

# Kommunikationskonzept

## der Gemeinde Langnau am Albis

---

# Inhaltsverzeichnis / Übersicht

|                                                       |   |
|-------------------------------------------------------|---|
| Inhaltsverzeichnis / Übersicht.....                   | 2 |
| 1. Einleitung .....                                   | 3 |
| 1.1 Grundsätze.....                                   | 3 |
| 1.2 Zweck.....                                        | 3 |
| 1.3 Zielgruppen .....                                 | 3 |
| 1.4 Verantwortung.....                                | 4 |
| 2. Interne Kommunikation .....                        | 4 |
| 2.1 Gemeinderat .....                                 | 4 |
| 2.2 Kommissionen (inkl. Schulpflege).....             | 4 |
| 2.3 Rechnungsprüfungskommission (RPK) .....           | 4 |
| 2.4 Kader .....                                       | 4 |
| 2.5 Mitarbeitende .....                               | 4 |
| 2.6 Intranet .....                                    | 5 |
| 2.7 Geschäftsverwaltung (GEVER) mit CMI Axioma .....  | 5 |
| 3. Externe Kommunikation.....                         | 5 |
| 3.1 Gemeindeversammlung / Urnenabstimmungen .....     | 5 |
| 3.2 Medienarbeit .....                                | 5 |
| 3.2.1 Medienanfragen .....                            | 5 |
| 3.2.2 Medienberichte.....                             | 5 |
| 3.2.3 Informationsveranstaltungen .....               | 6 |
| 3.2.4 Persönliche Stellungnahmen und Interviews ..... | 6 |
| 3.3 Webseite.....                                     | 6 |
| 3.4 Wir Langnauer .....                               | 6 |
| 3.5 Polit-Apéro .....                                 | 6 |
| 3.6 Kultur-Apéro.....                                 | 6 |
| 3.7 Flugblätter .....                                 | 7 |
| 3.8 Info Tafeln .....                                 | 7 |
| 3.9 Neue Medien (Social Media).....                   | 7 |
| 3.10 Persönliche Kontakte .....                       | 7 |
| 3.11 Alters- und Pflegezentrum Sonnegg .....          | 7 |
| 4. Krisenkommunikation.....                           | 8 |
| 4.1 Mögliche Krisen.....                              | 8 |
| 4.2 Zuständigkeit und Verantwortung.....              | 8 |
| 5. Inkraftsetzung.....                                | 8 |

# 1. Einleitung

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

## 1.1 Grundsätze

Die Gemeinde Langnau am Albis ist sich der Wichtigkeit der umfassenden und regelmässigen Kommunikation bewusst. Einerseits muss sie den verwaltungsrechtlichen Vorgaben wie dem Öffentlichkeitsprinzip genügen und andererseits Prinzipien wie den Datenschutz, die Schweigepflicht oder das Amtsgeheimnis einhalten.

Die Handlungsmaximen sind:

- Der gute Service Public und das Wohl der Bevölkerung stehen im Mittelpunkt.
- Kooperation und Wertschätzung im Umgang mit allen Menschen.
- Zielorientiert und kompetent, d.h. das Richtige zur richtigen Zeit mit dem richtigen Ton.
- Transparenz und Vertraulichkeit mit Offenheit und Diskretion. Bei aller Transparenz und Offenheit wird beachtet, dass Mitarbeitende der Gemeinde der Verschwiegenheit und Diskretion verpflichtet sind. Vertrauliche Informationen sind ausnahmslos geheim zu halten.
- Effektivität und Effizienz, Langnau am Albis orientiert grundsätzlich vorausschauend und proaktiv.

Informationen schaffen Transparenz und Vertrauen, sie wecken Interesse, beugen Gerüchten vor und verhindern Unklarheit und Spekulation.

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. Jedes einzelne Behördenmitglied und jeder resp. Jede Mitarbeitende prägt die Kommunikation der Gemeinde mit.

Die Behörden und Mitarbeitenden der Gemeinde Langnau am Albis kommunizieren nach folgenden Grundsätzen:

- Kompetent
- verantwortungsbewusst
- offen und umfassend
- ehrlich und sachlich
- gezielt und adressatengerecht
- proaktiv
- einheitliches Erscheinungsbild im Schriftverkehr

## 1.2 Zweck

Das Kommunikations- und Informationskonzept sichert den Ablauf einer regelmässigen Information, die richtigen Informationswege und die kurzfristige Bereitschaft, um auch in aussergewöhnlichen Situationen rasch und erfolgreich informieren zu können. Daneben regelt das Informationskonzept die inhaltlichen und organisatorischen Verantwortlichkeiten und Abläufe.

## 1.3 Zielgruppen

Zielgruppen sind:

- Einwohnerinnen und Einwohner der Gemeinde Langnau am Albis
- potenzielle Neuzuzüger/-innen
- Ansässige und potenziell sich ansiedelnde Unternehmen
- Politische Parteien
- Kanton und andere Gemeinden
- Vereine, Verbände und Institutionen

- Kirchen
- Medien (Zürichsee-Zeitung und weitere akkreditierte Medien gemäss Anhang)
- Mitarbeitende

## **1.4 Verantwortung**

Die oberste Verantwortung für die Gesamtkommunikation der Gemeinde Langnau am Albis liegt beim Gemeindepräsidenten.

Der Gemeindeschreiber übt die Funktion des Informationsbeauftragten des Gemeinderates aus.

## **2. Interne Kommunikation**

### **2.1 Gemeinderat**

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

### **2.2 Kommissionen (inkl. Schulpflege)**

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

### **2.3 Rechnungsprüfungskommission (RPK)**

Die Rechnungsprüfungskommission ist aktiv über alle ausserordentlichen Ausgaben der Gemeinde zu informieren.

### **2.4 Kader**

Der Gemeindeschreiber orientiert die Mitglieder des Kaders über die Ergebnisse der Gemeinderatssitzungen in ihrem Zuständigkeitsbereich bis spätestens um 12.00 Uhr des Folgetages.

Die Mitglieder des Kaders tauschen sich regelmässig mit dem Gemeindeschreiber und mit ihren Vorstehern auf der strategischen Gemeinderatsebene aus. Sie haben in ihrem Zuständigkeitsbereich Zugriff auf die Protokolle und Akten des Gemeinderates und stellen den Vollzug der Entscheide des Gemeinderats sicher.

Die Mitglieder des Kaders 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 Mitglieder des Kaders Informationen an die ihnen unterstellten Bereichsleiter und Mitarbeitenden weiter.

Die vom Gemeinderat als „vertraulich“ qualifizierten Informationen werden nicht kommuniziert.

### **2.5 Mitarbeitende**

Die Information der Mitarbeitenden erfolgt im Rahmen einer Regelkommunikation durch ihre Vorgesetzten (Abteilungs- und Bereichsleiter) sowie bei Bedarf durch persönliche Gespräche 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 vor der Zustellung an die Medien auch an alle Mitarbeitenden versandt und auf dem Intranet aufgeschaltet. 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) und B(egründung).

## **2.6 Intranet**

Das Intranet ist neben der Webseite das ergänzende Portal für die Mitarbeitenden.

Eine Erweiterung des Intranets auf ein Extranet mit Einbezug der Behördenmitglieder ist mittelfristig zu prüfen.

Die Hauptverantwortung über das Intranet liegt beim Gemeindeschreiber bzw. der Gemeindeschreiberin.

## **2.7 Geschäftsverwaltung (GEVER) mit CMI Axioma**

Alle Geschäfte des Gemeinderates werden digital in der Geschäftsverwaltung Axioma geführt. Die Abteilungsleiter/innen haben Zugang zu den Geschäften in ihrem Verantwortungsbereich und bewirtschaften diese aktiv.

Zu jedem Antrag an den Gemeinderat besteht im Vorfeld die Möglichkeit, einen Entwurf für einen Medienbericht zu verfassen und mitzuliefern.

# **3. Externe Kommunikation**

## **3.1 Gemeindeversammlung / Urnenabstimmungen**

Im Vorfeld der Gemeindeversammlungen und Urnenabstimmungen fasst der Gemeinderat zu jedem Geschäft eine Weisung mit seinen Anträgen an die Stimmberechtigten. Vorher und nachher werden Gemeindeversammlungen und Urnenabstimmungen durch gezielte Medienarbeit begleitet.

## **3.2 Medienarbeit**

Die Gemeinde Langnau am Albis informiert proaktiv oder auf Anfrage und ist in den Medien positiv präsent. Die minimale Berichterstattung richtet sich nach § 68 b des Gemeindegesetzes.

### **3.2.1 Medienanfragen**

Für Medienanfragen sind grundsätzlich der Gemeindepräsident bzw. der zuständige Vorstand des Gemeinderates und der Gemeindeschreiber zuständig. Medienanfragen dürfen nur von diesen oder den von ihnen damit beauftragten Personen beantwortet werden. Die übrigen Ratsmitglieder sind zeitnah in geeigneter Form zu orientieren. Gemeindepräsident und Gemeindeschreiber können die Zuständigkeit an ein Gemeinderatsmitglied, einen Abteilungsleiter oder an einen Fachspezialisten delegieren.

### **3.2.2 Medienberichte**

Den Medien werden Pressemitteilungen zu den Entscheidungen des Gemeinderates zugestellt. In der Regel wird über die Entscheide des Gemeinderates nach jeder Sitzung berichtet. Bevorstehende Gemeindeversammlungen oder Urnenabstimmungen, Wahlen, aktuelle Projekte etc., aber auch jährlich wiederkehrende Aktivitäten werden medial begleitet und dafür genutzt, die Bevölkerung zu informieren und wo nötig auf ein Thema zu sensibilisieren.

Die Schulpflege sowie die Kommissionen mit selbständiger Verwaltungsbefugnis erstellen nach Bedarf separate Medienberichte. Die Koordination und Publikation erfolgt über den Gemeindeschreiber bzw. die Gemeindeschreiberin, welcher für eine einheitliche und koordinierte Berichterstattung sorgt. Dieser bzw. diese koordinieren insbesondere die Kommunikation mit den zuständigen Abteilungsleitern.

### **3.2.3 Informationsveranstaltungen**

Für Vorlagen der Gemeindeversammlung oder der Urnenabstimmung, welche erläutert werden müssen und/oder auf welche Fragen zu erwarten sind, wird jeweils eine Informationsveranstaltung durchgeführt. In der Regel werden Informationsveranstaltungen durch den Gemeindepräsidenten geleitet. Hierbei wird die Teilnahme aller Mitglieder des Gemeinderats erwartet.

### **3.2.4 Persönliche Stellungnahmen und Interviews**

Bei Stellungnahmen ist das Kollegialitätsprinzip zu wahren. Folglich sind Beschlüsse des Gemeinderates von allen Ratsmitgliedern als kollektive Entscheidungen zu vertreten. Beinhaltet eine Stellungnahme die persönliche Meinung der auskunftgebenden Person und nicht die Haltung der Gesamtbehörde, muss diese unmissverständlich als persönliche Meinung klargestellt und bezeichnet werden.

Interviews und wörtliche Zitate sind vor der Publikation gegenzulesen und zu überprüfen.

### **3.3 Webseite**

Die Webseite [langnauamalb.ch](http://langnauamalb.ch) ist das virtuelle Portal zur Gemeinde Langnau am Albis. Die Seite gibt einen umfassenden inhaltlichen Überblick über die Angebote, Dienstleistungen und Aktivitäten der Gemeinde und enthält alle wichtigen Informationen für die Zielgruppen sowie sämtliche kommunalen Verordnungen und Reglemente zum Download. Mit Hilfe der Notify-Dienste werden die Veranstaltungen, die amtlichen Publikationen (mit Ausnahme der Todesfälle) sowie die Medienmitteilungen des Gemeinderates zeitnah an interessierte Abonnenten versandt.

Die Webseite der Gemeinde Langnau am Albis ist tagesaktuell und wird regelmässig weiterentwickelt. Dies mit dem Ziel, der Bevölkerung möglichst viele Dienstleistungen unterbruchsfrei und elektronisch zur Verfügung zu stellen.

Die Hauptverantwortung für die Webseite liegt beim Gemeindeschreiber bzw. der Gemeindeschreiberin.

### **3.4 Wir Langnauer**

Der „Wir Langnauer“ erscheint 4 x jährlich und bietet der Langnauer Bevölkerung als Ergänzung zur Webseite und der Lokalpresse eine umfassende Information durch Hintergrundberichte zu politischen, Schul- und anderen Themen, welche von öffentlichem Interesse sind und/oder die Öffentlichkeit bewegen. Die Details regelt der Gemeinderat und das Redaktionsteam in einer separaten Vereinbarung.

### **3.5 Polit-Apéro**

Der Polit-Apéro findet unter der Leitung des Gemeindepräsidenten bzw. der Gemeindepräsidentin jeweils kurz nach der Klausurtagung des Gemeinderates statt. Eingeladen werden Vertreter/-innen aller lokalen Parteien, der kirchlichen Institutionen und des Gewerbes sowie der kommunalen Behörden. Themenschwerpunkt bildet das Ergebnis der gemeinderätlichen Klausur.

### **3.6 Kultur-Apéro**

Jährlich findet unter der Leitung des/der Kulturbeauftragten ein Kultur-Apéro statt. Eingeladen werden Vertreter/-innen aller lokalen Vereine und kultureller Organisationen. Themenschwerpunkt bilden kulturelle Themen sowie die Anliegen der Vereine. Der Apéro findet in der Regel im Vorfeld des Neuzuzüger-Apéros statt.

### 3.7 Flugblätter

Sofern eine Information mit dem Medium „wir langnauer“ nicht zeitgerecht publiziert werden kann, wird diese mit einem Flugblatt veröffentlicht.

### 3.8 Info Tafeln

Die Gemeinde verfügt über Informationstafeln an folgenden Standorten:

- Neue Dorfstrasse 1 (beim Bahnhof vis-à-vis Optiker Haas)
- Neue Dorfstrasse 14 (beim Gemeindehaus)
- Hintere Grundstrasse (bei Migros)
- Heuackerstrasse 1 (beim Hallenbad)
- Zelgweg (bei SZU Haltestelle Wildpark-Höfli)
- Schwerzistrasse (beim PP Schwerzi)
- Sihlwaldstrasse 2 (ca. Höhe Wohn- und Pflegezentrum Sonnegg)

Das Plakatwesen ist der Abteilung Gesundheit / Sicherheit zugeordnet. Auf den Informationstafeln werden verschiedenste Aktivitäten publiziert, unter anderem aus folgenden Bereichen:

- Informationen über kulturelle Veranstaltungen
- Öffentliche Anlässe
- Publikationen der Gemeindeverwaltung (Standort Gemeindehaus)
- Schiesskalender
- Sportveranstaltungen
- Vereinsaktivitäten

Die Koordination der zu publizierenden Informationen und Weiterleitung an die APG erfolgt über den Empfang/Weibeldienst. Für den wöchentlichen Aushang öffentlicher Mitteilungen ist die APG zuständig.

### 3.9 Neue Medien (Social Media)

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

### 3.10 Persönliche Kontakte

Praktisch alle Mitarbeitenden stehen im regelmässigen Kontakt mit der Bevölkerung, sei dies per Email, am Telefon oder bei einer persönlichen Begegnung. Sie treten dabei freundlich, zuvorkommend und professionell auf und verhandeln mit den Kunden stets partnerschaftlich.

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

Der Gemeindepräsident bzw. die Gemeindepräsidentin steht der Bevölkerung bei wichtigen Anliegen im Rahmen einer Sprechstunde zur Verfügung. Termine sind vorgängig zu vereinbaren.

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

### 3.11 Alters- und Pflegezentrum Sonnegg

Das Alters-und Pflegezentrum Sonnegg ist ein juristisch eigenständiges Unternehmen und nimmt seine Kommunikation selbständig wahr. Die Verantwortung liegt beim Stiftungsrat Altersheim Langnau am Albis. Zuständig für die externe Kommunikation ist auf strategischer Ebene der Stiftungsrat resp. der Stiftungsratspräsident und auf operativer Ebene die Heimleitung.

## **4. Krisenkommunikation**

Gerade in Krisensituationen ist die Kommunikation von entscheidender Bedeutung. Die vorstehenden Grundsätze gelten sinngemäss. Die Situation sollte niemals verleugnet, verdrängt oder bagatellisiert werden. In schwierigen Situationen gilt es, ruhig und sachlich zu bleiben und Überreaktionen sowie Spekulationen zu vermeiden. Informationen, welche nicht gesichert sind, müssen als solche klar 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
- Umwelt-/ Trinkwasser-/Luftverschmutzung etc.
- Längerer Stromausfall / IT-Crash
- Etc.

### **4.2 Zuständigkeit und Verantwortung**

Für die Kommunikation in Krisensituationen ist der Gemeindepräsident verantwortlich. Medienanfragen dürfen nur durch ihn und den Gemeindeschreiber oder durch diese explizit beauftragten Personen beantwortet werden.

Bei grösseren, aussergewöhnlichen Ereignissen sowie Katastrophen kommt unmittelbar nach deren Alarmierung automatisch der Gemeindeführungsstab und – sofern der gesamte Kanton von der Krise betroffen ist, der kantonale Krisenstab – zum Einsatz und übernimmt alle bezüglich der Krise nötigen Entscheidungen und Aktivitäten im Bereich der Kommunikation und Information. Für die Kommunikation des Gemeindeführungsstabs ist der Gemeindeschreiber verantwortlich.

## **5. Inkraftsetzung**

Das Kommunikationskonzept wurde mit Beschluss Nr.2014-183 am 19. August 2014 vom Gemeinderat Langnau am Albis verabschiedet und per sofort in Kraft gesetzt. Es ersetzt das Kommunikationskonzept vom 1. April 2003.