



Kommunikationskonzept der Gemeinde Dietlikon

gültig ab 1. Februar 2011

Inhalt

1	Einleitung	1
1.1	Kommunikationsbedarf in der öffentlichen Verwaltung	1
1.2	Ziele der Kommunikation	1
1.3	Grundsätze der Kommunikation	1
1.4	Verantwortung und Zuständigkeiten	2
2	Interne Kommunikation	2
2.1	Informationsaustausch innerhalb des Gemeinderates.....	2
2.2	Informationsaustausch Gemeinderat - Behörden/Kommissionen	2
2.3	Informationsaustausch Gemeinderat - Schulgemeinde.....	3
2.4	Informationsaustausch Gemeinderat - Gemeindeschreiber	3
2.5	Informationsaustausch Gemeinderat – Verwaltungskader	3
2.6	Informationsaustausch innerhalb der Verwaltung	3
2.7	Informationen aus dem Gemeinderat für das Personal.....	3
3	Externe Kommunikation - Öffentlichkeitsarbeit.....	3
3.1	Grundsatz	3
3.2	Information via Medien	4
3.2.1	Amtliche Publikationen	4
3.2.2	Verhandlungsberichte	4
3.2.3	Medienmitteilungen	4
3.2.4	Persönliche Stellungnahmen	4
3.2.5	Interviews.....	4
3.2.6	Medienkonferenzen.....	4
3.2.7	Homepage.....	4
3.3	Politische Veranstaltungen	5
3.3.1	Gemeindeversammlungen	5
3.3.2	Abstimmungsvorlagen (Urnenabstimmung)	5
3.3.3	Politische Themenabende und -tagungen.....	5
3.4	Persönliche Kontakte	5
3.4.1	Sprechstunden.....	5
3.4.2	Besprechungen.....	5
3.4.3	Wirtschaft, Gewerbe und Vereine.....	5
3.4.4	Parteiinformation.....	5
3.4.5	Andere Behörden und das Verwaltungspersonal	5
3.4.6	Nachbargemeinden.....	6
3.4.7	Partnergemeinden.....	6
3.4.8	Tag der offenen Tür	6
3.5	Anlässe	6
3.5.1	Anlässe der Gemeinde	6
3.5.2	Anlässe Dritter	6
3.6	Weitere Kommunikationsmittel	6
3.6.1	Briefe, E-Mail, Drucksachen	6
3.6.2	Neuzuzügermappe	6
3.6.3	Öffentliche Aushänge.....	6
3.6.4	Plakatstellen / Ständer	6

4	Krisenkommunikation (Kommunikation in besonderen Lagen)	7
4.1	Grundsatz	7
4.2	Auslöser einer Krise.....	7
4.3	Management innerhalb der Krise.....	7
4.4	Debriefing.....	7
4.5	Verantwortlichkeiten	7
5	Inkraftsetzung	8
Anhang 1	Merkblatt Krisenkommunikation	9
Anhang 2	Alarmlisten	10

Sprachregelung

In diesem Konzept gelten sämtliche Personen- und Funktionsbezeichnungen für beide Geschlechter, ungeachtet der weiblichen oder männlichen Sprachform.

1 Einleitung

1.1 Kommunikationsbedarf in der öffentlichen Verwaltung

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung mit dem Publikum unterliegt einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss vor allem den verwaltungsrechtlichen Vorgaben und Prinzipien genügen, beispielsweise dem Öffentlichkeitsprinzip, dem Vertrauensschutz oder dem Datenschutz. Sie muss aber auch dem Amtsgeheimnis oder der Schweigepflicht gerecht werden.

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.

1.2 Ziele der Kommunikation

Mit der Kommunikation sollen 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 Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen gesteigert
- Zustimmung und Unterstützung für Visionen, Ideen und Projekte gewonnen
- Verständnis und Kenntnisse über die Aufgaben und die Leistungen gefördert
- Identifikation und Arbeitszufriedenheit verstärkt
- Gerüchte, Unklarheiten und Spekulationen möglichst verhindert

werden.

1.3 Grundsätze der Kommunikation

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.
 - Glaubwürdig informiert, wer auch negative Sachverhalte und unbefriedigende Entwicklungen kommuniziert.
- **Wir kommunizieren aktiv und aktuell**
 - Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, möglichst schnell und aktuell.
 - 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.
- **Wir kommunizieren bevölkerungs- und personalnah sowie mediengerecht**
 - Wir kommunizieren in Bezug auf Zeitpunkt, Mittel und Inhalt ausgerichtet auf die anvisiert Zielgruppe in einer auch für Laien leicht verständlichen Sprache.
 - Alle Mitglieder einer Zielgruppe sind gleich zu behandeln.

- **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**
 - Was persönliche Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert.
 - Wir überzeugen durch persönliche Kommunikation. Dabei achten wir auf unser Verhalten und Erscheinungsbild.
 - Briefe, Verfügungen, E-Mails und andere Dokumente sind grammatikalisch korrekt, sachlich, höflich, klar und empfängergerecht formuliert.

1.4 Verantwortung und Zuständigkeiten

Die politische Verantwortung des Gemeinderates für Inhalt, Form, Adressaten und Timing der Kommunikation ist nicht delegierbar. Der Gemeindeschreiber übt die Funktion des Kommunikationsbeauftragten des Gemeinderats und der Verwaltung aus. Er ist für die Umsetzung des Kommunikationskonzepts zuständig. Bei Bedarf wird er durch den Gemeindepräsidenten, die Ressortvorsteher und/oder die Bereichs- oder OE-Leitungen unterstützt.

Für Interviews mit politischen Aussagen sind nur der Gemeindepräsident oder der entsprechende Ressortvorsteher zuständig.

Die Bereichs- und OE-Leiter sind für die interne Kommunikation in ihren Bereichen und Organisationseinheiten zuständig.

Die Kommunikation nach aussen erfolgt zwingend über den Gemeindeschreiber.

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

2 Interne Kommunikation

2.1 Informationsaustausch innerhalb des Gemeinderates

Die Mitglieder des Gemeinderates informieren sich anlässlich der Gemeinderatssitzung gegenseitig und frühzeitig über die laufenden Geschäfte in ihren Ressorts. Bei aussergewöhnlichen Vorkommnissen informieren die Ressortverantwortlichen unverzüglich das Präsidium und den Gemeindeschreiber.

In Absprache mit dem Gemeindepräsidenten können bei Bedarf Bereichs- und/oder OE-Leitungen zu Gemeinderatssitzungen eingeladen werden. Sinngemäss gilt dies auch für Vertretungen aus weiteren Behörden, Kommissionen und Körperschaften oder für Experten.

2.2 Informationsaustausch Gemeinderat - Behörden/Kommissionen

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.

Ausnahme: Informationen, welche aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen geschützt sind.

2.3 Informationsaustausch Gemeinderat - Schulgemeinde

Der Informationsaustausch mit der Schulgemeinde wird bei Bedarf durch den Gemeindepräsidenten bzw. den Gemeindegemeinschafter sichergestellt.

2.4 Informationsaustausch Gemeinderat - Gemeindegemeinschafter

Der Gemeindegemeinschafter informiert den Gemeinderat anlässlich der Gemeinderatssitzungen über aktuelle Themen aus der Verwaltung.

Der Gemeindegemeinschafter informiert die Bereichs- und OE-Leitungen in der Regel am Tag nach der Sitzung über die für sie relevanten Entscheide des Gemeinderats.

2.5 Informationsaustausch Gemeinderat – Verwaltungskader

Der Gemeinderat trifft sich mindestens einmal jährlich (spätestens bis Ende Mai) mit dem Kader der Gemeindeverwaltung (Gemeindegemeinschafter, Bereichs- und OE-Leitungen) zu einem offenen Meinungsaustausch.

2.6 Informationsaustausch innerhalb der Verwaltung

Gemeindegemeinschafter und Bereichsleiter informieren sich mindestens einmal pro Monat gegenseitig und frühzeitig über laufende Geschäfte. Sie koordinieren bereichsübergreifende Geschäfte.

Der Bereichsleiter und seine OE-Leitungen informieren sich mindestens einmal pro Monat gegenseitig und frühzeitig über die laufenden Geschäfte und koordinieren das weitere Vorgehen.

Bei Projekten erfolgt der Informationsaustausch projektbezogen.

Über diese Sitzungen wird eine Aktennotiz erstellt, welche dem Gemeinderat sowie dem Gemeindegemeinschafter zur Kenntnisnahme weitergeleitet wird.

2.7 Informationen aus dem Gemeinderat für das Personal

Der interne Verhandlungsbericht beinhaltet eine Kurzfassung der Gemeinderatsbeschlüsse. Damit werden sämtliche Mitarbeitenden in der Regel einmal pro Monat über die Entscheide des Gemeinderats informiert. Dies ermöglicht eine bessere Vernetzung der Tätigkeit der verschiedenen Verwaltungseinheiten. Der Gemeindegemeinschafter ist für den Versand verantwortlich.

3 Externe Kommunikation - Öffentlichkeitsarbeit

3.1 Grundsatz

Behörden und Verwaltungsstellen informieren von sich aus und auf Anfrage über ihre Tätigkeit, soweit nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen.

Die Bestimmungen von Abschnitt 1 "Einleitung" sind zu beachten.

3.2 Information via Medien

3.2.1 Amtliche Publikationen

Der Kurier als amtliches Publikationsorgan wird jeden Donnerstag in alle Haushaltungen der Gemeinde Dietlikon verteilt. Beschlüsse, Verfügungen, Anordnungen, Mitteilungen etc. von Behörden und Verwaltungsstellen werden im amtlichen Publikationsorgan veröffentlicht. Sofern gesetzlich vorgeschrieben oder erforderlich, erfolgt zudem eine Publikation im Amtsblatt des Kantons Zürich sowie in weiteren Printmedien.

3.2.2 Verhandlungsberichte

Über die Verhandlungen des Gemeinderats wird in der Regel einmal monatlich berichtet. Die übrigen Behörden mit selbstständiger Verwaltungsbefugnis informieren bei Bedarf, in der Regel jedoch quartalsweise.

3.2.3 Medienmitteilungen

Mitteilungen zu Schwerpunktthemen, wichtigen Vorhaben, speziellen Anlässen, Erläuterungen zu Abstimmungsvorlagen, Vorinformationen über wichtige Projekte usw. werden mit separaten Medienmitteilungen veröffentlicht. Bei länger dauernden, besonders wichtigen oder kontroversen Projekten wird die Bevölkerung in regelmässigen Abständen informiert. Zwecks Steigerung der Aufmerksamkeit sowie Visualisierung des Themas sind die Mitteilungen nach Möglichkeit zu illustrieren.

Der Gemeinderat bestimmt jeweils an seinen Sitzungen, über welche Themen/Projekte mit besonderen Medienmitteilungen informiert werden soll.

3.2.4 Persönliche Stellungnahmen

Persönliche Meinungen und Stellungnahmen einzelner Behördenmitglieder erfolgen nur in besonderen Fällen und nach Rücksprache mit dem Gemeindepräsidenten oder dem Gemeindevorschreiber. Sie müssen klar als persönliche Meinung bezeichnet sein und gelten nicht als diejenige der Gesamtbehörde. Das Kollegialitätsprinzip ist zu beachten.

3.2.5 Interviews

Bei Interviews muss klar hervorgehen, ob es sich um eine persönliche Meinung oder um diejenige der Gesamtbehörde handelt. Interviews und wörtliche Zitate sind nach Möglichkeit vom Interviewten gegenzulesen, resp. Rohschnitte von TV-Beiträgen und Radiointerviews zu kontrollieren.

3.2.6 Medienkonferenzen

Eine Medienkonferenz wird bei Informationen mit Erklärungsbedarf und zu erwartenden Fragen abgehalten. Nach Möglichkeit werden den Medien schriftliche Unterlagen abgegeben. Medienkonferenzen werden in der Regel vom zuständigen Ressortvorsteher geleitet.

3.2.7 Homepage

Die Gemeinde Dietlikon führt unter www.dietlikon.ch eine Homepage. Als Visitenkarte und „Tor zur Welt“ enthält sie alle Neuigkeiten, Publikationen und wichtigen Informationen über die Gemeinde. Zudem finden sich auch Angaben über die Aufgaben und Zuständigkeiten der Behörden und der Verwaltung sowie Formulare zum Herunterladen. Die Homepage wird regelmässig weiterentwickelt mit dem Ziel, der Bevölkerung möglichst viele Dienstleistungen auch elektronisch anzubieten.

3.3 Politische Veranstaltungen

3.3.1 Gemeindeversammlungen

Im Hinblick auf die Gemeindeversammlungen verfasst der Gemeinderat zu allen Vorlagen einen kurzen, sachlichen und gut verständlichen schriftlichen Bericht (Einladung zur Gemeindeversammlung). Dieser wird den Stimmberechtigten und den Medien zugestellt.

Die Präsentation der Vorlagen an die Stimmberechtigten erfolgt an der Gemeindeversammlung über Referate der zuständigen Ressortvorsteher.

3.3.2 Abstimmungsvorlagen (Urnenabstimmung)

Zu jeder Abstimmungsvorlage wird ein kurzer, sachlich gefasster und gut verständlicher "Beleuchtender Bericht" verfasst. Der Inhalt wird durch das kantonale Recht geregelt.

3.3.3 Politische Themenabende und -tagungen

Der Gemeinderat führt bei Bedarf politische Themenabende und -tagungen 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 einer Informations- und Diskussionsveranstaltung eingeladen.

3.4 Persönliche Kontakte

3.4.1 Sprechstunden

Der Gemeindepräsident steht der Bevölkerung nach Voranmeldung für Anliegen aller Art zur Verfügung.

3.4.2 Besprechungen

Zur Beratung von Einwohnern, Entgegennahme von Anregungen und Reklamationen, zum Erteilen von Auskünften etc. können Besprechungen mit den zuständigen Ressortvorstehern oder Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung vereinbart werden.

3.4.3 Wirtschaft, Gewerbe und Vereine

Der Gemeinderat pflegt den Kontakt mit der ortsansässigen Wirtschaft, dem Gewerbe und den Vereinen. Auf Wunsch orientiert der Gemeinderat an Veranstaltungen oder Versammlungen dieser Gruppierungen kurz über seine Anliegen und Zukunftsabsichten.

3.4.4 Parteiinformation

Der Gemeinderat informiert die Ortsparteien regelmässig, mindestens jedoch zweimal jährlich, über die Grundsätze und Ziele seiner Politik, die Geschäfte der Gemeindeversammlung und Urnenabstimmung sowie weitere Geschäfte von allgemeinem Interesse.

3.4.5 Andere Behörden und das Verwaltungspersonal

Zur Beratung von Fragen, die für mehrere oder alle Gemeindebehörden von grundsätzlicher Bedeutung sind, beruft der Gemeinderat auf Verlangen einer Behörde eine Behördenkonferenz ein. Zu dieser werden in der Regel die zuständigen Mitglieder der mitbeteiligten Behörden sowie bei Geschäften mit finanzieller Bedeutung auch die Mitglieder der Rechnungsprüfungskommission eingeladen.

Zu Beginn einer Amtsdauer findet ein Treffen mit allen neu gewählten Behörden und dem Verwaltungskader statt. Dieses Treffen dient dem gegenseitigen Kennenlernen und der behördenübergreifenden Kontaktpflege.

3.4.6 Nachbargemeinden

Während der laufenden Amtsperiode nimmt der Gemeinderat Kontakt mit jeder Exekutive der Nachbargemeinden auf und vereinbart sporadisch ein Treffen. Ziel der Kontakte ist das Besprechen von gemeinsamen Themen sowie die Förderung des Gedanken- und Informationsaustausches.

3.4.7 Partnergemeinden

Der Gemeinderat pflegt mit regelmässigen Besuchen und Einladungen den Kontakt zu den Partnergemeinden.

3.4.8 Tag der offenen Tür

Sporadisch organisiert die Gemeinde Dietlikon einen Tag der offenen Tür für die Bevölkerung. Dabei können verschiedene öffentliche Betriebe und/oder Institutionen besichtigt werden.

3.5 Anlässe

3.5.1 Anlässe der Gemeinde

Der Gemeinderat trägt mit Anlässen aller Art zu einem aktiven und attraktiven Dorfleben bei. Er kann für einzelne Personengruppen besondere Anlässe durchführen (z.Bsp. Neuzuzüger-Anlass, Muttertags-Serenade usw.).

3.5.2 Anlässe Dritter

Die Gemeinde unterstützt Anlässe und Veranstaltungen Dritter, welche die Kommunikation unter der Bevölkerung und/oder mit den Behördenmitgliedern fördern. Er kann diese nach Bedarf ideell und/oder materiell unterstützen.

3.6 Weitere Kommunikationsmittel

3.6.1 Briefe, E-Mail, Drucksachen

Teil der externen Kommunikation ist das einheitliche Erscheinungsbild. Ein optisch einheitlicher Auftritt von Briefen, E-Mail oder Drucksachen zeugt von Gradlinigkeit, Kompetenz und Koordination. Logo, Hausfarbe, Schrift, Gestaltungs- und Stilvorgaben bilden grundsätzlich eine Einheit und dürfen nicht beliebig verändert werden.

3.6.2 Neuzuzügermappe

Diese regelmässig aktualisierte Begrüssungsschrift für zugezogene Einwohner (Neuzuzügermappe) ist, mit der Homepage, die Visitenkarte der Gemeinde. Die Mappe enthält Informationen über die Gemeinde und weist möglichst umfassend auf Aktivitäten und Angebote hin.

3.6.3 Öffentliche Aushänge

Die Gemeinde betreibt Stellen für öffentliche Aushänge. Resultate von Wahlen und Abstimmungen, Todesanzeigen, militärische Publikationen, öffentliche Anlässe der Gemeinde und weitere Meldungen werden hier veröffentlicht.

3.6.4 Plakatstellen / Ständer

Wichtige Hinweise für die Bevölkerung, wie Veranstaltungen, Urnengänge werden an den gemeindeeigenen Plakatstellen und Ständern ausgehängt.

4 Krisenkommunikation (Kommunikation in besonderen Lagen)

4.1 Grundsatz

Im Fall von Katastrophen und Nothilfe trägt in der Regel der Zivile Gemeindeführungsstab die Kommunikationsverantwortung. Für Einsätze bei ausserordentlichen Ereignissen sind in erster Linie Polizei und Feuerwehr zuständig.

Die in diesem Reglement festgehaltenen Kommunikationsgrundsätze gelten auch in Krisensituationen.

4.2 Auslöser einer Krise

- **Betrieb oder Infrastruktur:**
Stromunterbruch, Trinkwasserverschmutzung, Explosion, ausserordentliches Ereignis wie Flugzeug-, Bahn- oder Verkehrsunfall etc.
- **Menschen oder Naturgewalten:**
Unwetter, Pandemie, Verleumdung, Sabotage, sexuelle Gewalt, Verbrechen, Unfall, Selbsttötung etc.
- **Medien oder Politik:**
Kampagne, Budgetkürzung, Verfehlung in der Verwaltung oder den Behörden etc.

4.3 Management innerhalb der Krise

- **Krisenteam einberufen**
Nach Bedarf mit Experten erweitern. Informationen nur über Sprecher. Keine Informationen durch einzelne Gemeinderäte und Mitarbeitende.
- **Lagebeurteilung**
Genauen Sachverhalt (soweit möglich) feststellen. Informationsstrategie festlegen. Helfer für Pressearbeit und Information bestimmen, der das Krisenteam über die öffentliche Meinung (Medien etc.) auf dem Laufenden hält.
- **Kommunikation**
Intern vor extern. Infoquelle sein → agieren! Visualisierung ermöglichen (Lageplan, vor Ort etc.).
- **Niemals** verdrängen, bagatellisieren, verleugnen, tabuisieren, auf Zeit setzen, abtauchen, resignieren, nichts tun, aufgeben, destabilisieren, hilflos, ängstlich, panisch reagieren

4.4 Debriefing

Ein geregelted Debriefing durch den Leiter des Krisenteams beendet das Krisenmanagement offiziell. Dabei wird der Ablauf des Krisenmanagements nachbearbeitet. Allfällige Massnahmen werden festgehalten und umgesetzt.

4.5 Verantwortlichkeiten

Der Gemeindepräsident ist Leiter und Sprecher des Krisenteams.

Der Gemeindegeschreiber ist Kommunikationschef und für die Organisation sowie den korrekten Ablauf der Krise verantwortlich. Zudem sorgt er dafür, dass einerseits das Merkblatt "Krisenkommunikation" (Anhang 1) und die Alarmlisten (Anhang 2) auf dem aktuellen Stand und andererseits die Mitarbeitenden, Behördenmitglieder etc. über den Ablauf der Krisenkommunikation informiert sind.

5 Inkraftsetzung

Dieses Kommunikationskonzept tritt per 1. Februar 2011 in Kraft. Es kann durch den Gemeinderat jederzeit geändert oder ergänzt werden.

Durch den Gemeinderat Dietlikon genehmigt an seiner Sitzung vom 25. Januar 2011 (GRB 26).

Gemeinderat Dietlikon



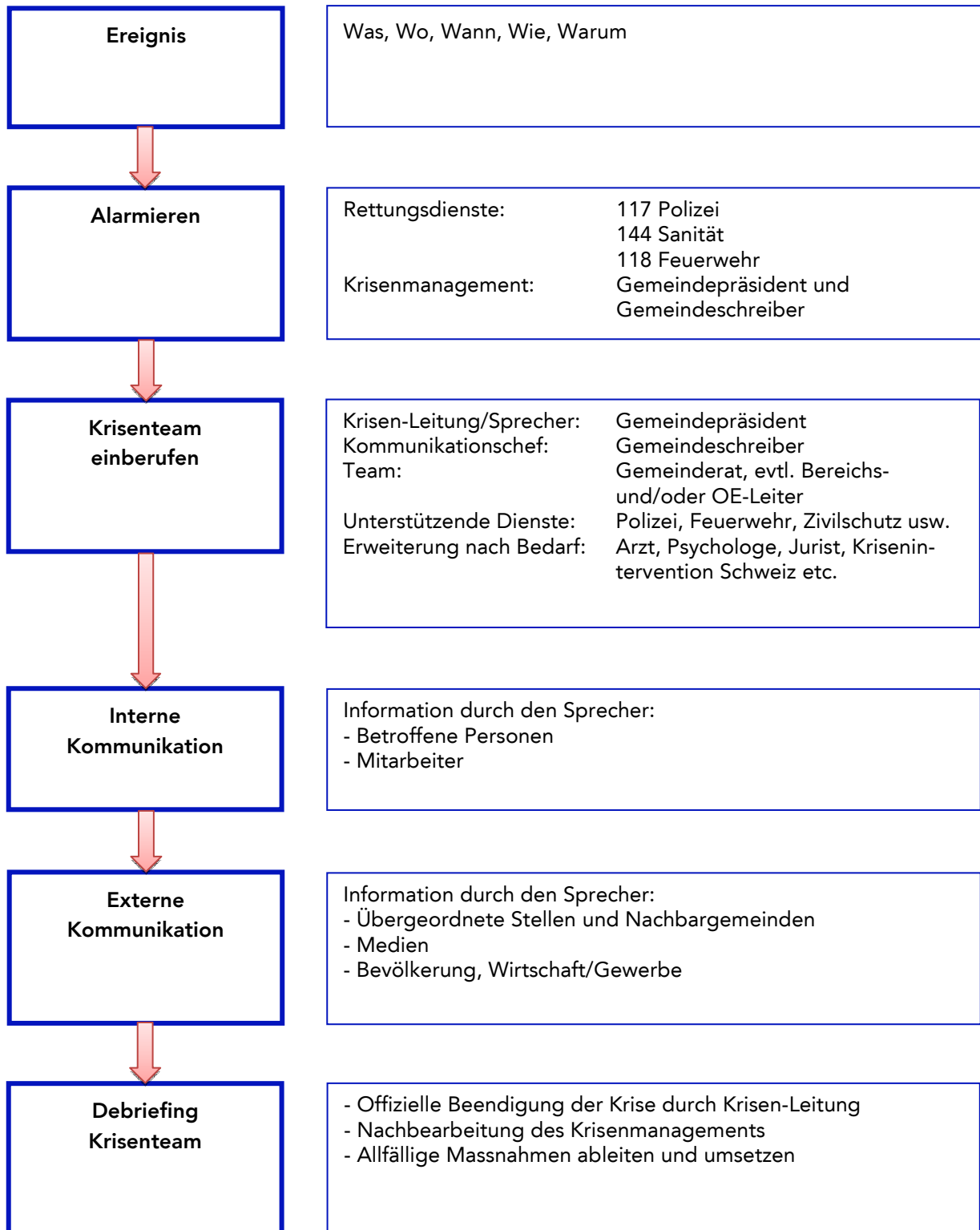
Kurt Schreiber
Präsident



Martin Keller
Schreiber

Anhang 1 Merkblatt Krisenkommunikation

Information zuhanden Mitarbeitende, Behördenmitglieder, externe Stellen. Information nur über den Sprecher. Schweigepflicht gilt für Gemeinderäte, Mitarbeitende usw.



Anhang 2 Alarmlisten

Diese Daten sind nur für den internen Gebrauch bestimmt und werden nicht publiziert.