

# Stadt Dübendorf

---

## Kommunikationskonzept Primarschule

1. November 2023

Erstellt durch die Primarschule  
in Zusammenarbeit mit der Dimedio GmbH

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Grundlagen</b> .....	<b>3</b>
1.1	Kommunikationsumfeld .....	3
1.2	Gesetzliche Grundlagen .....	3
1.3	Geltungsbereich.....	3
<b>2.</b>	<b>Strategie</b> .....	<b>3</b>
2.1	Kommunikationsstrategie .....	3
2.2	Kommunikationsgrundsätze .....	4
2.3	Auftreten der Schulpflege und Mitarbeitenden gegenüber der Öffentlichkeit.....	4
2.4	Corporate Identity .....	5
2.5	Geschlechtergerechte Sprache .....	5
<b>3.</b>	<b>Akteure und Kanäle</b> .....	<b>5</b>
3.1	Akteure.....	5
3.2	Kanäle.....	6
3.3	Kommunikationskaskade und Zwiebschalenmodell .....	7
<b>4.</b>	<b>Organisation</b> .....	<b>8</b>
4.1	Kommunikationsebenen und Kommunikationsverantwortung .....	8
4.2	Kommunikationsstelle.....	8
4.3	Kommunikationszuständige.....	9
4.4	Websites & Social Media .....	9
<b>5.</b>	<b>Regelkommunikation und Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	<b>11</b>
5.1	Regelkommunikation .....	11
5.2	Klassifizierung nach IDG .....	12
5.3	Standardprozess: Kommunikation Beschluss Schulpflege .....	13
5.4	Öffentlichkeitsarbeit .....	14
5.5	Serviceverständnis und Reaktionszeiten.....	14
<b>6.</b>	<b>Medienarbeit</b> .....	<b>15</b>
6.1	Nachrichtenwerte .....	15
6.2	Grundsätze der Medienarbeit .....	15
6.3	Organisation und Prozesse der Medienarbeit .....	16

<b>7.</b>	<b>Krisenkommunikation</b> .....	<b>17</b>
7.1	Geltungsbereich.....	17
7.2	Organisation der Krisenkommunikation.....	17
7.3	Krisenstufen und Zuständigkeit für Kommunikation .....	18
7.4	Alarmierung .....	19
7.5	Kommunikationsgrundsätze in der Krise .....	19
7.6	Externer Bereitschaftsdienst.....	19
<b>8.</b>	<b>Erfolgskontrolle &amp; Weiterbildung</b> .....	<b>20</b>
8.1	Medienmonitoring .....	20
8.2	Sensibilisierung und Training .....	20
<b>9.</b>	<b>Anhang</b> .....	<b>21</b>
9.1	Leitlinien für Umgang mit Social Media .....	21
9.2	Merkblatt Medienmitteilung.....	22
9.3	Checkliste Vorbereitung Medienauftritte.....	23
9.4	Checkliste Organisation Medienkonferenz .....	24

## **1. Grundlagen**

### **1.1 Kommunikationsumfeld**

An der Primarschule Dübendorf werden über 2000 Schülerinnen und Schüler in acht verschiedenen Schuleinheiten mit Quartierkindergärten und Aussenwachtshäusern unterrichtet. Dübendorf ist, mit Ausnahme der Sekundarschule, eine Einheitsgemeinde; das Primarschulpräsidium ist damit ein Mitglied des Stadtrats.

Die Primarschulpflege ist eine eigenständige Kommission und konstituiert sich selbst. Sie ist gemäss Volksschulgesetz für die Vertretung der Schule gegen aussen zuständig. Gleichzeitig hat der Stadtrat von Gesetzes wegen (Gemeindegesezt) eine Informationspflicht der Öffentlichkeit, von der die Schule nicht ausgenommen ist. Eine Absprache der Kommunikation zwischen den beiden Behörden und Verwaltungen ist deshalb für eine erfolgreiche Kommunikation entscheidend. Das vorliegende Kommunikationskonzept ist in seiner Struktur auf das Konzept des Stadtrats abgestimmt und darf keine widersprüchlichen Regelungen zu den Bestimmungen des Stadtrats enthalten.

### **1.2 Gesetzliche Grundlagen**

Nachfolgende Bestimmungen bilden die gesetzliche Grundlage für das vorliegende Konzept:

- Gemeindegesezt des Kantons Zürich
- Volksschulgesetz des Kantons Zürich
- Gesetz über die Information und den Datenschutz des Kantons Zürich
- Gemeindeordnung der Stadt Dübendorf
- Geschäftsordnung der Primarschule Dübendorf

### **1.3 Geltungsbereich**

Dieses Konzept gilt für die Kommunikationstätigkeit von:

- Schulpflege
- Projektgruppen
- Schulverwaltung
- sämtliche Schuleinheiten

Sie alle sind eingeschlossen, wenn die Begriffe "Primarschule Dübendorf" oder "Schule" verwendet werden.

Einzelne Organisationseinheiten der Primarschule Dübendorf, namentlich die Musikschule Region Dübendorf und der Schulpsychologische Dienst Dübendorf, welche im Rahmen von Anschlussverträgen im Auftrag der Primarschule Dübendorf mit anderen Gemeinden zusammenarbeiten, können untergeordnete Richtlinien zur Kommunikation erlassen. Diese müssen der Schulpflege zur Bewilligung vorgelegt werden.

## **2. Strategie**

### **2.1 Kommunikationsstrategie**

Mit einer transparenten und zeitgerechten Kommunikation gegen aussen sorgt die Primarschule Dübendorf dafür, dass die Entscheidungen von Behörde, Verwaltung und Schuleinheiten für alle relevanten Akteure nachvollziehbar sind.

Eine transparente und zeitgerechte interne Kommunikation ist in einem sich rasch verändernden Arbeitsumfeld eine wichtige Orientierungshilfe für die Mitarbeitenden und fördert wiederum die Akzeptanz der Führungsentscheidungen.

Die Primarschule nutzt sowohl für die interne als auch für die externe Kommunikation verschiedene, zeitgemässe Kanäle, welche auf die Mediennutzung der anzusprechenden Akteure abgestimmt sind.

## 2.2 Kommunikationsgrundsätze

- a. Die von der Schule formulierten Botschaften entsprechen in ihrer Form und Sprache den Anforderungen von Akteuren und Kanälen.
- b. Die Kommunikationsfolge beachtet die Grundsätze "intern vor extern" und "Betroffene vor Beteiligten vor Dritten". Die Schule hält sich dabei an das Zwiebelchalenprinzip (vgl. Kp. 3.3).
- c. Die Schule ist in ihrer Kommunikation der Wahrheit gegenüber der Öffentlichkeit und gleichzeitig dem Schutz der individuellen Persönlichkeitsrechte verpflichtet. Sie trägt diesem Spannungsfeld Rechnung, indem sie nur wahre Informationen zeitgerecht verbreitet und mögliche Interessenkonflikte transparent macht.
- d. Bei allen externen Botschaften achtet die Schule auf eine allgemein verständliche Formulierung. Die wichtigsten Botschaften (Urnenweisungen etc.) werden in leichter Sprache verfasst (vgl. Faktenblatt „Leichte Sprache“ des EDI).
- e. Die Kommunikation der Schule wird in deutscher Sprache verfasst. Übersetzungen in andere Sprachen sind in begründeten Einzelfällen möglich und müssen durch die Leitung Bildung oder die zuständige Schulleitung bewilligt werden.

## 2.3 Auftreten der Schulpflege und Mitarbeitenden gegenüber der Öffentlichkeit

Die Mitglieder der Schulpflege sind vom Volk gewählt. Grundsätzlich hat jedes Behördenmitglied das Recht, sich in der Öffentlichkeit über die Arbeit der Behörde zu äussern, sofern die Inhalte nicht gesetzlich geschützt sind (vgl. Kap. 5.2). Im Sinne eines reibungslosen Ablaufs des politischen Prozesses und eines einheitlichen Auftretens der Behörde gegen innen und aussen bekennen sich alle Mitglieder der Schulpflege zum Kollegialitätsprinzip.

Die Mitglieder der Schulpflege halten sich demnach an folgende Sprachregelungen:

- a. Während der Diskussionsphase eines Geschäfts darf und soll innerhalb der Behörde alles gesagt werden – unter Einhaltung des gebührenden, zwischenmenschlichen Respekts. Alles Gesagte bleibt innerhalb der Behörde vertraulich. Bei Anfragen von aussen wird auf die laufende Diskussion verwiesen und ein ungefährer Zeitpunkt für weitere Informationen angekündigt. Persönliche Haltungen sind als solche explizit zu deklarieren.
- b. Fällt die Behörde einen Beschluss, wird in jedem Fall der IDG-Status (vgl. Kap. 5.2) festgehalten. Bei Konflikten Geschäften bzw. solchen mit einem möglichen öffentlichen Interesse wird ein gemeinsames Wording festgelegt sowie ein Sprecher oder eine Sprecherin gegenüber Medien und Öffentlichkeit bestimmt.
- c. Bei Anfragen aus den Kommunikationsebenen 2 bis 5 (vgl. Kap. 3.3) kann jedes Behördenmitglied im Rahmen des vereinbarten Wordings selber Auskunft geben. Bei Anfragen von Medien muss auf den bestimmten Sprecher oder die Sprecherin verwiesen werden. Ist kein Sprecher bzw. keine Sprecherin bestimmt, wird auf die Kommunikationsstelle verwiesen.
- d. Soziale Netzwerke sind aufgrund ihrer Reichweite als Massenmedien zu betrachten. Mitglieder der Behörden, mit Ausnahme der Sprecher/innen, äussern sich auf Sozialen Netzwerken deshalb nicht zu Behördenbeschlüssen.

Für Projektgruppen, Schulleitungen sowie alle weiteren Mitarbeitenden der Schule gilt das Amtsgeheimnis. Sie äussern sich zu Verfahren, Entscheidungsprozessen und Beschlüssen gegenüber sämtlichen externen Akteuren nur in Absprache mit der Schulpflege und der Kommunikationsstelle.

## 2.4 Corporate Identity

Ein einheitliches und professionelles Erscheinungsbild in Wort und Bild erhöht die Glaubwürdigkeit der Kommunikation. Die geltenden CI/CD-Richtlinien der Primarschule Dübendorf gemäss Beschluss der Schulpflege vom 29.10.2019 sind für alle Mitarbeitenden verbindlich einzuhalten. Ausgenommen von diesem Beschluss sind die Musikschule Region Dübendorf sowie der Schulpsychologische Dienst Dübendorf.

## 2.5 Geschlechtergerechte Sprache

Die Schule formuliert ihre Texte in geschlechtergerechter Sprache. Geschlechtergerecht formuliert sind Texte, in denen weder Frauen noch Männer sprachlich diskriminiert werden; also Texte, in denen Frauen sprachlich in gleichem Mass sichtbar sind wie Männer. Je nach Situation können Paarformen (Bürgerinnen und Bürger), geschlechtsabstrakte Formen (versicherte Person), geschlechtsneutrale Formen (Versicherte) oder Umschreibungen ohne Personenbezug zum Einsatz kommen. Ausserhalb von Fliesstexten (d.h. in Aufzählungen, Stichwortlisten etc.) kann der Schrägstrich (er/in) angewendet werden. Das generische Maskulin („Frauen sind selbstredend mitgemeint.“) ist in keinem Fall zulässig. In den Texten der Schule werden der Genderstern und ähnliche Schreibweisen nicht verwendet. Die Stadt verweist hierzu auf die entsprechende [Weisung der Bundesverwaltung](#) (17.6.2021) und schliesst sich deren Begründung und rechtlicher Herleitung an. Diese Regelung gilt für alle neuen offiziellen Dokumente und Publikationen der Schule und ist bei sämtlichen Revisionen bestehender Schriftstücke zur berücksichtigen.

## 3. Akteure und Kanäle

Für eine wirkungsvolle Aufbereitung der Inhalte, ist es für den Sender oder die Senderin einer Botschaft von zentraler Bedeutung, den Empfängerkreis bzw. die Zielgruppe der Nachricht zu kennen. Weil eine Botschaft bei den Empfängerinnen und Empfängern jedoch meist eine Reaktion oder Aktion auslöst, werden diese im vorliegenden Konzept als "Akteure" bezeichnet. Die nachfolgende Aufzählung bildet die Basis jeder Kommunikationsplanung der Schule.

### 3.1 Akteure

#### intern\*

Schulpräsidium  
Schulpflege  
Leitung Bildung  
Leitung administrative Dienste  
Leitung pädagogische Dienste  
Schulleitungen  
Dienstleitungen  
Lehrpersonen  
Fach- und Förderlehrpersonen  
Musiklehrpersonen  
Schulleitungsassistenzen  
MA Schulverwaltung  
MA Schulpsychologischer Dienst  
MA Schulsozialarbeit  
MA Tagesstrukturen  
MA Schulgesundheit  
MA Hausdienst & Haustechnik  
MA Freifachkurse  
MA Schulzahnklinik

#### extern

Stadtrat  
Gemeinderat  
Eltern  
Sek. Dübendorf-Schwerzenbach  
Schülerinnen und Schüler  
Elternrat  
Externe Nutzende Infrastruktur  
Freiwillige Mitarbeitende  
Anwohnende Schulanlagen  
Volksschulamt  
Parteien/Fraktionen  
KESB  
Polizei/Feuerwehr/Bevölkerungsschutz  
Öffentlichkeit  
Medien

\* Als "interne Akteure" werden Einzelpersonen oder Gruppen bezeichnet, gegenüber welchen die Schule das Weisungsrecht besitzt. Neben den genannten Akteuren sind in der Praxis meist zusätzlich direkt betroffene Personen oder Personengruppen auszumachen.

## 3.2 Kanäle

Botschaften können ihre Wirkung nur entfalten, wenn sie zeitgerecht über den richtigen Kanal an die Akteure herangetragen werden. Die nachfolgende Aufstellung enthält eine Übersicht über die wichtigsten Kommunikationskanäle, welche in Schule Dübendorf eingesetzt werden.

### 3.2.1. Wichtigste Kommunikationskanäle der Schule Dübendorf

Kanal	Kanalverantwortung <sup>1</sup>	für Ebene <sup>2</sup>
Schulpflegesitzung	Schulpräsidium	1
Koordinations-sitzung	Leitung Bildung	2
Protokoll/Protokollauszug	Leitung administrative Dienste	1-5
Geschäftsverwaltungssystem	Leitung Schulverwaltung	1,2
Schulleitungskonferenz	Leitung Bildung	2
School-Messenger (Klapp)	Leitung Medien & Informatik	2-4
Schulkonferenz	Schulleitungen	3
Informationsschreiben per Post	Schulverwaltung	3,4
Newsletter (E-Mail)	Leitung Bildung	
Informationsanlass für alle Eltern	Leitung Bildung	4
Informationsanlass für Eltern Schuleinheit	Schulleitung	4
Informationsanlass für Eltern Klasse	Lehrpersonen	4
Schulmagazin (Backstage)	Leitung administrative Dienste	4-6
Social Media	Leitung Medien & Informatik	4-6
Website	Leitung Medien & Informatik	4-6
Abstimmungsweisungen	Leitung administrative Dienste	4-6
Medienmitteilung	Leitung administrative Dienste	6
Medienkonferenz	Leitung Bildung	6

1 Die Kanalverantwortung umfasst die Bereitstellung und den Unterhalt des Kanals.

2 Das Konzept der "Kommunikationsebene" ist in Kap. 4.1 beschrieben.

### 3.2.2. Elternkommunikation

Für die elektronische Kommunikation zwischen Lehrperson und Eltern wird an der Schule verbindlich der School-Messenger „Klapp“ eingesetzt.

### 3.2.3. Social Media

Die schule Dübendorf setzt verschiedene Social-Media-Kanäle ein. Die Organisation der Social-Media-Kanäle ist in Kap. 4.4 geregelt.

### 3.3 Kommunikationskaskade und Zwiebschalenmodell

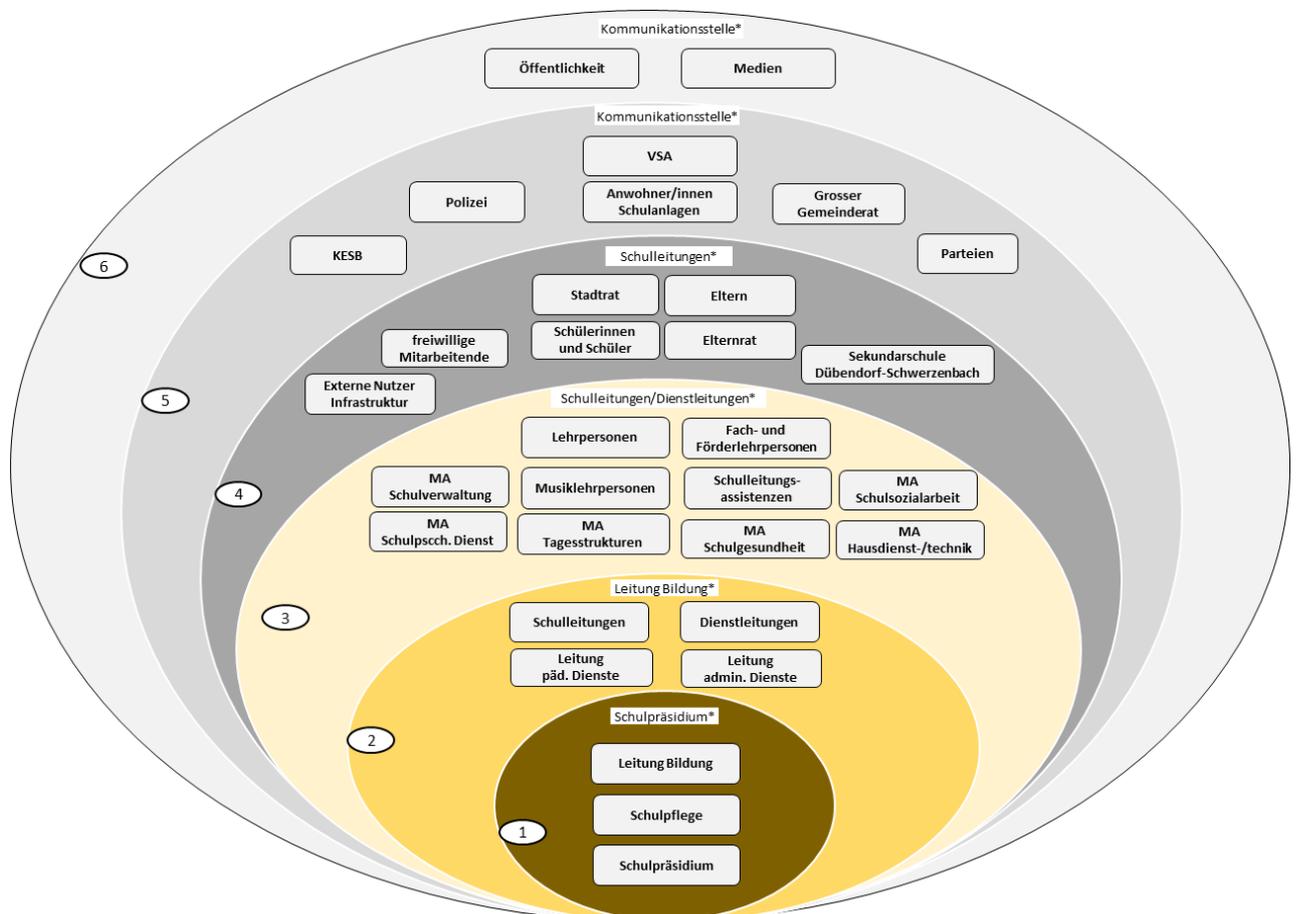
Informationen sind neben dem Geld die wichtigste "Währung" in einer Organisation. Die Reihenfolge, in denen die Akteure über ein Thema informiert werden, hat einen entscheidenden Einfluss auf die Akzeptanz der Inhalte. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von einer "Kommunikationskaskade".

Die Standard-Kommunikationskaskade der Schule Dübendorf ist im "Zwiebschalenmodell" visualisiert. Das Modell ist ein Gerüst. Erst der konkrete Fall selbst bringt die Komponente der Betroffenheit ein – und die ist in der Regel stärker zu gewichten.

Das Modell ist wie folgt anzuwenden:

- Standardmodell auf konkreten Fall anpassen; Grundsatz: direkt Betroffene zuerst; ggf. Akteure weglassen
- alle Akteure einer Ebene informieren
- erst wenn alle Akteure einer Ebene informiert sind, darf auf die nächsthöhere Ebene gewechselt werden

#### 3.3.1. Zwiebschalenmodell der Primarschule Dübendorf



Ebenen 1 bis 3:interne Kommunikation  
 Ebenen 4 bis 6:externe Kommunikation

\* Kommunikationsverantwortung für diese Ebene (vgl. Kap. 4.1)

## **4. Organisation**

### **4.1 Kommunikationsebenen und Kommunikationsverantwortung**

Die Verantwortung für die Regelkommunikation (kurz: Kommunikationsverantwortung) ist in der Primarschule Dübendorf nach Kommunikationsebenen geregelt. Die Ebenen entsprechen dem Zwiebelschalenmodell (vgl. Kap. 3.3).

Die Person, welche die Kommunikationsverantwortung trägt,

- a. stellt sicher, dass alle relevanten Informationen von innen nach aussen gemäss den strategischen Grundsätzen der Stadt zu den genannten Akteuren fliessen. Dabei kann sie Kommunikationsaufgaben innerhalb ihrer Führungslinie delegieren.
- b. stellt sicher, dass die Akteure ihre Ansprechpartner/innen für Informationen von aussen nach innen kennen.
- c. ist Ansprechpartner/in bei Störfällen in der Kommunikation.

### **4.2 Kommunikationsstelle**

Die Kommunikationsstelle ist die zentrale Schaltstelle der Kommunikation in Primarschule. Sie wird durch die Leitung Bildung geführt und untersteht direkt dem Schulpräsidium. Die Stellvertretung übernimmt die Leitung administrative Dienste.

Die Kommunikationsstelle der Schule bildet die Schnittstelle zur Kommunikationsstelle des Stadtrats und der Stadtverwaltung.

Der Aufgabenbereich der Kommunikationsstelle umfasst folgende Bereiche:

- a. Planung und Weiterentwicklung der internen & externen Kommunikation der Schule
- b. Koordination der externen Kommunikation im Bereich «Schule» zwischen Schulpflege, Schuleinheiten und der Kommunikationsstelle von Stadtrat & Stadtverwaltung
- c. Vorbereitung Geschäfte der Schulpflege aus kommunikativer Sicht
- d. Erstellung und Versand des Schulpflege-Bulletins (vgl. Kap. 5.3)
- e. Erstellung, Versand und Monitoring von Medienmitteilungen der Schulpflege
- f. Finalisierung, Freigabe und Versand der Medienmitteilungen aus den Schuleinheiten
- g. Ansprechperson und zentrale Eingangsstelle für Medienanfragen
- h. Aufschaltung von Website-Inhalten mit News-Charakter (Medienmitteilungen etc.)
- i. Krisenkommunikation (als Mitglied der RRTs, vgl. Kap. 7.2)

### **4.3 Kommunikationszuständige**

Jede Organisationseinheit der Primarschule Dübendorf bezeichnet eine verantwortliche Person für die Kommunikation. In der Regel ist es die Vorgesetzte respektive der Vorgesetzte. Diese Personen haben folgende Aufgaben:

- a. Ansprechperson für die zentrale Kommunikation der Primarschule Dübendorf.
- b. Sie informieren die Leitung Bildung respektive die Leitung Pädagogische Dienste oder die Leitung Administrative Dienste über Themen aus ihrer Organisationseinheit, welche von öffentlichem Interesse sein könnten und liefern Textvorschläge dazu.
- c. Sie pflegen die Inhalte auf der Website ([www.schule-duebendorf.ch](http://www.schule-duebendorf.ch)) aus ihrem Bereich respektive zusätzlich die eigene Website der Organisationseinheit.
- d. Sie stellen für die zentrale Öffentlichkeitsarbeit der Primarschule Dübendorf Inhalte für die Social-Media-Kanäle zur Verfügung.

### **4.4 Websites & Social Media**

#### **4.4.1. Zentrale Website der Primarschule Dübendorf**

Die Website der Primarschule Dübendorf ist ein zentrales Informationselement in der Öffentlichkeitsarbeit. Für den technischen Betrieb der Website ist ein externer Dienstleister zuständig.

Die Zuständigkeit für den inhaltlichen Betrieb der Website liegt bei der Dienstleitung Medien und Informatik. Diese kann die Bewirtschaftung entsprechend delegieren.

#### **4.4.2. Weitere Websites der Primarschule Dübendorf**

Verschiedene Organisationseinheiten der Primarschule verfügen über eigene Websites. Für jede Website liegt ein Betriebskonzept vor, in dem mindestens die folgenden Punkte geklärt sind:

- a. Redaktionelle Hoheit (= abschliessende Entscheidungsbefugnis über Inhalte)
- b. Zuständigkeit für Inhaltspflege (inkl. Stellvertretung)
- c. Zuständigkeit für technischen Betrieb
- d. Ansprechperson für Kommunikationsstelle

Jede Website einer Organisationseinheit der Primarschule Dübendorf sowie deren Betriebskonzept müssen durch die Schulpflege bewilligt werden.

#### 4.4.3. **Offizielle Social-Media-Kanäle der Primarschule Dübendorf**

Als " Die Primarschule Dübendorf veröffentlicht ausgewählte Inhalte auf folgenden Social-Media-Kanälen:

- a. Facebook
- b. Instagram
- c. LinkedIn

Die inhaltliche Verantwortung für diese Kanäle liegt bei der Kommunikationsstelle, die technische Verantwortung bei der Dienstleitung Medien und Informatik.

Organisationseinheiten der Primarschule können eigenen Social-Media-Kanäle betreiben. Die Aufschaltung bedarf der Genehmigung durch die Leitung Bildung. Es muss dafür ein Betriebskonzept vorliegen, in dem mindestens folgende Punkte geklärt sind:

- a. Redaktionelle Hoheit (= abschliessende Entscheidungsbefugnis über Inhalte)
- b. Zuständigkeit für Inhaltspflege (inkl. Stv.)
- c. Zuständigkeit für technischen Betrieb
- d. Ansprechperson für Leitung Bildung und Dienstleitung Medien und Informatik
- e. Sicherheitsvorkehrungen/Datenschutz

Für den Krisenfall verfügt die Leitung Medien und Informatik über einen Zugang zu allen Accounts bzw. über die nötigen Administratorrechte und kann Inhalte auf Anweisung des Rapid Response Teams (RRT) eigenständig publizieren.

Für alle Behördenmitglieder sowie für alle Mitarbeitenden der Primarschule Dübendorf gelten die Leitlinien für den Umgang mit Social Media (vgl. Anhang).

#### 4.4.4. **Private Social-Media-Kanäle von Behördenmitgliedern & Mitarbeitenden**

Beiträge zu politischen Geschäften der Primarschule Dübendorf erscheinen ausschliesslich auf den offiziellen Social-Media-Kanälen der Schule erscheinen.

Beiträge aus dem Schulbetrieb erscheinen auf den offiziellen Social-Media-Kanälen der Schule. Mitglieder der Schulpflege sowie alle weiteren Mitarbeitenden der Schule sind eingeladen, diese Beiträge sporadisch auf ihren privaten Social-Media-Kanälen zu teilen. In Absprache mit der zuständigen Schulleitung können Mitglieder der Schulpflege eigene Social-Media-Beträge aus dem Schulbetrieb für ihre privaten Kanäle erstellen. Dabei sind die gesetzlichen Vorgaben zum «Recht am eigenen Bild» sowie die Regelungen betreffend Fotografieren von Schulkindern und Mitarbeitenden zu beachten. Mitarbeitende haben politische Beiträge und Kommentare zu Themen der Primarschule Dübendorf zu unterlassen. Für Mitglieder der Behörde gilt das Kollegialitätsprinzip. Im Übrigen gelten die Leitlinien im Umgang mit Social Media (vgl. Pkt. 9.1)

#### 4.4.5. **Datenschutz**

Beim Einsatz von Online-Kommunikationskanälen und insbesondere von Social Media ist die Verarbeitung von personenbezogenen Daten bei bestimmten Funktionalitäten unerlässlich. Die Primarschule hält sich dabei an die Vorgaben des kantonalen Datenschutzgesetzes. Besonders zu beachten ist dabei die aktive Information und explizite Zustimmung der Nutzerinnen und Nutzer zur Sammlung und Bearbeitung personenbezogener Daten.

## 5. Regelkommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

### 5.1 Regelkommunikation

Als "Regelkommunikation" versteht die Stadt Dübendorf sämtliche institutionalisierten, regelmässig wiederkehrenden Kommunikationsmassnahmen um Zusammenhang mit Entscheidungsfixpunkten. Für die Regelkommunikation der Primarschule Dübendorf werden folgende Kanäle eingesetzt:

Kommunikationsanlass	Zu informierende Akteure	Kanäle	Zuständigkeit
Sitzung Schulpflege	Mitglieder SPF Direkt Betroffene Schulleitungen Leitungen Organisationseinheiten Dienstleitungen Lehrervertretung Stadtrat Gemeinderat MA Primarschule Medien Andere Gemeinden SuS/Eltern Öffentlichkeit	Protokoll* Protokollauszug Protokoll* Protokoll*  Protokoll* Protokoll*  SharePoint Medienmitteilung Medienmitteilung Website Website <i>* Axioma</i>	Leitung Admin. Dienste
Amtliche Mitteilungen	Öffentlichkeit	Glatttaler	Leitung Admin. Dienste
SLK	Mitglieder SLK Direkt Betroffene Mitglieder SPF Schulverwaltung MA Primarschule	Protokoll (Teams) Protokollauszug Protokoll* Protokoll* Durch Linie <i>* Sharepoint</i>	Leitung Bildung
Schulkonferenz Sitzung Hortleitungen	MA Schuleinheit / Organisationseinheit Schulpflege Leitung Bildung	Protokoll*          <i>* Sharepoint</i>	Schulleitung Dienstleitung SEB
Elterngespräch	Beteiligte Lehrpersonen (alle) Eltern SSA/SPD (bei Bedarf) Schulleitung/Leitung SEB (bei Bedarf)	Email  Klapp Email Email	Lehrperson oder Schulleitung/Hortleitung
Elternabend	Beteiligte Lehrpersonen (alle) Eltern SSA Schulleitung/Leitung SEB	Email  Klapp Email Email	Lehrperson oder Schulleitung/Hortleitung
Schulbesuchstag	Alle internen Akteure Eltern SuS Öffentlichkeit	Email Klapp  Amtl. Publikation	Schulleitung  Schulverwaltung
Schulanlass/Infoanlasse	Alle internen Akteure Eltern SuS Medien/Öffentlichkeit (bei Bedarf)	Email Klapp  Email	Schulleitung/Hortleitung

## 5.2 Klassifizierung nach IDG

Gemäss dem Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) gilt für Behörden und Verwaltung im Kanton Zürich das "Öffentlichkeitsprinzip". Das heisst konkret: Jede Person hat, ohne dass sie ein besonderes Interesse geltend machen muss, ein Recht auf Information über die Tätigkeit des öffentlichen Organs sowie auf Zugang zu amtlichen Dokumenten. Das Gesetz regelt weiter, welche Einschränkungen und Ausnahmen für diese Regelung bestehen. Weil sich Bürgerinnen und Bürger – und insbesondere Medienschaffende – verstärkt auf das Öffentlichkeitsprinzip berufen, werden in der Primarschule Dübendorf die relevanten amtlichen Dokumente mit einer „IDG-Klassifizierung« versehen. Es gelten die folgenden Klassen:

Klassifizierung	Beschreibung	Vorgehen
öffentlich	Dokument enthält keine durch das IDG geschützten Inhalte	bei Inhalten von hohem öffentlichem Interesse wird aktiv kommuniziert, bei allen übrigen Inhalten wird auf Gesuch gem. IDG Einsicht gewährt
teilweise öffentlich	Dokument enthält durch IDG geschützte Inhalte	auf Gesuch gem. IDG wird Einsicht in das Dokument gewährt, geschützte Inhalte werden entfernt (neue Dokumentenversion); Bearbeitung des Dokuments wird Gesuchsteller/in transparent gemacht und begründet
zeitlich befristet nicht öffentlich	Dokument enthält Inhalte, die während einer bestimmten Frist durch das IDG geschützt sind	Nach Ablauf der Frist, wird auf Gesuch gem. IDG Einsicht gewährt, bei Inhalten von hohem öffentlichem Interesse wird aktiv kommuniziert.
nicht öffentlich	Dokument enthält mehrheitlich durch IDG geschützte Inhalte bzw. ergibt mit Weglassung der geschützten Inhalte keinen Sinn mehr	Grund für Klassifizierung wird stichwortartig im Dokument festgehalten; auf Gesuch gem. IDG wird Einsicht verweigert und allgemein nachvollziehbar begründet

### 5.3 Standardprozess: Kommunikation Beschluss Schulpflege

Prozessschritt	Beschreibung	Zuständigkeit	Termin
1. Akteneingabe- schluss	Nachfolgende Informationen werden im Vorprotokoll am Schluss in der Antragsaufzählung festgehalten: - <u>Kurztext für Klassifizierung</u> nach Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) bei <u>nicht</u> zu veröffentlichen Geschäften.	Antragstellende, Akten Einreichende	PSP Sitzung - 12 Kalendertage vor Sitzung (inkl. Sitzungstag)
2. Vorbereitung Schulpflegebulletin	Die Leitung Administrative Dienste fasst die Texte zu einem Bulletin zusammen zu und macht Ergänzungen. Der Entwurf des Bulletins wird dem Präsidium und der Leitung Bildung zugestellt.	Leitung Administrative Dienste	PSP Sitzung - 5 Kalendertage vor Sitzung (inkl. Sitzungstag)
3. Geschäftsbehandlung Primarschulpflege	Die Primarschulpflege behandelt die Geschäfte im Rahmen der Sitzung. Die Kurztexthe für Medienberichte und die Klassifizierungen werden in das Protokoll übernommen.	Präsidium	PSP Sitzung
4. Freigabe Schulpflegebulletin	Die finale Version wird durch das Präsidium und die Leitung Bildung definiert und frei gegeben.	Leitung Administrative Dienste	PSP Sitzung + 1 Kalendertage nach Sitzung
5. Publikation intern	Die finale Version wird durch die Leitung Administrative Dienste der Administration SharePoint übergeben und per interner Email verschickt.	Leitung Administrative Dienste	PSP Sitzung + 1 Kalendertage nach Sitzung
6. Publikation extern	Die finale Version wird durch die Leitung Administrative Dienste per Email extern verschickt.	Leitung Administrative Dienste	PSP Sitzung + 6 Kalendertage nach Sitzung

## 5.4 Öffentlichkeitsarbeit

Zusätzlich zu den Massnahmen der Regelkommunikation sollen die Öffentlichkeit regelmässig über aktuelle politische Schwerpunkte, den Fortschritt strategischer Projekte sowie über die Arbeit von Behörden und Verwaltung der Primarschule informiert werden. Diese aktive Öffentlichkeitsarbeit soll das Vertrauen in die Kompetenz der Schule stärken. Für die Koordination und Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit ist die Kommunikationsstelle zuständig.

Das externe Leitmedium für die Öffentlichkeitsarbeit der Primarschule ist die Publikation „Backstage“. Ausserdem werden sämtliche Medienhäuser der Region gemäss einem standardisierten Medienverteiler mit den Medienmitteilungen der Primarschule bedient.

## 5.5 Serviceverständnis und Reaktionszeiten

Die Vereinheitlichung und konsequente Einhaltung von Reaktionszeiten in Bezug auf eingehende E-Mails oder Briefe hat nicht nur Servicecharakter, sondern ist generell wichtiger Bestandteil einer als zeitgerecht und transparent empfundenen Kommunikation. Für die Schulverwaltung sowie für die Schuleinheiten (nur Stufe Schulleitung) gelten folgende Reaktionszeiten, innert welcher zumindest eine vorläufige Antwort zurückzusenden ist:

Briefpost:	max. 5 Arbeitstage
E-Mail, Telefon:	max. 2 Arbeitstage, Verwaltung max. 5 Arbeitstage, Schulleitungen

Anfragen werden grundsätzlich in der gleichen Form (E-Mail, Telefon, Brief) beantwortet, wie sie eingegangen sind. Gleichzeitig mit einer Eingangsbestätigung ist dem dem/der Anfragenden eine Frist für die definitive Antwort bekanntzugeben. Kann diese nicht eingehalten werden, so ist eine erneute Information zuzustellen. Diese Vorgaben gelten nicht für formelle Gesuche in Bewilligungsverfahren, für welche gesetzliche Fristen vorgegeben sind.

Das Wohlergehen, die Bildung und Erziehung der Schülerinnen und Schüler im Kindergarten- und Primarschulalter ist oft mit starken Emotionen verbunden. In diesen Fällen ist das persönliche Gespräch einem Schriftverkehr vorzuziehen.

Bei Abwesenheiten von mehr als einem Arbeitstag ist der Abwesenheitsassistent zu aktivieren. In dieser automatischen Antwort ist anzugeben, ab welchem Datum die angeschriebene Person wieder erreichbar ist. Die Reaktionszeit läuft ab dem genannten Datum. Für dringende Anliegen ist eine Stellvertretung zu benennen.

### 5.5.1 Reaktion auf schwere Vorwürfe

Anfragen/Mitteilungen, die schwere Vorwürfe enthalten oder den Gang zu den Medien ankündigen, müssen umgehend der Leitung Bildung gemeldet werden. Diese bezieht das Präsidium der Schulpflege mit ein und informiert bei Bedarf die Kommunikationsstelle der Stadt Dübendorf.

Ist die Kommunikationsstelle nicht erreichbar, muss umgehend das Rapid Response Team (vgl. Kap. 7.2) über die 7x24h-Notfallnummer informiert werden.

## 6. Medienarbeit

### 6.1 Nachrichtenwerte

Medien orientieren sich bei der Themenwahl aus ökonomischen Gründen meist am Nachrichtenwert. Nachrichtenwerte sind Kriterien, die einen Hinweis darauf geben, ob ein Thema eine Nachricht wert ist, also von den Konsumentinnen und Konsumenten gut beachtet sein wird. Je mehr Nachrichtenwerte ein Ereignis oder ein Thema beinhaltet, desto höher ist voraussichtlich die Beachtung – und desto grösser das Interesse der Medien, darüber zu berichten. Bei der Themenwahl hat für die Medienmacherinnen und Medienmacher die Frage nach den Nachrichtenwerten oberste Priorität. Das macht sie berechenbar. Medieninteresse lässt sich auf diese Weise gut vorhersehen.

Folgende Nachrichtenwerte haben sich in zahlreichen Studien belegen lassen:

- a. Neuigkeit
- b. Nähe
- c. Tragweite
- d. Konflikt
- e. Dramatik
- f. Emotionen
- g. Prominenz
- h. Kuriosität
- i. Fortschritt (Superlative)
- j. Erotik

### 6.2 Grundsätze der Medienarbeit

Für die Medienarbeit der Primarschule gelten folgende Grundsätze:

- a. "Agieren statt reagieren": Die Schule informiert die Medien auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen proaktiv.
- b. Medienstatements zu einer Thematik werden bei einem Mediensprecher bzw. einer Mediensprecherin gebündelt ("Single-Voice-Prinzip"). Bei der Bestimmung des Sprechers bzw. der Sprecherin gilt der Grundsatz: Je gewichtiger das Ereignis, desto höher in der Hierarchie muss das "Gesicht gegen aussen" stehen. In der Regelkommunikation kommen grundsätzlich alle Mitarbeitenden der Stadt als Mediensprecher/in infrage, Voraussetzung ist in jedem Fall die Autorisierung durch die Kommunikationsstelle.
- c. In der Regelkommunikation sind Mediensprecher/innen zu bezeichnen, die am nächsten mit der Thematik vertraut und gegen aussen damit glaubwürdig sind. Ungeübte Sprecher/innen sind durch die Kommunikationsstelle auf den Medienauftritt vorzubereiten und bei der Autorisierung des Beitrags zu unterstützen.
- d. Für Medienauskünfte zu einem konfliktiven Thema wird ein Katalog erstellt, in dem Antworten auf "heikle" Fragen vorbereitet sind.
- e. Nur Fakten und gesichertes Wissen werden kommuniziert; das Wesentliche wird in kurzen und verständlichen Aussagen (Kernbotschaften) gesagt – keine Mutmassungen, Verdächtigungen oder Anschuldigungen.
- f. Medienmitteilungen sind nicht nur als Publikationsrohstoff für Medien, sondern auch für die Publikation auf den eigenen Kanälen (bspw. Website) gedacht. Sie müssen deshalb auch ohne journalistische Bearbeitung allgemein verständlich und flüssig zu lesen sein. Themenwahl, Textaufbau, Sprache und Titulatur haben sich deshalb an journalistischen Kriterien zu orientieren.

## 6.3 Organisation und Prozesse der Medienarbeit

Durch den Multiplikatoren-Effekt sowie potente elektronische Plattformen erreichen Medienschaffende mit ihren Inhalten innert kurzer Zeit eine hohe Reichweite, mit der sie das Image der Primarschule Dübendorf und ihren Institutionen nachhaltig beeinflussen können. Die Medienarbeit ist in der Schule deshalb klar strukturiert und standardisiert.

Die Primarschule Dübendorf unterscheidet zwischen *aktiver Medienarbeit*, in der die Schule ein Thema aus eigenem Antrieb an die Medien heranträgt und der *reaktiven Medienarbeit*, bei der die Schule auf Anfragen der Medien antwortet.

### 6.3.1. Aktive Medienarbeit

Alle Organisationseinheiten können mit Themenvorschlägen und Beiträgen aus dem Schulbetrieb zur aktiven Medienarbeit der Primarschule beitragen. Als Koordinationsstelle fungiert die Leitung Bildung. Sämtliche Mitteilungen und Berichten in öffentlichen Medien müssen vorgängig durch das Präsidium der Schulpflege und die Leitung Bildung autorisiert werden.

### 6.3.2. Grundsätze Reaktive Medienarbeit

Im Rahmen des Öffentlichkeitsgesetzes haben Medienschaffende (wie auch andere Personen) ohne Interessennachweis Zugang zu amtlichen Informationen und Dokumenten.

Als Zugangspunkt bzw. "single point of entry" für Medienanfragen an die Primarschule Dübendorf ist die Kommunikationsstelle (= Leitung Bildung) festgelegt. Dies ist den Medienschaffenden im Umfeld der Primarschule Dübendorf kommuniziert, was allerdings nicht bedeutet, dass sie sich daran halten.

Für die reaktive Medienarbeit gelten die folgenden Grundsätze:

- a. Das Schulpräsidium und die Leitung Bildung treten in Absprache als offizielle Stimme der Schulpflege und der Primarschule Dübendorf auf. Ebenfalls in Absprache können sie diese Aufgaben themenspezifisch und vorübergehend an eine andere Person delegieren.
- b. Liegt zu einer Anfrage ein Schulpflegebeschluss vor, antwortet die im Beschluss bezeichnete Auskunftsperson im Sinne des verabschiedeten Wordings (vgl. Standardprozess Beschlüsse).
- c. Liegt zu einer Anfrage noch kein Schulpflegebeschluss vor, muss dies in jedem Fall in der Antwort erwähnt werden. Persönliche Äusserungen von Mitgliedern der Schulpflege zu politischen Geschäften, welche sich noch in der Diskussionsphase befinden, sind nicht erwünscht. Erachtet ein Schulpflegemitglied eine persönliche Stellungnahme dennoch für nötig, so muss die persönliche Meinung stets als solche deklariert werden: "Meine persönliche Haltung ist..."
- d. Die Mitarbeitenden der Verwaltung erteilen gegenüber den Medien bei einer ersten Kontaktaufnahme keine Auskünfte. Die Medienschaffenden werden höflich(!) an die Kommunikationsstelle verwiesen.
- e. Die anfragenden Medienschaffenden erhalten durch die Kommunikationsstelle innerhalb eines halben Arbeitstages die Rückmeldung, bis wann sie von wem und in welcher Form eine Antwort erhalten.
- f. Zitate müssen vor der Publikation immer autorisiert werden. Termine und Verfahren sind vor der Beantwortung mit dem Medium zu klären.
- g. Auf Leserbriefe, offene Briefe oder Leserkommentare (Social Media) wird nicht über öffentliche Kanäle reagiert. Bei Anliegen von grosser Tragweite bzw. "Shitstorms" wird die Kommunikationsstelle von Stadtrat/Stadtverwaltung informiert.

## **7. Krisenkommunikation**

### **7.1 Geltungsbereich**

In Krisensituationen kommt der Kommunikation eine Schlüsselrolle zu. Die Kommunikation ist jedoch nur ein Element eines zeitgemässen 4-C-Krisenmanagements, zu dem auch noch die Bereiche «Command» (Führung), «Care» (Betreuung der Betroffenen) und «Compliance» (Krisenvorsorge) gehören. Dieses Kommunikationskonzept beschränkt sich auf den Bereich «Communication» sowie auf die wichtigsten Elemente des Bereichs «Command». Weitere Regelungen für den Krisenfall sind im separaten Krisenhandbuch der Primarschule festgelegt.

Die Schnittstelle zur Krisenkommunikation von Stadtrat und Stadtverwaltung ist über den Einsitz der Kommunikationsstelle im Rapid Response Team (RRT) der Stadt sichergestellt. Ausserdem erfolgt die Alarmierung des RRT Schule über die zentrale Notfallnummer der Stadt Dübendorf.

### **7.2 Organisation der Krisenkommunikation**

Die Krisenkommunikation wird in der Stadt Dübendorf je nach Krisenstufe (vgl. Kap 7.3) durch verschiedene Organe sichergestellt. Auf der tiefsten Stufe ist eine adäquate Intervention der Führungskräfte ausreichend. Auf den mittleren Stufen steht eine «schnelle Eingreiftruppe» in der Form von Rapid Response Teams (RRT) zur Verfügung und auf der höchsten Stufe übernimmt die Ereignisorganisation (EO) die Aufgabe der Krisenkommunikation.

Für alle Stufen gilt: Sind Blaulichtorganisationen aufgeboten, so ist die Kommunikation in jedem Fall mit der Einsatzleitung bzw. Mediendienst zu koordinieren. Im Falle einer Strafuntersuchung ist eine Koordination mit der Staatsanwaltschaft angezeigt.

#### **7.2.1. Definition Rapid Response Team**

Das «Rapid Response Team» (kurz: RRT) ist ein organisationsinterner, kleiner Führungsstab. Es ist in der Lage, krisenhafte Situationen mittleren Ausmasses zeitnah und über alle Kommunikationsebenen hinweg kommunikativ zu begleiten. Es verfügt über die nötigen Fach- und Entscheidungskompetenzen und hat die Kontrolle über sämtliche relevanten Kommunikationskanäle. Die Stadt verfügt über ein «RRT Stadt» und ein «RRT Schule».

#### **7.2.2. Zusammensetzung RRT Schule**

Mitglieder des RRT Stadt sind:

- Schulpräsidium (Ltg.)
- Leitung Bildung
- 1 MA der Kommunikationsstelle
- zuständige Leitungsperson

ggf. unter Beizug externer Expert/innen

Für alle Mitglieder ist eine Stellvertretung zu benennen.

### 7.3 Krisenstufen und Zuständigkeit für Kommunikation

Stufe	Krisenformen	Zuständigkeit
4	<b>Schwerwiegende Vorfälle, Katastrophen,</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Amoklauf</li> <li>– Schusswaffengebrauch</li> <li>– Geiselnahme</li> <li>– Elementarereignisse mit grossflächiger Zerstörung der Infrastruktur (Unwetter etc.)</li> <li>– Epidemie/Pandemie</li> <li>– Austritt von Giftstoffen oder Radioaktivität</li> <li>– Schadensereignisse aus Stufe 3 von grossem Ausmass/langer Dauer</li> </ul>	RRT Schule und RRT Stadt  ggf. Ereignisorganisation
3	<b>Grössere Unfälle, Schadensereignisse, Ausfälle Infrastruktur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– schwere Unfälle/Brände, insbesondere solche mit Todesfolge oder mit vielen Verletzten in der Schule</li> <li>– Suizid Schüler/in oder Mitarbeitende in der Schule</li> <li>– Ausfall der Strom-, Wasser- oder Gasversorgung bzw. des Datenverkehrs</li> <li>– Amokdrohung</li> </ul>	RRT Schule  <i>mit Querinfo an RRT Stadt vor externer Kommunikation</i>
2	<b>Negative Vorkommnisse mit Einbezug Öffentlichkeit oder Medien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Konflikt/Vorwurf, der an die Öffentlichkeit getragen wird</li> <li>– Medienanfragen/Berichterstattung zu Konflikt/Vorwurf</li> <li>– Vorwürfe, Drohung, «Shitstorm» (auch via Social Media)</li> <li>– sexuelle Grenzverletzung (schon Vorwurf)</li> <li>– Verdacht auf Kindeswohlgefährdung</li> <li>– Schwere Sachbeschädigung</li> <li>– Erpressung/Raub</li> <li>– Störungen Schulbetrieb (Demonstration, Sabotage etc.)</li> </ul>	RRT Schule
1	<b>Negative Vorkommnisse ohne Einbezug Öffentlichkeit oder Medien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Konflikt/Vorwurf von potenziell öffentlichem Interesse bzw. Drohung von «Gang an die Öffentlichkeit»</li> <li>– kleine Unfälle mit Leichtverletzten</li> <li>– Mobbing</li> <li>– Verbreitung von Pornografie</li> <li>– Androhung Suizid</li> <li>– Todesfall im schulischen Umfeld (nicht in der Schule passiert)</li> <li>– ungehaltene Reklamation unzufriedener Eltern/Anwohnern etc.</li> <li>– Beobachtungen und Berichte von Schülerinnen und Schülern über Belästigungen auf dem Schulweg</li> </ul>	Schulleitung Leitung Organisations- einheit  <i>mit Querinfo an RRT Schule vor externer Kommunikation</i>

Die Aufzählung ist nicht abschliessend.

Grundsätzlich gilt: Es ist besser, einen Fall zunächst ernster zu nehmen als er tatsächlich ist, als einen Fall zu verharmlosen, der später eskaliert. Bei Unklarheiten über die Krisenstufe ist in jedem Fall das RRT zu informieren.

## **7.4 Alarmierung**

### **7.4.1. Alarmierung der Rapid Response Teams**

Im Zeitalter elektronischer Massenmedien und Social Media werden die Fristen immer kürzer, in denen Behörden, Verwaltungen und Institutionen auf krisenhafte Ereignisse oder Entwicklungen reagieren müssen. Krisen kennen zudem keinen Feierabend und keine Feiertage. Die Alarmierung muss ungeachtet des Wochentags und der Tageszeit möglichst rasch erfolgen.

Alle Behördenmitglieder und Mitarbeitenden der Schule, welche über krisenhafte oder potenziell krisenhaften Vorkommnisse ab der Stufe 2 (vgl. Kap. 7.3) Kenntnis erhalten, müssen umgehend das RRT informieren.

Für die Alarmierung der RRTs steht dem obengenannten Personenkreis eine interne Krisen-Notfallnummer zur Verfügung. Diese Nummer ist an 365 Tagen pro Jahr während 24 Stunden besetzt. Die unmittelbare Erreichbarkeit wird über ein professionelles Call-Center sichergestellt. Das Call-Center sorgt auch für eine Information der zuständigen Schulleitung. Die Nummer darf nur innerhalb der Primarschule genutzt und nicht veröffentlicht werden.

Ist eine sofortige Alarmierung des RRT nicht nötig (Krisenstufe 1), kann eine Querinformation per E-Mail an die Adresse [rrtschule@duebendorf.ch](mailto:rrtschule@duebendorf.ch) erfolgen.

Das RRT der Primarschule organisiert sich so, dass jederzeit mindestens zwei Mitglieder erreichbar sind. Die Bereitschaftszeit ist Teil der Jahresarbeitszeit und wird nicht speziell entschädigt.

## **7.5 Kommunikationsgrundsätze in der Krise**

Die Kommunikation in Krisensituationen richtet sich in der Primarschule Dübendorf nachfolgenden Grundsätzen:

- a. In Krisensituationen ab Stufe 2 erfolgt die Kommunikation zu externen Akteuren respektive zur Öffentlichkeit ausschliesslich durch ein Mitglied des RRT.
- b. Die Reihenfolge der Information richtet sich nach dem Zwiefelschalenmodell. Dem Grundsatz «direkt Betroffene zuerst» ist dabei besonders Rechnung zu tragen.
- c. Direkt Betroffene sind frühzeitig von den Medien abzuschirmen und müssen ggf. psychologisch betreut werden.
- d. Medienanfragen und Medienstatements werden bei einem Medienverantwortlichen bzw. einer Medienverantwortlichen gebündelt. Das RRT bestimmt diese Funktion aus seinen Reihen. Dabei gilt der Grundsatz: Je gewichtiger/schlimmer das Ereignis, desto höher in der Hierarchie muss das «Gesicht gegen aussen» stehen.
- e. Wenn eine Blaulicht-Organisation im Einsatz ist, liegt Informationshoheit bei dieser Organisation. Dies gilt insbesondere für Angaben zum Unfall-/Tathergang, zum Gesundheitszustand und zur Identität der Opfer.
- f. Die sachliche Information durch die Blaulichtorganisation bzw. Untersuchungsbehörden entbindet die Primarschule nicht von der Notwendigkeit einer zeitnahen Stellungnahme und Betroffenheitserklärung gegenüber den Direktbetroffenen und der Öffentlichkeit. Diese muss mit den Blaulichtorganisationen bzw. Untersuchungsbehörden koordiniert werden.

## **7.6 Externer Bereitschaftsdienst**

Zur Unterstützung bei der externen und internen Krisenkommunikation wird in Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung ein Vertrag mit einem externen Bereitschaftsdienst mit hoher Erreichbarkeit (Ziel ist 7 x 24 Stunden) abgeschlossen. Dessen Angebot soll in Krisensituationen die Unterstützung bei Konzeption und Vorbereitung von Kommunikationsmassnahmen (Medienmitteilungen und Medienkonferenzen) und Coaching vor Medienauftritten umfassen.

## 8. Erfolgskontrolle & Weiterbildung

### 8.1 Medienmonitoring

Zur Erfolgskontrolle der Medienarbeit sowie als Frühwarnsystem für potenziell krisenhafte Ereignisse verfügt die Primarschule Dübendorf über ein Monitoring der relevanten Massenmedien und sozialen Netzwerken. Das Medienmonitoring der Primarschule Dübendorf erfolgt durch die Leitung Administrative Dienste zuhanden der Schulpflege der Primarschule Dübendorf und der Leitung Bildung.

### 8.2 Sensibilisierung und Training

Ein Kommunikationskonzept ist nur wirksam, wenn es durch Behörde, Verwaltung und Schulinheiten gelebt und in den Alltag integriert wird. Zur Sensibilisierung und Ausbildung der wichtigsten Akteure führt die Primarschule Dübendorf folgende Massnahmen durch:

<b>Massnahme</b>	<b>Zeitbedarf</b>	<b>Periodizität</b>	<b>Zuständig</b>
Themen "Regelkommunikation" und "Krisenkommunikation" in Informationsveranstaltung für neue Mitarbeitende integrieren und durch E-Learning ergänzen	½ Stunde	jährlich (nur für neue MA)	Kommunikationsstelle
Informationseinheit zum Thema "Behördenkommunikation" für Schulpflege anhand des vorliegenden Konzepts	2 Stunden	zu Beginn jeder Legislaturperiode	Kommunikationsstelle
Krisen- und Medientraining für Schulpflege und RRT inkl. Abgabe Kurzdokumentation und Merkblätter	1 Tag	bei Mutation	Kommunikationsstelle
Weiterbildungseinheit der Kommunikationsstelle	1 Tag	alle 1-2 Jahre in Koordination mit Stadt	Kommunikationsstelle

Revisionen:  
Schulpflegebeschluss vom 31.10.2023

## 9. Anhang

### 9.1 Leitlinien für Umgang mit Social Media

Social-Media-Netzwerke wie «Facebook», «Instagram» oder «TikTok» (nachfolgend «Social Media» genannt) sind zu einem Phänomen in der Mediennutzung geworden, mit dem sich auch Behörden und Mitarbeitende der Schule auseinandersetzen müssen. Da es sich bei Social Media mittlerweile um mächtige Instrumente der öffentlichen Meinungsbildung handelt, gelten für deren Nutzung an der Primarschule die nachfolgenden Richtlinien. Die Kenntnis ist von allen Mitarbeitenden per Visum zu bestätigen.

#### **I. Schützen Sie Informationen**

Veröffentlichen Sie auf Social Media nur das, was Sie auch auf ein Plakat schreiben und an Ihre Hauswand hängen würden. Auch wenn das Umfeld in sozialen Netzwerken sehr vertraut und privat erscheint, lassen sich Information aufgrund der Vernetzung nur schwer kontrollieren. Bei Social Media handelt es sich deshalb um öffentliche Kommunikationskanäle, die nur für die Publikation von öffentlichen Informationen bestimmt sind.

#### **II. Kommunizieren Sie respektvoll, professionell und authentisch**

Auch wenn Sie über Ihre privaten Social-Media-Profilen kommunizieren, werden Sie von Ausenstehenden oft als Vertreter/innen der Primarschule Dübendorf wahrgenommen. Die Schule möchte ihrer Umwelt freundlich und respektvoll begegnen. Lassen Sie sich durch Kritik nicht provozieren und tragen Sie Meinungsverschiedenheiten nicht auf Social Media aus. Präsentieren Sie sich als Lehrperson auf Social Media nur so, wie Sie sich auch vor Ihrer Klasse oder am Elternabend zeigen würden. Es soll nichts publiziert werden, was Zweifel an der Qualifikation für den Lehrberuf und an der Fairness gegenüber den Schüler/innen auslösen könnte.

#### **III. Knüpfen Sie als Lehrperson keine virtuellen Kontakte mit Schüler/innen**

Zwischen Lehrpersonen und Schüler/innen besteht ein Abhängigkeitsverhältnis (Benotung etc.). Ausserdem besteht auf manchen Social-Media-Plattformen eine erhöhte Gefahr einer ungewollten Verletzung der Intimsphäre. Deshalb sind virtuelle Beziehungen von Social-Media-Profilen zwischen Lehrpersonen und Schüler/innen (Annehmen von Freundschaftsanfragen etc.) untersagt. Virtuelle Beziehungen mit Eltern sind grundsätzlich möglich; die Schule rät jedoch zur Zurückhaltung

#### **IV. Schützen Sie Ihre Privatsphäre und Ihre Zugangsdaten**

Das Internet hat ein Gedächtnis, aus dem einmal veröffentlichte Inhalte schwer bis gar nicht mehr gelöscht werden können. Überlegen Sie deshalb genau, welche privaten Informationen und Bilder Sie veröffentlichen und lassen Sie keine anderen Nutzerinnen und Nutzer unkontrolliert Inhalte in Ihre persönlichen Profile schreiben. Social-Media-Profilen sind bevorzugte Ziele von Hackern. Verwenden Sie deshalb unbedingt sichere Passwörter, aktivieren Sie die zweistufige Authentifizierung und nehmen Sie nur vertrauenswürdige Freundschaftsanfragen an.

#### **V. Beachten Sie Urheber- und Persönlichkeitsrechte**

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum – für Umgang mit Social Media gelten hierzulande die schweizerischen Gesetze sowie die kantonalen Bestimmungen. Besonders zu beachten Sie die Urheber- und Persönlichkeitsrechte. Veröffentlichen Sie deshalb kein Bild- oder Videomaterial, dessen Rechte Sie nicht besitzen und seien Sie sensibel, wenn Sie Fotos veröffentlichen, auf denen Personen erkennbar sind.

#### **VI. Nutzen Sie keine externen Messenger-Dienste**

Die Nutzung von Messenger-Diensten (WhatsApp, Telegram etc.) für die offizielle Schulkommunikation (zu Eltern, Schülern etc.) ist aus Datenschutzgründen untersagt. Zu diesem Zweck steht ausschliesslich der offizielle School-Messenger-Dienst „klapp“ zur Verfügung. Die Schule richtet sich dabei nach den Empfehlungen des kantonalen Datenschutzbeauftragten.

## 9.2 Merkblatt Medienmitteilung

### I. Aufbau

#### Titel

- Kurz und prägnant
- Bringt das Wichtigste auf den Punkt
- Ist dem Inhalt des Textes angemessen

#### Lead

- Kurzzusammenfassung der wichtigsten Kernbotschaft
- Animiert zum Weiterlesen

#### Text

- erzählt nicht chronologisch, sondern handelt das Wichtigste zuerst ab (Beschluss zuerst)
- beantwortet zuerst die W-Fragen: Wer, Was, Wann, Wo, Wie, Warum?
- verwendet einfache Formulierungen
- vermeidet Fachausdrücke und schwer verständliche Fremdwörter
- setzt keine Fachkenntnisse voraus
- benennt Personen nach mit Vor- und Nachnamen sowie Funktionsbezeichnung
- (direkt Betroffene wie z.B. Verunfallte, Opfer oder Beschuldigte werden nicht genannt)
- ist plausibilisiert: Aussagen, Zahlen, Fakten und Namen sind überprüft und korrekt

### II. Form und Länge

- Format A4
- klare Identifikation der verfassenden Stelle und Datum des Versands
- kurz und bündig (maximal 2500 Zeichen – aber es gilt: je kürzer, desto besser)
- klare Gliederung mit Zwischentiteln
- Auskunftsstelle für Zusatzinformationen angeben (Name, Telefon, Handy, E-Mail, Website)
- Bildmaterial muss Kernbotschaft unterstützen (Framing)

### III. Versand

- Versand erfolgt ausschliesslich durch Kommunikationsstelle
- elektronischer Versand als E-Mail: PDF + Word-Datei, Logos/Grafiken/Bilder/Videos einzeln anhängen
- Bildmaterial oder Vor-Auswahl in elektronischer Form im jpg-Format separat mitschicken
- (Grösse beachten: längere Seite ca. 30cm, Auflösung 300dpi; Dateigrösse ca. 2-4 MB)
- Versand an einen vordefinierten Kreis von Medien aus dem Einzugsgebiet der Stadt Dübendorf (keine Bevorzugung einzelner Medien, kein Boykott)
- an allgemeine Adressen schicken und ggf. persönliche Kontakte auf der Redaktion
- als BCC-Kopie
- interne Vor-Information (Zwiebelschalenmodell!) nicht vergessen
- Kontaktperson muss im angegebenen Zeitfenster oder ab Versandzeitpunkt für Rückfragen erreichbar sein
- Mitteilung zusätzlich auf Website & Social Media aufschalten

## 9.3 Checkliste Vorbereitung Medienauftritte

Wichtig:

Lassen Sie sich von Medienanfragen nicht «übrumpeln». Bei telefonischen Anfragen um ein Themen-Stichwort bitten und Rückruf vereinbaren (innert max. ½ Arbeitstag).

### I. Rückfragen an den Journalisten/die Journalistin

- Um welches Medium handelt es sich?
- Was genau ist die Stossrichtung des geplanten Beitrags?
- Welche Personen kommen sonst noch zu Wort?
- In welcher Form erscheint der Beitrag?
- (Reportage, Interview, gestalteter Beitrag mit Stellungnahmen)
- Auf welchem Kanal und zu welchem Zeitpunkt erfolgt die Publikation?
- Einigung über Rahmenbedingungen des Gegenlesens respektive der vorgängigen Ansicht von Fotos oder Filmaufnahmen.

### II. Vorbereitung Inhalte

- Richtige Auskunftsperson bestimmen, dabei Auftrittskompetenz, Hierarchie und Fachkompetenz beachten.
- Sich intern abstimmen (Ressorts, Abteilungen etc.)
- Kernbotschaften festlegen (max. 3)
- Nasty Questions überlegen und mögliche Antwort-Bausteine vorbereiten

### III. Vorbereitung Framing

- Umgebung für Film- und Fotoaufnahmen vorbereiten; Spielraum für eigene Ideen des Medienschaffenden bestimmen.
- Dresscode für Auskunftsperson festlegen; Kleidung muss auf den Inhalt der Kernbotschaft abgestimmt sein

### IV. Training

- Kernbotschaften einem Kollegen oder einer Kollegin laut vortragen;
- eine Kernbotschaft darf nicht länger als 15 Sekunden Sprechzeit einnehmen
- Nasty Questions durchspielen
- ggf. professionelle Beratung einholen

## 9.4 Checkliste Organisation Medienkonferenz

### I. Vorbereitung

- Einladungen verschicken
- Durchführung idealerweise zwischen 9.30 und 11 Uhr bzw. 13.30 und 15.30 Uhr
- Anmeldungen in einer Präsenzliste zusammenfassen
- Medienmitteilung und Bild- bzw. Filmmaterial vorbereiten, daraus eine Medienmappe zusammenstellen
- Moderator/in und Referent/innen definieren und Kernbotschaften untereinander absprechen
- PowerPoint-Präsentation vorbereiten, die mit Stichworten und ggf. Illustrationen durch die Veranstaltung führt
- Technische Ausrüstung vorbereiten:  
Beamer, Leinwand, W-Lan für Online-Journalisten, ggf. Tonanlage
- Namensschilder für Referent/innen vorbereiten: Vorname, Nachname, Funktion
- Podium für Referenten/innen vorbereiten: kein Gegenlicht (Fenster etc.) hinter den Referenten; Tischdecke vor dem Tisch, sodass Beine abgedeckt sind
- Sicherheitsdispositiv für zu erwartende Störaktionen (Demonstrationen etc.) definieren
- An der Medienkonferenz zu präsentierende neue Fakten kurz vor Beginn intern kommunizieren.

### II. Durchführung

- Begrüssung und Eingangskontrolle sicherstellen
- Präsenzliste auflegen
- Programm vorstellen
- gewohnter Ablauf: Begrüssung, Referate, Fragen im Plenum, Einzel-/Poolinterviews  
WICHTIG: Referate kurz halten, für Fragen muss genügend Zeit zur Verfügung stehen
- Moderator/in führt das Programm und erteilt den Referierenden bzw. Medienschaffenden das Wort
- Vor Übergang zu Einzel-/Poolinterviews den nächsten Kommunikationsfixpunkt angeben. ("Wir werden Sie um XXX weiter informieren.")

### III. Nachbearbeitung

- Medienmitteilung an alle Medien (auch nicht anwesende) verschicken
- Monitoring und dessen Auswertung sicherstellen
- Den angekündigten nächsten Kommunikationsfixpunkt einhalten.