

Kommunikationskonzept der Gemeinde Zuoz

verabschiedet vom Gemeinderat am 23. Juli 2014 basierend auf



1. Gemeinde, Kommunikation, Standortförderung

Ziel	Massnahme	Beschreibung	2014	2015-2016	2017-2018	ab 2019	Beteiligte
Interaktive Kommunikation zwischen Gemeinde und Bevölkerung intensivieren	Erarbeitung umfassendes Kommunikationskonzept	Die Informationsbedürfnisse sowie die bestehenden Instrumente sind grundlegend zu überprüfen, konkrete Zielsetzungen und Regelungen/Rhythmen zu definieren und aufeinander abgestimmte, verknüpfte Massnahmen zu planen. Dabei sind die benötigten finanziellen und personellen Ressourcen sowie die Sprachenfrage zu berücksichtigen.	•				GR VW

Inhalt

1. Einleitung.....	4
1.1. Was ist Kommunikation?	4
1.2. Kommunikation im öffentlichen Dienstleistungsbetrieb.....	4
1.3. Sprache	4
1.4. Zielgruppen	4
1.5. Grundsätze der Kommunikation.....	4
Wir kommunizieren offen und umfassend.....	5
Wir kommunizieren ehrlich und sachlich.....	5
Wir kommunizieren gezielt und adressatengerecht	5
Wir kommunizieren proaktiv.....	5
Wir kommunizieren persönlich	5
Wir kommunizieren intern vor extern	5
Wir kommunizieren mit einheitlichem Erscheinungsbild	5
1.6. Ziele der Kommunikation.....	5
1.7. Zuständigkeit und Verantwortung.....	6
1.8. Corporate Identity.....	6
2. Interne Kommunikation	6
2.1. Gemeinderat	6
2.2. Kommissionen.....	6
2.3. Mitarbeitende	6
3. Externe Kommunikation.....	7
3.1. Telefon, Briefe, E-Mail, Schalter	7
3.2. Gemeindeversammlung.....	7
3.3. Informationsveranstaltungen	7
3.4. Amtliche Publikationen – Schaukasten.....	7
3.5. Aus dem Gemeinderat	8
3.6. Zuozer Gespräch	8
3.7. Medienarbeit	8
3.8. Medienanfragen	8
3.9. Medienmitteilungen	8
3.10. Medienkonferenzen.....	8
3.11. Persönliche Stellungnahmen und Interviews	8
3.12. Internetseite	8

3.13. Neue Medien	9
3.14. Persönliche Kontakte	9
3.15. Nachbargemeinden.....	9
3.16. Sprechstunde Gemeindepräsident, Besprechungen mit Gemeinderäten	9
3.17. Dorfzeitung	9
3.18. Kalender	10
3.19. Behördenverzeichnis.....	10
3.20. Neuzuzügerinformation.....	10
3.21. Geburtstage, Geburten, Zivil-Trauungen, Todesfälle	10
4. Krisenkommunikation	11
4.1. Mögliche Krisen.....	11
4.2. Zuständigkeit und Verantwortung.....	11
4.3. Informationssperre	11
4.4. Interne vor externer Kommunikation.....	11
4.5. Debriefing.....	11
5. Inkraftsetzung.....	12
6. Anhang.....	13

Sämtliche Personen- und Funktionsbezeichnungen in diesem Konzept - ungeachtet der weiblichen oder männlichen Sprachform - gelten für beide Geschlechter.

1. Einleitung

1.1. Was ist Kommunikation?

Kommunikation bedeutet, mit verschiedenen Menschen Kontakt aufzunehmen, Informationen auszutauschen, zuzuhören, sich gegenseitig zu verständigen und Zusammenhänge zu klären. Zu klären ist, **Wer, Was, Wo, Warum, Wann und Wie kommuniziert**. Das Kommunikationskonzept dient als Leitfaden für die Öffentlichkeitsarbeit der Gemeinde Zuoz.

1.2. Kommunikation im öffentlichen Dienstleistungsbetrieb

Die Gemeinde Zuoz ist sich bewusst, wie wichtig eine umfassende und regelmässige Kommunikation und Information ist. Die Kommunikation der Gemeinde Zuoz unterliegt jedoch – wie diejenige aller Behörden und Verwaltungsorgane – einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss einerseits verwaltungsrechtlichen Vorgaben wie dem Öffentlichkeitsprinzip, dem Datenschutz und dem Vertrauensschutz genügen, andererseits Prinzipien wie die Schweigepflicht oder das Amtsgeheimnis einhalten.

1.3. Sprache

Die Amtssprachen in Zuoz sind Rumauntsch Putèr und Deutsch. Die Gemeindeverwaltung kommuniziert grundsätzlich in beiden Sprachen, sowohl mündlich wie auch schriftlich. Mitteilungen, Publikationen, Informationen, Botschaften etc. werden in der Regel in beiden Sprachen abgefasst. Einzig in Zusammenhang mit der Baubehörde wird ausschliesslich in Deutsch kommuniziert.

1.4. Zielgruppen

Es können folgende Zielgruppen definiert werden:

- Ansässige und potenziell sich ansiedelnde Einwohnerschaft
- Ansässige und potenziell sich ansiedelnde Unternehmen
- Gäste und Zweitwohnungsbesitzer
- Tourismusorganisationen, touristische Leistungsträger
- Vereine, Verbände und Institutionen
- Politische Organe
- Kanton und andere Gemeinden
- Kirchen
- Medien
- Mitarbeitende der Gemeinde

1.5. Grundsätze der Kommunikation

Informationen schaffen Transparenz und Vertrauen, sie wecken Interesse, beugen Gerüchten vor und verhindern Unklarheiten und Spekulationen. Werden Zusammenhänge verstanden, erhöht dies auch die Toleranz und Akzeptanz und – wo nötig – die Bereitschaft zur Mitarbeit. Eine gute Information und Kommunikation der Gemeinde fördert deshalb auch das demokratische Zusammenspiel.

Kommunikation besteht jedoch nicht allein aus der Wiedergabe von Informationen und Öffentlichkeitsarbeit. Die Wahrnehmung der Gemeinde nach aussen wird insbesondere über das Erscheinungsbild und die Qualität der Dienstleistungen bestimmt, aber auch über das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und Mitarbeitenden. Denn:

Jedes einzelne Behördenmitglied und jeder resp. jede Mitarbeitende prägt die Kommunikation der Gemeinde mit.

Folgende Grundsätze sind deshalb von den Behörden und Mitarbeitenden der Gemeinde Zuoz stets zu beachten:

Wir kommunizieren offen und umfassend

Die Gemeinde Zuoz kommuniziert offen, denn eine offene Kommunikation bildet die Basis der Interaktion der Gemeinde mit ihren Zielgruppen. Sie gibt Informationen nicht in Tranchen preis sondern informiert so umfassend wie bezüglich der Sache und Situation möglich und berücksichtigt dabei sowohl positive als auch negative Aspekte.

Wir kommunizieren ehrlich und sachlich

Alles was intern oder extern kommuniziert wird, muss wahr sein, jedoch muss - sofern es berechnigte Gründe dafür gibt – nicht immer alles sofort kommuniziert werden. Ereignisse, Entscheide, Aktivitäten und Prozesse werden sachlich dargelegt.

Wir kommunizieren gezielt und adressatengerecht

Die Gemeinde kommuniziert gezielt und zielgruppengerecht. Sie wählt die geeigneten Mittel und eine den Adressaten angepasste, leicht verständliche Sprache.

Wir kommunizieren proaktiv

Kommuniziert wird nicht nur auf Anfrage, sondern wo immer möglich aus eigenem Antrieb, proaktiv und frühzeitig. All unserer Kommunikation liegt unsere hohe Dienstleistungsbereitschaft zugrunde.

Wir kommunizieren persönlich

Die Kommunikationsmittel werden dem Inhalt angepasst. Heikle Themen werden persönlich kommuniziert. Im persönlichen Umgang treten wir korrekt auf, im schriftlichen Kontakt achten wir auf den richtigen Ton und die Grammatik.

Wir kommunizieren intern vor extern

Die Mitarbeitenden und Behörden erhalten Informationen zeitlich vor oder zumindest gleichzeitig mit der Öffentlichkeit. Direkt Betroffene werden vorab informiert und wenn möglich in die Kommunikation mit einbezogen.

Wir kommunizieren mit einheitlichem Erscheinungsbild

Das bestehende CI/CD der Gemeinde Zuoz ist für sämtliche kommunikative Massnahmen verbindlich.

1.6. Ziele der Kommunikation

Mit der Kommunikation der Gemeinde Zuoz soll bei den definierten Zielgruppen folgendes erreicht werden:

- Vermittlung der nötigen und relevanten Informationen bezüglich der Aufgaben und Dienstleistungen der Gemeinde
- Transparent agieren und damit Vertrauen schaffen
- Verständnis und Dialog fördern
- Fundierte Grundlagen für die Meinungsbildung vermitteln
- Entscheidungen nachvollziehbar machen
- Bereitschaft zu einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit wecken
- Interesse an öffentlichen Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen steigern
- Identifikation und Arbeitszufriedenheit stärken
- Verhinderung von Gerüchten und Spekulationen aufgrund falscher oder mangelnder Information.

Die Gemeinde Zuoz wird als bürgernah, kundenfreundlich, speditiv, effizient, flexibel und unbürokratisch wahrgenommen.

1.7. Zuständigkeit und Verantwortung

Die oberste Verantwortung für die Gesamtkommunikation der Gemeinde Zuoz liegt beim Gemeindepräsidenten. Der Gemeindepräsident ist zusammen mit dem Gemeindeschreiber für die externe Kommunikation zuständig. Medienanfragen - mit Ausnahme von fachlichen Detailfragen - dürfen nur von diesen beiden oder den von ihnen damit beauftragten Personen beantwortet werden. Dieser Grundsatz gilt insbesondere auch für grössere oder besondere Ereignisse, Notfall- und Krisensituationen.

Gemeindepräsident und Gemeindeschreiber können die Zuständigkeit – je nachdem ob es sich um ein politisches oder rein fachliches Thema handelt – an das zuständige Gemeinderatsmitglied delegieren.

Weitere Kommunikations- oder Informationskonzepte (beispielsweise der Schule) sind diesem Konzept grundsätzlich unterstellt.

1.8. Corporate Identity

Teil der Kommunikation ist auch das einheitliche Erscheinungsbild. Ein optisch einheitlicher Auftritt in Briefen, E-Mail, Drucksachen, Plakate, Flugblätter etc. zeugt von Gradlinigkeit, Kompetenz und Koordination. Logo, Hausfarbe, Schrift, Gestaltungs- und Stilvorgaben bilden grundsätzlich eine Einheit und dürfen nicht beliebig verändert werden. Für das Erstellen der Vorlagen ist der Gemeindeschreiber zuständig.

2. Interne Kommunikation

2.1. Gemeinderat

Im Rahmen der Gemeinderatssitzung informieren sich die Mitglieder des Gemeinderats gegenseitig frühzeitig und so umfassend wie nötig über die laufenden und geplanten Geschäfte ihrer Ressorts. Bei wichtigen und/oder aussergewöhnlichen Ereignissen informiert der Ressortverantwortliche den Gemeindepräsidenten und den Gemeindeschreiber. Der Gemeinderat respektiert die Geheimhaltungspflicht, das Kollegialitätsprinzip und die Mitglieder vertreten immer die Meinung der Ratsmehrheit.

2.2. Kommissionen

Der Informationsfluss in den Kommissionen resp. zwischen deren Präsidien, dem Gemeindepräsidenten und den zuständigen Gemeinderäten muss gewährleistet sein. Verantwortlich für den Informationsfluss ist das Kommissionspräsidium.

2.3. Mitarbeitende

Die Information der Mitarbeitenden erfolgt im Rahmen einer Regelkommunikation durch den Gemeindeschreiber sowie bei Bedarf durch persönliche Gespräche. Insbesondere bei heiklen Themen werden die Mitarbeitenden wenn möglich persönlich informiert.

Sowohl innerhalb der einzelnen Teams als auch team- und stufenübergreifend ist das Ziel eine offene und faire Kommunikation, welche den Zusammenhalt aller Mitarbeitenden fördert.

Ausgehende Medienmitteilungen werden zeitgleich wie an die Medien auch an alle Mitarbeitenden versandt und an den internen Anschlagsbrettern ausgehängt. Somit ist gewährleistet, dass die Mitarbeitenden Neuigkeiten nicht aus der Zeitung erfahren und im Voraus wissen, worum es geht, falls sie am Erscheinungstag auf ein Thema angesprochen werden.

Mitarbeitende haben die Möglichkeit, ihren Vorgesetzten konkrete Anliegen vorzutragen und Anträge zu stellen.

Die Informationen an und von den Mitarbeitenden erfolgt durch die Teamsitzung, welche 1x monatlich durchgeführt wird.

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

3. Externe Kommunikation

3.1. Telefon, Briefe, E-Mail, Schalter

Eine Vielzahl von Kontakten zwischen der Bevölkerung und Amtsstellen der Einwohnergemeinde Zuoz zur Abwicklung von Rechten und Pflichten erfolgen im direkten Kontakt. Die Grundsätze der Kommunikation (siehe Kapitel 1.5) gelten auch für diese 1:1 Kontakte. Anträge an den Gemeinderat Zuoz bedürfen der schriftlichen Form und sind an die Verwaltung zu richten. Die Art des Kommunikationsmittels gegen aussen richtet sich grundsätzlich immer nach demjenigen, welches der/die Anfragende/Antragssteller gewählt hat.

3.2. Gemeindeversammlung

Im Vorfeld zu einer Gemeindeversammlung verfasst der Gemeindeschreiber zu den Vorlagen eine Botschaft an die Stimmberechtigten. Diese ist gemäss Gemeindeverfassung spätestens 5 Tage vor der Versammlung den Stimmbürgern zuzustellen. Gemeindeversammlungen werden vorher und nachher wenn möglich durch gezielte Medienarbeit begleitet.

Vier Termine für die Gemeindeversammlungen werden zum Jahresende für das nächste Jahr veröffentlicht, wovon ein Termin Reservedatum ist und nur bei Bedarf wahrgenommen wird.

Die Präsentation der Vorlagen an die Stimmberechtigten erfolgt an der Gemeindeversammlung durch Erläuterungen der zuständigen ressortverantwortlichen Gemeinderäte oder durch einen beigezogenen Sachverständigen. Die Folien werden prinzipiell in Deutsch erstellt und in Romanisch präsentiert. Während der Diskussion können Voten auch in Deutsch erfolgen, Fragen der Bürger werden normalerweise in der jeweiligen Sprache beantwortet.

Beschlussprotokolle der Gemeindeversammlung sind ohne Namen von Teilnehmern zu verfassen und werden sowohl auf der Website als auch im Anschlagkasten publiziert.

3.3. Informationsveranstaltungen

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

3.4. Amtliche Publikationen – Schaukasten

Entsprechend der gesetzlichen Grundlagen werden Amtliche Publikationen in den Schaukästen (Gemeindeverwaltung und Tuor Planta) als Aushang und / oder auf der Homepage www.zuoz.ch, in der Engadiner Post/Posta Ladina sowie im kantonalen Amtsblatt veröffentlicht.

3.5. Aus dem Gemeinderat

Nach jeder Sitzung des Gemeinderats wird entschieden, welche Traktanden in Form von Berichten in den Medien erscheinen sollen (Beschlüsse aus dem Gemeinderat). Diese Publikation erfolgt zweisprachig und monatlich in den entsprechenden Kanälen. In der Zeitung (Posta Ladina) erfolgt die Publikation nur auf Romanisch.

3.6. Zuozer Gespräch

Um den Dialog mit den Zweitwohnungsbesitzern und Mitgliedern des Fördervereins der Sessellifte Zuoz zu pflegen, findet einmal im Jahr, üblicherweise im Sommer, das sogenannte „Zuozer Gespräch“ statt. Anlässlich dieser Zusammenkunft wird über ein aktuelles Thema informiert und der Gemeindepräsident steht im Rahmen einer informellen Diskussion bei Fragen zur Verfügung. Im Anschluss findet ein Aperó statt, bei dem das gesellige Zusammensein und das gegenseitige Kennenlernen gefördert werden.

3.7. Medienarbeit

Die Gemeinde Zuoz informiert proaktiv oder auf Anfrage und ist in den Medien positiv präsent.

3.8. Medienanfragen

Für Medienanfragen sind grundsätzlich der Gemeindepräsident und der Gemeindeschreiber zuständig. Medienanfragen dürfen nur von diesen beiden oder den von ihnen damit beauftragten Personen beantwortet werden. Gemeindepräsident und Gemeindeschreiber können die Zuständigkeit – je nachdem ob es sich um ein politisches oder rein fachliches Thema handelt – an das zuständige Gemeinderatsmitglied delegieren.

3.9. Medienmitteilungen

Den Medien werden regelmässig Medienmitteilungen zu den relevanten aktuellen Entwicklungen und Aktivitäten zugestellt, beispielsweise zu wichtigen Entscheidungen des Gemeinderats, bei einer bevorstehenden oder erfolgten Gemeindeversammlung, zu Wahlen, aktuellen Projekten etc. Aber auch jährlich wiederkehrende Aktivitäten oder Ereignisse werden medial begleitet und dazu genutzt, die Bevölkerung zu informieren und wo nötig zu einem Thema zu sensibilisieren.

3.10. Medienkonferenzen

Bei wichtigen Ereignissen resp. Informationen, welche erklärt werden müssen und/oder auf welche Fragen zu erwarten sind, wird eine Medienkonferenz abgehalten. In der Regel werden Medienkonferenzen vom Gemeindepräsidenten geleitet. Anwesend sind zudem die für das Thema relevanten Auskunftspersonen. Die Medien werden nach Möglichkeit mit einer schriftlichen Dokumentation versorgt.

3.11. Persönliche Stellungnahmen und Interviews

Bei Stellungnahmen ist das Kollegialitätsprinzip einzuhalten. Demzufolge werden Beschlüsse des Gemeinderates von allen entsprechend vertreten. Beinhaltet eine Stellungnahme die persönliche Meinung der auskunftgebenden Person und nicht die Haltung der Gesamtbehörde, muss dies klargestellt und diese als persönliche Meinung bezeichnet sein.

Interviews und wörtliche Zitate sind vor der Publikation gegenzulesen und zu überprüfen.

3.12. Internetseite

Die Internetseite www.zuoz.ch ist das virtuelle Portal zur Gemeinde Zuoz. Ziel des Internetauftritts der Gemeinde ist, schnell und aktuell über Neuigkeiten und Themen mit Dorfbezug zu informieren. Die Seite gibt einen umfassenden inhaltlichen Überblick über die Angebote, Dienstleistungen und Aktivitäten der Gemeinde und enthält alle wichtigen Informationen für die unter Punkt 1.3. identifizierten Zielgruppen.

Die Internetseite der Gemeinde Zuoz wird regelmässig aktualisiert und wenn nötig ausgebaut und erweitert. Ihre Struktur ist benutzerfreundlich. Ein weiteres Ziel der Webseite ist, den Benutzern ein Grundangebot an Dienstleistungen der Gemeindeverwaltung in elektronischer Form anzubieten. Das Angebot orientiert sich dabei mehr auf das Sinnvolle und weniger auf das Machbare, mit dem Nutzen, dem Kunden ein Gang auf die Verwaltung zu ersparen und dadurch diese zu entlasten.

Primärer Publizist auf der Gemeindef Webseite ist die Gemeindeverwaltung. Die Schule führt eine eigene Seite, für deren Inhalt sie auch selbständig zuständig und verantwortlich ist.

Dringliche Beiträge von Institutionen, welche aus zeitlichen Gründen nicht in der Dorfzeitung abgedruckt werden können, werden auf der Webseite publiziert. Für die Vereine und das Gewerbe wird jeweils ein Verzeichnis mit den wichtigsten Kontakten geführt.

Für die Gestaltung und inhaltliche Aktualisierung der Webseite ist der Gemeindefschreiber verantwortlich.

3.13. Neue Medien

Neue Medien wie Facebook und Twitter werden im Rahmen der Kommunikation der Gemeinde bei Bedarf zielgruppenspezifisch eingesetzt.

3.14. Persönliche Kontakte

Praktisch alle Mitarbeitenden stehen im regelmässigen Kontakt mit der Bevölkerung, sei dies via Telefon, Email oder im Rahmen eines persönlichen Zusammentreffens. Sie treten dabei freundlich, zuvorkommend und professionell auf und begegnen der Bevölkerung als Kunde und Partner.

Für die Klärung wichtiger Anliegen, z.B. der Beratung von Einwohnern, Anregungen, Reklamationen, Auskünften etc. kann ein Besprechungstermin vereinbart werden.

Der Gemeinderat pflegt den Kontakt zur und die Zusammenarbeit mit der Politik, Wirtschaft, kirchlichen Institutionen und den ansässigen Organisationen und vertritt die Gemeinde an öffentlichen Veranstaltungen etc.

3.15. Nachbargemeinden

Die Gemeindepräsidenten des Oberengadins treffen sich regelmässig.

3.16. Sprechstunde Gemeindepräsident, Besprechungen mit Gemeinderäten

Auf Anmeldung kann mit dem Gemeindepräsidenten ein Termin vereinbart werden. Es können Anliegen aller Art mit dem Gemeindepräsidenten besprochen werden. Ein Termin kann direkt über den Gemeindefschreiber vereinbart werden.

Zur Beratung von Einwohnern, Entgegennahme von Anregungen und Reklamationen, zum Erteilen von Auskünften etc. können Besprechungen mit dem Gemeindefschreiber vereinbart werden. Termine sind direkt mit dem Gemeindefschreiber zu vereinbaren.

Anträge an den Gemeinderat Zuoz bedürfen der schriftlichen Form und sind an die Verwaltung zu richten.

3.17. Dorfzeitung

Die Gemeinde Zuoz publiziert eine eigene Dorfzeitung mit dem Namen „Zuozingher“. Ziel der Dorfzeitung ist es, den Leser ausführlich über aktuelle Themen mit Dorfbezug zu informieren. Dies sind insbesondere Informationen zu Gemeinderatsbeschlüssen, Berichte über aktuelle Projekte, Mitteilungen der Verwaltung, Termine sowie Berichte und Mitteilungen von Einwohnern, Vereinen, Institutionen und lokalem Gewerbe.

Als Zielpublikum werden Einwohner, Zweitwohnungsbesitzer, Partnerinstitutionen, Nachbargemeinden, lokale Medien und das lokale Gewerbe angesprochen. Das Dorfblatt wird an alle Haushalte verteilt. Dadurch können auch Personen erreicht werden, welche nicht regelmässige Besucher der Gemeindefachseite sind. Beiträge von Einwohnern, Vereinen, Institutionen, der Schule und dem lokalen Gewerbe für die Veröffentlichung im Dorfblatt werden begrüsst. Die Redaktion behält sich vor, eingegangene Beiträge, ohne Angabe von Gründen zu kürzen oder ganz zu streichen. Beiträge von politischen Interessensvertretern, wie z. B. Parteien, Kommunalvertreter, Interessensgemeinschaften, usw. werden nur publiziert, sofern sie das Interesse der Gemeinde nicht verletzen. Für die Redaktion, die Fertigstellung und den Druckauftrag ist der Gemeindefachschreiber verantwortlich.

3.18. Kalender

Die Gemeindeverwaltung veröffentlicht im Dezember für das Folgejahr einen Jahreskalender mit den wichtigsten Terminen der Gemeinde. Die Termine werden durch den Gemeindefachschreiber bei den unterschiedlichen Organisationen im November angefragt. Die Termine werden im Terminplan der Website aufgeschaltet.

3.19. Behördenverzeichnis

Zu Beginn eines jeden Jahres veröffentlicht die Gemeindeverwaltung das Behördenverzeichnis, in dem die Mitglieder des Gemeinderates, die Mitglieder der Geschäftsprüfungskommission, die Behörden-/Kommissionsmitglieder sowie die Mitarbeitenden der Gemeinde aufgeführt sind.

3.20. Neuzuzügerinformation

Neuzuzüger erhalten bei deren Anmeldung bei der Gemeindeverwaltung eine Neuzuzügerinformation, welche neben einem Grusswort des Gemeindepräsidenten, einen Dorfplan, eine aktuelle Behördenkontaktliste und weitere interessante und nützliche Informationen über die Gemeinde beinhaltet. Weitere Dokumente oder Gegenstände richten sich nach deren Verfügbarkeit und werden nach dem Ermessen der Verwaltung abgegeben.

3.21. Geburtstage, Geburten, Zivil-Trauungen, Todesfälle

Ab dem 70. Geburtstag erhalten alle Einwohner alle fünf Jahre vom Gemeindepräsident eine Geburtstagskarte mit Glückwünschen. Ab dem 90. Geburtstag erhalten Einwohner jährlich eine Geburtstagskarte mit Glückwünschen.

Beim 80./85./90./95. Geburtstag stattet der Gemeindefachschreiber einen persönlichen Besuch ab und überbringt dem Jubilar ein kleines Geschenk.

Bei Geburten bekommen die Eltern eine Glückwunschkarte.

Bei Zivil-Trauungen in Zuoz bekommt das Brautpaar einen Blumenstrauss mit Glückwunschkarte.

Bei Todesfällen bekommen die Hinterbliebenen eine Trauerkarte.

4. Krisenkommunikation

Gerade in Krisensituationen erhält die Kommunikation grosse Bedeutung. Umso wichtiger ist, dass allen Behördenmitgliedern und Mitarbeitenden bekannt und bewusst ist, wie sie in einer Krisensituation zu handeln haben.

Die Grundsätze der Kommunikation gelten auch und insbesondere in Krisen. Die Situation sollte niemals verleugnet, verdrängt oder bagatellisiert werden. Es gilt ruhig und sachlich zu bleiben von Überreaktionen sowie Spekulationen abzusehen. Informationen, welche nicht gesichert sind, müssen klar als solche erkennbar sein.

4.1. Mögliche Krisen

Mögliche Auslöser einer Krise können sein:

- Kampagne, Verleumdung, etc.
- Unfall, Todesfall oder krankheitsbedingter Ausfall von Behördenmitgliedern oder Mitarbeitenden
- Verfehlungen von Behördenmitgliedern oder Mitarbeitenden (z.B. sexueller Übergriff, Gewalt, Alkohol am Steuer, rassistische Äusserungen etc.)
- Bedrohung (Waffen, Gewalt, Mobbing) von Behördenmitgliedern oder Mitarbeitenden
- Diebstahl, Veruntreuung, Sabotage
- Bombendrohung, Evakuierung der Gemeindeverwaltung oder einer Schule
- Naturgefahren, Katastrophen, Elementarereignisse, Feuer, Unwetter, Pandemie
- etc.

4.2. Zuständigkeit und Verantwortung

Für die Kommunikation in Krisensituationen ist der Gemeindepräsident verantwortlich. Medienanfragen dürfen nur von ihm und dem Gemeindegeschreiber oder von ihnen explizit beauftragten Personen beantwortet werden.

Bei grösseren, aussergewöhnlichen Ereignissen sowie Katastrophen kommt automatisch unmittelbar nach deren Alarmierung der Gemeindeführungsstab und - sofern der gesamte Kanton von der Krise betroffen ist, der kantonale Krisenstab - zum Einsatz und übernimmt auch alle bezüglich der Krise nötigen Entscheidungen und Aktivitäten im Bereich der Kommunikation und Information. Für die Kommunikation des Gemeindeführungstabes verantwortlich ist der Gemeindegeschreiber.

4.3. Informationssperre

Sowohl den Behördenmitgliedern als auch allen Mitarbeitenden der Gemeinde Zuoz ist es im Krisenfall untersagt, Informationen an die Medien weiterzugeben. Sollten sie Anfragen von Medien erhalten, sind diese an den Gemeindegeschreiber weiter zu leiten. Auch gegenüber Dritten sowie im persönlichen Umfeld ist Stillschweigen zu wahren.

4.4. Interne vor externer Kommunikation

Es gilt das Prinzip interne vor externer Kommunikation. Betroffene Personen sowie Behördenmitglieder und Mitarbeitende sind zu informieren, bevor extern kommuniziert wird. Betroffene dürfen Informationen niemals über die Medien erhalten sondern müssen prioritär und wenn möglich persönlich informiert werden. Es ist sicherzustellen, dass alle involvierten Personen über den gleichen Informationsstand verfügen.

4.5. Debriefing

Ist die Krise vorüber, wird das Krisenmanagement vom Leiter des Krisenstabs offiziell durch ein Debriefing abgeschlossen. Teil des Debriefings ist es, den Ablauf des Krisenmanagements zu besprechen, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und die entsprechenden Massnahmen für den Fall einer künftigen Krise zu erarbeiten.

5. Inkraftsetzung

Das Kommunikationskonzept wurde am 23. Juli 2014 vom Gemeinderat Zuoz verabschiedet und tritt umgehend in Kraft.

6 Anhang 1: Merkblatt Krisenkommunikation

Informationen dürfen nur über den Krisensprecher weitergegeben werden! Für alle anderen Personen, Behördenmitglieder, Mitarbeitende etc. gilt die Schweigepflicht.

