Gemeinde Eiken

Kommunikationskonzept der Gemeinde Eiken

genehmigt durch den Gemeinderat am 26.09.2016

"Kommunikation ist ein wichtiger Faktor der Gemeinderatstätigkeit. Gute Kommunikation schafft Vertrauen in der Bevölkerung, kann Beschlüsse an der Gemeindeversammlung beeinflussen, fördert eine positive Aussendarstellung der Gemeinde und ist in Krisensituationen von grosser Bedeutung."

Inhaltsverzeichnis

1. Was ist Kommunikation? 3
2. Weshalb braucht Eiken ein Kommunikationskonzept? Der Zweck. 3
   2.1 Grundsätze 3
   2.2 Kommunikationsstrategie 4
   2.3 Zuständigkeiten 4
3. Externe Kommunikation 4
   3.1 Medien 4
   3.2 Homepage 5
   3.3 Broschüre "dorf aktuell" 6
4. Interne Kommunikation 6
   4.1 Gemeinderat 6
   4.2 Behörden und Kommissionen 7
   4.3 Abteilungsleiter 7
   4.4 Mitarbeitende 7
5. Öffentlichkeitsarbeit / Public Relations 8
   5.1 Politische Veranstaltungen 8
   5.2 Persönliche Kontakte 8
   5.3 Anlässe 9
   5.4 Einheitliches Erscheinungsbild 10
   5.5 Weitere Kommunikationsmittel 11
6. Kommunikation in Krisensituationen 11
   6.1 Führungs- und Kommunikationskonzept für den Krisenfall 12
   6.2 Vorgehen 12
   6.3 Krisenbewältigung 12
   6.4 Problemerfassung 12
   6.5 WER - Verantwortlichkeit 13
   6.6 WEM - Anspruchsgruppen 13
   6.7 WAS - Informationsinhalt 15
   6.8 WIE - Art der Kommunikation 16
   6.9 Wirkungskontrolle 17
7. Inkraftsetzung 17
8. Kontakte / Telefonnummern 18
9. Anhänge 20

Personen- und Funktionsbezeichnungen in diesem Konzept beziehen sich, ungeachtet der Schreibweise, auf beide Geschlechter.

1. Was ist Kommunikation?

Kommunikation ist eine Form der Interaktion, ein Austausch von Botschaften (Informationen, Meinungen und Emotionen). Über den reinen Informationsfluss nimmt die Einwohnergemeinde Eiken ihren Informationsauftrag wahr, der unter anderem im Zusammenhang mit dem Öffentlichkeitsprinzip der Verwaltung steht. Über die Ebene von Meinungen und Emotionen tritt sie in Dialog mit der Bevölkerung und allen anderen wichtigen Bezugsgruppen, informiert über Sachverhalte und übernimmt für Eiken eine aktive Rolle als integrierender, steuernder/gestaltender und vermarktender Partner.

2. Weshalb braucht Eiken ein Kommunikationskonzept? Der Zweck.

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung soll offen, transparent und in moderner, angepasster Form erfolgen. Damit wird ein positives Bild der Gemeinde vermittelt.

Kommunikation wird explizit als Dialog und nicht einseitig verstanden.

Für die Kommunikation zwischen der Bevölkerung, Unternehmungen und Organisationen, Medien und anderen interessierten Kreisen, Behörden und Verwaltung werden einige Grundsätze festgelegt. Damit soll und kann jedoch der direkte Kontakt, die Vernetzung und das Gespräch nicht ersetzt werden. Die Kommunikation soll sachlich transparent, informativ und nachvollziehbar sein. Die Bevölkerung (die Stimmbürger) sind aktiv miteinzubeziehen. Nicht zuletzt sollte die Kommunikation auch zur aktiven Beteiligung am Dorfgeschehen motivieren.

Die Kommunikation innerhalb von Behörden und Verwaltung wird strukturiert und die Zuständigkeiten festgelegt.

2.1 Grundsätze

Mit der Kommunikation werden bei der Bevölkerung, den Behörden und den Mitarbeitenden

- Transparenz und Vertrauen geschaffen,
- Verständnis und der Dialog gefördert,
- Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit hervorgerufen,
- Meinungsbildung ermöglicht,
- Interesse an öffentlichen Anlässen geweckt,
- Identifikation und Arbeitszufriedenheit verstärkt

Der Gemeinderat, die übrigen Behörden und die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung halten sich bei der Kommunikation an folgende Grundsätze:

- **Wir kommunizieren sachlich und ehrlich**
  Wir kommunizieren sachlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse. Nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden, aber alles was gesagt wird, muss wahr sein. Wenn immer möglich wird das 4-Augen-Prinzip angewendet.

- **Wir kommunizieren aktiv und aktuell**
  Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, möglichst schnell und aktuell. Mit der Information dürfen weder das Amtsgeheimnis noch schutzwürdige öffentliche oder private Interessen (Persönlichkeitsschutz) verletzt werden. Es gelten diesbezüglich die

Bestimmungen des Gesetzes über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG).

- **Wir kommunizieren intern vor extern**
  Wir kommunizieren mit Behörden und Mitarbeitenden zeitlich vor der Öffentlichkeit oder zumindest zeitgleich. Mit direkt Betroffenen kommunizieren wir zuerst.

- **Wir kommunizieren persönlich**
  Wir überzeugen durch persönliche Kommunikation.

Der Gemeinderat gibt der Kommunikation einen hohen Stellenwert und stellt dafür die personellen und finanziellen Mittel zur Verfügung.

2.2 Kommunikationsstrategie

Mit einer offenen, dialogorientierten Kommunikation wollen Gemeinderat und Verwaltung,

- ihre Beziehungen zur Öffentlichkeit aktiv gestalten,
- die Öffentlichkeit möglichst objektiv informieren,
- wichtige Entscheidungs- und Planungsprozesse der Gemeinde nachvollziehbar machen,
- der Bevölkerung Grundlagen zur Meinungsbildung vermitteln,
- bei der Bevölkerung Verständnis für das Handeln von Gemeinderat und Verwaltung wecken.

2.3 Zuständigkeiten

Der/Die Gemeindeschreiber/in übt die Funktion des Kommunikationsbeauftragten des Gemeinderates aus und ist für die Umsetzung des Kommunikationskonzeptes zuständig. Er/Sie wird durch den Gemeindeammann unterstützt.

Für Interviews mit politischen Aussagen sind der Gemeindeammann oder sein Stellvertreter zuständig. Diese Aufgabe kann je nach Sachverhalt und Thema an ein anderes Gemeinderatsmitglied delegiert werden.

Die Mitglieder der Exekutive stellen ihre Erreichbarkeit bzw. ihre Stellvertretung sicher.

3. Externe Kommunikation

3.1 Medien

Amtliche Gemeindenachrichten	Amtliche Mitteilungen sind unter Beachtung der Vorgaben der Gemeindeordnung und dem kantonalen Recht zu publizieren. Publikationen erfolgen wöchentlich, i.d.R. in der NFZ, Gemeindemitteilungen, Ausgabe donnerstags (Einsendeschluss jeweils Dienstag vorher, 12.00 Uhr).

	<u>Praxis</u> *Aargauer Zeitung* *Neue Fricktaler Zeitung (NFZ)* *fricktal.info* *fricktal24.ch* *Radio Argovia* *Dorfheft aktuell (per Mail bcc)*
Gemeinderatsverhandlungen	Die Medien werden in regelmässigen Abständen über die Beschlüsse des Gemeinderates informiert. Der Gemeinderat entscheidet, über welche Themen orientiert werden soll, wobei der/die Gemeindeschreiber/in in der Regel einen Textvorschlag vorbereitet. Dieser wird vom Gemeindeammann bzw. Gemeinderat geprüft und zur Veröffentlichung freigegeben (Vier-Augen-Prinzip).
Medienmitteilungen	Mitteilungen zu Schwerpunkthemen, wichtigen Vorhaben, spezielle Anlässe, Vorinformationen über wichtige Projekte werden mit separaten Medienmitteilungen veröffentlicht.
Persönliche Stellungnahmen	Persönliche Meinungen und Stellungnahmen einzelner Behördenmitglieder erfolgen nur in besonderen Fällen und nach Rücksprache mit dem Gemeindeammann. Sie müssen klar als persönliche Meinung bezeichnet sein und gelten nicht als diejenige der Gesamtbehörde. Briefe und andere Schriftstücke, die im Namen des Gemeinderates verfasst werden oder als solche verstanden werden können, müssen immer vom Gemeindeammann und des/der Gemeindeschreiber/in bzw. von deren Stellvertretern unterschrieben werden. Es ist den einzelnen Gemeinderäten untersagt, alleine in ihrer Funktion als Ressortvorsteher zu unterzeichnen.
Medienanfragen und Interviews	Bei Interviews ist die Meinung der Behörde zu vertreten. Interviews und wörtliche Zitate sind nach Möglichkeit vom Interviewten gegenzulesen.
Medienkonferenzen	Eine Medienkonferenz wird bei Informationen mit Erklärungsbedarf abgehalten. Nach Möglichkeit werden den Medien schriftliche Unterlagen abgegeben. Medienkonferenzen werden in der Regel vom Gemeindeammann geleitet.

3.2 Homepage

Die Gemeinde Eiken führt unter www.eiken.ch eine Homepage. Diese enthält alle Neuigkeiten und wichtigen Informationen über das Dorf. Die Homepage wird regelmässig mit dem Ziel weiter entwickelt, der Bevölkerung möglichst viele Dienstleistungen auch elektronisch anzubieten. Die Aktualisierung erfolgt laufend.

Praxis

Umgang und Verhalten im Kontakt mit Medienvertretern:

- *Alle Medien bzw. Medienvertreter gleich behandeln*
- *Fragende und Befragte machen Spielregeln vorher ab*
- *Die Interviewdauer ist im Voraus auszuhandeln*
- *Das Thema des Interviews ist im Voraus zu nennen (was ist die Story, bin ich der Gute oder der Böse?)*
- *Vorbereitungszeit verlangen, evtl. Fragen via E-Mail vorlegen lassen*
- *Interviews dürfen bearbeitet und gekürzt werden, dabei dürfen die Hauptaussagen jedoch nicht entstellt werden*
- *Interviews für Printmedien sollen den Gesprächspartnern zur Korrektur und Autorisierung vorgelegt werden*
- *TV-Auftritt: Gesagtes wird rasch vergessen – es bleibt der Eindruck der Persönlichkeit. Es soll Kompetenz, Offenheit und Verantwortungsbewusstsein vermittelt werden*
- *Sich selbst sein!*
- *Journalisten sind Partner, die eine Aufgabe erfüllen*
- *Aussagen müssen stimmen*
- *Verständnis für kritische Haltung der Medienschaffenden zeigen*
- *Nie die Fassung verlieren*
- *Das Wichtigste gehört an den Anfang – was ist die Hauptbotschaft?*
- *Fragen kurz, präzise und direkt beantworten*
- *Vermeiden von ausweichenden Formulierungen wie „eigentlich“, „im Prinzip“, „oder so“*
- *Gute Kommunikation ist das beste und günstigste Marketing*

3.3 Broschüre "dorf aktuell"

Die Gemeinde Eiken verfügt über eine hochwertige Infobroschüre; dorf aktuell Eiken. Die Broschüre erscheint 1x monatlich und wird allen Haushaltungen der Gemeinde zugestellt. Mit der Broschüre erhalten die Einwohner Informationen aus der Gemeinde, der Schule, der Apotheke sowie Kenntnisse über rechtliche Aspekte, Firmen, etc. Mit der Broschüre informiert die Gemeinde über öffentliche Themen des Gemeinderates, der Schulen, den ortsansässigen Gewerbebetrieben sowie den Dorfvereinen.

Praxis

Jeweils Ende Monat hat die Gemeinde dem Journalist Dominik Senn der Broschüre "dorf aktuell" per Mail (d.senn@dorfaktuell.ch) die Informationen aus dem Gemeindehaus weiterzuleiten.

4. Interne Kommunikation

4.1 Gemeinderat

Die Mitglieder des Gemeinderates informieren sich gegenseitig und frühzeitig über die bedeutenden laufenden Geschäfte in ihrem Ressort.

Der Informationsaustausch findet in der Regel im Rahmen der Gemeinderatssitzung statt und wird fest traktandiert.

Der/Die Gemeindeschreiber/in orientiert anlässlich der Sitzung über wichtige Neuigkeiten aus der Gemeindeverwaltung.

4.2 Behörden und Kommissionen

Mit der Schulpflege und der Finanzkommission findet ein regelmässiger Informationsaustausch statt. Bei den weiteren Kommissionen geschieht dies nach Bedarf.

Der Gemeinderat informiert die Kommissionen bzw. andere Behörden mit Protokollauszügen über die für sie relevanten Themen. Die Kommissionen und Behörden informieren den Gemeinderat durch Weiterleitung ihrer Protokolle bzw. Protokollteile.

4.3 Abteilungsleiter

Der Gemeinderat zieht die Abteilungsleitenden in relevante Meinungsbildungsprozesse mit ein. Die Gemeinderäte führen mit den ihnen unterstellten Verwaltungsangestellten regelmässige Gespräche zwecks Informationsaustausch und Meinungsbildung durch.

Praxis

Monatliche Gespräche zwischen ressortverantwortlicher Gemeinderat und Abteilungsleiter ab Oktober 2016. Bei Bedarf werden mehrere Gespräche pro Monat durchgeführt (z.B. Gemeindeschreiber und Gemeindeammann zwecks Traktandums-Vorbesprechungen).

Der ressortvorstehende Gemeinderat bzw. die ressortvorstehende Gemeinderätin führt jährlich mit den ihm/ihr unterstellten Abteilungsleitenden ein Qualifikationsgespräch durch.

4.4 Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden werden regelmässig durch den/die Gemeindeschreiber/in an einer Teamsitzung über die aktuelle Geschäfte des Gemeinderates orientiert. Weitere Informationen erfolgen stufengerecht durch den Gemeindeammann oder den Gesamtgemeinderat.

Praxis

Die Teamsitzungen finden alle zwei Wochen am Dienstag, anschliessend an die Kaffeepause, statt.

Die Abteilungsleitenden führen jährlich mit den ihnen unterstellten Mitarbeitenden ein Qualifikationsgespräch durch. Von Fall zu Fall nimmt auch der Gemeindeammann am Gespräch teil.

Die Kommunikation unter den Mitarbeitenden wird durch die Möglichkeit von gemeinsamen Pausen und Personalanlässen gefördert.

5. Öffentlichkeitsarbeit / Public Relations

5.1 Politische Veranstaltungen

Gemeindeversammlungen	Im Hinblick auf die Gemeindeversammlungen verfasst der/die Gemeindeschreiber/in zusammen mit dem Gemeinderat einen schriftlichen Bericht zu den Vorlagen (Einladungen/Botschaft). Die Präsentation der Geschäfte erfolgt an der Gemeindeversammlung durch den Ressortvorsteher. Zur Visualisierung der Informationen werden technische Hilfsmittel eingesetzt. Bei komplexen Sachgeschäften ist der Zuzug von externen Spezialisten zu prüfen.
Infoabende	Der Gemeinderat führt bei Bedarf Infoabende durch. An diesen werden aktuelle oder künftige Vorhaben vorgestellt, mit der Bevölkerung diskutiert und Anliegen aufgenommen. Über grössere Projekte und Vorlagen von allgemeinem Interesse wird die Bevölkerung von der entsprechenden Behörde zu einem Informations- und Diskussionsanlass eingeladen.

5.2 Persönliche Kontakte

Sprechstunde	Nach telefonischer Vereinbarung können mit dem Gemeindeammann Anliegen aller Art besprochen werden. Besprechungen können auch mit den zuständigen Ressortvorstehenden oder Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung vereinbart werden.
Kontakt mit Vereinen	Der Gemeinderat pflegt den Kontakt mit den Dorfvereinen. Auf Wunsch orientiert der Gemeinderat an Vereinsanlässen über seine Anliegen und Zukunftsabsichten.
Kontakt mit Gewerbe	Der Gemeinderat pflegt den Kontakt mit dem ortsansässigen Gewerbe. Alle zwei Jahre findet ein Gewerbeapéro statt.
Nachbar- und Partnergemeinden	Ziel der Kontakte mit anderen Gemeinden ist der Informationsaustausch sowie das Finden von gemeinsamen Lösungen. Mit den Nachbargemeinden findet je nach Bedarf eine Sitzung mit anschliessendem Zusammensein statt.

Zur Verstärkung der regionalen Zusammenarbeit ist die Ausweitung der Kontakte auf die Gemeinden Gipf-Oberfrick, Laufenburg, Kaisten und Bad Säckingen anzustreben.

Im 2-Jahres-Turnus findet mit den Partnergemeinden Eicken-Bruche (Melle, Deutschland), Eke (Belgien) und Eecke (Frankreich) eine mehrtägige Zusammenkunft statt. Mit der Organisation wechseln sich die Gemeinden laufend ab.

5.3 Anlässe

Eiker-Tag

Der Eiker-Tag beinhaltet das Neuzuzügertreffen sowie die Waldbereisung. Aufgrund der bisherigen wenigen Anmeldungen hat der Gemeinderat diese beide Anlässe zusammengeführt.

Der Eiker Tag findet alle zwei Jahre statt. Die Neuzuzüger der entsprechenden Zeitperiode werden mit einem separaten Schreiben eingeladen. Die Eiker Bevölkerung wird mittels Aufruf in den Gemeindenachrichten eingeladen.

Am Anlass wird den Teilnehmenden die Gemeinde Eiken näher vorgestellt. Abgerundet wird der Anlass mit Getränk und Imbiss, spendiert vom Gemeinderat.

Es ist anzustreben, dass mit der Organisation des Umtrunkes und des Imbisses ein Eiker Verein beauftragt wird.

Jungbürgerfeier

Jedes Jahr findet eine Jungbürgerfeier für die 18-Jährigen statt. Dabei soll der Schwerpunkt darauf gelegt werden, dass die Jugendlichen mit den Mitgliedern des Gemeinderates und untereinander in Kontakt treten.

Die Jungbürgerfeier wird i.d.R. mit den Nachbargemeinden Münchwilen und Stein organisiert. Die Gemeinden sind nacheinander für die Organisation zuständig.

Seniorenausflug, -weihnachten

Alle zwei Jahre führt die Gemeinde für die Senioren einen Tagesausflug durch. Der Anlass soll den Austausch zwischen den Senioren fördern. Am Seniorenausflug nehmen ein bis zwei Gemeinderäte teil.

In den Jahren dazwischen spendiert der Gemeinderat einen Beitrag an die vom Elternverein organisierte Seniorenweihnachtsfeier.

Frühlingsapéro

Die Gemeinde Eiken organisiert zwecks gegenseitigen Austauschs und Kontaktpflege einmal in der Legislaturperiode einen Frühlingsapéro für Kommissi-

ons- und Behördenmitglieder sowie für die von der Gemeinde beauftragten Personen (z.B. Brandschutzbeauftrager, etc.).

Neujahrsapéro und Bundesfeier

Im 2-Jahres-Turnus findet die Bundesfeier in Eiken statt. In den Jahren dazwischen findet ein Neujahrsapéro statt.

Die Gemeinde organisiert jeweils zusammen mit Eiker Vereinen die Anlässe. Beide Anlässe dienen der Kontaktpflege mit der Bevölkerung.

Polit-Abend

Jeweils vor den ordentlichen Gemeindeversammlungen beruft der Gemeinderat einen Polit-Abend für Vertreter der politischen Parteien ein. Der Anlass dient dazu, über die Grundsätze und Ziele der Politik, die Geschäfte der Gemeindeversammlung und Urnenabstimmungen sowie über weitere Geschäfte von allgemeinem Interesse zu informieren.

Weitere Anlässe

Der Gemeinderat begrüsst die Durchführung von Dorfanlässen und kulturellen Veranstaltungen. Er kann diese nach Bedarf ideell und/oder materiell unterstützen.

5.4 Einheitliches Erscheinungsbild

Corporate Identity + Design

Teil der externen Kommunikation ist auch das einheitliche Erscheinungsbild. Ein optisch einheitliches Erscheinungsbild von Briefen, E-Mails und Drucksachen zeugt von Genauigkeit, Kompetenz und Koordination.

<u>Praxis</u>

E-Mails haben folgende Grussformel zu beinhalten:

"Freundliche Grüsse
ABTEILUNG EIKEN

Vorname Nachname
_____ (Underline)

Abteilung Eiken
Postfach 61
5074 Eiken

Tel. Direktnummer oder Telefonzentrale
Fax Faxnummer (wenn vorhanden)

E-Mail vorname.nachname@eiken.ch
Internet www.eiken.ch"

Es wird auf die Vorlagen im Anhang verwiesen.

Arbeitsplätze	Alle Arbeitsplätze sind beim Verlassen sauber und ordentlich zu hinterlassen. Das heisst, dass diese grundsätzlich frei von Aktenstapel, Mäppli, Notizzettel, Belege und dergleichen zu halten sind. Pendente Arbeiten sind personen- bzw. themenbezogen zu beschriften, damit sich der oder die StellvertreterIn bei unerwarteten Personenausfällen schnellstmöglich ein Bild über die Pendenzen machen kann.

5.5 Weitere Kommunikationsmittel

Informationsmaterial / Neuzuzügermappen	Neuzuzügern wird anlässlich der Anmeldung bei der Abteilung Einwohnerdienste eine Begrüssungsmappe überreicht, welche mit aktuellen Informationen die neue Wohngemeinde vorstellt. Zudem erhalten die Neuzuzüger diverse Gutscheine.
Anschlagkasten	Die Anschlagkasten beim Gemeindehaus sowie im Zentrum der Gemeinde dienen dem Aushang von Informationen, die vom allgemeinen Interesse der Bevölkerung sind. Die Gemeindekanzlei stellt die Aktualität der Publikationen sicher.
Plakatstellen / Ständer	Wichtige Hinweise für die Bevölkerung, wie Veranstaltungen, Urnengänge werden an den gemeindeeigenen Plakatstellen und Ständern im Gemeindehaus ausgehängt.

6. Kommunikation in Krisensituationen

Mach aus einer Krise keine zweite! Für die erste Handlung gibt es keine zweite Chance.

Nicht jede kritische Situation ist auch eine Krise. Oft entsteht aber eine Krise aus einer kritischen Situation respektive aus einer Ansammlung kritischer Situationen. Diese können vorhersehbar oder auch ganz plötzlich und unerwartet eintreten. Es gilt deshalb, auf kritische Situation sensibilisiert zu sein und frühzeitig zu alarmieren, damit sich eine ausserordentliche Lage gar nicht erst zu einer Krise entwickeln kann.

Von einer Krise kann gesprochen werden, wenn:

- die Gefahr besteht, dass die Situation schwer beherrschbar wird.
- die Handlungsfähigkeit eingeschränkt zu werden droht.
- die Entscheidungsträger sich bedroht, unsicher und/oder unter Zeitdruck fühlen.
- die üblichen Ressourcen überfordert sind.
- ein Verlust der Kontrolle der Geschäftsprozesse droht.
- die Situation das Misstrauen der Medien und Kontrollorgane auf sich zieht.
- die öffentliche Diskussion bzw. die Medien die Reputation bedrohen.
- etc.

6.1 Führungs- und Kommunikationskonzept für den Krisenfall

Das vorliegende Konzept soll als Basis für die Bewältigung von Führungs- und Kommunikationsaufgaben in Krisensituationen dienen. Der Ernstfall wird damit geplant. Das Konzept soll der Führungsorganisation dienen, damit sie die ersten Schritte sofort einleiten und sich möglichst ohne Zeitverzögerung der Führungsaufgabe widmen kann.

6.2 Vorgehen

Es ist umgehend eine Ansprechperson für die Medien zu bestimmen. Diese stellt die einheitliche Information sicher und stellt Kontakte her (zum Beispiel zu betroffenen Personen und involvierten Amtsstellen).

Dem Persönlichkeitsschutz (Opferschutz) ist besondere Beachtung zu schenken.

Der umgehende Beizug von Fachleuten/Fachstellen, welche ereignisbezogen auch die Kommunikationsführung übernehmen können, ist sicherzustellen.

6.3 Krisenbewältigung

Die nachfolgenden Schritte werden unterschieden:

- Problemerfassung, was ist passiert
- Analyse des Auftrages WER / WEM / WAS / WIE
- Wirkungskontrolle und Risikomanagement

In einem ersten Schritt gilt es, Fakten zur Situation in Wort und Bild zu sammeln. Dazu müssen auch die Medien herangezogen respektive beobachtet werden. Die Faktenlage sollte schriftlich im Sinne einer Dokumentation festgehalten werden (Protokoll). Die Informationen sind zu bewerten. Die Bewertung ermöglicht eine erste Einschätzung der Situation und das Festlegen der nächsten Schritte. Basierend auf den zusammengetragenen Informationen sowie den Strategien und der Positionierung der Gemeinde werden die wichtigen Botschaften zur kritischen Situation zielgruppengerecht aufbereitet. Hierzu gehört u.a. die Erstellung von weiteren spezifischen Kommunikationsplattformen und von Pressemitteilungen.

6.4 Problemerfassung

• Lagebeurteilung (aktuelle Situation) • Organisatorische Gliederung • Ziele definieren • Festlegung Prioritäten (Bedeutung, Dringlichkeit) • Aufgaben festlegen • Zerlegung in Teilprobleme und Teilaufgaben • Zeitplan • Sofortmassnahmen treffen und einleiten	• Was wird vom Krisenstab erwartet? • Wer ist zuständig? • Gibt es Handlungsrichtlinien? • Welche Partnerorganisationen sind beteiligt? • Was für Chancen und Gefahren gibt es? • Wie ist der Umgang mit der Presse?

6.5 WER - Verantwortlichkeit

Es gibt gegenüber der Presse eine einzige Anlaufstelle (Pressechef). Der Pressechef ist für den Versand der Pressetexte und die weitere Kommunikation mit den Medien verantwortlich. Die Presseberichte werden anschliessend durch die Verwaltung gesammelt, aufbereitet und allenfalls ausgewertet.

Aufbauorganisation	Der Gemeinderat bestehend aus 5 Mitgliedern und die Verwaltung aus rund 15 Mitarbeitenden, die im Krisenfalle herangezogen werden könnten. Es empfiehlt sich, eine möglichst einfache Stabsorganisation aufzubauen.
Örtlichkeit und Führungsmaterial	Nach Möglichkeit wird im Gemeindehaus ein Sitzungszimmer zum Führungsraum des Krisenstabes umfunktioniert. In diesem Führungsraum müssen die folgenden Gerätschaften bereitgestellt werden: PC oder Laptop (1-2 Arbeitsstationen); Kopierer; Drucker; Telefon; Flip-Chart; Beamer und Leinwand; Schreibmaterial; allf. Fotoapparat.

6.6 WEM - Anspruchsgruppen

Medien	Sofern das Vorkommnis dem öffentlichen Interesse entspricht, müssen die Medien innert der ersten 24 Stunden nach dem Eingang der Meldung zur ausserordentlichen Lage informiert werden. Im Anschluss müssen die Medien in sehr grossen Krisen anfangs stündlich, in weniger schwerwiegenden Lagen mindestens einmal täglich mit Informations-Updates versorgt werden, bis sich die ausserordentliche Lage normalisiert hat. Es ist die Aufgabe der Krisenorganisation die Übersicht über das Vorgehen zu behalten, das Timing zu koordinieren und die nächsten Schritte einzuleiten. Der Stand ist jeweils schrifltich festzuhalten.
Key-Medien	Die Gemeinde kann sogenannte Key-Medien bezeichnen. Zu diesen resp. zu ausgewählten Journalisten pflegt die Organisation, insbesondere der Leiter Kommunikation, regelmässig Kontakt und baut eine fundierte Beziehung auf. Die Key-Medien sind Themenführer für die wichtigsten Anspruchsgruppen der Organisation und sind deshalb auch in der Krise von zentraler Bedeutung. Bei den Key-Medien handelt es sich um: • Aargauer Zeitung • Neue Fricktaler Zeitung • fricktal.info • fricktal24.ch

Informationsnutzer

Beziehungspartner **☺ uns gut gesinnt** **😐 kritisch** **☹ unzufrieden**		**Informationsbedürfnis**	**Zeitpunkt**	**Besonderes**
Geschädigte	☹	Was passiert mir?	Sofort	Ev. Ärztliche oder psychologische Betreuung
Angehörige	☹	Was ist passiert?	Sofort	Sicherstellen der Verbindungen; evtl. ärztliche oder psychologische Betreuung
Anwohner	☹	Besteht eine Gefahr?	Sorfort	
Blaulichtorganisationen (Polizei, Feuerwehr, etc.)	☺	Wer ist geschädigt?	Sofort	
Übrige Bevölkerung	😐	Was ist passiert, wer ist beteiligt?	Bei den nächsten Lokalnachrichten	Gaffer
Presse	😐	Umfassende Information, Fotos, Reporter vor Ort	Sofort	Presseverantwortung gemäss Organigramm – nur einer gibt Informationen
Fernseher, Radio	😐	Umfassende Information, Reporter vor Ort, Interviews mit Direktbetroffenen	Sofort	Presseverantwortung gemäss Organigramm – nur einer gibt Informationen – bei grösseren Ereignissen Zeitpunkt einer Medienkonferenz bestimmen
Weitere Printmedien	😐	Hintergrundberichte, wie weiter	Gleichzeitig und Tage danach	

6.7 WAS - Informationsinhalt

Wichtig: Wahr ist, was der Empfänger versteht!

Die PR Botschaft muss folgende Punkte berücksichtigen:

Grundsatz	Massnahmen	Begründung
• Überlegt, rasch und dezidiert handeln • Permanent und offensiv kommunizieren • Emotionen haben Platz • wahr, offen, ehrlich, umfassend, zeitgerecht, intern vor extern einhalten	• Persönliche Kommunikation, der Chef informiert • Rasche Ankündigung und Organisation einer Medienkonferenz • Aufschalten und aktuell halten der Darksite • Vorbereitete Massnahmen einleiten	• Information aus erster Hand verhindert Gerüchte • Echte Emotionen wecken. Anteilnahme wirkt glaubhaft und schafft Goodwill

Medienkonferenz

Der Zeitpunkt einer Medienkonferenz ist zwischen 9 und 10 Uhr und von 14 bis 15 Uhr ideal. Somit können die Radio- und Fernsehstationen die Informationen richtig aufbereiten und sind für die Mittags- resp. Abendnachrichten bereit. Medienkonferenzen um die Mittagszeit sind nicht empfehlenswert. Die Dauer der Medienkonferenz sollte maximal eine Stunde in Anspruch nehmen. Das Gesagte sollte schriftlich abgegeben werden.

Es empfiehlt sich, die Medienkonferenz gemäss Traktandenliste in fertigen Sätzen bereits vorzubereiten. So müssen nur einzelne fehlende Punkte im Krisenfall ergänzt werden. An der Medienkonferenz stehen die Topverantwortlichen zur Verfügung. Dies könnten sein: der Feuerwehrkommandant, der Chef der örtlichen Polizei, der Gemeindeammann, der/die Gemeindeschreiberi/in, der Leiter der Wasserversorgung, etc.

Aufbau einer Medienkonferenz

Die Medienkonferenz könnte nach der folgenden Traktandenliste aufgebaut werden.

Nr.	Traktandum	Verantwortlich	Zeit (geplant/real)
1	**Begrüssung und Zielsetzung der Medienkonferenz** Bsp. Das Ziel der Medienkonferenz ist, dass Sie über das Schadenausmass, die eingeleiteten Massnahmen, die Zeitverhältnisse und die pendenten Tätigkeiten informiert sind.	**Gemeindeammann**	
2	**Problemerfassung** • Was ist passiert, was wurde angetroffen? • Schadenausmass (Menschenschaden, Verletzte, Sachschaden)	**Gemeindeammann**	

	• Aufgabenumschreibung, Handlungsrichtlinien • Beschrieb der Teilaufgaben, Stand der Arbeiten • Wer ist derzeit daran das Problem zu bewältigen? • Problembeurteilung (Dringlichkeit, Zuständigkeit, Sofortmassnahmen) • Welche Sofortmassnahmen wurden eingeleitet? • Warum könnte es passiert sein?		
3	**Zeitplan** • Zeitplan extern • Zeitplan für die interne Weiterarbeit • Erster Entwurf	**Leiter Logistik**	
4	**Aufträge für die Weiterarbeit** • Organisation/Struktur • Verbindungen Hotline und Vorstellung der Darksite	**Leiter Intern**	
5	**Nächster Rapport/Medienkonferenz** • Zeitpunkt, Teilnehmer, bereits bekannte Traktanden	**Gemeindeammann**	

6.8 WIE - Art der Kommunikation

Intern vor extern kommunizieren!

Bei sämtlichen Informationen, die an die Öffentlichkeit gelangen, gelten die folgenden Grundsätze:

Alle Informationen sollen

- offen
- ehrlich
- klar
- wahr
- zeitgerecht und
- intern vor extern kommuniziert werden!

Wahl der Medien	Die Wahl des Mediums hängt hauptsächlich vom Zielpublikum ab. Dabei kommen neben Pressemitteilungen auch Flugblätter an die Bevölkerung in Frage. Insbesondere muss auch ein grosses Augenmerk auf die Internetseite (Darksite) gelegt werden. Die Darksite kann mit Pressetexten, Hintergrundinformationen, chronologischem Ablauf der Ereignisse, Medieninformationen, Terminen, Kontakte und ev. Fotos aufgeschaltet werden

6.9 Wirkungskontrolle

Aufgrund der zweiten Medienkonferenz kann festgestellt werden, ob die Beteiligten genügend informiert wurden und ob die Informationen der ersten Phase verstanden wurden oder welche Unklarheiten es noch zu beseitigen gibt. Die PR Leitung ist vor Ort und kann diesen Puls direkt fühlen. Wichtig ist die fortlaufende Führung eines Ereignisprotokolls durch den Pressechef. Das Pressebüro muss folglich in der Nähe der Geschehnisse eingerichtet werden.

Aufbau eines Ereignisprotokolles

Datum/Zeit	Wer meldet?	Was?	Wem?	Wie?	Womit?	Bewertung?	Erledigt? Ja / Nein

Debriefing

Nach Abschluss der akuten Krisenlage muss diese sowie das Agieren der Krisenorganisation im Hinblick auf künftige sensitive Lagen bzw. akute Krisen kritisch hinterfragt werden (After Action Review – AAR). Ausserdem muss überdacht werden, ob und wie im Anschluss an die kritische Situationen weiterführende und aufbauende Image-Arbeit geleistet werden kann. Die Durchführung dieser Massnahmen liegt dann aber wieder alleine beim Gemeinderat. Es empfiehlt sich, die Krisenorganisation wiederum formell aufzulösen und die Situation damit abzuschliessen.

7. Inkraftsetzung

Das Kommunikationskonzept wird mit Beschluss des Gemeinderates Eiken vom 26. September 2016 per 1. Januar 2017 in Kraft gesetzt.

NAMENS DES GEMEINDERATES

Sig.

Christoph Aebi
Vizeammann

Sig.

Jennyfer Enge
Gemeindeschreiberin

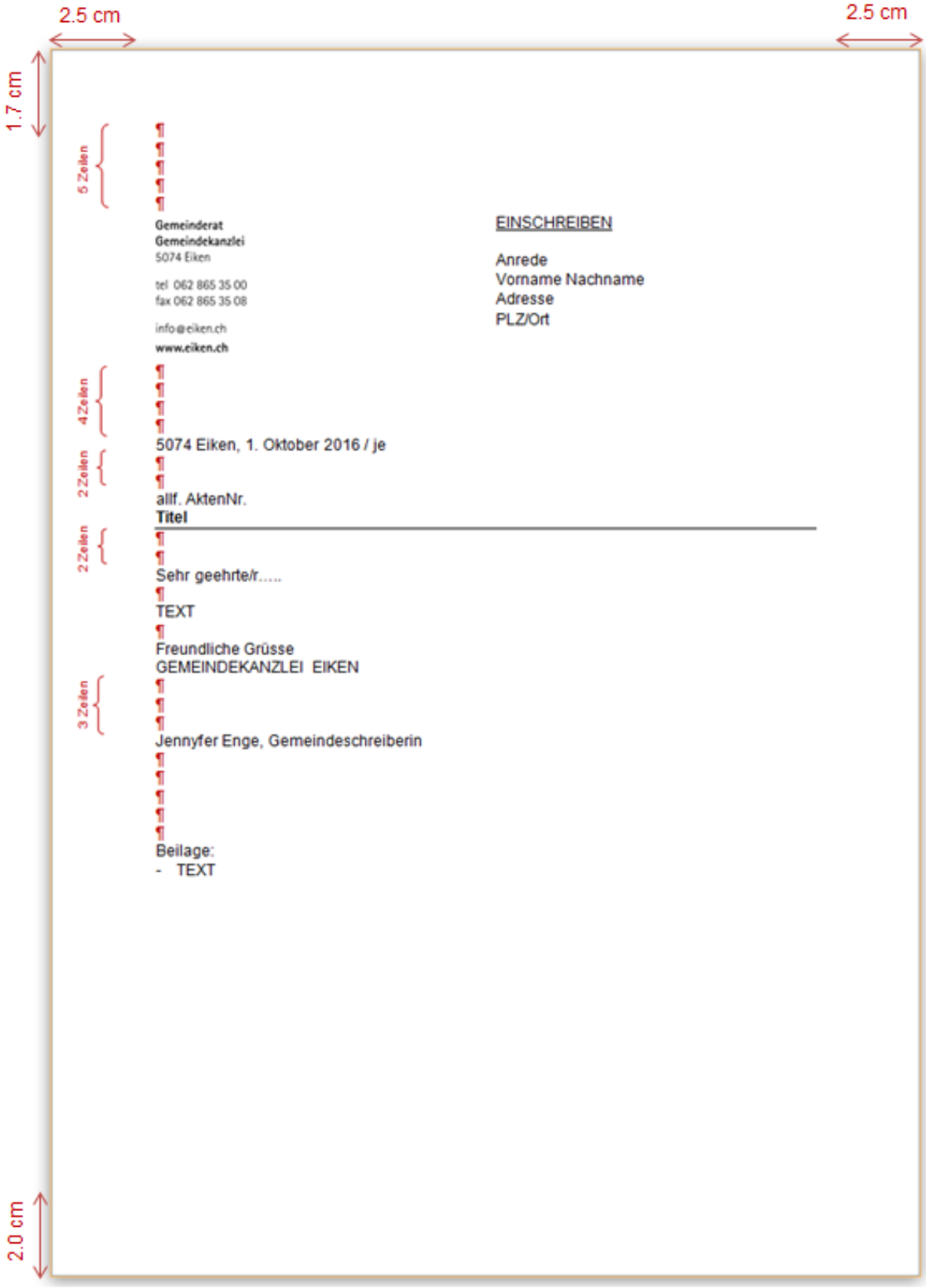
8. Kontakte / Telefonnummern

Name	Funktion	Telefon 1	Telefon 2	E-Mail
Polizei Oberes Fricktal	Polizei Oberes Fricktal	062 865 11 33		polizeiposten@ofpol.ch
Kantonspolizei	Kantonspolizei Frick	062 871 13 33		posten.frick@kapo.ag.ch
John Stefan	Feuerwehrkommandant	076 356 73 46	062 871 01 15	john.stefan@sunrise.ch
Zumsteg Gerhard	Kommandant ZSO	062 871 05 18		
Landolt Stefan	Förster	079 647 37 95	062 865 80 57	wald@gipf-oberfrick.ch
Grunder Stefan	Gemeindeammann	079 439 68 31		stefan.grunder@eiken.ch
Zwahlen Markus	Vizeammann	079 775 62 64	062 871 30 87	markus.zwahlen@eiken.ch
Aebi Christoph	Gemeinderat	079 936 90 38		christoph.aebi@eiken.ch
Anders Ingo	Gemeinderat	076 208 47 67		ingo.anders@eiken.ch
Adamek Sandra	Gemeinderätin			Sandra.adamek@eiken.ch
Zbinden Jennyfer	Gemeindeschreiberin	062 865 35 02	079 537 01 27	jennyfer.zbinden@eiken.ch
Rychener Martin	Co-Gemeindeschreiber			martin.rychener@eiken.ch
Tallichet Chantal	Bauverwaltung	079 396 29 67		chantal.tallichet@eiken.ch
Dina Albijan	Einwohnerkontrolle			albijan.dina@eiken.ch
Turi Janin	Sozialdienst			janin.turi@eiken.ch
Walker Tatyana	Sozialdienst			tatyana.walker@eiken.ch
Senn Renate	Leiterin Finanzen	079 453 65 53		renate.senn@eiken.ch
Kleeb Daniela	Leiterin Finanzen Stv.	079 656 93 40		daniela.kleeb@eiken.ch
Wächter Kurt	Leiter Steueramt	079 568 11 61		kurt.waechter@eiken.ch
Carlen Marianna	Leiter Steueramt Stv.	079 408 92 34		marianna.carlen@eiken.ch
Rohrer Valentin	Werkhofleiter	079 388 10 08	062 871 45 22	valentin.rohrer@eiken.ch
Zeugin Urs	Wasserwart	079 741 66 78	062 871 51 20	urs.zeugin@eiken.ch
John Peter	Hauswart Schulliegenschaft	079 602 59 25	062 871 43 67	peter.john@eiken.ch
Bachmann Karl	Hauswart Gemeindehaus	079 346 51 88		karl.bachmann@eiken.ch
Schwarb Hanspeter	Mitarbeiter Werkhof			
Küng-Obrist Rosa	Hauswartin Waldhaus	062 871 52 38	079 339 17 50	
Zaugg Bettina	Hauswartin Stv. Waldhaus	062 871 47 51	079 731 22 20	
Schärer Didi	Schulpflege Präsident	062 875 85 85	079 597 21 36	didi.schärer@schuleeiken.ch
Saridis Franziska	Schulpflege Vize	062 873 02 33		franziska.saridis@schuleeiken.ch
Diesner Angela	Schulleitung	062 871 25 01		schulleitung@schuleeiken.ch
Zuber Béatrice	Schulsekretariat	062 871 25 01		sekretariat@schuleeiken.ch
Aargauer Zeitung	Aargauer Zeitung	058 200 52 20		frick@aargauerzeitung.ch
Neue Fricktaler Zeitung	NFZ	062 865 35 70		redaktion-frick@nfz.ch
Bezirksanzeiger	fricktal.info	062 866 60 00		redaktion@fricktal.info
Fricktal24	fricktal24.ch	061 811 44 86		info@fricktal24.ch

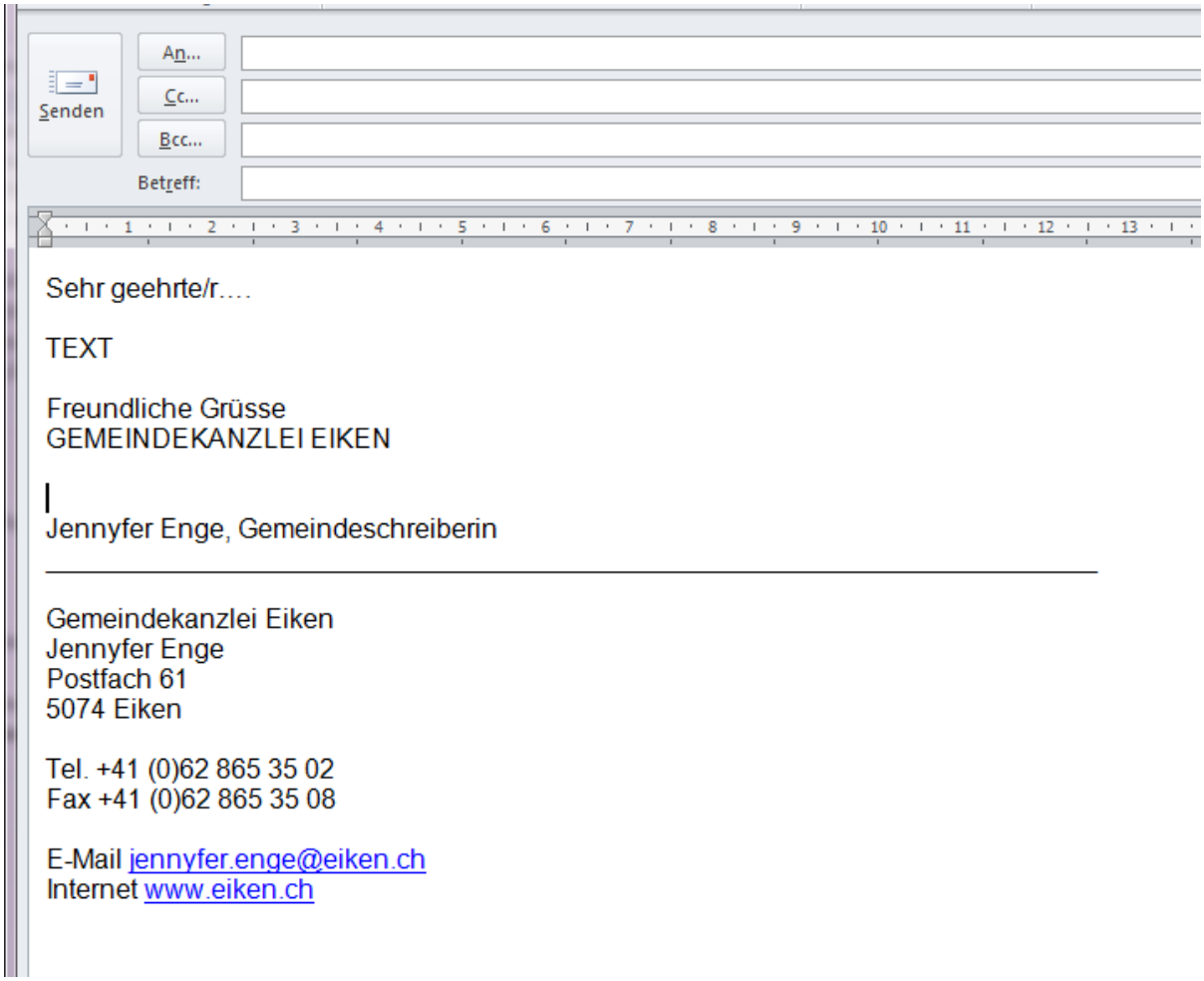
9. Anhänge

Briefvorlage allgemein:

- Schriftart Arial
- Schriftgrösse 11 oder 12, in ein und demselben Schreiben immer dieselbe Grösse verwenden!



Mailvorlage allgemein:



Grussformeln allgemein:

¶
Freundliche Grüsse
GEMEINDEKANZLEI EIKEN
¶
¶
¶
Jennyfer Enge, Gemeindeschreiberin

¶
Freundliche Grüsse
¶
NAMENS DES GEMEINDERATES
Der Gemeindeammann
¶
¶
¶
Die Gemeindeschreiberin

¶
Freundliche Grüsse
i.A. des Gemeinderates
GEMEINDEKANZLEI EIKEN
¶
¶
¶
Jennyfer Enge, Gemeindeschreiberin

Führungswand / Checkliste

"NAME" Titel	Analyse des Auftrages	
Ausgangslage	WANN	Sofort-massnahmen
Auftrag Gemeinde	WER	Einsatz der eigenen Gemeinde
Problem-erfassung	WEM	Handlungs-richtlinien
Vorgaben Was wird erwar-tet	WAS	Botschaft Inhalt
Verbindungen Telefon, Fax, E-Mail	WIE	Medienwahl
Beurteilung der Lage	WANN Termine Nächste Sitzung	Wirkungskon-trolle und Risikomanagement

Ereignisprotokoll

Zeit
Wer
Was
Wem
Wie
Womit

Pressetext

Zeitungsberichte- / Ausschnitte

Botschaftsqualität

- Wir wollen offen kommuni-zieren;
- Wir kommunizieren ehrlich;
- Wir berichten konzentriert;
- Unsere Botschaften sind klar;
- Der Inhalt ist wahr;
- Wir informieren zeitgerecht;
- Die Priorität der Kommuni-kation ist intern vor extern.

Mögliche **Traktandenliste** für interne Sitzungen

Nr.	Traktandum	Verantwortlich	Zeit (geplant/real)
1.	**Ziel**	Gemeindeammann	
2.	**Orientierung** **Vorgesetzte Stelle** • Einsatzraum Analyse Geschädigte • Auftrag • Mittel/Unterstützung • Nachbarn und deren Aufträge • Planungsannahmen • Beurteilung der vorgesetzten Stelle o Schlüsselbereiche Geschädigte o Eigene Schlüsselbereiche • Absichten des Vorgesetzen o Operative Ziele o Angestrebter Endzustand o Erfolgsfaktoren • Ablauf der Operation **Eigene Organisation** • Einsatzort • Erhaltener Auftrag • Eigene Mittel / Unterstützung • Nachbarn und deren Aufräge		
3.	**Problemerfassung** • Aufgabenumschreibung • Ziel und Zweck der Aufgabe • Teilaufträge und Dringlichkeit • Handlungsrichtlinien, Lösungsmöglichkeiten, Auflagen, erste Identifizierung von Gefahren • Verwaltungsgliederung / Organisation		
4.	**Auftragsanalyse** • Auftrag im Gesamtrahmen • Erwartete Leistung (angestrebter Endzustand) • Handlungsspielraum • Unterstützung • Entscheidkriterien (erster Ansatz) • Identifizierung und erste Bewertung von Gefahren • Konsequenzen für Weiterarbeit		
5.	**Risikomanagement** • Aktualisierte identifizierte Gefahren • Zusammenfassung erste Bewertung der Gefahren • Bestimmung der Risiken		
6.	**Sofortmassnahmen und Pendenzen** • Anträge mit Begründung • Aufträge für die Erledigung		
7.	**Zeitplan** • Zeitplan (externe Eckwerte) • Zeitplan für die interne Weiterarbeit (interne Eckwerte)		
8.	**Aufträge für die Weiterarbeit**		
9.	**Umfrage**		
10.	**Nächste Sitzung** • Zeitpunkt, Teilnehmer, bereits bekannte Traktanden		

Pocketcard im Krisenfall

Funktion	Person	Telefon 1	Telefon 2	E-Mail
Leitung / Presse	Gemeindeammann Stefan Grunder			
Stellvertretung	Vizeammann Markus Zwahlen			
Gemeindeschreiberin	Gemeindeschreiberin Jennyfer Zbinden	079 537 01 27	062 873 12 53	jennyfer.zbinden@eiken.ch
Co-Gemeindeschreiber	Co-Gemeindeschreiber Martin Rychener			martin.rychener@eiken.ch

Botschaft

- Ich berichte nur an die oben erwähnten Stellen
- Ich informiere schnell, ehrlich und klar

Als Mitarbeiter in der Krisensituation bin ich gegenüber den Medien nicht auskunftsberechtigt, ich muss den Anruf oder die Anfrage wie folgt weiterleiten:

1. Name, Titel des Mediums, Telefonnummer, Fragen/Anliegen
2. Dem Journalisten wird zugesichert, dass seine Anfrage weitergeleitet wird und er umgehend einen Rückruf erhält.
3. Die Anfrage wird sofort persönlich oder telefonisch mit den schriftlich erfassten Angaben weitergeleitet.

Die nachfolgende Information können der Presse weitergegeben werden:

- Die Hotline-Nummer
- Die Website www.eiken.ch
- Standort und Erreichbarkeit meines Chefs
- Standort und Erreichbarkeit des Pressebüros