



# Kommunikationskonzept

Gemeinde Uetikon am See

Vom Gemeinderat genehmigt am 8. Juni 2013,  
3.2.1 Amtliche Publikationen revidiert: 19. Mai 2022

<b>Art. 1</b>	<b>Wesentliches in Kürze</b>	<b>6</b>
Art. 1.1	Kommunikationsbedarf in der öffentlichen Verwaltung	6
Art. 1.2	Ziele der Kommunikation	6
Art. 1.3	Grundsätze der Kommunikation	7
Art. 1.4	Verantwortung und Zuständigkeiten	8
<b>Art. 2</b>	<b>Interne Kommunikation</b>	<b>9</b>
Art. 2.1	Informationsaustausch innerhalb des Gemeinderates	9
Art. 2.2	Informationsaustausch Gemeinderat - Behörden/Kommissionen	9
Art. 2.3	Informationsaustausch Gemeinderat - Schulpflege	9
Art. 2.4	Informationsaustausch Gemeinderat - Gemeindeschreiber	9
Art. 2.5	Informationsaustausch Gemeinderat - Abteilungsleiter	10
Art. 2.6	Informationsaustausch innerhalb der Verwaltung	10
<b>Art. 3</b>	<b>Externe Kommunikation - Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>10</b>
Art. 3.1	Grundsatz	10
Art. 3.2	Information via Medien	10
Art. 3.2.1	Amtliche Publikationen	10
Art. 3.2.2	Homepage	11
Art. 3.2.4	WAU - Wichtiges Aus Uetikon	11
Art. 3.2.5	Blickpunkt Uetikon	11
Art. 3.2.6	Medienmitteilungen	12
Art. 3.2.7	Persönliche Stellungnahmen	12
Art. 3.2.8	Interviews	12

Art. 3.2.9	Medienkonferenzen	12
Art. 3.3	Politische Veranstaltungen	13
Art. 3.3.1	Gemeindeversammlungen	13
Art. 3.3.2	Abstimmungsvorlagen (Urnenabstimmung)	13
Art. 3.3.3	Politische Themenabende und -tagungen	13
Art. 3.4	Persönliche Kontakte	13
Art. 3.4.1	Besprechungen	13
Art. 3.4.2	Wirtschaft, Gewerbe und Vereine	14
Art. 3.4.3	Parteiinformation	14
Art. 3.4.4	Andere Behörden und Verwaltungspersonal	14
Art. 3.4.5	Nachbargemeinden	14
Art. 3.5	Anlässe	14
Art. 3.5.1	Anlässe der Gemeinde	14
Art. 3.5.2	Anlässe Dritter	14
Art. 3.6	Weitere Kommunikationsmittel	15
Art. 3.6.1	Briefe, E-Mail, Drucksachen, Inserate und Publikationen	15
Art. 3.6.2	Neuzuzügermappe	15
Art. 3.6.3	Öffentliche Aushänge	15
Art. 3.6.4	Plakatstellen/Plakatständer	15
<b>Art. 4</b>	<b>Kommunikationsmittel und Zielgruppen</b>	<b>16</b>
Art. 4.1	Die wichtigsten Kommunikationsmittel	16
Art. 4.2	Schwerpunkte in der Kommunikation zu ausgewählten Zielgruppen	18
Art. 4.2.1	Bevölkerung	18
Art. 4.2.2	Parteien	18

Art. 4.2.3	Industrie und Gewerbe	19
Art. 4.2.4	Vereine	19
Art. 4.2.5	Abteilungsleiter	20
Art. 4.2.6	Mitarbeiter	20
Art. 4.2.7	Gemeindebehörden	21

---

<b>Art. 5</b>	<b>Krisenkommunikation (Kommunikation in besonderen Lagen)</b>	<b>21</b>
---------------	--	-----------

---

Art. 5.1	Grundsatz	21
Art. 5.2	Auslöser einer Krise/Katastrophe	22
Art. 5.3	Management innerhalb der Krise	22
Art. 5.4	Debriefing	23
Art. 5.5	Verantwortlichkeiten	23

---

<b>Art. 6</b>	<b>Gesetzliche Grundlagen</b>	<b>23</b>
---------------	-------------------------------	-----------

---

Art. 6.1	Informationspflicht/ Informationsauftrag	23
Art. 6.2	Treu und Glauben – Vertrauensgrundsatz und Vertrauensschutz	24
Art. 6.3	Öffentlichkeitsprinzip	25
Art. 6.4	Recht auf Akteneinsicht (Hinweis)	25
Art. 6.5	Datenschutz und Öffentlichkeitsprinzip	25

---

<b>Art. 7</b>	<b>Inkraftsetzung</b>	<b>26</b>
---------------	-----------------------	-----------

---

Anhang 1	Merkblatt Krisenkommunikation	27
Anhang 2	Interne Alarmlisten	28

## **Art. 1      Wesentliches in Kürze**

### **Art. 1.1      Kommunikationsbedarf in der öffentlichen Verwaltung**

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung mit dem Publikum unterliegt einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss vor allem den verwaltungsrechtlichen Vorgaben und Prinzipien genügen, beispielsweise dem Öffentlichkeitsprinzip, dem Vertrauensschutz oder dem Datenschutz (siehe auch Art. 6). Sie muss aber auch dem Amtsgeheimnis oder der Schweigepflicht gerecht werden.

Kommunikation beinhaltet nicht nur die Weitergabe von Informationen und die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit. Auch das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und Verwaltungsmitarbeitenden sowie das Erscheinungsbild und die Qualität der Dienstleistungen bilden zentrale Elemente in der Wahrnehmung gegen aussen.

Das zentrale, interne und externe Kommunikationsmittel ist die Homepage. Sämtliche relevante Informationen sind zeitgerecht und aktuell abrufbar. Sie wird laufend von der Gemeindeverwaltung nachgeführt und ausgebaut.

Mit diesem Kommunikationskonzept wird das Ziel verfolgt, für Gemeindebehörden und Gemeindeverwaltung Grundsätze wie Zuständigkeit, Mittel und Zeitpunkt einheitlich zu regeln.

### **Art. 1.2      Ziele der Kommunikation**

Mit der Kommunikation sollen bei der Bevölkerung, den Behörden und den Mitarbeitenden

- Transparenz und Vertrauen geschaffen,
- der Dialog gefördert und Anliegen aus der Bevölkerung erkannt,
- Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit hervorgerufen,
- Meinungsbildung ermöglicht,
- Interesse an öffentlichen Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen gesteigert,
- Zustimmung und Unterstützung für Visionen, Ideen und Projekte gewonnen,
- Verständnis und Kenntnisse über die Aufgaben und die Leistungen gefördert,
- Identifikation und Arbeitszufriedenheit verstärkt sowie
- Gerüchte, Unklarheiten und Spekulationen möglichst verhindert werden.

### **Art. 1.3 Grundsätze der Kommunikation**

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

#### **Wir kommunizieren sachlich und ehrlich**

- Wir kommunizieren sachlich und transparent über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.
- Nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden; aber alles was gesagt wird, muss wahr sein.
- Glaubwürdig informiert, wer auch negative Sachverhalte und unbefriedigende Entwicklungen kommuniziert.

#### **Wir kommunizieren aktiv und aktuell**

- Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, möglichst schnell 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 ausgerichtet auf die anvisierte Zielgruppe in einer auch für Laien leicht verständlichen Sprache.
- Alle Mitglieder einer Zielgruppe sind gleich zu behandeln.

#### **Wir kommunizieren intern vor extern**

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

### **Wir kommunizieren persönlich**

- Wenn Personen von einem Ereignis oder einem Entscheid besonders und persönlich betroffen sind.
- Wir überzeugen durch persönliche Kommunikation. Dabei achten wir auf unser Verhalten und Erscheinungsbild.
- Briefe, Verfügungen, E-Mails und andere Dokumente sind grammatikalisch korrekt, sachlich, höflich, klar und empfängergerecht formuliert.

### **Art. 1.4 Verantwortung und Zuständigkeiten**

Die politische Verantwortung des Gemeinderates für Inhalt, Form, Adressaten und Timing der Kommunikation ist nicht delegierbar. Der Gemeindegeschreiber übt die Funktion des Kommunikationsbeauftragten des Gemeinderats und der Verwaltung aus. Er ist für die Umsetzung des Kommunikationskonzepts zuständig. Bei Bedarf wird er durch den Gemeindepräsidenten, die Ressortvorsteher und/oder die Abteilungsleiter unterstützt.

Für Interviews mit politischen Aussagen sind nur der Gemeindepräsident oder der entsprechende Ressortvorsteher zuständig. Der Gemeindegeschreiber beschränkt sich auf sachliche und fachliche Auskünfte. Er kann die Abteilungsleiter bei Bedarf zur Beantwortung hinzuziehen. Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der Aufgabenerfüllung von einzelnen Mitarbeitern sind mit dem Kommunikationsbeauftragten abzusprechen.

Die Abteilungsleiter sind für die interne Kommunikation in ihren Bereichen und Organisationseinheiten verantwortlich. Für bereichsübergreifende interne Kommunikation ist der Gemeindegeschreiber zuständig.

Diese Zuständigkeiten gelten grundsätzlich auch bei grösseren Ereignissen, Krisen- oder Notfallsituationen. Der Gemeindepräsident ist Leiter und Sprecher des Krisenteams. Weitere Details zur Krisenkommunikation sind im Artikel 5 geregelt.

## **Art. 2 Interne Kommunikation**

### **Art. 2.1 Informationsaustausch innerhalb des Gemeinderates**

Die Mitglieder des Gemeinderats informieren sich anlässlich der Gemeinderatsitzung gegenseitig und frühzeitig über die laufenden Geschäfte in ihren Ressorts. Bei aussergewöhnliche Vorkommnissen informieren die Ressortverantwortlichen unverzüglich das Präsidium und den Gemeindeschreiber.

In Absprache mit dem Gemeindepräsidenten können bei Bedarf Abteilungsleiter zu Gemeinderatssitzungen eingeladen werden. Sinngemäss gilt dies auch für Vertretungen aus weiteren Behörden, Kommissionen und Körperschaften oder für Experten.

### **Art. 2.2 Informationsaustausch Gemeinderat - Behörden / Kommissionen**

Der Gemeinderat informiert die Kommissionen bzw. andere Behörden mit Protokollauszügen über die für sie relevanten Themen. Die Kommissionen und Behörden informieren den Gemeinderat durch Weiterleitung ihrer Protokolle bzw. Protokollteile. Bei Bedarf wird eine gemeinsame Sitzung organisiert.

### **Art. 2.3 Informationsaustausch Gemeinderat - Schulpflege**

Der Informationsaustausch mit der Schule wird bei Bedarf durch den Schulpräsidenten bzw. Leiterin Schulverwaltung sichergestellt. Es findet mindestens einmal jährlich eine gemeinsame Sitzung mit dem Gemeinderat und der Schulpflege statt.

### **Art. 2.4 Informationsaustausch Gemeinderat - Gemeindeschreiber**

Der Gemeindeschreiber informiert den Gemeinderat anlässlich der Gemeinderatssitzungen über aktuelle Themen aus der Verwaltung.

Der Gemeindeschreiber ist im Verteiler des Gemeinderats mit eingeschlossen.

Die Abteilungsleiter werden in der Regel am Tag nach der Sitzung durch den Gemeindeschreiber über die für sie relevanten Entscheide des Gemeinderats informiert.

**Art. 2.5 Informationsaustausch Gemeinderat - Abteilungsleiter**

Der Gemeinderat trifft sich in der Regel einmal jährlich mit dem Gemeindegeschreiber und den Abteilungsleitern zu einem offenen Meinungsaustausch.

**Art. 2.6 Informationsaustausch innerhalb der Verwaltung**

Gemeindegeschreiber und Abteilungsleiter informieren sich mindestens einmal pro Monat gegenseitig und frühzeitig über laufende Geschäfte. Sie koordinieren bereichsübergreifende Geschäfte und das weitere Vorgehen.

Bei Projekten erfolgt der Informationsaustausch projektbezogen.

**Art. 3 Externe Kommunikation - Öffentlichkeitsarbeit**

**Art. 3.1 Grundsatz**

Behörden und Verwaltungsstelle informieren bürgerfreundlich, regelmässig und direkt, soweit nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen.

Die Bestimmungen von Abschnitt 1 "Wichtiges in Kürze" insbesondere Art. 1.4 sind zu beachten.

**Art. 3.2 Information via Medien**

**Art. 3.2.1 Amtliche Publikationen**

Beschlüsse, Verfügungen, Anordnungen, Mitteilungen usw. von Behörden- und Verwaltungsstellen werden im amtlichen Publikationsorgan, dem Blickpunkt Uetikon, veröffentlicht. Sofern gesetzlich vorgeschrieben oder erforderlich, erfolgt zudem die Publikation im Amtsblatt des Kantons Zürich sowie weiteren Printmedien. Auf der Website [www.uetikonamsee.ch](http://www.uetikonamsee.ch) «Amtliche Publikationen» werden zusätzlich alle Publikationen der Gemeinde zeitgleich mit dem Erscheinungsdatum vom «Blickpunkt Uetikon» veröffentlicht. Für die damit verbundene Rechtswirkung, insbesondere die Fristauslösung, ist der Zeitpunkt der Publikation im Blickpunkt Uetikon massgebend.

**Art. 3.2.2 Homepage**

Die Gemeinde Uetikon am See führt unter dem Domainnamen [www.uetikonam-see.ch](http://www.uetikonam-see.ch) eine Homepage als zentrales Kommunikations- und Informationsmittel. Als Visitenkarte und "Tor zur Welt" enthält sie Neuigkeiten, Publikationen und wichtige Informationen über die Gemeinde. Die Homepage wird regelmässig weiterentwickelt, mit dem Ziel, der Bevölkerung möglichst viele Dienstleistungen unterbrechungsfrei und elektronisch zur Verfügung zu stellen. Es werden öffentliche Diskussionsforen, SMS-Nachrichtendienste wie auch zentrale Benutzerkonti für Einwohner, Vereine und Unternehmen angeboten. Auch mobil nutzbare Inhalte stehen zur Verfügung. Bei der Weiterentwicklung wird die E-Government Strategie des Kantons Zürich berücksichtigt und aktiv unterstützt.

**Art. 3.2.3 Social Media**

Die Gemeinde Uetikon am See zeigt sich gegenüber neuen Kommunikationsformen offen und prüft die Präsenz auf verschiedenen Plattformen.

**Art. 3.2.4 WAU - Wichtiges Aus Uetikon**

WAU ist ein Flyer der als Medium für die Uetiker Bevölkerung für die Berichterstattung über Themen von grosser Tragweite genutzt wird.

**Art. 3.2.5 Blickpunkt Uetikon**

Der Blickpunkt Uetikon erscheint mit 21 Ausgaben im Jahr. In der Regel im zwei Wochen Turnus, ausgenommen Sommer- und Weihnachtsferien. Die Verteilung erfolgt in Uetikon am See, Männedorf, Ufdorf und Obermeilen. Herausgeber ist die Feldner Druck AG. Die Gemeinde hat die Möglichkeit, aktuelle Themen ausführlich im Blickpunkt Uetikon zu präsentieren. Die entsprechenden Beiträge oder auch Interviews werden als Dienstleistung durch die Redaktion geschrieben oder es werden eigene Beiträge der Gemeinde abgedruckt.

### **Art. 3.2.6 Medienmitteilungen**

Berichte über Verhandlungen des Gemeinderats werden monatlich den Medien zugestellt sowie auf der Homepage publiziert. Mitteilungen zu Schwerpunktthemen, wichtigen Vorhaben, speziellen Anlässen, Erläuterungen zu Abstimmungsvorlagen, Vorinformationen über wichtige Projekte usw. werden mittels Medienmitteilungen veröffentlicht. Bei länger dauernden, besonders wichtigen oder kontroversen Projekten wird die Bevölkerung in regelmässigen Abständen informiert.

Der Gemeinderat und die Schulpflege bestimmen jeweils an den Sitzungen, über welche Themen/Projekte mit besonderen Medienmitteilungen informiert werden soll.

### **Art. 3.2.7 Persönliche Stellungnahmen**

Persönliche Meinungsäusserungen und Stellungnahmen einzelner Behördenmitglieder im Widerspruch zur Behördenmeinung erfolgen nur in besonderen Fällen und unter Information des Gemeindepräsidenten oder des Gemeindegeschreibers. Sie müssen klar als persönliche Meinung bezeichnet sein und gelten nicht als diejenige der Gesamtbehörde. Das Kollegialitätsprinzip ist zu beachten.

### **Art. 3.2.8 Interviews**

Bei Interviews muss klar hervorgehen, ob es sich um eine persönliche Meinung oder um diejenige der Gesamtbehörde handelt. Interviews und wörtliche Zitate sind nach Möglichkeit vom Interviewten gegenzulesen.

### **Art. 3.2.9 Medienkonferenzen**

Eine Medienkonferenz wird bei Informationen mit Erklärungsbedarf und zu erwartenden Fragen abgehalten. Nach Möglichkeit wird den Eingeladenen eine Medienmitteilung und allfällige weitere Unterlagen abgegeben. Medienkonferenzen werden in der Regel vom Gemeindepräsidenten geleitet.

### **Art. 3.3 Politische Veranstaltungen**

#### **Art. 3.3.1 Gemeindeversammlungen**

Im Hinblick auf die Gemeindeversammlungen verfasst der Gemeinderat zu allen Vorlagen einen kurzen, sachlichen und gut verständlichen schriftlichen Bericht (Einladung zur Gemeindeversammlung). Dieser wird den Stimmberechtigten und den Medien zugestellt.

In der Regel erfolgt die Präsentation der Vorlagen an die Stimmberechtigten an der Gemeindeversammlung über Referate durch den zuständigen Ressortvorsteher.

#### **Art. 3.3.2 Abstimmungsvorlagen (Urnenabstimmung)**

Zu jeder Abstimmungsvorlage wird ein kurzer, sachlich gefasster und gut verständlicher "Beleuchtender Bericht" verfasst.

#### **Art. 3.3.3 Politische Themenabende und -tagungen**

Der Gemeinderat führt bei Bedarf politische Themenabende und -tagungen durch. An diesen werden aktuelle oder künftige Vorhaben vorgestellt, mit der Bevölkerung und Parteien diskutiert und Anliegen aufgenommen. Über grössere Projekte und Vorlagen von allgemeinem Interesse wird die Bevölkerung von der entsprechenden Behörde zu einer Informations- und Diskussionsveranstaltung eingeladen.

### **Art. 3.4 Persönliche Kontakte**

#### **Art. 3.4.1 Besprechungen**

Zur Beratung von Einwohnern, Entgegennahme von Anregungen und Reklamationen, zum Erteilen von Auskünften etc. können Besprechungen mit den zuständigen Ressortvorstehern oder Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung vereinbart werden.

**Art. 3.4.2 Wirtschaft, Gewerbe und Vereine**

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

**Art. 3.4.3 Parteiinformation**

Der Gemeinderat informiert die Ortsparteien regelmässig, mindestens jedoch einmal jährlich, über die Grundsätze und Ziele seiner Politik, die Geschäfte der Gemeindeversammlung und Urnenabstimmung sowie weitere Geschäfte von allgemeinem Interesse.

**Art. 3.4.4 Andere Behörden und Verwaltungspersonal**

Zu Beginn einer Amtsdauer findet ein Treffen mit allen neu gewählten Behörden und dem Verwaltungskader statt. Dieses Treffen dient dem gegenseitigen Kennenlernen und der behördenübergreifenden Kontaktpflege.

**Art. 3.4.5 Nachbargemeinden**

Während der laufenden Amtsperiode nimmt der Gemeinderat Kontakt mit jeder Exekutive der Nachbargemeinden auf und vereinbart mindestens einmal pro Amtsdauer ein Treffen. Ziel der Kontakte ist das Besprechen von gemeinsamen Themen sowie die Förderung des Gedanken- und Informationsaustausches.

**Art. 3.5 Anlässe**

**Art. 3.5.1 Anlässe der Gemeinde**

Der Gemeinderat trägt mit Anlässen aller Art zu einem aktiven und attraktiven Dorfleben bei. Er kann für einzelne Personengruppen besondere Anlässe durchführen (z. B. Neuzuzügeranlass, Silvester- Apéro, usw.).

**Art. 3.5.2 Anlässe Dritter**

Die Gemeinde unterstützt Anlässe und Veranstaltungen Dritter, welche die Kommunikation unter der Bevölkerung und/oder mit den Behördenmitgliedern fördern. Er kann diese nach Bedarf ideell und/oder materiell unterstützen.

## **Art. 3.6 Weitere Kommunikationsmittel**

### **Art. 3.6.1 Briefe, E-Mail, Drucksachen, Inserate und Publikationen**

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

### **Art. 3.6.2 Neuzuzügermappe**

Diese regelmässig aktualisierte Begrüssungsschrift für zugezogene Einwohner (Neuzuzügermappe) ist, mit der Homepage, die Visitenkarte der Gemeinde. Die Mappe enthält Informationen über die Gemeinde und weist möglichst umfassend auf Aktivitäten und Angebote hin.

### **Art. 3.6.3 Öffentliche Aushänge**

Die Gemeinde betreibt Stellen für öffentliche Aushänge. Resultate von Wahlen und Abstimmungen, militärische Publikationen, öffentliche Anlässe der Gemeinde und weitere Meldungen werden hier veröffentlicht.

### **Art. 3.6.4 Plakatstellen / Plakatständer**

Wichtige Hinweise für die Bevölkerung, wie über Veranstaltungen, Urnengänge, usw. werden an den gemeindeeigenen Plakatstellen und Ständern ausgehängt.

**Art. 4 Kommunikationsmittel und Zielgruppen**

**Art. 4.1 Die wichtigsten Kommunikationsmittel**

Mittel	Verantwortlichkeit	Ergänzende Grundsätze
<b>Gespräche</b>	Behördenmitglieder und alle Angestellten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das persönliche Gespräch ist für die Erörterung komplexer Sachverhalte häufig geeigneter als die schriftliche Kommunikation.</li> <li>• Grundsätzlich wird jede Person, die ein Gespräch wünscht, empfangen.</li> <li>• Gesprächstermine können auch ausserhalb der Schalteröffnungszeiten vereinbart werden. Die Vorgesetzten sorgen für entsprechende Gestaltung der Arbeitszeiten ihrer Mitarbeiter.</li> <li>• Entscheide und Beschlüsse aus solchen Gesprächen sind in geeigneter Form schriftlich festzuhalten (Aktennotiz, Kurzprotokoll, Rückbestätigung mit E-Mail)</li> </ul>
<b>Briefe</b>	Behördenmitglieder und zeichnungsberechtigte Angestellte	Zusicherungen sind von der Person oder Behörde zu unterzeichnen, die für das Einlösen der Zusicherung zuständig ist; notwendig ist also deren Verfügungs- oder Finanzkompetenz.
<b>E-Mail</b>	Behördenmitglieder und Angestellte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtlich relevante Zusicherungen sind grundsätzlich nicht per E-Mail abzugeben (Ausnahme: Zusicherung mit signiertem E-Mail durch zuständige Person).</li> <li>• Besondere Personendaten sind nur mit einem signiertem E-Mail zu versenden. (signiertes E-Mail = E-Mail, das gemäss Bundesgesetz über die elektronische Signatur Zertes signiert ist).</li> </ul>

<b>Homepage</b>	Behördenmitglieder, Gemeindeglieder und die zuständigen Abteilungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für die Nutzung von Diskussionsforen werden einfache Regeln aufgestellt.</li> <li>• Als zentrales Informationsmittel ist die Homepage stets aktuell, modern und wird laufend ausgebaut.</li> </ul>
<b>Social Media</b>	Behördenmitglieder, Gemeindeglieder und die zuständigen Abteilungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es wird ein separates Nutzungskonzept für die gesamte Gemeinde erstellt.</li> <li>• Die Jugendarbeit ist auf ausgewählten Plattformen präsent.</li> <li>• Die Schule ist projektbezogen auf ausgewählten Plattformen präsent.</li> </ul>
<b>Verfügungen</b>	Gemeinderäte und verfügungsberechtigte Personen	
<b>Amtliche Publikationen</b>	Abteilungen, die für das Sachgeschäft zuständig sind	Die Abteilungsleiter sind für die korrekte und fristgerechte Veröffentlichung amtlicher Publikationen in ihrem Aufgabenbereich verantwortlich. Die Weitergabe an die Medien erfolgt in der Regel über die Gemeindekanzlei. Ausnahmen nur nach schriftlicher Absprache.
<b>Öffentliche Aushänge</b>	Abteilungen, die für das Sachgeschäft zuständig sind	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Gemeinde betreibt beim Schulhaus Weissenrain einen öffentlichen Aushang. Resultate von Wahlen und Abstimmungen, militärische Publikationen, und weitere Meldungen nach Möglichkeit werden hier veröffentlicht.</li> <li>• Auf kommerzielle Aushänge wird verzichtet.</li> </ul>
<b>Plakatstellen (Weltformat)</b>	Abteilungen, die für den Anlass zuständig sind	Auf folgende Ereignisse wird mit öffentlichen Plakaten hingewiesen: Wahlen und Abstimmungen, Gemeindeversammlungen, Feiern und Anlässe, die die Gemeinde organisiert (zum Beispiel 1. August-Feier) oder unterstützt. Gemeindeglieder haben Priorität, über die Prioritätensetzung entscheidet der Gemeindeglieder.

## **Art. 4.2     Schwerpunkte in der Kommunikation zu ausgewählten Zielgruppen**

### **Art. 4.2.1   Bevölkerung**

#### **Zielsetzung**

- Information über laufende Geschäfte aus Behörde und Verwaltung sicherstellen
- Bevölkerung bei der Erarbeitung von Vorlagen einbeziehen
- Direkter Meinungs austausch

#### **Zuständigkeit**

- Gemeinderat für Einsatz der Kommunikationsmittel und Inhaltsdefinition
- Gemeindeschreiber für Umsetzung Medienarbeit

#### **Kommunikationsmittel**

- Medien für Information über aktuelle Geschäfte
- Homepage als zentrale Informationsplattform mit Online-Schalter, individuellen Benutzerkonti und Diskussionsforen
- Social Media für den direkten, gegenseitigen Meinungs austausch und als Werbemittel
- Gemeinde-App und SMS-Dienste für Smartphones und Tablet-PC's
- Uetiker Blickpunkt für Geschäfte von längerfristiger Bedeutung
- WAU für Informationen von besonderer Bedeutung (z. B. falls die Möglichkeiten der Weisung für ein Gemeindeversammlungsgeschäft nicht ausreichen)
- Einbezug von Bevölkerungsvertretungen in Projektgruppen, Bildung von Arbeitsgruppen, Foren, usw. für Themen von grosser Tragweite
- Austausch mit Parteien und anderen politischen Gruppierungen

### **Art. 4.2.2   Parteien**

#### **Zielsetzung**

- Austausch über Anliegen der Parteien und laufende Geschäfte seitens Gemeinde
- Information der Parteien über anstehende Gemeindeversammlungsgeschäfte

#### **Zuständigkeit**

- Gemeinderat

### **Kommunikationsmittel**

- Sitzung mit IPK (Interparteiliche Konferenz) als gemeinsames Gefäss einmal jährlich im ersten Halbjahr, Beteiligte: Gemeinderat, Präsidien Ortsparteien, Gemeindeschreiber
- Teilnahme von Ressortvorsteher an Parteiversammlungen nach eigenem Ermessen zur Vorbereitung von Gemeindeversammlungsgeschäften. Der Gemeinderat wird über das Vorgehen informiert.

## **Art. 4.2.3 Industrie und Gewerbe**

### **Zielsetzung**

- Austausch über Rahmenbedingungen und Wirtschaftsförderung für Industrie und Gewerbe
- Unterstützung des informellen Austauschs zwischen Unternehmen und Gemeinde

### **Zuständigkeit**

- Gemeindepräsident sowie der für Wirtschaftsförderung zuständige Ressortvorstand
- Ressortvorstände soweit sie betroffen sind

### **Kommunikationsmittel**

- Wirtschaftspéro mit Referat (weitere Beteiligte: Gemeinderat und Gemeindeschreiber)
- Aktive Mitgliedschaft im Gewerbeverein Uetikon am See
- Homepage als zentrale Informationsplattform mit individuellen Benutzerkonti

## **Art. 4.2.4 Vereine**

### **Zielsetzung**

- Austausch über Entwicklung in Freizeitgestaltung, Sport und Kultur
- Anerkennung von besonderen Leistungen und Freiwilligenarbeit
- Koordination von Terminen, welche für die Gemeinde von allgemeinem Interesse sind (grössere Anlässe etc.)

**Zuständigkeit**

- Präsidium / Kultur sowie der für Freizeit und Sport zuständige Ressortvorstand

**Kommunikationsmittel**

- Teilnahme Präsidentenkonferenz
- Sportlerehrung jährlich
- Freiwilligenanlass, einmal pro Legislatur
- Veranstaltungskalender
- Homepage als zentrale Kommunikationsplattform mit individuellen Benutzerkonti

**Art. 4.2.5 Abteilungsleiter**

**Zielsetzung**

- Information über laufende Geschäfte und längerfristige Planung

**Zuständigkeit**

- Gemeindeschreiber, Ressortvorstände, Gemeindepräsident

**Kommunikationsmittel**

- Abteilungsleiterinformation durch Gemeindeschreiber nach Gemeinderatssitzung
- Sitzung Ressortvorstand – Abteilungsleiter in der Regel wöchentlich
- Informationsaustausch zwischen dem Gemeinderat und den Abteilungsleitern in der Regel einmal jährlich (verantwortlich: Gemeindepräsident)

**Art. 4.2.6 Mitarbeiter**

**Zielsetzung**

- Information über laufende Geschäfte
- Wertschätzung der geleisteten Arbeit

**Zuständigkeit**

- Abteilungsleiter, Gemeindepräsident, Ressortvorstand, Gemeindeschreiber

### **Kommunikationsmittel**

- Intranet
- Persönliche Gespräche
- Teamsitzungen
- Weihnachtsapéro einmal jährlich
- Jahresessen einmal jährlich (Januar / Februar)
- Verwaltungsausflug einmal jährlich (August / September)

#### **Art. 4.2.7 Gemeindebehörden**

##### **Zielsetzung**

- Terminkoordination
- Informeller Informationsaustausch

##### **Zuständigkeit**

- Gemeindepräsident, Ressortvorstand

##### **Kommunikationsmittel**

- Behördenkonferenz nach Bedarf
- Termin- und Veranstaltungskalender
- Orientierungen in schriftlicher Form
- Persönliche Orientierungen an der Gemeinderatssitzung

#### **Art. 5 Krisenkommunikation (Kommunikation in besonderen Lagen)**

##### **Art. 5.1 Grundsatz**

Im Fall von Krisen (Verfehlung in der Verwaltung, Medienkampagne, usw.) kommt das Krisenteam gem. Abschnitt

Im Fall von Katastrophen und Nothilfe trägt in der Regel das Regionale Führungsorgan RFO Männedorf / Uetikon am See die Kommunikationsverantwortung. Für Einsätze bei ausserordentlichen Ereignissen sind in erster Linie Polizei und Feuerwehr zuständig.

Die Bewältigung von Katastrophen und Notlagen im Falle von Grossereignissen und ausserordentlichen Lagen ist im RFO Reglement festgehalten. Ist das RFO eingesetzt, wird die Kommunikation aus diesem organisiert.

Die in diesem Konzept festgehaltenen Kommunikationsgrundsätze gelten auch in Krisensituationen. Vorfälle, die nicht als Krise taxiert werden, sind in einem abteilungsspezifischen Konzept zu regeln.

#### **Art. 5.2 Auslöser einer Krise / Katastrophe**

- **Betrieb oder Infrastruktur:**  
Stromunterbruch, Trinkwasserverschmutzung, Explosion, ausserordentliches Ereignis wie Flugzeug-, Bahn- oder Verkehrsunfall etc.
- **Menschen oder Naturgewalten:**  
Unwetter, Pandemie, Verleumdung, Sabotage, sexuelle Gewalt, Verbrechen, Unfall, Selbsttötung etc.
- **Medien oder Politik:**  
Kampagne, Budgetkürzung, Verfehlung in der Verwaltung oder den Behörden etc.

#### **Art. 5.3 Management innerhalb der Krise**

- **Krisenteam einberufen**  
Nach Bedarf mit Experten erweitern. Informationen nur über Sprecher. Keine Informationen durch einzelne Gemeinderäte und Mitarbeitende.
- **Lagebeurteilung**  
Genauen Sachverhalt (soweit möglich) feststellen. Informationsstrategie festlegen. Helfer für Pressearbeit und Information bestimmen, der das Krisenteam über die öffentliche Meinung (Medien etc.) auf dem Laufenden hält.

- **Kommunikation**

Intern vor extern. Infoquelle sein agieren! Visualisierung ermöglichen (Lageplan, vor Ort etc.)

- Niemals verdrängen, bagatellisieren, verleugnen, tabuisieren, auf Zeit setzen, abtauchen, resignieren, nichts tun, aufgeben, destabilisieren, hilflos, ängstlich, panisch reagieren.

**Art. 5.4      Debriefing**

Ein geregeltes Debriefing durch den Leiter des Krisenteams beendet das Krisenmanagement offiziell. Dabei wird der Ablauf des Krisenmanagements nachbearbeitet. Allfällige Verbesserungsmassnahmen werden festgehalten und umgesetzt.

**Art. 5.5      Verantwortlichkeiten**

Der Gemeindepräsident ist Leiter und Sprecher des Krisenteams.

Der Gemeindeschreiber ist für die Kommunikationskoordination verantwortlich.

Das Krisenteam ist verantwortlich für die Umsetzung der beschlossenen Massnahmen.

**Art. 6              Gesetzliche Grundlagen**

**Art. 6.1      Informationspflicht / Informationsauftrag**

Gemäss Art. 49 der Kantonsverfassung (KV) und § 14 des Gesetzes über die Information und den Datenschutz (IDG) haben alle Behörden von sich aus und auf Anfrage über ihre Tätigkeit zu informieren, soweit nicht überwiegende öffentliche Interessen oder private Interessen entgegenstehen. Unter Behörden versteht die Verfassung auch die Kommunalverwaltungen.

Schon bisher verpflichtete § 68b Gemeindegesetz zur Information über Beschlüsse von öffentlichem Interesse und über wesentliche kommunale Angelegenheiten.

Gemäss § 14 Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) hat die Verwaltung u. a. Informationen über Aufbau, Zuständigkeiten und Ansprechpersonen zur Verfügung zu stellen. Die öffentlichen Organe haben den Umgang mit Informationen so zu gestalten, dass rasch, umfassend und sachlich informiert werden kann. Die Informationen sind so zu bewirtschaften, dass Verwaltungshandlungen nachvollziehbar sind (§ 5 IDG).

#### **Art. 6.2    Treu und Glauben - Vertrauensgrundsatz und Vertrauensschutz**

Gemäss Art. 9 BV hat jede Person Anspruch darauf, von staatlichen Organen nach Treu und Glauben behandelt zu werden.

In der Kommunikation zwischen Einwohnern und der Verwaltung gilt der Grundsatz von Treu und Glauben (Vertrauensgrundsatz, Art. 9 BV): Äusserungen (Briefe, Verfügungen etc.) der Verwaltung, aber auch Äusserungen der Einwohner (Eingaben, Anträge, Briefe etc.) dürfen und müssen so interpretiert werden, wie sie der Empfänger nach Treu und Glauben verstehen durfte.

Mit anderen Worten: Gemäss dem Vertrauensgrundsatz ist einer Äusserung den Sinn zu geben, den ihr die Empfänger aufgrund der Umstände, die ihnen im Zeitpunkt des Empfangs bekannt waren oder hätten bekannt sein müssen, in guten Treuen beilegen durfte und beilegen musste.

Aus dem Vertrauensgrundsatz folgt: Sichert eine zuständige Stelle gegenüber einer Person etwas zu, ist diese Zusicherung einzuhalten.

Selbst inhaltlich falsche Zusicherungen sind unter Voraussetzungen, die die Rechtsprechung definiert hat, verbindlich. Zu den Voraussetzungen gehören namentlich, dass die Amtsstelle für die Erteilung der Zusicherung zuständig war oder die Person, die die Zusicherung erhalten hat, sie aus zureichenden Gründen als zuständig betrachten durfte und dass die anfragende Person die Unrichtigkeit bei pflichtgemässer Aufmerksamkeit nicht ohne weiteres erkennen konnte.

**Art. 6.3 Öffentlichkeitsprinzip**

Art. 49 KV verankert (zusammen mit Art. 17 KV: Recht auf Akteneinsicht) das Öffentlichkeitsprinzip (mit Geheimhaltungsvorbehalt). Mit Inkrafttreten von Art. 17 und Art. 49 KV ist nicht mehr grundsätzlich alles geheim, was nicht ausnahmsweise öffentlich ist, sondern alles öffentlich, was nicht ausnahmsweise geheim ist. Zu beachten sind insbesondere die §§ 15 bis 23 des IDG über die Bekanntgabe von Personendaten (siehe Ziffer 6.5 folgend).

Insoweit die Gemeinde Verfügungen gestützt auf Bundesrecht erlässt, gilt das Öffentlichkeitsprinzip gemäss Bundesgesetz über das Öffentlichkeitsprinzip der Verwaltung seit 1. Januar 2006: Jede Person hat das Recht, amtliche Dokumente einzusehen und von den Behörden Auskünfte über den Inhalt amtlicher Dokumente zu erhalten, es sei denn, das Dokument sei aus den in im Gesetz genannten Gründen nicht öffentlich. Namentlich wird der Zugang dann nicht gewährt, wenn die Privatsphäre Dritter betroffen ist.

**Art. 6.4 Recht auf Akteneinsicht (Hinweis)**

Akteneinsichtsrecht gemäss Art. 8 VRG und Art. 29 BV: Wer von einer Anordnung berührt und ein schutzwürdiges Interesse an deren Aufhebung hat, kann in Akten der Gemeinde Einsicht nehmen.

**Art. 6.5 Datenschutz und Öffentlichkeitsprinzip**

Das Öffentlichkeitsprinzip wird eingeschränkt u. a. durch die Regelung des Datenschutzes gemäss IDG. Verwaltung und Behörden sind verpflichtet, die Regeln des Datenschutzes einzuhalten. Der Gemeinderat bestimmt auf Antrag des Gemeindeschreibers eine Fachperson für Datenschutzfragen (Datenschutzbeauftragter). Diese ist für die Überwachung des Datenschutzes in Verwaltung und Behörden verantwortlich und entsprechend weisungsbefugt.

Wesentliche Grundsätze des IDG:

- Personendaten dürfen nur bearbeitet werden, soweit es zur Erfüllung der gesetzlich umschriebenen Aufgaben der Gemeinde notwendig ist. (Personendaten = Daten, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen)

- Das Bearbeiten besonderer Personendaten bedarf einer formellen gesetzlichen Grundlage (besondere Personendaten = Daten, bei deren Bearbeitung eine besondere Gefahr einer Persönlichkeitsverletzung besteht, wie Daten über Weltanschauung, politische Tätigkeit, Gesundheit, Intimsphäre, soziale Hilfe, administrative oder strafrechtliche Massnahmen).
- Personendaten und besondere Personendaten dürfen nur Drittpersonen bekannt gegeben oder veröffentlicht werden, wenn
- eine rechtliche Bestimmung dazu ermächtigt (bei besonderen Personendaten: formelles Gesetz erforderlich) oder
- die betroffene Person im Einzelfall zugestimmt hat oder
- dies zur Abwendung einer unmittelbar drohenden Gefahr für Leib und Leben notwendig ist.

## **Art. 7      Inkraftsetzung**

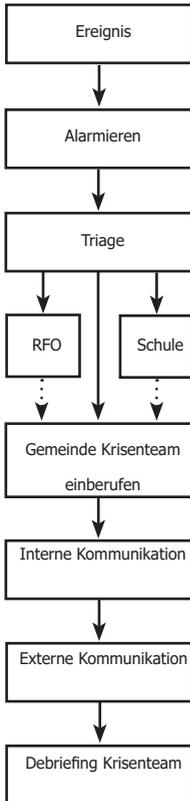
Dieses Kommunikationskonzept tritt per 1. Juli 2013 in Kraft. Es kann durch den Gemeinderat jederzeit geändert oder ergänzt werden.

Der Gemeindeschreiber sorgt dafür, dass einerseits das Merkblatt "Krisenkommunikation" (Anhang 1) und die Alarmlisten (Anhang 2) auf dem aktuellen Stand und andererseits die Mitarbeitenden, Behördenmitglieder etc. über den Ablauf der Krisenkommunikation informiert sind.

Durch den Gemeinderat Uetikon am See genehmigt am 18. Juni 2013.

## Anhang 1

Information zuhanden Mitarbeitende, Behördenmitglieder, externe Stellen. Information nur über den Sprecher. Schweigepflicht gilt für Gemeinderäte, Mitarbeitende usw.



Was, Wo, Wann, Wie, Warum

Alarmieren 177 Polizei 144 Sanität 118 Feuerwehr

Ereignisbeurteilung Gemeindepräsident  
Gemeindeschreiber

(Siehe auch abteilungsspezifische Konzete)

Krisen-Leitung / Sprecher: Gemeindepräsident  
Kommunikationskoordination: Gemeindeschreiber  
Team: Ressortvorstand, Abteilungsleiter  
Unterstützende Dienste: Polizei, Feuerwehr, Zivilschutz, usw.  
Erweiterung nach Bedarf: Arzt, Psychologe, Jurist, Krisenintervention  
Schweiz etc.

Information durch den Sprecher:

- Betroffene Personen
- Mitarbeiter

Information durch den Sprecher:

- Übergeordnete Stellen und Nachbargemeinden
- Medien
- Bevölkerung, Wirtschaft/Gewerbe

• Offizielle Beendigung der Krise durch Krisen-Leitung

• Nachbearbeitung des Krisenmanagements

• Allfällige Massnahmen ableiten und umsetzen

## Anhang 2

### Interne Alarmlisten

#### 1 Krisenmanagement

<b>Funktion</b>	<b>Name</b>	<b>Kontakt</b>
Telefonzentrale Gemeindehaus	-	044 922 72 72 gemeinde@uetikonamsee.ch
Gemeindepräsident Leiter / Sprecher Krisen-Team	Urs Mettler	058 888 87 07 079 703 82 58 urs.mettler@uetikonamsee.ch
Gemeindeschreiber Kommunikationskoordination	Reto Linder	044 922 72 01 079 486 93 31 reto.linder@uetikonamsee.ch
Ressortvorsteher Schule	Christian Wiedemann	044 920 09 05 079 693 73 51 christian.wiedemann@schule-uetikon.ch
Ressortvorsteher Liegenschaften	Hubert Beerli	079 270 22 70 huber.beerli@uetikonamsee.ch
Ressortvorsteher Bau	Hansruedi Bosshard	hansruedi.bosshard@uetikonamsee.ch
Ressortvorsteherin Bevölkerung + Sicherheit	Marianne Röhrich	079 636 38 05 marianne.roehricht@uetikonamsee.ch
Ressortvorsteherin Soziales	Irene Pfenninger	044 922 72 40 irene.pfenninger@uetikonamsee.ch
Ressortvorsteher Finanzen	Thomas Breitenmoser	044 793 31 30 thomas.breitenmoser@uetikonamsee.ch
Kata-Stab Region Meilen Stabchef Stabchef Stv.	Bruno Fillinger, Meilen Peter Raissig, Meilen	044 925 90 60 079 417 26 24 079 693 40 47 kata-stab@meilen.ch

## 2 Betriebe

<b>Organisation</b>	<b>Name</b>	<b>Kontakt</b>
Gemeindepolizei	Daniel Capaul	079 517 37 97
Feuerwehr (Kommandant)	Erich Meier	044 920 55 00
Zivilschutz (Kommandant)	Reto Balzer	044 922 72 30
Energie Uetikon (Betriebsleiter)	Beat Mathys	044 922 73 79
Leiter Unterhalt	Kai Gualeni	044 922 72 81
EKZ (24 h Pikettdienst)		0800 359 359

## 3 Unterstützende Dienste

<b>Organisation</b>	<b>Kontakt</b>
Kantonspolizei (Notruf)	117
Feuerwehr (Notruf)	118
Sanität (Notruf)	144
Toxikologisches Informationszentrum	145
Rettungsflugwacht REGA	1414
Notfall Arzt	0900 923 144
Krisen-Intervention Schweiz	052 208 03 20
Kantonales Labor	043 244 71 00
PR-Berater	offen



Gemeinde Uetikon am See · Postfach · 8707 Uetikon am See  
Telefon 044 922 72 72 · [gemeinde@uetikonamsee.ch](mailto:gemeinde@uetikonamsee.ch) · [www.uetikonamsee.ch](http://www.uetikonamsee.ch)