



# Kommunikationskonzept Gemeinde Lostorf





## Inhalt

|   |    |
|---|----|
| 1. Bedeutung der Behörden- und Verwaltungskommunikation ..... | 3  |
| 2. Ziele der Kommunikation .....                              | 4  |
| 2.1. Allgemeines .....  | 4  |
| 2.2. Zielsetzung .....  | 4  |
| 2.3. Grundsätze .....   | 4  |
| 2.4. Formelles .....  | 5  |
| 3. Mittel und Ansprechpartner .....                           | 5  |
| 3.1. Kommunikation ist Chefsache .....                        | 5  |
| 3.2. Dialoggruppen .....                                      | 6  |
| 3.3. Kommunikationsmittel .....                               | 6  |
| 4. Organisation und Zuständigkeiten .....                     | 7  |
| 4.1. Interne Kommunikationsmittel .....                       | 7  |
| 4.2. Externe Kommunikation .....                              | 9  |
| 5. Grössere Ereignisse, Krisen oder Notfallsituationen .....  | 13 |
| 6. Erscheinungsbild .....                                     | 13 |
| 7. Erfolgskontrolle .....                                     | 13 |
| 8. Inkrafttreten .....  | 14 |



---

# **Kommunikation der Gemeinde LOSTORF**

## **1. Bedeutung der Behörden- und Verwaltungskommunikation**

In einer modernen Gesellschaft, die auf Transparenz und Mitbestimmung beruht, haben die Informations- und Kommunikationstätigkeit der Behörden und der Verwaltung einen hohen Stellenwert. Sie tragen wesentlich dazu bei, dass die Demokratie funktionieren und sich die Gesellschaft nachhaltig solidarisch entwickeln kann.

Die Ansprüche an die Informations- und Kommunikationstätigkeit einer öffentlichen Behörde und Verwaltung sind in den letzten Jahrzehnten markant gestiegen. Gründe dafür sind neue Informations- und Kommunikationstechnologien, ein verstärkter Wettbewerb um Aufmerksamkeit sowie grössere Erwartungen der Dialogpartner und -partnerinnen hinsichtlich einer professionellen Kommunikation.

Die Einwohnergemeinde LOSTORF kann es heute oft nicht beim Anordnen belassen, sondern muss sich erklären. Und selbst damit ist es nicht getan: Gemeinderat und Verwaltung müssen sprechen, aber auch zuhören und mit der Bevölkerung in den Dialog treten. Nur so kann es gelingen, Akzeptanz und Vertrauen zu gewinnen. Das gilt auch für die interne Kommunikation mit den Mitarbeitenden der Verwaltung.

Vertrauen braucht es, damit die Gemeinde ihre Aufgaben im öffentlichen Interesse wahrnehmen kann: Behörden und Verwaltung arbeiten im Auftrag und im Dienst der Bevölkerung. Diese Grundhaltung kommt in der Behörden- und Verwaltungskommunikation zum Ausdruck. Sie ist aktiv, wahrheitsgemäss, rechtskonform, differenziert, sachlich und zielgruppenorientiert.



---

## 2. Ziele der Kommunikation

### 2.1. Allgemeines

Information ist die Voraussetzung, damit das Handeln von Gemeinderat und Verwaltung in der Öffentlichkeit wahrgenommen, nachvollzogen und verstanden werden kann und die kommunalen Angebote bekannt sind.

Die Informations- und Kommunikationstätigkeit hat zum Ziel, die Identität der Gemeindeverwaltung zu vermitteln und in der Öffentlichkeit, bei deren Vertretungen und bei den Verwaltungsangestellten Vertrauen in die Tätigkeit von Behörden und Verwaltung zu schaffen.

Gemeinderat und Verwaltung wollen durch Information und Kommunikation zur freien Meinungsbildung beitragen und die Bevölkerung zum Mitwirken an der Entwicklung der Gemeinde animieren. Der grosse Beitrag, den die Verwaltung in ihrer Gesamtheit für die Lebensqualität in der Gemeinde leistet, soll auf Anerkennung stossen.

Das Vertrauen der Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung in ihre Arbeitgeberin und die Identifikation mit ihr sollen durch eine aktive und dialogorientierte interne Kommunikation gestärkt werden.

### 2.2. Zielsetzung

Mit einer frühzeitigen und offenen Information und Kommunikation sind vom Gemeinderat und der Verwaltung folgende Ziele zu erreichen:

- Mitarbeitende der Verwaltung umfassend und zeitgerecht über wichtige Projekte und Entscheide informieren;
- Verständnis und Vertrauen in die Gemeinde durch Transparenz fördern;
- Entscheidungen nachvollziehbar machen;
- die Bevölkerung zur Teilnahme am öffentlichen Leben motivieren und ihr Grundlagen zur Meinungsbildung zur Verfügung stellen;
- die (Dienst-)Leistungen bekannter machen;
- durch offene Informations- und Kommunikationspolitik Marketing in eigener Sache betreiben.

### 2.3. Grundsätze

Die Informations- und Kommunikationstätigkeit der Gemeinde Lostorf richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen und übergeordneten Richtlinien, wie sie insbesondere in der Verfassung des Kantons Solothurn, im Gemeindegesetz sowie im kantonalen Gesetz und in der Verordnung über die Information und den Datenschutz festgehalten sind.

Es gelten folgende Grundsätze:

# Kommunikationskonzept



---

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

- Wir kommunizieren sachlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.
- Wir kommunizieren wahrheitsgetreu.

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

- Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, schnell und aktuell.
- Jeder Beschluss an den Gemeinderatssitzungen und an den Geschäftsleitungssitzungen wird hinsichtlich seiner kommunikativen Relevanz geprüft.
- Der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis stehen über dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung und der Mitarbeitenden. Kann aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informiert werden, geben wir die Gründe bekannt.

## **Wir kommunizieren bevölkerungs- und personalnah sowie mediengerecht:**

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

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

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

## **Wir kommunizieren persönlich:**

- Was persönliche Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert.
- Wir achten dabei auf unser Verhalten und Erscheinungsbild.

## **2.4. Formelles**

Die Gemeinde Lortorf kommuniziert in einer verständlichen, sachlichen Sprache und in einer unaufgeregten Tonalität.

Für die Rechtschreibung sind der «Leitfaden zur deutschen Rechtschreibung» der Bundeskanzlei sowie die ergänzenden «Schreibweisungen» massgebend. Die Texte entsprechen dem «Leitfaden zur sprachlichen Gleichbehandlung von Frau und Mann».

# **3. Mittel und Ansprechpartner**

## **3.1. Kommunikation ist Chefsache**

Der Gemeindepräsident ist zuständig für die Information und Kommunikation. Dies gilt insbesondere für Interviews mit politischen Aussagen. Bei dessen Abwesenheit sind der Gemeindevizepräsident und die Gemeindegemeinschafterin Ansprechperson für die Medien.



---

Die Ressortleitenden, die Abteilungsleitenden und die Kommissionspräsidien können nach Absprache mit dem Gemeindepräsidenten für die sie betreffenden Sachgeschäfte zur Kommunikation ermächtigt werden. Für das Verfassen von Berichten etc. können weitere Personen beigezogen werden.

## 3.2. Dialoggruppen

Die Kommunikationsmassnahmen tragen den Bedürfnissen der Ziel- und Anspruchsgruppen Rechnung. Zu den wichtigen Dialoggruppen der Gemeinderats- und Verwaltungskommunikation gehören:

### Interne Gruppen:

- Gemeinderat
- Mitarbeitende
- Kommissionen
- Ortsparteien

### Externe Gruppen:

- Einwohnerinnen und Einwohner
- Stimmberechtigte (Legislative)
- Kirchgemeinden
- Vereine
- Unternehmungen/Gewerbe
- Nachbargemeinden/andere Gemeinden
- Grundeigentümer
- Lieferanten
- Medien/Öffentlichkeit
- Staat (Bund, Kantone, Gemeinden)
- Gerichte (Judikative)

## 3.3. Kommunikationsmittel

Die Wahl der Kommunikationsmittel richtet sich nach den Kommunikationszielen, den Bedürfnissen der Dialoggruppen und den vorhandenen Ressourcen. Wichtige Kommunikationsmittel sind:

- Medienmitteilungen, Medienkonferenz (Printmedien: Oltnen Tagblatt, Niederämter, NOZ; Radio: SRF, Radio 32, Radio Argovia; Fernsehen: SRF, Tele M1, ALF)
- Internet, E-Mail, Newsletter, Social Media
- Intranet (Behördenlösung)
- Gemeindezeitung (3Rosenblatt)
- Brief
- Geschäftsbericht
- Abstimmungszeitung
- Amtliche Publikationen
- Broschüren, Flyer
- Sitzungen des Gemeinderats (Medienmitteilung)
- Sitzung, Aussprache, Konferenz



- Veranstaltung
- Messen/Ausstellungen
- Direktkontakt (Einzelgespräch, Telefonat)
- usw.

## 4. Organisation und Zuständigkeiten

### 4.1. Interne Kommunikationsmittel

|   | Mittel                   | Massnahme, Ziele  | Zuständigkeit |
|---|--------------------------|---|---------------|
| Sitzungen                                     | Sitzung Gemeinderat      | Beschlussfassung über traktandierbare Geschäfte und gegenseitige Informationen über aktuelle Themen.                          | GP, GR, GS    |
|   | Sitzung Geschäftsleitung | Beratung und Informationen über aktuelle Gemeinderatsgeschäfte und weitere operative Geschäfte sowie gegenseitiger Austausch. | GP, GL        |
| Information auf politisch/strategischer Ebene | Informationsmail an GR   | Die Gemeinderäte werden nach Bedarf (wenn keine GR-Sitzung) über wichtige aktuelle Themen und Ereignisse informiert.          | GP, GL, AL    |
| Rapporte                                      | Ressortrapport           | Informationen aus dem Tagesgeschäft und Diskussion über aktuelle Probleme.  | GR R, AL, SB  |
| Intranet                                      | Behördenlösung           | Information an Gemeinderäte und Ersatzgemeinderäte über aktuelle Geschäfte; Diskussionsforum und Beantwortung von Fragen.     | GR, GL        |

# Kommunikationskonzept



---

|                      |   |   |            |
|----------------------|---|---|------------|
| Personalin-formation | Persönliche Information oder E-Mail                       | Aktuelle Informationen an die Mitarbeitenden.                         | GP, GL     |
| Veranstaltungen      | Gemeinderatsausflug<br>Weihnachtsessen<br>Weiterbildungen | Förderung Betriebsklima,<br>privater und geschäftlicher<br>Austausch. | GR, GL, AL |

## Legende:

GP Gemeindepräsidium  
GR Gemeinderat, -in  
GR R Ressortgemeinderat, -in  
GL Geschäftsleitung  
GS Gemeindeschreiberei  
AL Abteilungsleitung  
SB Sachbearbeitung





## 4.2. Externe Kommunikation

|                                  |   |   |                  |
|----------------------------------|---|---|------------------|
| Medienmitteilungen, Medienarbeit | Allgemeine Medienmitteilungen                   | Erarbeitung durch Gemeindepräsidium, evtl. mit Geschäftsleitung.  | GP, GL           |
|                                  | Medienmitteilung zu Ressortgeschäften           | Erarbeitung durch Gemeindepräsidium mit Ressortgemeinderat, evtl. mit Abteilungsleitung.  | GP, GR R, AL     |
|                                  | Recherchen der Medien bei der Gemeinde          | Auskünfte sind durch das Gemeindepräsidium oder die Geschäftsleitung zu erteilen. Delegation an Ressortgemeinderat oder Abteilungsleiter ist möglich.                                   | GP, GL, GR R, AL |
|                                  | Medienmitteilung nach einer Gemeinderatssitzung | Gemeinderatsbeschlüsse, welche von allgemeinem Interesse sind, werden zeitnah kommuniziert und den Medien (OT) zur Verfügung gestellt. Bericht wird durch Gemeindeschreiberei erstellt. | GP, GS           |
|                                  | Medienmitteilung mit formellem Inhalt           | Formelle Publikationen (Einberufung Versammlungen, Abstimmungen etc.) erfolgen durch das offizielle Publikationsorgan (Niederämter), verfasst durch die Gemeindeschreiberei.            | GS               |
|                                  | Medienkonferenz                                 | Bei politischen Themen und Geschäften von hohem Interesse kann eine Medienkonferenz einberufen werden. Ressortgemeinderäte oder Abteilungsleiter können bei Bedarf hinzugezogen werden. | GP, GR R, GL, AL |

# Kommunikationskonzept



|                       |                          |  |                    |
|-----------------------|--------------------------|--|--------------------|
| Gemeindeeigene Medien | 3Rosenblatt              | Das 3Rosenblatt erscheint dreimal jährlich. Die Bevölkerung wird über aktuelle Themen (Gemeinderat, Gemeindeverwaltung, Schule, Vereine, Gewerbe etc.) informiert. Die Zuständigkeit über den Gemeindeteil liegt beim Gemeindepräsidium. Verarbeitet werden die Beiträge durch ein Redaktionsteam. | GP, Redaktionsteam |
|                       | Webseite                 | Aktuelle Neuigkeiten und Informationen werden publiziert. Die Publikation erfolgt über die Gemeindeschreiberei.  | GS                 |
|                       | Aushang (Anschlagstelle) | Vorgeschriebene Mitteilungen (Todesfälle, Abstimmungsergebnisse etc.) werden im offiziellen Aushang beim Gemeindehaus publiziert.  | GS                 |
| Kantonale Medien      | Amtsblatt                | Vorgeschriebene Veröffentlichungen (z.B. Verkehrsbeschränkungen) sind über die Staatskanzlei zu publizieren. Inserate (z.B. Stelleninserate) können ebenfalls publiziert werden.   | AL                 |
| Botschaften           | Gemeindeversammlung      | Informationen über die Geschäfte der nächsten Gemeindeversammlung werden auf der Webseite publiziert und auf der Kanzlei aufgelegt. Verfasst wird die Botschaft durch die Gemeindeschreiberei.   | GP, GS             |
|                       | Urnenabstimmung          | Die Stimmberechtigten erhalten innert Frist mit dem Stimmcouvert Informationen über die bevorstehende Abstimmung. Vorbereitet werden sie durch die Ressorts.   | GP, GS, GR R       |

# Kommunikationskonzept



|                      |                        |  |                         |
|----------------------|------------------------|--|-------------------------|
| Soziale Medien       | Facebook               | Aktuelle Informationen von allgemeinem Interesse werden auf dem gemeindeeigenen Account publiziert. Verantwortlich sind das Gemeindepräsidium und die Gemeindeschreiberei.                             | GP, GS,                 |
|                      | Instagram              | Aktuelle Informationen, werden empfängergerecht (Jugendliche) auf dem eigenen Instagram Account publiziert. Verantwortlich ist die Gemeindeschreiberei, die OJALO und die entsprechende Arbeitsgruppe. | GS, OJALO, AG Instagram |
| Auflagen             | Öffentliche Auflagen   | Die Stimmberechtigten haben das Recht, die Unterlagen (z.B. Gemeinderatsprotokolle) zu bestimmten Geschäften einzusehen.   | GS                      |
| Mitwirkungen         | Vernehmlassung         | Einholung der Meinung zu bestimmten Sachthemen.  | GR, AL, SB              |
|                      | Umfrage                |  |                         |
|                      | Workshop/Klausurtagung |  |                         |
| Persönliche Kontakte | Sprechstunden          | Entgegennahme von Anliegen aller Art .   | GP                      |
|                      | Gratulationen          | Persönliche Gratulationen bei hohen Geburtstagen oder Hochzeitsjubiläen.   | GP, GS                  |

# Kommunikationskonzept



|                                   |                          |   |          |
|-----------------------------------|--------------------------|---|----------|
|                                   | Schalterkontakte         | Freundliche, kompetente Bedienung der Kunden.                           | SB       |
| Versammlungen und Veranstaltungen | Orientierungsversammlung | Orientierung der Bevölkerung bei Geschäften mit hohem Erklärungsbedarf. | GP, GR R |
|                                   | Konferenzen              | Austausch mit Nachbargemeinden, Kantonsräten etc.                       | GP, GR   |
|                                   | Neujahrsapéro            | Pflege der Beziehungen zur Bevölkerung.                                 | GP       |

## Legende:

GP Gemeindepräsidium  
 GR Gemeinderat, -in  
 GR R Ressortgemeinderat, -in  
 GL Geschäftsleitung  
 GS Gemeindeschreiberei  
 AL Abteilungsleitung  
 SB Sachbearbeitung



---

## 5. Grössere Ereignisse, Krisen oder Notfallsituationen

Die Verantwortung der Information/Kommunikation bei grösseren Ereignissen, Krisen oder Notfallsituationen liegt beim Gemeinderat. Die Ausführung erfolgt durch das Gemeindepräsidium in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung und – sofern im Einsatz – dem regionalen Führungsstab Niederamt (RFS). Die Absprache zwischen dem Gemeindepräsidium, der Geschäftsleitung und dem RFS ist eine unabdingbare Voraussetzung dafür, dass die Information und Kommunikation bei grösseren Ereignissen, Krisen oder Notfallsituationen richtig funktioniert.

Gemeindepräsidium, Geschäftsleitung und RFS sind sich dieser Absprache sowie der Verantwortung bewusst und informieren bei grösseren Ereignissen, Krisen oder Notfallsituationen aktiv, einheitlich und umfassend.

Die Schule verfügt über ein eigenes Kriseninterventionskonzept.

## 6. Erscheinungsbild

Wenn die Gemeinde Lostorf in der Öffentlichkeit offen wahrgenommen werden will, ist ein klares Erscheinungsbild notwendig. Dazu gehören auch die visuellen Elemente der Behörden und Verwaltung. Ein einheitliches Erscheinungsbild signalisiert deshalb Kompetenz, Sachlichkeit und Dynamik. Die Corporate Identity ist strikt einzuhalten.

Im Sinne einer umfassenden Kommunikationspolitik spielen auch das persönliche Verhalten der Behördenmitglieder und Verwaltungsangestellten, die Information und Öffentlichkeitsarbeit sowie das persönliche Erscheinungsbild eine wichtige Rolle. Alles zusammen prägt im Wesentlichen das Image der Gemeinde Lostorf.

## 7. Erfolgskontrolle

Jeder Beschluss an den Gemeinderatssitzungen und an den Geschäftsleitungssitzungen wird hinsichtlich seiner kommunikativen Relevanz geprüft. Die wiederkehrende Überprüfung des Informations- und Kommunikationskonzepts ist wichtig. Das Konzept ist den ständig wechselnden Bedürfnissen sowie der Aktualität anzupassen.

Die Geschäftsleitung wird beauftragt, dieses Kommunikationskonzept einmal pro Legislatur zu überprüfen.



---

## **8. Inkrafttreten**

Dieses Kommunikationskonzept tritt mit der Genehmigung durch den Gemeinderat in Kraft.

Vom Gemeinderat LOSTORF genehmigt am 27. Februar 2023.