

Gemeinde



25. August 2014 _____

Gemeinderat Zollikofen

Kommunikationskonzept



Inhalt

	Seite
Inhalt	2
Vision	3
Grundlagen	4
Grundsätze	5
Verantwortlichkeiten	7
1. Grundsätzliches	7
2. Externe Kommunikation	10
3. Persönliche Kontakte	13
4. Anlässe	14
5. Interne Kommunikation	15
Auswertung	17
Genehmigung / Inkraftsetzen	18
Anhang 1: Aufgaben Kommunikationsverantwortlicher	19
Anhang 2: Medienverzeichnis	20
Anhang 3: Checkliste Medienkonferenz	21
Anhang 4: Mittel und Formen der Kommunikation	24
Anhang 5: Publikationen der Verwaltung	26
Anhang 6: Merkblatt für das Schreiben und Redigieren von Medienmitteilungen	32
Anhang 7: Nutzungsregelung der Webseite www.zollikofen.ch für Dritte	34
Anhang 8: Soziale Medien: Verwendungszweck des Twitter-Accounts	35

Sprachregelung: In diesem Konzept gelten sämtliche Personen- und Funktionsbezeichnungen für beide Geschlechter, ungeachtet der hauptsächlich männlichen Sprachform.

Vision

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger

Liebe Medienschaffende

Liebe Interessierte

Im Leitbild von Zollikofen steht, was wir in unserer Gemeinde erreichen möchten; und an dieser Stelle insbesondere im Bereich der Kommunikation:

"Wir begegnen uns, unterwegs in den ruhigen Quartieren oder auf den belebten, einladend gestalteten Plätzen. Wir nehmen gerne am Gemeindegeschehen teil, sei es in Vereinen oder Behörden, sei es an den zahlreichen kulturellen, politischen und sportlichen Anlässen oder an den unvergesslichen Volksfesten. Kurzum: Wir alle fühlen uns in Zollikofen zu Hause..."

...und wir möchten, dass Sie auch am Geschehen der Gemeindebehörden und der offiziellen Gemeinde teilhaben. Deshalb bringen wir das, was wir tun und sagen an die Öffentlichkeit: Mittels Webseite, Social Medias, Radio, TV, Printmedien, Mitteilungsblatt Zollikofen und vielen weiteren Medien mehr.

Das vorliegende Kommunikationskonzept zeigt Ihnen, wie wir das tun.

GEMEINDERAT ZOLLIKOFEN

Grundlagen

- Gesetz über die Information der Bevölkerung des Kantons Bern vom 2. November 1993 (BSG107.1):
"Die Bevölkerung hat ein Recht auf Information, es gilt das Öffentlichkeitsprinzip, bzw. das Allgemeine Interesse: "Ein allgemeines Interesse im Sinne von Artikel 16 Absatz 1 IG (BSG 107.1) liegt immer dann vor, wenn eine Information zur Wahrung der demokratischen Rechte und zur Sicherstellung der Meinungsbildung über das Geschehen... von Bedeutung ist."
- Verordnung über die Information der Bevölkerung vom 26. Oktober 1994 (BSG 107.111)
- Datenschutzgesetz des Kantons Bern vom 19. Februar 1986 (BSG 152.04)
- Datenschutzverordnung des Kantons Bern vom 22. Oktober 2008 (BSG 152.040.1)
- Kantonales Bevölkerungsschutz- und Zivilschutzgesetz vom 24. Juni 2004 (BSG 521.1)
- Verordnung über den Bevölkerungsschutz vom 27. Oktober 2004 (BSG 521.10)
- Gemeindeverfassung vom 30. November 2003 (SSGZ 101.1)

Grundsätze

Wir bekennen uns zu einer auf Eigeninitiative beruhenden umfassenden Kommunikationspolitik. Wir kommunizieren in Zusammenarbeit mit der Verwaltung offen, sachlich, rasch und wahrheitsgetreu über Tätigkeiten, Absichten, Massnahmen, Hintergründe und Zusammenhänge laufender Geschäfte und Entscheide der Behörden.

Mit einer transparenten Kommunikation wollen wir das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Behörden und die Verwaltung fördern, der eigenen Politik mehr Gehör verschaffen sowie eine freie und unverfälschte Meinungsbildung ermöglichen. Wir kommunizieren zielgruppengerecht mit der Bevölkerung, den Medien und unseren Mitarbeitenden.

Der Gemeinderat, die übrigen Behörden und die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung halten sich bei der Kommunikation an folgende Grundsätze:

Wir kommunizieren offen

Eine offene Kommunikation (im Rahmen der kantonalen Gesetzgebung über die Information der Bevölkerung) bildet die Basis für unser demokratisches System und für die Mitwirkung der Bürgerinnen und Bürger.

Wir kommunizieren sachlich und wahrheitsgetreu

- Wir kommunizieren sachlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.
- Nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden, aber alles was gesagt wird, muss wahr sein.

Wir kommunizieren aktiv und rasch

- Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, möglichst rasch und aktuell.
- Der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis stehen grundsätzlich über dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung und der Mitarbeitenden. Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.

Wir kommunizieren bevölkerungs- und personalnah sowie mediengerecht

- Wir kommunizieren in Bezug auf Zeitpunkt, Mittel und Inhalt zielgruppengerecht.
- Alle Mitglieder einer Zielgruppe sind gleich zu behandeln.

Wir kommunizieren intern vor extern

- Wir kommunizieren mit Behörden und Mitarbeitenden zeitlich vor der Öffentlichkeit.
- Mit direkt Betroffenen kommunizieren wir zuerst.

Wir kommunizieren persönlich

- Was persönliche Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert.
- Wir überzeugen durch persönliche Kommunikation. Dabei achten wir auf unser Verhalten und Erscheinungsbild.

Wir überprüfen die Wirkung¹

- Informationen nützen nur, wenn sie ankommen. Mit gezielten Rückfragen überprüfen wir, wie weit die Botschaft verstanden wurde.
- Neues stösst oft auf Widerstand, deshalb ist es wichtig, Zeit zum Verarbeiten zu haben.

¹ Auswertung vgl. Seite 17

Verantwortlichkeiten

Kommunikation ist "Chefsache". Die Verantwortung ist grundsätzlich dort angesiedelt, wo die inhaltliche Verantwortung liegt: Geschäfte der Exekutive beim siebenköpfigen Gemeinderat, Geschäfte der Departemente bei den Departementsvorstehenden.

Die Kommunikation erfolgt koordiniert: Die zentrale Verantwortung trägt der Gemeindepräsident. Er wird von den übrigen Gemeinderatsmitgliedern über deren Kommunikationsaktivitäten informiert. Ihm steht innerhalb der Präsidentialabteilung der Kommunikationsverantwortliche zur Seite. Bei bevölkerungs- und medienrelevanten Projekten wird er von Anbeginn an in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit miteinbezogen. Dies gilt auch für die Formulierung von Botschaften zu Abstimmungsgeschäften.

Die schriftlichen Informationen werden nicht namentlich gezeichnet. Es werden der Gemeinderat, die verantwortliche Departementsvorsteherin bzw. der verantwortliche Departementsvorsteher mit Bezeichnung des Departements, die Kommission oder die Verwaltungsabteilung genannt.

1. Grundsätzliches

1.1 Der **Gemeinderat** erteilt politische Auskünfte. Er kann die Auskunftserteilung an die Abteilungs- und Bereichsleitenden delegieren (*vgl. 1.3*), insbesondere dann, wenn es abteilungsspezifische Angelegenheiten oder Erläuterungen von Detailfragen betrifft.

Der Gemeinderat legt die Öffentlichkeitsarbeit für seine Geschäfte fest. Er setzt die Medienkonferenzen an und bestimmt deren Themen, Inhalte und Referenten.

Der Gemeinderat legt bei jedem Geschäft den Inhalt, die Form und den Zeitpunkt der zu veröffentlichenden Medienmitteilung fest. Bei abteilungsübergreifenden Geschäften bestimmt der Gemeinderat eine Kontaktperson, welche für die Auskunftserteilung zuständig ist.

Für die prozesshafte Informationsgestaltung bei Geschäften mit grosser Tragweite kann der Gemeinderat eine PR- oder Kommunikationsagentur beiziehen.

1.2 Die Kommissionen / Ausschüsse informieren Dritte und die Öffentlichkeit über behandelte Angelegenheiten,

- soweit sie in der Sache abschliessend zuständig sind;
- gemäss besonderen Vorschriften oder dem Einsetzungsbeschluss;
- in den übrigen Fällen nur mit Zustimmung des Gemeinderates.

Die Kommissionen informieren in jedem Fall gemäss dem vorliegenden Informationskonzept des Gemeinderates und nach vorgängiger Orientierung des Kommunikationsverantwortlichen.

1.3 Abteilungsleitende sowie Bereichsleitende sind befugt, fachliche Informationen aus ihrer Abteilung auf Anfrage von Medienschaffenden direkt zu erteilen. Vorbehalten bleibt Ziffer 1.3.1.

Die Abteilungsleitenden tragen die Verantwortung für

- amtliche Publikationen und
 - Publikationen gemäss Verzeichnis der Verwaltung im Anhang 5
- und können Aufgaben an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter delegieren. Kürze und Lesbarkeit der Texte sind besonders zu beachten.

1.3.1 Direkte Anfragen an Abteilungsleitende und Bereichsleitende

Gelangen Medienschaffende ohne Einbezug des Kommunikationsverantwortlichen direkt an einzelne Mitglieder des Gemeinderates oder an Abteilungsleitungen, informiert die Auskunft erteilende Person umgehend den Kommunikationsverantwortlichen über die Absichten, den Inhalt, die Themen, die gestellten Fragen und die erteilten Antworten im Rahmen des Interviews. Der Kommunikationsverantwortliche entscheidet zusammen mit der angerufenen Person, welche Personen ebenfalls über die Informationen verfügen müssen und nimmt deren Benachrichtigung vor. Sie informiert insbesondere die betroffenen Mitglieder des Gemeinderates und die betroffenen Abteilungsleitungen.

In ausserordentlichen (brisanten) Fällen legen sie gemeinsam die Kommunikationsstrategie fest.

Die Kommunikationsstrategie hat Folgendes zu regeln:

- Wie erfolgt die gemeinsame Absprache?
- Welches sind die Inhalte der Information?
- Wann haben die Informationen zu erfolgen?
- Wer trägt die inhaltliche Verantwortung für die Informationen und informiert?
- Wer informiert erst in zweiter Priorität?
- Wer informiert nicht?
- Wie ist die Erreichbarkeit der Auskunft erteilenden Person?

1.4 Der Kommunikationsverantwortliche²

Der Kommunikationsverantwortliche der Gemeinde Zollikofen berät den Gemeinderat, die Abteilungsleitungen sowie die Kommissionen in allen Fragen der Öffentlichkeitsarbeit. Jede Information ist vor deren Veröffentlichung, mit Ausnahme der amtlichen Publikationen und Publikationen gemäss Anhang 5, dem Kommunikationsverantwortlichen zu unterbreiten. Der Kommunikationsverantwortliche ist für die Veröffentlichung zuständig und trägt gegenüber dem Gemeinderat diesbezüglich auch die Verantwortung.

Der Kommunikationsverantwortliche ist Anlaufstelle für alle Anliegen der Medienschaffenden. Sofern er die erforderlichen Informationen nicht selber liefern kann, vermittelt er den Fragestellenden kompetente Auskunftspersonen. Die Bedürfnisse der Medienschaffenden sind möglichst umgehend und ohne Zeitverzug zu erfüllen.

Werden Informationen von Abteilungs- oder Bereichsleitenden veröffentlicht, hat dies in Absprache mit dem Kommunikationsverantwortlichen zu erfolgen.

1.5 Abteilungen

Die Abteilungen sind alleine zuständig für die rechtzeitige Publikation der gesetzlich vorgeschriebenen amtlichen Mitteilungen in den amtlichen Publikationsorganen (z.B. Baugesuche, Signalisationsmassnahmen etc.).

² Aufgaben siehe Anhang 1

Nicht betroffene Abteilungen informieren generell nicht über Geschäfte aus anderen Abteilungen und kommentieren diese auch nicht. Bei abteilungsübergreifenden Geschäften bestimmt der Gemeinderat eine Person aus einer betroffenen Abteilung als Kontaktperson. Diese übernimmt grundsätzlich die Ausführung und Koordination sämtlicher Kommunikationstätigkeiten. Andere Abteilungen informieren nur in dem Rahmen, wie sie von der Kontaktperson beauftragt werden.

1.6 Verwaltungsnahe Betriebe

Verwaltungsnahe Betriebe wie zum Beispiel die Feuerwehr und die Schulen, sind gehalten, Medienmitteilungen den Departementsvorstehenden zur Genehmigung und dem Kommunikationsverantwortlichen zur Redaktion und Kenntnisnahme vorzulegen.

1.7 Gemeindeführungsorgan GFO

Innerhalb des Gemeindeführungsorgans GFO ist der Kommunikationsverantwortliche der Gemeinde in der Funktion "Chef Information" zusammen mit dem Gemeinderat oder dem Chef GFO für die Kommunikation bei Katastrophen und Notlagen zuständig.

2. Externe Kommunikation

2.1. Amtliche Publikationen

Das amtliche Publikationsorgan der Gemeinde ist der "Anzeiger Region Bern" als offizielles amtliches Publikationsorgan der Stadt und Region Bern. Amtliche Mitteilungen werden grösstenteils auch im "Mitteilungsblatt Zollikofen" und auf der Webseite der Gemeinde publiziert.

2.2 Verwaltungsbericht

Die Präsidialabteilung koordiniert und redigiert den Verwaltungsbericht zuhanden des Gemeinderats und zur Kenntnisnahme an den Grossen Gemeinderat. Der Gemeinderat verabschiedet den Bericht zur Veröffentlichung.

2.3 Unterlagen für Neuzuziehende

Allen Neuzuzügerinnen und Neuzuzügern sowie Interessierten werden Informationen zur Gemeinde abgegeben. Sie beinhalten Wissenswertes über Zollikofen, sowie wichtige Adressen der Gemeinde, Schulen, Kirchen, Vereine und Gewerbebetriebe.

2.4 Mitteilungsblatt Zollikofen

Das Mitteilungsblatt Zollikofen (MZ) wird jede Woche in alle Haushaltungen der Gemeinde Zollikofen zugestellt. Herausgeberin ist die Druckerei Gerteis.

Informationen der Gemeinde, Schulen und Kirchen werden publiziert, ebenso Mitteilungen zu Schwerpunktthemen, wichtigen Vorhaben, speziellen Anlässen und Erläuterungen zu Abstimmungsvorlagen. Es können Informationen, Anlässe und Termine von Dritten, wie zum Beispiel von Vereinen, berücksichtigt werden.

Dreimal jährlich wird dem "MZ" der "Hintergrund" beigelegt. Es handelt sich um eine vierseitige Beilage mit Hintergrundinformationen der Gemeinde, Kommissionen und weiterer verwaltungsnaher Betriebe. Gesamtverantwortlich ist der Kommunikationsverantwortliche.

2.5 Medienmitteilungen / Medienkonferenzen³

Den Medien werden regelmässig umfassende Medienmitteilungen zugestellt, zu Gemeinderatsgeschäften, Projekten, Wahlen und Abstimmungen.

Nach Ermessen des Gemeinderats wird eine Medienkonferenz bei Informationen mit Erklärungsbedarf und zu erwartenden Fragen durchgeführt. Nach Möglichkeit werden den Medien schriftliche Unterlagen abgegeben. Medienkonferenzen werden in der Regel vom Gemeindepräsidium geleitet.

2.6 Medientag

Zur offenen Aussprache über die Zusammenarbeit und zur Pflege der persönlichen Beziehungen findet in der Regel einmal pro Jahr ein Meinungsaustausch mit den Medienschaffenden statt. Die Einladung erfolgt durch das Gemeindepräsidium.

³ vgl. Anhänge 2 und 3

2.7 Gemeinde-Abstimmungen

Zu den Gemeindeabstimmungen erhalten die Stimmberechtigten schriftliche Abstimmungserläuterungen (Botschaft). Diese werden auch den über 18-jährigen Ausländerinnen und Ausländern mit C-Ausweis zugestellt.

Bei Gemeindewahlen werden die Wahlergebnisse in geeigneter Weise bekannt gegeben. Parallel zur Information der Medien werden die Resultate zur Einsichtnahme vor Ort veröffentlicht. Zusätzlich werden sie beim Haupteingang der Gemeindeverwaltung präsentiert.

2.7.1 Wahlen und Abstimmungen Bund und Kanton

Bei Wahlen und Abstimmungen des Bundes und Kantons werden in der Regel durch die Gemeinde keine Medienkonferenzen durchgeführt. In ausserordentlichen Fällen kann der Gemeinderat Medienkonferenzen im Gemeindehaus vorsehen.

2.8 Persönliche Stellungnahmen

Bei Informationen auf Anfrage (Recherchen) gibt in erster Linie der Gemeindepräsident Auskunft. Persönliche Meinungen und Stellungnahmen einzelner Behördenmitglieder erfolgen nur in besonderen Fällen und nach Rücksprache mit dem Gemeindepräsidenten oder dem Gemeindeschreiber. Sie müssen klar als persönliche Meinung bezeichnet sein und gelten nicht als diejenige der Gesamtbehörde. Im Grundsatz gilt das Kollegialitätsprinzip: Beschlüsse des Gemeinderates werden von allen gemäss Entscheid vertreten. Interviews und wörtliche Zitate sind nach Möglichkeit vom Interviewten gegenzulesen.

2.9 Webseite⁴

Die Gemeinde Zollikofen führt unter www.zollikofen.ch eine Webseite. Diese gibt einen umfassenden Überblick und alle wichtigen Informationen über die Gemeinde. Die Webseite wird regelmässig weiter entwickelt und aktualisiert mit dem Ziel, rasch über Neuigkeiten zu informieren und möglichst viele Dienstleistungen auch elektronisch anzubieten.

Dem Kommunikationsverantwortlichen obliegt die regelmässige Aktualisierung der Webseite.

⁴ vgl. Anhang 7 (Nutzungsregelung der Webseite für Dritte)

Er koordiniert mit den Abteilungsleitenden die periodische Überarbeitung der Seiten. Die Abteilungsleitenden veranlassen überdies laufend und sofort eine Aktualisierung, wenn Änderungen und Neuerungen in ihren Abteilungen/Bereichen auftreten.

2.10 Soziale Medien⁵

Die Gemeinde Zollikofen kommuniziert mit dem Sozialen Medium "Twitter" (*Adresse: @zollikofen3052*).

2.11 Briefe, E-Mail, Drucksachen

Teil der externen Kommunikation ist auch das einheitliche Erscheinungsbild. Ein optisch einheitlicher Auftritt von Briefen, E-Mail oder Drucksachen zeugt von Geradlinigkeit, Kompetenz und Koordination. Logo, Farbe, Schrift, Gestaltungs- und Stilvorgaben bilden grundsätzlich eine Einheit und dürfen nicht beliebig verändert werden.

2.12 Plakatstellen

Wichtige Hinweise für die Bevölkerung werden an den gemeindeeigenen Plakatstellen ausgehängt.

2.13 Fotos

Die Gemeinde arbeitet auch mit Bildern, die sie auf der Website und verschiedenen Drucksachen verwendet. Wenn Fremdbilder verwendet werden, ist zwingend auf die Urheberrechte und allfällige Kosten für die Nutzung zu achten. Macht die Gemeinde Fotos, auf der Personen zu sehen sind, die kein öffentliches Amt versehen oder an einem öffentlichen Anlass fotografiert wurden, ist deren Einwilligung zur Veröffentlichung einzuholen.

3. Persönliche Kontakte

3.1 Sprechstunden

Der Gemeindepräsident lädt die Bevölkerung regelmässig in die Gemeindeverwaltung zu einer Sprechstunde ein. Es können Anliegen aller Art besprochen werden.

⁵ vgl. Anhang 8 (Soziale Medien: Verwendungszweck Twitter-Account)

3.2 Öffentliche Informationsveranstaltungen

Der Gemeinderat kann zu Veranstaltungen einladen, um aktuelle oder künftige Vorhaben vorzustellen, mit der Bevölkerung zu diskutieren und deren Anliegen aufzunehmen (Zukunftskonferenzen/Foren etc.).

3.3 Kontakte mit verschiedenen Zielgruppen

Der Gemeinderat pflegt den Kontakt mit den Nachbargemeinden, der Kirche, dem ortsansässigen Gewerbe, den Ortsparteien und den Vereinen. Auf Wunsch orientiert der Gemeinderat an Veranstaltungen oder Versammlungen dieser Gruppierungen kurz über seine Anliegen und Zukunftsabsichten.

3.4 Schwestergemeinde Neudörfli (A)

Informationen über die Schwestergemeinde Neudörfli im Burgenland (Österreich) können auf der Webseite der Gemeinde Zollikofen eingesehen werden. Im Austausch werden Informationen der Gemeinde Zollikofen auf der Webseite von Neudörfli aufgeschaltet.

4. Anlässe

4.1 Bundesfeier

Die Gemeinde lädt die Bevölkerung zur Bundesfeier am 1. August ein.

4.2 Neuzuzügeranlass

Für die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger wird durch die Einwohner- und die Kirchgemeinden ein Anlass organisiert. Dabei wird den Neuzuziehenden die Gemeinde vorgestellt.

4.3 Jungbürgerfeier

18-jährige Schweizerinnen und Schweizer, 18-jährige Ausländerinnen und Ausländer, neu Eingebürgerte sowie erfolgreiche Sportlerinnen und Sportler Zollikofens: Sie alle sind an die Jungbürgerfeier eingeladen und können so auch mit den Mitgliedern des Gemeinderates in Kontakt treten.

4.4 Osterbott

Der Gemeinderat sucht und pflegt mit diesem Bott den direkten Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern von Zollikofen. Diese erhalten wichtige Informationen über aktuelle Herausforderungen und Projekte.

4.5 Weitere Anlässe

- Im Turnus von zwei Jahren ein Dorffest / Kulturfest
- Einweihung von Gemeindeinfrastrukturen
- Wirtschafts Anlass WIZO

Der Gemeinderat begrüsst die Durchführung von Dorfanlässen wie Märkte, kulturelle Veranstaltungen etc., welche die Kommunikation unter der Bevölkerung und mit den Behördenmitgliedern fördern.

5. Interne Kommunikation

5.1 Gemeinderat

Die Mitglieder des Gemeinderates informieren sich gegenseitig frühzeitig über die bedeutenden laufenden Geschäfte in ihrem Departement.

5.2 Kommissionen

Die Kommissionen informieren den Gemeinderat mit Protokollauszügen über die Geschäfte ihres Aufgabenbereichs, unter Beachtung spezieller Geheimhaltungsbestimmungen. Das gleiche gilt für den Gemeinderat gegenüber den Kommissionen und für die Kommissionen unter sich.

Direkte Informationen aus den Kommissionen erfolgen gemäss Ziffer 1.2. Bei Geschäften, die anschliessend vom Gemeinderat weiterbehandelt werden, liegt die Information beim Gemeinderat.

5.3 Abteilungsleitende

Der Gemeinderat kann die Abteilungsleitenden in den Meinungsbildungsprozess einbeziehen. Je nach Geschäft lädt der Gemeinderat die zuständigen Abteilungsleitenden und/oder weitere Sachverständige an seine Sitzungen ein.

Die Abteilungsleitenden werden nach jeder Sitzung vom Gemeindeschreiber über die Geschäfte des Gemeinderates orientiert. Die Sitzungen dienen dazu, die Kommunikation unter den Abteilungen zu fördern, Informationen über laufende und künftige Geschäfte auszutauschen sowie für die Verwaltung bedeutende Anliegen zu besprechen und zu koordinieren. Weitere Abteilungsleitersitzungen finden bei Bedarf statt.

5.4 Mitarbeitende

Die Information der Mitarbeitenden erfolgt regelmässig über die Abteilungsleitenden, schriftliche Informationen des Personaldienstes und bei Bedarf durch Personalversammlungen.

Die Kommunikation unter den Mitarbeitenden wird u.a. durch Kontakte an Teamsitzungen, Möglichkeiten von gemeinsamen Pausen und gelegentliche Personalanlässe gefördert.

Ziel ist es, Anliegen der Mitarbeitenden aufzunehmen, Rückmeldungen zu erhalten und über gewisse, für die Abteilungen/Bereiche bedeutende Geschäfte, direkt zu informieren.

Auswertung

So überprüfen wir die Wirkung unserer Kommunikationsarbeit:

- Jeweils zum Ende einer vier Jahre dauernden Legislatur wird eine Bevölkerungsbefragung durchgeführt. Die ausgewerteten Resultate fliessen in die Lagebeurteilung, das Leitbild und die Leitsätze ein. Die Rückmeldungen der Bevölkerung werden im Politikplan der Gemeinde als Basis für mögliche Massnahmen mit einbezogen.
- Gemeindemitteilungen, welche in den Medien veröffentlicht sind, werden gesammelt und statistisch erfasst, dies auch mithilfe von Online-Meldediensten.
- Über die Webseite der Gemeinde Zollikofen können Interessierte ein allgemeines Feedback zur Arbeit der Gemeinde abgeben und auch einen Fragebogen zur Qualität der Webseite ausfüllen.
- Zweimal jährlich findet verwaltungsintern die Sitzung der Arbeitsgruppe Kommunikation statt, an welcher die Abteilungs- und Bereichsleitenden Themen, über die die Öffentlichkeit vertieft informiert werden soll, einbringen. An dieser Sitzung wird auch über die Auswertung bezüglich der Medienarbeit informiert. Teilnehmende sind der Gemeindepräsident, die Abteilungs- und Bereichsleitenden sowie der Kommunikationsverantwortliche.

Genehmigung / Inkraftsetzen

Dieses Konzept ersetzt dasjenige vom 24. Juli 2006.

Vom Gemeinderat genehmigt anlässlich seiner Sitzung vom 25. August 2014.

Das Konzept tritt am 25. August 2014 in Kraft.

GEMEINDERAT ZOLLIKOFEN

Daniel Bichsel
Präsident

Roland Gatschet
Sekretär

Anhang 1: Aufgaben Kommunikationsverantwortlicher

Der Kommunikationsverantwortliche hat hauptsächlich folgende Aufgaben:

- Triagefunktion für alle ein- und ausgehenden Informationen
- Unterstützen und Beraten des Gemeinderates in Kommunikationsangelegenheiten
- Sicherstellen des zentralen Versandes von Medientexten
- Verantwortung für den medialen Gesamtauftritt wie zum Beispiel Webseite (in der Funktion eines Webmasters), Social Medias, Print, Radio und Fernsehen
- Koordinationsstelle für Medienschaffende
- Organisation und Mitwirkung bei den Sitzungen der Arbeitsgruppe Kommunikation (AG Kommunikation). Hier werden Themen bestimmt, über welche in grösserem Umfang berichtet werden soll. Teilnehmende sind der Gemeindepräsident, Abteilungs- und Bereichsleitende.
- Qualitätssicherung der Kommunikationserzeugnisse in Absprache mit dem Autor/der Autorin
- Kommunikationsschulung der Verwaltung bei Bedarf
- Erstellen, bzw. Aktualisieren des Kommunikationskonzeptes
- Koordination und Redaktion des Verwaltungsberichtes
- Koordinative und redaktionelle Verantwortung der dreimal jährlich erscheinenden Beilage "Hintergrund" mit vertieften Informationen der Gemeinde im Mitteilungsblatt Zollikofen
- Überwachung der Kommunikationsmittel der Gemeinde
- Führen und Koordinieren der Information in besonderen und ausserordentlichen Lagen innerhalb des Gemeindeführungsorgans GFO

Anhang 2: Medienverzeichnis

Firma	Adresse	PLZ/Ort	Telefon	Fax	E-Mail	Homepage
Anzeiger Region Bern	Bubenbergplatz 8	3011 Bern	031 382 00 00	031 382 10 90	info@anzeigerbern.ch	http://www.anzeigerbern.ch/
Berner Bär	Dammweg 9	3013 Bern	031 330 39 99	031 330 39 99	redaktion@bernerbaer.ch	http://www.bernerbaer.ch/
Berner Zeitung	Dammweg 9	3013 Bern	031 330 33 33	031 330 34 36	redaktion@bernerzeitung.ch	http://www.bernerzeitung.ch/
Blick am Abend, Lokalredaktion Bern	Postfach 178	3000 Bern 7	044 259 66 88		bern@blickamabend.ch	http://www.blickamabend.ch
Redaktion Bund	Dammweg 9	3013 Bern	031 385 11 11	031 385 11 12	redaktion@derbund.ch	http://www.derbund.ch/
Redaktion «Schweizer Gemeinde»	Laupenstrasse 35 Postfach 8022	3001 Bern	031 380 70 00		info@chgemeinden.ch	http://www.chgemeinden.ch
Radio Bern1 AG	Dammweg 9	3013 Bern	031 327 11 21	031 327 12 61	redaktion@capitalfm.ch	http://www.capitalfm.ch/
Radio Energy Bern	Dammweg 3	3013 Bern	031 340 50 50	031 340 50 55	redaktion@energybern.ch	http://www.energy.ch/bern/
Radio Rabe	Randweg 21	3013 Bern	031 330 99 93		inforedaktion@rabe.ch	http://www.rabe.ch
Schweiz. De- peschenagentur	Länggassstrasse 7	3012 Bern	031 309 31 00	091 309 31 01	bern.@sda-ats.ch	http://www.sda.ch/
SRF Schweizer Radio und Fernsehen	Schwarztorstrasse 21	3007 Bern	031 388 91 11	031 388 95 20	srf@srf.ch	http://www.srf.ch/
TeleBärn AZ Regional- fernsehen AG	Dammweg 3	3013 Bern	031 960 88 88	031 960 83 03	redaktion@telebaern.ch	http://www.telebaern.tv/
20 Minuten	Dammweg 9	3013 Bern	031 384 10 20	031 384 10 21	redaktion.bern@20minuten.ch	http://www.20min.ch/

Anhang 3: Checkliste Medienkonferenz

Checkliste Medienkonferenz

Zeitpunkt

- Nicht zu früh nach Ereignis ansetzen, solange noch keine klaren Fakten vorliegen
- Nicht zu spät nach Ereignis ansetzen, damit Gerüchte bzw. Unruhe bei Bevölkerung nicht zu stark werden und Medienschaffende nicht auf andere Weise versuchen, zu Informationen zu gelangen

Ort

- In den Sitzungsräumen der Gemeindeverwaltung
- Vor Ort:
 - Wenn möglich mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar (andernfalls Shuttle-Transporte ab Bahnhof/Busstation anbieten)
 - Anfahrtswege beschildern, allenfalls Einweisposten, Raum anschreiben

Ausrüstung

- Hellraumprojektor und Stifte
- Beamer
- Stühle und allenfalls Tische für Medienschaffende
- Stühle und Tische für Behörden- bzw. Einsatzvertreter
- Namens- und Funktionsschilder auf Tischen der Vertreter

Einladung

- Mündlich mittels Telefon
- Schriftlich mittels Fax, E-Mail, Post

Information

- Medienkonferenz zu Ereignis...
- Ort (Wegbeschreibung)
- Datum/Zeit (von/bis)

- Programm/Traktandenliste
- Beilagen
- Anmeldung (mittels Fax, E-Mail etc.)

Organisation

- Wer begrüsst?
- Wer behandelt welchen Aspekt?
- Wer beantwortet welche Fragen?
- Wer macht die Führung?
- Wer stellt sich für Interviews und Foto-/Filmshootings zur Verfügung?
- Wer nimmt an einem allfälligen Apéro/Mittagessen teil?
- Wer bezahlt? / Wer hält das Geld bereit?
- Wer richtet den Raum ein und rüstet ihn womit aus (Bestuhlung, Technik)?
- Wer kümmert sich um die Verpflegung (z.B. Mineralwasser, Kaffee, Gipfeli)?
- Wer stellt die Unterlagen zusammen?

Vorbereitung

Die Vertreter der Behörden bzw. der Einsatzkräfte müssen sich vor der Medienkonferenz absprechen, eine Strategie festlegen sowie einen Informationsgleichstand anstreben.

Unterlagen

- Presstext (Lang- und Kurzfassung)
- Referate (bei Bedarf Lang- und Kurzfassung)
- Fotos, Grafiken und Statistiken
- Teilnehmendenliste
- Angaben über Informierende
- Angaben über eingesetzte Mittel

Verhalten

- Offen, sachlich, kurz, klar, wahrheitsgemäss orientieren
- Keine Vertuschungen
- Medienscaffenden vorurteilslos begegnen
- Nicht provozieren lassen, sachlich bleiben
- Spielregeln bekannt geben (Fragen stellen erst am Schluss)
- Angriffe nie persönlich nehmen
- Bei Beleidigungen klar abgrenzen, aber keinen Schlagabtausch durchführen

Nachbearbeitung

- Medienbeiträge unbedingt verfolgen und allenfalls Unklarheiten beseitigen; bei Fehlinformationen Berichtigungen verlangen
- Anlaufstelle für Medienscaffende aufrechterhalten

Anhang 4: Mittel und Formen der Kommunikation

Mittel der Kommunikation

Für amtliche Publikationen

- Amtsblatt des Kantons Bern
- Anzeiger Region Bern
- Mitteilungsblatt Zollikofen (MZ)
- Webseite der Gemeinde Zollikofen
- Social Medias

Für jede weitere Kommunikation

- Printmedien: Der Bund, Berner Zeitung, Mitteilungsblatt Zollikofen (MZ), "20 Minuten"
- Elektronische Medien: Regionalredaktion Radio SRF, Regionalredaktion Fernsehen SRF, Telebärn, Radio Bern 1, Radio Energy, Radio Rabe
- Social Medias (Twitter)
- Webseite der Gemeinde Zollikofen: www.zollikofen.ch

Für ausserordentliche Lagen (GFO)

- Social Medias (Twitter)
- Webseite
- Medien
- Info-Telefon/Sorgentelefon
- Flugblätter
- Lautsprecherdurchsagen
- Meldeläuferinnen und -läufer

Formen der Kommunikation

- Medienmitteilung
- Social Medias (Twitter)
- Mailinglisten
- Presserohstoffe
- Medienkonferenz
- Begehungen
- Auskunft/Interview
- Öffentliche Veranstaltungen (Sitzungen Grosser Gemeinderat GGR, Osterbott, Mitwirkungsverfahren etc.)

Anhang 5: Publikationen der Verwaltung

1. Gesamtverwaltung

- Beschaffungswesen: öffentliche Ausschreibung unter www.simap.ch

2. Präsidialabteilung

2.1. Zentrale Dienste (ZD)

- Gemeinde-Erlasse, Publikationen gemäss Artikel 45, Kantonale Gemeindeverordnung
- Bundesfeier
- Tarife
- Verwaltungsbericht
- Anlässe Kulturkommission

2.2. Sekretariat GGR

- Beschlüsse
- Traktandenliste

2.3. Empfang

- Veranstaltungskalender (MZ/Mailingliste)
- Geburtstagsjubiläen (MZ/Mailingliste)
- Erfolgreiche Sportler (Aufruf)
- Osterbott
- Neuzugezogene
- WIZO (Wirtschaftsanlass)
- Kurse Erwachsenenbildung (Bildungskommission)

2.4. Abstimmungen und Wahlen

- Stimm- und Wahlausschuss
- Voranzeige bei Wahlen/Abstimmungen

- Wahl- und Abstimmungsergebnisse

2.5. Einwohner- und Fremdenkontrolle

- Einwohnerzahlen (MZ)

2.6. Feuerwehr

- Einladung zur Rekrutierung
- Ernennungen, Beförderungen und Ehrungen
- Brandverhütung (Weihnachten)
- Infos zur Jugendfeuerwehr
- Insektenvernichtung
- Erlass der Feuerwehr-Ersatzabgaben

2.7. Polizei

- Alkoholverkauf an Jugendliche / Jugendschutz
- Aufruf an die Bevölkerung betr. Rasenmähen
- Aufruf an die Bevölkerung betr. Hundehaltung
- Gastgewerbepublikationen
- Gemeindebürgerrecht / Einbürgerungen
- Hunde-Erziehungskurse
- Schulbeginn
- Verkehrsbeschränkungen
- bfu: Skibindungsaktion, Sicherheitstipp, Merci-Schöggeli-Aktion
- Abbrennen von Feuerwerk
- Strassenverkehrsmassnahmen
- Aufruf an die Pilzsammler
- Rauchgaskontrolle
- Tierkadaversammelstelle

2.8. Bestattungsamt

- Aufhebung von Gräbern
- Todesfälle (MZ/Mailingliste)

3. Finanzverwaltung

3.1. Rechnungswesen / Steuern

- Hundetaxe
- Mofanummern; Hinweis für die jährliche Erneuerung
- **Hinweise auf Veränderungen im Steuerwesen**
- **Einreichungsfrist der Steuererklärungen**

3.2. Information / Allgemeines

- Gemeindeverwaltung; Öffnungszeiten (Festtage, Putztage)
- Benützung der Schulanlage
-

3.3. Personelles

- Dienstjubiläen / Pensionierungen
- Erfolgreiche Lernendenbildung
- Personal-Ernennungen
- Stellenausschreibungen

4. Bauverwaltung

4.1. Bau und Umwelt

- Baupublikationen
- Erteilte Baubewilligungen
- Pflanzenkrankheiten
- Energiestadt

4.2. Tiefbau, Ver- und Entsorgung

4.2.1. Tiefbau

- Anpflanzen und Zurückschneiden von Bäumen, Grünhecken etc.
- Verkauf von Brennholz aus Buchrainwald
- Verkehrsbehinderungen infolge Bau- und Reparaturarbeiten
- Winterdienst in der Gemeinde

4.2.2. Abfall

- Altglas-Sammlung
- Abfälle von Kleintieren
- elektrische Geräte
- Div. Abfall-Infos: Aktuelle Probleme
- Grobgut- und Almetallabfahren
- Häcksler-Service
- Kehrrichtabfuhr über Festtage
- Kühlschranks-Entsorgung
- Mehrzwecksammelstelle; Gebühren / Öffnungszeiten
- Papierabfuhr
- Sonderabfall-Sammlungen
- Verkaufsstellen Gebühren-Kehrrechtsäcke
- Vorankündigungen Spezialabfahren
- Info Fahrräder
- Grüngutabfuhr Winter
- Abfallkalender Agenda

4.2.3. Öffentliche Beleuchtung

- Aufruf zur Meldung von defekten Leuchten

4.2.4. Wasserversorgung

- Ablesen der Wasseruhren
- Wasserhärten und -qualität
- Ersatz der Wasserzähler
- Reinigung der Wasserfilter
- Kontrollarbeiten Hydranten auf privaten Grundstücken

4.3. Planung

- Diverse planungsrechtliche Publikationen
- Fahrplanwechsel

- Tageskarte Gemeinde
- Fähre Reichenbach

5. Sozialdienste

5.1. Soziales

- Information über Inkassohilfe und Bevorschussung von Unterhaltsbeiträgen
- Information zum Zuschuss nach Dekret
- Vorschriften und Hinweise zu Pflegekinderaufsicht (nur auf www.zollikofen.ch)
- Informationen im Rahmen der Freiwilligenarbeit
- Aufruf an die Bevölkerung zur Übernahme eines Betreuungsmandates im Rahmen des Erwachsenenschutzrechts Gemeinde (PriMas)
- Adressen und Öffnungszeiten Mütter- und Väterberatung Kanton Bern
- Hinweis zu Ausbildungsbeiträge der Rudolf Tribold-Stiftung
- Information zu AHV, IV, EO, MSE, EL, FZ und ALV

5.2. Gesundheit (Zolli-Xung & Zwäg)

- Informationen über Projekte und Anlässe
- Anlässe von und in Zusammenarbeit mit Pro Senectute
- Infostelle für das Alter
- Seniorinnen und Senioren von Zollikofen treffen sich
-
- Informationen und Veranstaltungen Dritter, welche sich in Zollikofen mit dem Bereich Gesundheit und Alter auseinandersetzen
- dialog-gesundheit
- Rotkreuz-Fahrdienst

6. Bildung

- Ferien
- Schulwiederbeginn
- Übrige Publikationen der Schulleitungen gemäss Konzept der Schule (genehmigt durch Departementsvorsteherin Bildung)

Anhang 6: Merkblatt für das Schreiben und Redigieren von Medienmitteilungen

Die sieben W-Fragen

Wer? Was? Wann? Wo? Wie? Warum? Woher (Quelle)? - so lautet das Fundament für eine Medienmitteilung, bzw. eine **Nachricht** oder einen **Bericht**.

Nachricht: Kurzer Text von ungefähr zehn Zeilen.

Bericht: Längerer Text mit gegliedertem Aufbau (z.B. Zwischentitel).

Das Wichtigste kommt zuerst

Titel

Harter Kern der Information, das Wichtigste. Meist Antworten auf das *Wer* und *Was*.

Lead

Enthält alle wichtigen Informationen. Wer ihn liest, ist in groben Zügen über den Inhalt informiert. Beantwortet die restlichen *W-Fragen*, also die Einzelheiten des Geschehens.

Fliesstext

Bietet Möglichkeit, Hintergründe, Analysen oder Zusammenhänge aufzuzeigen. Ganz zum Schluss kommt das "Wie weiter?" und die Vorgeschichte.

Die Sprache der Nachricht

- Kurz und prägnant.
- Lange Sätze vermeiden.
- Klar schreiben.
- Silben zählen: Je mehr Silben ein Begriff benötigt, desto eher entstammt er der Bürokratie. Ersetzen.
- Endungen: Wörter, die auf –ung, -heit, -ät, und –mus enden sind oft umständlich und überflüssig.
- Wenig Substantivierungen verwenden.
- Aktive statt passive Satzkonstruktionen.
- Fremdwörter, Abkürzungen und Fachbegriffe vermeiden.
- Abkürzungen bei Erstanwendung ausschreiben (Der Grosse Gemeinderat, GGR...).
- Zahlen von eins bis zwölf in Buchstaben, danach Zahlen.
- Je komplexer der Sachverhalt, desto klarer die Zusammenfassung.

Checkliste für das Schreiben von Medienmitteilungen

- Bieten Titel und Lead einen klaren Überblick über den restlichen Text?
- Ergänzen sich Lead und Titel oder werden Informationen doppelt genannt?
- Können Füllwörter weggelassen und Sätze noch prägnanter auf den Punkt gebracht werden?
- Ist die Botschaft klar?

Anhang 7: Nutzungsregelung der Webseite www.zollikofen.ch für Dritte

Die Webseite der Gemeinde Zollikofen steht Dritten für die Veröffentlichung von aktuellen Meldungen, sowie der Bevölkerung als Austauschplattform zur Verfügung. Nachfolgende Regelungen gelten dabei:

Rubrik auf Frontpage	Kommunikation	Aktuelles	
Subrubrik/ Dienstleistung	Foren	News	Anlässe/Termine
zur Nutzung offen für	Bevölkerung Zollikofens	Politische Parteien Zollikofens, Kanton, Bund, Institutionen wie Kinder- und Jugendfachstellen, Spitex und weitere.	Gemeinde Zollikofen, Gemeinderat, Grosse Gemeinderat, Politische Parteien Zollikofens, Vereine, Firmen, Schulen, Kirchen, Kunstschaffende mit Bezug zu Zollikofen, Kanton, Bund.
Bewirtschaftung durch	Gemeindepräsident, Kommunikationsverantwortlicher, in der Sache zuständige Verwaltungsmitarbeitende nach Rücksprache mit Abteilungsleitung.	Obgenannte, sowie Kommunikationsverantwortlicher.	Obgenannte, sowie Präsidialabteilung.
Regelung	<p>Über Themen die in den Foren diskutiert werden sollen, muss der Gemeinderat vorgängig informiert werden. Er hat Vetorecht. Der Gemeinderat kann Informationen, die der Bevölkerung sowieso zukommen, auch in Foren diskutieren.</p> <p>Foren mit aktuellen Themen werden jeweils auf unbestimmte Zeit aufgeschaltet und bewirtschaftet.</p> <p>Das Forum "Gemeindepräsident" ist ständig aufgeschaltet.</p>	News werden grundsätzlich nicht propagiert (priorisiert). Jedoch haben Meldungen des Gemeinderates und der Gemeinde Zollikofen Vorrang vor den Meldungen weiterer Nutzerinnen und Nutzer.	<p>Anlässe/Termine können von den obgenannten Nutzern kostenlos aufgeschaltet werden. Diese Berechtigung gilt für öffentliche Veranstaltungen von ein- bis dreitägiger Dauer. Anlässe/Termine, die länger als einen Tag dauern, werden automatisch nur am ersten Tag auf der Frontpage publiziert, danach werden sie in den Hintergrund geschaltet.</p> <p>Es werden keine Kursangebote veröffentlicht. Pro aufgeschaltetem Anlass dürfen keine zusätzlichen Untereinlässe eingegeben werden.</p> <p>Termine, die nicht den vorgegebenen Kriterien der Gemeinde entsprechen, können von dem Kommunikationsverantwortlichen gelöscht werden.</p>

Anhang 8: Soziale Medien: Verwendungszweck des Twitter-Accounts

Was ist Twitter?

Twitter ist eine Kommunikationsplattform zur Verbreitung von telegrammartigen Kurznachrichten, die maximal 140 Zeichen aufweisen dürfen. Wer die News und Dienstleistungen der Gemeinde Zollikofen noch schneller erhalten und über diesen Dienst auch Fragen stellen möchte, hat die Möglichkeit, "Follower" auf Twitter zu werden: @zollikofen3052.

Wofür ist Twitter vorgesehen?

Twitter, bzw. die "Tweets" (Meldungen) sind vorgesehen für:

- News der Gemeinde, verlinkt mit der Meldung auf der Webseite
- Abstimmungen und Wahlen (Hinweis auf kommende Abstimmungen, Resultate)
- Hinweise zu öffentlichen Anlässen wie der Sitzung des Grossen Gemeinderates, Informationsveranstaltungen der Gemeinde zu öffentlichkeitsrelevanten Themen, Dorffesten etc.
- Weitere Informationen wie Strassensperrungen, Unterbrüchen beim Fährbetrieb etc.

Wer twittert wann?

Im Grundsatz setzt der Kommunikationsverantwortliche in Absprache mit den Abteilungs- oder Bereichsleitenden die Tweets ab. Getwittert wird immer sofort, das heisst, sobald auch auf der Webseite der Gemeinde die Meldung aufgeschaltet ist und verlinkt werden kann.