

Datum 18. September 2012
Reg.Nr. 16.08 / 2012-266
Person Christian Marti
Funktion Gemeindepräsident
E-Mail christian.marti@glarus.ch
Direkt +41 58 611 80 05

Kommunikationskonzept der Gemeinde Glarus

verabschiedet vom Gemeinderat am 10. Januar 2013



Versionen

Version	Bearbeiter	Datum	Änderungen
V 1.00	Monika Spring Fassbind	25. August 2012	Erstrelease
V 1.01	Christian Marti	18. September 2012	Redaktionelle Überarbeitung , Layout
V 1.10	Christian Marti	27. Dezember 2012	Beratungen GL
V 2.00	Gemeinderat	10. Januar 2013	Beratungen GR



Inhaltsübersicht¹:

1	Einleitung.....	4
1.1	Kommunikation im öffentlichen Dienstleistungsbetrieb.....	4
1.2	Zielgruppen.....	4
1.3	Grundsätze der Kommunikation.....	4
1.4	Ziele der Kommunikation.....	5
1.5	Zuständigkeit und Verantwortung.....	6
2	Interne Kommunikation.....	6
2.1	Gemeinderat.....	6
2.2	Kommissionen.....	6
2.3	Geschäftsleitung.....	6
2.4	Mitarbeitende.....	6
2.5	Technische Betriebe Glarus (TBG).....	7
2.6	Alters- und Pflegeheime Glarus (APG).....	7
3	Externe Kommunikation.....	7
3.1	Gemeindeversammlung.....	7
3.2	Medienarbeit.....	7
3.2.1	Mediananfragen.....	7
3.2.2	Medienmitteilungen.....	8
3.2.3	Medienkonferenzen.....	8
3.2.4	Persönliche Stellungnahmen und Interviews.....	8
3.3	Internetseite.....	8
3.4	Neue Medien.....	8
3.5	Persönliche Kontakte.....	8
3.6	Technische Betriebe Glarus (TBG).....	9
3.7	Alters- und Pflegeheime Glarus (APG).....	9
4	Krisenkommunikation.....	9
4.1	Mögliche Krisen.....	9
4.2	Zuständigkeit und Verantwortung.....	9
4.3	Informationssperre.....	10
4.4	Interne vor externer Kommunikation.....	10
4.5	Debriefing.....	10
4.6	Ausnahme: Krisenkonzept Schule Glarus.....	10
5	Inkraftsetzung.....	10
6	Anhang 1: Merkblatt Krisenkommunikation.....	11

¹ Sämtliche Personen- und Funktionsbezeichnungen in diesem Konzept - ungeachtet der weiblichen oder männlichen Sprachform - gelten für beide Geschlechter.

1 Einleitung

1.1 Kommunikation im öffentlichen Dienstleistungsbetrieb

Die Gemeinde Glarus ist sich bewusst, wie wichtig eine umfassende und regelmässige Kommunikation und Information ist. Die Kommunikation der Gemeinde Glarus unterliegt jedoch – wie diejenige aller Behörden und Verwaltungsorgane – einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss einerseits verwaltungsrechtlichen Vorgaben wie dem Öffentlichkeitsprinzip, dem Datenschutz und dem Vertrauensschutz genügen, andererseits Prinzipien wie die Schweigepflicht oder das Amtsgeheimnis einhalten.

1.2 Zielgruppen

In den Jahreszielen 2012 hat die Gemeinde Glarus eine erste Nennung der bisherigen Kommunikationspartner vorgenommen: Zuzüger, Einwohner, Unternehmen, Medien, Vereine und Verbände, Kanton, Gemeinden, Landräte, weitere.

Strukturiert und erweitert können folgende Zielgruppen definiert werden:

- Ansässige und potenziell sich ansiedelnde Einwohnerschaft
- Ansässige und potenziell sich ansiedelnde Unternehmen
- Politische Organe
- Kanton und andere Gemeinden
- Tourismusorganisationen, touristische Leistungsträger
- Vereine, Verbände und Institutionen
- Kirchen
- Medien
- Mitarbeitende der Gemeinde (inkl. ehemalige Mitarbeitende und ehemalige Behördenmitglieder)
- (Potenzielle) Gäste

1.3 Grundsätze der Kommunikation

Informationen schaffen Transparenz und Vertrauen, sie wecken Interesse, beugen Gerüchten vor und verhindern Unklarheiten und Spekulationen. Werden Zusammenhänge verstanden, erhöht dies auch die Toleranz und Akzeptanz und – wo nötig – die Bereitschaft zur Mitarbeit. Eine gute Information und Kommunikation der Gemeinde fördert deshalb auch das demokratische Zusammenspiel.

Kommunikation besteht jedoch nicht allein aus der Wiedergabe von Informationen und Öffentlichkeitsarbeit. Die Wahrnehmung der Gemeinde nach aussen wird insbesondere über das Erscheinungsbild und die Qualität der Dienstleistungen bestimmt, aber auch über das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und Mitarbeitenden. Denn: Jedes einzelne Behördenmitglied und jeder resp. jede Mitarbeitende prägt die Kommunikation der Gemeinde mit.

Folgende Grundsätze sind deshalb von den Behörden und Mitarbeitenden der Gemeinde Glarus stets zu beachten:

Wir kommunizieren offen und umfassend

Die Gemeinde Glarus kommuniziert offen, denn eine offene Kommunikation bildet die Basis der Interaktion der Gemeinde mit ihren Zielgruppen. Sie gibt Informationen nicht in Tranchen preis sondern informiert so umfassend wie bezüglich der Sache und Situation möglich und berücksichtigt dabei sowohl positive als auch negative Aspekte.

Wir kommunizieren ehrlich und sachlich

Alles was intern oder extern kommuniziert wird, muss wahr sein, jedoch muss - sofern es berechnigte Gründe dafür gibt – nicht immer alles sofort kommuniziert werden. Ereignisse, Entscheide, Aktivitäten und Prozesse werden sachlich dargelegt.

Wir kommunizieren gezielt und adressatengerecht

Die Gemeinde kommuniziert gezielt und zielgruppengerecht. Sie wählt die geeigneten Mittel und eine den Adressaten angepasste, leicht verständliche Sprache.

Wir kommunizieren proaktiv

Kommuniziert wird nicht nur auf Anfrage, sondern wo immer möglich aus eigenem Antrieb, proaktiv und frühzeitig. All unserer Kommunikation liegt unsere hohe Dienstleistungsbereitschaft zugrunde.

Wir kommunizieren persönlich

Die Kommunikationsmittel werden dem Inhalt angepasst. Heikle Themen werden persönlich kommuniziert. Im persönlichen Umgang treten wir korrekt auf, im schriftlichen Kontakt achten wir auf den richtigen Ton und die Grammatik.

Wir kommunizieren intern vor extern

Die Mitarbeitenden und Behörden erhalten Informationen zeitlich vor oder zumindest gleichzeitig mit der Öffentlichkeit. Direkt Betroffene werden vorab informiert und wenn möglich in die Kommunikation mit einbezogen.

Wir kommunizieren mit einheitlichem Erscheinungsbild

Das bestehende CI/CD der Gemeinde Glarus ist für sämtliche kommunikative Massnahmen verbindlich.

1.4 Ziele der Kommunikation

Mit der Kommunikation der Gemeinde Glarus soll bei den definierten Zielgruppen folgendes erreicht werden:

- Vermittlung der nötigen und relevanten Informationen bezüglich der Aufgaben und Dienstleistungen der Gemeinde
- Transparent agieren und damit Vertrauen schaffen
- Fundierte Grundlagen für die Meinungsbildung vermitteln
- Bereitschaft zu einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit wecken
- Interesse für öffentliche Aktivitäten und Veranstaltungen sowie politische Mitbestimmung steigern
- Identifikation und Arbeitszufriedenheit stärken
- Verhinderung von Gerüchten und Spekulationen aufgrund falscher oder mangelnder Information.

1.5 Zuständigkeit und Verantwortung

Die oberste Verantwortung für die Gesamtkommunikation der Gemeinde Glarus liegt beim Gemeindepräsidenten.

Der Gemeindepräsident ist zusammen mit dem Gemeindeschreiber für die externe Kommunikation zuständig. Medienanfragen - mit Ausnahme von fachlichen Detailfragen - dürfen nur von diesen beiden oder den von ihnen damit beauftragten Personen beantwortet werden. Dieser Grundsatz gilt insbesondere auch für grössere oder besondere Ereignisse, Notfall- und Krisensituationen.

Gemeindepräsident und Gemeindeschreiber können die Zuständigkeit – je nachdem ob es sich um ein politisches oder rein fachliches Thema handelt – an das zuständige Gemeinderatsmitglied oder das zuständige Mitglied der Geschäftsleitung delegieren.

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

Im Bereich der Schule findet das Informationskonzept der Schule Glarus, welches am 17. November 2010 von der Schulkommission erlassen wurde, diesem Konzept jedoch grundsätzlich unterstellt ist, Anwendung.

2 Interne Kommunikation

2.1 Gemeinderat

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

2.2 Kommissionen

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

2.3 Geschäftsleitung

Die Mitglieder der Geschäftsleitung tauschen sich im Rahmen einer Regelkommunikation sowohl mit dem Gemeindepräsidium wie mit ihren strategischen Tandempartnern auf der strategischen GR-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 Mitglieder der Geschäftsleitung informieren sich im Rahmen der regelmässig stattfindenden Geschäftsleitungssitzungen über die laufenden und geplanten Geschäfte, klären wo nötig Zuständigkeiten und besprechen für die Verwaltung bedeutende Anliegen. Im Rahmen einer Regelkommunikation geben die Mitglieder der Geschäftsleitung Informationen an die ihnen unterstellten Abteilungsleiter und Mitarbeitenden weiter.

2.4 Mitarbeitende

Die Information der Mitarbeitenden erfolgt im Rahmen einer Regelkommunikation durch ihre Vorgesetzten (Hauptabteilungs-, Abteilungs- und Fachstellenleitungen) sowie bei Bedarf durch persönliche Gespräche, einen dem Lohnausweis beigelegten Mitarbeiterbrief



oder Informationsveranstaltungen. Insbesondere bei heiklen Themen werden die Mitarbeitenden wenn möglich persönlich informiert.

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

Ausgehende Medienmitteilungen werden zeitgleich wie an die Medien auch an alle Mitarbeitenden versandt und an den internen Anschlagsbrettern ausgehängt. 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).

2.5 Technische Betriebe Glarus (TBG)

Die Technischen Betriebe Glarus (TBG) sind ein juristisch eigenständiges Unternehmen und nehmen ihre Kommunikation selbständig wahr. Die Verantwortung dafür liegt beim Verwaltungsrat der TBG. Für die Sicherstellung des Informationsflusses zur Eigentümerin der TBG, der Gemeinde Glarus, ist grundsätzlich das Verwaltungsratspräsidium zuständig. Die Geschäftsleitungen von Gemeinde und TBG pflegen den regelmässigen Kontakt zu operativen Fragen des Tagesgeschäfts.

2.6 Alters- und Pflegeheime Glarus (APG)

Die Alters- und Pflegeheime Glarus (APG) sind ein juristisch eigenständiges Unternehmen und nehmen ihre Kommunikation selbständig wahr. Die Verantwortung dafür liegt beim Verwaltungsrat der APG. Für die Sicherstellung des Informationsflusses zur Eigentümerin der APG, der Gemeinde Glarus, ist grundsätzlich das Verwaltungsratspräsidium zuständig. Die Geschäftsleitungen von Gemeinde und APG pflegen bei Bedarf den Kontakt zu operativen Fragen des Tagesgeschäfts.

3 Externe Kommunikation

3.1 Gemeindeversammlung

Im Vorfeld zu einer Gemeindeversammlung verfasst der Gemeinderat zu den Vorlagen ein Memorial an die Stimmberechtigten. Gemeindeversammlungen werden vorher und nachher durch gezielte Medienarbeit begleitet.

3.2 Medienarbeit

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

3.2.1 Medienanfragen

Für Medienanfragen sind grundsätzlich der Gemeindepräsident und der Gemeindeschreiber zuständig. Medienanfragen dürfen nur von diesen beiden oder den von ihnen

damit beauftragten Personen beantwortet werden. Gemeindepräsident und Gemeindeschreiber können die Zuständigkeit – je nachdem ob es sich um ein politisches oder rein fachliches Thema handelt – an das zuständige Gemeinderatsmitglied oder den zuständigen Hauptabteilungsleiter delegieren.

3.2.2 Medienmitteilungen

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. Aber auch jährlich wiederkehrende Aktivitäten oder Ereignisse werden medial begleitet und dazu genutzt, die Bevölkerung zu informieren und wo nötig zu einem Thema zu sensibilisieren.

3.2.3 Medienkonferenzen

Bei wichtigen Ereignissen resp. Informationen, welche erklärt werden müssen und/oder auf welche Fragen zu erwarten sind, wird eine Medienkonferenz abgehalten. In der Regel werden Medienkonferenzen vom Gemeindepräsidenten geleitet. Anwesend sind zudem die für das Thema relevanten Auskunftspersonen. Die Medien werden nach Möglichkeit mit einer schriftlichen Dokumentation versorgt.

3.2.4 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 auskunftgebenden 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.

3.3 Internetseite

Die Internetseite www.gemeinde.glarus.ch ist das virtuelle Portal zur Gemeinde Glarus. Die Seite gibt einen umfassenden inhaltlichen Überblick über die Angebote, Dienstleistungen und Aktivitäten der Gemeinde und enthält alle wichtigen Informationen für die unter Punkt 1.2. identifizierten Zielgruppen. Mit Hilfe eines Newsletters werden ausgesuchte wichtige Themen gezielt und schnell an interessierte Abonnenten versandt.

Die Internetseite der Gemeinde Glarus 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.

3.4 Neue Medien

Neue Medien wie Facebook und Twitter werden mittelfristig geprüft und im Rahmen der Kommunikation der Gemeinde bei Bedarf zielgruppenspezifisch eingesetzt.

3.5 Persönliche Kontakte

Praktisch alle Mitarbeitenden stehen im regelmässigen Kontakt mit der Bevölkerung, sei dies via Telefon, Email oder im Rahmen eines persönlichen Zusammentreffens. Sie treten dabei freundlich, zuvorkommend und professionell auf und begegnen der Bevölkerung als Kunde und Partner.

Für die Klärung wichtiger Anliegen, z.B. der Beratung von Einwohnern, Anregungen, Reklamationen, Auskünften etc. kann ein Besprechungstermin vereinbart werden.

Der Gemeindepräsident steht der Bevölkerung bei wichtigen Anliegen im Rahmen einer Sprechstunde 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.

3.6 Technische Betriebe Glarus (TBG)

Die Technischen Betriebe Glarus (TBG) sind ein juristisch eigenständiges Unternehmen und nehmen ihre Kommunikation selbständig wahr. Die Verantwortung dafür liegt beim Verwaltungsrat der TBG. Zuständig für die externe Kommunikation ist auf strategischer Ebene der Verwaltungsrat resp. der Verwaltungsratspräsident, welcher auch Gemeinderatsmitglied ist, und auf operativer Ebene die Geschäftsleitung.

3.7 Alters- und Pflegeheime Glarus (APG)

Die Alters- und Pflegeheime Glarus (APG) sind ein juristisch eigenständiges Unternehmen und nehmen ihre Kommunikation selbständig wahr. Die Verantwortung dafür liegt beim Verwaltungsrat der APG. Zuständig für die externe Kommunikation ist auf strategischer Ebene der Verwaltungsrat resp. die Verwaltungsratspräsidentin, welche auch Gemeinderatsmitglied ist, und auf operativer Ebene die Geschäftsleitung.

4 Krisenkommunikation

Gerade in Krisensituationen erhält die Kommunikation grosse Bedeutung. Umso wichtiger ist, 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, welche nicht gesichert sind, müssen klar als solche erkennbar sein.

4.1 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.

4.2 Zuständigkeit und Verantwortung

Für die Kommunikation in Krisensituationen ist der Gemeindepräsident verantwortlich. Medienanfragen dürfen nur von ihm und dem Gemeindeschreiber oder von ihnen explizit beauftragten Personen beantwortet werden.

Bei grösseren, aussergewöhnlichen Ereignissen sowie Katastrophen kommt automatisch unmittelbar nach deren Alarmierung der Gemeindeführungsstab und - sofern der gesamte Kanton von der Krise betroffen ist, der kantonale Krisenstab - zum Einsatz und übernimmt

auch alle bezüglich der Krise nötigen Entscheidungen und Aktivitäten im Bereich der Kommunikation und Information. Für die Kommunikation des Gemeindeführungsstabes verantwortlich ist der Gemeindegeschreiber.

4.3 Informationssperre

Sowohl den Behördenmitgliedern als auch allen Mitarbeitenden der Gemeinde Glarus ist untersagt, Informationen an die 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.

4.4 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.

4.5 Debriefing

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

4.6 Ausnahme: Krisenkonzept Schule Glarus

Im Bereich der Schule findet das Krisenkonzept der Schule Glarus, welches am 26. März 2012 von der Schulleitung erlassen wurde, diesem Konzept jedoch unterstellt ist, Anwendung.

5 Inkraftsetzung

Das Kommunikationskonzept wurde am 10. Januar 2013 vom Gemeinderat Glarus verabschiedet und tritt rückwirkend per 1. Januar 2013 in Kraft.

6 Anhang 1: Merkblatt Krisenkommunikation

Informationen dürfen nur über den Krisensprecher weitergegeben werden! Für alle anderen Personen, Behördenmitglieder, Mitarbeitende etc. gilt die Schweigepflicht.

