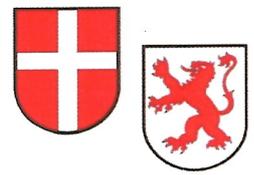


# **EINWOHNERGEMEINDE THUNSTETTEN**

## **Kommunikationskonzept 2017**



# **EINWOHNERGEMEINDE THUNSTETTEN**

## **Kommunikationskonzept 2016**

## Versionen

<b>Version</b>	<b>Bearbeiter</b>	<b>Datum</b>	<b>Änderungen</b>
V. 1.00	G. Nägeli	11.08.2016	Erstrelease
V: 1.10	G. Nägeli	20.09.2016	Anpassung / Verabschiedung GR

Sämtliche Personen- und Funktionsbezeichnungen in diesem Konzept- ungeachtet der weiblichen oder männlichen Sprachform – gelten für beide Geschlechter

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. AUFGABE UND ZIELSETZUNG DES KOMMUNIKATIONSKONZEPTES.....</b>	<b>4</b>
<b>2. LEITLINIEN ZUR KOMMUNIKATION DER GEMEINDE THUNSTETTEN.....</b>	<b>4</b>
<b>3. GRUNDWERTE UNSERER KOMMUNIKATION .....</b>	<b>4</b>
<b>4. STRATEGIE UNSERER KOMMUNIKATION .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ÜBERBLICK ÜBER DIE KOMMUNIKATIONSFELDER DER GEMEINDE THUNSTETTEN .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ZUSTÄNDIGKEIT UND VERANTWORTUNG.....</b>	<b>6</b>
<b>7. VORGABEN PRO KOMMUNIKATIONSBEREICH.....</b>	<b>7</b>
7.1 INTERNE KOMMUNIKATION .....	7
7.1.1 Gemeinderat .....	7
7.1.2 Kommissionen .....	7
7.1.3 Geschäftsführung .....	7
7.1.4 Mitarbeitende .....	7
7.2 ANLÄSSE .....	8
7.2.1 Gemeindeversammlung, Podium etc. ....	8
7.3 EXTERNE KOMMUNIKATION .....	8
7.3.1 Persönliche Kontakte / Einzelpersonen / Behörden / Fachstellen.....	8
7.4 MEDIEN .....	8
7.4.1 Internet.....	8
7.4.2 Neue Medien.....	8
7.4.3 Medienarbeit .....	8
7.4.4 Medienanfragen.....	8
7.4.5 Medienmitteilung.....	9
7.4.6 Medienkonferenzen .....	9
7.4.7 Persönliche Stellungnahmen und Interviews.....	9
7.4.8 Dorfzeitung d'Brügg .....	9
7.4.9 Aushangkasten .....	9
7.4.10 Ortseingangstafeln.....	9
<b>8. KRISENKOMMUNIKATION.....</b>	<b>10</b>
8.1 MÖGLICHE KRISEN .....	10
8.1.1 Zuständigkeit und Verantwortung.....	10
8.1.2 Informationssperre.....	10
8.1.3 Interne vor externer Kommunikation .....	10
8.1.4 Debriefing.....	10
<b>9. ANHANG 1: MERKBLATT KRISENKOMMUNIKATION .....</b>	<b>11</b>

## 1. Aufgabe und Zielsetzung des Kommunikationskonzeptes

Das Kommunikationskonzept ist darauf ausgerichtet, die Bevölkerung und die Mitarbeitenden der Gemeinde und deren Betriebe umfassend und zeitgerecht zu informieren.

Es formuliert die Strategie mit dem Ziel, das Profil der Gemeinde und ihrer Leistung zu betonen. Dabei sollen die Kommunikationsmittel professionalisiert und ein Kommunikationsmanagement eingerichtet werden.

Die gute Kommunikation erfordert ein klares Konzept für Inhalt und Design der Kommunikationsmittel sowie für Management und Organisation der Beziehungen der Einwohnergemeinde mit der Bevölkerung und der Öffentlichkeit.

Die Kommunikation der Einwohnergemeinde Thunstetten unterliegt jedoch, wie diejenige aller Behörden und Verwaltungsorgane – einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss einerseits verwaltungsrechtlichen Vorgaben wie dem Öffentlichkeitskeitsprinzip, dem Datenschutz und dem Vertrauensschutz genügen, andererseits Prinzipien wie die Schweigepflicht oder das Amtsgeheimnis einhalten.

Die Kommunikation ist wertschätzend. Wir hören dem Anderen zu und respektieren kontroverse Meinungen. Die Diskussionen im Gemeinderat, Behörden und Verwaltung sind lösungsorientiert und finden in respektvoller Atmosphäre statt.

## 2. Leitlinien zur Kommunikation der Gemeinde Thunstetten

Die Öffentlichkeitsarbeit und der Dialog mit der Bevölkerung sind wesentliche Erfolgsfaktoren für eine Verbesserung der Kommunikation in der Gemeinde in alle Richtungen.

Als Leitsatz wird angesehen, dass eine gute Kommunikationskultur eine zwingende Voraussetzung für ein funktionierendes und konstruktives Zusammenleben bedeutet.

Im Wesentlichen sind zwei Bereiche dabei zu beachten:

- Inhalte (was wird wann, an wen kommuniziert)
- Erscheinung (Wiedererkennung, Identifikation)

## 3. Grundwerte unserer Kommunikation

### Grundhaltung

- Unsere Grundhaltung beruht auf einem positiven Menschenbild, bei dem das Informationsbedürfnis jedes Einzelnen ernst genommen wird.
- Wir gewähren Einblicke in unsere Entscheidungsfindung und machen deutlich, was aus unserer Sicht für und gegen eine Position spricht und warum wir uns für eine bestimmte Lösung entschieden haben.
- Wir wägen öffentliche und partikulare Interessen so gut wie möglich ab und stellen dabei die Planungssicherheit in den Vordergrund.
- Wir stehen zu Fehlern und sind bereit unsere Meinung zu ändern, wenn neue Argumente auftauchen oder sich ein Vorgehen oder Prozess als unpraktikabel herausstellt.

### Vertrauen

Wir schaffen Vertrauen als Basis einer optimalen Kooperation und Akzeptanz zwischen Verwaltung, Behörden und Bevölkerung.

### Dialog als Chance

Durch unsere offene, transparente, wertschätzende und umfassende Informationspolitik wecken wir Interesse am politischen Leben. Dies ist für eine aktive Beteiligung der Bevölkerung am politischen Leben der Gemeinde unabdingbar.

### Nähe zur Bevölkerung

Die Nähe von Behörden und Verwaltung zur Bevölkerung ist Grundlage für die Gestaltung beidseitiger vertrauensvoller Beziehungen. Dabei achten wir darauf, dass die Informationen korrekt und in geeigneter Form übermittelt werden.

## 4. Strategie unserer Kommunikation

### Ziele

Die Einwohner von Thunstetten/Bützberg und die Öffentlichkeit in der Region sind über die Einwohnergemeinde, resp. über die Leistungen von Behörden und Verwaltung informiert. Sie haben Vertrauen in Behörden und Verwaltung.

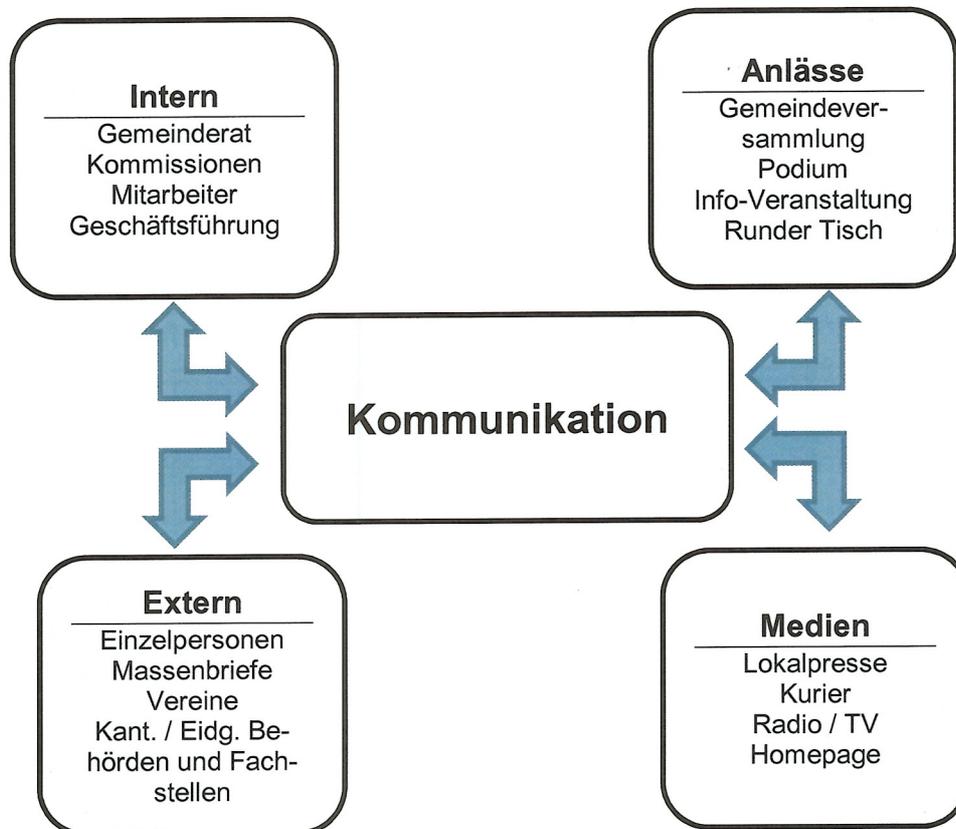
### Umsetzungsziele

Stärkung der Öffentlichkeitsarbeit durch eigene Publikationen und Veranstaltungen, Homepage, D'Brügg und Medien. Ein effektives und effizientes Kommunikationsmanagement ist eingerichtet. Abläufe, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen für die interne und externe Kommunikation sind definiert, Kapazitäten und Knowhow aufgebaut.

### Zielgruppen

- Die Einwohner von Thunstetten/Bützberg
- Potentielle Neuzuzüger
- Organisationen, Industrie und Gewerbe, Politik, Medien, Tourismus, Kirchen
- Mitarbeitende der Gemeinde

## 5. Überblick über die Kommunikationsfelder der Gemeinde Thunstetten



## 6. Zuständigkeit und Verantwortung

### **Verantwortung**

Die Kommunikationsverantwortung im Bereich externer Medien liegt beim Gemeindepräsidenten. Jedes Mitglied des Gemeinderates nimmt seine Verantwortung gegenüber der Gemeinde wahr, dass sämtliche über die externen Medien kommunizierten Inhalte in den Medien ein abgestimmtes und einheitliches Bild ergeben.

### **Gemeindepräsident**

Die oberste Verantwortung für die Gesamtkommunikation der Gemeinde Thunstetten liegt beim Gemeindepräsidenten. Er ist für Informationen mit politischem Inhalt, die die Gemeinde als Ganzes betreffen, zuständig. Er orientiert vorgängig die Ressortvorsteher sowie den Geschäftsführer über die vorgesehenen Informationen.

### **Ressortvorsteher**

Für Informationen mit politischem Inhalt, die ein einziges Ressort betreffen, ist der Ressortvorsteher des Gemeinderates zuständig.

Betreffen Informationen mit politischem Inhalt zwei oder mehrere Ressorts, sprechen sich die Ressortvorsteher des Gemeinderates untereinander ab.

Die Ressortvorsteher orientieren vorgängig den Gemeindepräsidenten sowie den Geschäftsführer über die vorgesehenen Informationen.

### **Geschäftsführer**

Der Geschäftsführer ist zuständig für:

- a) Die aktive Mitwirkung und Unterstützung des Gemeindepräsidenten bei Fragen der Gesamtkommunikation,
- b) das Abfassen der Medienmitteilungen des Gemeinderates und – nach erfolgter Prüfung durch die zuständigen Ressortvorsteher – die Weiterleitung an ausgewählte Medien,
- c) Informationen mit betrieblichem Charakter, die den Aufgaben-, Verantwortungs- und Kompetenzbereich des Geschäftsführers betreffen,
- d) die Absprache mit den Abteilungsleitern oder Ressortvorstehern des Gemeinderates sofern Informationen mit betrieblichem Charakter andere Abteilungen betreffen oder auch Informationen mit politischem Charakter haben,
- e) die Entgegennahme, Prüfung und Beantwortung oder Weiterleitung beziehungsweise Koordination der Beantwortung von Anfragen von Medienschaffenden, von Einwohnern, von Unternehmern und von Dritten.

### **Bereichsleiter**

Für Informationen mit betrieblichem Charakter, die eine einzige Abteilung betreffen, ist der Bereichsleiter zuständig.

Betreffen Informationen mit betrieblichem Inhalt zwei oder mehrere Abteilungen, sprechen sich die Bereichsleiter untereinander ab.

Sofern diese Information aussergewöhnliche Vorfälle betreffen oder von wichtigem Charakter sind, orientieren die Bereichsleiter den Geschäftsführer und, wo nötig, den zuständigen Ressortvorsteher. Der Geschäftsführer informiert bei Bedarf den Gemeindepräsidenten.

Die Bereichsleiter sind für die interne Kommunikation in ihren Bereichen und Organisationseinheiten zuständig sowie dafür, Inputs und Informationen für die externe Kommunikation bereit zu stellen.

### **Mitarbeitende der Verwaltung**

Das Personal ist nicht befugt, den Medien gegenüber Auskunft zu erteilen oder eigene Beiträge an die Medien zu übermitteln.

Der Geschäftsführer kann Ausnahmewilligungen erteilen und koordiniert in diesem Fall den Ablauf.

## **7. Vorgaben pro Kommunikationsbereich**

### **7.1 Interne Kommunikation**

#### **7.1.1 Gemeinderat**

Im Rahmen der Gemeinderatssitzung informieren sich die Mitglieder des Gemeinderates gegenseitig frühzeitig und so umfassend wie möglich über die laufenden und geplanten Geschäfte ihrer Ressorts. Bei wichtigen und/oder aussergewöhnlichen Ereignissen informiert der Ressortverantwortliche den Gemeindepräsidenten und den Geschäftsführer.

#### **7.1.2 Kommissionen**

Der Informationsfluss in den Kommissionen resp. zwischen deren Präsidenten und dem Gemeindepräsidenten, den zuständigen Gemeinderäten und GL-Mitgliedern muss gewährleistet sein. Verantwortlich für den Informationsfluss ist das Kommissionspräsidium.

#### **7.1.3 Geschäftsführung**

Die Geschäftsführung und die Abteilungsleiter tauschen sich im Rahmen einer Regelkommunikation sowohl mit dem Gemeindepräsidium wie mit ihren Partnern auf der strategischen Gemeinderats-Ebene aus. Sie haben Zugriff auf die Protokolle des Gemeinderates und stellen durch regelmässige Einsicht in die Protokolle den Vollzug der Entscheide des Gemeinderates sicher.

Die Geschäftsführung und die Abteilungsleiter informieren sich im Rahmen der regelmässig stattfindenden Kadersitzungen über die laufenden und geplanten Geschäfte, klären wo nötig Zuständigkeiten und besprechen für die Verwaltung bedeutende Anliegen.

Im Rahmen einer Regelkommunikation geben die Geschäftsführung und die Abteilungsleiter Informationen an die ihnen unterstellten Mitarbeitenden weiter.

#### **7.1.4 Mitarbeitende**

Die Informationen der Mitarbeitenden erfolgt im Rahmen einer Regelkommunikation durch ihre Vorgesetzten sowie bei Bedarf durch persönliche Gespräche, Mitarbeiterbriefe oder Informationsveranstaltungen. Insbesondere bei heiklen Themen werden die Mitarbeitenden wenn möglich persönlich informiert.

Sowohl innerhalb der einzelnen Teams als auch team- und abteilungsübergreifend ist das Ziel eine offene und faire Kommunikation, welchen den Zusammenhalt aller Mitarbeitenden fördert. Wichtig ist deshalb nicht nur die persönliche Kommunikation, sondern auch Kontakte an Teamsitzungen, die Möglichkeit der gemeinsamen Pausen sowie Personalanlässe.

Ausgehende Mitteilungen an die Medien werden gleichzeitig auch an alle Mitarbeitenden versandt. Somit ist gewährleistet, dass die Mitarbeitenden Neuigkeiten nicht aus der Zeitung erfahren und im Voraus wissen, worum es geht, falls sie am Erscheinungstag auf ein Thema angesprochen werden.

Mitarbeitende haben die Möglichkeit, ihren Vorgesetzten konkrete Anliegen vorzutragen und Anträge zu stellen. Sie halten sich dabei an das Muster PLAB für P(roblem), L(ösungsmöglichkeit), A(ntrag), B(egründung).

## 7.2 Anlässe

### 7.2.1 Gemeindeversammlung, Podium etc.

Im Vorfeld zu einer Gemeindeversammlung verfasst der Gemeinderat zu den Vorlagen eine offizielle Botschaft an die Stimmberechtigten. Gemeindeversammlungen werden durch gezielte Medienarbeit begleitet. Die Kommunikation an der Gemeindeversammlung ist respektvoll gegenüber allen Teilnehmern mit deren Meinung. Die Einladung erfolgt rechtzeitig.

Der Oberaargauer Anzeiger ist offizielles Publikationsorgan der Einwohnergemeinde Thunstetten.

## 7.3 Externe Kommunikation

### 7.3.1 Persönliche Kontakte / Einzelpersonen / Behörden / Fachstellen

Praktisch alle Mitarbeitenden stehen in regelmässigen Kontakt mit der Bevölkerung, sei dies via Telefon, Email, Briefen oder im Rahmen eines persönlichen Zusammentreffens. Sie treten dabei freundlich, zuvorkommend und professionell auf und begegnen der Bevölkerung als Kunde und Partner. Dabei ist es wichtig, dass das Erscheinungsbild nach Aussen einheitlich ist. Das Corporate Identity im Geschäftsverkehr wird in einem eigenen Konzept separat geregelt.

Für die Klärung wichtiger Anliegen, z.B. Beratung von Einwohnern, Anregungen, Reklamationen, Auskünften etc. kann ein Besprechungstermin vereinbart werden. Der Gemeindepräsident und/oder der Geschäftsführer, die Abteilungsleiter sowie die Ressortvorsteher stehen der Bevölkerung bei wichtigen Anliegen für Besprechungen zur Verfügung. Termine sind vorab zu vereinbaren.

Der Gemeinderat pflegt den Kontakt zur und die Zusammenarbeit mit der Politik, Wirtschaft, kirchlichen Institutionen und den ansässigen Organisationen und vertritt die Gemeinde an öffentlichen Veranstaltungen etc.

## 7.4 Medien

### 7.4.1 Internet

Die Internetseite [www.thunstetten.ch](http://www.thunstetten.ch) ist das virtuelle Portal der Gemeinde Thunstetten. Die Seite gibt einen umfassenden inhaltlichen Überblick über die Angebote, Dienstleistungen und Aktivitäten der Gemeinde und enthält alle wichtigen Informationen für die unter Punkt 4 identifizierten Zielgruppen. Mit Hilfe eines Newsletters werden „News“ gezielt und schnell an Abonnenten versandt.

Die Internetseite der Gemeinde Thunstetten wird regelmässig aktualisiert und wenn nötig ausgebaut und erweitert. Ihre Struktur ist benutzerfreundlich. Unter der Rubrik „Online-Schalter“ werden so viele Dienstleistungen wie möglich auch auf elektronischem Weg angeboten.

### 7.4.2 Neue Medien

Der Einsatz neuer Medien wie webbasierende- oder native Apps, Facebook, Twitter, You Tube usw. werden mittelfristig geprüft und Rahmen der Kommunikation der Gemeinde bei Bedarf zielgruppenspezifisch eingesetzt.

### 7.4.3 Medienarbeit

Die Gemeinde Thunstetten informiert proaktiv oder auf Anfrage und ist in den Medien positiv präsent.

### 7.4.4 Medienanfragen

Punkt 6 regelt auch Zuständigkeit und Verantwortung für Medienfragen.

#### **7.4.5 Medienmitteilung**

Den Medien werden regelmässig Medienmitteilungen zu den relevanten aktuellen Entwicklungen und Aktivitäten zugestellt, beispielsweise zu wichtigen Entscheidungen des Gemeinderats, bei einer bevorstehenden oder erfolgten Gemeindeversammlung, zu Wahlen, aktuellen Projekten etc. Auch jährlich wiederkehrende Aktivitäten oder Ereignisse werden medial begleitet und dazu genutzt, die Bevölkerung zu informieren und wo nötig zu einem Thema zu sensibilisieren.

#### **7.4.6 Medienkonferenzen**

Bei wichtigen Ereignissen resp. Informationen, welche erklärt werden müssen und/oder Fragen zu erwarten sind, beruft der Gemeinderat eine Medienkonferenz ein. Einladung und Organisation sind Sache des Geschäftsführers. Die Medienkonferenz wird in der Regel vom Gemeindepräsidenten geleitet. Anwesend sind zudem die für das Thema relevanten Ressortvorsteher. Der Gemeinderat zieht bei Bedarf Fachpersonen aus der Verwaltung und/oder ausgewählte Experten aus dem jeweiligen Themenbereich bei. Die Medien werden nach Möglichkeit mit einer schriftlichen Dokumentation versorgt.

#### **7.4.7 Persönliche Stellungnahmen und Interviews**

Bei Stellungnahmen ist das Kollegialitätsprinzip einzuhalten. Demzufolge werden Beschlüsse des Gemeinderates von allen entsprechend vertreten. Beinhaltet eine Stellungnahme die persönliche Meinung der Auskunft gebenden Person und nicht die Haltung der Gesamtbehörde, muss dies klargestellt und diese als persönliche Meinung bezeichnet sein. Interviews und wörtliche Zitate sind vor der Publikation gegenzulesen und zu überprüfen.

#### **7.4.8 Dorfzeitung d'Brügg**

Die eigene Dorfzeitung d'Brügg informiert regelmässig über Geschehen innerhalb der Gemeinde.

#### **7.4.9 Aushangkasten**

In Bützberg bei der Gemeindeverwaltung befindet sich ein Aushangkasten für ergänzende oder ausschliesslich Bekanntgaben von wichtigen Informationen. Der Aushangkasten wird nicht an Dritte vermietet.

#### **7.4.10 Ortseingangstafeln**

An verschiedenen Standorten bei den Ortseinfahrten befinden sich offizielle Begrüssungstafeln mit Angaben über wichtige Ereignisse von Vereinen oder der Gemeinde. Die Nutzungsbedingungen für ortseigene Organisationen sind in einem separaten Informationsblatt geregelt.

## 8. Krisenkommunikation

Gerade in Krisensituationen erhält die Kommunikation grosse Bedeutung. Umso wichtiger ist es, dass allen Behördenmitgliedern und Mitarbeitenden bekannt und bewusst ist, wie sie in einer Krisensituation zu handeln haben. Dazu dient das Merkblatt Krisenkommunikation (Anhang 1)

Die Grundsätze der Kommunikation gelten auch und insbesondere in Krisen. Die Situation sollte niemals verleugnet, verdrängt oder bagatellisiert werden. Es gilt ruhig und sachlich zu bleiben, von Überreaktionen sowie Spekulationen abzusehen. Informationen werden nur dann weitergegeben, wenn sie gesichert sind.

### 8.1 Mögliche Krisen

Mögliche Auslöser einer Krise können sein:

- Kampagne, Verleumdung, etc.
- Unfall, Todesfall oder krankheitsbedingter Ausfall von Behördenmitgliedern oder Mitarbeitenden
- Verfehlungen von Behördenmitgliedern oder Mitarbeitenden (z.B. sexueller Übergriff, Gewalt, Alkohol am Steuer, rassistische Äusserungen etc.)
- Bedrohung (Waffen, Gewalt, Mobbing) von Behördenmitgliedern oder Mitarbeitenden
- Diebstahl, Veruntreuung, Sabotage
- Bombendrohung, Evakuierung der Gemeindeverwaltung oder einer Schule
- Katastrophen, Elementarereignisse, Feuer, Unwetter, Pandemie
- etc.

#### 8.1.1 Zuständigkeit und Verantwortung

Für die Kommunikation in Krisensituationen ist der Gemeindepräsident verantwortlich. Medienfragen dürfen nur von ihm oder von ihm explizit beauftragten Personen beantwortet werden.

Bei grösseren, aussergewöhnlichen Ereignissen sowie Katastrophen kommt automatisch unmittelbar nach dessen Alarmierung der Führungsstab der Gemeinde oder der Regionale Führungsstab zum Einsatz und übernimmt auch alle bezüglich der Krise nötigen Entscheidungen und Aktivitäten im Bereich der Kommunikation und Information.

#### 8.1.2 Informationssperre

Sowohl den Behördenmitgliedern als auch allen Mitarbeitenden der Gemeinde Thunstetten ist untersagt, Informationen an Medien weiterzugeben. Sollten sie Anfragen von Medien erhalten, sind diese an das Gemeindepräsidium weiter zu leiten. Auch gegenüber Dritten sowie im persönlichen Umfeld ist Stillschweigen zu wahren.

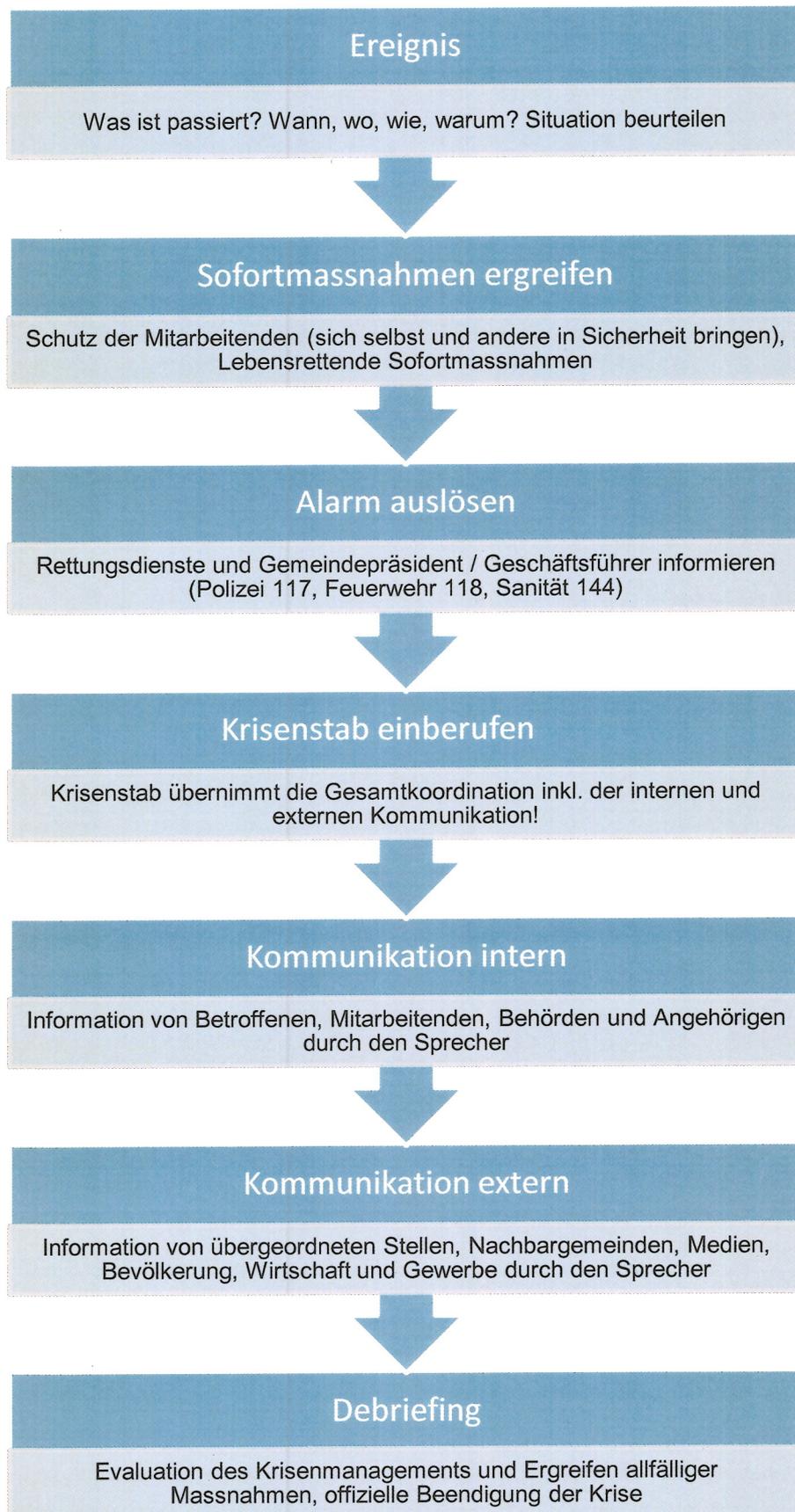
#### 8.1.3 Interne vor externer Kommunikation

Es gilt das Prinzip interne vor externer Kommunikation. Betroffene Personen sowie Behördenmitglieder und Mitarbeitende sind zu informieren, bevor extern kommuniziert wird. Betroffene dürfen Informationen niemals über die Medien erhalten sondern müssen prioritär und wenn möglich persönlich informiert werden. Es ist sicherzustellen, dass alle involvierten Personen über den gleichen Informationsstand verfügen.

#### 8.1.4 Debriefing

Ist die Krise vorüber, wird das Krisenmanagement vom Gemeindepräsidenten offiziell durch ein Debriefing abgeschlossen. Teil des Debriefing ist es, den Ablauf des Krisenmanagements zu besprechen, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und die entsprechenden Massnahmen für den Fall einer künftigen Krise zu erarbeiten.

## 9. Anhang 1: Merkblatt Krisenkommunikation



Das Kommunikationskonzept wurde am 19. September 2016 vom Gemeinderat Thunstetten verabschiedet und tritt per 1. Januar 2017 in Kraft.

**EINWOHNERGEMEINDE THUNSTETTEN**  
Namens des Gemeinderates



Alfred Röthlisberger  
Der Präsident



Gaby Nägeli  
Die Geschäftsführerin