

Gemeinde **Zollikofen**

Kommunikationskonzept

23. November 2020

Gemeinderat Zollikofen

Inhalt

1. Vorwort.....	4
2. Grundlagen	4
3. Grundsätze.....	4
3.1 Kommunikationsgrundsätze	4
3.2 Tonalität und Stil der internen und externen Kommunikation	5
3.3 Erscheinungsbild	5
4. Verantwortlichkeiten / Kommunikationsmittel	6
4.1 Grundsätzliches.....	6
4.1.1 Gemeinderat	6
4.1.2 Kommissionen / Ausschüsse	6
4.1.3 Abteilungsleitende sowie Bereichsleitende.....	6
4.1.4 Der Kommunikationsverantwortliche	7
4.1.5 Abteilungen.....	7
4.1.6 Verwaltungsnahe Betriebe	7
4.1.7 Gemeindeführungsorgan GFO	7
4.2 Externe Kommunikation	8
4.2.1 Amtliche Publikationen.....	8
4.2.2 Jahresbericht	8
4.2.3 Unterlagen für Neuzuziehende.....	8
4.2.4 Mitteilungsblatt Zollikofen	8
4.2.5 Medienmitteilungen / Medienkonferenzen	8
4.2.6 Medientag	8
4.2.7 Gemeinde-Abstimmungen.....	8
4.2.8 Wahlen und Abstimmungen Bund und Kanton	8
4.2.9 Persönliche Stellungnahmen.....	9
4.2.10 Website.....	9
4.2.11 Soziale Medien	9
4.2.12 Briefe, E-Mail, Drucksachen	9
4.2.13 Plakatstellen.....	9
4.2.14 Fotos.....	9
4.3 Persönliche Kontakte.....	9
4.3.1 Sprechstunden.....	9
4.3.2 Öffentliche Informationsveranstaltungen	9
4.3.3 Kontakte mit verschiedenen Zielgruppen	10
4.3.4 Schwestergemeinde Neudörfli (A).....	10
4.4 Anlässe	10
4.4.1 Bundesfeier.....	10
4.4.2 Neuzuzügeranlass	10
4.4.3 Jungbürgerfeier	10
4.4.4 Osterbott	10

4.4.5	Wirtschaftsanlass Zollikofen (WIZO)	10
4.4.6	Weitere Anlässe	10
4.5	Interne Kommunikation	11
4.5.1	Gemeinderat	11
4.5.2	Kommissionen	11
4.5.3	Abteilungsleitende	11
4.5.4	Mitarbeitende	11
5.	Auswertung	11
6.	Genehmigung / Inkrafttreten	12
7.	Anhang 1: Aufgaben Kommunikationsverantwortlicher	13
8.	Anhang 2: Medienverzeichnis	14
9.	Anhang 3: Checkliste Medienkonferenz	16
10.	Anhang 4: Mittel und Formen der Kommunikation	18
10.1	Mittel der Kommunikation	18
10.2	Formen der Kommunikation	18
11.	Anhang 5: Publikationen der Verwaltung	19
11.1	Gesamtverwaltung	19
11.2	Präsidialabteilung	19
11.2.1	Zentrale Dienste (ZD)	19
11.2.2	Sekretariat GGR	19
11.2.3	Empfang	19
11.2.4	Abstimmungen und Wahlen	19
11.2.5	Einwohner- und Fremdenkontrolle	19
11.2.6	Feuerwehr	19
11.2.7	Polizei	19
11.2.8	Bestattungsamt	20
11.3	Personaldienst	20
11.4	Finanzverwaltung	20
11.4.1	Rechnungswesen / Steuern	20
11.4.2	Information / Allgemeines	20
11.5	Bauverwaltung	20
11.5.1	Bau und Umwelt	20
11.5.2	Tiefbau, Ver- und Entsorgung	20
11.5.3	Planung	21
11.6	Sozialdienste	21
11.6.1	Soziales	21
11.6.2	Gesundheit (Zolli-Xung & Zwäg)	21
11.7	Bildung	21
12.	Anhang 6: Merkblatt für das Schreiben und Redigieren von Medienmitteilungen	22
12.1	Die sieben W-Fragen	22
12.2	Das Wichtigste kommt zuerst	22
12.3	Die Sprache der Nachricht	22
12.4	Checkliste für das Schreiben von Medienmitteilungen	22
13.	Anhang 7: Nutzungsregelung der Website www.zollikofen.ch für Dritte	23
14.	Anhang 8: Verwendung Twitter-Account	24

Sprachregelung: In diesem Konzept gelten sämtliche Personen- und Funktionsbezeichnungen für beide Geschlechter, ungeachtet der hauptsächlich männlichen Sprachform.

1. Vorwort

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger, Medienschaffende und Interessierte

Im Leitbild von Zollikofen steht, was der Gemeinderat in unserer Gemeinde erreichen möchte. Das Kommunikationskonzept richtet sich nach dem Leitbild.

«Wir begegnen uns, unterwegs in den ruhigen Quartieren oder auf den belebten, einladend gestalteten Plätzen. Wir nehmen gerne am Gemeindegeschehen teil, sei es in Vereinen oder Behörden, sei es an den zahlreichen kulturellen, politischen und sportlichen Anlässen oder an den unvergesslichen Volksfesten. Kurzum: Wir alle fühlen uns in Zollikofen zuhause.»

Und wir möchten, dass auch Sie am Geschehen der Gemeindebehörden und der Gemeinde teilhaben. Deshalb bringen wir das, was wir tun und sagen an die Öffentlichkeit; auf unserer Website, in den Sozialen Medien auf Twitter, im Mitteilungsblatt Zollikofen, in den Printmedien, im Radio und TV, mit unseren Drucksachen. Zudem möchten wir Sie an den jährlichen Veranstaltungen treffen. Beim Osterbott, Wirtschaftsanlass Zollikofen WIZO, beim Neuzuzügeranlass und an der Jungbürgerfeier.

Gemeinderat Zollikofen

2. Grundlagen

- Gesetz über die Information der Bevölkerung des Kantons Bern vom 2. November 1993 (BSG 107.1):
«Die Bevölkerung hat ein Recht auf Information, es gilt das Öffentlichkeitsprinzip, bzw. das Allgemeine Interesse: Ein allgemeines Interesse im Sinne von Artikel 16 Absatz 1 IG (BSG 107.1) liegt immer dann vor, wenn eine Information zur Wahrung der demokratischen Rechte und zur Sicherstellung der Meinungsbildung über das Geschehen von Bedeutung ist.»
- Verordnung über die Information der Bevölkerung vom 26. Oktober 1994 (BSG 107.111)
- Datenschutzgesetz des Kantons Bern vom 19. Februar 1986 (BSG 152.04)
- Datenschutzverordnung des Kantons Bern vom 22. Oktober 2008 (BSG 152.040.1)
- Kantonales Bevölkerungsschutz- und Zivilschutzgesetz vom 19. März 2014 (BSG 521.1)
- Verordnung über den Bevölkerungsschutz vom 22. Oktober 2014 (BSG 521.10)
- Gemeindeverfassung vom 30. November 2003 (SSGZ 101.1)

3. Grundsätze

3.1 Kommunikationsgrundsätze

Wir bekennen uns zu einer proaktiven, umfassenden Kommunikationspolitik. Wir kommunizieren in Zusammenarbeit mit der Verwaltung offen, sachlich, rasch und wahrheitsgetreu über Tätigkeiten, Absichten, Massnahmen, Hintergründe und Zusammenhänge laufender Geschäfte und Entscheide der Behörden.

Mit einer transparenten Kommunikation wollen wir das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Behörden und in die Verwaltung fördern, der eigenen Politik mehr Gehör verschaffen sowie eine freie und unverfälschte Meinungsbildung ermöglichen. Wir kommunizieren zielgruppengerecht mit der Bevölkerung, den Medien und unseren Mitarbeitenden.

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

3.2 Tonalität und Stil der internen und externen Kommunikation

Offen

Eine offene Kommunikation (im Rahmen der kantonalen Gesetzgebung über die Information der Bevölkerung) bildet die Basis für unser demokratisches System und für die Mitwirkung der Bürgerinnen und Bürger.

Sachlich und wahrheitsgetreu

- Wir kommunizieren sachlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.
- Nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden, aber alles was gesagt wird, muss wahr sein.

Aktiv und rasch

- Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, möglichst rasch 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.

Bevölkerungs- und personalnah sowie mediengerecht

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

Intern vor extern

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

Persönlich

- Was persönliche Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert.
- Wir überzeugen durch persönliche Kommunikation. Dabei achten wir auf unser Verhalten und das Erscheinungsbild.

Überprüfen der Wirkung¹

- Informationen nützen nur, wenn sie ankommen. Mit gezielten Rückfragen überprüfen wir, wie weit die Botschaft verstanden wurde.
- Neues stösst oft auf Widerstand, deshalb ist es wichtig, Zeit zum Verarbeiten zu haben.

3.3 Erscheinungsbild

Teil der internen und externen Kommunikation ist auch das einheitliche Erscheinungsbild. Ein optisch einheitlicher Auftritt von allen Kommunikationsmitteln zeugt von Geradlinigkeit, Kompetenz und Koordination. Logo, Farbe, Schrift, Gestaltungs- und Stilvorgaben bilden grundsätzlich eine Einheit und dürfen nicht beliebig verändert werden.

¹ Auswertung vgl. Kapitel 5

4. Verantwortlichkeiten / Kommunikationsmittel

4.1 Grundsätzliches

Kommunikation ist «Chefsache». Die Verantwortung ist grundsätzlich dort angesiedelt, wo die inhaltliche Verantwortung liegt: Geschäfte der Exekutive beim siebenköpfigen Gemeinderat, Geschäfte der Departemente bei den Departementvorstehenden.

Die Kommunikation erfolgt koordiniert: Die zentrale Verantwortung trägt der Gemeindepräsident. Er wird von den übrigen Gemeinderatsmitgliedern über deren Kommunikationsaktivitäten informiert. Ihm steht innerhalb der Präsidialabteilung der Kommunikationsverantwortliche zur Seite. Bei bevölkerungs- und medienrelevanten Projekten wird er von Anbeginn an in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit miteinbezogen. Dies gilt auch für die Formulierung von Botschaften zu Abstimmungsgeschäften.

Die schriftlichen Informationen werden nicht namentlich gezeichnet. Es werden der Gemeinderat, die verantwortliche Departementvorsteherin bzw. der verantwortliche Departementvorsteher mit Bezeichnung des Departements, die Kommission oder die Verwaltungsabteilung genannt.

4.1.1 Gemeinderat

Der Gemeinderat erteilt politische Auskünfte. Er kann die Auskunftserteilung an die Abteilungs- und Bereichsleitenden delegieren (vgl. 4.1.3), insbesondere dann, wenn es abteilungsspezifische Angelegenheiten oder Erläuterungen von Detailfragen betrifft.

Der Gemeinderat legt die Öffentlichkeitsarbeit für seine Geschäfte fest. Er setzt die Medienkonferenzen an und bestimmt deren Themen, Inhalte und Referenten.

Der Gemeinderat legt bei jedem Geschäft den Inhalt, die Form und den Zeitpunkt der zu veröffentlichen Medienmitteilung fest. Bei abteilungsübergreifenden Geschäften bestimmt der Gemeinderat eine Kontaktperson, welche für die Auskunftserteilung zuständig ist.

Für die prozesshafte Informationsgestaltung bei Geschäften mit grosser Tragweite kann der Gemeinderat eine PR- oder Kommunikationsagentur beiziehen.

4.1.2 Kommissionen / Ausschüsse

Die Kommissionen / Ausschüsse informieren Dritte und die Öffentlichkeit über behandelte Angelegenheiten,

- soweit sie in der Sache abschliessend zuständig sind;
- gemäss besonderen Vorschriften oder dem Einsetzungsbeschluss;
- in den übrigen Fällen nur mit Zustimmung des Gemeinderats.

Die Kommissionen informieren in jedem Fall gemäss dem vorliegenden Informationskonzept des Gemeinderats und nach vorgängiger Orientierung des Kommunikationsverantwortlichen.

4.1.3 Abteilungsleitende sowie Bereichsleitende

Abteilungsleitende sowie Bereichsleitende sind befugt, fachliche Informationen aus ihrer Abteilung auf Anfrage von Medienschaffenden direkt zu erteilen. Vorbehalten bleibt Ziffer 4.1.3.1.

Die Abteilungsleitenden tragen die Verantwortung für

- Amtliche Publikationen und
- Publikationen gemäss Verzeichnis der Verwaltung im Anhang 5

und können Aufgaben an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter delegieren. Kürze und Lesbarkeit der Texte sind besonders zu beachten.

4.1.3.1 Direkte Anfragen an Abteilungs- und Bereichsleitende

Gelangen Medienschaffende, ohne Einbezug des Kommunikationsverantwortlichen direkt an einzelne Mitglieder des Gemeinderats oder an Leiter der Abteilungen, informiert die Auskunft erteilende Person umgehend den Kommunikationsverantwortlichen über die Medienanfrage; Ziel, Inhalt, Themen, gestellte Fragen und erteilte Antworten. Der Kommunikationsverantwortliche entscheidet, zusammen mit der angerufenen Person, wer zusätzlich über den Inhalt der Auskunft verfügen muss und informiert entsprechend. Sie informiert insbesondere die betroffenen Mitglieder des Gemeinderats und die betroffenen Abteilungsleitenden. In ausserordentlichen Fällen legen sie gemeinsam die Kommunikationsstrategie fest.

Die Kommunikationsstrategie regelt Folgendes:

- Wie erfolgt die gemeinsame Absprache?
- Welches sind die Inhalte der Information?
- Wann haben die Informationen zu erfolgen?
- Wer trägt die inhaltliche Verantwortung für die Informationen und informiert?
- Wer informiert erst in zweiter Priorität?
- Wer informiert nicht?
- Wie ist die Erreichbarkeit der Auskunft erteilenden Person?

4.1.4 Der Kommunikationsverantwortliche²

Der Kommunikationsverantwortliche der Gemeinde Zollikofen berät den Gemeinderat, die Abteilungsleitungen sowie die Kommissionen in allen Fragen der Öffentlichkeitsarbeit. Jede Information ist vor deren Veröffentlichung, mit Ausnahme der amtlichen Publikationen und Publikationen gemäss Anhang 5, dem Kommunikationsverantwortlichen zu unterbreiten. Der Kommunikationsverantwortliche ist für die Veröffentlichung zuständig und trägt gegenüber dem Gemeinderat diesbezüglich auch die Verantwortung.

Der Kommunikationsverantwortliche ist Anlaufstelle für alle Anliegen der Medienschaffenden. Sofern er die erforderlichen Informationen nicht selber liefern kann, vermittelt er den Fragestellenden kompetente Auskunftspersonen. Die Bedürfnisse der Medienschaffenden sind möglichst umgehend und ohne Zeitverzug zu erfüllen.

Werden Informationen von Abteilungs- oder Bereichsleitenden veröffentlicht, hat dies in Absprache mit dem Kommunikationsverantwortlichen zu erfolgen.

4.1.5 Abteilungen

Die Abteilungen sind alleine zuständig für die rechtzeitige Publikation der gesetzlich vorgeschriebenen amtlichen Mitteilungen in den amtlichen Publikationsorganen (z. B. Baugesuche, Signalisationsmassnahmen, etc.).

Nicht betroffene Abteilungen informieren generell nicht über Geschäfte aus anderen Abteilungen und kommentieren diese auch nicht. Bei abteilungsübergreifenden Geschäften bestimmt der Gemeinderat eine Person aus einer betroffenen Abteilung als Kontaktperson. Diese übernimmt grundsätzlich die Ausführung und Koordination sämtlicher Kommunikationstätigkeiten. Andere Abteilungen informieren nur in dem Rahmen, in welchem sie von der Kontaktperson beauftragt werden.

4.1.6 Verwaltungsnahe Betriebe

Verwaltungsnahe Betriebe wie zum Beispiel die Feuerwehr und die Schulen sind gehalten, Medienmitteilungen den Departementsvorstehenden zur Genehmigung und dem Kommunikationsverantwortlichen zur Redaktion und Kenntnisnahme vorzulegen.

4.1.7 Gemeindeführungsorgan GFO

Innerhalb des Gemeindeführungsorgans GFO ist der Kommunikationsverantwortliche der Gemeinde in der Funktion «Chef Information», zusammen mit dem Gemeinderat und/oder dem Chef GFO, für

² Aufgaben vgl. Anhang 1

die Kommunikation bei Katastrophen und Notlagen zuständig. Dafür besteht ein separates Konzept (Kommunikation bei Katastrophen, Notlagen und Grossereignissen).

4.2 Externe Kommunikation

4.2.1 Amtliche Publikationen

Das amtliche Publikationsorgan der Gemeinde ist der «Anzeiger Region Bern» als offizielles amtliches Publikationsorgan der Stadt und Region Bern.

4.2.2 Jahresbericht

Die Präsidialabteilung koordiniert und redigiert den Jahresbericht zuhanden des Gemeinderats und zur Kenntnisnahme an den Grossen Gemeinderat. Der Gemeinderat verabschiedet den Bericht zur Veröffentlichung.

4.2.3 Unterlagen für Neuzuziehende

Allen Neuzuzügerinnen und Neuzuzügern sowie Interessierten gibt die Einwohnerkontrolle Informationen zur Gemeinde ab. Sie beinhalten Wissenswertes über Zollikofen sowie wichtige Adressen der Gemeinde, Schulen, Kirchen, Vereine und Gewerbebetriebe.

4.2.4 Mitteilungsblatt Zollikofen

Das Mitteilungsblatt Zollikofen (MZ) wird jede Woche in alle Haushaltungen der Gemeinde Zollikofen zugestellt. Herausgeberin ist die Druckerei Suter & Gerteis AG.

Informationen der Gemeinde, Schulen und Kirchen werden publiziert, ebenso Mitteilungen zu Schwerpunktthemen, wichtigen Vorhaben, speziellen Anlässen und Erläuterungen zu Abstimmungsvorlagen. Es können Informationen, Anlässe und Termine von Dritten wie zum Beispiel von Vereinen, berücksichtigt werden.

4.2.5 Medienmitteilungen / Medienkonferenzen³

Den Medien werden regelmässig umfassende Medienmitteilungen zugestellt zu Gemeinderatsgeschäften, Projekten, Wahlen und Abstimmungen.

Nach Ermessen des Gemeinderats wird eine Medienkonferenz bei Informationen mit Erklärungsbedarf und zu erwartenden Fragen durchgeführt. Nach Möglichkeit werden den Medien schriftliche Unterlagen abgegeben. Medienkonferenzen werden in der Regel vom Gemeindepräsidium geleitet.

4.2.6 Medientag

Zur offenen Aussprache über die Zusammenarbeit und zur Pflege der persönlichen Beziehungen findet in der Regel einmal pro Jahr ein Meinungsaustausch mit den Medienschaffenden statt. Die Einladung erfolgt durch das Gemeindepräsidium.

4.2.7 Gemeinde-Abstimmungen

Zu den Gemeindeabstimmungen erhalten die Stimmberechtigten schriftliche Abstimmungserläuterungen (Botschaft). Diese werden auch den über 18-jährigen Ausländerinnen und Ausländern mit C-Ausweis zugestellt.

Bei Gemeindewahlen werden die Wahlergebnisse in geeigneter Weise bekannt gegeben. Parallel zur Information der Medien werden die Resultate zur Einsichtnahme vor Ort veröffentlicht. Zusätzlich werden sie beim Haupteingang der Gemeindeverwaltung präsentiert.

4.2.8 Wahlen und Abstimmungen Bund und Kanton

Bei Wahlen und Abstimmungen «Bund und Kanton» werden in der Regel durch die Gemeinde keine Medienkonferenzen durchgeführt. In ausserordentlichen Fällen kann der Gemeinderat Medienkonferenzen in der Gemeindeverwaltung vorsehen.

³ vgl. Anhänge 2 und 3

4.2.9 Persönliche Stellungnahmen

Bei Informationen auf Anfrage (Recherchen) gibt in erster Linie der Gemeindepräsident Auskunft. Persönliche Meinungen und Stellungnahmen einzelner Behördenmitglieder erfolgen nur in besonderen Fällen und nach Rücksprache mit dem Gemeindepräsidenten oder dem Gemeindeschreiber. Sie müssen klar als persönliche Meinung bezeichnet sein und gelten nicht als diejenige der Gesamtbehörde. Im Grundsatz gilt das Kollegialitätsprinzip: Beschlüsse des Gemeinderats werden von allen gemäss Entscheid vertreten. Interviews und wörtliche Zitate sind nach Möglichkeit vom Interviewten gegenzulesen.

4.2.10 Website⁴

Die Gemeinde Zollikofen führt unter www.zollikofen.ch eine Website. Diese gibt einen umfassenden Überblick und alle wichtigen Informationen über die Gemeinde. Die Website wird regelmässig weiter entwickelt und aktualisiert mit dem Ziel, rasch über Neuigkeiten zu informieren und möglichst viele Dienstleistungen auch elektronisch anzubieten.

Dem Kommunikationsverantwortlichen obliegt die Verantwortung über die regelmässige Aktualisierung der Website in der Funktion als Webmaster.

Er koordiniert mit den Abteilungsleitenden die periodische Überarbeitung der Seiten. Die Abteilungsleitenden veranlassen zudem laufend eine Aktualisierung, wenn Änderungen und Neuerungen in ihren Abteilungen/Bereichen sind.

4.2.11 Soziale Medien⁵

Die Gemeinde Zollikofen kommuniziert mit dem Sozialen Medium «Twitter» (*Adresse: @Zollikofen3052*). Unsere Botschaften sind wenn möglich bebildert. Neue Follower begrüssen wir.

4.2.12 Briefe, E-Mail, Drucksachen

4.2.13 Plakatstellen

Wichtige Hinweise für die Bevölkerung werden an den gemeindeeigenen Plakatstellen ausgehängt.

4.2.14 Fotos

Die Gemeinde arbeitet auch mit Bildern, die sie auf der Website und bei verschiedenen Drucksachen verwendet. Wenn Fremdbilder verwendet werden, ist zwingend auf die Urheberrechte und allfällige Kosten für die Nutzung zu achten. Macht die Gemeinde Fotos, auf welchen Personen zu sehen sind, die kein öffentliches Amt ausüben oder an einem öffentlichen Anlass fotografiert wurden, ist deren Einwilligung zur Veröffentlichung einzuholen.

4.3 Persönliche Kontakte

4.3.1 Sprechstunden

Der Gemeindepräsident lädt die Bevölkerung regelmässig in die Gemeindeverwaltung zu einer Sprechstunde ein. Es können Anliegen aller Art besprochen werden.

4.3.2 Öffentliche Informationsveranstaltungen

Der Gemeinderat kann zu Veranstaltungen einladen, um aktuelle oder künftige Vorhaben vorzustellen, mit der Bevölkerung zu diskutieren und deren Anliegen aufzunehmen (Zukunftskonferenzen/Foren etc.).

⁴ vgl. Anhang 7

⁵ vgl. Anhang 8

4.3.3 Kontakte mit verschiedenen Zielgruppen

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

4.3.4 Schwestergemeinde Neudörfli (A)

Informationen über die Schwestergemeinde Neudörfli im Burgenland (Österreich) können auf der Website der Gemeinde Zollikofen eingesehen werden. Im Austausch werden Informationen der Gemeinde Zollikofen auf der Website von Neudörfli aufgeschaltet.

4.4 Anlässe

4.4.1 Bundesfeier

Die Gemeinde lädt die Bevölkerung zur Bundesfeier am 1. August ein. Die Organisation des Anlasses wird Dritten übertragen.

4.4.2 Neuzuzügeranlass

Für die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger wird durch die Einwohner- und die Kirchgemeinden ein Anlass organisiert. Dabei wird den Neuzuziehenden die Gemeinde vorgestellt.

4.4.3 Jungbürgerfeier

18-jährige Schweizerinnen und Schweizer, 18-jährige Ausländerinnen und Ausländer, neu Eingebürgerte Zollikofens: Sie alle sind an die Jungbürgerfeier eingeladen und können so auch mit den Mitgliedern des Gemeinderats in Kontakt treten.

4.4.4 Osterbott

Der Gemeinderat sucht und pflegt mit diesem Bott den direkten Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern von Zollikofen. Diese erhalten wichtige Informationen über aktuelle Herausforderungen und Projekte.

4.4.5 Wirtschaftsanlass Zollikofen (WIZO)

Die Gemeinde organisiert jährlich den Wirtschaftsanlass (WIZO). Im Vordergrund steht die Kontaktpflege zu ortsansässigen Unternehmen. Ebenso streben die Behörden eine erhöhte Identifikation der Wirtschaft mit der Gemeinde an.

4.4.6 Weitere Anlässe

- Im Turnus von zwei Jahren ein Dorffest / Kulturfest
- Einweihung von Gemeindeinfrastrukturen
- Ehrung von erfolgreichen Sportlern
- Vergabe des Prix Zolli

Der Gemeinderat begrüsst die Durchführung von Dorfanlässen wie Märkte, kulturelle Veranstaltungen etc., welche die Kommunikation unter der Bevölkerung und mit den Behördenmitgliedern fördern.

4.5 Interne Kommunikation

4.5.1 Gemeinderat

Die Mitglieder des Gemeinderats informieren sich gegenseitig frühzeitig über die bedeutenden laufenden Geschäfte in ihrem Departement.

4.5.2 Kommissionen

Die Kommissionen informieren den Gemeinderat mit Protokollauszügen über die Geschäfte ihres Aufgabenbereichs, unter Beachtung spezieller Geheimhaltungsbestimmungen. Das gleiche gilt für den Gemeinderat gegenüber den Kommissionen und für die Kommissionen unter sich.

Direkte Informationen aus den Kommissionen erfolgen gemäss Ziffer 4.1.2. Bei Geschäften, die anschliessend vom Gemeinderat weiterbehandelt werden, liegt die Information beim Gemeinderat.

4.5.3 Abteilungsleitende

Der Gemeinderat kann die Abteilungsleitenden in den Meinungsbildungsprozess einbeziehen. Je nach Geschäft lädt der Gemeinderat die zuständigen Abteilungsleitenden und/oder weitere Sachverständige an seine Sitzungen ein.

Die Abteilungsleitenden werden nach jeder Sitzung vom Gemeindegeschreiber über die Geschäfte des Gemeinderats orientiert. Die Sitzungen dienen dazu, die Kommunikation unter den Abteilungen zu fördern, Informationen über laufende und künftige Geschäfte auszutauschen sowie für die Verwaltung bedeutende Anliegen zu besprechen und zu koordinieren. Weitere Abteilungsleitersitzungen finden bei Bedarf statt.

4.5.4 Mitarbeitende

Die Information der Mitarbeitenden erfolgt regelmässig über die Abteilungsleitenden, schriftliche Informationen des Personaldienstes und bei Bedarf durch Personalversammlungen.

Die Kommunikation unter den Mitarbeitenden wird u. a. durch Kontakte an Teamsitzungen, Möglichkeiten von gemeinsamen Pausen und gelegentliche Personalanlässe gefördert. Ziel ist es, Anliegen der Mitarbeitenden aufzunehmen, Rückmeldungen zu erhalten und über gewisse, für die Abteilungen/Bereiche bedeutende Geschäfte direkt zu informieren.

5. Auswertung

So überprüfen wir die Wirkung unserer Kommunikationsarbeit:

- Jeweils zum Ende einer vier Jahre dauernden Legislatur wird eine Bevölkerungsbefragung durchgeführt. Die ausgewerteten Resultate fliessen in die Lagebeurteilung, das Leitbild und die Leitsätze ein. Die Rückmeldungen der Bevölkerung werden im Politikplan der Gemeinde als Basis für mögliche Massnahmen mit einbezogen.
- Gemeindemitteilungen, welche in den Medien veröffentlicht sind, werden gesammelt, dies auch mit Hilfe von Online-Meldediensten.
- Über die Website der Gemeinde Zollikofen können Interessierte ein allgemeines Feedback zur Arbeit der Gemeinde abgeben und auch einen Fragebogen zur Qualität der Website ausfüllen.
- Zweimal jährlich findet verwaltungsintern die erweiterte Abteilungsleiterkonferenz statt, an welcher die Abteilungs- und Bereichsleitenden Themen, über die die Öffentlichkeit vertieft informiert werden soll, einbringen. An dieser Sitzung wird auch über die Auswertung bezüglich der Medienarbeit informiert. Teilnehmende sind der Gemeindepräsident, die Abteilungs- und Bereichsleitenden sowie der Kommunikationsverantwortliche.

6. Genehmigung / Inkrafttreten

Das Konzept tritt am 23. November 2020 in Kraft. Es ersetzt das Konzept vom 8. Juli 2019.

Zollikofen, 23. November 2020

GEMEINDERAT ZOLLIKOFEN

Daniel Bichsel
Präsident

Stefan Sutter
Sekretär

7. Anhang 1: Aufgaben Kommunikationsverantwortlicher

Der Kommunikationsverantwortliche hat hauptsächlich folgende Aufgaben:

- Triagefunktion für alle ein- und ausgehenden Informationen
- Unterstützen und Beraten des Gemeinderats in Kommunikationsangelegenheiten
- Sicherstellen des zentralen Versands von Medientexten
- Verantwortung für den medialen Gesamtauftritt wie zum Beispiel Website (in der Funktion eines Webmasters), Social Media (Twitter), Print, Radio und Fernsehen
- Koordinationsstelle für Medienschaffende
- Organisation und Mitwirkung bei den Sitzungen der Arbeitsgruppe Kommunikation (AG Kommunikation). Hier werden Themen bestimmt, über welche in grösserem Umfang berichtet werden soll. Teilnehmende sind der Gemeindepräsident, Abteilungs- und Bereichsleitende.
- Qualitätssicherung der Kommunikationserzeugnisse in Absprache mit dem Autor/der Autorin
- Kommunikationsschulung der Verwaltung bei Bedarf
- Erstellen, bzw. Aktualisieren des Kommunikationskonzepts
- Koordination und Redaktion des Jahresberichts
- Überwachung der Kommunikationsmittel der Gemeinde
- Führen und Koordinieren der Information in besonderen und ausserordentlichen Lagen innerhalb des Gemeindeführungorgans GFO

8. Anhang 2: Medienverzeichnis

Firma	Adresse	PLZ/Ort	Telefon	E-Mail	Homepage
Anzeiger Region Bern			031 382 00 00	info@anzeigerbern.ch	http://www.anzeigerbern.ch/
Anzeiger Region Bern, Peter Krebs, Gemeindeseiten			079 543 74 88 / 031 382 00 00	peter.krebs@anzeigerbern.ch	http://www.anzeigerbern.ch/
Berner Landbote			031 720 60 00 / 031 720 60 10	christof.ramser@bernerlandbote.ch	http://www.bernerlandbote.ch/
Berner Landbote			031 720 60 00 / 031 720 60 10	redaktion@bernerlandbote.ch	http://www.bernerlandbote.ch/
Berner Zeitung	Dammweg 9	3013 Bern	031 330 33 33 / 031 330 31 11	region@bernerzeitung.ch	http://www.bernerzeitung.ch/
Berner Zeitung, Stephanie Jungo	Dammweg 9	3013 Bern	031 330 33 33 / 031 330 31 11	stephanie.jungo@bernerzeitung.ch	http://www.bernerzeitung.ch/
Berner Woche AG, Berner Nachrichten	Schwarztorstrasse 26	3007 Bern	031 301 09 72	info@bernernachrichten.ch / redaktion@aarezeitung.ch	http://www.bernernachrichten.ch/
Der Bund, Simon Wälti	Dammweg 9	3013 Bern	031 385 11 11	simon.waelti@derbund.ch	http://www.derbund.ch/
Der Bund	Dammweg 9	3013 Bern	031 385 11 11	bern@derbund.ch	http://www.derbund.ch/
IMS Medien AG, Redaktion Bärnerbär	Gartenstadtstrasse 17, Postfach 603	3098 Köniz	031 978 20 20	redaktion@baernerbaer.ch	http://www.baernerbaer.ch/
Nau media AG	Waldeggstrasse 38	3097 Liebefeld	+41 800 81 88 81	gemeindenews@nau.ch	http://www.nau.ch
Nau media AG	Waldeggstrasse 38	3097 Liebefeld	+41 800 81 88 81	nora.guedemann@nau.ch	http://www.nau.ch
Redaktion «Schweizer Gemeinde»	Laupenstrasse 35 Postfach	3001 Bern	031 380 70 00	verband@chgemeinden.ch	http://www.chgemeinden.ch
Radio Bern1 AG	Dammweg 9	3001 Bern	031 327 11 27	redaktion@radiobern1.ch	http://www.radiobern1.ch/
Radio Energy Bern	Dammweg 3	3013 Bern	031 340 50 50 / 0848 001 005	redaktion@energy.ch	http://www.energy.ch/
Radio Rabe	Randweg 21	3013 Bern	031 330 99 93	inforedaktion@rabe.ch	http://www.rabe.ch
Nachrichtenagentur Keystone-sda, Therese Hänni	Regionalredaktion Bern Wankdorfallee 5	3000 Bern 22	058 909 53 00	bern@keystone-sda.ch	
SRF Schweizer Radio und Fernsehen	Schwarztorstrasse 21	3007 Bern	031 388 91 11	bern@srf.ch	http://www.srf.ch/
TeleBärn, AZ Regionalfernsehen AG	Dammweg 3	3013 Bern	031 960 88 88	redaktion@telebaern.ch	http://www.telebaern.tv/

20 Minuten Bern

Dammweg 9,

3001 Bern

031 384 84 20

redaktion.bern@20minuten.ch

<http://www.20min.ch/>

9. Anhang 3: Checkliste Medienkonferenz

Zeitpunkt

- Nicht zu früh nach Ereignis ansetzen, solange noch keine klaren Fakten vorliegen
- Nicht zu spät nach Ereignis ansetzen, damit Gerüchte bzw. Unruhe bei Bevölkerung nicht zu stark werden und Medienschaffende nicht auf andere Weise versuchen, zu Informationen zu gelangen

Ort

- In den Sitzungsräumen der Gemeindeverwaltung
- Vor Ort:
 - Wenn möglich mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar (andernfalls Shuttle-Transporte ab Bahnhof/Busstation anbieten)
 - Anfahrtswege beschildern, allenfalls Einweisposten, Raum anschreiben

Ausrüstung

- Hellraumprojektor und Stifte
- Beamer, Visualizer und Laserpointer
- Stühle und allenfalls Tische für Medienschaffende
- Stühle und Tische für Behörden- bzw. Einsatzvertreter
- Namens- und Funktionsschilder auf Tischen der Vertreter

Einladung

- Mündlich mittels Telefon
- Schriftlich mittels E-Mail, Post

Information

- Medienkonferenz zu Ereignis...
- Ort (Wegbeschreibung)
- Datum/Zeit (von/bis)
- Programm/Traktandenliste
- Beilagen
- Anmeldung (mittels E-Mail etc.)

Organisation

- Wer begrüsst?
- Wer behandelt welchen Aspekt?
- Wer beantwortet welche Fragen?
- Wer macht die Führung?
- Wer stellt sich für Interviews und Foto-/Filmshootings zur Verfügung?
- Wer nimmt an einem allfälligen Apéro/Mittagessen teil?
- Wer bezahlt? / Wer hält das Geld bereit?
- Wer richtet den Raum ein und rüstet ihn womit aus (Bestuhlung, Technik)?
- Wer kümmert sich um die Verpflegung (z.B. Mineralwasser, Kaffee, Gipfeli)?
- Wer stellt die Unterlagen zusammen?

Vorbereitung

Die Vertreter der Behörden bzw. der Einsatzkräfte müssen sich vor der Medienkonferenz absprechen, eine Strategie festlegen sowie einen Informationsgleichstand anstreben.

Unterlagen

- Presstext (Lang- und Kurzfassung)
- Referate (bei Bedarf Lang- und Kurzfassung)
- Fotos, Grafiken und Statistiken
- Teilnehmerliste
- Angaben über Informierende
- Angaben über eingesetzte Mittel

Verhalten

- Offen, sachlich, kurz, klar, wahrheitsgemäss orientieren
- Keine Vertuschungen
- Medienschaffenden vorurteilslos begegnen
- Nicht provozieren lassen, sachlich bleiben
- Spielregeln bekannt geben (Fragen stellen erst am Schluss)
- Angriffe nie persönlich nehmen
- Bei Beleidigungen klar abgrenzen, aber keinen Schlagabtausch durchführen

Nachbearbeitung

- Medienbeiträge unbedingt verfolgen und allenfalls Unklarheiten beseitigen; bei Fehlinformationen Berichtigungen verlangen
- Anlaufstelle für Medienschaffende aufrechterhalten

10. Anhang 4: Mittel und Formen der Kommunikation

10.1 Mittel der Kommunikation

Für amtliche Publikationen

- Amtsblatt des Kantons Bern
- Anzeiger Region Bern

Für jede weitere Kommunikation

- Mitteilungsblatt Zollikofen (MZ)
- Printmedien
- Elektronische Medien
- Soziale Medien (Twitter)
- Website der Gemeinde Zollikofen

Für ausserordentliche Lagen (GFO), siehe separates Konzept.

10.2 Formen der Kommunikation

- Website der Gemeinde Zollikofen
- Medienmitteilung
- Soziale Medien (Twitter)
- Mailinglisten
- Presserohstoffe
- Medienkonferenz
- Begehungen
- Auskunft/Interview
- Öffentliche Veranstaltungen (Sitzungen Grosser Gemeinderat GGR, Osterbott, Mitwirkungsverfahren etc.)

11. Anhang 5: Publikationen der Verwaltung

11.1 Gesamtverwaltung

- Beschaffungswesen: öffentliche Ausschreibung unter www.simap.ch

11.2 Präsidialabteilung

11.2.1 Zentrale Dienste (ZD)

- Gemeinde-Erlasse, Publikationen gemäss Artikel 45, Kantonale Gemeindeverordnung
- Jahresbericht
- Kulturinformationen + -anlässe (Kulturkommission)
- Virtuelles Jugendparlament (Vijupa)
- Prix Zolli

11.2.2 Sekretariat GGR

- Traktandenliste
- Beschlüsse

11.2.3 Empfang

- Veranstaltungskalender (MZ/Website)
- Geburtstagsjubiläen (MZ/Mailingliste)
- Erfolgreiche Sportler (Aufruf)
- Osterbott
- Neuzugezogene
- Wirtschaftsanlass Zollikofen (WIZO)
- Jungbürgerfeier
- Bundesfeier
- Kursprogramm Zollikofen und Umgebung (Bildungskommission)

11.2.4 Abstimmungen und Wahlen

- Allg. Informationen zu Abstimmungen und Wahlen
- Gemeindewahlen; Diverse Publikationen (Wahltermine, Wahlvorschläge, Listenverbindungen, usw.)
- Wahl- und Abstimmungsergebnisse der Gemeinde

11.2.5 Einwohner- und Fremdenkontrolle

- Einwohnerzahlen (MZ)

11.2.6 Feuerwehr

- Einladung zur Rekrutierung
- Brandverhütung (Weihnachten)
- Erlass der Feuerwehr-Ersatzabgaben

11.2.7 Polizei

- Aufruf an die Bevölkerung betr. Rasenmähen
- Aufruf an die Bevölkerung betr. Hundehaltung
- Einbürgerungen
- Abbrennen von Feuerwerk
- Aufruf an die Pilzsammler

11.2.8 Bestattungsamt

- Aufhebung von Gräbern
- Todesfälle (MZ/Mailingliste)

11.3 Personaldienst

- Gemeindeverwaltung; Öffnungszeiten (Festtage, Putztage)
- Dienstjubiläen / Pensionierungen
- Erfolgreiche Lernendenbildung
- Personal-Ernennungen
- Stellenausschreibungen

11.4 Finanzverwaltung

11.4.1 Rechnungswesen / Steuern

- Hundetaxe
- Mofanummern; Hinweis für die jährliche Erneuerung
- Hinweise auf Veränderungen im Steuerwesen
- Einreichungsfrist der Steuererklärungen

11.4.2 Information / Allgemeines

- Benützung der Schulanlage

11.5 Bauverwaltung

11.5.1 Bau und Umwelt

- Baupublikationen
- Erteilte Baubewilligungen
- Energiestadt

11.5.2 Tiefbau, Ver- und Entsorgung

11.5.2.1 Tiefbau

- Anpflanzen und Zurückschneiden von Bäumen, Grünhecken etc.
- Verkauf von Brennholz aus Buchrainwald
- Verkehrsbehinderungen infolge Bau- und Reparaturarbeiten
- Winterdienst in der Gemeinde

11.5.2.2 Abfall

- Div. Abfall-Infos: Aktuelle Probleme
- Grobgut- und Altmetallabfahren
- Häcksler-Service
- Kehrrichtabfuhr über Festtage
- Entsorgungshof Gebühren / Öffnungszeiten
- Papierabfuhr
- Sonderabfall-Sammlungen
- Verkaufsstellen Gebühren-Kehrachtsäcke
- Vorankündigungen Spezialabfahren
- Grüngutabfuhr Winter

- Abfallkalender Agenda

11.5.2.3 Öffentliche Beleuchtung

- Aufruf zur Meldung von defekten Leuchten

11.5.2.4 Wasserversorgung

- Ablesen der Wasseruhren
- Wasserhärten und -qualität
- Ersatz der Wasserzähler
- Reinigung der Wasserfilter
- Kontrollarbeiten Hydranten auf privaten Grundstücken

11.5.3 Planung

- Diverse planungsrechtliche Publikationen
- Fahrplanwechsel
- Tageskarte Gemeinde
- Fähre Reichenbach

11.6 Sozialdienste

11.6.1 Soziales

- Information über Inkassohilfe und Bevorschussung von Unterhaltsbeiträgen
- Vorschriften und Hinweise zu Pflegekinderaufsicht (nur auf www.zollikofen.ch)
- Informationen im Rahmen der Freiwilligenarbeit
- Aufruf an die Bevölkerung zur Übernahme eines Betreuungsmandates im Rahmen des Erwachsenenschutzrechts Gemeinde (PriMas)
- Adressen und Öffnungszeiten Mütter- und Väterberatung Kanton Bern
- Hinweis zu Ausbildungsbeiträge der Rudolf Trabold-Stiftung
- Information zu AHV, IV, EO, MSE, EL, FZ und ALV

11.6.2 Gesundheit (Zolli-Xung & Zwäg)

- Informationen über Projekte und Anlässe
- Anlässe von und in Zusammenarbeit mit Pro Senectute
- Infostelle für das Alter
- Seniorinnen und Senioren von Zollikofen treffen sich
- Informationen und Veranstaltungen Dritter, welche sich in Zollikofen mit dem Bereich Gesundheit und Alter auseinandersetzen
- dialog-gesundheit
- Rotkreuz-Fahrdienst

11.7 Bildung

- Ferien
- Schulwiederbeginn
- Übrige Publikationen der Schulleitungen gemäss Konzept der Schule (genehmigt durch Departementsvorsteherin Bildung)

12. Anhang 6: Merkblatt für das Schreiben und Redigieren von Medienmitteilungen

12.1 Die sieben W-Fragen

Wer? Was? Wann? Wo? Wie? Warum? Woher (Quelle)? - so lautet das Fundament für eine Medienmitteilung, bzw. eine Nachricht oder einen Bericht.

Nachricht: Kurzer Text von ungefähr zehn Zeilen.

Bericht: Längerer Text mit gegliedertem Aufbau (z. B. Zwischentitel).

12.2 Das Wichtigste kommt zuerst

Titel

Harter Kern der Information, das Wichtigste. Meist Antworten auf das **Wer** und **Was**.

Lead

Enthält alle wichtigen Informationen. Wer ihn liest, ist in groben Zügen über den Inhalt informiert. Beantwortet die restlichen **W-Fragen**, also die Einzelheiten des Geschehens.

Fliesstext

Bietet Möglichkeit, Hintergründe, Analysen oder Zusammenhänge aufzuzeigen. Ganz zum Schluss kommt das «Wie weiter?» und die Vorgeschichte.

12.3 Die Sprache der Nachricht

- Kurz und prägnant.
- Lange Sätze vermeiden.
- Klar schreiben.
- Silben zählen: Je mehr Silben ein Begriff benötigt, desto eher entstammt er der Bürokratie. Ersetzen.
- Endungen: Wörter, die auf –ung, -heit, -ät, und –mus enden sind oft umständlich und überflüssig.
- Wenige Substantivierungen verwenden.
- Aktive statt passive Satzkonstruktionen.
- Fremdwörter, Abkürzungen und Fachbegriffe vermeiden.
- Abkürzungen bei Erstanwendung ausschreiben (Der Grosse Gemeinderat, GGR...).
- Zahlen von eins bis zwölf in Buchstaben, danach Zahlen.
- Je komplexer der Sachverhalt, desto klarer die Zusammenfassung.

12.4 Checkliste für das Schreiben von Medienmitteilungen

- Bieten Titel und Lead einen klaren Überblick über den restlichen Text?
- Ergänzen sich Lead und Titel oder werden Informationen doppelt genannt?
- Können Füllwörter weggelassen und Sätze noch prägnanter auf den Punkt gebracht werden?
- Ist die Botschaft klar?

13. Anhang 7: Nutzungsregelung der Website www.zollikofen.ch für Dritte

Die Website der Gemeinde Zollikofen steht Dritten für die Veröffentlichung von aktuellen Meldungen, sowie der Bevölkerung als Austauschplattform zur Verfügung. Nachfolgende Regelungen gelten dabei:

Rubrik / Dienstleistung	News	Anlässe/Termine
zur Nutzung offen für	Politische Parteien Zollikofens, Kanton, Bund, Institutionen wie Kinder- und Jugendfachstellen, Spitex und weitere.	Gemeinde Zollikofen, Gemeinderat, Grosser Gemeinderat, Politische Parteien Zollikofens, Vereine, Firmen, Schulen, Kirchen, Kunstschaffende mit Bezug zu Zollikofen, Kanton, Bund.
Bewirtschaftung durch	Oben genannte, sowie Kommunikationsverantwortlicher.	Oben genannte, sowie Präsidialabteilung.
Regelung	News werden grundsätzlich nicht propagiert (priorisiert). Meldungen des Gemeinderats und der Gemeinde Zollikofen haben Vorrang, vor den Meldungen weiterer Nutzerinnen und Nutzer.	Anlässe/Termine können von den oben genannten Nutzern kostenlos aufgeschaltet werden. Diese Berechtigung gilt für öffentliche Veranstaltungen von ein- bis dreitägiger Dauer. Anlässe/Termine, die länger als einen Tag dauern, werden automatisch nur am ersten Tag auf der Frontpage publiziert, danach werden sie in den Hintergrund geschaltet. Es werden keine Kursangebote veröffentlicht. Pro aufgeschalteten Anlass/Termin dürfen keine zusätzlichen Untereinlässe eingegeben werden. Termine, die nicht den vorgegebenen Kriterien der Gemeinde entsprechen, können vom Kommunikationsverantwortlichen gelöscht werden.

14. Anhang 8: Verwendung Twitter-Account

Was ist Twitter?

Twitter ist eine Kommunikationsplattform zur Verbreitung von telegrammartigen Kurznachrichten, die maximal 280 Zeichen aufweisen dürfen. Wer die News und Dienstleistungen der Gemeinde Zollikofen noch schneller erhalten und über diesen Dienst auch Fragen stellen möchte hat die Möglichkeit, «Follower» auf Twitter zu werden: @Zollikofen3052.

Wofür ist Twitter vorgesehen?

Das Ziel der Nutzung von Twitter ist es, die Informationen und Dienstleistungen der Gemeinde einem noch breiteren Publikum zur Verfügung zu stellen. Ein weiteres Ziel ist die Kommunikation, der Austausch oder Dialog zwischen Nutzenden und Anbieterin.

Twitter, bzw. die «Tweets» (Meldungen) sind vorgesehen für:

- Verbreitung von Meldungen des GFO in Katastrophen und Notlagen
- News der Gemeinde, verlinkt mit der Meldung auf der Website
- Abstimmungen und Wahlen (Hinweis auf kommende Abstimmungen, Resultate)
- Hinweise zu öffentlichen Anlässen wie der Sitzung des Grossen Gemeinderats, Informationsveranstaltungen der Gemeinde zu öffentlichkeitsrelevanten Themen, Dorffesten etc.
- Weitere Informationen wie Strassensperrungen, Unterbrüchen beim Fährbetrieb etc.

Wer twittert wann?

Im Grundsatz setzt der Kommunikationsverantwortliche in Absprache mit den Abteilungs- oder Bereichsleitenden die Tweets ab. Getwittert wird immer sofort, das heisst, sobald auch auf der Website der Gemeinde die Meldung aufgeschaltet ist und verlinkt werden kann.

Wie twittert man?

1. www.twitter.com. Wenn noch nötig, Passwort eingeben.



2. Feld «Twittern» anklicken, folgendes Feld erscheint.



3. Mitteilung (Tweet) verfassen.
4. Der Link ab Gemeinewebsite muss gekürzt werden. Diesen kopieren und via Google, urlshortener, kürzen. Dann kopieren und einfügen in Twittermeldung.
5. Falls noch Bilder hinzugefügt werden sollen: Bild auf dem Desktop speichern, dann in Twitter Bild einfügen.
6. Die Twittermeldung ist nun bereit zum Aufschalten. Auf Feld Twittern klicken, die Nachricht erscheint jetzt auf dem Account.

Monitoring

Die Gemeinde Zollikofen betreibt tägliches Monitoring auf Twitter. Allfällige, eingegangene wichtige Informationen, werden an die in den Abteilungen zuständigen Personen zur Bearbeitung weitergeleitet. Die Beantwortung von Kommentaren erfolgt nur im Rahmen des gesetzlichen Auftrags. Die Gemeinde überwacht den Account auf:

- straf- und/oder zivilrechtlich relevante Einträge,
- Anfragen, welche eine Verwaltungshandlung erforderlich machen,
- Falschinformationen.

Art der Bewirtschaftung

Bewirtschaftet wird Twitter von der Verantwortlichen Person für die Kommunikation/Öffentlichkeitsarbeit, allenfalls derer Stellvertretung. Die Informationen für die Tweets kommen wie bei den Meldungen auf der Website und für die Medien von den Abteilungen. Bei diesen wird auch Rücksprache genommen, wenn es um das fachspezifische Beantworten von Fragen der Nutzenden geht.

Protokollieren

Strafrechtlich relevante und/oder persönlichkeitsverletzende Inhalte werden gelöscht und protokolliert.

Löschen

Die zuständige Stelle hat eine Pflicht zum Löschen von Informationen, wenn zivil- und/oder strafrechtlich relevante Äusserungen publiziert wurden. Weiter hat die zuständige Stelle Personendaten nach den kantonalen Vorgaben zu löschen.