

GEMEINDERAT



Geschäft No. 4285A

**Beantwortung der Interpellation
der SP-Fraktion,
betreffend
„Was läuft in Sachen Kommunikation in
Allschwil noch wirklich gut?“**

Bericht an den Einwohnerrat
vom 21. März 2018

Inhalt	Seite
1. Ausgangslage	3
2. Antworten des Gemeinderates	3

Beilage/n

- Beilage 1: Kommunikationskonzept Allschwil
- Beilage 2: Konzept Krisenkommunikation
- Beilage 3: Aufgaben-Instrumente der Kommunikationsgruppe

1. Ausgangslage

Die SP-Fraktion hat am 19. April 2016 eine Interpellation betreffend „was läuft in Sachen Kommunikation in Allschwil noch wirklich gut?“ mit folgendem Inhalt eingereicht:

Ausgangslage

Allschwil, als grösste Gemeinde im Baselbiet, hat ein eigenes Kommunikationsteam. Immerhin mit dem Gemeindeverwalter noch 4 weitere Mitarbeitende. Auf der Website steht dazu:

Beschreibung

Die politischen Behörden verfolgen in ihren allgemeinen Grundsätzen eine aktive, offene, frühzeitige und ausgewogene Informationspraxis und pflegen auch über die Medien die Beziehungen zur Öffentlichkeit. Im Allschwiler Wochenblatt, dem Amtlichen Publikationsorgan der Gemeinde, wird wöchentlich über die Beratungen des Gemeinderates informiert. Gleichzeitig werden diese Informationen auf der Allschwiler Homepage veröffentlicht und in den Schaukästen ausgehängt. Mit geeigneten Dokumentationen und Präsentationen wird für Allschwil als Wohn- und Arbeitsort geworben. Die Öffentlichkeit kennt die Dienstleistungen der Gemeinde Allschwil und die zuständigen Kontaktstellen.

Medieninformationen

Behörden- und Verwaltungsentscheide werden für die regelmässige Orientierung der Einwohnerschaft redaktionell aufbereitet. Diese Informationen geben Aufschluss über die Beratungs- und Entwicklungsprozesse der verschiedenen Geschäfte. Im Rahmen der redaktionellen Arbeit wird der klaren und verständlichen Formulierung grosse Bedeutung zugemessen. Für besondere Geschäftspräsentationen werden die regionalen Medien zu speziellen Konferenzen eingeladen. Mit den amtlichen Publikationen wird die Einwohnerschaft regelmässig über die für sie wichtigen Termine, Veranstaltungen und Beschlüsse des Einwohnerrates informiert. Informations- und Kommunikationsdienste. Die Gemeindeverwaltung unterhält sowohl für interne wie für externe Zwecke zeitgemässe Informations- und Kommunikationsdienste. Die Internetseite der Gemeinde Allschwil wird laufend bewirtschaftet und bietet die im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften möglichen Online-Dienste an. Über Internet ist die Kontaktaufnahme mit der Gemeindeverwaltung möglich. Das Informationsangebot ist umfassend und bezieht sich auf alle relevanten Lebensbereiche und -situationen.

Aktuelle Situation

Fast wöchentlich steht unsere Gemeindepräsidentin in den Medien (Themen: Baslerstrasse, Tagesheim, Tagesmütter...) und „erklärt“ persönlich die momentane Situation. Einerseits übernimmt sie damit die Verantwortung, andererseits müssen/können durch voreilige Stellungnahmen später – nach Stunden oder Tagen der internen Abklärungen durch die Hauptabteilungen – oft relevante Sachverhalte nur teils bestätigt, oft relativiert oder sogar verworfen werden.

Fragen:

1. Warum wurden in letzter Zeit so viele wichtige Themen so hektisch kommentiert?
2. Welches Image pflegt Allschwil durch seine Kommunikationspolitik – mündlich und durch schriftliche Informationen?
3. Welchen Stellenwert haben die internen Kommunikations-Spezialistinnen? Wie werden diese eingesetzt (Stellenbeschreibung)?
4. Warum stehen diese nicht den Medien Red und Antwort, so wie dies z.B. im Kanton BS und BL (MediensprecherInnen) in einer ersten Stellungnahme üblich ist?

2. Antworten des Gemeinderates

Frage 1: Warum wurden in letzter Zeit so viele wichtige Themen so hektisch kommentiert?

Der Gemeinderat hat die Vorkommnisse der Vergangenheit analysiert und die nötigen Massnahmen eingeleitet, indem er die Ausarbeitung eines Kommunikationskonzeptes in Auftrag gab. Mit diesem Kommunikationskonzept will er sicherstellen, dass künftig die Prozesse und

Verantwortlichkeiten in der Kommunikation genau geregelt sind und die Kommunikationsressourcen zielgerichtet eingesetzt werden. Zudem erhöhte der Gemeinderat die Ressourcen der Stabstelle Kommunikation um 40 auf 100 Prozent; dadurch ist eine durchgehende Abdeckung unter der Woche gewährleistet, was speziell für Krisensituationen wichtig ist.

Der Gemeinderat verabschiedete an seiner Sitzung vom 21. März 2018 das neue Kommunikationskonzept Allschwil, das auf der Gemeinde-Homepage publiziert wird (Beilage 1).

Das Konzept bildet die Grundlage für die interne und externe Kommunikation der Gemeinde Allschwil und verschafft einen Überblick darüber, wie die Gemeinde Allschwil kommunizieren will; sie dient dem Gemeinderat und den Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung als Leitfaden für die Kommunikationsarbeit und gibt Sicherheit auch in hektischen Situationen. Um die tägliche Informations- und Kommunikationsarbeit zu erleichtern, sind Grundsätze, Verantwortlichkeiten und Abläufe der Kommunikations- und Informationstätigkeit von Exekutive und Verwaltung darin geregelt.

Die politische Verantwortung für die Gesamtkommunikation der Gemeinde Allschwil liegt beim Gesamtgemeinderat. Die Leitung Gemeindeverwaltung ist zusammen mit der Stabstelle Kommunikation, die der Leitung Gemeindeverwaltung direkt unterstellt ist, für die Ausführung der internen wie externen Kommunikation zuständig.

Das Hauptdokument „Kommunikationskonzept“ wird durch fünf weitere Dokumente ergänzt:

- K1: Konzept Krisenkommunikation;
- K2: Aufgaben-Instrumente der Kommunikationsgruppe;
- K3: Kommunikationsplan (stellt ein einheitliches Vorgehen bezüglich Kommunikation über alle Bereiche hinweg sicher);
- K4: Medien-Kontaktrapport;
- K5: Leitfaden Umgang mit den Medien;

Insbesondere auch das ergänzende Dokument K1 „Konzept Krisenkommunikation“ (Beilage 2) soll sicherstellen, dass auftretende Krisensituationen kommunikativ gut und ohne Hektik bewältigt werden.

Frage 2: Welches Image pflegt Allschwil durch seine Kommunikationspolitik – mündlich und durch schriftliche Informationen?

Das Image unserer Gemeinde wird wesentlich durch die Art und Weise der Kommunikation bestimmt. Eine gute Kommunikation schafft Transparenz und Vertrauen, weckt Interesse, beugt Gerüchten vor und verhindert Unklarheiten und Spekulationen und erhöht die Toleranz und Akzeptanz. Eine gute Kommunikation besteht jedoch nicht allein aus der Wiedergabe von Informationen und der vollbrachten 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 und deren Dialogbereitschaft.

Das neue Kommunikationskonzept hält mit seinen Grundsätzen, den definierten Kommunikationsmitteln und der geregelten Kommunikationssteuerung fest, wie wir diesen Anforderungen gerecht werden.

Kommunikationskonzept der Gemeinde Allschwil

Das vorliegende Kommunikationskonzept setzt den Rahmen für alle Kommunikations-tätigkeiten des Gemeinderates und der Gemeindeverwaltung Allschwil und klärt die Verantwortlichkeiten. Es wurde vom Gemeinderat am 21. März 2018 verabschiedet und trat zum selben Zeitpunkt in Kraft.

Eine Anpassung oder Revision des Kommunikationskonzepts ist gemäss zukünftigen neuen Anforderungen jederzeit möglich und unterliegt einem Beschluss des Gesamt-Gemeinderats.

Inhalt

A. Die Grundzüge

1. Kommunikation im öffentlichen Dienstleistungsbetrieb.....	3
2. Ziele und Zweck des Kommunikationskonzepts.....	3
3. Kommunikationskonzept plus	3
4. Die rechtlichen Grundlagen und Beschlüsse.....	4
5. Die Rahmenbedingungen	6
6. Die Verantwortung und Organisation der Kommunikation.....	6
7. Die Grundsätze.....	7
8. Die Ziele	8
9. Die Zielgruppen	8
9.1 Intern	8
9.2 Extern.....	8

B. Die Interne Kommunikation

10. Plattformen und Kommunikationsmittel.....	9
10.1 Generelle, übergreifende Vorgaben.....	9
10.2 Die Plattformen.....	9
10.3 Die Kommunikationsmittel	11

C. Die externe Kommunikation

10.4 Generelle, übergreifende Vorgaben.....	11
10.5 Die Kommunikationsmittel und entsprechende Bestimmungen/Vorgaben	11
10.6 Sonderfall Social Media	14

D. Die Kommunikationssteuerung

11. Kommunikationssteuerung bereichsübergreifend	15
11.1 Prozess für bereichsübergreifende, externe Kommunikation	15
12. Kommunikationssteuerung bereichsspezifisch.....	15
12.1 Prozess für bereichsspezifische, externe Kommunikation.....	16
13. Kommunikationssteuerung bei Medienanfragen	16
13.1 Grundsätzliches über die Medienarbeit.....	16
13.2 Persönliche Stellungnahmen und Interviews	16
13.3 Medienanfragen.....	16
13.4 Prozess für Medienanfragen.....	17
14. Krisenkommunikation.....	17
15. Strategische, projektbegleitende Kommunikation.....	17

Allgemeiner Hinweis

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht. Leitung bezieht sich sowohl auf Leiter als auch auf Leiterin.

A. Die Grundzüge

1. Kommunikation im öffentlichen Dienstleistungsbetrieb

In der heutigen Zeit kommt der Imagepflege einer Gemeinde eine immer wichtigere Bedeutung zu. Die Öffentlichkeit erwartet eine professionelle Informations- und Kommunikationstätigkeit. Die Gemeinde Allschwil kommuniziert über diverse Kanäle, mit unterschiedlichen Instrumenten. Eine glaubwürdige Kommunikation (mit allen vorhandenen Zielgruppen intern und extern), das korrekte Verhalten (gegenüber Mitarbeitenden und Bevölkerung) und ein angemessenes Auftreten (an Veranstaltungen oder in den Medien) können viel dazu beitragen, die drei zentralen „Werte“ Vertrauen, Offenheit und Transparenz langfristig zu sichern.

2. Ziele und Zweck des Kommunikationskonzepts

Dieses Kommunikationskonzept bildet die Grundlage für die interne und externe Kommunikation der Gemeinde Allschwil; es dient dem Gemeinderat und den Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung als Leitfaden für die Kommunikationsarbeit, auch in hektischen Situationen. Um die tägliche Informations- und Kommunikationsarbeit zu erleichtern, sind Grundsätze, Verantwortlichkeiten und Abläufe der Kommunikations- und Informationstätigkeit von Exekutive und Verwaltung darin geregelt.

Dieses Konzept verschafft einen Überblick darüber, wie die Gemeinde Allschwil kommunizieren will. Das Konzept richtet sich an die Mitglieder des Gemeinderats und die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung Allschwil. Das Konzept wird regelmässig überprüft und bei Bedarf aktualisiert und weiterentwickelt. Verantwortlich dafür ist die Stabstelle Kommunikation in Zusammenarbeit mit der Leitung Gemeindeverwaltung.

Nicht Gegenstand dieses Konzeptes sind die Korrespondenzrichtlinien und die Unterschriftenregelung. Das Kommunikationskonzept kann auch als Unterstützung für die Kommunikationsaktivitäten der weiteren Gemeindebehörden – Sozialhilfe- und Schulbehörde sowie Musikschule – dienen.

3. Kommunikationskonzept plus

Folgende separaten Dokumente „Kommunikationskonzept plus“ ergänzen das Kommunikationskonzept:

- K1: Konzept Krisenkommunikation;
- K2: Aufgaben, Instrumente und Zuständigkeiten innerhalb der Kommunikationsgruppe;
- K3: Kommunikationsplan (stellt ein einheitliches Vorgehen bezüglich Kommunikation über alle Bereiche hinweg sicher);
- K4: Medien-Kontaktrapport;
- K5: Leitfaden Umgang mit den Medien;

4. Die rechtlichen Grundlagen und Beschlüsse

Die Kommunikation der Gemeinde Allschwil unterliegt – 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.

Die Kommunikation des Gemeinderats und der Verwaltung basiert auf folgenden gesetzlichen Grundlagen und Beschlüssen:

Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999

Art. 9 Schutz vor Willkür und Wahrung von Treu und Glauben

Jede Person hat Anspruch darauf, von den staatlichen Organen ohne Willkür und nach Treu und Glauben behandelt zu werden.

Art. 13 Schutz der Privatsphäre

Jede Person hat Anspruch auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung sowie ihres Brief-, Post- und Fernmeldeverkehrs.

Jede Person hat Anspruch auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten.

Verfassung des Kantons Basel-Landschaft vom 17. Mai 1984

§ 56 Information

Die Behörden informieren die Öffentlichkeit über ihre Tätigkeit.

Informations- und Datenschutzgesetz, IDG, vom 4. Dezember 2012

§ 17 Informationstätigkeit von Amtes wegen

¹ Das öffentliche Organ informiert die Öffentlichkeit über seine Tätigkeiten und Angelegenheiten von allgemeinem Interesse.

² Von allgemeinem Interesse sind Informationen, die Belange von öffentlichem Interesse betreffen und für die Meinungsbildung und zur Wahrung der demokratischen Rechte der Bevölkerung von Bedeutung sind.

(...)

⁴ Über hängige Verfahren darf das öffentliche Organ informieren, wenn dies zur Berichtigung oder Vermeidung falscher Meldungen erforderlich ist oder wenn in einem besonders schweren oder Aufsehen erregenden Fall angezeigt ist, unverzüglich zu informieren.

§ 27 Verweigerung oder Aufschub

¹ Das öffentliche Organ hat die Bekanntgabe von oder den Zugang zu Informationen im Einzelfall ganz oder teilweise zu verweigern oder aufzuschieben, wenn eine besondere gesetzliche Geheimhaltungspflicht oder ein überwiegendes öffentliches oder privates Interesse entgegenstehen.

² Ein überwiegendes öffentliches Interesse liegt insbesondere vor, wenn die Bekanntgabe der Information oder der Zugang zur Information... (...)

c) ... den freien Meinungs- und Willensbildungsprozess der öffentlichen Organe beeinträchtigt oder

d) ... die Position in Verhandlungen beeinträchtigt oder

e) ... die zielkonforme Durchführung konkreter behördlicher (...) Massnahmen beeinträchtigt.

Gesetz über die Organisation und die Verwaltung der Gemeinden (Gemeindegesetz) vom 28. Mai 1970

§ 21 Schweigepflicht

¹ Die einzelnen Behördemitglieder sind zur Verschwiegenheit über Angelegenheiten verpflichtet, soweit an der Geheimhaltung ein überwiegendes öffentliches oder privates Interesse besteht oder wenn eine besondere Vorschrift dies vorsieht.

² Wo die Sitzungen nicht öffentlich sind, dürfen Äusserungen und Stellungnahmen nicht an Aussenstehende bekanntgegeben werden.

Verwaltungs- und Organisationsreglement VOR vom 21. Oktober 1998

§ 3 Information, Öffentlichkeitsarbeit, Mitwirkung

¹ Die Einwohnergemeinde informiert die Öffentlichkeit aktiv, offen, frühzeitig und angemessen.

² Die Behörden pflegen die Beziehung zur Öffentlichkeit und informieren sich über die in der öffentlichen Diskussion vorgebrachten Meinungen und Anliegen. Die Einwohnergemeinde kann zu diesem Zweck Volksbefragungen durchführen.

³ Die Einwohnerinnen und Einwohner sind bei der Gestaltung des Gemeinwesens mit einzubeziehen. Die öffentliche Diskussion und die aktive Mitwirkung der Bevölkerung am Gemeindeleben sind zu fördern.

§ 5 Öffentliche Bekanntmachungen (§ 119 GemG)

¹ Die Einwohnerratsbeschlüsse werden im amtlichen Publikationsorgan der Einwohner Gemeinde, in den offiziellen Anschlagkästen sowie im Internet bekannt gemacht.

² Die übrigen amtlichen Verlautbarungen der Einwohnergemeinde werden im amtlichen Publikationsorgan der Einwohnergemeinde sowie im Internet publiziert.

Geschäftsreglement des Einwohnerrates vom 16. September 2015

§ 73 Berichterstattung Medien

¹ Der Rat und seine Organe unterstützen die Medien bei der Berichterstattung über die Ratstätigkeit.

² Die Medienleute haben sich in dem ihnen zugeteilten Raum aufzuhalten.

³ Sie erhalten jene Unterlagen, die auch den Ratsmitgliedern zugestellt werden.

⁴ Bild- und Tonaufnahmen während der Ratssitzung sind nur mit Bewilligung des Büros gestattet. Das Präsidium informiert den Rat darüber zu Beginn der Sitzung.

Geschäftsordnung des Gemeinderates vom 28. Juni 2017

F. Information und Kommunikation

Art. 35 Grundsatz

¹ Der Gemeinderat informiert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung, andere Behörden und Kommissionen sowie die Öffentlichkeit adressatengerecht, aktiv, offen, frühzeitig und angemessen.

² Der Gemeinderat regelt die Grundsätze und die Verantwortung für die interne und externe Kommunikation in einem Kommunikationskonzept.

5. Die Rahmenbedingungen

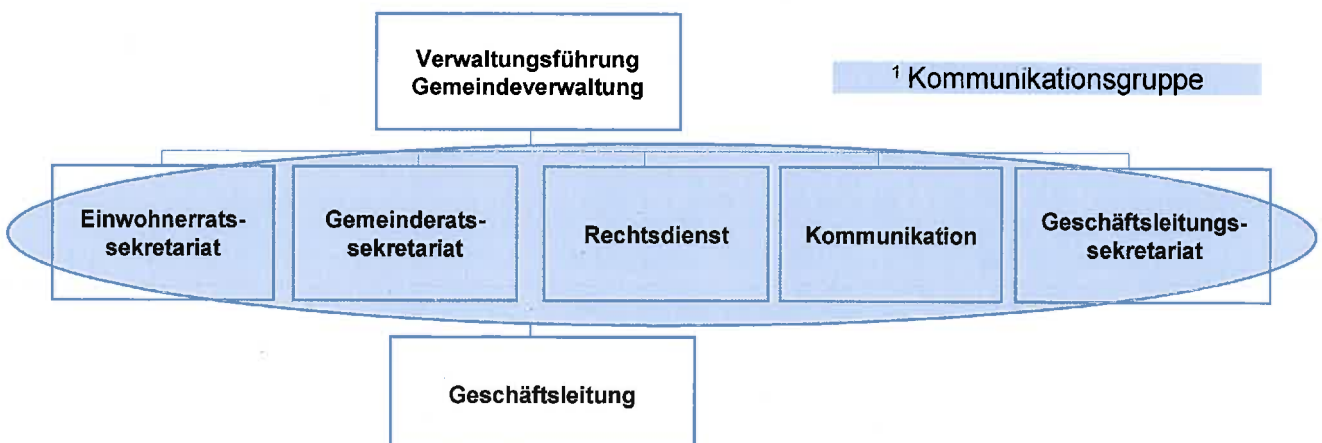
Unter Berücksichtigung des Leitbildes „Zukunft Allschwil“ lauten die Rahmenbedingungen der Kommunikation der Gemeinde Allschwil:

- Allschwil steht zu einer koordinierten, abgestimmten und ausgewogenen Kommunikation, die von den Zielgruppen als kohärent und einheitlich wahrgenommen wird.
- Die Kommunikation soll sich in jeder Situation an den Bedürfnissen der Einwohnerinnen und Einwohner orientieren und wo immer möglich den Dialog und die Partizipation mit ihnen fördern.
- Übergeordnete Themen des Gemeinderats werden koordiniert und in der Kommunikation zentral geführt.
- Für die Führung der Kommunikationsangelegenheiten der fünf Bereiche ist der jeweilige Bereichsleiter, die Bereichsleiterin verantwortlich.
- Die Stabstelle Kommunikation führt alle Aufträge nach den Grundsätzen unserer Kommunikation aus.
- Grundsätzlich gilt das Öffentlichkeitsprinzip, das heisst, alle haben grundsätzlich das Recht auf Einsicht in amtliche Akten, sofern nicht schützenswerte Interessen entgegenstehen.

6. Die Verantwortung und Organisation der Kommunikation

Verantwortung: Die politische Verantwortung für die Gesamtkommunikation der Gemeinde Allschwil liegt beim Gesamtgemeinderat. Die Leitung Gemeindeverwaltung ist zusammen mit der Stabstelle Kommunikation, die der Leitung Gemeindeverwaltung direkt unterstellt ist, für die Ausführung der internen wie externen Kommunikation zuständig.

Organisation: Die einzelnen Stabstellen der Verwaltungsführung (Sekretariat Einwohnerrat, Sekretariat Gemeinderat, Kommunikation, Rechtsdienst und Geschäftsleitungssekretariat) bilden zusammen die Kommunikationsgruppe¹. Die regelmässigen Sitzungen der Kommunikationsgruppe dienen als Kommunikationsplattform der Gemeindeverwaltung. Für die Kommunikationsgruppe bestehen klar definierte Aufgabenbereiche, die durch die einzelnen Mitglieder wahrgenommen werden (siehe K2: Aufgaben, Instrumente und Zuständigkeiten innerhalb der Kommunikationsgruppe). So wird es der Leitung Gemeindeverwaltung ermöglicht, die Gesamtkommunikation zu planen und gezielt zu steuern.



7. Die Grundsätze

Eine gute Information und Kommunikation 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 und die Identifikation der Einwohnerinnen und Einwohner von Allschwil.

Gute Kommunikation besteht jedoch nicht allein aus der Wiedergabe von Informationen und der vollbrachten 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 und deren Dialogbereitschaft. Denn: Jedes einzelne Behördenmitglied und jeder respektive jede Mitarbeitende prägt die Kommunikation der Gemeinde mit. Die Gemeinde Allschwil strebt ein einheitliches Erscheinungsbild an (Corporate Design).

Die Kommunikation der Gemeindeverwaltung Allschwil orientiert sich an nachfolgenden Grundsätzen. Dabei gilt grundlegend, dass der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis über dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit und der Mitarbeitenden steht und wir uns überparteilich und parteipolitisch neutral an die Fakten halten.

- Wir kommunizieren proaktiv, geplant, gesteuert, sachlich, ehrlich, und kontinuierlich.
- Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt: Kein „kein Kommentar“ – es gibt nie nichts zu sagen.
- Pro Projekt und Thema gibt bei Medienanfragen grundsätzlich nur eine Person Auskunft.
- Wir kommunizieren in Bezug auf Zeitpunkt, Mittel und Inhalt ausgerichtet auf die anvisierte Zielgruppe – zielgruppengerecht.
- Wir kommunizieren zeitlich intern vor der Öffentlichkeit oder zumindest zeitgleich.
- Mit direkt Betroffenen kommunizieren wir vorgängig.
- Was grosse Betroffenheit auslöst, kommunizieren wir persönlich und empathisch. In solchen Fällen kommunizieren das Gemeindepräsidium und die Leitung Gemeindeverwaltung persönlich mit intern Betroffenen und stellen sich den Fragen der Medien als Mittler zur Öffentlichkeit.
- Wir pflegen eine diskriminierungsfreie und geschlechtergerechte Kommunikation.
- Wir kommunizieren kurz, verständlich und klar; die Qualität der Kommunikation wird durch das 4-Augenprinzip gewährleistet.
- Wir sind bezüglich der Kommunikationsarbeit offen für konstruktive Kritik, reflektieren begangene Fehler und lassen die Korrekturen in die künftige Kommunikationsarbeit einfließen.

8. Die Ziele

Mit unserer Kommunikation verfolgen wir folgende Ziele:

- Die nötigen und relevanten Informationen bezüglich der Aufgaben und Dienstleistungen der Gemeinde vermitteln.
- Transparenz in die Gemeindearbeit schaffen und deren Akzeptanz fördern.
- Vertrauen in und Glaubwürdigkeit für den Gemeinderat und die Verwaltung schaffen.
- Die Identifikation und Zufriedenheit der Mitarbeitenden stärken.
- Die Arbeit des Gemeinderats als ein für die Interessen der Gemeinde handelndes Kollektiv vermitteln.
- Den Dialog mit der Bevölkerung der Gemeinde Allschwil stärken.
- Das Interesse für öffentliche Aktivitäten und Veranstaltungen sowie die politische Mitbestimmung steigern.
- Die Gemeinde Allschwil für die Wirtschaft und für aktuelle und potentielle Einwohner als attraktives und lebendiges Gemeinwesen positionieren.
- Das Entstehen von Gerüchten und Spekulationen aufgrund falscher oder mangelnder Information verhindern.
- Mit dem Einsatz von zeitgemässen und zielgruppenorientierten Medien alle Zielgruppen ansprechen.
- Den Medien ein verlässlicher Partner sein.

9. Die Zielgruppen

Die für die Kommunikation grundlegenden Zielgruppen der Gemeinde Allschwil sind:

9.1 Intern

- Gemeinderat
- Geschäftsleitung
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

9.2 Extern

- Ansässige und potenzielle Einwohnerinnen und Einwohner
Wo möglich, sinnvoll oder notwendig direkt an spezifische Untergruppen wie z.B. Eltern, Schüler, Mieter, EFH-Besitzer, Pendler, AHV-Bezüger, Altersheime, Jugendliche, Ausländer (Asylanten), Freizeitsportler etc.
- Einwohnerrat
- Einwohnerrat-Kommissionen
- Gemeinderat-Kommissionen
- Politische Parteien
- Bürgergemeinde
- Nachbargemeinden CH/F, Kanton BL / BS, Bund
- Medien (gemäss Medienliste)
- Opinion Leaders (ortsansässige Landräte, politische Vertreter)
- In Allschwil ansässige und potenzielle Unternehmen
- Vereine, Stiftungen, Verbände, Interessengruppen und Kirchen
- Tourismusorganisationen
- Investoren / Auftragsnehmer
- Partner mit Leistungsauftrag
- Leistungserbringende Lieferanten
- Projektpartnerinnen und Projektpartner
- Schulrat und Sozialbehörde

B. Die interne Kommunikation

10. Plattformen und Kommunikationsmittel

10.1 Generelle, übergreifende Vorgaben

Der internen Kommunikation kommt eine grosse Bedeutung zu. Bei allen Mitarbeitenden ist ein hoher, einheitlicher Informationsstand zu erreichen, denn informierte Mitarbeitende sind positiv gestimmte Imagerträger, nach innen wie nach aussen. Sie sind loyal, aktiv, setzen sich für die Interessen der Gemeinde ein und sind ein wichtiger Multiplikator mit hoher Glaubwürdigkeit. Gemäss dem Grundsatz „intern vor extern“ werden alle Informationen vorgängig oder zeitgleich zu anderen Ansprechpartnern an die Mitarbeitenden der Gemeinde weitergegeben. Die Information der Mitarbeitenden erfolgt im Rahmen einer Regelkommunikation (zum Beispiel Teamsitzungen) durch ihre Vorgesetzten sowie bei Bedarf durch persönliche Gespräche, E-Mails oder Kommunikationsveranstaltungen. 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, die den Zusammenhalt aller Mitarbeitenden fördert. Wichtig sind deshalb nicht nur eine persönliche Kommunikation, sondern auch Kontakte an Teamsitzungen, die Möglichkeit von gemeinsamen Pausen sowie Personalanlässe. Mitarbeitende haben die Möglichkeit, ihren Vorgesetzten konkrete Anliegen vorzutragen und Anträge zu stellen. Äusserungen der Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung nach aussen werden sowohl durch die Schweigepflicht als auch durch die Treuepflicht eingeschränkt; sie haben sich Äusserungen zu enthalten, die das Vertrauen der Öffentlichkeit in das Gemeinwesen und damit dessen Ansehen schädigen.

10.2 Die Plattformen

Die nachfolgenden Plattformen sichern einen zeitnahen und stufengerechten Informationsfluss. Die Informationsvermittlung erfolgt persönlich und ist zeitlich aufeinander abgestimmt.

Plattform/ Sitzung	Beschreibung	Verantwortung
Sitzung Gemeinderat	Gegenseitige Information über wichtige Themen. Informationen aus Kommissionen und anderen Gremien	Präsidium Gemeinderat
Sitzung Geschäftsleitung	Gegenseitige Information über wichtige Themen. Informationen aus dem Gemeinderat und dem Einwohnerrat	Leitung Gemeindeverwaltung
Bereichs- sitzungen	Gegenseitige Information über wichtige Themen. Informationen aus der Geschäftsleitung.	Bereichsleitung
Abteilungs- sitzungen	Informationen aus der Bereichssitzung.	Abteilungsleitung
Sitzung der Kom- munikationsgruppe	Informationen aus Einwohner-, Gemeinderat und der Geschäftsleitung. Gegenseitige Information über wichtige Kommunikationsthemen.	Leitung Gemeindeverwaltung
Kommunikations- veranstaltungen für Mitarbeitende	Bei Bedarf werden für zentrale Themen von hoher Wichtigkeit Kommunikationsveranstaltungen abgehalten.	Leitung Gemeindever- waltung/ Bereichslei- tung

10.2.1 Sitzung Gemeinderat

Für den Informationsfluss zwischen Gemeinderat und Gemeindeverwaltung ist die Leitung Gemeindeverwaltung unter Einbezug der Stabstelle Gemeinderatssekretariat zuständig, welche der Schweigepflicht untersteht. 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 das Gemeindepräsidium und die Leitung Gemeindeverwaltung. Der Gemeinderat beschliesst, welche Entscheide, Beschlüsse, Ereignisse etc. Kommunikationsmassnahmen zur Folge haben. Bei jedem Geschäft wird separat entschieden, ob es eine externe oder interne Kommunikation zur Folge hat. Kommunikation ist ein festes Traktandum jeder Gemeinderatssitzung.

10.2.2 Sitzung Geschäftsleitung

Die Mitglieder der Geschäftsleitung (Bereichsleitende) tauschen sich im Rahmen ihrer regelmässigen Sitzung sowohl untereinander wie auch mit ihren Ressortverantwortlichen auf der strategischen Gemeinderats-Ebene aus. Die Bereichsleitenden bringen übergreifende Themen in die Geschäftsleitungssitzung ein, wo entschieden wird, was durch die Stabstelle Kommunikation in welcher Form zu kommunizieren ist. Kommunikation ist ein festes Traktandum jeder Geschäftsleitungssitzung, wo entschieden wird, mit welchem Kommunikationsmittel welche Zielgruppen zu informieren sind.

10.2.3 Bereichs- und Abteilungssitzungen

Im Rahmen einer Regelkommunikation geben die Mitglieder der Geschäftsleitung Informationen an die ihnen unterstellten Abteilungsleitenden und Mitarbeitenden weiter. Die Mitglieder der Geschäftsleitung sind für die interne Kommunikation in ihren Bereichen und Organisationseinheiten zuständig sowie dafür, Inputs und Informationen für die externe Kommunikation bereitzustellen. In den Bereichs- und Abteilungssitzungen findet die Kommunikation über bereichs-, respektive abteilungsspezifische Themen sowie über andere wichtige Themen statt.

10.2.4 Sitzung der Kommunikationsgruppe

In der wöchentlichen Sitzung der Stabstellen Verwaltungsführung behandelt die Leitung Gemeindeverwaltung mit der Kommunikationsgruppe kommunikationsrelevante Themen, erteilt und präzisiert Aufträge und steuert zusammen mit der Stabstelle Kommunikation die interne und externe Gemeindekommunikation. Die Leitung Gemeindeverwaltung ist bei auftretenden oder zu erwartenden Krisen mit Potential für mögliche negative Medienberichterstattung oder ähnlichem Ausmass unvermittelt ins Bild zu setzen; sie kann nach Beurteilung der Lage anschliessend den Krisenstab Kommunikation einberufen (siehe K1: Konzept Krisenkommunikation).

10.2.5 Kommunikationsveranstaltungen für Mitarbeitende

Nach Bedarf finden zu wichtigen Personal- und/oder komplexen Sachfragen obligatorische Kommunikationsveranstaltungen für Mitarbeitende statt. Diese Veranstaltungen ermöglichen den Dialog mit den Mitarbeitenden.

10.3 Die Kommunikationsmittel

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die eingesetzten Kommunikationsmittel:

Kommunikationsmittel (Art)	Beschreibung	Verantwortung
Newsletter für Mitarbeitende (elektronisch)	Ein strategisch wichtiges Print-Kommunikationsmittel ist der monatlich erscheinende Newsletter für alle Mitarbeitende und den Gemeinderat. Die Redaktions-Richtlinien des Newsletters sind in einem separaten Dokument festgehalten.	Leitung Kommunikation zusammen mit Kommunikationsgruppe
Intranet (elektronisch)	Alle wichtigen und personalrelevanten Informationen und Unterlagen finden sich auf dem Intranet (Formulare, rechtliche Grundlagen sowie Einladungen, Protokolle, Weiterbildungsangebote, Adresslisten u.a.). Auf Personalinformationen auf dem Intranet werden E-Mail-Empfängerinnen und -Empfänger mit einer kurzen Mail hingewiesen.	Kommunikationsgruppe
Mitarbeiterinformation per Mail (elektronisch)	Ein wichtiges Kommunikationsinstrument, sowohl extern wie intern, sind E-Mails; bei Bedarf werden aktuelle Mitteilungen per E-Mail verschickt.	Leitung Gemeindeverwaltung

C. Die externe Kommunikation

10.4 Generelle, übergreifende Vorgaben

Die Gemeinde Allschwil informiert mit modernen Kommunikationsmitteln über ihre Tätigkeit und nimmt Stellung zu grundlegenden Fragen. Ziel ist es, die Öffentlichkeit über die Tätigkeit der Behörden zu informieren, deren Wirken nachvollziehbar zu machen und den Dialog mit den Einwohnerinnen und Einwohnern, den Parteien, der Wirtschaft, den Interessenverbänden, Vereinen und Organisationen zu pflegen. In der Regel werden alle öffentlichen Informationen in Printversion, die an externe Ansprechpartner übermittelt werden, auf der Webseite www.allschwil.ch publiziert.

10.5 Die Kommunikationsmittel und entsprechende Bestimmungen/Vorgaben

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die eingesetzten Kommunikationsmittel:

Kommunikationsmittel (Art)	Beschreibung	Verantwortung
Sprechstunde Gemeindepräsidium (persönlich)	Das Gemeindepräsidium bietet der Bevölkerung regelmässig die Gelegenheit, ihm ohne Voranmeldung persönlich Anliegen vorzubringen. Das persönliche Gespräch ist für die Erörterung komplexer Sachverhalte häufig geeigneter als die schriftliche Kommunikation. Grundsätzlich wird jede Person, die ein Gespräch wünscht, empfangen.	Präsidium
Persönliche Kontakte (persönlich)	Der Gemeinderat pflegt den Kontakt zur und die Zusammenarbeit mit der Politik, Wirtschaft, und ansässigen Organisationen und vertritt die Gemeinde an öffentlichen Veranstaltungen. Viele Mitarbeitende 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 begegnen der Bevölkerung als Kunde und	Gemeinderat / Mitarbeitende

	Partner. Für die Klärung wichtiger Anliegen, z.B. der Beratung von Einwohnern, Anregungen, Reklamationen, Auskünften etc. kann ein Besprechungstermin vereinbart werden. Die Geschäftsleitung erlässt in diesem Zusammenhang detaillierte Standards.	
Kommunikationsveranstaltungen (persönlich)	Bei grösseren Projekten oder Themen von allgemeinem Interesse wird die Allschwiler Bevölkerung zu einem Informations- und Diskussionsanlass eingeladen. Bei dieser Gelegenheit werden aktuelle oder zukünftige Vorhaben vorgestellt und mit interessierten Kreisen diskutiert und Feedback eingeholt.	Bereiche
Gesellschaftliche Veranstaltungen (persönlich)	Gemeinde lädt Einwohnerinnen und Einwohner zu institutionalisierten Veranstaltungen wie Dreikönigsapéro, Neuzuzügerapéros, Wirtschaftsanlässe, Banntag usw. ein. Zudem unterstützt die Gemeinde die Durchführung von Anlässen wie Märkte, Nationalfeiertag, Dorffeste, Fasnacht und weitere kulturelle Veranstaltungen personell und materiell.	Leitung Kommunikation
Amtliche Publikationen (Print/elektronisch)	Die amtlichen Publikationen der Gemeinde Allschwil werden im Kantonsblatt, im Allschwiler Wochenblatt (AWB) und auf der Webseite der Gemeinde veröffentlicht. Auch Veranstaltungshinweise und andere Mitteilungen mit offiziellem Charakter werden auf der Webseite und im AWB publiziert. Im Allschwiler Wochenblatt können jeden Freitag Gemeinde Informationen publiziert werden (mehrheitlich jeden zweiten Freitag erscheint das AWB als Gross- und Gratisauflage in allen Allschwiler Haushaltungen); die Bereichsleitungen sind für die korrekte und fristgerechte Veröffentlichung amtlicher Publikationen in ihrem Aufgabenbereich verantwortlich. Die Weitergabe an die Medien erfolgt über die Kommunikationsgruppe.	Bereiche / Kommunikationsgruppe
Schaukasten/Wandzeitung (Print)	Wichtige Informationen und Veranstaltungshinweise für die Bevölkerung werden in den Informationskästen der Gemeindeverwaltung ausgehängt. Resultate von Wahlen und Abstimmungen, Todesanzeigen, militärische Publikationen, Einladungen zu Anlässen, welche die Gemeinde organisiert und weitere Meldungen werden hier veröffentlicht.	Kommunikationsgruppe
Plakate (Print)	Wichtige Hinweise auf Veranstaltungen, Ausstellungen, Abstimmungen etc. werden an den gemeindeeigenen Plakattafeln publiziert.	Kommunikationsgruppe
Abstimmungsunterlagen (Print)	Vor kommunalen Volksabstimmungen verfasst der Gemeinderat kurze, sachliche Erläuterungen, welche auch dem gegnerischen Standpunkt Rechnung tragen. Sie werden den Abstimmungsunterlagen beigelegt sowie auf der Webseite veröffentlicht.	GR-Sekretariat
Geschäftsbericht (Print)	Der Geschäftsbericht (Jahresbericht der Gemeindeverwaltung) erscheint jährlich. Die Geschäftsleitung erstellt den Geschäftsbericht zuhanden des Gemeinderats. Der Gemeinderat gibt den Bericht zur Veröffentlichung frei.	GR-Sekretariat
Medienmitteilungen (Print)	Den Medien werden regelmässig Medienmitteilungen zu den relevanten aktuellen Entwicklungen und Aktivitäten zugestellt, beispielsweise zu wichtigen Entscheidungen des Gemeinderats, bei einer bevorstehenden oder erfolgten Sitzung des Einwohnerrates, zu Wahlen, aktuellen Projekten etc. Aber auch jährlich wiederkehrende Aktivitäten oder Ereignisse werden medial begleitet und	Kommunikationsgruppe

	dazu genutzt, die Bevölkerung zu informieren und wo nötig zu einem Thema zu sensibilisieren. Der Auftrag zu einer Medienmitteilung erfolgt durch die Leitung Gemeindeverwaltung. Alle ausgehenden Medienmitteilungen, welcher Art auch immer (amtliche Publikationen im AWB oder Medien generell), gehen per E-Mail an alle Einwohnerräte, Gemeinderäte und alle Mitarbeitenden. Somit ist gewährleistet, dass die Mitarbeitenden und Einwohnerräte Neuigkeiten nicht aus der Zeitung erfahren und im Voraus wissen, worum es geht, falls sie am Erscheinungstag auf ein Thema angesprochen werden.	
Medienorientierung (persönlich)	Bei wichtigen Ereignissen resp. Informationen, welche erklärt werden müssen und/oder auf welche Fragen zu erwarten sind, wird eine Medienorientierung abgehalten. Der Auftrag zu einer Medienorientierung erfolgt durch das Gemeindepräsidium oder die Leitung Gemeindeverwaltung. In der Regel werden Medienorientierungen vom Gemeindepräsidium geleitet. Anwesend sind die für das Thema relevanten Auskunftspersonen. Die Medien werden durch die Stabstelle Kommunikation eingeladen und erhalten von dieser nach Möglichkeit eine schriftliche Dokumentation; die Stabstelle Kommunikation ist an der Medienorientierung anwesend.	Leitung Kommunikation
Internet (elektronisch)	Die Internetseite www.allschwil.ch ist das virtuelle Portal der Einwohnergemeinde Allschwil und die zentrale Kommunikationsplattform; sie verschafft einen umfassenden inhaltlichen Überblick über die Angebote, Dienstleistungen und Aktivitäten der Gemeinde und enthält alle wichtigen Informationen für alle aufgeführten Zielgruppen. www.allschwil.ch ist ein moderner Internetauftritt mit übersichtlichem Aufbau und hoher Benutzerfreundlichkeit. Sie ist für Smartphones und Tablets optimiert, bietet eine moderne Suchfunktion an und ist auch für Menschen mit Behinderung zugänglich. Die Gemeindeseite empfängt die Besucherinnen und Besucher mit einer attraktiven Startseite und bietet viele Informationen über die Gemeindeverwaltung, die Politik und die Wirtschaft an, bringt News, listet Vereine auf und ist u.a. Bestellort für die SBB-Gemeinde-Tageskarten. Unter der Rubrik Aktuelles werden unter anderem die amtlichen Publikationen oder laufenden Projekte sowie die wichtigsten Informationen zu Abstimmungen und Wahlen publiziert. Unter der Rubrik Verwaltung sind informative Gesetzes- und Reglementstexte sowie alle für die Benutzer relevanten Formulare zu finden. Weiter bietet sie auch einen Veranstaltungskalender mit wertvollen Veranstaltungshinweisen an. Grundsätzlich werden alle externen Informationen auf der Website www.allschwil.ch publiziert. Einzelne Betriebe, wie z.B. das Allschwiler Freizeithaus, unterhalten eigene Webseiten. Die Internetseite der Gemeinde Allschwil wird regelmässig aktualisiert und wenn nötig erweitert.	Kommunikationsgruppe
Social Media (elektronisch)	Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn etc. siehe Punkt 10.6.	Leitung Kommunikation

10.6 Sonderfall Social Media

Neue Medien wie Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn etc. werden aus nachfolgenden Gründen zurzeit nicht als offizielle Kommunikationskanäle eingesetzt. Es ist aber stetig zu prüfen, ob eine bereichs- oder dienstleistungsspezifische Facebook- oder eine andere Social Media-Präsenz sinnvoll ist. Die Kommunikation der Gemeinde Allschwil definiert sich lokal / regional und muss in der Regel nicht schweiz- oder weltweit stattfinden. 99% ihrer Zielgruppen befinden sich im und vor Ort. Auswärts lebende Allschwiler informieren sich über die Website www.allschwil.ch über sie allenfalls interessierende Themen. Zudem ist im Bereich Social Media vieles im Fluss (technisch, Modeströmungen, Nutzernachfrage). Ebenso sprechen Ressourcenfragen (Feeds, 4-Augen-Prinzip, Überparteilichkeit, Pflege der Daten, Beantworten von Feedbacks) und die Gefahr von so genannten Shit-Storms infolge der Anonymität bei der Rückkoppelung für ein zuwartendes, abwägendes Vorgehen. Stand heute verzichtet Allschwil auch auf derzeit sich auf dem Markt befindlichen Gemeinde-App-Lösungen. In Krisenfällen gelangt das vorliegende Kommunikationskonzept, inkl. Krisenkommunikationskonzept, K1 zur Anwendung.

D. Die Kommunikationssteuerung

11. Kommunikationssteuerung bereichsübergreifend

Bereichsübergreifende Kommunikation (zum Beispiel neuer Leiter Gemeindeverwaltung, Reorganisation der Gemeinde, regionale Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden u.a.) wird in der Regel dort betrieben, wo es um Projekte und Dienstleistungen der Gesamtgemeinde Allschwil geht, bei denen ein einheitlicher Auftritt über mehrere Bereiche angestrebt wird. Für die Koordination und die Führung solcher zentraler Kommunikationsangelegenheiten ist die Leitung Gemeindeverwaltung verantwortlich; sie beauftragt die Stabstelle Kommunikation damit. Die Freigabe der Kommunikation erfolgt durch den Gesamtgemeinderat, respektive das Gemeindepräsidium.

11.1 Prozess für bereichsübergreifende, externe Kommunikation

	GR	GP	LGV	SK	KG
Auftragserteilung	X (via LGV)	X (via LGV)	X		
Kommunikationsplan (bei Bedarf und je nach Komplexität)				X	BU
Kommunikationsinhalt				X	BU
Freigabe	X		P		
Durchführung				X	BU

GR = Gemeinderat GP = Gemeindepräsidium LGV = Leitung Gemeindeverwaltung SK = Stabstelle Kommunikation KG = Kommunikationsgruppe
X = Verantwortlich, P = Prüfung, BU = Beratung/Unterstützung

12. Kommunikationssteuerung bereichsspezifisch

Die Kommunikationsverantwortung ist grundsätzlich dort angesiedelt, wo die Verantwortung für die Vorbereitung für das entsprechende Thema liegt, also in der Regel auf der Ebene der einzelnen Bereiche. Der ressortverantwortliche Gemeinderat ist bei politischen, respektive strategischen Kommunikationsinhalten in den Prozess miteinzubeziehen; die Freigabe solcher Inhalte erfolgt denn auch durch den ressortverantwortlichen Gemeinderat. Grundsätzlich soll die Kommunikation immer koordiniert und abgestimmt erfolgen, damit sie als zusammenhängend und einheitlich wahrgenommen wird. Deshalb arbeiten die Bereiche mit der Stabstelle Kommunikation zusammen, der ihnen beim Vermitteln der Informationen und beim Zugang zu den Kommunikationskanälen professionelle Unterstützung und Beratung bietet.

Damit die Qualität der bereichsspezifischen Kommunikation über alle Bereiche hinweg optimiert und gesichert werden kann, stellt die Stabstelle Kommunikation einen Kommunikationsplan zur Verfügung (siehe K3: Kommunikationsplan) und steht den Bereichen beratend zur Verfügung. Der Kommunikationsplan ist Teil der Dokumentation des Geschäftes/Projekt. Die Stabstelle Kommunikation prüft das im Formular deklarierte Kommunikationsvorgehen und ergänzt es nach Bedarf bzw. nimmt mit dem zuständigen Bereich Kontakt bezüglich der Koordination des Geschäftes auf. Die Bereiche sind für die bereichsintern produzierten Kommunikationsmittel bzw. Öffentlichkeitsarbeit (Broschüren usw.) inklusive Qualitätssicherung verantwortlich. Bei Bedarf können Sie die Stabstelle Kommunikation zur Unterstützung herbeiziehen.

12.1 Prozess für bereichsspezifische, externe Kommunikation

	GR	RVG	LGV	BL	SK	KG
Auftragserteilung	X (via BL)	X (via BL)		X		
Kommunikationsplan (bei Bedarf und je nach Komplexität)				X	BU	
Kommunikationsinhalt				X	BU	
Freigabe		X ¹	P	X ²		
Durchführung				X		

GR = Gemeinderat **RVG** = Ressortverantwortliche Gemeinderat **LGV** = Leitung Gemeindeverwaltung
BL = Bereichsleitung **SK** = Stabstelle Kommunikation **KG** = Kommunikationsgruppe
 X = Verantwortlich, P = Prüfung, BU = Beratung/Unterstützung
 X¹ = erteilt Freigabe für politische, respektive strategische Kommunikationsinhalte
 X² = erteilt Freigabe für fachliche Kommunikationsinhalte

13. Kommunikationssteuerung bei Medienanfragen

13.1 Grundsätzliches über die Medienarbeit

Die Gemeinde Allschwil informiert proaktiv oder auf Anfrage und ist in den Medien positiv präsent. Ein Medien-Kontaktrapport (siehe K4: Medien-Kontaktrapport) stellt eine geplante und koordinierte Zusammenarbeit mit den Medien sicher. Weitere Dokumente (siehe K5: Leitfaden Umgang mit den Medien) unterstützen die Medienarbeit. Um mit den Medien in Kontakt zu treten, ist ein Medienverteiler vorhanden, der durch die Stabstelle Kommunikation regelmässig aktualisiert wird. Dem Allschwiler Wochenblatt als lokale Wochenzeitung kommt für die Publikation der „amtlichen Publikationen“ eine besondere Stellung zu. Die amtlichen Publikationen für das AWB sind durch die Bereiche bis jeweils am Freitag 17 Uhr im Laufwerk T: einzustellen, damit diese durch SK gegengelesen und durch LGV freigegeben werden können. Alle Mitteilungen an die Medien werden auch im Internet publiziert.

13.2 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 Auskunft gebenden 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. Bei persönlichen Medienanfragen an Mitglieder des Gemeinderates, der Geschäftsleitung oder an Mitarbeitende ist die Leitung Gemeindeverwaltung und die Stabstelle Kommunikation via Medien-Kontaktrapport (siehe K4: Medien-Kontaktrapport) zu informieren.

13.3 Medienanfragen

Bei Medienanfragen an Mitarbeitende dürfen diese keine direkten Auskünfte geben; sie weisen das anfragende Medien an die Stabstelle Kommunikation. Für die Beantwortung von Medienanfragen ist grundsätzlich nur die Leitung Gemeindeverwaltung in Zusammenarbeit mit dem Gemeinderatspräsidium zuständig. Das Gemeindepräsidium und die Leitung Gemeindeverwaltung können die Zuständigkeit – je nachdem ob es sich um ein politisches oder rein fachliches Thema handelt – an das zuständige Gemeinderatsmitglied oder die zuständige Bereichsleitung delegieren. Ein Medien-Kontaktrapport (siehe K4: Medien-Kontaktrapport) stellt eine geplante und koordinierte Zusammenarbeit mit den Medien sicher. Jeder Kontakt mit Medienschaffenden wird in diesem Formular festgehalten und umgehend der Leitung Gemeindeverwaltung und der Stabstelle Kommunikation zur Kenntnis gebracht.

13.4 Prozess für Medienanfragen

	Medium	EA	GP	LGV	SK	FV
Anfrage von	X					
Erstellen Medienkontaktrapport		X				
Weiterleiten an Stabstelle Kommunikation		X				
Information an GP und LGV					X	
Kontakt mit Medium (bei Bedarf)					X	
Kommunikationsplan (bei Bedarf und je nach Komplexität)					X	
Kommunikationsinhalt					BU	X
Freigabe			X	P		
Durchführung/Antwort an Medium					X	

Medium = Zeitung, Radio Fernsehen **EA** = Empfänger der Anfrage **GP** = Gemeindepräsidium
LGV = Leitung Gemeindeverwaltung **SK** = Stabstelle Kommunikation **FV** = Fachverantwortliche
 X = Verantwortlich, P = Prüfung, BU = Beratung/Unterstützung

14. Krisenkommunikation

Unvorhergesehene Kommunikationsfälle und der Umgang mit ihnen werden in einem separaten Konzept Krisenkommunikation behandelt (siehe K1: Konzept Krisenkommunikation). Die in diesem Konzept festgehaltenen Grundsätze gelten jedoch auch in Krisensituationen. Das Gemeindepräsidium leitet den Krisenstab oder bestimmt den Leiter des Krisenstabs. Informationen erfolgen nur über das Gemeindepräsidium, die Leitung Gemeindeverwaltung oder die Stabstelle Kommunikation. Für Einsätze bei ausserordentlichen Ereignissen ist in erster Linie die Kantonspolizei Basel-Landschaft für die Kommunikation zuständig. Im Fall von Katastrophen und Nothilfe trägt in der Regel der Kantonale Führungsstab (KKS), bzw. der Regionale Führungsstab (RFS) die Kommunikationsverantwortung.

15. Strategische, projektbegleitende Kommunikation

An der Jahresplanungs-Sitzung definiert der Gemeinderat drei bis sechs langfristige, zentrale Projekte, die proaktiv neben Kommunikationsveranstaltungen für die Einwohner auch schwerpunktmässig medial begleitet werden. Dies empfiehlt sich gerade auch dann, wenn im Rahmen geplanter Projekte mit politischen und/oder einwohnerseitigen kontroversen Diskussionen gerechnet werden kann. Dies können Vorhaben im Bereich Investitionen in die Infrastruktur, Neubauten, Bauzonen, Kooperationen mit Nachbargemeinden, technologische Innovationen, Schule etc. sein. Im Rahmen dieser schwerpunktmässigen medialen Abdeckungen finden Medieneinladungen, /-orientierungen, Vor-Ort-Besichtigungen etc. statt. Gesamtziel der strategischen Kommunikation ist es, Allschwil in der Region als innovative Gemeinde zu profilieren.

K1: Konzept Krisenkommunikation

(ergänzt als Bestandteil von „Kommunikationskonzept plus“ das Kommunikationskonzept)

Die Gemeindeverwaltung Allschwil kann unversehens in eine aussergewöhnliche Situation geraten, die rasches und kompetentes Handeln verlangt. Dazu gehören der Schutz von Betroffenen, eine kompetente Führung, glaubwürdiges Handeln, die Abklärung rechtlicher Aspekte – vor allem aber auch eine professionelle, gezielte Kommunikation nach innen und aussen. Für eine Krisensituation sind wir nur gerüstet, wenn wir uns rechtzeitig darauf vorbereiten. Abläufe und Zuständigkeiten müssen im Voraus geklärt und geregelt sein. Ist die Krise da, ist es dafür zu spät.

Das vorliegende Krisenkonzept soll helfen, die Gemeindeverwaltung Allschwil auf mögliche Krisen (nicht nur, in erster Linie aber auf Krisen, die wegen negativen medialen Berichterstattungen erfolgen könnten) vorzubereiten und diese kommunikativ möglichst gut zu meistern. Dabei geht es um die Gemeindeverwaltung betreffende Krisen/Konflikte und wie sie bewältigt werden können. In einer Krise mit grösserem Ausmass (die ganze Gemeinde betreffende Krise) tritt die Kantonspolizei Basel-Landschaft, der Kantonale Krisenstab (KKS) und/oder der Regionale Führungsstab Allschwil Schönenbuch in Aktion, in dem die Stabstelle Kommunikation integriert ist.

Inhalt

1. Ziel	3
2. Mögliche Ursachen für unvorhersehbare Konflikte/Krisen	3
3. Informationsrichtlinien	3
3.1 Grundsätze	3
3.2 Informationsqualität	3
4. Benachrichtigungsplan	4
4.1 Gemeindepräsidium und Geschäftsleitung	4
4.2 Krisenstab Kommunikation	4
4.3 Treffpunkt	4
4.4 Telefonzentrale und weitere	4
5. Massnahmen	4
5.1 Erste Lagebeurteilung	4
5.2 Einholung erster Zusatzinformationen	4
5.3 Festlegung Sprachregelung	4
5.4 Bestimmen der Sprecher	5
5.5 Ausarbeitung erster Infos	5
5.6 Ausarbeitung einer Medienmitteilung	5
5.7 Erstellen eines Argumentariums (FAQ)	5
6. Informationszentrum einrichten	5
7. Vorbereitete Unterlagen bereithalten	5
8. Beginn der Kommunikationstätigkeit mit den Stakeholders	5
8.1 Die Mitarbeitenden	5
8.2 Die Medien	5
8.3 Nachbarschaft	6
9. Medienreaktion auswerten	6
10. Nacharbeit	6
11. Aktualisierung	6
12. Merkblatt Krisenkommunikation	7
13. Erreichbarkeit Krisenkommunikation	8
13.1 Krisenstab Kommunikation	8
13.2 Weitere wichtige Telefonnummern	8

1. Ziel

Sicherstellen, dass in einem Krisenfall schnell und geplant gehandelt und kommuniziert werden kann (siehe auch Punkt 12, Merkblatt Krisenkommunikation)

2. Mögliche Ursachen für unvorhersehbare Konflikte/Krisen

- Gemeinde im Ziel von kritischen Interessengruppen (Medien, Parteien, Einwohnern, Privatpersonen)
- Ergreifen von Massnahmen mit schweren sozialen Folgen (Massenentlassungen etc.)
- Totalausfall im EDV-Bereich
- Datendiebstahl
- Erpressung der Gemeinde
- Skandal um Gemeinderepräsentanten
- Vertrauliche Informationen gelangen an die Öffentlichkeit
- Brand oder Unfall in der Gemeindeverwaltung
- u.a.

3. Informationsrichtlinien

3.1 Grundsätze

- Intern vor extern
- Öffentlichkeits- gegen Gemeindeinteresse abwägen
- Sichtweise und Interessen der Öffentlichkeit und der Medien in die Gesamtbetrachtung miteinbeziehen
- Konsistente Informationsvermittlung
- Keine unbestätigten Fakten verbreiten
- Informationsrhythmus publizieren und einhalten
- Unbedachte Konzessionen vermeiden
- rasch, offen und umfassend informieren
- klar und verständlich informieren
- jede Spekulation vermeiden
- keine Verdächtigungen oder Anschuldigungen

3.2 Informationsqualität

- Informationsdichte von Mal zu Mal erhöhen
- Visualisierung ermöglichen
- Erklärungen geben
- Massnahmen erläutern
- positive Nachrichten einfließen lassen

(Nachfolgend wird die jeweils verantwortliche Stelle unterstrichen gekennzeichnet)

4. Benachrichtigungsplan

Gemäss dem Kommunikationskonzept der Gemeindeverwaltung Allschwil (10.2.4, Leitung Gemeindeverwaltung) muss die Leitung Gemeindeverwaltung beim Wissen um auftretende oder zu erwartenden Krisen mit Potential für mögliche negative Medienberichterstattung oder ähnlichem Ausmass, umgehend informiert werden; sie beruft – je nach Beurteilung der Lage – den Krisenstab Kommunikation ein (siehe 13.1).

In einem solchen Fall erfolgt die Benachrichtigung wie folgt:

4.1 Gemeindepräsidium und Geschäftsleitung

Die Leitung Gemeindeverwaltung (oder Stellvertretung) informiert umgehend Gemeindepräsidium und Geschäftsleitung;

4.2 Krisenstab Kommunikation

Die Leitung Gemeindeverwaltung bietet unmittelbar nach dem Auftreten einer Krise (oder dem Zeitpunkt, da er von einer zu erwartenden Krise erfährt) den Krisenstab Kommunikation auf (siehe Punkt 13, Erreichbarkeit Krisenkommunikation);

4.3 Treffpunkt

Treffpunkt ist das Büro Leitung Gemeindeverwaltung (wenn nicht möglich, ein definiertes Zimmer im Schulhaus Gartenhof);

4.4 Empfang/Telefonzentrale und weitere

Die Stabstelle Kommunikation informiert je nach Krisenfall/Sachlage die Telefonzentrale und andere betroffenen Stellen;

5. Massnahmen

5.1 Erste Lagebeurteilung durch Krisenstab Kommunikation:

- Fakten: wer? was? wo? wann? →überprüfbar?
- Interpretation: wie? warum?
- wissensgemäss, plausibel, nachvollziehbar
- Auswirkung: Folgen? Konsequenzen? → unter Berücksichtigung aller Aspekte

5.2 Einholung erster Zusatzinformationen durch Stabstelle Kommunikation:

- Einholen von wichtigen Zusatzinformationen bei den betroffenen Stellen;
- eventuell Aufnahme von Fachspezialisten in den Krisenstab Kommunikation;

5.3 Festlegung Sprachregelung durch Krisenstab Kommunikation:

- Strategische Kommunikation:
 - was haben wir zu sagen?
 - was soll hängen bleiben? (Kernbotschaften)

5.4 Bestimmen der Sprecher durch Gemeindepräsidium und Leitung Gemeindeverwaltung:

- Generell tritt das Gemeindepräsidium oder die Leitung Gemeindeverwaltung vor die Medien. Diese beiden Gremien entscheiden situationsbezogen, wer aus diesem Duo Auskunftgeber/Ansprechpartner für die Medien ist. In Ausnahmesituationen können das Gemeindepräsidium und die Leitung Gemeindeverwaltung die Sprecherfunktion an ein Mitglied des Gemeinderates, der Geschäftsleitung, einen Fachspezialisten oder die Stabstelle Kommunikation delegieren. In jedem Fall gilt das One-voice-Prinzip!

5.5 Ausarbeitung erster Infos durch Stabstelle Kommunikation:

- kurze, sachliche Information ausarbeiten (ermöglicht sofortige Beantwortung von Fragen von Aussenstehenden zum Thema, ohne bei weiteren Stellen rückfragen zu müssen);

5.6 Ausarbeitung einer Medienmitteilung durch Stabstelle Kommunikation:

- Aus der kurzen, sachlichen Information eine ausführliche Medienmitteilung verfassen;

5.7 Argumentarium (FAQ) erstellen durch Stabstelle Kommunikation:

- Antworten auf heikle Fragen verfassen; Hilfestütze bei der Beantwortung von Medienanfragen und zur Schärfung der Position und den Botschaften;

6. Informationszentrum einrichten

- Je nach Grösse und Ausmass der Krise Einrichten eines Infozentrums in der Gemeindeverwaltung mit Infrastruktur für Medien (zum Beispiel Sitzungszimmer 013).

7. Vorbereitete Unterlagen bereithalten (für Abgabe an Medien)

- Fakten und Zahlen zur Gemeinde Allschwil (mit Verweis auf die Homepage www.allschwil.ch) bereit halten;
- Relevante Informationen zu den Mitgliedern des Gemeinderates und der Geschäftsleitung (inklusive Fotos) bereithalten;

8. Beginn der Kommunikationstätigkeit mit den Stakeholders

8.1 Die Mitarbeitenden

- Die Mitarbeitenden werden durch die Leitung Gemeindeverwaltung informiert
 - per E-Mail (oder, wenn möglich Mitarbeitendeninformationsveranstaltung);

8.2 Die Medien

- Den Medien wird Medieninformation durch die Stabstelle Kommunikation zugestellt
 - Standortmedien (AWB, BZ Basel, BaZ) telefonische Vorinformation

Kommunikationskonzept plus

- Rest der Medien mittels Medienmitteilung per E-Mail (Verteiler an „Gruppe Medien“ – ist bei der Stabstelle Kommunikation und Stab ER-, und GR-Sekretariat vorhanden; Stab Kommunikation aktualisiert Verteiler laufend);
- Beantwortung erster Medienanfragen durch den bestimmten Sprecher (in der Regel Gemeindepräsidium oder Leitung Gemeindeverwaltung)
→ Charakter der Medien und ihren Interessenhorizont berücksichtigen:
 - lokales Radio/TV: persönlich und emotional, engagiert
 - Regionalpresse: sachlich, kompetent und situationserfahren
 - nationale Agenturen: sachlich
 - Newsletter: gezieltes Ernstnehmen der speziellen Mitarbeitendeninteressen
- Einladung zur Medienkonferenz (bei Erforderung des Sachverhaltes ordnet die Leitung Gemeindeverwaltung eine Medienkonferenz an)
 - Bestimmen der personellen Zusammensetzung der Medienorientierung
 - Probelauf

8.3 Nachbarschaft

- Die Nachbarschaft wird durch die Stabstelle Kommunikation informiert
 - eventuell mittels Flyer

9. Medienreaktion auswerten – weiteren Kommunikationsprozess gestalten

- laufende Medienbeobachtung durch Stabstelle Kommunikation; aufgrund der Art der Berichterstattung wird weiteres Vorgehen bestimmt (Lieferung neuer Fakten oder Beendigung der Berichterstattung);

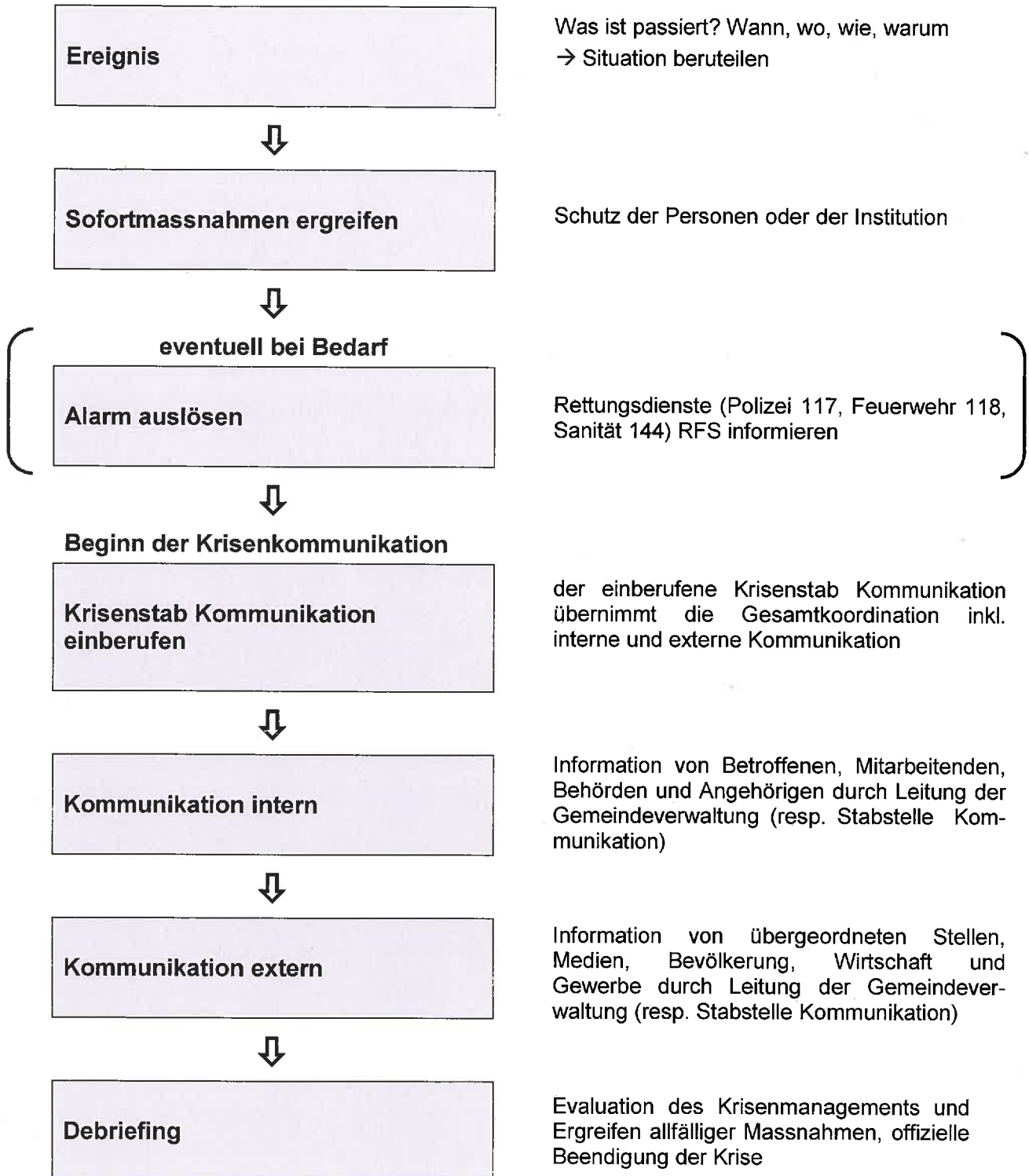
10. Nacharbeit / Evaluation

- interne Aufarbeitung der Krisenarbeit durch Krisenstab Kommunikation: lessons learned und eventuell Anpassung des Konzeptes;
- externe Aufarbeitung der Krisenkommunikation durch Stabstelle Kommunikation: lessons learned und eventuell Anpassung der Medienarbeit;

11. Aktualisierung

- Punkt 13, Erreichbarkeit Krisenkommunikation, wird durch die Stabstelle Kommunikation laufend aktualisiert;

12. Merkblatt Krisenkommunikation



13. Erreichbarkeit Krisenkommunikation

(die personalisierten Koordinaten sind aus Gründen der Privatsphäre nur dem Personenkreis „Mitglieder Krisenstab“ und „Wichtige Telefonnummern“ zugänglich)

13.1 Mitglieder Krisenstab Kommunikation
Stellvertretung

Krisenstab
Gemeindepräsidium
Stv. Gemeindepräsidium
Leitung
Gemeindeverwaltung
Stv.
Leitung Gemeindeverwaltung
Stabstelle Kommunikation 1
Stabstelle Kommunikation 2
Stabstelle Rechtsdienst

13.2 Wichtige Telefonnummern

Telefonzentrale
Geschäftsleitung
BEK
Geschäftsleitung
FIN
Geschäftsleitung
BRU
Geschäftsleitung
SDG
Assistenz
Geschäftsleitung

	Lokale Nummer	Notruf (spezifisch)	Notruf (allgemein)	
Gemeindepolizei	061 486 27 00	117	112	
Kantonspolizei	061 553 42 67	117	112	
Feuerwehr		118	112	
Sanität		144	112	

K2: Aufgaben / Instrumente der Kommunikationsgruppe

(ergänzt als Bestandteil von „Kommunikationskonzept plus“ das Kommunikationskonzept)

Instrumente / Aufgaben	Kommunikationsgruppe				
	Stabstelle Kommuni- kation	Stabstelle GR-Sekre- tariat	Stabstelle ER-Sekre- tariat	Stabstelle Assistenz Leiter GV	Stabstelle Rechts- dienst
Steuerung der Kommunikation					
<i>Planung und Koordination sämtlicher Kommunikation</i>	X				
Hauptaufgaben der Kommunikation					
Kommunikation aus, mit und für den Einwohnerrat		Stv.	X		
Kommunikation aus, mit und für den Gemeinderat		X	Stv.		
Interne Kommunikation Inhaltliche Planung und Koordination sowie redaktionelle Betreuung und Produktion vom Newsletter; (plus Redaktionsteam)	X	X			
Planung und Realisierung weiterer interner Publikationen (Broschüren, Flyer, Merkblätter etc.);	X				
Information der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei wichtigen Gemeinderatsgeschäften		X			
Kommunikation aus, mit und für die Bereiche (übergeordnete Projektkommunikation)	X				
Externe Kommunikation Planung und Realisierung von gesamt Gemeinde Publikationen (Flyer, Broschüren etc.)	X				
Geschäftsbericht		X			
elektronische Medien (Intranet/Internet) Publizieren der Informationen; Bewirtschaftung und Weiterentwicklung des Internets	Mithilfe	Stv.	X		
Medienarbeit Verfassen, Redigieren und Versenden von Medienmitteilungen, Durchführen von Medienkonferenzen und -gesprächen sowie Betreuen von Interviews, Beantworten von Medienanfragen	X	Mithilfe			
Medienpflege Kontaktpflege mit den Medienschaffenden, Medienanalyse	X				

Kommunikationskonzept plus

Standortmarketing In enger Zusammenarbeit mit der Leitung Gemeindeverwaltung	X				
Veranstaltungen Sämtliche Veranstaltungen der Gemeinde Allschwil werden anhand einer einheitlichen Checkliste durchgeführt	X			Mithilfe	
Qualitätssicherung Der Output sämtlicher Erzeugnisse aus der Kommunikationsgruppe unterliegt dem 4-Augenprinzip (insbesondere alle Medienerzeugnisse werden gegengelesen)	X	Mithilfe	Mithilfe		
Weitere Kommunikationsaufgaben					
Krisenkommunikation Kommunikation in ausserordentlichen Lagen mittels vorhandenem Konzept Krisenkommunikation	X				X
CI / CD Bewirtschaftung und Weiterentwicklung des Corporate Design (muss neu erstellt und implementiert werden)	X				
Konzeption Alle Erzeugnisse	X				
Gestaltung Unter Beachtung der CI/CD-Richtlinien	X				
Produktion Unter Beachtung der CI/CD-Richtlinien	X				
Monitoring / Issue Management Die Gemeinde Allschwil pflegt ein systematisches Themenmonitoring und Issue-Management.	X				
Kommunikationsberatung/-schulung Beratung und Unterstützung des Gemeinderats, Bereichsleitungen und MA mit Medienkontakten; Ansprechpartner für LGV in allen kommunikativen belangen	X				
Evaluation Die Gemeinde Allschwil führt anstelle eines aufwändigen Kommunikations-Controllings einmal jährlich eine Beurteilung der Kommunikations-Qualität im Rahmen einer Aussprache im Gemeinderat durch. Diese jährliche Beurteilung-Aussprache soll die Effizienz und Effektivität der Kommunikationsleistungen der Gemeinde jährlich analysieren und daraus Verbesserungsvorschläge ableiten	X				

Dieses Formular finden Sie unter (Laufwerk und Position wird noch bekannt gegeben)