

Kommunikationskonzept

Inkraftsetzung: 06. April 2020

Impressum

Herausgeberin Primarschule Bonstetten
Schachenstrasse 85, 8906 Bonstetten
Telefon +41 44 700 03 75
E-Mail schulverwaltung@primarschule-bonstetten.ch

Inhaltsverzeichnis

Grundsätze und Ziele	4
Allgemein / Grundlagen	4
Ziele der Kommunikation	4
Grundsätze der Kommunikation	5
Strategie	6
Zielgruppen	6
Kommunikationskanäle	6
Interne Kommunikation	7
Kommunikationsformen	7
Kommunikationsmittel	7
Intranet	8
Externe Kommunikation / Öffentlichkeitsarbeit	9
Kommunikationsformen	9
Kommunikationsmittel	10
Kommunikationsplan	10
Zielgruppenanalyse	11
Kommunikation mit Medien	11
Krisenkommunikation	12
Kommunikation im Notfall	12
Kommunikation im Notfall mit Medien	12
Inkraftsetzung	13
Anhang	14
Liste der Abkürzungen	14

"proaktiv - zielgruppengerecht - transparent"

1. Grundsätze und Ziele

1.1. Allgemein / Grundlagen

Bonstetten ist seit 2016 eine Einheitsgemeinde und führt seit 2006 eine geleitete Schule. Die Gemeinde hat ihr eigenes Kommunikationskonzept.

Eine gute Information und Kommunikation schaffen Transparenz und Vertrauen, sie wecken Interesse, beugen Gerüchten vor und verhindern Unklarheiten und Spekulationen.

Gute Kommunikation besteht nicht alleine aus der Wiedergabe von Informationen. Die Wahrnehmung der Primarschule Bonstetten nach aussen wird insbesondere über das Erscheinungsbild der Schule, die Qualität der Dienstleistungen und jedes Behördenmitglied sowie alle Mitarbeitenden bestimmt.

Die Kommunikation der Primarschule Bonstetten orientiert sich an nachfolgenden Grundsätzen. Dabei gilt grundlegend, dass der Persönlichkeits- und Datenschutz wie das Amtsgeheimnis über dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit und der Mitarbeitenden steht. Wir halten uns strikt an die Fakten.

Wir kommunizieren unter Einhaltung der Corporate Design und Corporate Identity Richtlinien der Gemeinde. Wir kommunizieren SMART. Spezifisch, messbar, akzeptierbar, realistisch und terminiert.

Grundlagen für die Kommunikation sind

- Die Geschäftsordnung der Primarschule Bonstetten
- Die Gemeindeordnung Gemeinde Bonstetten
- Das Volksschulgesetz §42, Absatz 8: Information der Öffentlichkeit
- Die Kantonsverfassung (Art. 49) und das Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG §14)

Speziell soll beachtet werden, dass Informationen zu Kindern und Eltern der Schweigepflicht unterstehen. Auch in E-Mails werden keine vollständigen Namen verwendet.

1.2. Ziele der Kommunikation

- Wir sprechen eine Sprache und aus einem Munde
- Transparenz und Akzeptanz fördern
- Dialog stärken und Vertrauen schaffen
- Identifikation und Zufriedenheit aller Anspruchsgruppen stärken
- Gerüchte und Spekulationen vermeiden

1.3. Grundsätze der Kommunikation

- Wir kommunizieren proaktiv und zeitnah und informieren regelmässig und zielgruppengerecht
- Wir kommunizieren transparent, offen, ehrlich, sachlich und auf Fakten basiert
- Wir kommunizieren bevölkerungs- und personalnah sowie mediengerecht
- Wir kommunizieren, um Vertrauen zu schaffen und Mitwirkung zu generieren
- Wir kommunizieren intern vor extern oder zumindest zeitgleich
- Wir kommunizieren persönlich
- Wir kommunizieren mit direkt Betroffenen vorgängig
- Wir kommunizieren diskriminierungsfrei und geschlechtergerecht
- Wir kommunizieren kurz, verständlich, klar und nach dem 4-Augenprinzip
- Wir kommunizieren durch eine Person
- Wir kommunizieren SMART
- Wir überprüfen die Wirkung unserer Kommunikation

Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.

2. Strategie

Die Kommunikationsstrategie beschreibt, zu welchem Zeitpunkt wie und mit wem kommuniziert werden soll. Sie bildet die **Grundlage für den detaillierten Kommunikationsplan siehe Punkt 4.3.**, um Ziele, Anliegen und Aktivitäten der Schule regelmässig, aktuell und in geeigneter Form zu kommunizieren. Die Kommunikation orientiert sich dabei am Informationsbedürfnis der entsprechenden Zielgruppe und erfolgt, wenn möglich, vorausschauend. Sie ist gezielt und informativ; ein Informationsüberhang ist generell zu vermeiden.

2.1. Zielgruppen (intern/extern)

Die für die Kommunikation grundlegenden Zielgruppen der Primarschule Bonstetten sind:

- Bevölkerung (B)
- Bibliothek (BB)
- Eltern/Elternteile/Erziehungsberechtigte (E)
- Fachlehrpersonen (FLP)
- Gemeinderat (GR) und Gemeindeverwaltung (GemV)
- Klassenlehrpersonen (KLP)
- Reinigungspersonal/Hausdienst
- Schül assistenzen (A)
- Schülerinnen und Schüler (SuS)
- Schulleitung (SL) und Schulverwaltung (SV)
- Schulpflege (GSP)
- Schulsozialarbeit (SSA)
- Tagesstrukturen (TaS)
- Therapeutinnen und Therapeuten (TP)
- Volksschulamt
- Weitere Schulangestellte (externer Taxidienst, Pedikulose, Zahnprophylaxe etc.)

2.2. Kommunikationskanäle

- Allgemeine Kommunikation (Rundschreiben, Anschläge, Newsletter, Flyer, usw.)
- Gemeindeversammlung (Ressort Bildung im Gemeinderat)
- Informationsvermittlung allgemein (Internetauftritt, Schulinfo, Schuelchischtä, Stundenpläne, Reglemente, Merkblätter usw.)
- Informationsvermittlung gezielt (Protokolle, Aktennotizen, Wocheninfo, Berichte, usw.)
- Medienauftritte (Anzeiger Bezirk Affoltern, Kobo)
- Personenbezogene Kommunikation (Briefe, Telefonate, E-Mail, SchoolApp usw.)
- Persönliche Gespräche (Elterngespräche, Mitarbeitergespräche, Standortgespräche, usw.)
- Sitzungen, Vertretungen, Kommissionen und Konferenzen (Behördensitzungen, Vereinigung Zürcher Behördentreffen, Schulkonferenz, usw.)
- Veranstaltungen (Elternabende, Schulanlässe, Schulbesuchsmorgen, Projektwoche, Öffentlichkeitsanlässe, Feste usw.)

3. Interne Kommunikation

3.1. Kommunikationsformen

Für die interne Kommunikation zeichnen in erster Linie die Präsidentin der Schulpflege und die Schulleitung, in zweiter Linie die Abteilungsleitungen (Bibliothek und Tagesstrukturen) verantwortlich.

Sie umfasst:

- Absprachen zwischen den Abteilungen und der Verwaltungseinheit (schriftlich und mündlich)
- Elternabende (Klasse und/oder Stufe)
- Klassenmitteilungen (gezielte Elterninformation)
- Konferenzen und Sitzungen (Schulpflege, Geschäftsleitung, Bereiche)
- Persönliche Gespräche (Besprechung, Standortbestimmungen, Mitarbeitergespräche etc.)
- Schriftliche Mitteilungen

Art	Inhalt	Beteiligte Personen	Besonderheiten
E-Mail	schulbezogen	Versender / Empfänger	nachvollziehbare Kommunikation
Flyer	schulbezogen	schulbezogene, schulnahe Institutionen	keine Werbung
Lehrerzimmer	Information	LP/MA	mündliche und schriftliche Kommunikation
Mitarbeitergespräche	Standortbestimmungen, pädagogisch, personell	GL, MA	
Schulkonferenz	Schulentwicklung	GL, LP	
Schulserver, "e-Wolke"	Information Schule, Reglemente, Formulare	LP/MA	
Sitzungen GR	Bildung	GR	
Sitzungen MA	Führung der Schule	MA/VG	
Sitzungen SPF	strategische Führung der Schule	SPF, SL, LP Vertretung, SVL	Schweigepflicht, Protokoll in Teilen öffentlich
Veranstaltungen/Vorträge	schulbezogen	Eingeladene	Themen bezogen
Wocheninfo	schulbezogen	MA, GSP, SL Unterricht	wöchentliche E-Mail jeweils donnerstags

3.2. Kommunikationsmittel

Mittel	Adressat/beteiligte Personen	Besonderheiten
E-Mail	Verteiler	Namen von SuS abkürzen, Antwort innerhalb 2 Arbeitstagen, Abwesenheitsmeldung
Flyer	Anspruchsgruppen	ausschliesslich schulbezogene Informationen und Institutionen
Kontaktheft	LP, Eltern, SuS	Transparenz
Persönliches Gespräch	eventuell Zweitperson beiziehen	Angemessenheit und Verschwiegenheit beachten; Protokoll
Schriftliche Mitteilung	Absender und Adressat	
Sitzung/Konferenz	Teilnehmer	persönlich
SMS	MA	effizient

Telefonat Notfall-App BI ZH	Personen LP	persönlich direkt, effizient
--------------------------------	----------------	---------------------------------

3.3. Intranet

Als zentrales Informations- und Dokumentationsinstrument dient der Schulserver.

Das gesamte Organisationstatut (inkl. Organigramm, Funktionendiagramm, Stellenbeschreibungen, Reglemente, Beschlüsse, Protokolle, Formulare, Verzeichnisse, Formatvorlagen usw.) sowie Einladungen, Mitteilungen der Schule und anderes sind passwortgeschützt auf dem Schulserver und der e-Wolke abrufbar.

Zugriff erhalten die Mitglieder der Schulpflege, Lehrpersonen, Schulverwaltung und weitere Mitarbeitende. Die Zugriffsberechtigungen werden durch den IT verantwortlichen Schulleiter verwaltet. Der Schulserver bietet den Lehrpersonen auch die Möglichkeit, Unterrichtsmaterial gegenseitig zur Verfügung zu stellen.

4. Externe Kommunikation / Öffentlichkeitsarbeit

Für die externe Kommunikation zeichnet die Schulpflege verantwortlich. Die Schulpflege informiert mit modernen Kommunikationsmitteln über Ihre Tätigkeit. Die externe Kommunikation schafft Transparenz und Vertrauen und trägt damit wesentlich zu einem guten Image der Schule bei. Sie wird aufgrund der definierten Ziele und Leitsätze und unter Berücksichtigung des Öffentlichkeitsprinzips (Informations- und Datenschutzgesetz, IDG) geplant, und stellt sicher, dass:

- Die Öffentlichkeit regelmässig über die aktuellen und wichtigen Vorgänge und Ereignisse in der Schulpflege und der Schule informiert wird
- Die mittel- und längerfristigen Ziele, Anliegen und Vorhaben der Schulpflege / Schule in geeigneter Form bekannt gemacht werden
- Die Schule in ihren Zielen, Anliegen, Vorhaben und Bedürfnissen die notwendige Unterstützung erhält
- Ein offenes, auf Vertrauen basierendes Verhältnis zu allen an der Schule Beteiligten gepflegt wird
- Definierte und bekannte Kanäle für den gegenseitigen Austausch zwischen Schule und Eltern/Öffentlichkeit etc. vorhanden sind

Gewisse Aufgaben können von der Schulpflege delegiert werden (z. B. an die Schulleitung, die Schul- oder die Gemeindeverwaltung).

4.1. Kommunikationsformen

Art	Inhalt	Beteiligte Personen	Besonderheiten
Anschläge	Informationen	SL, SV	
Anzeiger Bezirk Afdoltern	Informationen; amtliche Nachrichten	SVL	
Elternbriefe	Informationen	LP, Eltern	
Elterninformation	Information Klasse, Schule	LP, Eltern	Elternabend
Flyer	schulbezogen	schulbezogene, schulnahe Institutionen	keine Werbung
Homepage	Information Schulbetrieb	alle	öffentlich zugänglich
Informationsanlässe	Schulthemen	Eltern, Behörden, MA, Interessierte	Externe Fachpersonen
Kobo	Schulthemen	SP, Leser	
Kontaktheft	Informationen Klassen- oder SuS bezogen	LP, Eltern	
Schaukasten	Ausstellung Klassen	LP, Eltern, SuS	
SchoolApp	Information Klassen- oder SuS bezogen	GSP, SL, SV	Effizienz, Transparenz
Standortgespräche	Standortbestimmung	LP, Eltern, SL	Protokoll
Persönliches Gespräch	eventuell Zweitperson beiziehen	Angemessenheit und Verschwiegenheit beachten	Protokoll
Veranstaltungen	Informationen Bibliothek	Interessierte, Bevölkerung	Referenten
Veranstaltungen	Informationen und Ausstellungen Tagesstrukturen	Eltern	

4.2. Kommunikationsmittel

Mittel	Adressat/beteiligte Personen	Besonderheiten
E-Mail	Verteiler	Namen von SuS abkürzen, Antwort innerhalb 2 Arbeitstagen, Abwesenheitsmeldung
Flyer	Anspruchsgruppen	ausschliesslich schulbezogene Informationen und Institutionen
Homepage	Interessierte	öffentliche Reglemente, Berichte, Leitbild, Schulprogramm, Organigramm
Kommunikations-App	Anspruchsgruppen	Effizienz, direkter Zugang zu allen Anspruchsgruppen
Kontaktheft	LP, Eltern, SuS	Transparenz
Schriftliche Mitteilung	Absender und Adressat	
Sitzung/Konferenz	Teilnehmer	
SMS	MA	Effizienz
Tafeln, Stelen	Interessierte	CD/CI
Telefonat	Personen	persönlich

4.3. Kommunikationsplan

Monat	Was	Form	Wer
Januar	Informationsschreiben neue Kindergartenkinder		SL/SV
Januar	Quintalsbrief	Brief	KLP
	Anmeldungen TaS neue SuS	Brief Formular	SV
Februar	KoBo	Gemeindemagazin	Redaktionsteam
	Semesterbrief	Brief	SL/SV
März	Quintalsbrief	Brief	SL/KLP
April	KoBo	Gemeindemagazin	Redaktionsteam
Mai	Klasseneinteilungen	Brief	SL/SV
	Quintalsbrief	Brief	KLP
	Elternabend neue KiGa-Kinder	Brief	SL/SV
Juni	Stundenpläne		KLP
	Ferienplan	A4-Flyer, Homepage	SV
	Einladung Schulschluss	Brief	KLP
	KoBo	Gemeindemagazin	Redaktionsteam
	Schuelchischtä	Schulzeitung	Redaktionsteam
	Einladung Begrüssung 1. Klässler	Brief	SL/SV
	Elternabend neue KiGa-Kinder	Brief	SL/SV
	Semesterbrief	Brief	SL/SV
Juli	Neuerungen zum Schuljahr	Schulinfo	SL
	Einladung Schulstartfest	Brief	SL/SV
	Schulinfo	Broschüre	SL/SV
August	Quintalsbrief	Brief	KLP
	Einladung zu Elternabend (Wahl ER-Mitglieder)	Brief	KLP und SL

September	KoBo	Gemeindemagazin	Redaktionsteam
Oktober	Quintalsbrief	Brief	KLP
November	Elternbildungsmorgen Unteramt: früher (Sept)	Flyer (Versand im September), Homepage	Elbi
	KoBo	Gemeindemagazin	Redaktionsteam
Dezember	Brief Schulsilvester	Brief	SL/SV

4.4. Zielgruppenanalyse

Für eine effiziente Information und einen gewinnbringenden Austausch ist es wesentlich, dass Informationen zum richtigen Zeitpunkt an die richtigen Adressaten gelangen. Es ist darum hilfreich, für wichtige Kommunikationsinhalte (Raumplanung, Behördenreorganisation, Projekte, Änderungen/Reformen etc.) eine einfache Zielgruppenanalyse zu erstellen. Dabei werden verschiedene Faktoren berücksichtigt:

Thema	Direkt betroffene Personen/Gruppen	Interessiert	Haltung + - neutral	Einfluss gross mittel gering	Wissensstand gross mittel gering	Massnahme
Schul-Raum*	Schulangestellte Eltern, Behörden	Bonstetter Einwohner	Neutral/ -	gross	mittel - gering	Anzeiger Infoanlass / GV
Projekt-woche*	SuS Schulangestellte	Eltern, Behörden, Einwohner	+	gering	mittel - gering	Anzeiger, Schulflyer Homepage
Suizid*	Eltern, SuS	Bonstetter Einwohner	Neutral	gross	mittel - gering	Vorbereitung

*ausformulierte Beispiele

Diese Analyse bietet eine gute Grundlage für die Kommunikationsplanung. Aufgrund der entsprechenden Einschätzungen wird entschieden, in welcher Form mit welchen Gruppierungen kommuniziert wird, und ob beispielsweise Betroffene oder Interessierte mit einer positiven Haltung und einem hohen Wissensstand in die Kommunikation miteinbezogen werden könnten.

4.5. Kommunikation mit Medien

Die Primarschule Bonstetten informiert proaktiv oder auf Anfrage und ist in den Medien positiv präsent.

Bei Medienanfragen an Mitarbeitende dürfen diese keine direkten Auskünfte geben. Sie verweisen das anfragende Medium an das Schulpräsidium. Jeder Kontakt mit Medienschaffenden wird dem Schulpräsidium gemeldet.

Die Genehmigung von Beiträgen geschieht durch das Schulpräsidium.

Bei Stellungnahmen ist das Kollegialitätsprinzip einzuhalten.

5. Krisenkommunikation

Unvorhergesehene Kommunikationsfälle und der Umgang mit ihnen werden in einem separaten Notfallkonzept behandelt. Die in diesem Konzept festgehaltenen Grundsätze gelten jedoch auch in Krisensituationen.

a. Kommunikation im Notfall

Für das schnelle Handeln bei Notfällen im Rahmen des Schulbetriebs können folgende Instrumente eingesetzt werden:

- i. Notfall-Nummern in den Räumen
- ii. Alarmschema in den Räumen
- iii. Hilfestellungen und Merkblätter, Notfallblätter in jedem Raum
- iv. Notfall App BI ZH

Grundsätzlich zum Informationsfluss im Ereignisfall:

In einem Ereignisfall informieren Schulpersonen immer zuerst und direkt die Schulleitung oder, falls nicht erreichbar, die Schulpflege.

Die Schulleitung informiert im Ereignisfall immer zuerst und direkt die Schulpflege.

Die Schulpflege entscheidet, wie intern (Schulpersonal, SuS) und extern (Eltern, Institutionen, Medien) über das Ereignis informiert wird.

b. Kommunikation im Notfall mit Medien

Aus Gründen des Persönlichkeits- und Datenschutzes, des Selbstschutzes und der Wahrung des Amtsgeheimnisses: Keine Auskünfte an Medien, immer direkt an das Schulpräsidium verweisen.

Gegenüber Medien äussert sich in einer Krisensituation über Vorkommnisse bei der PSB ausschliesslich die Schulpflege oder von diesen schriftlich ermächtigten Personen. Alle anderen weisen Medien ohne weitere Kommentare an diese Verantwortlichen weiter.

Es geht dabei nicht um einen Maulkorb für das Personal, sondern primär um den Schutz der SuS und des Personals der PSB. Wichtig ist bei Vorfällen der Daten- und Persönlichkeitsschutz aller Betroffenen und die Wahrung des Amtsgeheimnisses. Wer dagegen verstösst, muss auch mit straf- und zivilrechtlichen Konsequenzen rechnen.

Diese Einschränkung gilt auch für das Verbreiten von Informationen über die Sozialen Medien und weitere mögliche Kanäle und für alle Formen von Medien: Bild, Video, Ton, Text etc.

Informationsfluss

Informationen werden über das Notfalltelefon weitergegeben.

6. Inkraftsetzung

Das vorliegende Konzept ersetzt alle vorgängigen Kommunikationskonzepte und tritt per 06.04.2020 in Kraft.

Dieses Konzept wurde an der Sitzung der Schulpflege der Primarschule Bonstetten vom 06.04.2020 genehmigt.

Primarschule Bonstetten

sign. Christina Kappeler
sign. Martin Rieder

Präsidentin Primarschulpflege
Leiter Schulverwaltung

7. Anhang

7.1. Liste der Abkürzungen

Die folgenden Abkürzungen werden allgemein im Schulbereich in der Kommunikation verwendet

A	Schulassistenzen	MA	Mitarbeiter / Mitarbeiterin
AJB	Amt für Jugend + Berufsberatung	MAB	Mitarbeiterbeurteilung
AG	Arbeitsgruppe	MAG	Mitarbeitergespräch
BB	Bibliothek	MGA	Musikalische Grundausbildung
BF	Begabungsförderung	MST	Mittelstufe
BG	Bildnerisches Gestalten	M/U	Mensch und Umwelt
BiD	Bildungsdirektion	Mu	Musik
Bista	Bildungsstatistik	NFA	Neugestaltung Finanzausgleich
BL	Betriebsleitung	PG	Projektgruppe
D	Deutsch	PHZH	Pädagogische Hochschule Zürich
DaZ	Deutsch als Zweitsprache	PM	Psychomotorik
E	Englisch	PMT	Psychomotoriktherapie
ER	Elternrat	PS	Primarschule
F	Französisch	PT	Psychotherapie
FD	Funktionendiagramm	QM	Qualitätsmanagement
FLP	Fachlehrperson	QUIMS	Qualität multikulturell
FSB	Fachstelle für Schulbeurteilung	RPK	Rechnungsprüfungskommission
FV	Finanzvorstand	RR	Regierungsrat
Gde.	Gemeinde	RRB	Regierungsratsbeschluss
GemV	Gemeindeverwaltung	S	Sport
GesO	Geschäftsordnung Primarschule	SG	Sitzungsgeld
GL	Geschäftsleitung	SHP	Schulische HeilpädagogIn
GO	Gemeindeordnung	SI	Sozialindex
GR	Gemeinderat	SK	Schulkonferenz
GV	Gemeindeversammlung	SL	Schulleitung
Ha	Handarbeit	SV	Schulverwaltung
HfH	Hochschule für Heilpädagogik	SPD	Schulpsychologischer Dienst
HRM2	Rechnungsmodell der Gemeinde	GSP	Schulpflege
HSK	Kurse in heimatlicher Sprache und Kultur	SSA	Schulsozialarbeit
IF	Integrative Förderung	SSG	Schulisches Standortgespräch
ISR	Integrierte Sonderschulung in der Verantwortung der Regelschule	SV	Schulverwaltung
ISS	Integrierte Sonderschulung in der Verantwortung der Sonderschule	SVL	Leitung Schulverwaltung
Kapo	Kantonspolizei	SuS	Schülerinnen und Schüler
KEF	Konsolidierter Finanz- und Entwicklungsplan (Regierungsrat)	SZV	Schulzweckverband
Kiga	Kindergartenstufe	TaS	Tagesstrukturen
KJPD	Kinder- und Jugendpsychologischer Dienst	TP	Therapeutinnen und Therapeuten
KLP	Klassenlehrperson	UST	Unterstufe
LB	Leitbild	Vik.	Vikariat
Logo	Logopädie	VSA	Volksschulamt
LP	Lehrperson	VSG	Volksschulgesetz
LPVO	Lehrerpersonalverordnung	VSM	Verordnung sonderpädagogische Massnahmen
LZ	Lehrerzimmer	VSV	Volksschulverordnung
M	Mathematik	VZE	Vollzeiteinheit (Stellenplanung)
		WB	Weiterbildung



Primarschule Bonstetten
Schachenstrasse 85
8906 Bonstetten