

KANTON THURGAU



KOMMUNIKATIONSKONZEPT

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | Grundlagen | 4 |
| 2. | Geltungsbereich..... | 4 |
| 3. | Kommunikationsbedarf | 4 |
| 4. | Grundsätze der Kommunikation | 4 |
| 5. | Ziele der Kommunikation | 5 |
| 6. | Zuständigkeiten und Verantwortung..... | 5 |
| 7. | Interne Kommunikation | 5 |
| | 7.1 Gemeinderat..... | 5 |
| | 7.2 Gemeinderat - Kommissionen | 6 |
| | 7.3 Informationsaustausch Gemeinderat..... | 6 |
| | 7.4 Informationsaustausch innerhalb der Verwaltung | 6 |
| 8. | Externe Kommunikation – Öffentlichkeitsarbeit – Information an die Medien.. | 6 |
| | 8.1 Amtliche Publikationen..... | 6 |
| | 8.2 Verhandlungsberichte des Gemeinderates..... | 7 |
| | 8.3 Medienmitteilungen und Medienkonferenzen..... | 7 |
| | 8.4 Persönliche Stellungnahmen und Interviews | 7 |
| | 8.5 Internet – Homepage | 7 |
| | 8.6 Tegelbachzytig | 7 |
| | 8.7 Vereinsagenda Politische Gemeinde Gachnang..... | 7 |
| | 8.8 Neue Medien – Facebook, Twitter, usw. | 7 |
| | 8.9 Kommunikation mit Zweckverbänden und Nachbargemeinden | 7 |
| | 8.10 Kontakte und Erreichbarkeit..... | 8 |
| | 8.11 Urnenabstimmung..... | 8 |
| 9. | Politische Veranstaltungen..... | 8 |
| | 9.1 Gemeindeversammlungen | 8 |
| | 9.2 Informationsabende | 8 |
| | 9.3 Netzwerktreffen/Arbeitstreffen | 8 |
| 10. | Weitere Kommunikationsmittel..... | 8 |
| | 10.1 Briefe, Protokolle, E-Mails, Drucksachen | 8 |
| | 10.2 Neuzuzügermappe | 8 |
| | 10.3 Öffentliche Aushänge..... | 9 |
| | 10.4 Informationsstelen | 9 |
| 11. | Veranstaltungen für die Einwohner der Politischen Gemeinde Gachnang..... | 9 |
| 12. | Krisenkommunikation – Kommunikation in besonderen Lagen | 9 |
| | 12.1 Grundsätze | 9 |

| | | |
|---|--|----|
| 12.2 | Zuständigkeit und Verantwortung | 9 |
| 12.3 | Zielsetzung | 9 |
| 12.4 | Interne Ziele | 10 |
| 12.5 | Externe Ziele | 10 |
| 12.6 | Informationssperre | 10 |
| 12.7 | Nachbesprechung | 10 |
| 13. | Inkraftsetzung | 11 |
| Anhang 1 – Beispiel einer Pressemitteilung/Medienmitteilung | | 12 |
| Anhang 2 – Notfall- und Alarmplan | | 13 |
| 1. | Leitfaden und Checkliste Krisenkommunikation und Kommunikation in besonderen Lagen | 13 |
| 2. | Ebene der Ereignisse | 13 |
| 3. | Zielgruppen Krisenkommunikation | 13 |
| 4. | Checkliste Organisation einer Medienkonferenz im Ereignisfall | 14 |
| 5. | Vorlagen für die Kommunikation (Homepage) | 14 |

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

Das Kommunikationskonzept ist vorbereitenderweise auf das im Kanton Thurgau noch in Kraft tretende Öffentlichkeitsgesetz erstellt worden. Es stützt sich weitgehen im Sinn und Geist auf das Gesetz über die Information und den Datenschutz aus dem Kanton Zürich, was im Sinn und Geist auch der offenen und langjährigen Informationspolitik der Politischen Gemeinde Gachnang entspricht.

1. Grundlagen

Der Gemeinderat erlässt gestützt auf Art. 10 der Geschäftsordnung Gachnang vom 1. Januar 2020 das nachfolgende Kommunikationskonzept.

2. Geltungsbereich

Das Kommunikationskonzept gilt für alle die im Auftrag der Gemeinde tätig sind, wie:

- Gemeinderäte
- Kommissionsmitglieder
- Gemeindemitarbeitende
- Drittpersonen und externe Stellen

3. Kommunikationsbedarf

Eine gute Kommunikation und Information fördern das Ansehen und das Image der Gemeinde in der Bevölkerung und in der Öffentlichkeit.

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung der Politischen Gemeinde Gachnang unterliegt einer besonderen Sorgfaltspflicht.

Sie muss einerseits verwaltungsrechtlichen Vorgaben wie dem Öffentlichkeitsprinzip, dem Datenschutz, dem Vertrauensschutz genügen und andererseits aber auch dem Amtsgeheimnis und der Schweigepflicht gerecht werden.

Kommunikation bedeutet neben der Weitergabe von Informationen und Öffentlichkeitsarbeit auch das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und den Verwaltungsmitarbeitenden sowie die Qualität aller Dienstleistungen, die nach aussen wahrgenommen werden.

4. Grundsätze der Kommunikation

Die Kommunikation der Politischen Gemeinde Gachnang soll intern wie extern neutral und positiv sein.

Wir kommunizieren:

- offen und verhältnismässig
- sachlich, korrekt, ehrlich und glaubwürdig
- persönlich
- gezielt und adressatengerecht
- proaktiv
- lageangepasst
- intern vor extern
- mit einem einheitlichen Erscheinungsbild

5. Ziele der Kommunikation

Mit der Kommunikation der Politischen Gemeinde Gachnang sollen bei der Bevölkerung, den Behörden, den Mitarbeitenden, den politischen Organen anderer Gemeinden, den Ämtern des Kantons, den Unternehmungen, den Vereinen, den Verbänden, den Medien und der weiteren Öffentlichkeit folgendes erreicht werden:

- Vermittlung der nötigen und relevanten Informationen bezüglich der Tätigkeiten und Dienstleistungen der Gemeinde
- Schaffung von Transparenz und Vertrauen
- Förderung des Verständnisses und des Dialogs
- Vermittlung von fundierten Grundlagen für die Meinungsbildung
- Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit hervorrufen
- Interesse an öffentlichen Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen fördern
- Identifikation und Arbeitszufriedenheit stärken
- Verhinderung von Gerüchten, Unklarheiten und Spekulationen aufgrund falscher und mangelnder Informationen

6. Zuständigkeiten und Verantwortung

Die Gesamtverantwortung im Bereich der externen und internen Kommunikation liegt beim Gemeindepräsidenten.

Die politische Verantwortung des Gemeinderates für Inhalt, Form, Adressaten und der Zeitpunkt der Kommunikation ist nicht delegierbar.

Der Gemeindepräsident ist für die externe Kommunikation zuständig. Dieser Grundsatz gilt insbesondere für grössere oder besondere Ereignisse, Notfall- und Krisensituationen.

Für Medienanfragen und Interviews mit politischen Aussagen ist der Gemeindepräsident zuständig. Dieser kann die Medienanfrage mit dem Ressortverantwortlichen zusammen kommunizieren oder an den entsprechenden Ressortverantwortlichen delegieren.

Medienanfragen und Interviews ohne politischen Hintergrund können, in Absprache mit dem Gemeindepräsidenten und des entsprechenden Ressortverantwortlichen, auch durch den Gemeindescheiber beantwortet werden.

Für die interne Kommunikation innerhalb der Verwaltung ist der Gemeindepräsident zuständig.

Interviews und wörtliche Zitate sind in jeden Fall vor der Publikation durch den Interviewgeber gegenzulesen und zu überprüfen.

7. Interne Kommunikation

7.1 Gemeinderat

Im Rahmen der Gemeinderatssitzung informieren sich die Mitglieder des Gemeinderats (Ressortverantwortliche) gegenseitig frühzeitig und so umfassend wie nötig über die laufenden und geplanten Geschäfte ihrer Ressorts (inkl. die Geschäfte der von ihnen geleiteten selbständigen Kommissionen). Bei wichtigen und/oder

aussergewöhnlichen Ereignissen informiert der Ressortverantwortliche den Gemeindepräsidenten.

In Absprache mit dem Gemeindepräsidenten können bei Bedarf Verwaltungsmitarbeiter, Kommissionsvertreter oder externe Berater zu Gemeinderatssitzungen eingeladen werden.

7.2 Gemeinderat - Kommissionen

Der Ressortverantwortliche informiert die Kommissionen mit Protokollauszügen über die für sie relevanten Themen. Die Kommissionen informieren den Gemeinderat durch Weiterleitung ihrer Protokolle bzw. Protokollteile, unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Dies geschieht in der Regel innerhalb von 20 Tagen ab Sitzungsdatum.

7.3 Informationsaustausch Gemeinderat

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

7.4 Informationsaustausch innerhalb der Verwaltung

Gestützt auf Art. 46 der Geschäftsordnung Gachnang vom 1. Januar 2020 beruft der Gemeindepräsident nach Bedarf, mindestens aber einmal im Jahr eine **Kadersitzung** ein.

Nach Bedarf, mindestens aber einmal im Jahr beruft der Gemeindepräsident eine **Teamsitzung** ein.

Der Gemeindepräsident informiert die Verwaltung regelmässig oder nach Bedarf über die laufenden Geschäfte bzw. über die Entscheide des Gemeinderates. In der Regel erfolgt dieser Informationsfluss über das Gemeinderatsprotokoll, unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen. In dringenden Angelegenheiten beruft er eine sofortige Besprechung mit den relevanten Personen ein.

Über ausgehende Medienmitteilungen gem. Anhang 2 informiert der Gemeindepräsident zeitgleich. Damit ist gewährleistet, dass Verwaltungsmitarbeiter Neuigkeiten der Gemeinde nicht aus den Medien erfahren.

8. Externe Kommunikation – Öffentlichkeitsarbeit – Information an die Medien

8.1 Amtliche Publikationen

Die Frauenfelder Woche und das Amtsblatt des Kantons Thurgau gelten als amtliches Publikationsorgan. Beschlüsse, Verfügungen, Anordnungen, Mitteilungen etc. von der Verwaltung werden im amtlichen Publikationsorgan veröffentlicht. Wichtige Geschäfte wie Baugesuche mit Auflagepflicht müssen auch auf der Homepage und in den Anschlagkästen publiziert werden.

Auf der Homepage der Gemeinde werden die amtlichen Publikationen unter der Spezialrubrik „Amtliche Publikationen“ veröffentlicht.

Mitteilungen und Informationen allgemeiner Natur können in der Tagespresse, der Gemeindepublikation (Tegelbachzytig), den Publikationen der Orts- und Dorfvereine, den Gemeindeanschlagkästen sowie auf der Gemeindehomepage im Internet veröffentlicht werden.

8.2 Verhandlungsberichte des Gemeinderates

Über die Verhandlungen des Gemeinderats wird mindestens alle 8 Wochen via „Tegelbachzytig“ und Homepage der Gemeinde informiert.

8.3 Medienmitteilungen und Medienkonferenzen

Den Medien werden durch den Gemeindepräsidenten Mitteilungen zu Schwerpunktthemen, wichtigen Vorhaben, speziellen Anlässen, Erläuterungen zu Abstimmungsvorlagen, Vorinformationen über wichtige Projekte usw. zugestellt.

Bei sehr wichtigen Ereignissen kann der Gemeindepräsident eine Medienkonferenz einberufen. Der Gemeindeschreiber ist für die Organisation verantwortlich. Der Präsident lädt nach Thema die zuständigen Ressortverantwortlichen zur Medienkonferenz ein.

Jeder Gemeinderat hat das Antragsrecht über welche Themen/Projekte mit einer besonderen Medienmitteilungen informiert werden soll.

8.4 Persönliche Stellungnahmen und Interviews

Persönliche Meinungen und Stellungnahmen einzelner Behördenmitglieder aus ihrem Ressort erfolgen direkt. In allen anderen Fällen erfolgt dies nur nach Rücksprache mit dem Gemeindepräsidenten.

Persönliche Meinungsäusserungen sind zurückhaltend anzuwenden, müssen klar als solche bezeichnet sein und gelten nicht als diejenigen der Gesamtbehörde. Das Kollegialitätsprinzip ist einzuhalten.

8.5 Internet – Homepage

Die Internetseite www.gachnang.ch ist das virtuelle Portal der Politischen Gemeinde Gachnang.

Sie gibt einen umfassenden inhaltlichen Überblick über die Angebote, Dienstleistungen und Aktivitäten der Gemeinde und enthält alle wichtigen Informationen für die Bevölkerung.

Die Internetseite der Politischen Gemeinde Gachnang wird regelmässig aktualisiert und wenn nötig ausgebaut und erweitert. Unter der Rubrik „Online-Schalter“ werden so viele Dienstleistungen wie möglich auch auf elektronischem Weg angeboten.

8.6 Tegelbachzytig

Die „Tegelbachzytig“ dient als Informationsplattform für die Öffentlichkeit.

Die „Tegelbachzytig“ hat ein eigenes Redaktionsteam und eigene Richtlinien.

8.7 Vereinsagenda Politische Gemeinde Gachnang

Alle Veranstaltungen werden auf der Homepage erfasst und bilden die aktuelle Vereinsagenda der Politischen Gemeinde Gachnang. Darin enthalten sind auch die Gemeindeversammlungen und Informationsveranstaltungen. Externe Anbieter können ihre Anlässe erfassen und die Publikation auf der Homepage beantragen. Die Verwaltung prüft die Anträge und gibt diese frei.

8.8 Neue Medien – Facebook, Twitter, usw.

Bei Bedarf wird der Umgang mit diesen Medien geregelt.

8.9 Kommunikation mit Zweckverbänden und Nachbargemeinden

Der Gemeinderat pflegt einen Gedankenaustausch mit den Nachbargemeinden und den Zweck- und Regionalverbänden.

8.10 Kontakte und Erreichbarkeit

Alle Verwaltungsmitarbeiter stehen im regelmässigen Kontakt mit der Bevölkerung, sei dies via Telefon, E-Mail oder im Rahmen eines persönlichen Zusammentreffens. Sie treten dabei freundlich, zuvorkommend und professionell auf und behandeln die 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.

8.11 Urnenabstimmung

Zu jeder Abstimmungsvorlage wird eine kurze, sachlich gefasste und gut verständliche Botschaft verfasst.

9. Politische Veranstaltungen

9.1 Gemeindeversammlungen

Im Hinblick auf die Gemeindeversammlungen verfasst der Gemeinderat zu allen Vorlagen eine kurze, sachliche und gut verständliche schriftliche Botschaft (Einladung zur Gemeindeversammlung).

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

9.2 Informationsabende

Der Gemeinderat kann die Stimmbürger jederzeit vor wichtigen Abstimmungen über Gemeindethemen oder um aktuelle oder künftige Vorhaben, sowie grössere Projekte und Vorlagen vorzustellen, zu einem Informationsabend einladen.

Die Einladung erfolgt mittels eines Flugblatts bzw. dem Hinweis auf der Gemeinde-Homepage.

9.3 Netzwerktreffen/Arbeitstreffen

Der Gemeinderat führt in der Regel einmal jährlich mit den Vereins- und den Parteipräsidenten sowie den Industrie- und Gewerbevertretern ein Treffen durch. An diesem sollen insbesondere strategische Themen, welche die Politische Gemeinde Gachnang betreffen, informiert und diskutiert werden. Ferner können auch aktuelle oder künftige Vorhaben sowie grössere Projekte und Vorlagen vorgestellt werden.

10. Weitere Kommunikationsmittel

10.1 Briefe, Protokolle, E-Mails, Drucksachen

Teil der externen Kommunikation ist das einheitliche Erscheinungsbild. Ein optisch einheitlicher Auftritt von Briefen, Protokollen, E-Mails oder Drucksachen zeugt von Gradlinigkeit, Kompetenz und Koordination.

Logo, Schrift, Gestaltungs- und Stilvorgaben bilden grundsätzlich eine Einheit und dürfen nicht verändert werden.

10.2 Neuzuzügermappe

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

Die Vereine und das ansässige Gewerbe haben die Möglichkeit, der Neuzuzügermappe Informationen beizulegen.

10.3 Öffentliche Aushänge

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

10.4 Informationsstelen

Wichtige Hinweise für die Bevölkerung, wie Veranstaltungen und Urnengänge werden an den gemeindeeigenen Informationsstelen mitgeteilt.

11. Veranstaltungen für die Einwohner der Politischen Gemeinde Gachnang

Dem Gemeinderat ist es wichtig, dass neben der Öffentlichkeitsarbeit in der Gemeinde ein aktives und attraktives Dorfleben besteht. Damit wird die Kommunikation in und mit der Bevölkerung zusätzlich gefördert.

Der Gemeinderat kann Anlässe und Veranstaltungen in der Gemeinde unterstützen.

Für die Durchführung der Veranstaltungen und Ereignisse bestehen entsprechende Checklisten. Diese können jederzeit bei Bedarf angepasst werden.

12. Krisenkommunikation – Kommunikation in besonderen Lagen

12.1 Grundsätze

Bei Krisen und besondere Lagen gilt es, so rasch als möglich die Mitarbeiter, Angehörige und Betroffene, sowie Medien und damit die Bevölkerung zu informieren. Umso wichtiger ist, dass allen Behördenmitgliedern und Mitarbeitenden bekannt und bewusst ist, wie sie in einer Krisensituation zu handeln haben. Dazu dient der Leitfaden Krisenkommunikation der Politischen Gemeinde Gachnang.

Idealerweise erfolgt die erste Information vor den ersten Anfragen der Medien. Die Führung in der Kommunikation zu haben ist das primäre Ziel. Dies gilt sowohl bei Beginn der schwierigen Situation, als auch während der gesamten Bewältigung des Ereignisses. Der Grundsatz „Wer nicht handelt, wird behandelt“ (Rainer Barzel) gilt besonders während Krisen. Über Entscheide, Massnahmen, Beschlüsse oder eine veränderte Lage ist stets möglichst rasch zu informieren. Die zeitlichen Verhältnisse und Inhalte, sowie der Umfang der Kommunikation wird im Ereignisfall bestimmt.

12.2 Zuständigkeit und Verantwortung

Krisenkommunikation ist Chefsache. Die Verantwortung für die Information liegt bei einer Person: Dies ist der Gemeindepräsident oder in Absprache der zuständige Gemeinderat. Damit wird sichergestellt, dass die Informationen nur über die verantwortliche Stelle (Krisenmanagement) an die Öffentlichkeit gelangen.

12.3 Zielsetzung

Die Information beschränkt sich auf erhärtete Tatsachen. Es sollen keine Vermutungen geäussert und es darf nicht spekuliert werden, denn dies würde eine unwahre Berichterstattung in den Medien begünstigen. Mitgefühl darf man jedoch zeigen.

Die Information erfolgt rasch möglichst, offen, transparent und umfassend. Dabei gilt: Nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden, aber alles, was gesagt wird, muss wahr sein.

Ferner soll nur über gesicherte Fakten informiert werden, d. h. keine Vermutungen bzw. nur das, was man mit Sicherheit weiss, gehört an die Öffentlichkeit. Im Weiteren gilt, dass alle Medien strikt gleichbehandelt werden.

Persönlichkeitsschutz hat zwingend oberste Priorität.

Es gilt das Prinzip interne vor externer Kommunikation. Betroffene Personen sowie Behördenmitglieder und Mitarbeitende sind stets zu informieren.

12.4 Interne Ziele

Die interne Kommunikation im Ereignisfall soll rechtzeitig, sachlich und klar erfolgen. Sämtliche Vorgesetzte und Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung kennen das Vorgehen im Fall einer Krisenkommunikation. Sie handeln nach den Grundsätzen und Weisungen der Gemeindeverwaltung.

12.5 Externe Ziele

Die Einwohner der Politischen Gemeinde Gachnang werden rasch möglichst, wahrheitsgetreu und regelmässig über ein Ereignis informiert.

Externe Zielgruppen ausserhalb der Politischen Gemeinde Gachnang (Medien usw.) werden aktiv informiert.

12.6 Informationssperre

Sowohl den Behördenmitgliedern als auch allen Mitarbeitenden der Politischen Gemeinde Gachnang ist im Falle von Katastrophen untersagt, Informationen an die Medien weiterzugeben. Sollten sie Anfragen von Medien erhalten, sind diese an das Gemeindepräsidium weiterzuleiten. Auch gegenüber Dritten sowie im persönlichen Umfeld ist Stillschweigen zu wahren.

12.7 Nachbesprechung

Der Leiter des Krisenteams beendet nach einem Katastrophen- oder Krisenfall mit einer Nachbesprechung offiziell das Krisenmanagement. Teil der Nachbesprechung ist es, den Ablauf des Krisenmanagements zu besprechen, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und entsprechende Massnahmen für den Fall einer künftigen Krise zu erarbeiten.

13. Inkraftsetzung

Das Kommunikationskonzept ist an der Gemeinderat-Sitzung vom 2. Dezember 2019 verabschiedet worden.

Das Kommunikationskonzept tritt per 1. Januar 2020 in Kraft. Es kann durch den Gemeinderat jederzeit geändert oder ergänzt werden.

Gachnang, 2. Dezember 2019

Gemeinderat Gachnang



Roger Jung
Gemeindepräsident



Manuela Haas
Gemeindeschreiberin