

Kommunikationskonzept

vom 25. Oktober 2022

1. Einleitung

1.1 Rechtsgrundlagen und Besonderheiten der öffentlichen Verwaltung

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung nach innen und nach aussen verlangt besondere Sorgfalt. Das Gemeindegesetz, das Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) sowie die Verordnung über die Information und den Datenschutz (IDV) bilden die verbindlichen Rechtsgrundlagen. Die Kommunikation muss also die verwaltungsrechtlichen Vorgaben wie das Öffentlichkeitsprinzip oder den Vertrauens- und Datenschutz berücksichtigen, aber auch das Amtsgeheimnis und die Schweigepflicht wahren. In diesen Spannungsverhältnissen gilt es, die Informations- und Kommunikationstätigkeit der Gemeinde einzubetten.

Das Kommunikationskonzept dient als Leitfaden für die Kommunikation der Gemeinde Erlenbach.

1.2 Übergeordnete Leitlinien gemäss Gemeindeordnung und Gemeinderatserklärung

Das vorliegende Konzept konkretisiert bereits vorhandene, übergeordnete Grundsätze. So steht in der Gemeinderatserklärung der Gemeinde Erlenbach folgender Leitsatz: "Wir verpflichten uns, regelmässig, transparent sowie proaktiv über unsere Arbeiten und Projekte zu informieren".

1.3 Abgrenzungen

Dieses Konzept bildet nicht alle Dimensionen der Kommunikation ab. Als gesonderte Themen gelten:

- Politische Kommunikation im engeren Sinne, Abstimmungsunterlagen, Weisungen, Gemeindeversammlungen, Informationsveranstaltungen, Workshops etc. Die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung sind in diesem Bereich für die fachlichen Informationen zuständig, äussern sich aber nicht politisch. Politische Aussagen, Einschätzungen und Positionen liegen in der Kompetenz des Gemeinderats.
- Krisenkommunikation: Bei ausserordentlichen Ereignissen liegt die Kommunikationshoheit in erster Linie bei der Leitung der Einsatzkräfte, der Behördendelegation für besondere oder ausserordentliche Lagen oder dem Gemeindeführungsorgan (GFO). In Krisensituationen, in denen die Gemeinde selbst kommunizieren muss, obliegt die politische Kommunikation dem Gemeindepräsidium.

2. Ziele und Grundsätze der Kommunikation

2.1 Ziele der Kommunikation

Oberstes Ziel der Kommunikation ist die möglichst umfassende Information der verschiedenen Ansprechpersonen und Anspruchsgruppen der Gemeinde Erlenbach.

Mit der Kommunikation sollen bei der Bevölkerung, bei den politischen Gruppen wie Behörden, Parteien etc., bei Unternehmen und dem Gewerbe, bei den Vereinen und Kirchgemeinden, bei den Medien sowie auch bei den Mitarbeitenden:

- Transparenz über Prozesse und Entscheidungen geschaffen;
- Vertrauen in die Arbeit von Behörden und Verwaltung entwickelt;
- Verständnis und Dialog gefördert;
- Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit hervorgerufen;
- Identifikation mit der Gemeinde und Arbeitszufriedenheit gestärkt;
- Interesse an öffentlichen Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen gesteigert werden.

2.2 Grundsätze der Kommunikation

Die Gemeinde Erlenbach handelt nach folgender Maxime:

2.2.1 Wie kommunizieren wir

- Wir kommunizieren sachlich und ehrlich.
- Wir kommunizieren auch über negative Sachverhalte und unbefriedigende Entwicklungen.
- Wir kommunizieren aktiv, zeitnah und möglichst umfassend.
- Wir kommunizieren mit Behörden und Mitarbeitenden zeitlich vor der Öffentlichkeit oder spätestens zeitgleich.
- Wir halten uns bei der Kommunikation an Persönlichkeitsrechte, Datenschutz und Amtsgeheimnis.
- Wir passen unsere Sprache und unsere Kommunikationsmittel derjenigen Zielgruppe an, die wir über etwas in Kenntnis setzen wollen.
- Wir behandeln alle Mitglieder der verschiedenen Zielgruppen gleich.
- Was persönliche Betroffenheit auslöst, teilen wir persönlich mit.
- Wir achten bei der Kommunikation darauf, dass wir das Ansehen der Gemeinde wahren.
- Wir treten nach aussen mit einer einheitlichen Corporate Identity auf.

2.2.1 Was kommunizieren wir

- Wir kommunizieren über die Beschlüsse des Gemeinderates.
- Wir kommunizieren über Ereignisse, Sachlagen und Prozesse.
- Wir kommunizieren über die laufenden Arbeiten und Projekte der Gemeinde.

Neben diesen Grundsätzen der Kommunikation suchen wir den Dialog mit der Bevölkerung und den Mitarbeitenden und legen dabei Wert auf vertrauensvollen Umgang mit Informationen, die uns zugetragen werden.

3. Verantwortung und Zuständigkeit

Primäre Handelnde der Gemeindekommunikation von Erlenbach sind das Gemeindepräsidium und die Mitglieder des Gemeinderats, der/die Gemeindeschreiber/in, Abteilungsleitende und Projektleitende, der/die Kommunikationsbeauftragte, Behörden und Kommissionen.

Verantwortlich für die Kommunikation der Gemeinde Erlenbach ist gemäss Organisationsreglement der/die Gemeindeschreiber/in. Er/Sie ist zuständig für die Umsetzung des Kommunikationskonzeptes sowie die interne und externe Kommunikation.

Äusserungen von Mitarbeitenden der Gemeinde gegenüber Aussenstehenden sind durch die Schweige- und die Treuepflicht eingeschränkt.

4. Externe Kommunikation

4.1 Grundsätze der Öffentlichkeitsarbeit

Die Gemeinde Erlenbach informiert die Öffentlichkeit über die Tätigkeiten der Behörden und der Verwaltung mit dem Ziel, deren Wirken nachvollziehbar zu machen und den Dialog mit den verschiedenen Anspruchsgruppen zu fördern bzw. zu pflegen.

Die analogen und digitalen Kommunikationskanäle werden situativ eingesetzt, wobei der Digitalisierung hohe Priorität eingeräumt wird.

Zentrales Element der Kommunikation ist die offizielle Website der Gemeinde (erlenbach.ch). Sie stellt neben dem amtlichen Publikationsorgan auch die offizielle Informationsplattform der Gemeinde dar.

4.2 Kanäle

Website

Die Gemeinde Erlenbach führt eine gemeindeeigene Website. Die Website ist nach relevanten Themen gegliedert, die Bevölkerung findet zudem klassische Verwaltungsinformationen und Abstimmungsergebnisse. Ebenfalls bietet sie einen umfassenden Online-Schalter an. Via Benutzerkonto kann auf der Website ein Abonnement erstellt werden, um regelmässig wichtige Informationen aus der Gemeinde oder Erinnerungen an spezielle Ereignisse (Veranstaltungen, Abfalldaten etc.) über den Newsletter zu erhalten.

Publikationen

Nebst der Gemeindeforum «www.erlenbach.ch» wird zusätzlich und bis auf weiteres auch in der Zürichsee Zeitung publiziert.

Dorfbott

Quartalsweise erscheint der Dorfbott der Gemeinde Erlenbach. Nebst Informationen über das Dorf- und Vereinsleben informiert der Gemeinderat über Schwerpunktthemen der Behörde oder über die Ressorts und andere Sachgebiete. Mit diesen Berichten wird einerseits Rechenschaft über die Tätigkeiten und Entscheide abgelegt und andererseits über aktuelle Herausforderungen informiert.

Newsletters

In den Newsletters werden die an den vergangenen Gemeinderatssitzungen getroffenen Beschlüsse aufgeführt und in wenigen Sätzen zu jedem Geschäft das Wesentliche zusammengefasst. Davon ausgenommen sind Personalgeschäfte, laufende Rechtsmittelverfahren, noch nicht beschlussreife Geschäfte oder Themen, bei welchen die Privatsphäre von betroffenen Personen tangiert ist. Zudem wird auf aktuelle Ereignisse, Veranstaltungen in der Gemeinde, laufende Projekte und vieles mehr hingewiesen. Die Newsletter werden auf der Website publiziert und denjenigen, welche sie abonniert haben, über E-Mail zugestellt.

Medienmitteilungen

Über aktuelle politische Schwerpunkte, den Fortschritt strategischer Projekte, wichtige Vorhaben, spezielle Anlässe, Erläuterungen zu Abstimmungsvorlagen etc. informiert die Gemeinde Erlenbach proaktiv mit separaten Medienmitteilungen, die lokalen und regionalen Medien zugestellt werden. Diese Medien werden gleich behandelt.

Medienkonferenzen

Eine Medienkonferenz wird bei Informationen mit Erklärungsbedarf und zu erwartenden Fragen abgehalten.

Politische Veranstaltungen

Bei Bedarf führt der Gemeinderat politische Veranstaltungen durch. An diesen werden aktuelle und künftige Vorhaben vorgestellt, mit der Bevölkerung diskutiert und Anliegen aufgenommen.

Weitere Anlässe

Um die Kommunikation mit der Bevölkerung und mit den Mitgliedern der Behörden etc. zu fördern, unterstützt die Gemeinde Erlenbach die Durchführung von Dorfanlässen oder führt selbstständig offizielle Anlässe durch.

Gespräche

Die Behördenmitglieder zeigen sich offen für Einzelgespräche.

Weitere Kommunikationsmittel

Bei Bedarf erstellt die Gemeinde Broschüren, Flyer etc. oder schaltet Inserate in Zeitungen. Für Ausgänge und Bekanntmachungen werden auch die eigenen Schaukästen und Plakatstellen genutzt.

5. Interne Kommunikation

Gemeinderat

Die Mitglieder des Gemeinderats informieren sich gegenseitig über Ereignisse, Sitzungen, Treffen etc., soweit die betreffende Information nicht ohnehin Eingang in ein Gemeinderatsgeschäft findet.

Behörden und Kommissionen

Die Protokolle der Behörden und Kommissionen gehen an den Gemeinderat zur Kenntnis. Der Gemeinderat trifft sich nach Möglichkeit mindestens einmal pro Legislatur mit den Behörden und Kommissionen.

Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden werden regelmässig und so rasch als möglich über die Beschlüsse des Gemeinderats sowie über weitere relevante Informationen orientiert.

Die Mitarbeitenden werden stets über den Linienweg so rasch als möglich über relevante Angelegenheiten informiert. Situationsbezogen werden zudem entsprechende Informationsveranstaltungen durchgeführt oder Mailings verfasst.

6. Medienarbeit der Verwaltung

Die Medienarbeit der Verwaltung ist klar strukturiert und standardisiert. Alle Medienanfragen und Medienantworten an die Verwaltung müssen über den/die Gemeindeschreiber/in geleitet werden. Es gilt der Grundsatz "agieren statt reagieren". Die Gemeinde Erlenbach informiert die Medien auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen proaktiv und zeitnah. Die interne Vorinformation an interne Beteiligte ist

sicherzustellen.

7. Inkrafttreten

Dieses Kommunikationskonzept wurde am 25. Oktober 2022 vom Gemeinderat erlassen und tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.