

Wenn nicht standardmässig kommuniziert werden kann:

Krisenkommunikation für Gemeinden und Städte: Wie das Volk erreichen?

Wenn wir von Herausforderungen während dieser Krise sprechen, dann erwähnen wir in erster Linie Herausforderungen von grösseren und kleineren Unternehmen und Selbstständigen. Wir denken dabei selten an öffentliche Verwaltungen wie Gemeinden oder Städte. Doch auch Städte und Gemeinden stehen vor grossen Herausforderungen. Durch das Veranstaltungsverbot entfallen Informationsveranstaltungen und Gemeindeversammlungen. Gemeinden sind deshalb über Monate in ihrem Handlungsspielraum blockiert oder eingeschränkt, vor allem, wenn es um Budgetentscheide und Abstimmungen zu Bauprojekten wie Schulerweiterungen etc. geht.

Doch Gemeinden und Städte müssen handeln und die politischen Geschäfte umsetzen, können jedoch teilweise nicht. Verschiebungen von mehreren Gemeindeversammlungen und somit politischen Entscheidungen können Verzögerungen bis zu einem Jahr und mehr nach sich ziehen. Weiter sprechen Gemeinden und Städte in einigen Kantonen jetzt grosse Beträge zur Unterstützung von Selbständigen und KMUs und zur Unterstützung von Eltern und Kindertagesstätten. Das belastet das meist schon enge Budget einer Gemeinde.

Was kann eine Gemeinde tun, wenn sie nicht «offline» mit ihren Bürgern kommunizieren kann?

Auch hier gelten die gleichen Grundregeln wie bei Unternehmen, nur dass es von öffentlichen Verwaltungen teilweise «nicht erwartet» wird. Doch gerade das ist eine grosse Chance für Verwaltungen hier ein Zeichen zu setzen und modern und kundenorientiert zu kommunizieren.

- 1. Erstellen Sie als Gemeinderat oder Gemeindepräsident/in Videobeiträge.** Erklären Sie darin, was aktuell geschieht, was Sie tun oder begleiten Sie mit diesem Format Medienmitteilungen und öffentliche Publikationen der Gemeinde. Warum? Mit Videobeiträgen werden Sie fassbarer. Man sieht und hört Sie. Sie können Überlegungen und Gedankengänge besser kommunizieren, als wenn Sie dies nur in Form von amtlichen Publikationen tun. Zudem gilt: je heikler die Kommunikation, umso persönlicher sollte sie sein. Und in Zeiten von Veranstaltungsverböten sind Videobeiträge einiges persönlicher als ein amtliches Dokument. Der Einwand, «das ist viel zu aufwändig!», stimmt nicht. Momentan wird viel «verziehen». Videobeiträge müssen nicht perfekt sein. Nehmen Sie zum Starten ein Smartphone oder eine gute Fotokamera mit Videomöglichkeit und schon können Sie loslegen. Mit einfachen Schneidprogrammen auf dem Smartphone bringen Sie das Ganze schnell in Form. Und für weiterführende regelmässige Formate wenden Sie sich an Ihre Kommunikationsverantwortlichen.
- 2. Machen Sie Videobeiträge aus dem Alltag aus der Verwaltung.** Zeigen Sie, was Ihre Mitarbeitenden tun, auch während dem die Schalter geschlossen sind. Das generiert Verständnis für die Arbeit einer Verwaltung und erhöht den Stellenwert Ihrer Mitarbeitenden.
- 3. Wagen Sie sich an Online-Informationsveranstaltungen.** Jetzt werden solche Formate akzeptiert und Sie haben die Möglichkeit diese zu testen. Die Bevölkerung ist jetzt entgegenkommend. Mit Webinartools schaffen Sie es in relativ einfacher Form auch Informationsveranstaltungen für 300 Personen zu organisieren. Selbstverständlich bedingt dies Aufwand und ist für Sie als Gemeinderat mit mehreren Testläufen und genauer Vorbereitung verbunden. Doch Sie können damit ein Zeichen setzen und können eine Kommunikationsform etablieren, welche bis jetzt von Gemeinden nicht erwartet wird. Zudem haben Sie die Möglichkeit jetzt schon mit komplexen politischen Geschäften an die Bevölkerung zu treten und müssen nicht bis zum Herbst warten. Selbstverständlich müssen Sie dies auch mit schriftlichen Informationen begleiten und z.B. Fragen im Nachhinein in einem Videobeitrag beantworten. Doch es geht. Probieren Sie es aus!

4. **Erklären Sie mit regelmässiger Kommunikation in welcher Situation Sie als Gemeinde stecken und was Sie gerade alles tun.** Nur wenn Sie informieren und nicht einfach abwarten, können Sie Verständnis erwarten.
5. **...und vieles mehr!** Ausprobieren und kommunizieren ist hier die Devise. Auch als Gemeinde sind Ihnen nicht überall die Hände gebunden.

Auch für Gemeinden gelten folgende No-Goes während Krisen (und generell):

- Keine Auskunft geben «no comment»
- Dementieren
- Informationen zurückhalten
- Spekulation
- Dritte beschuldigen
- Arroganz und Überheblichkeit
- Verletzen des Persönlichkeitsschutzes

Kommunizieren Sie regelmässig weiter. Online wie offline.