


**46 36.02.2 Informationspolitik, Öffentlichkeitsarbeit
Kommunikationskonzept, Umsetzung Leitfaden Krisenkommunikation
Kenntnisnahme**

Ausgangslage

Der Kommunikation von staatlichen Institutionen kommt eine grosse Bedeutung zu. Dies, um der Bevölkerung das staatliche Handeln möglichst transparent näher zu bringen und aber auch um politische Entscheide schnell und gezielt kommunizieren zu können. Das letzte Kommunikationskonzept der Stadt Wetzikon datiert aus dem Jahr 2003. Damals war die Kommunikation über die Website oder Social Media noch kein resp. nur ein untergeordnetes Thema und die Wochenzeitung "Wetziker Spiegel" war damals eine wesentliche Publikationsplattform.

Zwischenzeitlich hat sich aufgrund des technischen Fortschritts und der Veränderungen im Medienumfeld eine starke Veränderung der Gemeinde-/Behördenkommunikation ergeben, die Einfluss auf das Handeln der Behörden und die Verwaltung haben. Deshalb hat die Stadtkanzlei im 2018 in Zusammenarbeit mit der Dimedio GmbH, Uster, eine Überprüfung der städtischen Kommunikation durchgeführt. Im Rahmen dieser Überprüfung wurde eine SWOT-Analyse erstellt, um die Stärken, Schwächen, Chancen und Gefahren der heutigen Behörden- und Verwaltungskommunikation darzustellen:

2. SWOT-Analyse		
	Stärken	Schwächen
Chancen	<ul style="list-style-type: none"> Professionalität Verwaltung umfangreiche Service-Website App mit Push-Funktion Twitter-Account Stadt-Seiten in regio.ch 	<ul style="list-style-type: none"> multimediale Aufbereitung offizieller Information Einsatz Social Media Newsbereich Website Einbindung lokale News-Angebote (wetzikontv etc.)
Gefahren	<ul style="list-style-type: none"> Medienhaus vor Ort mit grosser Reichweite 	<ul style="list-style-type: none"> Krisenkommunikation nur auf Stufe GFO Medienarbeit (Richtlinien & Ausbildung) keine Social-Media-Richtlinien

Als Schwächen und Gefahren wurden die fehlende Krisenkommunikation, die fehlenden resp. nicht mehr aktuellen Richtlinien für die Medienarbeit und für Social-Media geortet. Als wesentlichstes Hand-

lungsfeld, welches mit hoher Priorität angegangen werden soll, erachteten alle Beteiligten das Thema Krisenkommunikation.

Leitfaden Krisenkommunikation

Negative Nachrichten machen Menschen neugierig – solange sie nicht selber davon betroffen sind. Unglücksfälle, Konflikte und die daraus entstehenden Krisen sind deshalb auch für die Massenmedien attraktiv. Wenn Krisen an die Öffentlichkeit getragen werden, kommt meist eine verhängnisvolle Kettenreaktion in Gang, die nur durch eine professionelle Kommunikation unterbrochen werden kann. Es ist entscheidend, wer was wann wem sagt. Und es ist entscheidend, wer was wann wem nicht sagt. Der erarbeitete "Leitfaden Krisenkommunikation" hat zum Ziel, diese Negativspirale zu einem möglichst frühen Zeitpunkt zu unterbrechen. Es regelt deshalb die Kommunikation auf allen Stufen – auch wenn die dunklen Wolken einer Krise erst am Horizont aufziehen.

Krisenformen und Krisenstufen

Unter dem Begriff "Krise" verstehen viele Menschen ein grosses Schadenereignis oder gar eine Katastrophe, die ein grosses Aufgebot an Kräften erfordert. Bei solchen Krisen handelt es sich jedoch nur um die berühmte "Spitze des Eisbergs". Viel häufiger sind negative Vorkommnisse und Konflikte im Alltag, die sich – oft durch falsche Kommunikation – erst im Laufe der Zeit zu einer Krise entwickeln. Es ist deshalb sinnvoll, die Krisenformen in verschiedene Stufen einzuteilen und die aufzubietenden Kräfte stufenweise in der richtigen Dosierung einzusetzen.

Stufe	Krisenformen	Zuständigkeit
4	Katastrophen / längere Ausfälle Infrastruktur <ul style="list-style-type: none"> ▪ Austritt von Radioaktivität oder Giftstoffen ▪ Unwetter mit grossflächiger Zerstörung der Infrastruktur ▪ längerer Ausfall der Strom-, Wasser- oder Gasversorgung bzw. des Datenverkehrs ▪ Schadenereignisse aus Stufe 3 von grossem Ausmass/langer Dauer 	RFO
3	Grössere Schadenereignisse / Drohung / Ausfälle Infrastruktur <ul style="list-style-type: none"> ▪ schwere Unfälle/Brände, insbesondere solche mit Todesfolge ▪ kurzzeitiger Ausfall der Strom-, Wasser- oder Gasversorgung bzw. des Datenverkehrs ▪ Amok, Terror ▪ sexueller Missbrauch 	RRT*
2	Negative Vorkommnisse mit Einbezug Öffentlichkeit / Medien <ul style="list-style-type: none"> ▪ Konflikt/Vorwurf/Fehlverhalten, das an die Öffentlichkeit getragen wird ▪ Medienanfragen/Berichterstattung zu Konflikt, Vorwurf oder Fehlverhalten ▪ Vorwürfe, Drohung, «Shitstorms» auf Social Media 	RRT*
1	Negative Vorkommnisse ohne Einbezug Öffentlichkeit / Medien <ul style="list-style-type: none"> ▪ Konflikt, Vorwurf oder Fehlverhalten von potenziell öffentlichem Interesse ▪ ungehaltene Reklamation unzufriedener Bürger ▪ Drohung von «Gang an die Öffentlichkeit» 	Stadtschreiber mit Querinfo an RRT

* RRT = Rapid Response Team

* RFO = Regionale Führungsorganisation

Organe der Krisenkommunikation

Das **Rapid Response Team (RRT)** ist ein schlanker, gemeindeinterner Krisenstab. Er ist in der Lage, krisenhafte Situationen zeitnah und über alle Kommunikationsebenen hinweg kommunikativ zu begleiten. Es verfügt über die nötigen Fach- und Entscheidungskompetenzen und hat die Kontrolle über sämtliche relevanten Kommunikationskanäle. Mitglieder des RRT sind der Stadtpräsident, der Sicherheitsvorsteher, der Stadtschreiber, die Stadtschreiberin Stv. und eine allfällige Fachperson Kommunikation.

Wird zur Bewältigung eines Ereignisses die **Regionale Führungsorganisation (RFO)** aufgerufen, geht die Kommunikations-Verantwortung vom Rapid Response Team auf die RFO über. Innerhalb der RFO ist die Stabsstelle Kommunikation für die inhaltliche, organisatorische und technische Umsetzung der Kommunikationsmassnahmen verantwortlich.

Weitere Themen im Leitfaden Krisenkommunikation

Im Krisenkommunikations-Leitfaden werden folgende weiteren, wesentlichen Themen, welche für den Umgang mit Krisen resp. deren Kommunikation entscheidend sind, behandelt:

- Alarmierung, Intervention, Monitoring
- Standardprozess der Krisenkommunikation (Akteure, Kanäle, Kommunikationsplan)
- Umgang mit Medien
- Umgang mit direkt Betroffenen
- Infrastruktur
- Ausbildung und Training

Umsetzung Leitfaden Krisenkommunikation

Die Geschäftsleitung der Stadtverwaltung hat an ihrer Sitzung vom 7. März 2019 den vorliegenden Leitfaden Krisenkommunikation erlassen. Bereits im Zuge der Erarbeitung des Leitfadens zur Krisenkommunikation wurde augenfällig, dass einige Massnahmen umgehend umgesetzt werden sollten, unabhängig von der Form resp. des Inkrafttretens des Krisenkommunikationskonzepts. So wurde bereits die Organisation der RFO dahingehend angepasst, dass eine Stabsstelle Kommunikation im Organigramm aufgenommen wurde. Auch wurde für Krisenfälle eine Telefon-Hotline für die Bevölkerung in der Telefonanlage der Stadtverwaltung programmiert. Diese Telefonnummer wäre dann von Nutzen, wenn eine grosse Anzahl Telefonanfragen aus der Bevölkerung im Krisenfall kanalisiert werden müssten.

Eine weitere Neuerung ist eine (interne) Krisen-Notfallnummer. Diese Notfallnummer steht alle Mitarbeitenden für Krisenfälle zur Verfügung und wird durch ein professionelles Call-Center (Swiss Alertis AG) sichergestellt. Beispielsweise ein Badeunfall am Wochenende im Freibad Meierwiesen könnte dazu führen, dass auch ausserhalb der ordentlichen Arbeitszeiten eine schnelle Intervention in Bezug auf die Führung und auf die Kommunikation notwendig wird. Mittels Krisen-Notfallnummer können betroffene Mitarbeitende oder deren Vorgesetzte jederzeit direkt eine Alarmierung auslösen. Die Alarmierung läuft über das Call-Center an das Rapid Response Team (RRT), welches dann den/die Alarmauslöser/in kontaktiert, das Aufgebot der Rettungskräfte sicherstellt, die Krisenstufe bestimmt und weitere Massnahmen einleitet.

Nach Kenntnisnahme des Leitfadens Krisenkommunikation durch den Stadtrat sollen die Mitarbeitenden der Verwaltung in geeigneter Weise darüber informiert werden. Es ist geplant, den Leitfaden anlässlich einer nächsten Kaderkonferenz vorzustellen und danach in allen Teams der Stadtverwaltung zu verteilen. Die Schule Wetzikon hat bereits zu einem früheren Zeitpunkt ein Krisenkommunikationskonzept erlassen.

Weitere Schritte zum Kommunikationskonzept

Mit dem Leitfaden Krisenkommunikation ist ein erster, wichtiger Schritt zu einem städtischen Kommunikationskonzept getan. Weitere Schritte müssen folgen. Bereits eingeleitet ist die Optimierung der städtischen Website, welche im 2021 in völlig neuer Form erscheinen soll. In diesem Zusammenhang ist auch der Einsatz von Social Media und multimedialer Informationsformate zu prüfen. Die Stadtkanzlei wird, sobald die bereits bewilligte Stelle einer/einer Kommunikationsfachperson besetzt ist, die weiteren Schritte hin zum rundum erneuerten Kommunikationskonzept einleiten.

Erwägungen

Der Krisenkommunikation kommt in der heutigen, schnelllebigen Zeit eine immer grössere Bedeutung zu. Mit dem Leitfaden Krisenkommunikation und den bereits eingeleiteten Massnahmen kann eine wichtige Lücke in der Kommunikation der Stadt Wetzikon geschlossen werden.

Der Stadtrat beschliesst:

1. Der Leitfaden Krisenkommunikation wird zur Kenntnis genommen.
2. Mit den geschilderten weiteren Schritten zum Kommunikationskonzept ist der Stadtrat einverstanden.
3. Dieser Beschluss ist öffentlich.
4. Mitteilung durch Stadtkanzlei an:
 - Mitglieder des Stadtrats
 - Mitglieder der Geschäftsleitung
 - Stadtwerke
 - Alterswohnheim Am Wildbach
 - Parlamentsdienste (zuhanden Parlament)

Für richtigen Protokollauszug:

Im Namen des Stadtrats



Marcel Peter, Stadtschreiber