

Grundlagenpapier

Kommunikation

Gemeinde
Steinhausen



Kommunikation ist mehr als Schreiben und Sprechen, denn
«man kann nicht *nicht* kommunizieren» Paul Watzlawick

INHALTSVERZEICHNIS

1.	Grundlagen.....	3
2.	Ausgangslage und Rahmenbedingungen.....	3/4
3.	Tonalität der Kommunikation.....	4/5
4.	Strategie.....	5
5.	Ziele der Kommunikation.....	6
6.	Zielpublikum.....	7
7.	Kommunikationsmodule.....	7/8
8.	Interne und externe Kommunikationsmittel.....	9
9.	Ablauf und Zuständigkeiten.....	13
10.	Kommunikationsstelle.....	15
11.	Kommunikationsverweigerung.....	15
12.	Inkrafttreten, Aufhebung bisherige Regelung.....	15
13.	Ergänzungen.....	16

GRUNDLAGENPAPIER

Kommunikation der Einwohnergemeinde Steinhausen

Der Gemeinderat genehmigt gestützt auf das Gesetz über die Organisation und die Verwaltung der Gemeinden (Gemeindegesezt, BGS 171.1) vom 4. September 1980:

1. GRUNDLAGEN

Das Grundlagenpapier Kommunikation stützt sich auf folgende gesetzliche Grundlagen:

- Gesetz über die Organisation und die Verwaltung der Gemeinden (Gemeindegesezt, BGS 171.1) vom 4. September 1980: § 12 (Akteneinsicht) und § 13 (Amtsgeheimnis)
- Gesetz über das Öffentlichkeitsprinzip der Verwaltung (Öffentlichkeitsgesezt, BGS 158.1) vom 20. Februar 2014
- Datenschutzgesezt (DSG, BGS 157.1) vom 28. September 2000
- Gesetz über die Veröffentlichung der Erlasse und das Amtsblatt des Kantons Zug (Publikationsgesezt, PublG-ZG, BGS 152.3)
- Manifest (Leitbild) vom 14. Dezember 2015
- Verhaltenscodex (Codex) vom 14. Dezember 2015

2. AUSGANGSLAGE UND RAHMENBEDINGUNGEN

Die Vermittlung von Information und die Kommunikation sind eine strategische Kernaufgabe einer demokratisch gewählten Gemeindeexekutive. Durch Information schützt die Gemeinde die Rechte der Einwohnerinnen und Einwohner und gewährleistet einen sinnvollen Einsatz der Informationsvermittlung. Dies gilt insbesondere für eine Gemeindeexekutive ohne Parlament.

Das Öffentlichkeitsprinzip verpflichtet die Gemeinden, von sich aus mit Informationen an die Öffentlichkeit zu gelangen und eine aktive Informationspolitik zu betreiben, sofern die Informationen nicht vertraulich sind. Bevölkerung und andere Dialogpartner erwarten eine transparente und professionelle Kommunikation seitens der öffentlichen Verwaltung. Im Wesentlichen geht es darum, demokratische Autonomie zu wahren, Behördengeschäfte und Krisen zu meistern sowie Kommunikation als Standortfaktor zu fördern.

Die Gemeinde Steinhausen ist eine attraktive und prosperierende Zuger Gemeinde mit über 10'000 Einwohnerinnen und Einwohnern sowie über 8'000 Arbeitsplätzen. Die Gemeinde verfügt über eine Website. Aktuell sind auf www.steinhausen.ch wichtige Informationen und Dienstleistungen der Gemeinde abrufbar. Die **behördlichen Informationen** und Meldungen erfolgen durch die Gemeindeschreiberin oder den Gemeindeschreiber und werden im Zuger Amtsblatt online wie auch in einer Printversion, im Gemeindeblatt «Aspekte» sowie auf der Website veröffentlicht. Weitere für die Öffentlichkeit bestimmte Beiträge/Mitteilungen erscheinen in den regionalen und überregionalen Printmedien wie in der Zuger Woche und Zuger Presse als Gratiszeitungen sowie der Zuger Zeitung als Abo-Zeitung. Online werden die Berichte des kostenlosen Portals von zentralplus.ch gelesen. Ein wichtiges Kommunikationsmittel

ist auch das Gemeindeblatt Aspekte, das monatlich erscheint und mindestens zehn Seiten enthält, die von der Gemeinde erstellt werden. Einzelne Beiträge daraus wie auch wichtige Pressemitteilungen werden zudem auf LinkedIn verbreitet.

In einer sich stetig wandelnden Gesellschaft ist die Kommunikation zu einer komplexen und anspruchsvollen Herausforderung geworden. Die meisten Einwohnerinnen und Einwohner wollen heutzutage zu jeder Tages- und Nachtzeit vernetzt sein. Sie greifen zusehends via Mobiltelefon aufs Internet zu und nutzen neue Medien als Austauschplattformen und Marktplätze. Die Zahl der Kanäle, auf denen informiert und kommuniziert wird, steigt. Zusätzlich zur gemeindeeigenen Website sind diverse Social-Media-Plattformen wichtige Kommunikationskanäle. Nebst Instagram, Facebook, LinkedIn, YouTube, Twitter und WhatsApp-Status sind TikTok und SnapChat bei der jungen Bevölkerungsschicht sehr beliebt. Je nach Zielgruppe, die informiert werden soll, ist der adäquate Social-Media-Kanal zu wählen, um Texte, Fotos, Grafiken und Videos zu publizieren (siehe Anhang Social-Media-Konzept).

Es gilt zu beachten, dass auf all diesen Kanälen Rückmeldungen aus der Bevölkerung kommen. Diese müssen zeitnah bearbeitet werden, was aufwändig ist, aber auch eine Chance bietet: Im Idealfall entwickelt sich aus diesem Austausch ein partizipativer Dialog. Damit all die zu erwartenden Kommunikationsleistungen zu bewältigen sind, braucht es klare Strukturen und Zuständigkeiten, eine enge Zusammenarbeit innerhalb der Gemeindeexekutive wie auch in der Gemeindeverwaltung.

Mit dem vorliegenden Grundlagenpapier für die Kommunikation regelt der Gemeinderat die Grundsätze und Verantwortlichkeiten der Kommunikations- und Informationstätigkeit von Gemeinderat und Verwaltung der Gemeinde Steinhäusen.

3. TONALITÄT DER KOMMUNIKATION

Gemeinderat und Verwaltung der Gemeinde berücksichtigen in ihrer Kommunikation folgende Grundsätze:

Wir kommunizieren sachlich

Beschlüsse, Ereignisse und Prozesse kommunizieren wir unvoreingenommen und klar.

Wir kommunizieren umfassend

Wir kommunizieren alle zum Verständnis notwendigen Elemente.

Wir kommunizieren aktiv

Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb.

Wir kommunizieren aktuell und transparent

Wir kommunizieren möglichst aktuell und offen über neue Beschlüsse, Ereignisse und Prozesse, wenn dies bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutzes sowie Amtsgeheimnis möglich ist.

Wir kommunizieren zielgruppengerecht

Wir richten Inhalt, Kommunikationsmittel und Kommunikationszeitpunkt auf die Zielgruppe aus, die wir ansprechen wollen.

Wir kommunizieren intern vor extern

Wir kommunizieren mit Mitarbeitenden und anderen internen Zielgruppen vor der Öffentlichkeit oder mindestens zeitgleich. Mit direkt Betroffenen kommunizieren wir zuerst.

Wir kommunizieren diskriminierungsfrei

Wir kommunizieren diskriminierungsfrei und geschlechterneutral. Unsere Kommunikation darf keine Menschen aufgrund eines bestimmten Merkmals wie Alter, Geschlecht, soziale Situation, nationale Herkunft oder Religion ausschliessen.

Wir kommunizieren situationsgerecht

Routinegeschäfte kommunizieren wir in der Regel schriftlich über die Kommunikationsstelle. Bei Ereignissen und Entscheiden von grosser Tragweite kommunizieren die Mitglieder des Gemeinderats und die Gemeindeschreiberin oder der Gemeindeschreiber nach Absprache mit der Kommunikationsstelle persönlich und stellen sich den Fragen von Medien und Öffentlichkeit.

Wir kommunizieren einheitlich

Die Gemeinde Steinhausen kommuniziert mit einer Stimme und hat ein einheitliches Erscheinungsbild (Corporate Design). Diese Vorgaben halten wir bei sämtlicher Kommunikation ein (gemäss bestehenden CD-Richtlinien). Wir achten in diesem Zusammenhang auch auf unser persönliches Erscheinungsbild.

Wir kommunizieren abgestimmt

Betrifft ein Kommunikationsvorhaben mehrere Abteilungen oder Verwaltungsstellen, wird die Kommunikation untereinander abgestimmt (Koordination durch die Kommunikationsstelle und die Gemeindeschreiberin oder den Gemeindeschreiber).

4. STRATEGIE

Um das Zielpublikum zu erreichen, kommunizieren wir mit folgender Strategie:

- Wir informieren frühzeitig und kontinuierlich die entsprechenden Zielgruppen über die Tätigkeiten und Entscheide des Gemeinderats, die aktuellen Entwicklungen sowie die erreichten Meilensteine (z. B. «Medienarbeit» als fixes Traktandum in der GR-Sitzung).
- Wir fördern die Vernetzung aller Akteurinnen und Akteure mit dem Ziel, wichtige Informationen und Erkenntnisse aus Vorhaben sowie Projekten zu erfahren und zu kommunizieren.
- Wir nutzen das Wissen und die Erfahrung innerhalb der Gemeindeverwaltung und tauschen uns über die Abteilungen hinweg aus.
- Wir setzen den Nutzen unserer Vorhaben auch kommunikativ in den Vordergrund.
- Wir «denken auch ausserhalb der Box» und organisieren beispielsweise Anlässe wie ein «Tag der offenen Tür», präsentieren Projekte und erstellen entsprechendes Informationsmaterial wie etwa Flyer und Imagebroschüren.
- Wir beziehen die Bevölkerung durch transparente Kommunikation und durch das Mitwirken bei Veranstaltungen, wenn immer möglich mit ein.

5. ZIELE DER KOMMUNIKATION

Mit dem Ausbau der Kommunikationsstelle möchten wir den wachsenden Ansprüchen in allen Bereichen gerecht werden.

- Die Gemeinde soll sich in der Öffentlichkeit positionieren und zeigen.
- Die Wahrnehmung der wichtigen Arbeit der Gemeindeverwaltung und der Institution Gemeinde soll bei der Bevölkerung und dem Gewerbe verbessert werden.
- Durch die Digitalisierung kommunizieren wir auf verschiedenen Kanälen und präsentieren uns als moderne Verwaltung.
- Die Einwohnerinnen und Einwohner melden vermehrt unterschiedliche Bedürfnisse bezüglich des Austausches mit der Gemeinde an. Diesem Anspruch möchten wir gerecht werden.
- Behördliche Projekte sollen vermehrt gut verständlich und spannend erklärt werden.

Die Gemeinde Steinhausen verfolgt mit ihrer Kommunikationstätigkeit im Detail folgende grundlegenden Ziele:

Wir werden wahrgenommen und anerkannt

Das Handeln von Gemeinderat und Verwaltung wird in der Öffentlichkeit wahrgenommen, anerkannt und kann nachvollzogen werden. Damit wird die Identifikation mit der Gemeinde Steinhausen gestärkt, sei dies als Wohngemeinde für die Bevölkerung, als Standortgemeinde für das Gewerbe und die Industrie sowie auch als Arbeitgeberin für die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung, Schulen und Betrieben. Dies erreichen wir durch eine sichtbare Präsenz im Alltag der Menschen auf verschiedenen Kanälen wie auch durch physische Anwesenheit der Gemeinderätinnen und Gemeinderäte etwa bei Events (siehe Massnahmen und Jahresplanung).

Wir schaffen Vertrauen

Unsere regelmässige und offene Kommunikation schafft in der Öffentlichkeit Vertrauen in die Tätigkeit des Gemeinderats und der Verwaltung. Wir informieren in regelmässigen Abständen über die verschiedensten Themen, auch wenn sie heikel sind. Dadurch werden Distanz und Vorurteile abgebaut. Innerhalb der Verwaltung hilft die Kommunikationsstelle mit, das Vertrauen in die Gemeinde als Arbeitgeber aufzubauen. Wir verstärken so die Identifikation und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden. Eine offene Kommunikation verhindert Gerüchte und Spekulationen aufgrund falscher oder fehlender Informationen, sowohl in der Öffentlichkeit als auch verwaltungsintern.

Unsere Angebote und Aufgaben sind bekannt

Die Angebote, Dienstleistungen, Aufgaben und Funktionen der Gemeinde Steinhausen sind öffentlich bekannt. Auch die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung kennen die Tätigkeiten anderer Dienststellen.

Wir tragen zur freien Meinungsbildung bei

Unsere Kommunikation trägt zur freien Meinungsbildung bei, weckt das Interesse an öffentlichen Aktivitäten und Veranstaltungen und animiert die Bevölkerung, sich am politischen und gesellschaftlichen Leben in Steinhausen zu beteiligen.

Weitere Ziele

Weitere Ziele, die in Einklang mit diesem Konzept stehen beziehungsweise darauf aufbauen, sind im Manifest, im Codex der Gemeinde Steinhausen wie auch in den Legislaturzielen des Gemeinderats definiert. Ein Leitbild ist momentan nicht vorhanden.

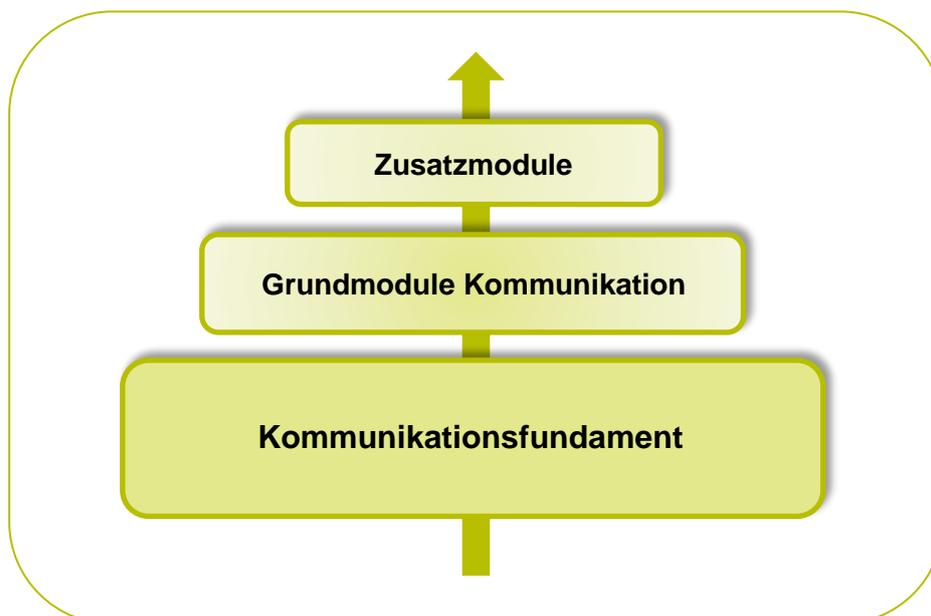
6. ZIELPUBLIKUM

Die Kommunikations- und Informationstätigkeit der Gemeinde Steinhausen richtet sich an folgende externe und interne **Zielgruppen** (Aufzählung nicht abschliessend):

Interne Kommunikation	Externe Kommunikation
<ul style="list-style-type: none">- Gemeinderat- Kommissionen- Geschäftsleitung- Gemeindepersonal- Einzelne Abteilungen, Dienststellen- Einzelne Mitarbeitende oder bestimmte Gruppen von Mitarbeitenden- Lernende / Praktikantinnen und Praktikanten- Potenzielle und künftige Mitarbeitende- Ehemalige oder pensionierte Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none">- Einwohnerinnen und Einwohner, Stimm- und Wahlberechtigte, Neuzugezogene, Wegziehende, Jungbürgerinnen und -bürger- Politische Parteien und Interessenorganisationen- Wirtschaft und Gewerbe- Vereine und Kirchen- Gemeinden, Kanton, Bund- Medien (Zeitungen, Radio- und TV-Stationen)- Zweckverbände, gemeindenahen Organisationen- Projektpartner (Bauunternehmen, Architekten, Gemeindegeometer etc.)

7. KOMMUNIKATIONSMODULE

Die Kommunikation stützt sich auf drei Hauptmodule: das Kommunikationsfundament, die Grundmodule der Kommunikation und die Zusatzmodule.



7.1 Kommunikationsfundament

Im Kommunikationsfundament werden diverse Rahmenbedingungen und gesetzliche Grundlagen festgehalten. Daraus abgeleitet werden die Tonalität der Kommunikation, die Ziele der Kommunikation und die Zielgruppen. Viele dieser Grundlagen sind nicht veränderbar oder können nur mit einem hohen Aufwand angepasst werden (z. B. Gesetzesänderungen). Das Fundament der Kommunikation besteht langfristig.

Kommunikationsfundament
Rahmenbedingungen und gesetzliche Grundlagen; Tonalität und Verständlichkeit der Kommunikation; Ziele der Kommunikation; Zielgruppen (siehe Ziffer 1 bis 6 dieses Grundlagenpapiers)

7.2 Grundmodule Kommunikation

Die Grundmodule gehören zur Grundausstattung einer zeitgemässen Kommunikation und werden von der Gemeinde Steinhausen bereits eingesetzt. Teilweise besteht jedoch Regelungsbedarf (Zuständigkeiten, fehlende Konzepte, Regelmässigkeit der Bewirtschaftung etc.)

Grundmodule Kommunikation			
Webseite www.steinhausen.ch	Medienkonferenzen / Medienmitteilungen / Pressearbeit / Monitoring	Anlässe und Veranstaltungen	E-Mails / Briefe
Aktuelles aus dem Gemeinderat	Amtliche Publikationen	Printprodukte Vorlagen Gemeindeversammlung, «Aspekte», Geschäftsberichte, Broschüren, Flyer etc.	Mitarbeiterinformationsveranstaltungen
Social Media (Instagram, LinkedIn, Facebook)	Interviews / persönliche Stellungnahmen	Öffentlicher Aushang in Anschlagkästen	Werbeartikel

7.3 Zusatzmodule Kommunikation

Die Zusatzmodule können von der Kommunikationsstelle weiter aus- und neu gebildet werden. Zudem kann die Kommunikationsstelle den Gemeinderat und die Verwaltung bei der Bearbeitung einzelner Aufgaben zusätzlich entlasten.

Zusatzmodule Kommunikation			
Pressespiegel	Film & Video	Intranet	App
Social Media (Instagram, Facebook, YouTube)	Hypertext-System (Wiki)	Weitere Anlässe: Parteiengespräche, politische Themenabende, Firmenbesuche, Presselunch, Sprechstunde Gemeindepräsidentin oder Gemeindepräsident, Bildungsanlässe	

8. INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATIONSMITTEL

Die Gemeinde Steinhausen kommuniziert zielgruppen- und situationsgerecht. Unterschieden werden externe und interne Kommunikationsmittel (Aufzählungen nicht abschliessend).

8.1 Interne Kommunikationsmittel

8.1.1 Intranet

Die Gemeinde Steinhausen verfügt über ein übersichtliches Intranet («SharePoint»), das gut genutzt wird. Die Inhalte könnten jedoch noch strukturierter und übersichtlicher gestaltet werden. Die Bearbeitung erfolgt durch die Abteilung Präsidiales, mehrheitlich durch das Sekretariat und die Kommunikationsstelle. Alle Abteilungen haben die Möglichkeit, Inhalte fürs Intranet zu liefern. Um eine klare Struktur zu erhalten, laufen alle Einträge im Präsidialen zusammen und werden dort ins Intranet eingefügt.

Ein Intranet dient zur Kommunikation von Informationen an die Mitarbeitenden innerhalb des lokalen Netzwerks und als Ergänzung zu bereits öffentlich zugänglichen Informationen (z. B. auf der Website). Als ergänzende interne Plattform (z. B. für Personalnews, interne Reglemente und Weisungen, Fotogalerie Mitarbeiteranlässe etc.) könnte das Intranet schrittweise schnell und einfach weitergebaut werden. Die Nutzung des SharePoints erfolgt, je nach Abteilung, unterschiedlich intensiv. Es ist zu prüfen, ob eine synchrone Kommunikation, also eine gegenseitige Nutzung mit Antwortmöglichkeit der Mitarbeitenden, miteingebunden werden kann. Zusätzliche automatisierte Schnittstellen zur Website oder zu einer Verwaltungssoftware (wie CMI Axioma oder Abacus) sind zu prüfen. Mitarbeitende ohne Gemeinde-E-Mail-Adresse sollten bei der Kommunikation nicht vergessen gehen.

8.1.2 Informationsveranstaltungen

An Personalinformationsveranstaltungen werden die Mitarbeitenden der Gemeinde Steinhausen über aktuelle Projekte, Vorhaben, Anlässe und andere Themen von allgemeinem Interesse informiert. In den Abteilungen erfolgt die Information der Mitarbeitenden stufengerecht.

8.1.3 Persönliche Gespräche

Die Exekutiv-Mitglieder haben regelmässig Kontakt mit den Abteilungsleitenden, sei dies direkt oder anlässlich von Abteilungssitzungen. Die Abteilungsleitenden halten den intensiven Dialog mit den Mitarbeitenden aufrecht. Die weiteren Ausführungen betreffend Mitarbeitende finden sich im Personalreglement der Gemeinde Steinhausen sowie in den dazugehörigen Richtlinien.

8.1.4 Gemeinsame informale Anlässe

Um das «Wir-Gefühl» der Mitarbeitenden zu stärken und den Austausch im beruflichen Alltag zu verbessern, planen einzelne Mitarbeitende gemeinsame Events wie etwa ein Grill-Treffen auf der Dachterrasse, ein Besuch einer Festivität in einer Nachbargemeinde oder eine gemeinsame Wanderung. Die Teilnahme ist freiwillig und gilt nicht als Arbeitszeit.

8.1.5 Pressespiegel / Monitoring

Das Monitoring der Presseberichte übernimmt eine professionelle Agentur. Diese stellt einen elektronischen Pressespiegel zusammenstellen, der die Berichterstattung (Print, Online, TV, Radio, Social Media) über Steinhausen und die hier ansässigen Unternehmen zusammenfasst. Wichtige Mitteilungen werden den entsprechenden Gemeinderäten oder den Abteilungsleitenden zeitnah zugestellt. Der Pressespiegel ist auf Anfrage bei der Kommunikationsstelle zugänglich.

8.2 Externe Kommunikationsmittel

8.2.2 Website

Die Gemeinde Steinhausen betreibt unter www.steinhausen.ch eine eigene Website mit dem Ziel, möglichst viele Neuigkeiten, Informationen und Dienstleistungen der Gemeinde elektronisch anzubieten oder mindestens zu verlinken (z. B. auf separate Websites von Aussenstellen oder Partnerorganisationen). Die Website ist aktuell, politisch neutral, schlank, werbefrei und verzichtet auf Links auf private Homepages. Für Dritte bietet sie eine Gewerbe- und Vereinsseite (Veröffentlichung der Kontaktdaten von Organisationen mit Sitz in Steinhausen) sowie eine elektronische Agenda für Anlässe in Steinhausen oder unter Beteiligung der Gemeinde Steinhausen. Es besteht für Dritte kein Anspruch auf Veröffentlichung irgendwelcher Daten.

Die Website wird voraussichtlich ab Herbst 2024 bis Frühling 2025 neu aufgesetzt, in Zusammenarbeit mit dem Kanton Zug und den anderen Zuger Gemeinden (Projekt «NIA 11 + 1»). Sie soll übersichtlicher und anwenderfreundlich aufgesetzt werden und auch für mobile Geräte optimal gestaltet sein. Die technischen Voraussetzungen der Website bestimmen, welche E-Government-Dienstleistungen die Gemeinde anbieten kann (z. B. durch Schnittstellen zu Verwaltungssoftware).

8.2.3 Regelmässige Berichterstattungen

Eine regelmässige Berichterstattung auf der Website erfolgt aus dem Gemeinderat und der Verwaltung. Es werden darin wichtige Informationen, Entscheide, Gratulationen, Personalmutationen, Baugesuche, Stelleninserate und anderes publiziert. Zudem erscheinen Informationen aus dem Rathaus, der Schule, Bibliothek, Ludothek und der Jugendarbeit monatlich im Gemeindeblatt «Aspekte» (siehe dazu Ziffer 8.2.11).

8.2.4 Social Media

Online-Präsenz generiert Mehrwert – unter diesem Aspekt sind soziale Medien längst fester Bestandteil des alltäglichen Lebens geworden, sei es Instagram, Facebook, WhatsApp, Twitter, XING, LinkedIn und andere. Für viele Menschen gehört der Besuch dieser Plattformen zum Lifestyle, sie unterhalten und informieren sich gleichzeitig. Die Vorteile der sozialen Medien als Kommunikationsplattform haben auch öffentliche Ämter, Behörden und die Verwaltung erkannt, darum werden sie vielerorts bereits rege eingesetzt. Der Gebrauch von Social Media fördert zudem die Digitalisierung in der Verwaltung, den Dialog mit den Einwohnerinnen und Einwohnern sowie die rasche Verbreitung von relevanten Informationen, die einen Mehrwert für die Bevölkerung darstellen.

Im Gegensatz zu Unternehmen, bei denen die Social Media-Präsenz vor allem als Marketinginstrument dient, steht in der öffentlichen Verwaltung das Teilen von Informationen im Vordergrund. Es entsteht eine «Community» und ein Austausch mit den Einwohnerinnen und Einwohnern, der zuvor in dieser Form nicht möglich war. Für die Gemeinde Steinhausen deckt ein Social-Media-Konzept die Bedürfnisse. Es wird diesem Grundlagenpapier angefügt.

8.2.5 Medienkonferenzen, Medienmitteilungen, Pressearbeit

Die Presse wird mit Mitteilungen über relevante Beschlüsse, Vorhaben und Ereignisse von Gemeinderat und Verwaltung informiert. Medienmitteilungen berücksichtigen in Aufbau und Inhalt möglichst die Bedürfnisse der Medien. Medienkonferenzen werden bei besonders wichtigen Themen vom jeweiligen Gemeinderat, der Gemeindeschreiberin oder dem Gemeindeschreiber sowie dem Abteilungsleitenden einberufen und werden von einer Medienmitteilung begleitet. Weitere relevante Informationen und Unterlagen werden nach Bedarf in einer Pressemappe zusammengestellt. Zur Pressearbeit gehört auch ein regelmässiger Kontakt zu den Medienschaffenden.

8.2.6 Krisenkommunikation

Die Zuständigkeiten und Grundsätze dieses Grundlagenpapiers gelten auch in Krisenlagen oder Notfallsituationen. Eine Krisensituation darf weder verleugnet, verdrängt noch bagatellisiert werden. Im Krisenfall ist die wichtigste Aufgabe der Krisenkommunikation, mit Kommunikation auf einen internen oder externen Fall zu reagieren und Information strukturiert zu kommunizieren. Dabei liegt der Fokus zum einen auf der Schadensabwehr und Reputationsschutz zum anderen darauf, das Vertrauen der Einwohnerinnen und Einwohner sowie der Mitarbeitenden wieder aufzubauen. Bei grösseren Ereignissen übernehmen automatisch die übergeordneten Krisenorganisationen die Verantwortung (Gemeindlicher Führungsstab oder Krisenstäbe von Kanton bzw. Bund). Ein Krisenkommunikationskonzept für die Gemeinde Steinhausen wird separat erstellt.

8.2.7 Amtliche Publikationen

Amtliche Publikationen erfolgen durch die Gemeindeschreiberin oder den Gemeindeschreiber im durch die Gemeindeordnung (§4) festgelegten amtlichen Publikationsorgan (Amtsblatt des Kantons Zug). Amtliche Publikationen können auch Interesse in der Bevölkerung auslösen und Anfragen auf der Gemeinde zur Folge haben (z. B. Baubewilligung eines umstrittenen Projekts, Erhöhung von Tarifen im Altersheim etc.).

8.2.8 Interviews und persönliche Stellungnahmen

Für Interviews oder persönliche Stellungnahmen stehen die auskunftsberechtigten Personen auf Anfrage zur Verfügung. Bei Interviews muss klar hervorgehen, ob es sich um eine persönliche Meinung oder diejenige eines Gremiums handelt. Wörtliche Zitate und Interviews werden zwingend von der Kommunikationsstelle gegengelesen und danach erneut an die interviewte Person zur finalen Kontrolle weitergeleitet. Der Versand der Stellungnahme erfolgt über die Kommunikationsstelle.

8.2.9 Anlässe und Veranstaltungen

Zur Standortförderung organisiert die Gemeinde Steinhausen einmalige oder wiederkehrende öffentliche Anlässe zu aktuellen Themen. Angesprochen werden die breite Bevölkerung oder bestimmte Zielgruppen (Neuzuzügeranlass, Unternehmerfrühstück etc.). Denkbar sind noch weitere Anlässe unter dem Motto «interessieren, begegnen, begeistern», die in anderen Gemeinden teilweise angeboten werden. Beispiele:

- Parteiengespräche (jährlich)
- Informationsveranstaltungen zu aktuellen Themen im Bereich Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft
- politische Themenabende (nach Bedarf oder als Veranstaltungsreihe)
- Besuche von lokalen Unternehmen durch Mitglieder des Gemeinderats oder der Gemeindeverwaltung
- Presselunch oder Presse-Apero (jährlich ein informelles Treffen mit den Presseleuten)
- Jugend-Diskussionsrunde
- Seniorenfrühstück
- Neujahrskonzerte
- Verschiedene Bildungsanlässe

Dabei ist jedoch zu bedenken, dass für die Organisation entsprechende personelle Ressourcen nötig sind.

8.2.10 Broschüren, Flyer und andere Printprodukte

Für spezifische Themen oder Informationen von allgemeinem Interesse erstellt die Gemeinde Steinhausen Printprodukte wie etwa Imagebroschüren, Leitbilder oder Informationsflyer. Diese sollten regelmässig aktualisiert werden.

8.2.11 Publikationsorgan «Aspekte»

Monatlich stehen der Gemeinde zehn Seiten im Gemeindeblatt «Aspekte» zur Verfügung. In diesem Organ werden Infos aus dem Rathaus, der Schule, der Bibliothek und Ludothek publiziert. Mittelfristig sollte die Gemeinde einen klar erkennbaren Auftritt mit einem einheitlichen Erscheinungsbild erhalten. Alle Beiträge der Gemeinde, die im «Aspekte» erscheinen, werden bei der Kommunikationsstelle gesammelt, korrigiert, gelayoutet und an die Redaktion des «Aspekte» weitergeleitet. Dafür steht das entsprechende Layout-Programm zur Verfügung.

8.2.12 Öffentlicher Aushang

Die Gemeinde Steinhausen verfügt über fest installierte Anschlagkästen, die bei Bedarf mit Informationen wie etwa Pressemitteilungen oder Veranstaltungsinformationen bestückt werden. Es besteht auch die Möglichkeit für einen mobilen Aushang mit Plakatständern.

8.2.13 Korrespondenz

Die schriftliche Korrespondenz wie Briefe und Formulare sowie die digitale Kommunikation via E-Mails, Teams-Austausch, Social Media und weitere bilden zusammen einen grossen Anteil der Gemeinde-Kommunikation. Die Tonalität, Anrede, Grussformel, Corporate Identity, Corporate Governance etc. müssen einheitlich geregelt sein. Wenn immer möglich soll für die Kundschaft eine unkomplizierte, verständliche wie auch persönliche Sprache verwendet werden.

8.2.14 Werbeartikel

Die Gemeinde Steinhausen verfügt über ein Sortiment an Werbeartikeln, die bei Anlässen aufgelegt oder verteilt werden können.

8.2.15 Fotos und Videos

Fotos und Videos bieten eine zusätzliche Möglichkeit, um relevante Inhalte zu vermitteln wie auch spezifische Zielgruppen anzusprechen. Mit professionellen Stimmungsbildern in entsprechenden Kommunikationskanälen kann das Image der Gemeinde verbessert werden. Potenzielle Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger oder Gewerbebetriebe bekommen über einen Imagefilm der Gemeinde Steinhausen alle wichtigen Informationen. Oder potenzielle Mitarbeitende und Lernende lernen per Video die entsprechende Abteilung der Gemeinde als Arbeitgeberin kennen und aktuelle Gemeindeprojekte können der interessierten Bevölkerung in bewegten Bildern nähergebracht werden. Videos können auf der Website der Gemeinde oder auf anderen Videoportalen wie auch auf den sozialen Medien veröffentlicht werden. Eine genaue Analyse der Anforderungen ist hier sinnvoll, da Aufwand und Kosten für professionelle Videos und Bilder (z. B. von Andreas Busslinger, Rolf Schmidli und Flyingcamera) erheblich sind. Zudem soll geprüft werden, ob auch halbprofessionelle Bilder aus der Bevölkerung zum Einsatz kommen können.

9. ABLAUF UND ZUSTÄNDIGKEITEN

Die Gemeindeordnung Steinhausen regelt mit Art. 5, dass der Gemeinderat von sich aus oder auf Anfrage über seine Tätigkeit informiert, soweit keine öffentlichen oder schützenswerten privaten Interessen entgegenstehen. Er informiert aktiv, für die Zielgruppe verständlich und zeitnah.

9.1 Grundsätze zum Ablauf der Kommunikation

Für die interne und externe Kommunikationsarbeit ist die Kommunikationsstelle der Gemeinde Steinhausen zuständig. Sie sorgt für die Triage des Informationsflusses zwischen den zuständigen Vorsteherinnen oder Vorsteher und den Abteilungsleitenden der jeweiligen Abteilungen sowie den Medien. Die Gemeindeschreiberin oder der Gemeindeschreiber wird vor der Veröffentlichung jedes Medienkontakts durch die Kommunikationsstelle informiert.

Die Kommunikationsstelle stellt zudem die Orientierung und allfällige Mitwirkung des Gemeindepräsidenten oder der Gemeindepräsidentin oder der Mitglieder des Gemeinderats sicher. Je nach Wichtigkeit des Themas ist das Personal vor oder gleichzeitig mit den Medien zu orientieren.

9.2 Orientierung aus der Gemeinderatssitzung

Die Gemeindeschreiberin oder der Gemeindeschreiber ist zuständig für die regelmässige Information aus dem Gemeinderat und verfasst die kurzen Mitteilungen aus dem Rathaus. Sollte die Tragweite eines Geschäfts dies erfordern, ist durch die Kommunikationsstelle in Zusammenarbeit mit der zuständigen Abteilung ein Entwurf für eine Medienmitteilung auszuarbeiten.

9.3 Medienkonferenzen

Zu wichtigen Themen können bei Bedarf Medienkonferenzen von der Kommunikationsstelle in Zusammenarbeit mit den zuständigen Abteilungen organisiert werden. Der Ablauf der Medienkonferenz und die Ansetzung des Termins erfolgt in Absprache mit dem Gemeinderat, den Abteilungsleitenden und der Kommunikationsstelle. Die Kommunikationsstelle erstellt für die Medienvertreterinnen und -vertreter eine Mediendokumentation. Das finale «Gut zum Druck» ist vor dem Erstellen der Mappe bei den verantwortlichen Personen intern einzuholen.

9.4 Medienpublikationen

a) Abteilungsübergreifende Publikationen

Die Publikationen werden von der Kommunikationsstelle in Absprache mit dem Gemeinderat und den involvierten Abteilungen erstellt.

b) Abteilungsbezogene Publikationen

Schriftliche Mitteilungen zu abteilungsbezogenen Themen müssen durch die zuständige Abteilung ausgearbeitet und mit der Kommunikationsstelle abgestimmt werden. Vor der Zustellung an die Medien durch die Kommunikationsstelle wird die finale Zustimmung der Abteilungsleitung eingeholt. Die zuständige Gemeinderätin oder der Gemeinderat ist mit einer Kopie der Publikation zu bedienen.

9.5 Kurzfristige Auskünfte an Medien

a) Allgemeine Auskünfte

Allgemeine Auskünfte erfolgen durch die zuständigen Mitglieder des Gemeinderats oder durch die Gemeindeschreiberin oder den Gemeindeschreiber. Es erfolgt eine vorgängige Absprache mit der Gemeindepräsidentin oder dem Gemeindepräsidenten sowie mit der Kommunikationsstelle. Auskünfte zu brisanten oder abteilungsübergreifenden Themen gibt in der Regel die Gemeindepräsidentin oder der Gemeindepräsident in Absprache mit den Abteilungsleitenden sowie mit der Kommunikationsstelle.

b) Projektbezogene Auskünfte

Sachauskünfte sind durch die zuständigen Abteilungsleitenden zu erteilen. Diese nehmen vorgängig mit der zuständigen Person des Gemeinderats Kontakt auf und informieren die Kommunikationsstelle. Bei Bedarf informiert der Gemeinderat sich gegenseitig.

9.6 Interviews durch die Presse

a) Mitglieder des Gemeinderats

Für abteilungsbezogene Themen können nach vorgängiger Absprache mit der Kommunikationsstelle Interviews durch die zuständige Gemeinderätin oder den zuständigen Gemeinderat gegeben werden. Die Abteilungsleitenden sind über die Befragung zu orientieren. Grundsätzlich sind nur schriftlich geführte Interviews gewünscht.

b) Mitglieder der Geschäftsleitung

Für abteilungsbezogene Themen können nach vorgängiger Absprache mit der Kommunikationsstelle Interviews durch die Abteilungsleitenden gegeben werden. Der Gemeinderat wird im Vorfeld über die Befragung orientiert. Grundsätzlich sind nur schriftlich geführte Interviews gewünscht.

c) Mitarbeitende

Interviews durch die Mitarbeitenden sind nach Rücksprache mit der Abteilungsleitung und der Kommunikationsstelle zu koordinieren und zu begleiten.

Grundsätzlich sind jeweils die Gemeinderätinnen und Gemeinderäte und die entsprechenden Abteilungsleitenden für die fachliche Richtigkeit der Inhalte verantwortlich.

10. KOMMUNIKATIONSSTELLE

Die Kommunikationsstelle der Gemeinde Steinhausen ist die Fachstelle für Kommunikation von Gemeinderat und Verwaltung. Sie arbeitet ausführend und beratend für den Gemeinderat, die Gemeindeschreiberin oder den Gemeindeschreiber sowie für die Abteilungsleitenden. Sie ist Anlaufstelle für alle Fragen der Öffentlichkeitsarbeit.

Die Kommunikationsstelle koordiniert die Kommunikationstätigkeit der Gemeinde Steinhausen vollständig und ist zuständig für den Gesamtauftritt der Gemeinde. Dazu führt sie eine rollende Jahresplanung. Sie verbreitet die Medienmitteilungen und pflegt den Kontakt zu den Medien (Pressearbeit). Weiter wacht die Kommunikationsstelle über die Einhaltung der Grundlagen gemäss diesem Grundlagenpapier Kommunikation. Sie übernimmt die fachliche Führung für die Weiterentwicklung der Kommunikation der Gemeinde Steinhausen. Inhaltlich wird die Kommunikationsstelle aktiv von den Abteilungen sowie von der «Arbeitsgruppe Kommunikation» unterstützt. Der Gemeinderat und die Abteilungs- und Projektleitenden sind dafür zuständig, dass die Informationen aus ihren Verantwortungsbereichen rechtzeitig und in angemessener Form an die Kommunikationsstelle übermittelt werden. Organisatorisch ist die Projektleitung Kommunikation direkt der Gemeindeschreiberin oder dem Gemeindeschreiber unterstellt und hat Einsitzrecht mit beratender Stimme in den Sitzungen der Geschäftsleitung.

Mediananfragen werden grundsätzlich von der Kommunikationsstelle koordiniert. Werden berechnete Auskunftspersonen direkt von den Medien kontaktiert, nehmen sie vorgängig Rücksprache mit der Kommunikationsstelle – jegliche Auskünfte werden über die Kommunikationsstelle abgewickelt, damit die Übersicht und Kontrolle über den Informationsfluss gewährleistet ist.

11. KOMMUNIKATIONSVERWEIGERUNG

Grundsätzlich begeben der Gemeinderat und die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung Steinhausen Medienschaffenden wohlwollend und unterstützen auskunftssuchende Journalistinnen und Journalisten in ihrer Arbeit. Unter Angabe des Grundes können Auskünfte verweigert werden. Aufgrund folgender Punkte kann die Auskunft nach Rücksprache mit der Gemeindeschreiberin/dem Gemeindeschreiber oder mit der Gemeindepräsidentin/dem Gemeindepräsidenten ausgeschlagen werden:

- Nichtzuständigkeit besteht
- Gefahr auf Verletzung der Schweigepflicht besteht
- Persönlichkeits- und Datenschutz werden verletzt
- Ein hängiges Verfahren in Strafsachen läuft
- Eine entsprechende Medieninformation ist bereits angekündigt
- Eine Krisensituation besteht (Verhaltensgrundsätze Kommunikation in Krisen)

12. INKRAFTTRETEN, AUFHEBUNG BISHERIGE REGELUNGEN

Dieses Grundlagenpapier Kommunikation tritt mit der Genehmigung durch den Gemeinderat Steinhausen in Kraft. Mit dem Inkrafttreten dieses Grundlagenpapiers werden alle bisherigen Regelungen (Kommunikationskonzept 2015) aufgehoben.

13. ERGÄNZUNGEN

Dieses Grundlagenpapier soll als Basis für die Gemeindekommunikation in Steinhausen gelten. Die agilen, sich schnell ändernden Bereiche werden als Teilkonzepte erstellt. Diese sind im Umfang kleiner und können regelmässig den aktuellen Bedingungen angepasst werden. Die Liste kann nach Bedarf mit weiteren Teilkonzepten ergänzt werden:

- Konzept Social Media
- Konzept Krisenkommunikation (folgt Ende 2023)
- Basis-Papier für den neuen Web-Auftritt «11 + 1» (folgt ab Winter/Frühling 2024)

Anpassungen in den Teilkonzepten werden dem Gemeinderat in regelmässigen Abständen zur Kenntnisnahme unterbreitet.

Genehmigt durch den Gemeinderat am 18. September 2023

Andreas Hausheer, Gemeindepräsident
Cécile Banz, Gemeindeschreiberin

Gemeinde Steinhausen

Bahnhofstrasse 3

Postfach

6312 Steinhausen

Telefon 041 748 11 11

info@steinhausen.ch

www.steinhausen.ch