



Gemeinde

Wangen-Brüttisellen

KOMMUNIKATIONS- KONZEPT, GEMEINDE

vom 22. August 2022



INHALT

1	Grundlagen	3
1.1	Kommunikationsumfeld	3
1.2	Gesetzliche Grundlagen	3
1.3	Geltungsbereich des Konzepts	3
2	Strategie	3
2.1	Kommunikationsstrategie	3
2.2	Kommunikationsgrundsätze	4
2.3	Auftreten des Gemeinderats gegenüber der Öffentlichkeit (Kollegialitätsprinzip)	4
2.4	Corporate Design	5
2.5	Gendergerechte Sprache	5
3	Akteure, Kanäle, Massnahmen	5
3.1	Akteure	5
3.2	Kommunikationskaskade und Zwiebschalenmodell	6
3.3	Kommunikationskanäle	7
3.4	Kommunikationsmassnahmen	7
4	Organisation	8
4.1	Kommunikationsebenen und Kommunikationsverantwortung	8
4.2	Kommunikationsstelle Gemeindeverwaltung	8
4.3	Organisation Website & Social Media	9
4.4	Schnittstelle Schule	9
5	Regelkommunikation und Öffentlichkeitsarbeit	10
5.1	Regelkommunikation	10
5.2	Klassifizierung nach IDG	10
5.3	Standardprozess Kommunikation Beschluss Gemeinderat	11
5.4	Öffentlichkeitsarbeit	12
5.5	Serviceverständnis und Reaktionszeiten	12
5.6	Reaktion auf schwere Vorwürfe und Drohungen	12
6	Medienarbeit	13
6.1	Nachrichtenwerte	13
6.2	Grundsätze der Medienarbeit	13
6.3	Organisation und Prozesse der Medienarbeit	14
7	Krisenkommunikation	17
7.1	Geltungsbereich	17
7.2	Zusammensetzung Rapid Response Teams	17
7.3	Alarmierung	18
7.4	Bereitschaftsdienst Unterstützung Kommunikation	18
8	Sensibilisierung & Weiterbildung	19
9	Würdigung durch den Gemeinderat	20
10	Anhang	21
10.1	Richtlinien für den Umgang mit Social Media	21
10.2	Merkblatt Medienmitteilung	22
10.3	Checkliste Vorbereitung Medienauftritte	23
10.4	Checkliste Medienkonferenz	24

1 Grundlagen

1.1 Kommunikationsumfeld

Wangen-Brüttisellen ist eine attraktive und wachsende Gemeinde im Glattal mit rund 8'000 Einwohnerinnen und Einwohnern. Sie besteht aus zwei unterschiedlichen Ortsteilen – dem ländlichen Wangen und dem vorstädtischen Brüttisellen. Beide Ortsteile haben ihre eigene Identität und Besonderheiten.

Im Leitbild der Gemeinde ist festgehalten: „Wir informieren transparent und verständlich gegenüber allen.“ Diesem Grundsatz wird mit dem vorliegenden Kommunikationskonzept Rechnung getragen. Eine professionelle Kommunikation mit allen internen und externen Akteuren unterstützt die Abläufe, wirkt vertrauensbildend und trägt so wesentlich zum Image der Gemeinde Wangen-Brüttisellen, ihren Behörden und der Mitarbeitenden bei. Diese Überzeugung bildet das Fundament des vorliegenden Kommunikationskonzepts.

1.2 Gesetzliche Grundlagen

Für die Anwendung des vorliegenden Kommunikationskonzepts gilt die Schweizerische Gesetzgebung, diejenige des Kantons Zürich sowie die Reglementarien der Gemeinde Wangen-Brüttisellen. Zu beachten sind insbesondere die nachfolgenden Bestimmungen:

- Bundesverfassung der Schweiz; Art. 13, 16, 17
- Schweizerisches Zivilgesetzbuch; Art. 28
- Schweizerisches Strafgesetzbuch; Art. 179quater
- Gesetz über die Information und den Datenschutz, Kanton Zürich (IDG)
- Verfassung des Kantons Zürich; Art. 17, 49
- Gesetz über das Gemeindewesen des Kantons Zürich; Art. 68a,b
- Gemeindeverordnung des Kantons Zürich; Art. 1
- Volksschulgesetz des Kantons Zürich; Art. 42,43
- Volksschulverordnung des Kantons Zürich; Art. 59 bis 61
- Gemeindeordnung der Gemeinde Wangen-Brüttisellen
- Geschäfts- und Kompetenzreglement des Gemeinderats Wangen-Brüttisellen

1.3 Geltungsbereich des Konzepts

Das vorliegende Konzept regelt die interne und externe Kommunikation der Gemeinde Wangen-Brüttisellen. Es gilt für den Gemeinderat, sämtliche ihm unterstellten Kommissionen sowie für die Mitarbeitenden der Gemeinde.

Da Wangen-Brüttisellen als Einheitsgemeinde organisiert ist, wird die Schule durch die Schulpflege als Kommission mit eigenständiger Verwaltungsbefugnis geführt. Das vorliegende Konzept gilt deshalb nicht für die Kommunikation der Schule.

2 Strategie

2.1 Kommunikationsstrategie

Mit einer transparenten und zeitgerechten Kommunikation sorgt die Gemeinde Wangen-Brüttisellen dafür, dass die Arbeit und die Entscheidungen von Behörden und Verwaltung nachvollziehbar sind. Die Gemeinde fördert damit die demokratische Mitwirkung und Entscheidungsfindung der Bevölkerung und präsentiert Wangen-Brüttisellen als attraktive Wohngemeinde und ausgezeichneten Wirtschaftsstandort.

Bei der Auswahl und Formulierung ihrer Botschaften orientiert sich die Gemeinde Wangen-Brüttisellen an den Bedürfnissen der Empfängerinnen und Empfänger. Sie stellt damit sicher, dass sie relevante Informationen zeitgerecht, in verständlicher Form und über geeignete Kanäle verbreitet.

2.2 Kommunikationsgrundsätze

- a) Die Kommunikation sorgt dafür, dass die Entscheidungen von Behörde und Verwaltung für alle Anspruchsgruppen nachvollziehbar sind. Folglich wird kommuniziert, sobald entscheidungsrelevante Inhalte transportiert werden können – auch wenn diese gegenüber den Behörden oder der Verwaltung kritisch sind.
- b) Die Kommunikationsfolge beachtet die Grundsätze «intern vor extern» und «Betroffene vor Beteiligten vor Dritten». Die Gemeindehält sich dabei an das Zwiebschalenprinzip (vgl. Kap. 3.2).
- c) Die Gemeinde Wangen-Brüttisellen ist in ihrer Kommunikation der Wahrheit gegenüber der Öffentlichkeit und gleichzeitig dem Schutz der individuellen Persönlichkeitsrechte verpflichtet. Sie trägt diesem Spannungsfeld Rechnung, indem sie nur wahre Informationen zeitgerecht verbreitet und mögliche Interessenkonflikte transparent macht.
- d) Als vom Volk gewählte Behörde muss der Gemeinderat dem Souverän gegenüber Rechenschaft ablegen. Die Behörde – und bei Bedarf auch einzelne Mitglieder – äussern sich im Rahmen des Kollegialitätsprinzips (vgl. Kap. 2.3) und in Absprache mit der Kommunikationsstelle (vgl. Kap. 4.2) gegenüber der Öffentlichkeit. Im Sinne der Einheitsgemeinde wird die Kommunikation gegebenenfalls mit der Schule abgestimmt.

2.3 Auftreten des Gemeinderats gegenüber der Öffentlichkeit (Kollegialitätsprinzip)

Der Gemeinderat Wangen-Brüttisellen ist eine vom Volk direkt gewählte Behörde. Grundsätzlich hat deshalb jedes Behördenmitglied das Recht, sich in der Öffentlichkeit über die Arbeit der Behörde zu äussern, sofern die Inhalte nicht durch das Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) geschützt sind (vgl. Kap. 5.2). Im Sinne eines reibungslosen Ablaufs des politischen Prozesses und eines einheitlichen Auftretens der Behörde gegen innen und aussen bekennen sich alle Mitglieder des Gemeinderats zum Kollegialitätsprinzip. Sie halten sich demnach an folgende Sprachregelungen:

- a) Während der Diskussionsphase eines Geschäfts darf und soll innerhalb der Behörde alles gesagt werden können – unter Einhaltung des gebührenden, zwischenmenschlichen Respekts. Alles Gesagte bleibt innerhalb der Behörde vertraulich. Bei Anfragen von aussen wird auf die laufende Diskussion verwiesen und ein ungefährender Zeitpunkt für weitere Informationen angekündigt.
- b) Fällt die Behörde einen Beschluss, wird in jedem Fall der IDG-Status festgehalten (vgl. Kap. 5.2). Bei konfliktiven Geschäften bzw. solchen mit einem möglichen öffentlichen Interesse wird ein gemeinsames Wording festgelegt sowie ein Sprecher oder eine Sprecherin gegenüber Medien und Öffentlichkeit bestimmt.
- c) Bei Anfragen aus den Kommunikationsebenen 2 bis 6 (vgl. Pkt. 3.2) kann jedes Behördenmitglied im Rahmen des vereinbarten Wordings selber Auskunft geben. Bei Anfragen von Medien muss auf den bestimmten Sprecher oder die Sprecherin verwiesen werden. Ist kein Sprecher bzw. keine Sprecherin vereinbart, wird auf die Kommunikationsstelle verwiesen.
- d) Alle Mitglieder des Gemeinderats verzichten auf das Verfassen von Leserbriefen zu politischen Geschäften der Gemeinde. Die Haltung des Gemeinderats wird als ausschliesslich als offizielle Mitteilung auf der Basis des Beschlusses kommuniziert.
- e) Soziale Netzwerke sind aufgrund ihrer Reichweite als Massenmedien zu betrachten. Mitglieder des Gemeinderats, mit Ausnahme der Sprecherinnen und Sprecher, äussern sich auf Sozialen Netzwerken deshalb nicht zu Behördenbeschlüssen.

2.4 Corporate Design

Ein einheitliches und professionelles Erscheinungsbild erhöht nachweislich die Glaubwürdigkeit der Kommunikation. Die Corporate-Design-Richtlinien der Gemeinde Wangen-Brüttisellen sind deshalb bei allen externen Kommunikationsmassnahmen einzuhalten.

2.5 Gendergerechte Sprache

Die Gemeinde Wangen-Brüttisellen formuliert ihre Texte in geschlechtergerechter Sprache. Geschlechtergerecht formuliert sind Texte, in denen weder Frauen noch Männer sprachlich diskriminiert werden; also Texte, in denen Frauen sprachlich in gleichem Mass sichtbar sind wie Männer. Je nach Situation können Paarformen (Bürgerinnen und Bürger), geschlechtsabstrakte Formen (versicherte Person), geschlechtsneutrale Formen (Versicherte) oder Umschreibungen ohne Personenbezug zum Einsatz kommen. Ausserhalb von Fliesstexten (d.h. in Aufzählungen, Stichwortlisten etc.) kann der Schrägstrich (er/in) angewendet werden. Das generische Maskulin („Frauen sind selbstredend mitgemeint.“) ist in keinem Fall zulässig. In den Texten der Gemeinde werden der Genderstern und ähnliche Schreibweisen nicht verwendet. Die Gemeinde verweist hierzu auf die entsprechende Weisung der Bundesverwaltung (17.6.2021) und schliesst sich deren Begründung und rechtlicher Herleitung an. Diese Regelung gilt für alle neuen offiziellen Dokumente und Publikationen der Gemeinde Wangen-Brüttisellen und ist bei sämtlichen Revisionen bestehender Schriftstücke zur berücksichtigen.

3 Akteure, Kanäle, Massnahmen

3.1 Akteure

Für eine wirkungsvolle Aufbereitung der Inhalte, ist es für den Sender oder die Senderin einer Botschaft von zentraler Bedeutung, den Empfängerkreis bzw. die Zielgruppe der Nachricht zu kennen. Weil eine Botschaft bei den Empfängerinnen und Empfängern jedoch meist eine Reaktion oder Aktion auslöst, werden diese im vorliegenden Konzept als "Akteure" bezeichnet. Bevor eine Botschaft ausgesendet wird, lohnt sich ein Perspektivenwechsel – ein Hineinversetzen in die Ansichten und Bedürfnisse des betroffenen Akteurs.

Die nachfolgende Aufzählung der wichtigsten Akteure bildet die Basis jeder Kommunikationsplanung der Gemeinde. Bei jeder Kommunikationsmassnahme wird geprüft, welche Akteure mit einbezogen werden müssen.

Interne* Akteure	externe Akteure
Gemeindepräsidium	Schulpflege
Gemeinderat	Parteien
Geschäftsleiter/in	Vereine
Mitglieder Gemeinderat	Nachbargemeinden
Mitglieder Geschäftsleitung	Zweckverbände/Anschlussgemeinden
Kader Gemeindeverwaltung	RFO (EO)
alle Mitarbeitende Gemeindeverwaltung	Stadtpolizei/Kantonspolizei
	Feuerwehr
	Spitex & Heime
	KESB
	Werke
	Bezirksrat
	Kanton
	Medien
	Stimmberechtigte
	Öffentlichkeit

* Als "interne Akteure" werden Einzelpersonen oder Gruppen bezeichnet, gegenüber denen der Gemeinderat bzw. die Geschäftsleitung das Weisungsrecht besitzt

3.2 Kommunikationskaskade und Zwiebschalenmodell

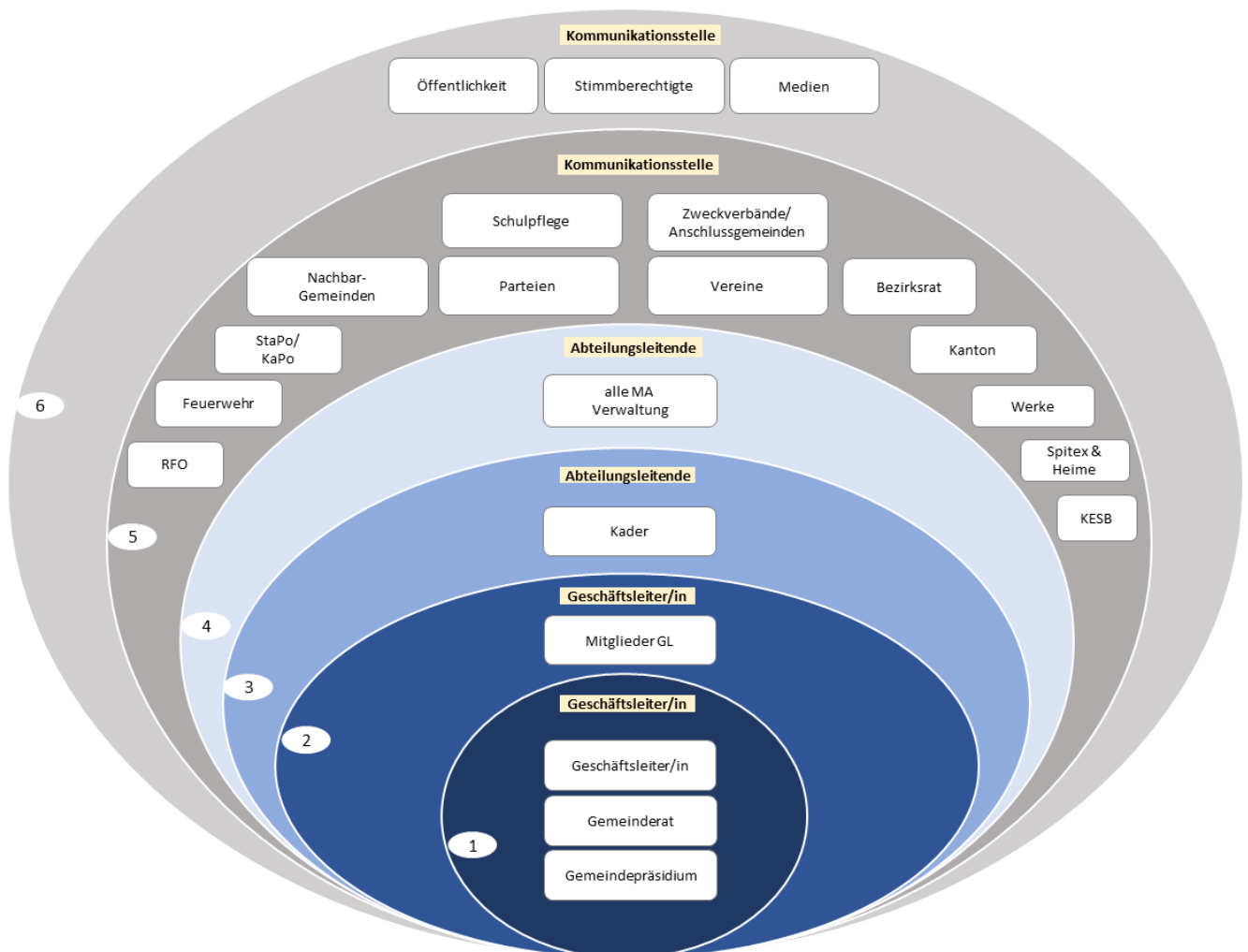
Informationen sind neben dem Geld die wichtigste "Währung" in einer Organisation. Die Reihenfolge, in denen die Akteure über ein Thema informiert werden, hat einen entscheidenden Einfluss auf die Akzeptanz der Inhalte. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von einer "Kommunikationskaskade".

Die Standard-Kommunikationskaskade der Gemeinde Wangen-Brüttisellen ist im "Zwiebschalenmodell" visualisiert. Das Modell ist ein Gerüst. Erst der konkrete Fall selbst bringt die Komponente der Betroffenheit ein – und die ist in der Regel stärker zu gewichten.

Das Modell ist wie folgt anzuwenden:

- Standardmodell auf konkreten Fall anpassen; Grundsatz: direkt Betroffene zuerst; ggf. Akteure weglassen
- alle Akteure einer Ebene informieren
- erst wenn alle Akteure einer Ebene informiert sind, darf auf die nächsthöhere Ebene gewechselt werden
- Die Funktionsbezeichnungen in den gelben Boxen entsprechenden Inhaber/innen der Kommunikationsverantwortung (vgl. Kap. 4.1)

Zwiebschalenmodell Gemeinde Wangen-Brüttisellen



3.3 Kommunikationskanäle

Botschaften können ihre Wirkung nur entfalten, wenn sie zeitgerecht über den richtigen Kanal an die Akteure herangetragen werden. Die nachfolgende Aufstellung enthält eine Übersicht über die wichtigsten Kommunikationskanäle, welche in der Gemeinde Wangen-Brüttisellen eingesetzt werden.

Kanal	Kanalverantwortung ¹	für Akteure der Ebene ²
Gemeinderatssitzung	Gemeindepräsidium	1
Whats-App-Gruppe GR & GL	Geschäftsleiter/in	1,2
GL-Sitzung	Geschäftsleiter/in	2
AL-Sitzung	Geschäftsleiter/in	3
E-Mail-Verteiler	Kommunikationsstelle	2,3,4
Informationsveranstaltung	Kommunikationsstelle	5
Website	Kommunikationsstelle	6
Social Media ³	Kommunikationsstelle	6
Gemeinde-App	Kommunikationsstelle	6
Medien	Kommunikationsstelle	6
Broschüren	Kommunikationsstelle	6
Inserate/Content Marketing	Kommunikationsstelle	6
Aushang/Plakate	Kommunikationsstelle	6
E-Board/Stele	Kommunikationsstelle	6
Hotline für den Krisenfall ³	Kommunikationsstelle	6

1: Die Kanalverantwortung umfasst die Bereitstellung und den Unterhalt des Kanals.

2: Das Konzept der "Kommunikationsebene" ist in Kap. 4.1 beschrieben.

3: Diese Kanäle bestehen noch nicht; sie sollen zukünftig implementiert werden.

3.4 Kommunikationsmassnahmen

In einem multimedialen Zeitalter mit permanenter Reizüberflutung wird eine Botschaft von den Akteuren meist nur aufgenommen, wenn sie durch verschiedene Kommunikationsmassnahmen und über verschiedene Kanäle vermittelt wird. Nachfolgende Kommunikationsmassnahmen haben sich bei der Gemeinde Wangen-Brüttisellen bewährt.

Massnahme	Zuständigkeit	Primär für Akteure der Ebene
Gemeinderatsbulletin	Kommunikationsstelle	2-6
Informationsschreiben	Kommunikationsstelle	5
Partizipativer Prozess	Geschäftsleiter/in	5
Offizielle Berichte Lokalzeitung (Kurier)	Kommunikationsstelle	6
Medienkonferenz	Kommunikationsstelle	6
Beleuchtende Berichte	Geschäftsleiter/in	6
Tätigkeitsbericht	Geschäftsleiter/in	6
Schwerpunktprogramm	Geschäftsleiter/in	6

4 Organisation

4.1 Kommunikationsebenen und Kommunikationsverantwortung

Die Verantwortung für die Regelkommunikation (kurz: Kommunikationsverantwortung) ist in der Gemeinde Wangen-Brüttisellen nach Kommunikationsebenen geregelt. Die Ebenen entsprechen dem Zwiebschalenmodell (vgl. Kap. 3.2).

Die Person, welche die Kommunikationsverantwortung trägt,

- a. stellt sicher, dass alle relevanten Informationen von innen nach aussen gemäss den strategischen Grundsätzen der Gemeinde zu den genannten Akteuren fliessen. Dabei kann sie Kommunikationsaufgaben innerhalb ihrer Führungslinie delegieren.
- b. stellt sicher, dass die Akteure ihre Ansprechpartner/innen für Informationen von aussen nach innen kennen.
- c. ist Ansprechpartner/in bei Störfällen in der Kommunikation.

4.2 Kommunikationsstelle Gemeindeverwaltung

Der Kommunikationsstelle ist die zentrale Schaltstelle der Kommunikation in der Gemeinde Wangen-Brüttisellen. Sie wird durch die Geschäftsleiter/in der Gemeinde geführt und kann durch Mitarbeitende mit Fachkenntnissen im Bereich der Kommunikation ergänzt werden.

Der Aufgabenbereich der Kommunikationsstelle umfasst folgende Bereiche:

- a. Planung und Weiterentwicklung der internen & externen Kommunikation der Gemeinde
- b. Koordination der externen Kommunikation der Gemeinde
- c. Vorbereitung Geschäfte des Gemeinderats aus kommunikativer Sicht (Wording/Medienmitteilung, Nasty-Questions-Katalog, Planung)
- d. Erstellung und Versand des Gemeinderats-Bulletins (vgl. Kap. 5.2)
- e. Erstellung, Versand und Monitoring von Medienmitteilungen des Gemeinderats und der Gemeindeverwaltung
- f. Ansprechperson und zentrale Eingangsstelle für Medienanfragen
- g. Aufschaltung von Website-Inhalten mit News-Charakter (Medienmitteilungen etc.)
- h. Betreuung der Social-Media-Kanäle der Gemeinde
- i. Krisenkommunikation (als Mitglied der RRTs, vgl. Kap. 7.2)
- j. Fachberatung «Kommunikation» bei konzeptionellen Arbeiten bzw. Projekten
- k. Unterstützung Kommunikationsstelle der Schule (nur auf Anweisung bzw. nach Rücksprache mit Geschäftsleiter/in der Gemeinde)

4.3 Organisation Website & Social Media

Website

Mit der rasch fortschreitenden Digitalisierung sind die elektronischen Kanäle zum Kernelement der Gemeindegemeinschaft geworden. Die Website www.wangen-bruettisellen.ch ist, neben dem amtlichen Publikationsorgan „Kurier“, die zentrale Publikationsplattform der Gemeinde. Sie enthält alle amtlichen Mitteilungen von Behörden und Verwaltung, Informationen zu Geschäften des Gemeinderats und der Kommissionen sowie Service-Informationen und E-Government-Funktionen für die Bevölkerung.

Für den technischen Betrieb der Website ist ein externer Dienstleister zuständig. Er sorgt dafür, dass die Website zu 99,5% ihrer Betriebszeit verfügbar ist. Für die technische Weiterentwicklung ist die Kommunikationsstelle zuständig. Sie beauftragt die entsprechenden Unternehmen mit der Umsetzung.

Die Zuständigkeit für den inhaltlichen Betrieb der Website liegt bei der Kommunikationsstelle. Sie kann die Bewirtschaftung einzelner Inhaltsbereiche an andere Stellen der Verwaltung delegieren. Für die Zugangsberechtigung zu einzelnen Bereichen der Website besteht ein separates Berechtigungskonzept.

Social Media

Als "Push"-Kanal für ausgewählte Inhalte der Websites sollen multimediale Teaser (Ankündigungen) auf sozialen Netzwerken publiziert werden. Die Gemeinde betreibt dafür zentrale Social-Media-Kanäle, auf denen Inhalte von öffentlichem Interesse aus allen Abteilungen publiziert werden können. Die redaktionelle Hoheit, die Bewirtschaftung und die Verantwortung für den technischen Betrieb liegen bei der Kommunikationsstelle.

4.4 Schnittstelle Schule

Die Schnittstelle zwischen der Kommunikation des Gemeinderats bzw. der Gemeindeverwaltung und der Schule bilden die Kommunikationsstelle der Gemeinde und die Kommunikationsstelle der Schule. Sie stehen in regelmässigem Austausch und informieren sich gegenseitig pro-aktiv über Querschnittsthemen sowie Angelegenheiten von hohem öffentlichen Interesse.

5 Regelkommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

5.1 Regelkommunikation

Als "Regelkommunikation" versteht die Gemeinde Wangen-Brüttisellen sämtliche institutionalisierten, regelmässig wiederkehrenden Kommunikationsmassnahmen. Bei Entscheidungsfixpunkten (z.B. Gemeinderatssitzung) ist eine gut eingespielte Regelkommunikation auf der Basis des Öffentlichkeitsprinzips von besonderer Bedeutung für die Akzeptanz der Beschlüsse. Dabei gilt es zu beachten, dass bei gleichartigen Fixpunkten jeweils die gleichen Akteure, in der gleichen Reihenfolge und über die gleichen Kanäle informiert werden sollten. Diese Berechenbarkeit stärkt das Vertrauen der Akteure in die Entscheidungsträger/innen und deren Informationspolitik.

Für Ihre Regelkommunikation setzt die Gemeinde Wangen-Brüttisellen insbesondere die folgenden Kanäle ein:

- a. E-Mail für Ebenen 1-4 (intern)
- b. Website für Ebenen 5-6 (extern)
- c. Gemeinde-App für Ebenen 5-6 (extern)

5.2 Klassifizierung nach IDG

Gemäss dem Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) gilt für Behörden und Verwaltung im Kanton Zürich das "Öffentlichkeitsprinzip". Das heisst konkret: Jede Person hat, ohne dass sie ein besonderes Interesse geltend machen muss, ein Recht auf Information über die Tätigkeit des öffentlichen Organs sowie auf Zugang zu amtlichen Dokumenten. Das Gesetz regelt weiter, welche Einschränkungen und Ausnahmen für diese Regelung bestehen.

Weil sich Bürgerinnen und Bürger – und insbesondere Medienschaffende – verstärkt auf das Öffentlichkeitsprinzip berufen, werden in der Gemeinde Wangen-Brüttisellen die relevanten amtlichen Dokumente mit einer „IDG-Klassifizierung“ versehen. Es gelten die folgenden Klassen:

Klassifizierung	Beschreibung	Vorgehen
öffentlich	Dokument enthält keine durch das IDG geschützten Inhalte	bei Inhalten von hohem öffentlichem Interesse wird aktiv kommuniziert, bei allen übrigen Inhalten wird auf Gesuch gem. IDG Einsicht gewährt
teilweise öffentlich	Dokument enthält durch IDG geschützte Inhalte	auf Gesuch gem. IDG wird Einsicht in das Dokument gewährt, geschützte Inhalte werden entfernt (neue Dokumentenversion); Bearbeitung des Dokuments wird Gesuchsteller/in transparent gemacht und begründet
verzögert nicht öffentlich	Dokument enthält Inhalte, die während einer bestimmten Frist durch das IDG geschützt sind bzw. aufgrund der Kommunikationskaskade noch nicht veröffentlicht werden können	Nach Ablauf der Frist, wird auf Gesuch gem. IDG Einsicht gewährt, bei Inhalten von hohem öffentlichem Interesse wird aktiv kommuniziert.
nicht öffentlich	Dokument enthält mehrheitlich durch IDG geschützte Inhalte bzw. ergibt mit Weglassung der geschützten Inhalte keinen Sinn mehr	Grund für Klassifizierung wird stichwortartig im Dokument festgehalten; auf Gesuch gem. IDG wird Einsicht verweigert und allgemein nachvollziehbar begründet

5.3 Standardprozess Kommunikation Beschluss Gemeinderat

Prozessschritt	Beschreibung	Zuständigkeit	Termin
Schritt 1: Aktenschluss	Nachfolgende Informationen werden im Vorprotokoll unter Pkt. «Kommunikation» zu jedem Beschluss festgehalten: - Klassifizierung nach IDG - Medienmitteilung ja/nein - Kurztex t für Gemeinderatsbulletin - Auskunftsperson	Kommunikations- stelle	GR-Sitzung - 8 Tage Mo-Morgen (inkl. Sa/So)
Schritt 2: Vorbereitung Medienmitteilung	Bei Bedarf erstellt die Kommunikations- stelle in Zusammenarbeit mit betroffenen Stellen den Entwurf einer Medienmittei- lung und legt diesen den Akten bei	Kommunikations- stelle	GR-Sitzung - 8 Tage Mo-Morgen (inkl. Sa/So)
Schritt 3: Beschluss Gemeinderat	Der Gemeinderat beschliesst das Geschäft im Rahmen seiner Sitzung. Die Klassifizierung, der Kurztex t für das Bulle- tin und der Entscheid betreffend Medi- enmitteilung sind Teil des Beschlusses.	Gemeindepräsi- dium	GR-Sitzung Mo-Abend
Schritt 4: Bulletin & Medienmitteilung	Die Kommunikationsstelle erstellt aus den Textbausteinen ein Gemeinderats-bulle- tin. Sie finalisiert ausserdem eine allfällige Medienmitteilung.	Kommunikations- stelle	GR-Sitzung + 3 Tage
Schritt 5: Freigabe Gemeindepräsi- dium	Das Gemeindepräsidium gibt das Bulletin und ggf. die Medienmitteilung zur Publikation frei. Die Freigabe einer Medienmitteilung erfolgt in Absprache mit dem zuständigen Gemeinderatsmit- glied. Bei Uneinigkeit besitzt das zustän- dige Gemeinderatsmitglied ein Veto- Recht, das die Kommunikationskaskade stoppt und den Entscheid in die Behörde zurückweist.	Gemeindepräsi- dium	GR-Sitzung + 4 Tage
Schritt 8: Versand Bulletin & Medienmittei- lung	Die Kommunikationsstelle verschickt das Bulletin und die Medienmitteilung an ei- nen vordefinierten Verteiler und schaltet diese auf der Website auf. Dabei ist die Kommunikationskaskade mit Vorlauffris- ten von je mind. 1h für die internen Kom- munikationsebenen einzuhalten.	Kommunikations- stelle	GR-Sitzung + 4 Tage

5.4 Öffentlichkeitsarbeit

Zusätzlich zu den Massnahmen der Regelkommunikation soll die Öffentlichkeit regelmässig über aktuelle politische Schwerpunkte des Gemeinderats, den Fortschritt strategischer Projekte der Gemeindeverwaltung sowie über neue Serviceangebote der Gemeinde informiert werden. Diese aktive Öffentlichkeitsarbeit soll das Vertrauen in die Arbeit der Gemeinde stärken. Für die Koordination und Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit ist die Kommunikationsstelle zuständig.

Das externe Leitmedium für die Öffentlichkeitsarbeit ist der "Kurier". Ausserdem werden sämtliche Medienhäuser der Region gemäss einem standardisierten Medienverteiler mit den Medienmitteilungen der Gemeinde Wangen-Brüttisellen bedient.

Das Standortmarketing der Gemeinde wird in einem separaten Konzept geregelt.

5.5 Serviceverständnis und Reaktionszeiten

Die Vereinheitlichung und konsequente Einhaltung von Reaktionszeiten in Bezug auf eingehende E-Mails oder Briefe hat nicht nur Servicecharakter, sondern ist generell wichtiger Bestandteil einer als zeitgerecht und transparent empfundenen Kommunikation.

Für die Gemeindeverwaltung gelten folgende Reaktionszeiten, innert welcher zumindest eine vorläufige Antwort zurückzusenden ist:

Briefpost:	max. 5 Arbeitstage
E-Mail, Telefon:	max. 2 Arbeitstage (Ausnahme: Medien vgl. Kap. 6.3)

Anfragen werden grundsätzlich in der gleichen Form (E-Mail, Telefon, Brief) beantwortet, wie sie eingegangen sind. Gleichzeitig mit einer vorläufigen Antwort (Eingangsbestätigung) ist dem/der Anfragenden eine Frist für die definitive Antwort bekanntzugeben. Kann diese nicht eingehalten werden, so ist eine erneute Information zuzustellen. Diese Vorgaben gelten nicht für formelle Gesuche in Bewilligungsverfahren, für welche gesetzliche Fristen vorgegeben sind.

Bei Abwesenheiten von mehr als einem Arbeitstag ist der Abwesenheitsassistent zu aktivieren. In dieser automatischen Antwort ist anzugeben, ab welchem Datum die angeschriebene Person wieder erreichbar ist. Die Reaktionszeit läuft ab dem genannten Datum. Für dringende Anliegen ist eine Stellvertretung zu benennen.

5.6 Reaktion auf schwere Vorwürfe und Drohungen

Anfragen/Mitteilungen, die schwere Vorwürfe enthalten oder den Gang zu den Medien ankündigen, müssen umgehend der Kommunikationsstelle weitergeleitet werden. Die Kommunikationsstelle ist ausserdem telefonisch zu informieren.

Ist die Kommunikationsstelle nicht erreichbar, muss umgehend das Rapid Response Team über die 24h-Notfallnummer informiert werden (vgl. Kap. 7.3).

6 Medienarbeit

6.1 Nachrichtenwerte

Medien orientieren sich bei der Themenwahl aus ökonomischen Gründen meist am Nachrichtenwert. Nachrichtenwerte sind Kriterien, die einen Hinweis darauf geben, ob ein Thema eine Nachricht wert ist, also von den Konsumentinnen und Konsumenten gut beachtet sein wird. Je mehr Nachrichtenwerte ein Ereignis oder ein Thema beinhaltet, desto höher ist voraussichtlich die Beachtung – und desto grösser das Interesse der Medien, darüber zu berichten. Medieninteresse lässt sich auf diese Weise gut vorhersehen.

Folgende Nachrichtenwerte haben sich in zahlreichen Studien belegen lassen:

- a. Neuigkeit
- b. Nähe
- c. Tragweite
- d. Konflikt
- e. Dramatik
- f. Emotionen
- g. Prominenz
- h. Kuriosität
- i. Fortschritt (Superlative)
- j. Erotik

Die Gemeinde Wangen-Brüttisellen unterscheidet zwischen *aktiver Medienarbeit*, in der die Gemeinde ein Thema aus eigenem Antrieb an die Medien heranträgt und der *reaktiven Medienarbeit*, bei der die Gemeinde auf Anfragen der Medien antwortet. Beim Ressourceneinsatz orientiert sich die Kommunikationsstelle in beiden Fällen an den obengenannten Nachrichtenwerten.

6.2 Grundsätze der Medienarbeit

Für die Medienarbeit der Gemeinde Wangen-Brüttisellen gelten folgende Grundsätze:

- a. "Agieren statt reagieren": Die Gemeinde informiert die Medien auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen pro-aktiv.
- b. Absender von Medienmitteilungen ist immer die „Gemeinde Wangen-Brüttisellen“ oder der Gemeinderat „Wangen-Brüttisellen“
- c. Die Mitglieder des Gemeinderats äussern sich zu politischen Geschäften nicht in Leserbriefen.
- d. Medienstatements zu einer Thematik werden bei einem Mediensprecher bzw. einer Mediensprecherin gebündelt ("Single-Voice-Prinzip"). Bei der Bestimmung des Sprechers bzw. der Sprecherin gilt der Grundsatz: Je gewichtiger das Ereignis, desto höher in der Hierarchie muss das "Gesicht gegen aussen" stehen.
- e. In der Regelkommunikation sind Mediensprechende zu bezeichnen, die am nächsten mit der Thematik vertraut und gegen aussen damit glaubwürdig sind. Ungeübte Sprechende sind durch die Kommunikationsstelle auf den Medienauftritt vorzubereiten und bei der Autorisierung des Beitrags zu unterstützen.
- f. Für Medienauskünfte zu einem konfliktiven Thema wird ein Katalog erstellt, in dem Antworten auf "heikle" Fragen vorbereitet sind.
- g. Nur Fakten und gesichertes Wissen werden kommuniziert; das Wesentliche wird in kurzen und verständlichen Aussagen (Kernbotschaften) gesagt – es gibt keine Mutmassungen, Verdächtigungen oder Anschuldigungen.
- h. Medienmitteilungen sind nicht nur als Publikationsrohstoff für Medien, sondern auch für die Publikation auf den eigenen Kanälen (bspw. Website) gedacht. Sie müssen deshalb auch ohne journalistische Bearbeitung allgemein verständlich und flüssig zu lesen sein. Themenwahl, Textaufbau, Sprache und Titulatur haben sich deshalb an journalistischen Kriterien zu orientieren.

6.3 Organisation und Prozesse der Medienarbeit

Medienschaffende erreichen über elektronische Plattformen innert kurzer Zeit eine hohe Reichweite, mit der sie das Image der Gemeinde Wangen-Brüttisellen nachhaltig beeinflussen können. Die aktive Medienarbeit zu Geschäften des Gemeinderats erfolgt deshalb gemäss Standardprozess „Behördenbeschluss“ (vgl. Kap. 5.3). Für die übrige Medienarbeit gelten die nachfolgenden Standardprozesse.

Standardprozess aktive Medienarbeit

Prozessschritt	Beschreibung	Zuständigkeit	Terminplan
Schritt 1: Input	Die Kommunikationsstelle steht sämtlichen Mitarbeitenden für Themeninputs zu möglichen Medienmitteilungen (MM) zur Verfügung. Sie berät die Betroffenen, in welchen Fällen und wann zeitlich der Versand einer MM sinnvoll ist.	Kommunikationsstelle	möglichst frühzeitig
Schritt 2: Auftrag	Entscheidet sich die Kommunikationsstelle oder der Gemeinderat für den Versand einer Medienmitteilung, wird vereinbart, wer der Kommunikationsstelle die entsprechenden Stichworte bzw. einen Rohtext liefert. In jedem Fall ist eine fachlich versierte Ansprechperson zu bezeichnen.	Kommunikationsstelle	14 Tage vor Versandtermin Ausnahme: Krisenfälle gem. Kap. 7
Schritt 3: Entwurf	Die Kommunikationsstelle verfasst einen Entwurf der MM und einen Vorschlag für das entsprechende Illustrations-Material (Bilder, Grafiken, Videos, Töne). Sie legt ausserdem den Versandtermin fest und wägt dabei zwischen den Anforderungen der Betroffenen, des Nachrichtenwerts und den zur Verfügung stehenden Ressourcen ab.	Kommunikationsstelle	spätestens 7 Tage vor Versandtermin
Schritt 4: fachliche Freigabe	Die betroffene Stelle (z.B. Abteilungsleitung) erteilt die fachliche Freigabe der MM und der Illustration (Bilder etc.). Die Geschäftsleiter/in erteilt die Freigabe zum Versand an den Gemeinderat und die Geschäftsleitung	betroffene Stelle, Geschäftsleiter/in	spätestens 5 Tage vor Versandtermin
Schritt 5: politische Freigabe	Die Kommunikationsstelle verschickt den Entwurf der MM zur Stellungnahme an den Gemeinderat und an die Geschäftsleitung. Die Geschäftsleitung kann fachliche Inputs einbringen. Die Mitglieder des Gemeinderats können: a. ihre unverbindlichen Inputs zur Mitteilung angeben b. von einem Veto-Recht Gebrauch machen, welches einen Behördenbeschluss erwirkt	Gemeinderat Geschäftsleitung	spätestens 3 Tage vor Versandtermin
Schritt 6: Versand	Nur die Kommunikationsstelle verschickt die MM sowie das Illustrations-Material an einen vordefinierten Verteiler und schaltet sie auf der Website auf. Dabei ist eine Vorlaufsfrist von je 1h für die Kommunikationsebenen 4 und 5 einzuhalten.	Kommunikationsstelle	Versandtermin

Grundsätze Reaktive Medienarbeit

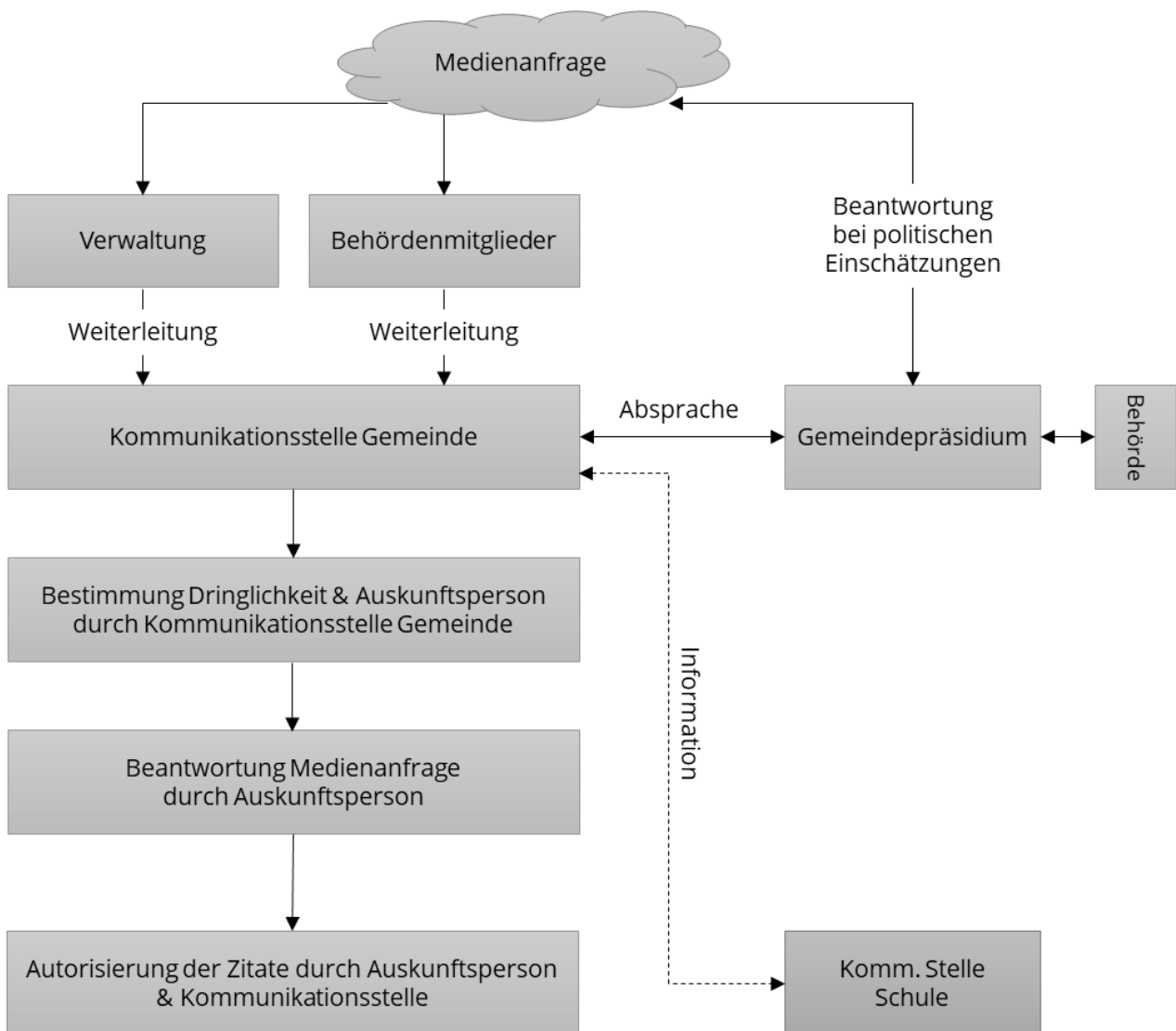
Gemäss dem Öffentlichkeitsprinzip haben Medienschaffende (wie auch andere Personen) ohne Interessennachweis Zugang zu amtlichen Informationen und Dokumenten.

Als Zugangspunkt bzw. "single point of entry" für Medienanfragen ist die Kommunikationsstelle festgelegt. Dies ist den Medienschaffenden im Umfeld der Gemeinde Wangen-Brüttisellen kommuniziert, was allerdings nicht bedeutet, dass sie sich in jedem Fall daran halten.

Für die reaktive Medienarbeit gelten die folgenden Grundsätze:

- a. Die Mitarbeitenden der Gemeinde erteilen gegenüber den Medien bei einer ersten Kontaktaufnahme keine Auskünfte. Sie verweisen die Medienschaffenden höflich(!) an die Kommunikationsstelle. Nach Rücksprache mit den zuständigen Führungspersonen kann die Kommunikationsstelle eine direkte Fachauskunft durch Mitarbeitende bewilligen.
- b. Die anfragenden Medienschaffenden erhalten durch die Kommunikationsstelle innerhalb eines halben Arbeitstages die Rückmeldung, bis wann sie von wem und in welcher Form eine Antwort erhalten. Allfällige Verzögerungen werden frühzeitig kommuniziert.
- c. Nur die Mitglieder des Gemeinderats sind befugt, den Medien gegenüber direkt Auskünfte zu erteilen. Vor jeder Medienauskunft wird jedoch eine Rücksprache mit der Kommunikationsstelle empfohlen. Die Mitglieder des Gemeinderats sorgen nach Auskunftserteilung für die Querinformation der Kommunikationsstelle und des Gemeindepräsidiums.
- d. Liegt zu einer Medienanfrage ein Gemeinderatsbeschluss vor, antwortet die im Beschluss bezeichnete Auskunftsperson im Sinne des verabschiedeten Wordings.
- e. Liegt zu einer Anfrage noch kein Gemeinderatsbeschluss vor, muss dies in jedem Fall in der Antwort erwähnt werden. Persönliche Äusserungen von Mitgliedern des Gemeinderats zu politischen Geschäften, welche sich noch in der Diskussionsphase befinden, sind nicht erwünscht. Erachtet ein Gemeinderatsmitglied eine persönliche Stellungnahme dennoch für nötig, so muss die persönliche Meinung stets als solche deklariert werden: "Meine persönliche Haltung ist..."
- f. Zitate müssen vor der Publikation immer autorisiert werden. Termine und Verfahren sind vor der Beantwortung mit dem Medium zu klären.
- g. Auf Leserbriefe, offene Briefe oder Leserkommentare (Social Media) wird nicht über öffentliche Kanäle reagiert – es sei denn, es liegt eine entsprechende Medienanfrage vor. Bei Anliegen von grosser Tragweite bzw. "Shitstorms" nimmt die Kommunikationsstelle mit der betroffenen Stelle Kontakt auf und formuliert eine Antwort, welche in der Regel auf einem privaten Kanal direkt an den oder die Absender gesendet wird.
- h. Bei schweren Vorwürfen von Medienschaffenden bzw. in Leserkommentaren ist vor einer Stellungnahme umgehend die Kommunikationsstelle zu informieren. Ist diese nicht erreichbar, ist das RRT über die interne Notfallnummer zu informieren (vgl. Kap. 7.3)
- i. Korrekturen von fehlerhaften Medienmitteilungen bzw. falschen öffentlichen Verlautbarungen sind immer mit der Kommunikationsstelle abzusprechen.

Prozessschema reaktive Medienarbeit



7 Krisenkommunikation

7.1 Geltungsbereich

Die Gemeinde Wangen-Brüttisellen verfügt über ein separates Krisenkonzept (vgl. Dokument «Krisenkonzept Gemeinderat» vom 1. Mai 2014). In Krisensituationen kommt der Kommunikation eine Schlüsselrolle zu. Als Ergänzung des Krisenkonzepts werden im vorliegenden Kommunikationskonzept folgende Punkte festgehalten:

- a. Zusammensetzung Rapid Response Team (RRT, vgl. Pkt. 7.2)
- b. Alarmierung RRT
- c. Bereitschaftsdienst Unterstützung Kommunikation

7.2 Zusammensetzung Rapid Response Teams

Das «Rapid Response Team» (kurz: RRT) ist ein organisationsinterner, kleiner Führungsstab. Es ist in der Lage, krisenhafte Situationen mittleren Ausmasses zeitnah und über alle Kommunikationsebenen hinweg kommunikativ zu begleiten. Es verfügt über die nötigen Fach- und Entscheidungskompetenzen und hat die Kontrolle über sämtliche relevanten Kommunikationskanäle.

Das RRT kommt zum Einsatz, wenn ein Aufgebot der Ereignisorganisation aufgrund des Ausmasses der Krise (noch) nicht erforderlich ist.

In Wangen-Brüttisellen verfügen sowohl die Gemeinde als auch die Schule über je ein RRT.

Zusammensetzung RRT Gemeinde:

- a. Gemeindepräsidium (Leitung)
- b. Geschäftsleiter/in
- c. 1 MA Kommunikationsstelle
- d. Fachverantwortliche/r Sicherheit
- e. Leitung Bildung (bei Bedarf)

Zusammensetzung RRT Schule:

- a. Schulpräsidium (Leitung)
- b. Leitung Bildung
- c. Vizepräsidium Schulpflege
- d. Leitung Schulsekretariat & Dienste
- e. Geschäftsleiter/in Gemeinde (bei Bedarf)

Bei Ereignissen, die sowohl die Gemeinde als auch die Schule betreffen, werden zur Sicherstellung des Informationsaustauschs die Leitung Bildung bzw. die Geschäftsleiter/in ins RRT einbezogen.

Bei Unklarheiten in der Zuständigkeit übernimmt das RRT Gemeinde unter zusätzlichem Einbezug des Schulpräsidiums die Bearbeitung des Ereignisses.

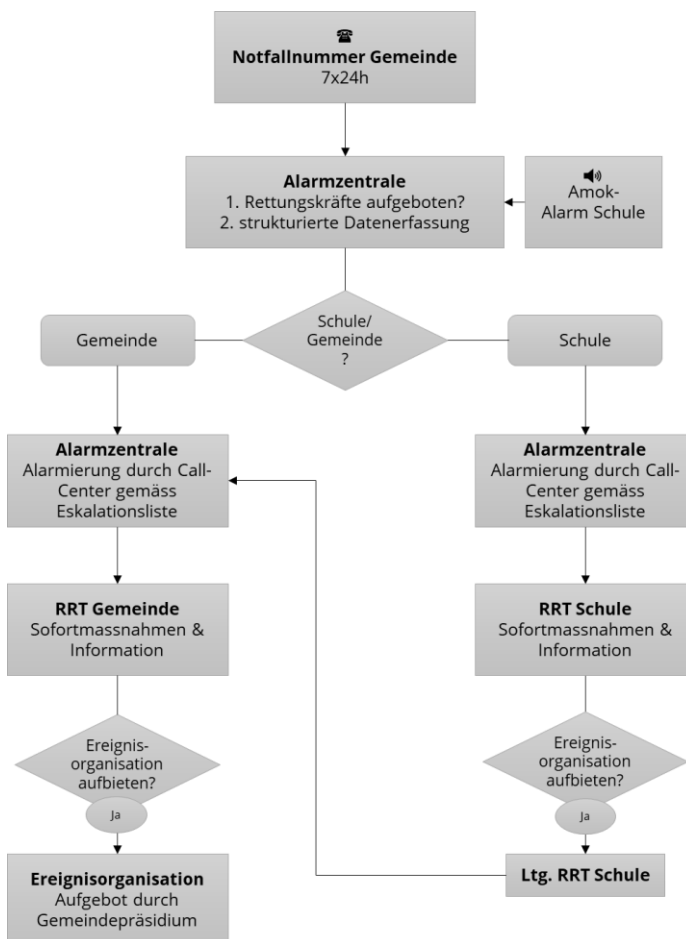
7.3 Alarmierung

Im Zeitalter elektronischer Massenmedien und Social Media werden die Fristen immer kürzer, in denen Behörden, Schulen und Verwaltungen auf krisenhafte Ereignisse oder heikle Entwicklungen reagieren müssen. Krisen kennen zudem keinen Feierabend und keine Feiertage. Die Alarmierung muss ungeachtet des Wochentags und der Tageszeit möglichst rasch erfolgen.

Alle Behördenmitglieder, Führungskräfte der Verwaltung und exponierte Mitarbeitende der Gemeinde (bspw. Lehrpersonen, Bademeister etc.), welche in krisenhafte oder potenziell krisenhafte Vorkommnisse involviert sind, müssen umgehend das zuständige RRT informieren.

Für die Alarmierung der RRTs steht dem obengenannten Personenkreis eine interne Krisen-Notfallnummer der Gemeinde zur Verfügung. Diese Nummer ist an 365 Tagen pro Jahr während 24 Stunden besetzt. Die Erreichbarkeit und die Triage zwischen «RRT Gemeinde» und «RRT Schule» wird über eine professionelle Alarmzentrale sichergestellt. Die Nummer darf nur innerhalb der Gemeinde genutzt und nicht veröffentlicht werden. Auch die Benachrichtigung des Krisenstabs im Amok-Fall (inkl. Alarmtaster in Schulhäusern) wird über die Alarmzentrale sichergestellt.

Alarmierungsschema im Krisenfall



7.4 Bereitschaftsdienst Unterstützung Kommunikation

Zur Unterstützung bei der Krisenkommunikation wird ein Vertrag mit einem externen Bereitschaftsdienst mit hoher Verfügbarkeit (7 x 24 Stunden, Interventionszeit max. 1h) abgeschlossen. Dieses Angebot soll die Unterstützung bei Konzeption, Vorbereitung und Durchführung von Kommunikationsmassnahmen (Medienmitteilungen, Medienkonferenzen etc.) und ein Coaching vor Medienauftritten umfassen. Die Kommunikationsstelle soll diesen Dienstleister auch ausserhalb von Krisensituationen als Sparringspartner bei anspruchsvollen Kommunikationsmassnahmen nutzen können.

8 Sensibilisierung & Weiterbildung

Ein Kommunikationskonzept ist nur wirksam, wenn es durch die Behörden und die Mitarbeitenden der Gemeinde gelebt wird. Zur Sensibilisierung und regelmässigen Weiterbildung der wichtigsten Akteure hat die Gemeinde Wangen-Brüttisellen folgende Massnahmen vorgesehen:

Massnahme	Zeitbedarf	Periodizität	Zuständigkeit
Einführung neuer Kader-Mitarbeitenden in Themen "Regelkommunikation" und "Krisenkommunikation", Abgabe Kommunikationskonzept	½ Stunde	im 1. Monat nach Arbeitsbeginn	Kommunikationsstelle
Informationseinheit zum Thema "Behördenkommunikation" für Gemeinderat anhand des vorliegenden Konzepts	2 Stunden	zu Beginn jeder Legislaturperiode	Kommunikationsstelle
Krisen- und Medientraining für Gemeinderat & Kommunikationsstelle, inkl. Abgabe Kurzdokumentation und Merkblätter	1 Tag	1x pro Legislatur	Kommunikationsstelle

9 Würdigung durch den Gemeinderat

Der Gemeinderat hat das vorliegende Konzept an seiner Sitzung vom 22. August 2022 genehmigt und per 1. Oktober 2022 in Kraft gesetzt.

Wangen-Brüttisellen, 22. August 2022

Gemeinderat Wangen-Brüttisellen

10 Anhang

10.1 Richtlinien für den Umgang mit Social Media

Social-Media-Netzwerke wie «Facebook», «Instagram» oder «TikTok» (nachfolgend «Social Media» genannt) sind zu einem Phänomen in der Mediennutzung geworden, mit dem sich auch Behörden und Verwaltungen auseinandersetzen müssen – unabhängig davon, ob die Gemeinde selber auf Social Media aktiv ist, oder nicht. Da es sich bei Social Media mittlerweile um mächtige Instrumente der öffentlichen Meinungsbildung handelt, gelten für deren Nutzung an der Gemeinde Wangen-Brüttisellen die nachfolgenden Richtlinien.

I. Publizieren Sie nur öffentliche Informationen

Veröffentlichen Sie auf Social Media nur das, was Sie auch auf ein Plakat schreiben und an Ihre Hauswand hängen würden. Auch wenn das Umfeld in sozialen Netzwerken sehr vertraut und privat erscheint, lassen sich Information aufgrund der Vernetzung nur schwer kontrollieren. Bei Social Media handelt es sich deshalb um öffentliche Kommunikationskanäle, die nur für die Publikation von öffentlichen Informationen bestimmt sind.

III. Kommunizieren Sie respektvoll, freundlich und professionell

Auch wenn Sie über Ihre privaten Social-Media-Profile kommunizieren, werden Sie von Aussenstehenden oft als Vertreter/innen der Gemeinde Wangen-Brüttisellen wahrgenommen. Die Gemeinde möchte ihrer Umwelt freundlich und respektvoll begegnen. Lassen Sie sich durch Kritik nicht provozieren und tragen Sie Meinungsverschiedenheiten nicht auf Social Media aus. Präsentieren Sie sich als Behördenmitglied oder Mitarbeitende/r der Gemeinde auf Social Media nur so, wie Sie sich auch vor der Gemeindeversammlung zeigen würden. Es soll nichts publiziert werden, was Zweifel an der Qualifikation für das Behördenamt oder die Funktion in der Gemeindeverwaltung auslösen könnte.

IV. Schützen Sie Ihre Privatsphäre und Ihre Zugangsdaten

Das Internet hat ein Gedächtnis, aus dem einmal veröffentlichte Inhalte schwer bis gar nicht mehr gelöscht werden können. Überlegen Sie deshalb genau, welche privaten Informationen und Bilder Sie veröffentlichen und lassen Sie keine anderen Nutzer/innen unkontrolliert Inhalte in Ihre persönlichen Profile schreiben. Social-Media-Profile sind bevorzugte Ziele von Hackern. Verwenden Sie deshalb unbedingt sichere Passwörter, aktivieren Sie die zweistufige Authentifizierung und nehmen Sie nur vertrauenswürdige Freundschaftsanfragen an.

V. Beachten Sie Urheber- und Persönlichkeitsrechte

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum – für Umgang mit Social Media gelten hierzulande die schweizerischen Gesetze sowie die kantonalen Datenschutz-Bestimmungen. Besonders zu beachten Sie die Urheber- und Persönlichkeitsrechte. Veröffentlichen Sie deshalb kein Bild- oder Videomaterial, dessen Rechte Sie nicht besitzen und seien Sie sensibel, wenn Sie Fotos veröffentlichen, auf denen Personen erkennbar sind.

VII. Achten Sie auf Ihre Arbeitsleistung

Die Nutzung von Social Media am Arbeitsplatz ist grundsätzlich geschäftlichen Zwecken vorbehalten. Die private Nutzung ist auf das unbedingt notwendige Mass zu beschränken und darf sich nicht negativ auf Ihre Arbeitsleistung auswirken.

10.2 Merkblatt Medienmitteilung

I. Aufbau

Titel

- Kurz und prägnant
- Bringt das Wichtigste auf den Punkt
- Ist dem Inhalt des Textes angemessen

Lead

- Kurzzusammenfassung der wichtigsten Kernbotschaft
- Animiert zum Weiterlesen

Text

- erzählt nicht chronologisch, sondern handelt das Wichtigste zuerst ab (Beschluss zuerst)
- beantwortet zuerst die W-Fragen: Wer, Was, Wann, Wo, Wie, Warum?
- verwendet einfache Formulierungen
- vermeidet Fachausdrücke und schwer verständliche Fremdwörter
- setzt keine Fachkenntnisse voraus
- benennt Personen mit Vor- und Nachnamen sowie Funktionsbezeichnung
- (direkt Betroffene wie z.B. Verunfallte, Opfer oder Beschuldigte werden nicht genannt)
- ist plausibilisiert: Aussagen, Zahlen, Fakten und Namen sind überprüft und korrekt

II. Form und Länge

- Format A4
- klare Identifikation der verfassenden Stelle und Datum des Versands
- kurz und bündig (maximal 2500 Zeichen – aber es gilt: je kürzer, desto besser)
- klare Gliederung mit Zwischentiteln
- Auskunftsstelle für Zusatzinformationen angeben (Name, Telefon, Handy, E-Mail, Website)
- Bildmaterial muss Kernbotschaft unterstützen (Framing)

III. Versand

- Versand erfolgt ausschliesslich durch Kommunikationsstelle
- elektronischer Versand als E-Mail: PDF + Word-Datei, Logos/Grafiken/Bilder/Videos einzeln anhängen
- Bildmaterial oder Vor-Auswahl in elektronischer Form im jpg-Format separat mitschicken
- (Grösse beachten: längere Seite ca. 30cm, Auflösung 300dpi; Dateigrösse ca. 2-4 MB)
- Versand an einen vordefinierten Kreis von Medien aus dem Einzugsgebiet der Gemeinde Wangen-Brüttisellen (keine Bevorzugung einzelner Medien, kein Boykott)
- an allgemeine Adressen schicken und ggf. persönliche Kontakte auf der Redaktion als BCC-Kopie
- interne Vor-Information (Zwiebelschalenmodell!) nicht vergessen
- Kontaktperson muss im angegebenen Zeitfenster oder ab Versandzeitpunkt für Rückfragen erreichbar sein
- Mitteilung zusätzlich auf Website & Social Media aufschalten

10.3 Checkliste Vorbereitung Medienauftritte

Wichtig:

Lassen Sie sich von Medienanfragen nicht «überrumpeln». Bei telefonischen Anfragen um ein Themen-Stichwort bitten und Rückruf vereinbaren (innert max. ½ Arbeitstag).

I. Rückfragen an den Journalisten/die Journalistin

- Um welches Medium handelt es sich?
- Was genau ist die Stossrichtung des geplanten Beitrags?
- Welche Personen kommen sonst noch zu Wort?
- In welcher Form erscheint der Beitrag?
- (Reportage, Interview, gestalteter Beitrag mit Stellungnahmen)
- Auf welchem Kanal und zu welchem Zeitpunkt erfolgt die Publikation?
- Einigung über Rahmenbedingungen des Gegenlesens respektive der vorgängigen Ansicht von Fotos oder Filmaufnahmen.

II. Vorbereitung Inhalte

- Richtige Auskunftsperson bestimmen, dabei Auftrittskompetenz, Hierarchie und Fachkompetenz beachten.
- Sich intern abstimmen (Ressorts, Abteilungen etc.)
- Kernbotschaften festlegen (max. 3)
- Nasty Questions überlegen und mögliche Antwort-Bausteine vorbereiten

III. Vorbereitung Framing

- Umgebung für Film- und Fotoaufnahmen vorbereiten; Spielraum für eigene Ideen des Medienschaffenden bestimmen.
- Dresscode für Auskunftsperson festlegen; Kleidung muss auf den Inhalt der Kernbotschaft abgestimmt sein

IV. Training

- Kernbotschaften einem Kollegen oder einer Kollegin laut vortragen;
- eine Kernbotschaft darf nicht länger als 15 Sekunden Sprechzeit einnehmen
- Nasty Questions durchspielen
- ggf. professionelle Beratung einholen

10.4 Checkliste Medienkonferenz

I. Vorbereitung

- Einladungen verschicken (wenn möglich: 1 Tag im Voraus)
- Durchführung idealerweise zwischen 9.30 und 11 Uhr bzw. 13.30 und 15.30 Uhr
- Anmeldungen in einer Präsenzliste zusammenfassen
- Medienmitteilung und Bild- bzw. Filmmaterial vorbereiten, daraus eine Medienmappe zusammenstellen
- Moderator/in und Referent/innen definieren und Kernbotschaften untereinander ab-sprechen
- PowerPoint-Präsentation vorbereiten, die mit Stichworten und ggf. Illustrationen durch die Veranstaltung führt
- Technische Ausrüstung vorbereiten:
Beamer, Leinwand, W-Lan für Online-Journalisten, ggf. Tonanlage
- Namensschilder für Referent/innen vorbereiten: Vorname, Nachname, Funktion
- Podium für Referenten/innen vorbereiten: kein Gegenlicht (Fenster etc.) hinter den Refe-
renten; Tischdecke vor dem Tisch, sodass Beine abgedeckt sind
- Sicherheitsdispositiv für zu erwartende Störaktionen (Demonstrationen etc.) definieren
- An der Medienkonferenz zu präsentierende neue Fakten kurz vor Beginn intern
kommunizieren.

II. Durchführung

- Begrüssung und Eingangskontrolle sicherstellen
- Präsenzliste auflegen
- Programm vorstellen
- gewohnter Ablauf: Begrüssung, Referate, Fragen im Plenum, Einzel-/Poolinterviews
WICHTIG: Referate kurz halten, für Fragen muss genügend Zeit zur Verfügung stehen
- Moderator/in führt das Programm und erteilt den Referent/innen bzw. Medienschaffenden das Wort
- Vor Übergang zu Einzel-/Poolinterviews den nächsten Kommunikationsfixpunkt
angeben. ("Wir werden Sie um XXX weiter informieren.")

III. Nachbearbeitung

- Medienmitteilung an alle Medien (auch nicht anwesende) verschicken
- Monitoring und dessen Auswertung sicherstellen
- Den angekündigten nächsten Kommunikationsfixpunkt einhalten.

IMPRESSUM

Projektgruppe:

Als Autorin dieses Konzepts zeichnet die damit beauftragte Projektgruppe. Die Projektgruppe setzte sich aus folgenden Mitgliedern zusammen:

- Marlis Dürst, Gemeindepräsidentin
- Heidi Duttweiler, Geschäftsleiterin
- Claus Wiesli, Leiter Abteilung Planung und Infrastruktur

Fachberatung:

Begleitet wurde der Prozess von der Dimedio GmbH, Uster