



Kommunikationskonzept

der Gemeinde Neuenkirch

vom 21. September 2022

Kommunikationskonzept der Gemeinde Neuenkirch

Inhaltsverzeichnis

1.	Kommunikation in der öffentlichen Verwaltung.....	3
1.1.	Grundsätze der Kommunikation.....	3
1.2.	Geltungsbereich.....	3
1.3.	Anspruchsgruppen.....	4
1.4.	Kommunikationsmittel.....	4
1.5.	Ablauf der Kommunikation.....	5
1.6.	Verantwortung und Zuständigkeiten.....	7
1.6.1.	Externe Kommunikation.....	7
1.6.2.	Interne Kommunikation.....	7
2.	Kommunikation in ausserordentlichen Situationen.....	8
2.1.	Zusammensetzung Krisenteam und Verantwortlichkeiten.....	8
2.2.	Management bei einer Krise.....	8
2.3.	Debriefing.....	9
2.4.	Merkblatt Krisenkommunikation.....	10
3.	Inkraftsetzung.....	10

1. Kommunikation in der öffentlichen Verwaltung

1.1. Grundsätze der Kommunikation

Der Gemeinderat, die weiteren Behörden und die Mitarbeitenden der Gemeinde Neuenkirch halten sich bei der Kommunikation an folgende Grundsätze:

- a) **Wir kommunizieren sachlich und ehrlich**
 - Wir kommunizieren sachlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.
 - Wir kommunizieren wahrheitsgetreu.
- b) **Wir kommunizieren aktiv und aktuell**
 - Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, schnell und aktuell.
 - Jeder Beschluss an den Sitzungen des Gemeinderates und der Geschäftsleitung wird hinsichtlich seiner kommunikativen Relevanz geprüft.
 - Der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis stehen über dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung und der Mitarbeitenden. Kann aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informiert werden, geben wir die Gründe bekannt.
- c) **Wir kommunizieren bevölkerungs- und personennah sowie mediengerecht**
 - Wir kommunizieren in Bezug auf Zeitpunkt, Mittel und Inhalt ausgerichtet auf die anvisierte Zielgruppe.
 - Alle Mitglieder einer Zielgruppe sind gleich zu behandeln.
 - Bei Medien setzen wir - wenn notwendig - Sperrfristen.
- d) **Wir kommunizieren intern vor extern**
 - Wir kommunizieren in nachstehender Reihenfolge oder mindestens zeitgleich:
 1. Mitarbeitende
 2. Kommissionen
 3. Ortsparteien
 4. Direktbetroffene
 5. Öffentlichkeit
 - Wir informieren regional vor kantonal.
- e) **Wir kommunizieren persönlich**
 - Was persönliche Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert.
 - Dabei achten wir auf unser Verhalten und Erscheinungsbild.
 - Briefe, Entscheide, E-Mails und weitere Dokumente sind grammatikalisch korrekt und entsprechen dem formalen Standard. Sie sind sachlich, höflich, klar und adressatengerecht formuliert.

1.2. Geltungsbereich

Das Kommunikationskonzept ist verbindlich für alle Verwaltungsabteilungen der Gemeinde Neuenkirch sowie für den Gemeinderat, die Arbeitsgruppen und Kommissionen. In Krisenfällen gilt das Kommunikationskonzept der Verwaltung (Ziffer 2).

Das Konzept gilt nicht für die Kommunikation folgender Gemeindebetriebe und Institutionen: Schule, Musikschule, Feuerwehr, Wohn- und Pflegezentrum sowie Spitex. Diese Betriebe und Organisationen verfügen über ein eigenes Kommunikationskonzept.

1.3. Anspruchsgruppen

Als Anspruchsgruppen der Gemeinde gelten alle internen und externen Kreise, die von den Tätigkeiten der Gemeinde in irgendeiner Form betroffen sind. Anspruchsgruppen der Gemeinde Neuenkirch sind:

A Gruppe intern

- 1 Gemeinderäte
- 2 Kader
- 3 Mitarbeitende

B Gruppe extern bevorzugt

- 1 Schule (inkl. Schulische Dienste, Tagesstrukturen und Bibliothek)
- 2 Musikschule
- 3 Feuerwehr
- 4 Wohn- und Pflegezentrum
- 5 Spitex
- 6 Kommissionen (Rechnungskommission, Bildungskommission etc.)
- 7 Ortsparteien
- 8 Ortsgemeinschaften / Ortsvereine
- 9 Kantonsräte der Gemeinde

C Gruppe extern

- 1 Einwohner
- 2 Stimmberechtigte / Gemeindeversammlung
- 3 Kirchgemeinden
- 4 Vereine / Unternehmungen / Gewerbeverein
- 5 Verbände / Genossenschaften und weitere Institutionen
- 6 Nachbargemeinden / andere Gemeinden
- 7 Grundeigentümer
- 8 Lieferanten
- 9 Medien / Öffentlichkeit
- 10 Staat (Bund, Kantone, Gemeinden)
- 11 Gerichte

1.4. Kommunikationsmittel

Die folgenden Mittel können von der Gemeinde Neuenkirch zur Kommunikation eingesetzt werden:

K Kommunikationsmittel

- 1 adressierter Brief / Post
- 2 Massensendung an alle Haushaltungen / Botschaften
- 3 E-Mail / Telefon
- 4 Geschäftsverwaltungsprogramm Gever
- 5 Rapporte / Teamsitzungen
- 6 Protokoll / Protokollauszug
- 7 Mündliche Besprechung (Sitzung, Sprechstunde, Hausbesuch, Einladung)
- 8 Versammlung (Gemeindeversammlung, Orientierungsversammlung)
- 9 Anlass (Treffen mit Gewerbeverein, Ortsparteien, Ortsgemeinschaft oder Ortsverein, Vertreter Kantonsrat, Begrüssungsanlass Neuzuzüger, Jungbürgerfeier etc.)
- 10 Anschlagkasten
- 11 Website
- 12 Newsletter
- 13 Gemeindeinformationsblatt *Info Neuenkirch*
- 14 Pressemitteilung
- 15 Gemeindenachrichten
- 16 Medienkonferenz

1.5. Ablauf der Kommunikation

Generell ist für die Kommunikation zuständig:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| - Beschlüsse des Gemeinderates | Gemeindeschreiber |
| - Beschlüsse der Geschäftsleitung | Geschäftsleitung |
| - Information aus den Bereichen | Bereichsleiter |
| - Information aus den Kommissionen | Präsident der Kommission |

Bei einem Massenversand ist die Abteilung Zentrale Dienste bzw. der Gemeindeschreiber zu informieren.

Vor einer Kommunikation sind folgende Fragen zu stellen:

1. Zielgruppe

Für wen ist der Inhalt relevant? Wer ist die Zielgruppe?

Je nachdem ist die Kommunikationskaskade nur kommunal relevant (z.B. Schalteröffnungszeiten, Begrüssung Neuzuzüger etc.).

2. Inhalt der Information

Handelt es sich um eine allgemeine Information oder um eine politisch sensible Information?

Je nachdem sind grössere Zeitfenster zwischen den einzelnen Kommunikationselementen zu planen, um zu verhindern, dass die Information zuerst über die Presse erfolgt.

Ablaufschema einer Kommunikation / Beispiel

Frist	Anspruchsgruppe	Kommunikationsmittel	Inhalt
10.03.xxxx	Interne Information der Mitarbeitenden (A2 und A3)	E-Mail Kader-Workshop (K3 und K5)	Information über das Thema und weiteres Vorgehen
15.03.xxxx	Gemeindebetriebe und gemeindenahere Organisationen (ausser Parteien, Ortsvereine und Kantonsräte) (B ohne B7, B8 und B9)	E-Mail (K1 oder K3)	Information über das Thema und weiteres Vorgehen
18.03.xxxx	Eingabe Gemeindeinformationsblatt Info Neuenkirch Ausgabe März (C1)	Gemeindeinformationsblatt (K13)	Öffentliche Information
23.03.xxxx	Schreiben an betroffene Grundeigentümer (C7)	Adressierter Brief (K1)	Schreiben des Gemeinderates
23.03.xxxx	Versand der Publikation an die Lokalzeitungen am Dienstag Versand der Publikation an die Tageszeitung am Mittwoch (C9)	E-Mail (K3)	Einsendung an die Lokalzeitungen und an die Tageszeitung
28.03.xxxx	Information der Kirchgemeinde, des Gewerbevereins und andere Gemeinden (C3, C4 nur Gewerbeverein und C6)	E-Mail (K3)	Information über das Thema und weiteres Vorgehen
31.03.xxxx	Ausgabe Gemeindeinformationsblatt Info Neuenkirch Publikation auf der Website der Gemeinde Gemeindenachrichten (C1)	Gemeindeinformationsblatt Info Neuenkirch Website Lokalzeitungen und Tageszeitung (K13, K11 und K14)	Öffentliche Information

1.6. Verantwortung und Zuständigkeiten

Der Gemeindeschreiber übt die Funktion des Kommunikations-Verantwortlichen der Gemeindeverwaltung aus. Er ist für die Umsetzung und Überwachung des Kommunikationskonzepts zuständig.

1.6.1. Externe Kommunikation

Die öffentliche Kommunikation gegen aussen läuft grundsätzlich zentral über den Gemeindepräsidenten. In Absprache mit dem Präsidenten können die ressortverantwortlichen Gemeinderäte (in Ausnahmefällen die Abteilungsleitenden) über Geschäfte aus ihrem Bereich öffentlich kommunizieren. Die Gemeinderäte orientieren sich gegenseitig, wann und was sie öffentlich kommunizieren. Einsendungen in das Gemeindeinformationsblatt *Info Neuenkirch* werden über den Bereich Zentrale Dienste koordiniert.

Rein informative Fachauskünfte können durch die Gemeinderäte bzw. durch die Geschäftsleitungsmitglieder direkt erteilt werden. Es erfolgt jedoch eine entsprechende Information an den Gemeinderat, wann und was öffentlich kommuniziert wurde.

In folgenden Spezialfällen wird die Kommunikation ausserhalb des Kommunikationskonzepts geregelt:

- Feuerwehrkommandant auf dem Schadenplatz
- Chef Bevölkerungsschutz bei Ereignissen
- Rektor bei Ereignissen im Schulbereich

1.6.2. Interne Kommunikation

Die interne Kommunikation läuft vom Gemeinderat über den Gemeindeschreiber.

Die Gemeinderäte tauschen sich direkt mit der Abteilungsleitung in ihrem Ressort aus.

Der Gemeindeschreiber stellt die Kommunikation an die Geschäftsleitung und die Mitarbeitenden sicher. Die Kommunikation kann vom Gemeindeschreiber direkt an alle Mitarbeitenden oder über die Abteilungsleitenden erfolgen.

2. Kommunikation in ausserordentlichen Situationen

Nachfolgend wird die Kommunikation in ausserordentlichen Situationen als Krisenkommunikation bezeichnet.

2.1. Zusammensetzung Krisenteam und Verantwortlichkeiten

Das Krisenteam setzt sich aus folgenden Mitgliedern zusammen:

Gemeindepräsident	Krisenleitung / Sprecher	Der Gemeindepräsident als Leiter und Sprecher des Krisenteams trägt die Verantwortung für die Kommunikation gegen aussen.
Gemeindeschreiber	Kommunikations-Verantwortlicher / Stellvertreter Krisenleitung	Der Gemeindeschreiber übernimmt die interne Kommunikation und ist verantwortlich für die Koordination der Kommunikation sowie für die Organisation und den korrekten Ablauf der Krisenbewältigung. Für die schulinterne Kommunikation ist der Rektor zuständig.
Gemeinderäte	Mitglieder des Krisenteams	Das Krisenteam kann bei Bedarf mit Mitgliedern des Gemeinderates oder weiteren Fachpersonen (z.B. Feuerwehrkommandant) ergänzt werden. Bei Krisen im Zusammenhang mit der Schule, Musikschule, Feuerwehr, Wohn- und Pflegezentrum Spitex ist das Krisenteam gemäss separatem Kommunikationskonzept einzubeziehen.

2.2. Management bei einer Krise

a) Krisenteam einberufen

Bei Bedarf mit Experten erweitern

Information nur über den Sprecher

Keine Informationen durch einzelne Gemeinderäte oder Mitarbeitende

b) Lagebeurteilung

Sachverhalt klären

Informationsstrategie festlegen

Helfer für Pressearbeit und Information bestimmen, der das Krisenteam über die öffentliche Meinung (Medien etc.) auf dem Laufenden hält.

c) Kommunikation

intern vor extern

agieren statt reagieren

nach Möglichkeit visualisieren (z.B. Lageplan, Kommunikation vor Ort)

- d) Niemals**
verdrängen
bagatellisieren
verleugnen
tabuisieren
auf Zeit setzen
abtauchen
resignieren
nichts tun
aufgeben
destabilisieren
hilflos, ängstlich oder panisch reagieren

2.3. Debriefing

Ein geregeltes Debriefing durch den Krisen-Leiter beendet das Krisenmanagement offiziell. Dabei wird der Ablauf des Krisenmanagements nachbearbeitet. Allfällige Massnahmen und Verbesserungsvorschläge werden festgehalten und umgesetzt.

2.4. Merkblatt Krisenkommunikation

1	Ereignis	Was, Wo, Wann, Wie, Warum	
2	Alarmieren	Rettungsdienste 117 Polizei 144 Sanität 118 Feuerwehr Krisenmanagement Gemeindepräsident und Gemeindegeschreiber	
3	Krisenteam einberufen	Krisen-Leitung / Sprecher Kommunikationsverantwortlicher Team Unterstützende Dienste Erweiterung nach Bedarf	Gemeindepräsident Gemeindegeschreiber Gemeinderat / Geschäftsleitung Polizei, Feuerwehr, Zivilschutz Arzt, Psychologe, Jurist etc.
4	Interne Kommunikation	Information durch den Sprecher Information durch den Kommunikationsverantwortlichen	betroffene Personen Mitarbeitende
5	Externe Kommunikation	Information durch den Sprecher	übergeordnete Stellen Nachbargemeinden Medien Bevölkerung
6	Debriefing Krisenteam	Offizielle Beendigung der Krise durch die Krisen-Leitung Nachbearbeitung des Krisenmanagements Ableiten und Umsetzen allfälliger Massnahmen	

3. Inkraftsetzung

Dieses Kommunikationskonzept tritt per 1. Januar 2023 in Kraft und wurde vom Gemeinderat Neuenkirch an der Sitzung vom 21. September 2022 genehmigt.

6206 Neuenkirch, 21. September 2022

GEMEINDERAT NEUENKIRCH

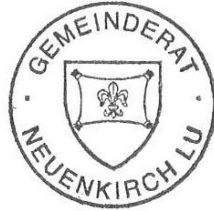
Gemeindepräsident

Karl Huber



Gemeindeschreiberin

Andrea Stocker



Alle männlichen Bezeichnungen in diesem Konzept gelten sinngemäss für alle natürlichen Personen. Zwecks besserer Lesbarkeit wird jedoch auf andere Formulierungen verzichtet.