



GEMEINDE BAD ZURZACH

Konzept

Oeffentlichkeitsarbeit

1. Einleitung

- 1.1. Mit der Revision der Kantonsverfassung wurde im Kanton Aargau das Oeffentlichkeitsprinzip eingeführt. Gestützt auf diese Verfassungsbestimmung hat der Regierungsrat auf den 01. Juli 2008 das Gesetz über die Information der Oeffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG) in Kraft gesetzt. Das Gesetz hat Geltung für alle öffentlichen Organe sowie Dritte, die öffentliche Aufgaben erfüllen.
- 1.2. Im Leitbild aus dem Jahre 2005 der Gemeinde Bad Zurzach ist unter anderem folgendes festgehalten:

Der Gemeinderat betreibt eine offene Informationspolitik, die darauf ausgerichtet ist, die Bevölkerung frühzeitig in Entwicklungen und Projekte miteinzubeziehen.

Die Gemeinde betreibt eine aktive Standort- und Wirtschaftsförderung.
- 1.3. Gestützt auf die vorgenannten zwei Punkte erlässt der Gemeinderat das Konzept Oeffentlichkeitsarbeit.
- 1.4. Im Sinne der Pflege des Zusammengehörigkeitsgefühls zwischen Behörden, Kommissionen und Personal sowie der Identifikation aller mit dem Unternehmen „Gemeinde Bad Zurzach“ erfolgt die Formulierung in der „Wir“-Form.
- 1.5. Personen- und Funktionsbezeichnungen in diesem Konzept beziehen sich, ungeachtet der Schreibweise, auf beide Geschlechter.

2. Ziel und Zweck

- 2.1. Wir wollen die Corporate Identity, auch Unternehmensidentität genannt, mit diesem Konzept stärken. Die Corporate Identity ist die Persönlichkeit bzw. der Charakter einer Organisation und repräsentiert die Gesamtheit der Charakteristika eines Unternehmens. Das Unternehmen „Gemeinde Bad Zurzach“ vermittelt dadurch seine Identität mit einer Strategie konsistenten Handelns, Kommunizierens und visuellen Auftretens.
- 2.2. Eine der wichtigsten Aufgaben in der Führung ist die Oeffentlichkeitsarbeit. Wir nehmen diese wahr und behalten sie in den eigenen Händen.
- 2.3. Mit einer offenen und konstruktiven Oeffentlichkeitsarbeit leisten wir einen wesentlichen Beitrag für einen modernen Dienstleistungsbetrieb.
- 2.4. Wir leben dem Grundsatz der transparenten Gemeindepolitik nach und leisten mit der Oeffentlichkeitsarbeit einen wichtigen Bestandteil der politischen Arbeit.

- 2.5. Wir kommunizieren offen und dialogorientiert. Damit wollen wir die Beziehungen zur Oeffentlichkeit aktiv gestalten und die Bevölkerung auf objektive Art und Weise auf dem Laufenden halten. Wichtige Entscheidungs- und Planungsprozesse sollen transparent sein und der Bevölkerung Grundlagen zur Meinungs- und Willensbildung vermitteln. Das Verständnis für unser Handeln soll geweckt werden.
- 2.6. Wir treten als moderner Kommunikationspartner auf und nutzen je nach Thema und Zielpublikum einen adäquaten Mix möglicher Mittel sowohl didaktisch, methodisch wie technisch.
- 2.7. Nebst dem Einsatz von modernen Kommunikationsmitteln tragen wir Informationen auch persönlich vor. Dies verstärkt die notwendige Identifikation und löst eine Initiative aus. Es sollen Kontakte hergestellt und der Mensch in den Mittelpunkt gestellt werden.
- 2.8. Wir pflegen eine nachhaltige Kommunikations- und Informationskultur. Die Informationen sollen verstanden und ein Klima des konstruktiven Dialoges aufgebaut werden.
- 2.9. Die Kommunikation nach innen hat zumindest gleichzeitig wie nach aussen zu erfolgen und muss durch den direkten Vorgesetzten respektive die verantwortliche Person wahrgenommen werden. Diese Aufgabe kann nicht delegiert werden. Der Anspruch der Mitarbeitenden und des Umfeldes auf Information anerkennen wir und respektieren die vorgetragenen Anliegen, Fragen und Bedenken.
- 2.10. Das Internet nimmt immer eine wichtigere Rolle ein. Im Sinne des Corporate Identity und des Dienstleistungsgrundsatzes wird die Homepage stets aktuell gehalten und hat einen einheitlichen Auftritt aller Organisationen des Unternehmens „Gemeinde Bad Zurzach“ vorzuweisen. Die Homepage muss übersichtlich und informativ gestaltet sein. Wir verpflichten uns dafür, den E-Mail-Verkehr mehrmals täglich zu bearbeiten.
- 2.11. Die Oeffnungszeiten und die telefonische Erreichbarkeit der Gemeindeverwaltung richten wir nach dienstleistungsorientierten und kundenfreundlichen Grundsätzen aus.
- 2.12. Mit einer umfassenden Oeffentlichkeitsarbeit unterstützen wir gezielt auch die Wirtschaftsförderung und das Standortmarketing.

3. Grundsätze

- 3.1. Die Datenschutzbestimmungen halten wir ein und vertrauliche Informationen behandeln wir als solche. Die Vertraulichkeit wird grundsätzlich von derjenigen Person oder Instanz aufgehoben, welche sie angeordnet hat.
- 3.2. Das Amtsgeheimnis, die Schweigepflicht und den Persönlichkeitsschutz gewährleisten wir jederzeit und halten die gesetzlichen Rahmenbedingungen ein.

- 3.3. Alle Entscheidungen und Vorhaben hinterfragen wir stets bezüglich stützender Kommunikationsmassnahmen.
- 3.4. Die Informationsbeschaffung ist grundsätzlich eine Bring- und auch eine Holschuld. Wir identifizieren uns mit der Gemeinde Bad Zurzach und interessieren uns für das laufende Geschehen, weshalb wir uns auch aktiv um die Informationsbeschaffung kümmern.
- 3.5. Mit unserem Tun und Handeln auf allen Stufen prägen wir das Bild des Unternehmens in der Oeffentlichkeit. Wir zeichnen uns in allen Situationen in Beruf und Freizeit durch ein korrektes, loyales und freundliches Verhalten gegenüber dem Arbeitgeber aus. Das Kollegialitätsprinzip respektieren wir jederzeit.
- 3.6. In Ereignis- und Krisensituationen informieren wir so schnell und transparent wie möglich und gewährleisten einen jederzeit verfügbaren Ansprechpartner.
- 3.7. Ein Unternehmen braucht einen Kommunikationsbeauftragten (Information aus einer Hand). Wir ernennen diesen und halten uns daran, dass die Informationen nur über diese Person erfolgen.
- 3.8. Wir setzen einheitliche und abgestützte Botschaften ein und leben die Offenheit vor. Fragen werden von uns jederzeit aufgenommen und wenn immer möglich schnell beantwortet.
- 3.9. Unsere Informationen erfolgen offen, umfassend, wahr und vertrauensbildend. Wir legen Wert auf inhaltlich und zeitlich zielgruppengerechte Informationen, sowohl nach innen wie nach aussen. Zu Fehlern stehen wir und weichen Unsicherheiten und schwierigen Fragen nicht aus.
- 3.10. Die mit der Kommunikation und Information beauftragte Person wird regelmässig zu diesem Thema weitergebildet. Das Konzept wird jeweils dem neusten Standard angepasst.
- 3.11. Es gilt das Vier-Augen-Prinzip, das heisst vor der Auslösung einer Aktion muss diese von einer zweiten Person hinterfragt werden. Ausnahmen bilden die eindeutigen und wiederkehrenden Informationen.
- 3.12. Die Aktivitäten im Bereich Oeffentlichkeitsarbeit und Marketing stimmen wir, im Sinne einer koordinierten Kommunikation, aufeinander ab.

4. Organisation

4.1. Externe Kommunikationsmittel

4.1.1. Medienmitteilungen

Die Medienmitteilungen finden nach Bedarf, in der Regel alle 2 Wochen, statt. Der Verteiler richtet sich nach der aktuellen Medienliste. Die Verantwortung liegt beim Kommunikationsbeauftragten.

4.1.2. **Mediengespräche**

Der Kommunikationsbeauftragte lädt die Medien zu Mediengesprächen ein. Teilnehmer sind der Gemeindeammann, der Ressortchef Gemeinderat und der Kommunikationsbeauftragte. Weitere Personen werden nach Bedarf durch den Kommunikationsbeauftragten aufgeboten. In der Regel wird vorwiegend ein Presstext abgegeben.

4.1.3. **Homepage**

Die Homepage umfasst mindestens folgende Teilbereiche:

1. Allgemeine Informationen
2. Aktuelle Informationen (News)
3. Online-Schalter
4. Informationsplattform für Organisationen und Vereine

Die Homepage wird wöchentlich mindestens einmal überarbeitet. Aktuelle Informationen werden umgehend aufgeschaltet. Die Verantwortung obliegt dem Kommunikationsbeauftragten.

4.1.4. **Informations-Veranstaltungen für die Bevölkerung**

Der Gemeinderat lädt die Bevölkerung zu Informations-Veranstaltungen ein. Die Organisation hat grundsätzlich nach folgendem Schema zu erfolgen:

1. Attraktiver Ablauf (Moderation, Visualisierung, Schlusspunkt z.B. Apéro)
2. Nach Möglichkeit vor Ort
3. Beizug von Experten

4.1.5. **Gemeindeversammlungen**

Mindestens zweimal pro Jahr findet eine Gemeindeversammlung statt. Eingeladen sind alle Stimmberechtigten der Gemeinde. Die Einladung erfolgt zusammen mit den Traktandenberichten mindestens 14 Tage vor der Versammlung durch den Gemeinderat. Die Gemeindeversammlungsvorlagen sind ansprechend, attraktiv und verständlich zu gestalten (Fotos, Grafiken, etc.).

4.1.6. **Zurzipost**

Es werden ungefähr acht Ausgaben der Zurzipost pro Jahr erstellt. In diesem Medium werden Themen, Projekte, Ziele und Personen der Gemeinde fundiert vorgestellt. Die Zurzipost dient auch als Plattform für Organisationen und Vereine zur Vorstellung von Anlässen und Projekten. Die Verantwortung obliegt dem Gemeinderat.

4.1.7. **Öffentliche Anschläge**

Im öffentlichen Anschlagkasten der Gemeinde werden folgende Mitteilungen publiziert:

1. Aufgebot der Dienstpflichtigen
2. Wehrmännerentlassung
3. Todesfälle
4. Weitere Plakate von allgemeinem Interesse

Die Verantwortung obliegt dem Kommunikationsbeauftragten.

4.1.8. **Neujahrs-Apéro**

Der Gemeinderat lädt die Bevölkerung jedes Jahr zu einem Neujahrs-Apéro ein. Die Organisation hat grundsätzlich nach folgendem Schema zu erfolgen:

1. Attraktiver Ablauf (Moderation, Visualisierung, Unterhaltung)
2. Geschmückter Festsaal
3. Apéro riche

4.2. **Corporate Identity**

4.2.1. Unser Personal der technischen Dienste ist einheitlich gekleidet. Die Kleider, Maschinen und Fahrzeuge sind mit dem Schriftzug der Gemeinde (Logo) versehen.

4.2.2. An allen Schaltern stellen wir Namensschilder für das den Schalterdienst zuständige Personal auf.

4.2.3. Wir stellen den Schalterdienst während den Oeffnungszeiten jederzeit sicher.

4.2.4. Wir verfassen sämtliche Dokumente gemäss unserem Gestaltungshandbuch.

4.2.5. Die Telefonanrufe auf unserer Verwaltung bedienen wir spätestens beim 3. Klingeln.

4.2.6. Den E-Mail-Verkehr bearbeiten wir mehrmals täglich. Wir stellen die Stellvertretung bei Abwesenheit von einzelnen Mitarbeitern sicher.

4.2.7. Wir achten auf eine standesgemässe Bekleidung.

4.2.8. Unsere Mitarbeiter identifizieren sich mit der Gemeinde und nehmen an öffentlichen Gemeindeveranstaltungen teil.

4.3. **Interne Kommunikationsmittel**

4.3.1. **Medienmitteilungen**

Der Kommunikationsbeauftragte leitet die Medienmitteilungen grundsätzlich gleichzeitig mit der Übergabe an die Medien auch an den Gemeinderat und die Mitarbeiter der Gemeinde weiter.

4.3.2. **Teamsitzungen**

Der Leiter Verwaltung informiert die Bereichsleiter nach jeder Gemeinderatsitzung über die Beschlüsse des Gemeinderates. Die Bereichsleiter sind verpflichtet, die wichtigen Informationen an die Abteilungsleiter und ihr Personal weiterzuleiten. Bei Bedarf lädt der Leiter Verwaltung das gesamte Personal oder Teile davon zur Teamsitzung ein.

4.3.3. Personalversammlung

Mindestens einmal jährlich wird eine Personalversammlung durchgeführt. Die Versammlung wird durch den Leiter Verwaltung unter Anwesenheit des Gesamtgemeinderates geleitet. Das Personal hat die Möglichkeit, Anträge zu stellen.

4.3.4. Personalausflug

Wir organisieren einmal pro Jahr einen Personalausflug. Dieser dient zur Pflege der Kameradschaft und des persönlichen Dialoges der Mitarbeiter untereinander. Die Organisation obliegt abwechselungsweise den Abteilungsleitern.

5. Verantwortlichkeit

5.1. Kommunikationsbeauftragter

Der Gemeinderat bezeichnet den Leiter Verwaltung als Kommunikationsbeauftragten. Dieser ist für folgende Aufgaben zuständig:

- Pflege des Kontaktes und der Beziehungen zu den Medien
- Koordination der Medienauftritte der Gemeinde und Teilnahme daran
- Beratung und Unterstützung der Gremien, Instanzen sowie der Verwaltung in der Oeffentlichkeitsarbeit
- Umsetzung des Konzeptes Oeffentlichkeitsarbeit
- Unterhalt der Homepage
- Traktandenberichte des Gemeinderates zu Handen der Gemeindeversammlungen
- Organisation der Informationsveranstaltungen und Teilnahme daran
- Unterhalt des öffentlichen Anschlagkasten

5.2. Kommunikation des Gemeinderates und der Mitarbeiter

Der Gemeinderat und die Mitarbeiter sprechen Auskünfte und Mitteilungen an die Medien grundsätzlich mit dem Kommunikationsbeauftragten vorgängig ab.

5.3. Kommunikation bei Ereignissen

Die Kommunikation bei Ereignissen (Unwetter, Katastrophe, etc.) wird im Pflichtenheft des Regionalen Führungsorganes geregelt. Sofern das Regionale Führungsorgan nicht im Einsatz steht oder eine Krisensituation innerhalb der Gemeinde vorhanden ist, muss unter der Führung des Kommunikationsbeauftragten der Informationsfluss während 24 Stunden sichergestellt sein. Der Gemeinderat muss in solchen Situationen stets zur Verfügung stehen.

6. Weiterbildung

- 6.1. Der Kommunikationsbeauftragte besucht regelmässig eine Aus- und/oder Weiterbildung im Bereich Oeffentlichkeitsarbeit.

Konzept Oeffentlichkeitsarbeit Gemeinde Bad Zurzach

- 6.2. Die mit der Kommunikation und Information beauftragten Personen werden laufend durch den Kommunikationsbeauftragten auf dem neusten Stand gehalten und besuchen in regelmässigen Abständen Aus- und/oder Weiterbildungskurse zu diesem Thema.
- 6.3. Die Kostentragung richtet sich nach den Richtlinien im Personalreglement resp. der Verordnung zum Personalreglement der Gemeinde Bad Zurzach.

Das vorliegende Konzept Oeffentlichkeitsarbeit wurde am 21. September 2009 durch den Gemeinderat Bad Zurzach genehmigt und tritt per 01. Januar 2010 in Kraft.

5330 Bad Zurzach, 21. September 2009/rh

GEMEINDERAT BAD ZURZACH
Der Gemeindeammann

sig. Franz Nebel

Der Gemeindeschreiber

sig. René Huber

Kommunikations-Matrix

Beilage 1 zum Konzept Oeffentlichkeitsarbeit der Gemeinde Bad Zurzach

	Medien ¹	Bevölkerung	Stimmbürger	Ortsparteien	Vereine	Schüler/Eltern	Mitarbeitende
Gemeinderat ²	A / B	C / D / E / F / G / H / I / K	C / D	A	C / H / K		1 / 2 / 3 / 4
Kommissionen				C / G			1
Verwaltung		F / G / H / K			G / H		
Schule	A / F	F / G				F / G / H	1 / 3 / 4
RFO	A ³	A ³ / F / G					1
Feuerwehr	A ³	A ³					H / 1
REPOL	A ³	A ³					1 / 3

¹ mit Medien werden Presse, Radio und TV bezeichnet

² der Gemeinderat als Gesamtbehörde, vertreten durch Gemeindeammann und Gemeindeschreiber

³ nur im Einsatz

Legende

EXTERNE KOMMUNIKATION

- A Medienmitteilungen
- B Mediengespräche
- C Informationsveranstaltungen
- D Gemeindeversammlungen
- E Neujahrs-Apéro
- F Homepage der Gemeinde
- G E-Mail
- H Brief / Infoblatt
- I Zurzipost
- K Anschlagkasten

INTERNE KOMMUNIKATION

- 1 E-Mail / Anschlagkasten
- 2 Teamsitzungen / Personalversammlung
- 3 Interne Informationsveranstaltung
- 4 Personalausflug