



GEMEINDE REIDEN

Kommunikationskonzept der Gemeinde Reiden



In Kraft gesetzt am 8. Februar 2021 / Fassung vom 1. Januar 2024

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Auftrag	3
1.2	Kommunikation der öffentlichen Verwaltung	3
1.3	Corporate Communication	3
1.4	Gesetzlicher Rahmen	3
2.	Ziele und Grundsätze	4
2.1	Ziele der Kommunikation	4
2.2	Grundsätze der Kommunikation	4
2.3	Anspruchsgruppen	5
3.	Verantwortlichkeiten und Abläufe	5
3.1	Verantwortlichkeiten	5
3.2	Abläufe	6
3.3	Besondere Regelungen für die Schule	7
4.	Kommunikationskanäle	8
5.	Krisenkommunikation	9
5.1	Grundsatz	9
5.2	Organisation	9
5.3	Umschreibung	9
5.3.1	Katastrophen	9
5.3.2	Krisen	10
5.4	Handlungsoptionen und Krisenstufen	10
5.5	Vorgehen in der Informationsvermittlung	10
5.5.1	Generell	10
5.5.2	Bei Katastrophen	10
5.5.3	Bei Krisen	11
5.5.4	Vorgehen	11
5.6	Worst-Case-Szenarien	11
5.7	Weiteres Vorgehen / Deeskalation	11
5.8	Debriefing	12

1 Einleitung

1.1 Auftrag

Kommunikation bedeutet, mit den verschiedenen Anspruchsgruppen den Dialog zu führen, Informationen auszutauschen, zuzuhören, sich gegenseitig zu verständigen und Zusammenhänge zu klären.

Mit einem Konzept will der Gemeinderat Reiden für sich, die Verwaltung und seine Betriebe die fünf W's der Kommunikation klären und verbindlich regeln:

- wer?
- was?
- wo?
- wann?
- wie?

Das Kommunikationskonzept dient als Leitfaden für die gesamte Kommunikation der Gemeinde Reiden.

1.2 Kommunikation der öffentlichen Verwaltung

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung unterliegt einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss verwaltungsrechtlichen Vorgaben und Prinzipien genügen (Öffentlichkeitsprinzip, Vertrauensschutz oder Datenschutz) und muss gleichzeitig auch dem Amtsgeheimnis oder der Schweigepflicht gerecht werden.

Gleichzeitig gehört es zu den Kernaufgaben der Behörden, ihre Entscheide und Projekte zu kommunizieren. Das schafft Transparenz und Vertrauen in die Arbeit der Behörden, steigert die Identifikation der in Reiden lebenden und arbeitenden Menschen und stärkt die Position der Gemeinde im Standortmarketing.

Gleichzeitig basieren alle demokratischen Prozesse auf einer bestmöglichen Wissensbasis aller Beteiligten. Es gehört zu den Aufgaben der Behörden, ihren Beitrag dazu zu leisten mit einer auf allen Ebenen adressatengerechten Information (Menge, Detailtiefe, Tonalität, Timing, Kanal).

1.3 Corporate Communication

Kommunikation beinhaltet nicht nur die Weitergabe von Informationen und die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit. Auch das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und Verwaltungsmitarbeitenden sowie das Erscheinungsbild und die Qualität der Dienstleistungen bilden zentrale Elemente in der Wahrnehmung gegen aussen.

Das nachstehende Konzept behandelt Kommunikation deshalb als wichtigen Teil der gesamten Corporate Identity der Gemeinde Reiden.

1.4 Gesetzlicher Rahmen

Art. 7 Gemeindeordnung

¹ Der Gemeinderat orientiert die Öffentlichkeit über wichtige Geschäfte und Beschlüsse. Amtliche Akten, an deren Geheimhaltung überwiegende öffentliche oder private Interessen bestehen, sind nicht öffentlich.

² Das amtliche Publikationsorgan der Gemeinde legt der Gemeinderat in der Organisationsverordnung fest.

Art. 2 Informations- und Datenschutzreglement der Gemeinde Reiden

¹ Der Gemeinderat ist für die amtliche Information der Öffentlichkeit und des Personals verantwortlich. Er bestimmt die Mittel der amtlichen Information und das amtliche Publikationsorgan.

² Er informiert über die Geschäftstätigkeit und über die Beschlüsse der Organe und der Gemeindeverwaltung, soweit nicht eine gesetzliche Grundlage oder überwiegende private oder öffentliche Interessen einer Veröffentlichung entgegenstehen.

³ Er informiert rasch, rechtzeitig, verständlich, klar und verhältnismässig.

⁴ Er bestimmt eine Anlaufstelle für die Information.

⁵ Weitere Behörden und Kommissionen informieren über ihre Tätigkeit nach Rücksprache mit dem Gemeinderat.

Art. 40 ff. Organisationsverordnung

Art. 40 Grundsätze

¹ Mit einer aktiven Informationspolitik soll die Beteiligung aller Einwohner am Gemeindeleben gefördert und die politische Mitwirkung der Stimmberechtigten verstärkt werden. Zu diesem Zweck wird rechtzeitig, regelmässig, verständlich, offen, kompetent und angemessen über diejenigen Aspekte informiert, welche von öffentlichem Interesse sind.

² Der Informationstätigkeit sind durch das Amtsgeheimnis sowie überwiegende schutzwürdige Interessen öffentlicher und privater Natur Grenzen gesetzt.

³ Die Gemeinde legt Wert auf einen einheitlichen und attraktiven Auftritt im Sinn der Corporate Identity.

⁴ Das Nähere regelt das interne und externe Informations- und Kommunikationskonzept, welches vom Gemeinderat erstellt und periodisch überprüft wird.

Art. 41 Information der Öffentlichkeit und Kommunikation

¹ Der Gemeinderat sorgt bei Beschlüssen von öffentlichem Interesse für eine rasche und geeignete Veröffentlichung. Er ist verantwortlich für die Information der Bevölkerung über Angelegenheiten, die im Gesamtinteresse der Gemeinde liegen.

² Der Gemeinderat, die Verwaltungsleitung, der Vorsitzende der Verwaltungsleitung, die Bereichsleitung oder der Gemeinbeschreiber antworten zeitnah und kompetent auf Fragen der Einwohner oder Interessierten.

^{2bis} Bei Bürgerreklamationen ist der in der Arbeitsanweisung zum Umgang mit Hinweisen von Kundinnen und Kunden beschriebene Prozess einzuhalten.

³ Dem für das Fachgebiet externe Kommunikation zuständigen Mitglied des Gemeinderats und dem Gemeinbeschreiber obliegen die Redaktionsverantwortung für die Medienarbeit.

Art. 41a Amtliches Publikationsorgan

¹ Die amtlichen Veröffentlichungen erfolgen auf der Webseite der Gemeinde Reiden (www.reiden.ch). Die Webseite gilt als amtliches Publikationsorgan. Für die damit verbundenen Rechtswirkungen ist die elektronische Fassung massgebend. Mit dem Tag der Veröffentlichung gilt deren Inhalt als bekannt.

Die übrigen Publikationen sind nicht rechtsverbindliche Ergänzungen.

² Die Gemeinde gewährleistet die Unveränderbarkeit der elektronisch vorgenommenen Veröffentlichungen.

³ Rechtserlasse, die gemäss Art. 7a und Art. 7b der Gemeindeordnung in die Systematische Rechtssammlung der Gemeinde Reiden aufgenommen werden müssen, gelten mit der Veröffentlichung in der Rechtssammlung auf der Webseite der Gemeinde Reiden (www.reiden.ch) ebenfalls als amtlich publiziert. Für die damit verbundenen Rechtswirkungen ist die elektronische Fassung massgebend. Mit dem Tag der Veröffentlichung gilt deren Inhalt als bekannt.

Art. 43 Verwaltungsinterne Kommunikation

¹ Die verwaltungsinterne Information ist Aufgabe des Vorsitzenden der Verwaltungsleitung.

² Die Vorgesetzten informieren und dokumentieren ihre Mitarbeitenden regelmässig über alles, was diese wissen müssen, um in ihrem Aufgabenbereich sachgerecht handeln und entscheiden zu können.

³ Als Kommunikationsgefässe werden Verwaltungsleitungssitzungen, Bereichs- und Abteilungsrapporte bzw. Teamsitzungen institutionalisiert.

⁴ Die Verwaltungsleitung führt regelmässig Personalinformationsveranstaltungen durch.

2. Ziele und Grundsätze

2.1 Ziele der Kommunikation

Das Kommunikationskonzept strebt folgende Ziele an:

- Transparenz und Vertrauen schaffen
- Verständnis und Dialog fördern
- Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit und Partizipation hervorrufen
- Meinungsbildung ermöglichen
- Interesse an öffentlichen Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen steigern
- Zustimmung und Unterstützung für Visionen, Ideen und Projekte gewinnen
- Verständnis und Kenntnisse über die Aufgaben und die Leistungen fördern
- Identifikation und Arbeitszufriedenheit verstärken
- Gerüchte, Unklarheiten und Spekulationen möglichst verhindern

2.2 Grundsätze der Kommunikation

Gemeinderat und Gemeindeverwaltung halten sich bei der Kommunikation an folgende Grundsätze:

Wir kommunizieren stufengerecht und dialogorientiert

- Wir kommunizieren nach Möglichkeit von innen nach aussen.
- Wir setzen uns ein für eine offene Dialogkultur über alle Stufen.
- Wir sehen die Medien als Partner und Teil unserer Kommunikation.

Wir kommunizieren sachlich und ehrlich

- Wir kommunizieren sachlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.
- Wir halten uns ausschliesslich an Fakten.
- Wir informieren glaubwürdig.

Wir kommunizieren proaktiv und aktuell

- Wir kommunizieren proaktiv, zeitgerecht und aktuell.
- Wir sind bestrebt, das Agendasetting durch langfristige Planung selber zu betreiben.
- Der Rhythmus unserer Kommunikation richtet sich nach den Nutzergewohnheiten unserer Anspruchsgruppen.

Wir kommunizieren zeitgemäss und verständlich

- Wir kommunizieren in Bezug auf Form, Stil und Inhalt einer Botschaft auf unsere Anspruchsgruppen ausgerichtet.
- Wir wenden eine leicht verständliche, klare Sprache an und unterstützen Botschaften nach Möglichkeit mit visuellen Verstärkern.
- Wir nutzen verschiedene Kommunikationskanäle und legen den Mix themenspezifisch mit Blick auf die Anspruchsgruppen fest.

Wir kommunizieren transparent und korrekt

- Der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis stehen grundsätzlich über dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung und der Mitarbeitenden. Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.
- Unsere Kommunikation schafft Transparenz im Rahmen des Möglichen

2.3 Anspruchsgruppen

- Gemeinderats-Kollegium
- Mitarbeitende aller Bereiche (Verwaltung und Schule)
- Bevölkerung
- Stimmberechtigte
- Industrie, Gewerbe, Handel, Forst- und Landwirtschaft
- Parteien und politische Organisationen
- Nachbargemeinden
- Bund, Kanton
- Zweckverbände, Gemeindeverbände
- Kommissionen, Funktionäre
- (Potenzielle) Neuzuzüger/-innen und Neufirmen
- Vereine, Organisationen, Kirche
- Partner, Lieferanten, Banken
- Politische Interessenvertreter
- Medien und Medienschaffende

3. Verantwortlichkeiten und Abläufe**3.1 Verantwortlichkeiten**

Gesamtverantwortlich für die strategische Kommunikation der Gemeinde Reiden ist das Gemeindepräsidium. Das Gemeindepräsidium ist zuständig für übergeordnete Kommunikationsthemen der Gemeindeentwicklung.

Die Mitglieder des Gemeinderates haben in Sachgeschäften, in denen sie ein Dossier führen, die Kommunikationsverantwortung. Sie können dazu je nach Thema andere Ratsmitglieder oder Schlüsselmitarbeitende der Verwaltung zuziehen.

Der/die Gemeindeschreiber/in übt die Funktion der/des Kommunikationsbeauftragten des Gemeinderates aus und ist für die operative Umsetzung des Kommunikationskonzeptes zuständig. Er/Sie kann dazu bei Bedarf externe Unterstützung beziehen. Bei Bedarf bzw. in Fachthemen wird er/sie durch die zuständigen Ratsmitglieder unterstützt.

Für Interviews mit politischer Relevanz sind ausschliesslich das Gemeindepräsidium oder die entsprechenden Ratsmitglieder zuständig. Verwaltungsmitarbeitende (Kader) können zur Beantwortung von Sachfragen situativ zugezogen werden.

Diese Zuständigkeiten gelten grundsätzlich auch bei grösseren Ereignissen, Krisen oder Notfallsituationen.

Die interne Kommunikation erfolgt fachbezogen in der Linie durch die Mitglieder des Gemeinderates, übergreifend durch den Gemeindeschreiber / die Gemeindeschreiberin.

3.2 Abläufe

Gemeinderats-Kollegium

Die Mitglieder des Gemeinderates informieren das Kollegium von sich aus und frühzeitig über alle Formen von Kommunikationsaktivitäten und Medienkontakten.

Jedes Mitglied des Gemeinderates vertritt seine Sachgeschäfte selber. Der Gemeinderat legt die übergeordneten Botschaften gemeinsam fest und vertritt diese Meinung nach aussen.

Das Agendasetting legt der Gemeinderat im Rahmen einer rollenden Jahresplanung aktiv fest.

Persönliche Stellungnahmen

Persönliche Meinungen und Stellungnahmen einzelner Behördenmitglieder erfolgen nur in Ausnahmefällen. Der Gemeinderat Reiden vertritt Entscheide und Beschlüsse als Kollegialbehörde.

Interviews

Interviews und wörtliche Zitate sind in der Regel vom Interviewten gegenzulesen.

Gemeinderatsgeschäfte

Mit jedem Beschluss legt der Gemeinderat auch die Kernmassnahmen sowie Hauptbotschaften der sich daraus ergebenden Kommunikationsmassnahmen fest. Die operative Umsetzung (Timing, Kanäle) ist dann Sache der / des Kommunikationsbeauftragten in Absprache mit dem involvierten Mitglied des Gemeinderates.

Interne Kommunikation

Die interne Kommunikation zu Fachthemen wird grundsätzlich durch die Mitglieder des Gemeinderates in der Linie sichergestellt. Der Gemeindeschreiber / die Gemeindeschreiberin stellt übergreifend den Informationsfluss aus dem Gesamtgemeinderat sicher. Medienmitteilungen werden kurz vor Versand an die Medien zuerst intern kommuniziert.

Medienkontakte

Die Verteilung von Informationen gegen aussen (insbesondere an die Medien) erfolgt ausschliesslich über den/die Kommunikationsbeauftragte/n. Die Mitglieder des Gemeinderates stehen ergänzend für Auskünfte zur Verfügung. Medienmitteilungen werden auch den Parteipräsidien zugestellt.

Über Direktkontakte seitens der Medien orientieren die Mitglieder des Gemeinderates unmittelbar das Ratskollegium.

Medienkonferenzen

Eine Medienkonferenz wird bei Informationen mit hohem Erklärungsbedarf und bei zu erwartenden Fragen abgehalten. Nach Möglichkeit werden den Medien schriftliche Unterlagen abgegeben. Medienkonferenzen werden vom fürs jeweilige Dossier zuständigen Gemeinderat geleitet.

Reiden-Magazin

Die Zentralen Dienste koordinieren alle Inhalte des Reiden-Magazins und tragen die redaktionelle Gesamtverantwortung.

Amtliche Publikationen

Die Webseite der Gemeinde Reiden ist das amtliche Publikationsorgan. Zuständig ist die Gemeindekanzlei.

3.3 Besondere Regelungen für die Schule

Im Schulbetrieb kommt die "Umsetzungshilfe für Behörden und Schulleitungen", Kapitel "Informations- und Öffentlichkeitsarbeit" des DVS zur Anwendung.

Im normalen Schulbetrieb ist es daher zweckmässig, dass bei den Verantwortlichkeiten und Abläufen beispielsweise folgende Ausnahmen vom Kommunikationskonzept zulässig sind:

1. Entwicklung und Vermittlung des Jahresmottos der Schule
2. Berichte über Schulanlässe (durch Schulleitung weiterhin direkt an die Medien)
3. Elternbriefe der Lehrpersonen und der Schulleitung
4. Einfache Reklamationen, welche durch die Schulleitung bearbeitet werden können (Bei Drohung, Eskalation und möglicher Einbezug der Medien ist der/die Kommunikationsbeauftragte umgehend zu informieren und das weitere Vorgehen abzusprechen.)
5. Einsatz des Kriseninterventionsteams der Schule (KIT Schule)

Bei den Ziffern 1 und 2 soll auch die Gemeindeverwaltung darüber informiert werden.

Bei kritischen Situationen oder Wahrnehmung von Gerüchten, die zu einer Medienanfrage führen könnten, ist in jedem Fall der/die Kommunikationsbeauftragte proaktiv und frühzeitig zu informieren.

4. Kommunikationskanäle

Webseite	<p>Rechtlich verbindliche Informationsplattform für amtliche Mitteilungen ist gemäss Organisationsverordnung die Webseite der Gemeinde Reiden.</p> <p>Die Website der Gemeinde Reiden ist das Leitmedium. Die Website muss alle technischen und inhaltlichen Anforderungen erfüllen und soll auch digitale Geschäftsprozesse fördern.</p> <p>Die Gemeinde stellt die dafür benötigten Ressourcen (Arbeitszeit, Knowhow, Technik) zur Verfügung.</p>
Corporate Design	<p>Reiden verfügt über ein zeitgemässes Konzept für ein Corporate Design. Es ist ein wesentliches Element in der Imagebildung, stellt einen hohen Grad an Wiedererkennbarkeit sicher und fördert die Identifikation mit der Gemeinde.</p>
Reiden Magazin	<p>Das Reiden Magazin ist das periodisch erscheinende Mitteilungsorgan. Es hat zur Website komplementären Charakter.</p>
Social Media	<p>Reiden kennt die Möglichkeiten der Social Media-Plattformen. Die Nutzung dieser Plattformen wird regelmässig evaluiert, ein sinnvolles Aufwand-/Ertrags-Verhältnis ist erforderlich.</p>
Digitale Kommunikation	<p>Reiden setzt für die interne und externe Kommunikation stark auf digitale Kommunikationskanäle.</p>
Persönliche Kontakte	<p>Kontakte auf der persönlichen Ebene sind in der internen und externen Kommunikation wichtig. Es sind Gefässe zu schaffen für einen institutionalisierten Dialog (z.B. «Sprechstunde», Rapporte).</p>
Medienkontakte	<p>Reiden pflegt mit den Medienschaaffenden und Medienunternehmen ein konstruktives und partnerschaftliches Verhältnis.</p>
Veranstaltungen	<p>Offizielle Veranstaltungen mit Bürgerkontakten sind für die Wahrnehmung der Gemeinde Reiden in der Öffentlichkeit wichtig und schaffen wichtige Dialogplattformen.</p>

5. Krisenkommunikation

5.1 Grundsatz

Verhaltensregeln für Mitarbeitende in Krisensituationen

Was ist zu tun im Krisenfall

- Ruhe bewahren
- Sich selber und andere in Sicherheit bringen / nicht selber gefährden
- Unfallort sichern, Blaulicht-Organisationen alarmieren
- Direkte Vorgesetzte / Bereichsleitung informieren
- Hilfe anbieten und 1. Hilfe leisten

Kommunikation während Krise

- Mitarbeitende unterliegen generell der Schweigepflicht
- Persönlichkeitsschutz: Keine Namen nennen
- Gerüchte oder Falschmeldungen zu Namen sofort korrigieren lassen (ohne richtige Namen zu nennen)
- Keine Auskünfte an Medien; Verweisen an Präsidium

Verhalten während der Krise

- Den Verantwortlichen ist Folge zu leisten (Vorgesetzte haben zweite Priorität)
- Auffälligkeiten sind den Vorgesetzten bzw. dem Krisenstab zu melden

Der Schlüssel zu einem guten Kommunikationsmanagement in Krisen ist die Früherkennung von Themen mit informationspolitischer Brisanz. Zur Risikobewältigung sind folgende Strategien anzuwenden:

- vermeiden
- transferieren
- bewältigen

Um den Mitteleinsatz zu optimieren, sind diese drei Strategien richtig zu kombinieren. Sie unterliegen einem Zeit-, Handlungs- und Entscheidungsdruck. Mit diesem Leitfaden soll diesem Druck begegnet werden.

5.2 Organisation

Der Gemeinderat entscheidet, ob der Gemeindeführungsstab aufgebildet oder eine Taskforce gebildet wird. In einer Katastrophe wird der Gemeindeführungsstab immer aufgebildet. Das Aufgebot hat sich nach den besonderen Weisungen für die Führung der Gemeinde in Krisensituationen zu richten. Wenn der Gemeindeführungsstab eingesetzt ist, entscheidet dieser über die Kommunikationsmassnahmen. Sofern der Gemeindeführungsstab nicht eingesetzt wird, entscheidet das Präsidium über die Kommunikationsmassnahmen.

5.3 Umschreibung

5.3.1 Katastrophen

Ausserordentliche Lagen können im Zusammenhang mit einem Grossunfall, einem Attentat, einer Entführung / Geiselnahme, einer Pandemie oder einer Naturkatastrophe entstehen. Für diese ausserordentlichen Lagen bestehen auf Bundes- und Kantonsebene spezialisierte und institutionalisierte Sonderstäbe.

Bleiben das Ereignis oder dessen Auswirkungen lokal, bildet die Gemeinde Reiden einen Krisenstab unter der Leitung des Chefs Bevölkerungsschutz. Der Gemeindeschreiber /die Gemeindeschreiberin hat Einsatz im Krisenstab und übernimmt in diesem Fall den Lead in der Kommunikation in Absprache mit dem Chef Bevölkerungsschutz.

5.3.2 Krisen

Brisante Lagen können aufgrund von politischen oder gesellschaftlichen Ereignissen entstehen, die unter Umständen erst nach und nach eine Eigendynamik erhalten und damit zu einer krisenähnlichen Situation werden (Korruption, ein Zwischenfall in der Badi oder im Alterszentrum etc.).

5.4 Handlungsoptionen und Krisenstufen

Krisenstufe	1 Höchste Stufe	2 Hohe Stufe	3 Mittlere Stufe	4 Niedrige Stufe
Merkmale	<ul style="list-style-type: none"> • Katastrophe bahnt sich an oder ist eingetroffen • Massive Schäden zu erwarten innerhalb kurzer Zeit • Hohe Aufmerksamkeit der Medien • Grosser Kreis von Betroffenen 	<ul style="list-style-type: none"> • Schwierige Situation oder Vorfälle mit grossen Schäden • kommunikative Intervention gefordert • Medienaufmerksamkeit gross • mittelgrosser Kreis von Betroffenen 	<ul style="list-style-type: none"> • Schwierige Situation oder Vorfälle mit mittelgrossen Schäden • Medienaufmerksamkeit mittel • Eher kleinerer Kreis von Betroffenen 	<ul style="list-style-type: none"> • Schwierige Situation oder Vorfälle mit kleinen Schäden • Medienaufmerksamkeit gering • eher kleiner Kreis von Betroffenen
Dringlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • HOCH. • Tägliches Geschäft ist einzustellen • Krisenbewältigung erhält oberste Prio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tägliches Geschäft sekundär • Nur sehr wichtige Angelegenheiten erledigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Tägliches Geschäft wenn möglich weiter führen 	<ul style="list-style-type: none"> • Tägliches Geschäft weiterführen • Unwichtige Angelegenheiten verschieben
Mittel intern	<ul style="list-style-type: none"> • Info-Veranstaltung • Pers. Gespräch • Anschlagbrett • Intranet • E-Mail 	<ul style="list-style-type: none"> • Pers. Gespräch • Anschlagbrett • Intranet • E-Mail 	<ul style="list-style-type: none"> • Anschlagbrett • Intranet • E-Mail 	<ul style="list-style-type: none"> • Anschlagbrett • Intranet
Mittel extern	<ul style="list-style-type: none"> • Medienkonferenz • Medienmitteilung • Medienanfragen beantworten • Info-Veranstaltung für Betroffene • Internet • Soziale Medien 	<ul style="list-style-type: none"> • Medienmitteilung • Medienanfragen beantworten • Internet • Soziale Medien 	<ul style="list-style-type: none"> • Medienmitteilung • Medienanfragen beantworten • Internet • Soziale Medien 	<ul style="list-style-type: none"> • Medienmitteilung • Medienanfragen beantworten • Internet • Soziale Medien

5.5 Vorgehen in der Informationsvermittlung

5.5.1 Generell

- In Krisenfällen gilt eine generelle Informationssperre. Behördenmitgliedern und Mitarbeitenden ist es untersagt, Auskunft zu erteilen. Alle Anfragen sind an das Präsidium und dem Gemeindeschreiber weiterzuleiten.
- Auch gegenüber Dritten und im privaten Umfeld ist Stillschweigen zu wahren.
- Wir kommunizieren schnell und sofort – aber erst nach der Klärung der Faktenlage.
- Direktbetroffene sind in jedem Fall vor der Öffentlichkeit zu informieren.

5.5.2 Bei Katastrophen

Informationen an Medienvertreter erfolgen ausschliesslich in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Organen der Polizei bzw. den Sonderstäben. Seitens der Gemeinde ist für die Informationsvermittlung ausschliesslich das Präsidium un-

ter Beizug der Kommunikationsstelle zuständig. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, Medienvertreter an die Pressestelle der Polizei bzw. des Sonderstabes zu verweisen.

5.5.3 Bei Krisen

Wann eine Entwicklung oder eine Lage als politisch brisant und somit krisenhaft bezeichnet werden muss, entscheidet das betreffende Mitglied des Gemeinderates aufgrund einer Lagebeurteilung zusammen mit dem/der Gemeindeschreiber/-in.

Ist von einer politisch brisanten Lage auszugehen, kann der Gemeinderat einen Gemeindeführungsstab einberufen.

5.5.4 Vorgehen

Der Führungsstab hat nach folgenden Prioritäten zu handeln:

Wahres Problem erkennen (Basisinformationen beschaffen / Analyse)

Die betroffene Abteilung hat umgehend alle ihr zum fraglichen Ereignis vorliegenden Informationen (Rapporte, Protokolle, Hintergrundinformationen) dem Krisenstab vorzulegen.

Ziel setzen

(Was soll das Ziel unseres Handelns sein? Wann und wo soll was informiert werden?)

Informationen steuern

Die Kommunikation in Krisen erfolgt durch eine Stimme (in der Regel Präsidium). Sie erfolgt erst nach der ersten Zusammenkunft/Beratung des Führungsstabes.

Vorgängige Medienanfragen sind abzuweisen.

Es soll möglichst rasch informiert werden. Inhaltlich soll baldmöglichst dargestellt werden:

- wie die Lage-Erkundung ausgefallen ist,
- wie die Situation sich mutmasslich weiterentwickeln wird und
- welche Ziele erreicht werden sollen.

Grundsätzlich sollen den Medien die verfügbaren, gesicherten Fakten mitgeteilt werden (sofern der Persönlichkeitsschutz dies zulässt). Zudem sollen in kurzen Abständen weitere Medien-Updates angesetzt werden, um dem zu erwartenden Druck zu begegnen.

Die übrigen Mitglieder des Gemeinderates sind sofort über das Ereignis, die getroffenen Massnahmen sowie die nächsten Schritte zu informieren.

Vor der externen Kommunikation ist nach Möglichkeit das eigene Personal über den Fortgang der politisch brisanten Lage und deren Bewältigung zu informieren. Ist das Personal in besonderem Masse selbst davon betroffen, soll eine Betreuung durch psychologisch geschulte Fachleute angeboten werden (Care Link).

5.6 Worst-Case-Szenarien

Szenarien bedenken, welche «bad or worst cases» eintreffen könnten und diese Möglichkeiten üben bzw. Massnahmen erörtern. Entsprechende Szenarien sind zu erarbeiten, festzuhalten und periodisch zu aktualisieren.

5.7 Weiteres Vorgehen / Deeskalation

Es sind alle Massnahmen zu ergreifen, welche einer Deeskalation dienen. Alle Massnahmen werden

durch den Krisenstab angeordnet, durchgeführt und kontrolliert. Der Krisenstab regelt das weitere Vorgehen und setzt allenfalls eine neue Krisenstufe fest.

5.8 Debriefing

Jede Krisensituation ist beim Übergang zum Normalbetrieb mit einem Debriefing abzuschliessen. Dabei sind Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und in die Abläufe zu implementieren. Die Information des Personals erfolgt über die zuständigen Führungspersonen stufengerecht.

6260 Reiden, 7. September 2020 (Version 1. Januar 2024)

Gemeinderat Reiden

Der Präsident:

Der Schreiber:

Hans Kunz

Lukas Liem

Beilagen (intern)

Beilage 1. Aufgabenliste für die Umsetzung

Stand Dezember 2023: Weder gewichtet noch priorisiert

Webseite

- Digitalisierung (digitale Dienstleistungen / eOffice) im Gleichschritt mit Projekt Kanton / VLG einführen

Social Media

- Einführung prüfen

Knowhow

- Aufbau von Knowhow und Ressourcen in Kommunikationsfragen durch Schaffung einer zusätzlichen Funktion Kommunikationsbeauftragte/r

Interne Plattform

- Prüfung einer Öffnung
- Intranet