



Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates vom 16. Mai 2011

125 16.04 Gemeindepapament
16.04.24 Kleine Anfragen

Beantwortung Kleine Anfrage Béatrice Miller über Krisenmanagement und Krisenkommunikation

Am 12. Juli 2010 ist von Parlamentsmitglied Béatrice Miller eine Kleine Anfrage mit folgendem Wortlaut eingegangen:

„Der Unfall mit dem herabgestürzten Schild der Ludothek vom 3. Juli 2010 hat gezeigt, dass auch die Stadtverwaltung vor unvorhersehbaren, plötzlich eintretenden Ereignissen mit negativen Auswirkungen nicht verschont bleibt. Es stellt sich die Frage, wie gut die Stadtverwaltung auf die Bewältigung solcher oder gar noch grösserer Krisensituationen vorbereitet ist. Aus diesem Grunde richte ich folgende Fragen an den Stadtrat:

1. Wie ist das Krisenmanagement in der Stadtverwaltung geregelt?
2. Wie ist die Krisenkommunikation in der Stadtverwaltung geregelt?
3. Existiert ein Handbuch zur systematischen Bewältigung von Krisen?
4. Werden Krisenszenarien und deren Bewältigung aktiv geübt?“

Antwort der Stadtrates

Einleitung

Das bedauerliche Ereignis vom 3. Juli 2010, wo mehrere Kinder durch ein herabfallendes Schild bei der Ludothek verletzt wurden, hat die Stadt vor die Herausforderung gestellt, in einer aussergewöhnlichen Situation die richtigen Massnahmen insbesondere auch in der Kommunikation mit den Betroffenen und der Öffentlichkeit zu treffen. Der Stadtrat hat das Krisenmanagement in Zusammenhang mit diesem Ereignis analysiert und den Geschäftsleiter beauftragt, ein Konzept für die Kommunikation im Krisenfall zu erarbeiten. Inzwischen liegt dieses Konzept als „Handbuch für die Kommunikation in aussergewöhnlichen Situationen“ vor.

Zu Frage 1: Wie ist das Krisenmanagement der Stadtverwaltung geregelt?

Das Handbuch für die Kommunikation im Krisenfall bezeichnet eine Krise als aussergewöhnliche Situation, die aufgrund eines unerwarteten oder unüblichen Ereignisses entsteht, das durch die Dienste der Stadt, insbesondere die Polizei, Notfall- und Pikettdienste, nicht im üblichen Rahmen bewältigt werden kann und/oder von besonderer Bedeutung für die Bevölkerung oder die Stadt ist.

Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung, insbesondere die Mitarbeitenden der Polizei sowie der Notfall- und Pikettdienste, sind verpflichtet, Ereignisse, die zu Krisensituationen führen können, zu melden. Während der üblichen Geschäftszeiten erfolgt die Meldung auf dem Dienstweg. Ausserhalb der Bürozeiten oder wenn der Dienstweg nicht innert nützlicher Frist zur Verfügung steht, erfolgt die Meldung an die Mitglieder des Stadtrates bzw. den/die Stadtschreiber/in und den /die Geschäftsleiter/in in definierten Reihenfolge. Das Handbuch enthält eine Reihe von Beispielen, bei denen eine entsprechende Meldung zu erfolgen hat.

Das kontaktierte Mitglied des Stadtrates (ausnahmsweise Stadtschreiber/in bzw. Geschäftsleiter/in) schätzt ab, ob es sich um eine aussergewöhnliche Situation im Sinne einer möglichen Krise handelt, kontaktiert die zuständigen Mitglieder des Stadtrates und vereinbart die Federführung und die Bildung eines Krisenstabes. Der Krisenstab kümmert sich um das Aufgebot der benötigten Fachkräfte für die Umsetzung der Massnahmen der Schadensbegrenzung, Schadensbehebung und Schadensvermeidung, besorgt die



Massnahmen für die Kommunikation mit Öffentlichkeit, Presse, Belegschaft und Bevölkerung und stellt die Kontakte zu Betroffenen und Angehörigen her.

Das in Papierform und digital zugängliche Handbuch enthält eine regelmässig aktualisierte Adressliste des Kaders und der Fachkräfte mit den nötigen privaten Kommunikationsmitteln (Telefon, Handy, Mail).

Zu Frage 2: Wie ist die Krisenkommunikation in der Stadtverwaltung geregelt?

Zu den zentralen Massnahmen gehört neben der frühzeitigen Benachrichtigung des Stadtrates durch die internen Dienste die Regelung der Federführung. Dazu gelten folgende Regeln:

- Der/die Stadtpräsident/in bzw. dessen Stellvertreter/in bezeichnet bei Bekanntwerden eines Ereignisses dasjenige Mitglied des Stadtrates, welches die Federführung und damit die Funktion Leiter/in Krisenstab übernimmt.
- Bei Krisensituationen, die sich ausschliesslich auf ein Ressort beziehen, wird die Federführung üblicherweise dem/der Ressortvorsteher/in bzw. dessen Stellvertreter/in übertragen. Ausgenommen sind Situationen, wo der/die Ressortvorsteher/in persönlich betroffen bzw. befangen ist.
- Sind mehrere Ressorts von einem Ereignis betroffen, übernimmt im Regelfall der/die Stadtpräsident/in die Federführung; ist dies nicht möglich, vereinbaren die beteiligten Ressortvorsteher/innen, wem die Federführung zukommt.
- In der Krisenkommunikation erfolgen sämtliche Kontakte zur Presse und zur Öffentlichkeit ausschliesslich durch das als federführend bezeichnete Stadratsmitglied.

Das Handbuch enthält neben den benötigten Medienadressen und einer Anleitung für das Aufschalten von Presstexten auf die Homepage eine Reihe von Checklisten für die Durchführung von Kommunikationsmassnahmen wie Presseinfos, Medienkonferenzen, Flugblättern usw..

Der Einsatz des Krisenstabes endet mit einem Debriefing. Der Einsatz wird zuhanden des Stadtrates evaluiert und die weiterführenden Massnahmen werden bezeichnet.

Zu Frage 3: Existiert ein Handbuch zur systematischen Bewältigung von Krisen?

Das Handbuch steht in Papierform und elektronisch zur Verfügung. Die darin enthaltenen Adressverzeichnisse werden halbjährlich aktualisiert.

Zu Frage 4: Werden Krisenszenarien und deren Bewältigung aktiv geübt?

Der Stadtrat hat sich anfangs Mai zusammen mit dem oberen Kader der Stadtverwaltung mit dem Chef der Informationsabteilung der Kantonspolizei Zürich und einem Kommunikationsberater über Fragen der Krisenbewältigung auseinandergesetzt und anhand realistischer Beispiele geübt.

Für richtigen Protokollauszug

STADTRAT SCHLIEREN
Präsident Schreiber

Toni Brühlmann Hansruedi Kocher

Versand: 20. Mai 2011