

## Kommunikationskonzept Kreisschulbehörde Letzi



Wir leben Schule

Beschluss der Geschäftsleitung vom 31. März 2015 (Version 12.11.2015)

Verfasserin: Ulla Kellenberger



## **Inhalt**

### **1. Grundsätze der Kommunikation der Kreisschulbehörde Letzi**

### **2. Interne Kommunikation**

- 2.1 Direkter Kontakt / Teambesuche / Schulbesuche
- 2.2 Briefe an Mitarbeitende und Behördenmitglieder
- 2.3 E-Mail an Mitarbeitende und Behördenmitglieder
- 2.4 Infobulletin
- 2.5 Intranet: Schule-intern / KSB-Letzi-intern
- 2.6 Anlässe

### **3. Externe Kommunikation**

- 3.1 Elternbriefe
- 3.2 Anlässe / Elternabende
- 3.3 Internet
- 3.4 Infolyer / Publikationen
- 3.5 Antworten an Medien und an die Bevölkerung
- 3.6 Interviewanfragen
- 3.7 Krisenkommunikation
- 3.8 Ablauf bei ausserordentlichen Ereignissen

#### Grundlagen:

Kommunikationskonzept Schul- und Sportdepartement SSD  
Krisenmanagement im Schul- und Sportdepartement/ Oktober 2012/ V 1.7



## 1. Grundsätze der Kommunikation der Kreisschulbehörde Letzi

### Auszug aus dem Leitbild der Kreisschulbehörde:

Wir sind Partner – Unser Miteinander gestalten wir miteinander

Gemäss Leitbild der Kreisschulbehörde praktizieren wir eine von Respekt getragene, offene und direkte Kommunikation.

- ✓ Wir vermitteln auf unserer Website und bei öffentlichen Anlässen Offenheit für die Anliegen aus der Bevölkerung, von anderen Dienstabteilungen und von Dritten und ermuntern sie, mit uns Kontakt aufzunehmen.
- ✓ Telefonische Anliegen nehmen wir jederzeit professionell entgegen und geben verbindlich Auskunft, in welcher Zeitspanne wir das Anliegen beantworten.
- ✓ Auf E-Mails wird während der Woche spätestens innerhalb von 48h reagiert oder in der Abwesenheitsnotiz darauf hingewiesen, wann und durch wen mit der Antwort gerechnet werden kann.
- ✓ Auf schriftliche Anfragen folgt immer eine Eingangsbestätigung, in welcher das weitere Vorgehen festgehalten wird, sofern die Antwort nicht innert Wochenfrist möglich ist.
- ✓ Mit einer breiten Information auf unserer Website vermitteln wir Transparenz.
- ✓ Anregungen und Kritik nehmen wir offen entgegen und nehmen dies zum Anlass, unsere Arbeit zu überprüfen und allenfalls zu verbessern.

## 2. Interne Kommunikation

Eine gute interne Kommunikation schafft eine positive Grundstimmung im Schulkreis Letzi. Wenn Zusammenhänge besser verstanden werden, wenn der Wissenstand grösser ist, ist auch die Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit vorhanden.

Klare Informationsabläufe und Kommunikationsstrukturen schaffen Transparenz und Vertrauen. Die Mitarbeitenden erfahren Neuigkeiten nicht auf Umwegen, sondern werden als erste informiert. Bewusst gestaltete Begegnungsmöglichkeiten tragen zur Gemeinschaftsbildung bei.

Die KSB Letzi verwendet für die interne Kommunikation verschiedene Kommunikationskanäle. Dabei ist die direkte Ansprache von Präsidium, Verwaltung und Behörde ein wichtiges und vertrauensbildendes Element.



## **2.1 Direkter Kontakt / Teambesuche / Schulbesuche**

### Präsidium:

Das Präsidium besucht regelmässig die Schulen. Je nach Anlass steht dabei der gegenseitige Austausch mit dem Schulpersonal oder dem/der SL im Vordergrund.

Entscheide von grosser Bedeutung werden, sofern es die Situation erfordert, in eigens dafür einberufenen Gremien persönlich durch das Schulpräsidium mitgeteilt.

### Schulbehörde:

Im Rahmen von zugeteilten Schulbesuchen besuchen die Behördenmitglieder die einzelnen Klassen und Lehrpersonen. Dabei findet ein direkter Austausch statt.

Schulpflegetage: An festgelegten Daten finden Schulpflegetage statt, an denen die Behördenmitglieder der Aufsichtskommissionen die Schulen besuchen. Anschliessend findet unter Leitung des Präsidiums der Aufsichtskommission eine Rückmeldung an die Schulleitung und das Team statt. Eine zweite Rückmeldung findet nach Abnahme des Jahresberichts statt.

### Schulverwaltung:

In ausgewählten Sachgebieten, namentlich Personal, Schülerangelegenheiten, Bau & Raum, Betreuung und Projektmanagement kommuniziert die Verwaltung direkt mit den Anspruchsgruppen, wenn nötig auch vor Ort (Sitzungen, Begehungen, Orientierungen, etc.).

## **2.2 Briefe an Mitarbeitende und Behördenmitglieder**

Entscheide von grosser Bedeutung, welche nicht zwingend im direkten Kontakt mitgeteilt werden müssen, werden schriftlich in Briefform durch das Präsidium, das Vizepräsidium oder die verantwortliche Verwaltungsstelle mitgeteilt (Einladungen, schulkreisweite Weiterbildungen, Neuerungen, Dankeschreiben, etc.).

## **2.3 E-Mail an Mitarbeitende und Behördenmitglieder**

Wichtige Mitteilungen und Einzelentscheide, welche unverzüglich zu kommunizieren sind, werden durch das Präsidium, das Vizepräsidium oder die verantwortliche Verwaltungsstelle via E-Mail direkt an einzelne Personen und/oder Gruppen mitgeteilt (insbesondere Geschäftsleitung, Schulleitungen, Leitungen Betreuung, Hausdienstleitungen).

Die Kommunikation via E-Mail erfolgt vorwiegend über die Leitungsgremien (Schulleitungen, Leitungen Betreuung, etc). Bei personenbezogenen Einzelentscheiden und Infos (z.B. Personalangelegenheiten) wird direkt mit der betroffenen Person unter Einhaltung des Datenschutzes (E-Mail/Telefon) kommuniziert.



## 2.4 Infobulletin

Das Infobulletin vermittelt Wissenswertes aus den Geschäftsleitungssitzungen. Es wird nach jeder Geschäftsleitungssitzung via E-Mail an folgende Personengruppen verschickt:

- ✓ Mitglieder der Geschäftsleitung
- ✓ Behördenmitglieder
- ✓ Schulleitungen
- ✓ Leitungen Betreuung
- ✓ Mitarbeitende Schulverwaltung
- ✓ Mitglieder des Vorstands Kreiskonvent

## 2.5 Intranet: Schule-intern / KSB-Letzi Intern

Nutzerbezogene, interne Informationen und Prozessabläufe für das Schulpersonal und die Behörde werden auf der Intranet-Plattform schule-intern/KSB-Letzi Intern kommuniziert. Die Informationen und Abläufe sind aktuell und nur für den internen Gebrauch bestimmt.

Folgende Fachbereiche der Schulverwaltung sind abrufbar:

- ✓ Schulmanagement
- ✓ Behörden
- ✓ Lehren und Lernen
- ✓ Lebensraum Schule
- ✓ Betrieb und Infrastruktur
- ✓ Termine

Es finden sich in den einzelnen Bereichen folgende Informationen:

Formulare, Merkblätter, Prozessabläufe, Kontakte, Termine

## 2.6 Anlässe

- ✓ Begrüssungsveranstaltung für neues Schulpersonal (Lehrpersonen, Betreuungspersonal, SL, LB, LHT)
- ✓ Abschiedsessen Schulpersonal: Für Mitarbeitende und Behördenmitglieder mit mehr als zehn Dienstjahren und für pensioniertes Schulpersonal. Pensionierte Personen werden durch die vorgesetzte Stelle begleitet.
- ✓ Weihnachtsapéro: Einladung an Schulleitungen, Leitungen Betreuung, Leitungen Hausdienst und Technik, Geschäftsleitungsmitglieder, Kreiskonventspräsidium, Fachgruppenvertretungen, unterstützende Dritte und Verwaltung zu einem Apéro am Jahresende.
- ✓ Dienstjubiläen: Gemäss Vorgaben des Personalrechts.



### 3 Externe Kommunikation

Die externe Kommunikation leistet als bewusst geplante und gesteuerte Kommunikation ganzheitliche Öffentlichkeitsarbeit. Mit dem zweimal jährlich erscheinenden Bulletin Schulen Albisrieden, Altstetten und Grünau schafft die Kreisschulbehörde Letzi Aufmerksamkeit, weckt Interesse und gibt Einblick in das konkrete Schulgeschehen.

Externe Kommunikation wird primär durch das Präsidium der Kreisschulbehörde wahrgenommen. Bei einzelnen Projekten oder Fachgebieten kann das Schulpräsidium die externe Kommunikation den verantwortlichen Schulleitungen oder Fachmitarbeitenden übertragen.

#### Zielgruppen der externen Kommunikation:

- ✓ Eltern / Erziehungsberechtigte
- ✓ Bevölkerung Kreis 9
- ✓ Politische Entscheidungsträger (Gemeinderäte Kreis 9)
- ✓ Institutionen im Kreis 9: Kirchliche Vereinigungen (Kirchenpflegen), Gemeinschaftszentren, Sozialzentrum, Quartiervereine usw.

#### 3.1 Elternbriefe

Elternbriefe sind zielgruppenspezifisch abgefasst und informieren über wichtige Ereignisse, Projekte oder Änderungen. Sie sind kurz und klar formuliert und beschränken sich auf ein Thema.

#### 3.2 Anlässe / Elternabende

Bei Anlässen und Elternabenden werden bedeutsame, vielschichtige und allenfalls kontroverse Sachverhalte dargelegt. Dabei wird neben einer verständlichen Sachinformation auch Raum für Fragen und allenfalls eine Diskussion geschaffen.

#### Beispiele:

- ✓ Elternabende Eintritt in den Kindergarten der Volksschule
- ✓ Informationsanlässe Bauprojekte (Schulhausbau, Schulprovisorien, etc.)
- ✓ Thematische Elternabende (Schulwege, Schulreformen, Tagesschule 2025, Elternabende zum Übertritt etc.)

#### 3.3 Internet

Die Kreisschulbehörde Letzi verfügt über eine eigene Website [www.stadt-zuerich.ch/ksb-letzi](http://www.stadt-zuerich.ch/ksb-letzi), welche in den gesamtstädtischen Internetauftritt der Stadt Zürich bzw. des Schul- und Sportdepartementes SSD integriert ist. Die Informationen sind aktuell und vermitteln einen gesamthaften Überblick über den Schulkreis Letzi.



Folgende Themen und Information sind auf der Website abrufbar:

- ✓ Termine und Aktuelles
- ✓ Über uns
- ✓ Kontakte
- ✓ Schulen
- ✓ Kindergarten
- ✓ Betreuung (Hort)
- ✓ Sportanlagen
- ✓ Formulare und Infos
- ✓ Offene Stellen
- ✓ Schulentwicklung
- ✓ Links
- ✓ Intern (Zugang nur für Mitarbeitende)

Der Internetauftritt der einzelnen Schulen liegt in der Verantwortung der Schulleitungen.

### **3.4 Infolyer / Publikationen**

Die Kreisschulbehörde verbreitet die verschiedenen Infolyer und Publikationen insbesondere des Volksschulamtes und des Schul- und Sportdepartementes. Zu spezifischen und wichtigen Schulthemen entwickelt die KSB Letzi eigene Infolyer und Publikationen.

Beispiele:

- ✓ Flyer Gemeinsam erziehen
- ✓ Bulletin Schulen Albisrieden, Altstetten, Grünau
- ✓ Gesuch um Verbleib im Schulkreis bei Wegzug
- ✓ Allgemeine Informationen zur Betreuung
- ✓ Betreuungsvereinbarungen
- ✓ usw.

### **3.5 Antworten an Medien und an die Bevölkerung**

Mediananfragen werden zentral an das Präsidium weitergeleitet. Das Präsidium entscheidet im Einzelfall über die Form und Beantwortung. Das Präsidium kann die Beantwortung an die Schulleitungen oder die Fachbereichsverantwortlichen delegieren. Für die Beantwortung von Medienanfragen braucht es in jedem Fall die Ermächtigung durch das Präsidium.

Bei Sachfragen können die Schulleitungen und Fachbereichsverantwortlichen im Rahmen der Kompetenzen Anfragen aus der Bevölkerung direkt schriftlich oder mündlich beantworten. Das Präsidium ist darüber in geeigneter Form zu informieren.



Beispiele:

- ✓ Medienmitteilungen Bauvorhaben
- ✓ Berichterstattung Schulentwicklung

### **3.6 Interviewanfragen**

Interviewanfragen werden zentral an das Präsidium weitergeleitet.

Beispiele:

- ✓ Interview zur Schulentwicklung
- ✓ Interview zu aktuellen Vorfällen im Schulbereich

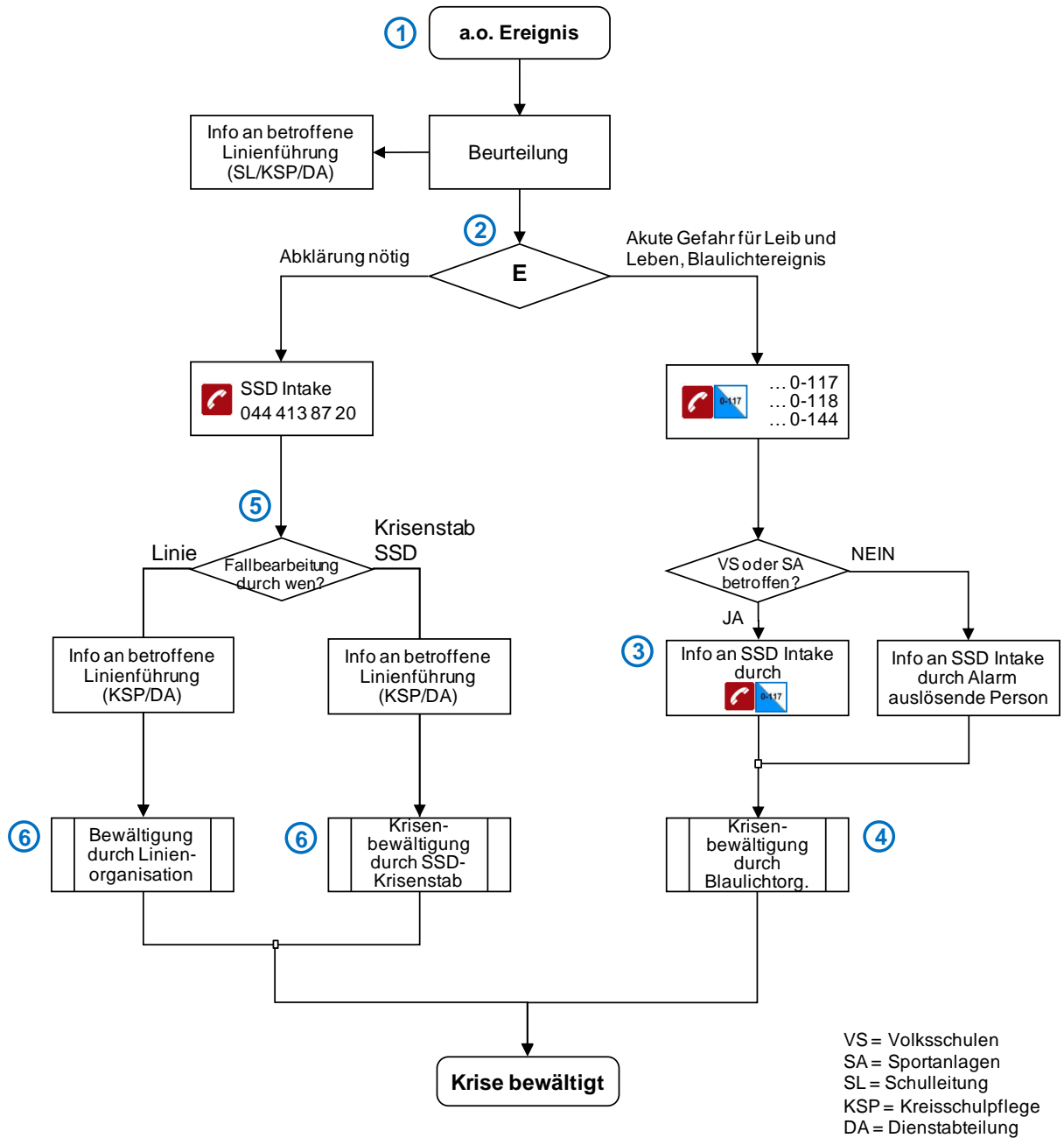
### **3.7 Krisenkommunikation**

Im Fall der Krisenkommunikation kommt das entsprechende Konzept Krisenmanagement im Schul- und Sportdepartement/ Oktober 2012/ V 1.7 zur Anwendung.

Ablauf bei ausserordentlichen Ereignissen siehe Folgeseiten.



### 3.8 Ablauf bei ausserordentlichen Ereignissen





## Beschreibung

- ① Beispiele: Unfall; Todesfall; Brand; Amokdrohung; eskalierende Konfliktsituation mit Schulpersonal, Eltern, SchülerInnen; sexueller Übergriff; lebensrettende Einsätze in Sportanlagen; etc.
- ② Die betroffene Person beurteilt den vorliegenden Fall und das weitere Vorgehen. Entscheidung: Blaulichtereignis oder Information an SSD Intake zur weiteren Abklärung und Beurteilung.  
**Bei akuter Gefahr für Leib und Leben liegt immer ein Blaulichtereignis vor!**  
Ansonsten gilt: Im Zweifelsfall Tel. an SSD Intake.  
Die betroffene Person informiert ihre Linienführung (Schulleitung, Kreisschulbehörde) über das Ereignis und die vorgenommene Ersteinschätzung.
- ③ Blaulichtereignis: Tel. Notruf 117, 118, 144. Die Notfallorganisation nimmt den Notfall entgegen und bietet Notfallorganisation auf. Bei einem Blaulichtereignis im Zusammenhang mit Schulen und Sportanlagen informiert die Blaulichtorganisation SSD Intake.  
Bei allen anderen Blaulichtereignissen liegt die Verantwortung zur Information des SSD Intake bei der Alarm auslösenden Person.
- ④ Bei Gefahr für Leib und Leben übernimmt die alarmierte Blaulichtorganisation die Führung vor Ort. Sie bearbeitet mit ihren Kräften die «Chaosphase» (ärztliche Nothilfe, Brandbekämpfung, Verkehrsregelung, etc.) bis zur Aufhebung der Notfallsituation.  
Bei Blaulichtereignissen im Zusammenhang mit dem Schulbetrieb stehen die Blaulichtorganisationen in Verbindung mit der Schulleitung und ggf. dem/ der SchulkreispräsidentIn sowie VertreterInnen der Fachstelle für Gewaltprävention (FfG).  
Bei Blaulichtereignissen in Sportanlagen stehen die Blaulichtorganisationen in Verbindung mit dem Betriebsleiter und ggf. mit dem entsprechenden Abteilungsleiter. Diese stellen in gemeinsamer Absprache den Informationsfluss zu SSD Intake sicher.  
Die Führung der Öffentlichkeitsinformation liegt in der Notfallphase bei der Blaulichtorganisation in Absprache mit dem SSD.
- ⑤ SSD Intake informiert umgehend den operativen Leiter Krisenstab (DS SSD) oder ggf. ein anderes Mitglied des SSD Krisenstabs zur Beurteilung der vorliegenden Situation. Je nach Einschätzung wird
  - der SSD Krisenstab einberufen
  - oder die Bewältigung des gemeldeten a.o. Ereignisses kann im Rahmen des Liniengeschäfts erfolgen (Bspw. Mobbingvorfall im Schulbetrieb: Bearbeitung im Rahmen des operativen Geschäfts der Fachstelle für Gewaltprävention).SSD Intake informiert anschliessend die betroffene Linienführung (Dienstabteilung, Kreisschulbehörde) über die Art und Weise der weiteren Ereignisbewältigung.
- ⑥ Falls das a.o. Ereignis den Einbezug des SSD-Krisenstabs erfordert, koordiniert dieser die Massnahmen zur Krisenbewältigung und stellt die Schnittstellen zu Dienstabteilungen, KSB und Unterstützungsdiensten sicher (Stapo, SRZ, SPD, SAD, SSA, etc.). Bei a.o. Ereignissen verfügt der Krisenstab über weitreichende Kompetenzen, seinen Anordnungen ist Folge zu leisten.

Im Schulkreis Letzi gilt ergänzend:

**Parallel zur Alarmierung der Blaulichtorganisationen und des Intake SSD wird immer auch das Präsidium informiert.**