

# **Kommunikationskonzept Stadt Willisau**

genehmigt vom Stadtrat an der Sitzung vom  
24. November 2022  
(Stand 9. Februar 2023)

**in Kraft ab 25. November 2022**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
1.1	Einleitung	4
1.2	Rechtliche Grundlagen	4
<b>2.</b>	<b>Kommunikationsgrundsätze</b>	<b>5</b>
2.1	Kommunikationsstandards	5
2.2	Behördenkommunikation	5
2.3	Publikationsorgane	6
2.4	Marketingkommunikation	6
<b>3.</b>	<b>Zielgruppen, Ziele, Zuständigkeiten</b>	<b>6</b>
3.1	Externe Kommunikation - Zielgruppenmatrix	6
3.2	Interne Kommunikation – Zielgruppenmatrix <sup>1</sup>	9
<b>4.</b>	<b>Kommunikationskanäle externe Kommunikation</b>	<b>10</b>
4.1	Gemeindeversammlungen	10
4.2	Informationsveranstaltungen	11
4.3	Dialog / direkter regelmässiger Austausch	11
4.4	Medienarbeit	14
4.5	WillisauInfo	15
4.6	Gemeindebroschüren / Drucksachen / Briefe / E-Mails	16
4.7	Elektronische Medien	16
4.8	Repräsentationen und Teilnahme an öffentlichen Veranstaltungen	17
4.9	Weitere Kommunikationskanäle	17
<b>5.</b>	<b>Kommunikationskanäle interne Kommunikation</b>	<b>18</b>
5.1	Sitzungen	18
5.2	Klausuren	18
5.3	Informationsveranstaltungen und interne gesellschaftliche Anlässe	19
5.4	Interne Berichterstattung	19
5.5	Elektronische Medien	20
5.6	Umfragen	20
<b>6.</b>	<b>Kommunikationsprozess, Kommunikationssteuerung</b>	<b>21</b>
6.1	Grundsätze	21
6.2	Kommunikationsplanung	21
6.3	Einzelne Kommunikationsprozesse	21
6.4	Corporate Design	23
<b>7.</b>	<b>Organisatorisches, Personal und Ressourcen</b>	<b>24</b>
7.1	Medienstelle	24
7.2	Hilfsmittel	24
<b>8.</b>	<b>Krisenkommunikation</b>	<b>25</b>
8.1	Grundsatz	25
8.2	Organisation	26
8.3	Umschreibungen	26
8.4	Handlungsoptionen und Krisenstufen	27
8.5	Vorgehen in der Informationsvermittlung	27
8.6	Worst-Case Szenarien	29
8.7	Weiteres Vorgehen / Deeskalation	29

8.8	Debriefing	29
9.	<b>Inkraftsetzung</b>	<b>30</b>
10.	<b>Anhang</b>	<b>30</b>
11.	<b>Tabelle der Änderungen des Kommunikationskonzeptes vom 24. November 2022</b>	<b>32</b>

# 1. Vorwort

## 1.1 Einleitung

Im Kommunikationskonzept legt die Stadt Willisau einen Standard für die Kommunikation fest (**Kommunikationsgrundsätze**). Dabei wird unterschieden zwischen Behördenkommunikation und Marketingkommunikation.

Die Stadt Willisau muss in der Öffentlichkeit angemessen kommunizieren, die Bevölkerung soll die Stadt Willisau mit ihren Leistungen und Angeboten wahrnehmen und sie mitgestalten (**externe Kommunikation**). Als Arbeitgeber hat die Stadt Willisau intern zu kommunizieren, damit die Mitarbeitenden ihre Arbeit professionell erledigen können (**interne Kommunikation**). Eine proaktive Informationskultur unterstützt die Motivation der Mitarbeitenden und hilft bei der Rekrutierung von Fachpersonal.

Die Anforderungen an die Kommunikation steigen laufend, die **Kommunikationskanäle** verändern sich und sind pro Zielgruppe unterschiedlich relevant. Das Kommunikationskonzept setzt Kommunikationsziele pro Zielgruppe. Die eingesetzten Kommunikationskanäle werden definiert, und die Relevanz pro Zielgruppe festgehalten.

Die Zuständigkeiten (Organisatorisches, Personal und Ressourcen) und die Intensität der Bewirtschaftung (Kommunikationsprozess, Kommunikationssteuerung) werden geregelt.

In Krisensituationen regelt das Konzept die Zuständigkeiten und unterstützt, dass die Krise in geeigneter Form kommunikativ begleitet wird (**Krisenkommunikation**).

Das Kommunikationskonzept ist für alle Beteiligten eine Hilfestellung für die Planung und Umsetzung von Massnahmen.

## 1.2 Rechtliche Grundlagen

Für die Kommunikation relevante Regelungen finden sich in den folgenden Reglementen und Verordnungen:

- Gemeindeordnung vom 29. November 2020 (Stand: 1. Januar 2021)
- Organisationsverordnung vom 21. Januar 2021 (Stand: 1. Januar 2021)
- Informations- und Datenschutzreglement vom 13. Mai 2013
- Verordnung zum Informations- und Datenschutzreglement vom 13. Mai 2013

Das Kommunikationskonzept baut auf diesen Regelungen auf.

## **2. Kommunikationsgrundsätze**

### **2.1 Kommunikationsstandards**

Die Stadt Willisau kommuniziert

- aktiv, rechtzeitig und regelmässig
- verständlich, offen und transparent
- sachlich, kompetent und verhältnismässig
- diskriminierungsfrei und geschlechterneutral
- angemessen über diejenigen Aspekte, welche von öffentlichem Interesse sind.
- adressatengerecht bezüglich Mittel und Inhalt
- intern vor extern
- persönlich und vorgängig mit direkt Betroffenen

Dabei hält sich die Stadt Willisau an folgende Grundsätze:

- Kommunikation wird nicht dem Zufall überlassen. Alle Kommunikationsschritte sind geplant und abgesprochen.
- Der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis stehen grundsätzlich über dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit und der Mitarbeitenden.
- Kommunikation erfolgt mit einheitlichem Erscheinungsbild. Das CD der Stadt Willisau ist für alle Kommunikationsvorhaben verbindlich.
- Die Stadt kommuniziert mediengerecht und nimmt Rücksicht auf Abläufe bei den Medien.
- Auf Indiskretionen, Gerüchte, Spekulationen, offene Briefe und Leserbriefe wird in der Regel nicht reagiert.

### **2.2 Behördenkommunikation**

Die Behördenkommunikation liegt in der Verantwortung des Stadtrates und konzentriert sich auf das Anbieten der hoheitlichen Dienstleistungen, die Unterstützung bei der politischen Meinungsbildung, politische Partizipation der Einwohnerinnen und Einwohner und das sachliche Reporting zu den behördlichen Geschäftstätigkeiten. Die Kommunikation leitet sich aus dem demokratischen Regulativ ab und verpflichtet sich der Gesetzmässigkeit, hoher Genauigkeit, Sachlichkeit und Vollumfänglichkeit. Der Informationstätigkeit sind durch das Amtsgeheimnis sowie überwiegende schutzwürdige Interessen öffentlicher und privater Natur Grenzen gesetzt. Der Stadtrat legt die amtlichen Publikationsorgane fest.

Die Kommunikation innerhalb der Verwaltung trägt zu einem reibungslosen und effizienten Betrieb bei. Informierte Mitarbeitende fördern die Glaubwürdigkeit und das Vertrauen in die Behörden und die Verwaltung. Das persönliche Verhalten der Behördenmitglieder und Mitarbeitenden der Stadt Willisau trägt zur Vertrauensbildung bei.

### 2.3 Publikationsorgane

Die amtlichen Veröffentlichungen erfolgen im Anschlagkasten der Stadt, sofern die Rechtsordnung nicht eine amtliche Publikation im Luzerner Kantonsblatt vorsieht. Als weitere Publikationsorgane - ohne Rechtswirkung - dienen das WillisauInfo sowie Publikationen in den Lokal- und Tageszeitungen und auf der offiziellen Webseite und den Social-Media-Kanälen.

### 2.4 Marketingkommunikation

Die Marketingkommunikation fokussiert darauf, dass die Stadt Willisau im Standortwettbewerb aufgrund ihrer Vorteile und Stärken von den Anspruchsgruppen bevorzugt werden. Sie erfolgt wo möglich in Abstimmung mit der Kommunikation von übergeordneten Organisationen (Wirtschaftsförderung Luzern, Willisau Tourismus, usw.).

## 3. Zielgruppen, Ziele, Zuständigkeiten

### 3.1 Externe Kommunikation - Zielgruppenmatrix

	Kommunikationsziel	Mittel/Kanal	Verantwortung
Öffentlichkeit (Marketingkommunikation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Willisau als gut organisierten Lebensraum und attraktiven Arbeitgeber darstellen</li> <li>- Regionale/kantonale/nationale Präsenz</li> <li>- Imagebildung und Standortförderung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Webseite</li> <li>- Social Media</li> <li>- Presseberichte SR</li> <li>- Medienmitteilung</li> <li>- Willisau Info</li> <li>- Inserate</li> <li>- Flyer</li> <li>- Medienkonferenz</li> <li>- Medienkontakte</li> <li>- Echoräume</li> <li>- Workshops</li> <li>- Vernehmlassungen/ Umfragen</li> <li>- Sprechstunde beim Stadtrat</li> <li>- Amtliche Informationen (Screen)</li> <li>- Newsletter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stadtrat (strategisch)</li> <li>- Geschäftsleitung (operativ/intern)</li> <li>- Medienstelle (Unterstützung/Ausführung)</li> </ul>

	Kommunikationsziel	Mittel/Kanal	Verantwortung
Stimmbe- rechtigte (Behörden- kommunika- tion)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Zustimmung und Gefolgschaft für Projekte erhöhen</li> <li>-Dialog mit der Bevölkerung pflegen</li> <li>-Vertrauen und Glaubwürdigkeit schaffen</li> <li>-Langfristiges Begleiten von Prozessen und Projekten</li> <li>-Bewusstes Themensetting</li> <li>-Politische Prozesse verständlich erklären</li> </ul>	<p>Siehe Öffentlichkeit</p> <p>Zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Botschaften (GV/Urne)</li> <li>-Gemeindeversammlung</li> </ul>	Siehe Öffentlich- keit
Neuzuzie- hende	<p>Siehe Öffentlichkeit und Stimm- berechtigte</p> <p>Zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Niederschwellige Kontaktauf- nahme und Kennenlernen</li> <li>-Personen erkennen, die für En- gagements in der Gemeinde bereit sind</li> </ul>	-Neuzugezogene-Begrüssung	Stadtrat Medienstelle (Un- terstützung/Aus- führung)
Politische Parteien und Gruppierun- gen	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Zustimmung und Gefolgschaft für Projekte erhöhen</li> <li>-Vertrauen und Glaubwürdigkeit schaffen</li> <li>-Langfristiges Begleiten von Pro- zessen und Projekten</li> <li>-Imagebildung und Standortför- derung</li> <li>-Bewusstes Themensetting</li> <li>-Politische Prozesse verständlich erklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Parteiengespräch</li> <li>-Teilnahme SR an Parteiver- sammlungen</li> <li>-Echoräume</li> <li>-Workshops</li> <li>-Vernehmlassungen/ Umfragen</li> </ul>	Stadtrat Medienstelle (Un- terstützung/Aus- führung)
Sozialpart- ner, Ver- bände, Or- ganisationen und Interes- sengruppen	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Zustimmung und Gefolgschaft für Projekte erhöhen</li> <li>-Vertrauen und Glaubwürdigkeit schaffen</li> <li>-Langfristiges Begleiten von Pro- zessen und Projekten</li> <li>-Imagebildung und Standortför- derung</li> <li>-Bewusstes Themensetting</li> <li>Politische Prozesse verständlich erklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Echoräume</li> <li>-Workshops</li> <li>-Vernehmlassungen/ Umfragen</li> <li>-Einsitznahme in Gremien</li> </ul>	Stadtrat Medienstelle (Un- terstützung/Aus- führung)
Region, Kanton, Bund	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Vertrauen und Glaubwürdigkeit schaffen</li> <li>-Langfristiges Begleiten von Pro- zessen und Projekten</li> <li>Imagebildung und Standortför- derung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Echoräume</li> <li>-Workshops</li> <li>-Vernehmlassungen/ Umfragen</li> <li>-Einsitznahme in Gremien</li> </ul>	Stadtrat Medienstelle (Un- terstützung/Aus- führung)

	Kommunikationsziel	Mittel/Kanal	Verantwortung
Medien	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Bewusstes Themensetting</li> <li>-Politische Prozesse verständlich erklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pressemitteilung</li> <li>-Stories anbieten</li> <li>-Pressekonferenzen</li> <li>-Einzelgespräche</li> </ul>	Stadtrat (strategisch) Geschäftsleitung (operativ) Medienstelle (Unterstützung/Ausführung)
Opinion Leaders (Einzelpersonen, lokale Organisationen, Interessenvertretende)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Zustimmung und Gefolgschaft für Projekte erhöhen</li> <li>-Politische Prozesse verständlich erklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Einzelgespräche</li> </ul>	Stadtrat (politisch) Geschäftsleitung (operativ)
Wirtschaft, Wirtschaftsunternehmen, Gewerbe	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Willisau als gut organisierten Lebensraum darstellen</li> <li>-Dialog mit der Wirtschaft/dem Gewerbe pflegen</li> <li>-Zustimmung und Gefolgschaft für Projekte erhöhen</li> <li>-Vertrauen und Glaubwürdigkeit schaffen</li> <li>-Langfristiges Begleiten von Prozessen und Projekten</li> <li>-Imagebildung und Standortförderung</li> <li>-Bewusstes Themensetting</li> <li>-Politische Prozesse verständlich erklären</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Webseite</li> <li>-Social Media</li> <li>-Presseberichte SR</li> <li>-Medienmitteilung</li> <li>-Willisau Info</li> <li>-Medienkonferenz</li> <li>-Medienkontakte</li> <li>-Echoräume</li> <li>-Workshops</li> <li>-Vernehmlassungen/Umfragen</li> <li>-Einzelgespräche / Firmenbesuche</li> <li>-Regelmässige Anlässe WFLU und Gewerbeverein</li> </ul>	Stadtrat Geschäftsleitung (operativ) Medienstelle (Unterstützung/Ausführung)
Gäste in Willisau	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Willisau als gut organisierten Lebensraum darstellen</li> <li>-Imagebildung und Standortförderung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Webseite</li> <li>-Social Media</li> </ul>	Willisau Tourismus (ausgelagert) Medienstelle (Koordination mit Kommunikationskanäle der Stadt)
Dienstleistungsbezogener	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informationen abgeben</li> <li>-Dienstleistungen anbieten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Webseite</li> <li>-Social Media</li> <li>-Presseberichte SR</li> <li>-Medienmitteilung</li> <li>-Willisau Info</li> <li>-Medienkonferenz</li> <li>-Medienkontakte</li> <li>-Einzelgespräche</li> </ul>	Geschäftsleitung (operativ) Medienstelle (Unterstützung/Ausführung)

### 3.2 Interne Kommunikation – Zielgruppenmatrix <sup>1</sup>

	Kommunikationsziel	Mittel/Kanal	Verantwortung
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Lernende	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifikation mit dem Arbeitgeber und Arbeitszufriedenheit fördern</li> <li>– Vertrauen und Glaubwürdigkeit schaffen</li> <li>– Bewusstes Themensetting</li> <li>– Informationen über betriebliche Abläufe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Webseite</li> <li>– Social Media</li> <li>– Workshops</li> <li>– Vernehmlassungen/ Umfragen</li> <li>– Internes Kommunikationsmittel / Intranet</li> <li>– MA-Anlässe</li> <li>– Zugang "my Abacus"</li> <li>– GEVER</li> </ul>	Geschäftsleitung Medienstelle (Unterstützung/Ausführung)
Geschäftsleitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifikation mit dem Arbeitgeber und Arbeitszufriedenheit fördern</li> <li>– Bewusstes Themensetting</li> <li>– Umsetzung Massnahmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Direkte Information aus dem SR</li> <li>– Workshops / GL-Klausur</li> <li>– Vernehmlassungen/ Umfragen</li> <li>– Internes Kommunikationsmittel / Intranet</li> <li>– Geschäftsbericht</li> </ul>	Stadtrat
Controllingkommission	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifikation mit der Stadt Willisau und der übertragenen Aufgabe</li> <li>– Bewusstes Themensetting</li> <li>– Umsetzung Massnahmen</li> <li>–</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gemäss Pflichtenheft und Organisation Controllingkommission</li> </ul>	Stadtrat
Mitglieder von Kommissionen und Arbeitsgruppen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifikation mit der Stadt Willisau und der übertragenen Aufgabe</li> <li>– Bewusstes Themensetting</li> <li>– Umsetzung Massnahmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Direkte Information aus dem SR und aus der Geschäftsleitung</li> <li>– Workshops</li> <li>– Vernehmlassungen/ Umfragen</li> <li>– Internes Kommunikationsmittel / Extranet</li> <li>– Protokolle</li> <li>– GEVER</li> </ul>	Stadtrat (strategisch) Geschäftsleitung (operativ)
Pensionierte	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifikation mit dem ehemaligen Arbeitgeber</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Newsletter</li> <li>– Veranstaltungen</li> </ul>	Personaldienst
Alumni (ausgetretene Mitarbeitende)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kontaktpflege</li> <li>– Rekrutierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Newsletter</li> <li>– Veranstaltungen</li> </ul>	Geschäftsleitung

## **4. Kommunikationskanäle externe Kommunikation**

Die nachstehenden Kommunikationskanäle werden für die Information der Öffentlichkeit und von externen Organisationen gepflegt.

### **4.1 Gemeindeversammlungen**

#### **4.1.1 Botschaften**

**Beschrieb:** Die Botschaft an die Gemeindeversammlung hat dem Gebot der Sachlichkeit, der Vollständigkeit, der Transparenz und der Verhältnismässigkeit zu entsprechen. Die Botschaft hat den Sachverhalt der zu behandelnden Geschäfte aufzuzeigen und auch die sachlichen Überlegungen des Stadtrates, den entsprechenden Antrag an die Gemeindeversammlung zu stellen. Grundsätzlich gelten die gleichen Anforderungen, wie an eine Botschaft für eine Urnenabstimmung. Hingegen können für die Gemeindeversammlung in der Aktenaufgabe ergänzende Unterlagen bereitgelegt werden, welche nicht in der Botschaft mitgeliefert werden müssen (§ 22 Stimmrechtsgesetz, SRL 10).

**Zuständigkeit:** Der Stadtrat als Gremium verabschiedet die Botschaften. Die Vorbereitung obliegt der Stadtkanzlei in Zusammenarbeit mit den involvierten Abteilungen.

**Priorität:** hoch, aktive Kommunikation

#### **4.1.2 Informationsaustausch an Gemeindeversammlungen**

**Beschrieb:** Gemäss § 111 Stimmrechtsgesetz können im Anschluss an die traktandierten Geschäfte im Rahmen einer Umfrage Fragen zu den Gemeindeangelegenheiten gestellt, Auskünfte verlangt und Anregungen, Wünsche und Kritik vorgebracht werden. Nach Bedarf kommuniziert der Stadtrat aktiv über anstehende Projekte und Neuigkeiten.

**Zuständigkeit:** Die Teilnehmenden an der GV bestreiten die Umfrage. Antworten geben das Stadtpräsidium oder das zuständige Mitglied des Stadtrates. Bei einer aktiven Kommunikation ist das verantwortliche Mitglied des Stadtrates zuständig.

**Priorität:** mittel/tief, aktive/passive Kommunikation

## **4.2 Informationsveranstaltungen**

### **4.2.1 Neuzugezogenenbegrüssung**

**Beschrieb:** Die jährlich stattfindende Veranstaltung dient dem Kennenlernen der neuzugezogenen Einwohnerinnen und Einwohner. Anhand einer Präsentation wird den Teilnehmenden Willisau nähergebracht. Die Mitglieder der Behörde stehen für den Austausch zur Verfügung beim anschliessenden Apéro.

**Zuständigkeit:** Das Stadtpräsidium und die Mitglieder des Stadtrates bestreiten den Informationsteil und stehen anschliessend für Gespräche zur Verfügung. Die Vorbereitung erfolgt durch die Zentralen Dienste.

**Priorität:** hoch, aktive Kommunikation

### **4.2.2 Wirtschafts-Anlass**

**Beschrieb:** In regelmässigen Abständen finden Anlässe (z. B. Unternehmerfrühstück) in Zusammenarbeit mit dem Gebietsmanagement und der Wirtschaftsförderung statt. Ziel ist eine Vernetzung mit der Wirtschaft und es besteht die Möglichkeit der Informationsvermittlung.

**Zuständigkeit:** zuständiges Mitglied des Stadtrates

**Priorität:** mittel, aktive/passive Kommunikation

## **4.3 Dialog / direkter regelmässiger Austausch**

### **4.3.1 Parteiengespräch**

**Beschrieb:** Jeweils im Vorfeld von Abstimmungen oder Gemeindeversammlungen findet ein Gespräch mit Vertretern aller Ortsparteien statt zu den Themen der GV oder der Abstimmung. Eingeladen sind Delegationen der Ortsparteien.

**Zuständigkeit:** Der Stadtpräsident führt das Gespräch und die Mitglieder des Stadtrates stellen die sie betreffenden Geschäfte vor. Die Einladung und die Organisation erfolgen über die Zentralen Dienste.

**Priorität:** hoch, aktive Kommunikation

#### 4.3.2 Workshops mit der Bevölkerung

Beschrieb: Der Stadtrat führt nach Bedarf zu gesellschaftspolitischen oder strategischen Themen Workshops mit der Bevölkerung durch. Das Ziel ist eine aktive Mitwirkung der Bevölkerung.

Zuständigkeit: Alle Mitglieder des Stadtrates vertreten die sie betreffenden Themen. Die Einladung und die Organisation erfolgen über die Zentralen Dienste. Eine externe Moderation ist möglich.

Priorität: mittel, aktive Kommunikation

#### 4.3.3 Sprechstunden mit Einzelpersonen

Beschrieb: Die Telefonnummern und E-Mail des Stadtpräsidiums und der Stadträte sind öffentlich. Die ganze Bevölkerung ist eingeladen, sich bei Fragen oder Problemen zu melden.

Zuständigkeit: Stadtpräsident, alle Stadträte

Priorität mittel, passive Kommunikation

#### 4.3.4 Umfragen, Kundenbefragungen

Beschrieb: Nach Bedarf werden Umfragen über Sachthemen und/oder Dienstleistungen der Stadt durchgeführt.

Zuständigkeit: Je nach Aspekt (strategisch/operativ) liegt die Verantwortung beim Stadtpräsidenten oder beim Stadtammann.

Priorität: mittel, passive Kommunikation

#### 4.3.5 Schalterkontakte

Beschrieb: Der Auftritt der Mitarbeitenden am Schalter ist freundlich, zuvorkommend und kompetent. Anfragen werden aktiv behandelt und es werden weitergehende Informationen vermittelt.

Zuständigkeit: alle Mitarbeitenden am Schalter

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

4.3.6 Treffen mit Interessensvertretungen der Wirtschaft (Dachorganisationen, Gewerbeverein usw.)

Beschrieb: Der Stadtrat führt regelmässig einen Informationsaustausch mit speziellen Zielgruppen (Industrie, Gewerbe, Landwirtschaft, Bevölkerung der Weiler) durch.

Zuständigkeit: alle Mitglieder des Stadtrates

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

4.3.7 Kontaktpflege mit einzelnen Unternehmen

Beschrieb: Das zuständige Mitglied des Stadtrates besucht regelmässig Unternehmen und sorgt für die entsprechenden Kontakte in der Verwaltung, Gebietsmanagement und kantonalen Stellen. Die wichtigsten Unternehmen werden regelmässig durch den Gesamtstadtrat besucht.

Zuständigkeit: alle Mitglieder des Stadtrates bzw. das zuständige Mitglied

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

4.3.8 Kontaktpflege mit den Kirchgemeinden

Beschrieb: Jährlich findet ein Austausch mit den Kirchenräten statt, welcher abwechselnd vom Kirchenrat und vom Stadtrat eingeladen wird. Das Treffen dient dem Informationsaustausch und der Absprache in gemeinsamen Projekten.

Zuständigkeit: alle Mitglieder des Stadtrates

Priorität: mittel, aktive/passive Kommunikation

4.3.9 Kontaktpflege mit Gemeindeverbänden

Beschrieb: Die Kommunikation mit Gemeindeverbänden, an denen die Stadt Willisau beteiligt ist, erfolgt über die Delegierten. Sie holen Informationen ab und tragen die Interessen von Willisau in die Verbände.

Zuständigkeit: gewählte Delegierte

Priorität: tief, aktive/passive Kommunikation

#### 4.3.10 Kontaktpflege mit Vereinen

Beschrieb: Bei ausserordentlichen Veranstaltungen (z. B. Jubiläen) nimmt ein Mitglied des Stadtrates oder eine Delegation teil.

Zuständigkeit: delegierte Mitglieder des Stadtrates

Priorität: tief, passive Kommunikation

#### 4.3.11 Kontaktpflege mit Nachbargemeinden

Beschrieb: Mit den Räten der Nachbargemeinden findet nach Bedarf ein Austausch statt. Der Austausch dient der Diskussion von gemeinsamen Themen aber auch der Beziehungspflege.

Zuständigkeit: alle Mitglieder des Stadtrates, Organisation durch Zentrale Dienste

Priorität: mittel, aktive/passive Kommunikation

#### 4.3.12 Kontaktpflege mit dem Kanton

Beschrieb: Anlässe/Treffen des Kantons werden in der Regel besucht, um mit den kantonalen Stellen im Kontakt zu bleiben. Es wird angeboten, Anlässe des Kantons in Willisau durchzuführen.

Zuständigkeit: alle Mitglieder des Stadtrates

Priorität: tief, aktive/passive Kommunikation

### **4.4 Medienarbeit**

#### 4.4.1 Informationsempfangende

Der Stadtrat bezeichnet die Informationsempfangenden. Die Medienstelle bietet Informationen in elektronischer Form an. Bei Verstössen gegen die Bestimmungen des Informations- und Datenschutzreglements sowie der zugehörigen Verordnung kann der Stadtrat Informationsempfangende ausschliessen.

#### 4.4.2 Grundsatz Zusammenarbeit mit Medien

Die Stadt pflegt eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit lokalen/regionalen Medien. Vor der Kommunikation findet eine Absprache statt, damit mit einer Stimme gesprochen wird. Alle zuständigen Personen der Stadt sind auf dem gleichen Informationsstand. Für jedes Thema wird eine zuständige Person bezeichnet. Diese hat in der Zusammenarbeit mit den Medien den Lead.

#### 4.4.3 Medienkonferenzen

Medienkonferenzen zu Themen von grosser Bedeutung werden vom Stadtrat angeordnet und durch die Medienstelle durchgeführt.

#### 4.4.4 Medienmitteilungen

Informationen können mit einer Sperrfrist für die Veröffentlichung belegt werden, wenn es zum Schutz übergeordneter Interessen notwendig ist oder der Ermöglichung einer sorgfältigen Verarbeitung durch die Informationsempfängerinnen / Informationsempfänger dient. Sperrfristen sind zu beachten.

#### 4.4.5 Interviews und persönliche Stellungnahmen

Das zuständige Mitglied des Stadtrates nimmt bei Anfragen Stellung und vertritt die Haltung des Stadtrates. Bei Unklarheiten über die Zuständigkeit bezeichnet der Gesamt-Stadtrat ein Mitglied. Auf persönliche Stellungnahmen ist zu verzichten.

### 4.5 **WillisauInfo**

**Beschrieb:** Das WillisauInfo erscheint quartalsweise. Es enthält Informationen des Stadtrates, städtischer Abteilungen, der Volksschule und städtische Kommissionen. Organisationen mit einer Beteiligung der Stadt können Beiträge publizieren.

**Zuständigkeit:** alle Mitglieder des Stadtrates; die Koordination erfolgt über die Medienstelle

**Priorität:** hoch, aktive Kommunikation

#### **4.6 Gemeindebroschüren / Drucksachen / Briefe / E-Mails**

**Beschrieb:** Drucksachen und Broschüren werden nach Bedarf erarbeitet. Alle Schriftlichkeiten richten sich nach einem CI/CD-Manual und garantieren somit einen hohen Erkennungswert.

**Zuständigkeit:** Stadtrat, Ausführung durch Medienstelle

**Priorität:** mittel, aktive Kommunikation

#### **4.7 Elektronische Medien**

##### **4.7.1 Website**

**Beschrieb:** Alle Dienstleistungen, Informationen und Ansprechpersonen sind auf der Webseite ersichtlich. Dienstleistungen werden, wenn immer möglich digital angeboten und medienbruchfrei erledigt.

**Zuständigkeit:** Stadtrat, Ausführung Medienstelle

**Priorität:** hoch, aktive Kommunikation

##### **4.7.2 Newsletter**

**Beschrieb:** Digitale Informationen sollen an registrierte User verschickt werden. Es kann sich um die elektronische Ausgabe des WillisaulInfo oder andere Informationen handeln.

**Zuständigkeit:** Medienstelle

**Priorität:** hoch, aktive Kommunikation

##### **4.7.3 Gemeinde-App, digitaler Dorfplatz**

**Beschrieb:** Niederschwelliger Zugang zu Informationen der Stadt und es besteht die Möglichkeit Rückmeldungen zu formulieren. Das Tool soll Vereinen und Organisationen für die eigenen Kommunikation zur Verfügung stehen.

**Zuständigkeit:** Medienstelle

**Priorität:** hoch, aktive Kommunikation

#### 4.7.4 Social Media

Beschrieb: Niederschwelliger Zugang zu Informationen der Stadt und es besteht die Möglichkeit Rückmeldungen zu formulieren. Social Media können für die Meinungsbildung eingesetzt werden.

Zuständigkeit: Medienstelle

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

### 4.8 Repräsentationen und Teilnahme an öffentlichen Veranstaltungen

#### 4.8.1 Vertretung an Veranstaltungen

Stadträte oder Mitarbeitende der Verwaltung nehmen nach Bedarf an Veranstaltungen teil.

Zuständigkeit: Stadtrat, Mitglieder der GL

Priorität: mittel, aktive Kommunikation

#### 4.8.2 Gratulationen bei hohen Geburtstagen

Die Mitglieder des Stadtrates teilen sich die Besuche untereinander auf. Persönliche Besuche finden statt am 90., 95. und 100. Geburtstag plus.

Zuständigkeit: Stadtrat

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

### 4.9 Weitere Kommunikationskanäle

#### 4.9.1 Öffentliche Aushänge, Informationsstelen

Beschrieb: Die offiziellen elektronischen Anschlagkästen in Willisau und Gettnau sind das offizielle Mitteilungsorgan der Stadt. Amtliche Publikationen sind in diesen Anschlagkästen zu veröffentlichen.

Zuständigkeit: Zentrale Dienste

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

## **5. Kommunikationskanäle interne Kommunikation**

Die nachstehenden Informationskanäle werden für die interne Kommunikation gepflegt.

### **5.1 Sitzungen**

#### **5.1.1 Stadtratssitzung**

Beschrieb: Es findet eine gegenseitige Information über verschiedene Themen statt.

Zuständigkeit: alle Mitglieder des Stadtrates/Stadtschreiber

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

#### **5.1.2 Geschäftsleitungssitzung**

Beschrieb: Es findet eine gegenseitige Information über verschiedene Themen statt. Der Stadtrat wird über das Protokoll informiert.

Zuständigkeit: alle Mitglieder der GL

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

#### **5.1.3 Abteilungssitzungen**

Beschrieb: Es findet eine gegenseitige Information über verschiedene Themen statt. Die GL wird über die Abteilungsleitenden informiert.

Zuständigkeit: alle Mitglieder der GL

Priorität: mittel, aktive Kommunikation

### **5.2 Klausuren**

#### **5.2.1 Klausuren Stadtrat**

Beschrieb: Zur vertieften Behandlung von wichtigen Geschäften finden regelmässig Klausursitzungen statt. Es können externe Referierende/Beratende beigezogen werden.

Zuständigkeit: alle Mitglieder des Stadtrates

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

### 5.2.2 Klausuren Stadtrat mit der Geschäftsleitung

Beschrieb: Zur vertieften Erarbeitung von wichtigen Geschäften und zum Informationsaustausch finden regelmässig Klausursitzungen mit der GL statt. Es können externe Referierende/Beratende beigezogen werden.

Zuständigkeit: alle Mitglieder des Stadtrates und der GL

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

## 5.3 Informationsveranstaltungen und interne gesellschaftliche Anlässe

### 5.3.1 Informationsveranstaltungen für die Verwaltung

Beschrieb: Der Stadtrat führt nach Bedarf Informationsveranstaltungen für die Verwaltung durch. Diese dienen auch der Netzwerkpflge.

Zuständigkeit: alle Mitglieder des Stadtrates

Priorität: mittel, aktive Kommunikation

### 5.3.2 Stadtrats-/Geschäfts-/Abteilungsanlässe und –Ausflüge, Personalabend

Beschrieb: Diese Anlässe dienen der informellen Kommunikation.

Zuständigkeit: Stadtrat und GL

Priorität: tief, aktive/passive Kommunikation

## 5.4 Interne Berichterstattung

### 5.4.1 Protokolle der Kommissionen

Beschrieb: Die Protokolle aller Kommissionen sind dem Stadtrat zur Kenntnisnahme vorzulegen.

Zuständigkeit: alle Kommissionspräsidien

Priorität: hoch, passive Kommunikation

#### 5.4.2 Geschäftsbericht / Halbjahresbericht

Beschrieb: Der Stadtrat wird über den operativen Geschäftsgang informiert. Die Berichterstattung erfolgt nach Ende des ersten Halbjahres mündlich. Nach Ende des Geschäftsjahres legt die Geschäftsführung dem Stadtrat einen schriftlichen Bericht vor.

Zuständigkeit: GL

Priorität: hoch, aktive Kommunikation

### 5.5 Elektronische Medien

#### 5.5.1 Intranet, Infomail, Messenger-Gruppen

Beschrieb: In einem geschlossenen Bereich werden den Mitarbeitenden Informationen zur Verfügung gestellt. Das System muss statische Informationen bereithalten, aktive gegenseitige Informationen zulassen und den Informationsfluss innerhalb der Abteilungen fördern.

Zuständigkeit: GL

Priorität: hoch, aktive/passive Kommunikation

### 5.6 Umfragen

#### 5.6.1 Mitarbeitendenumfragen

Beschrieb: Nach Bedarf werden Umfragen zu internen Themen bzw. Aufgabenbereichen vorgenommen. Mit einer Umfrage können Rückmeldungen abgeholt und ausgewertet werden.

Zuständigkeit: GL

Priorität: mittel, aktive/passive Kommunikation

## **6. Kommunikationsprozess, Kommunikationssteuerung**

### **6.1 Grundsätze**

#### **6.1.1 Aktive Kommunikation**

Unter aktiver Kommunikation werden alle Prozesse subsummiert, bei welcher der Stadtrat oder die Verwaltung eine Information verbreiten wollen. Massgebend für die Wahl des Informationsmittels/Informationskanals ist dabei der Inhalt der Botschaft. Für Informationen, welche rasch weitergegeben werden müssen, eignen sich die elektronischen Medien. Für alle weiteren Informationen stehen zusätzlich die Print-Medien im Vordergrund.

#### **6.1.2 Passive Kommunikation**

Unter passiver Kommunikation werden alle Anfragen verstanden, welche an die Stadt gerichtet werden, sei dies von Medien, der Einwohnerschaft oder sonstigen interessierten Personen. Ebenfalls unter passiver Kommunikation ist die Weiterleitung von Mitteilungen seitens des Kantons bzw. des Bundes an die Einwohnerschaft zu verstehen (z. B. Allgemeinverfügungen usw.).

### **6.2 Kommunikationsplanung**

Die Medienstelle führt zusammen mit den Mitgliedern des Stadtrates und der Geschäftsleitung eine Kommunikationsplanung und organisiert aktiv ein Themensetting. Darin ist frühzeitig die geplante aktive Kommunikation abzubilden. Es ist anzustreben, möglichst gleichmässig über das Jahr verteilt zu kommunizieren.

### **6.3 Einzelne Kommunikationsprozesse**

#### **6.3.1 Pressemitteilung Stadtrat**

Im Anschluss an jede Stadtratssitzung wird entschieden, über welche Geschäfte aktiv zu kommunizieren ist. Die Stadtschreiberin bzw. der Stadtschreiber erstellt einen Pressebericht, welcher allen Mitgliedern des Stadtrates zur Kenntnisnahme bzw. Überarbeitung zugestellt wird. Die überarbeitete Version wird der Medienstelle übergeben, welche für die Verbreitung zuständig ist.

### 6.3.2 Pressemitteilungen Kommissionen und Behörden

Medienmitteilungen von Kommissionen und Behörden sind der Medienstelle zuhanden des Stadtrates zuzustellen. Über die Veröffentlichung sowie allfällige redaktionelle Anpassungen entscheidet der Stadtrat. Behörden und Kommissionen sind nicht befugt, ohne Genehmigung durch den Stadtrat, Informationen weiterzuleiten oder zu verbreiten.

### 6.3.3 Medienkonferenzen

Medienkonferenzen werden vom Stadtrat angesetzt. Die Medienstelle übernimmt die Organisation des Anlasses, die Bereitstellung der Räumlichkeiten, die Einladungen, die Gestaltung von Präsentationen sowie die Koordination bei der Erstellung und Bereitstellung von Pressemappen. Die Stadtschreiberin bzw. der Stadtschreiber führt durch die Medienkonferenz.

### 6.3.4 Anfragen von Medien

Sofern die Beantwortung schriftlich erfolgen kann, hat dies über die Medienstelle zu geschehen.

Mündliche Anfragen von Medien werden vom zuständigen Mitglied des Stadtrates bzw. von der Stadtschreiberin/vom Stadtschreiber beantwortet. Die Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter sind befugt, auf Anfrage und nach Rücksprache mit der Medienstelle gegenüber den Medien mündlich Auskünfte sachlicher Art zu erteilen. Es ist darauf zu achten, dass Statements immer gegengelesen werden können. Die Medienstelle ist über jede Anfrage von Medien zu informieren.

### 6.3.5 Eigene Print-Medien (WillisauInfo, Botschaften usw.)

Der Inhalt von Print-Medien wird von der zuständigen Abteilung bzw. dem zuständigen Stadtrats-Mitglied geliefert. Verantwortlich für die Zusammenführung bzw. die Koordination und die sprachliche Prüfung ist die Stadtschreiberin bzw. der Stadtschreiber. Sie bzw. er delegieren Arbeiten an die Medienstelle oder die Zentralen Dienste. Das GzD wird dem Stadtrat zur Verabschiedung vorgelegt. Dies kann auch auf dem Korrespondenzweg erfolgen.

### 6.3.6 Elektronische Medien (Webseite, Social Media)

Mitteilungen über die elektronischen Medien werden von der zuständigen Abteilung bzw. dem zuständigen Stadtrats-Mitglied geliefert. Es ist darauf zu achten, dass wenn immer möglich Fotos/Bilder für die elektronischen Medien geliefert werden. Die Medienstelle ist zuständig für die Veröffentlichung der Informationen auf den zur Verfügung stehenden elektronischen Medien.

### 6.3.7 Elektronische Anschlagkästen Willisau und Gettnau

Die elektronischen Anschlagkästen stehen primär für die Publikation von amtlichen Mitteilungen zur Verfügung. Die Informationen werden von der zuständigen Abteilung geliefert. Die Zentralen Dienste veröffentlichen die Informationen.

Sofern Platz vorhanden ist, können auch weitere Informationen aufgespielt werden. Solche Inhalte werden durch die Medienstelle aufgearbeitet und den Zentralen Diensten zur Verfügung gestellt.

## 6.4 Corporate Design

Für die Wahrnehmung der Stadt Willisau in der Öffentlichkeit ist ein klares Erscheinungsbild (Corporate Design) notwendig. Dazu gehören alle visuellen Elemente von Behörden und Verwaltung.

Die Medienstelle verantwortet das Corporate Design in Absprache mit dem Stadtrat. Sie ist bei der Einhaltung des Corporate Design durch Kommissionen und Abteilungen behilflich und sorgt für die Umsetzung des entsprechenden Manuals.

## **7. Organisatorisches, Personal und Ressourcen**

### **7.1 Medienstelle**

#### **7.1.1 Aufgabe / Zuständigkeit**

Die Medienstelle ist die Anlaufstelle für Informationen. Die Medienstelle unterstützt die Mitglieder des Stadtrates sowie die Stadtverwaltung in der Aufbereitung der Kommunikation. Die externe aktive Kommunikation wird über die Medienstelle abgewickelt. Die Medienstelle unterstützt aktiv bei der Formulierung, der Sprache, der Erscheinung und der Gestaltung der Informationen. Die Medienstelle wählt das richtige Informationsmittel bzw. den richtigen Informationskanal und bespielt diese. Bei der passiven Kommunikation wird die Medienstelle einbezogen bzw. informiert, wenn Auskünfte an Medien erfolgt sind. Im Regelfall erfolgt die Rückmeldung zu Anfragen über die Medienstelle.

Die interne Kommunikation läuft über den Stadtschreiber bzw. die jeweilige Abteilung. Die Medienstelle unterstützt für Dienstleistungen und Hilfestellungen.

#### **7.1.2 Bezeichnung, Ressourcen**

Die Aufgaben der Medienstelle werden durch die Assistentin GL/Projekte übernommen. Die Aufgaben der Medienstelle ergeben sich aus dem vorliegenden Konzept. Die Medienstelle ist während den Öffnungszeiten des DLZ erreichbar.

Die genaue Auf- und Zuteilung der Aufgaben hat innerhalb der Zentralen Dienste durch die Stadtschreiberin/den Stadtschreiber zu erfolgen.

Die Medienstelle kann Fachpersonen aus dem journalistischen oder grafischen Bereich beziehen. Entsprechende Aufträge haben im Rahmen der Kompetenzordnung zu erfolgen.

### **7.2 Hilfsmittel**

Der Einsatz von Hilfsmitteln für die interne und externe Kommunikation ist laufend zu prüfen und je nach den finanziellen und personellen Ressourcen zu beantragen.

## 8. Krisenkommunikation

### Verhaltensregeln für Mitarbeitende in Krisensituationen

#### Was ist zu tun im Krisenfall

- Ruhe bewahren
- Sich selber und andere in Sicherheit bringen / nicht selber gefährden
- Direkte Vorgesetzte / Stadttammann/Stadtschreiber informieren
- Hilfe anbieten
- Unfallort sichern, Blaulicht-Organisationen alarmieren, 1. Hilfe leisten

#### Kommunikation während Krise

- Mitarbeitende unterliegen generell der Schweigepflicht
- Persönlichkeitsschutz: Keine Namen nennen
- Gerüchte oder Falschmeldungen zu Namen sofort korrigieren lassen (ohne richtige Namen zu nennen)
- Keine Auskünfte an Medien; Verweisen an Stadtpräsidium/Stadtamtsfrau/Stadtammann

#### Verhalten während der Krise

- Den Verantwortlichen ist Folge zu leisten (Vorgesetzte haben zweite Priorität)
- Auffälligkeiten sind den Vorgesetzten bzw. dem Krisenstab zu melden

### 8.1 Grundsatz

Der Schlüssel zu einem guten Kommunikationsmanagement in Krisen ist die Früherkennung von Themen mit informationspolitischer Brisanz. Zur Risikobewältigung sind folgende Strategien anzuwenden:

- vermeiden
- transferieren
- bewältigen

Um den Mitteleinsatz zu optimieren, sind diese drei Strategien richtig zu kombinieren. Sie unterliegen einem Zeit-, Handlungs- und Entscheidungsdruck. Mit diesem Leitfaden soll diesem Druck begegnet werden.

## **8.2 Organisation**

Der Stadtrat entscheidet, ob der Gemeindeführungsstab in einer Krisensituation aufgebildet wird. In einer Katastrophe wird der Gemeindeführungsstab immer aufgebildet. Wenn der Gemeindeführungsstab eingesetzt ist, entscheidet dieser über die Kommunikationsmassnahmen. Sofern der Gemeindeführungsstab nicht eingesetzt wird, entscheidet das Stadtpräsidium über die Kommunikationsmassnahmen.

## **8.3 Umschreibungen**

### **8.3.1 Katastrophen**

Ausserordentliche Lagen können im Zusammenhang mit einem Grossunfall, einem Attentat, einer Entführung / Geiselnahme oder einer Naturkatastrophe entstehen. Für diese ausserordentlichen Lagen bestehen auf Bundes- und Kantonebene spezialisierte und institutionalisierte Sonderstäbe.

Bleiben das Ereignis oder dessen Auswirkungen lokal, bildet die Stadt Willisau einen Krisenstab unter der Leitung des Chefs Bevölkerungsschutz. Die Substitutin bzw. der Substitut der Stadtschreiberin bzw. des Stadtschreibers hat Einsatz im Krisenstab und übernimmt in diesem Fall den Lead in der Kommunikation in Absprache mit dem Chef Bevölkerungsschutz. Sie bzw. er kann die Medienstelle beiziehen.

### **8.3.2 Krisen**

Brisante Lagen können aufgrund von politischen oder gesellschaftlichen Ereignissen entstehen, die unter Umständen erst nach und nach eine Eigendynamik erhalten und damit zu einer krisenähnlichen Situation werden (Korruption, ein Zwischenfall in der Badi oder im Alterszentrum etc.).

## 8.4 Handlungsoptionen und Krisenstufen

Krisenstufe	1 Höchste Stufe	2 Hohe Stufe	3 Mittlere Stufe	4 Niedrige Stufe
Merkmale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Katastrophe bahnt sich an oder ist eingetroffen</li> <li>• Massive Schäden zu erwarten innerhalb kurzer Zeit</li> <li>• Hohe Aufmerksamkeit der Medien</li> <li>• Grosser Kreis von Betroffenen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwierige Situation oder Vorfälle mit grossen Schäden</li> <li>• kommunikative Intervention gefordert</li> <li>• Medienaufmerksamkeit gross</li> <li>• mittelgrosser Kreis von Betroffenen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwierige Situation oder Vorfälle mit mittelgrossen Schäden</li> <li>• Medienaufmerksamkeit mittel</li> <li>• Eher kleinerer Kreis von Betroffenen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwierige Situation oder Vorfälle mit kleinen Schäden</li> <li>• Medienaufmerksamkeit gering</li> <li>• eher kleiner Kreis von Betroffenen</li> </ul>
Dringlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HOCH.</li> <li>• Tägliches Geschäft ist einzustellen</li> <li>• Krisenbewältigung erhält oberste Priorität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tägliches Geschäft sekundär</li> <li>• Nur sehr wichtige Angelegenheiten erledigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tägliches Geschäft wenn möglich weiterführen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tägliches Geschäft weiterführen</li> <li>• Unwichtige Angelegenheiten verschieben</li> </ul>
Mittel intern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info-Veranstaltung</li> <li>• Pers. Gespräch</li> <li>• Anschlagbrett</li> <li>• Intranet</li> <li>• E-Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pers. Gespräch</li> <li>• Anschlagbrett</li> <li>• Intranet</li> <li>• E-Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschlagbrett</li> <li>• Intranet</li> <li>• E-Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschlagbrett</li> <li>• Intranet</li> </ul>
Mittel extern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medienkonferenz</li> <li>• Medienmitteilung</li> <li>• Medienanfragen beantworten</li> <li>• Info-Veranstaltung für Betroffene</li> <li>• Internet</li> <li>• Soziale Medien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medienmitteilung</li> <li>• Medienanfragen beantworten</li> <li>• Internet</li> <li>• Soziale Medien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medienmitteilung</li> <li>• Medienanfragen beantworten</li> <li>• Internet</li> <li>• Soziale Medien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medienmitteilung</li> <li>• Medienanfragen beantworten</li> <li>• Internet</li> <li>• Soziale Medien</li> </ul>

## 8.5 Vorgehen in der Informationsvermittlung

### 8.5.1 Generell

- In Krisenfällen gilt eine generelle Informationssperre. Behördenmitgliedern und Mitarbeitenden ist es untersagt, Auskunft zu erteilen. Alle Anfragen sind an das Präsidium weiterzuleiten.
- Auch gegenüber Dritten und im privaten Umfeld ist Stillschweigen zu wahren.
- Wir kommunizieren schnell und sofort – aber erst nach der Klärung der Faktenlage
- Direktbetroffene sind in jedem Fall vor der Öffentlichkeit zu informieren.

## 8.5.2 Katastrophen

Informationen an Medienvertreter erfolgen ausschliesslich in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Informationsorganen der Kantonspolizei bzw. den Sonderstäben.

Seitens der Stadt ist für die Informationsvermittlung ausschliesslich der Stadtpräsident unter Beizug der Medienstelle zuständig. Die Mitarbeitenden sind anzuhalten, Medienvertreter an die Pressestelle der Kantonspolizei bzw. des Sonderstabes zu verweisen.

## 8.5.3 Krisen

Wann eine Entwicklung oder eine Lage als politisch brisant und somit krisenhaft bezeichnet werden muss, entscheidet das Stadtpräsidium bzw. die Stadtamtsfrau/der Stadtammann aufgrund einer Lagebeurteilung zusammen mit der Stadtschreiberin/dem Stadtschreiber.

Ist von einer politisch brisanten Lage auszugehen, kann das Stadtpräsidium einen Krisenstab einberufen. Der Stab besteht aus maximal 5 Personen. In der Regel sind dies das Stadtpräsidium, die Stadtamtsfrau/der Stadtammann, die Stadtschreiberin/der Stadtschreiber, die Abteilungsleitung und die Medienstelle. Das Stadtpräsidium entscheidet über eine andere Zusammensetzung.

## 8.5.4 Vorgehen

Der Krisenstab hat nach folgenden Prioritäten zu handeln:

Wahres Problem erkennen (Basisinformationen beschaffen / Analyse)

Die betroffene Abteilung hat umgehend alle ihr zum fraglichen Ereignis vorliegenden Informationen (Rapporte, Protokolle, Hintergrundinformationen) dem Krisenstab vorzulegen.

Ziel setzen

Was soll das Ziel unseres Handelns sein? Wann und wo soll was informiert werden?

Informationen steuern

Die Kommunikation in Krisen erfolgt durch eine Stimme (in der Regel Stadtpräsidium). Sie erfolgt erst nach der ersten Zusammenkunft/Beratung des Krisenstabes.

Vorgängige Medienanfragen sind abzuweisen.

Es soll möglichst rasch informiert werden. Inhaltlich soll baldmöglichst dargestellt werden:

- wie die Lage-Erkundung ausgefallen ist,
- wie die Situation sich mutmasslich weiterentwickeln wird und
- welche Ziele erreicht werden sollen.

Grundsätzlich sollen den Medien die verfügbaren, gesicherten Fakten mitgeteilt werden (sofern der Persönlichkeitsschutz dies zulässt). Zudem sollen in kurzen Abständen weitere Medien-Updates angesetzt werden, um dem zu erwartenden Druck zu begegnen.

Die übrigen Mitglieder des Stadtrates sind sofort über das Ereignis, die getroffenen Massnahmen sowie die nächsten Schritte zu informieren.

Neben der externen Kommunikation ist das eigene Personal über den Fortgang der politisch brisanten Lage und deren Bewältigung zu informieren. Ist das Personal in besonderem Masse selbst davon betroffen, soll eine Betreuung durch psychologisch geschulte Fachleute angeboten werden (Care Link).

## **8.6 Worst-Case Szenarien**

Szenarien bedenken, welche «bad or worst cases» eintreffen könnten und diese Möglichkeiten üben bzw. Massnahmen erörtern.

## **8.7 Weiteres Vorgehen / Deeskalation**

Es sind alle Massnahmen zu ergreifen, welche einer Deeskalation dienen. Alle Massnahmen werden durch den Krisenstab angeordnet, durchgeführt und kontrolliert. Der Krisenstab regelt das weitere Vorgehen und setzt allenfalls eine neue Krisenstufe fest.

## **8.8 Debriefing**

Jede Krisensituation ist beim Übergang zum Normalbetrieb mit einem Debriefing abzuschliessen. Dabei sind Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und in die Abläufe zu implementieren. Die Information des Personals erfolgt über die zuständigen Führungspersonen stufengerecht.

## **9. Inkraftsetzung**

Das Kommunikationskonzept tritt am 25. November 2022 in Kraft.

Willisau, 24. November 2022

### **STADTRAT WILLISAU**

André Marti  
Stadtpräsident

Guido Solari  
Stadtschreiber

## **10. Anhang**

Massnahmenplan

# Massnahmenplan zum Kommunikationskonzept

Stand November 2022

Nr.	Thema	Handlungsbedarf / Beschrieb	2022	2023	2024	2025	2026
4.1.1	Botschaften	erledigt					
4.1.2	Informationsaustausch an Gemeindeversammlungen						
4.2.1	Neuzuzogenenbegrüssung						
4.2.2	Wirtschaftsanlass	Konzept unter Einbezug Gewerbeverein, IHV und WFLU					
4.3.1	Parteiengespräch						
4.3.2	Workshops mit der Bevölkerung	nach Bedarf					
4.3.3	Sprechstunden mit Einzelpersonen						
4.3.4	Umfragen, Kundenbefragungen	nach Bedarf					
4.3.5	Schalterkontakte	Schulung Schaltermitarbeitende				10'000	
4.3.6	Treffen mit Interessensvertretungen der Wirtschaft						
4.3.7	Kontaktpflege mit einzelnen Unternehmen	Konzept Zuständigkeit und Kontaktpflege erstellen					
4.3.8	Kontaktpflege mit den Kirchgemeinden						
4.3.9	Kontaktpflege mit Gemeindeverbänden						
4.3.10	Kontaktpflege mit Vereinen						
4.3.11	Kontaktpflege mit Nachbargemeinden	Konzept institutionalisierte Kontaktpflege					
4.3.12	Kontaktpflege mit dem Kanton						
4.4	Medienarbeit	Medienschulung (Medienstelle und Stadtrat) Neue Zuständigkeiten regeln, Prozess Erarbeitung überprüfen		5'000			
4.5	WillisauInfo			5'000			
4.6	Gemeindebroschüren / Drucksachen / Briefe / Emails	CI-Schulung (intern)		5'000			
4.7.1	Konzept Website	Ausbau zum interaktiven Kundenportal, Umsetzung ab 2024			5'000	100'000	
4.7.2	Newsletter	Teil des Projektes Website			5'000		
4.7.3	Gemeinde-App, digitaler Dorfplatz	Teil des Projektes Website					
4.7.4	Social Media	Kanäle aufbauen und Konzept für Bewirtschaftung		5'000			
4.8.1	Vertretung an Veranstaltungen						
4.8.2	Gratulationen bei hohen Geburtstagen						
4.9.1	Öffentliche Aushänge, Informationsstelen						
5.1.1	Stadtratssitzungen						
5.1.2	Geschäftsleitungssitzung						
5.1.3	Abteilungssitzungen						
5.2.1	Klausuren Stadtrat						
5.2.2	Klausuren Stadtrat mit der Geschäftsleitung						
5.3.1	Informationsveranstaltungen für die Verwaltung						
	Stadrats-/Geschäfts-/Abteilungsanlässe und -Ausflüge,						
5.3.2	Personalabend						
5.4.1	Protokolle der Kommissionen						
5.4.2	Geschäftsbericht / Halbjahresbericht						
5.5.1	Intranet, Infomail, Messenger-Gruppen	Teil des Projektes Website					
5.6.1	Mitarbeiterumfragen						
<b>Budget (Fr.)</b>			<b>0</b>	<b>15'000</b>	<b>10'000</b>	<b>110'000</b>	<b>0</b>

## 11. Tabelle der Änderungen des Kommunikationskonzeptes vom 24. November 2022

<u>Nr. der Änderung</u>	<u>in Kraft seit</u>	<u>Betroffene Ziffer</u>	<u>Art der Änderung</u>	<u>Alter Text</u>	<u>Beschluss vom, Gremium</u>
1	09.02.2023	3.2	neu, Controllingkommission		Beschluss vom 09.02.2023, Stadtrat