



Checkliste Infos für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

7 – Checkliste Infos für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Information der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat zum Ziel, das Vertrauen der Belegschaft zu sichern/schaffen sowie Spekulationen und Gerüchten sowie damit einhergehender übertrieben negativer Berichterstattung Einhalt zu gebieten.

Grundsatz I: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Presse

MA müssen spätestens mit den Medienvertretern dieselben Informationen erhalten, besser vorher.

Grundsatz II: Nicht zwischen interner und externer Kommunikation unterscheiden

Alles, was MA wissen, sollte auch später an die Presse weitergegeben werden können.

Vor einer Krise

- Bekanntmachen, wo sich MA im Fall einer Krise informieren können – über Aushänge, alternative E-Mail-Adressen, Intranet (wenn dies noch funktioniert), Messengerdienste, etc...
- Alternative Kontaktmöglichkeiten (Diensthandynummern, Fax, ...) möglichst aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sammeln und dies aktuell halten sowie jederzeit verfügbar halten (zur Not als Ausdruck → 3 Checkliste interne und externe Kontakte)
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sensibilisieren: keine öffentlichen Spekulationen, es gibt seitens der Kommune EINE Ansprechperson für die Presse, bei der alle Infos und Anfragen zusammenlaufen und die auch nach außen kommuniziert
 - Sensibilisieren, dass es womöglich disziplinarische Konsequenzen haben kann, falls konkrete Kommunikationswege nicht eingehalten werden
 - Auch privat nicht in Social Media spekulieren

Während einer Krise

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über vorher bekannt gegebene Kanäle informieren, sonst auch über: Aushänge, alternative E-Mail-Adressenliste, Intranet, Messengerdienste, ...
- Die MA-Vertretung informieren, sofern vorhanden
- Info an MA sollte enthalten (→ 4-Proaktiv informieren):
 - Was ist passiert?
 - Wer ist involviert?
 - Was ist zu tun, bzw. was wird getan?
 - Was sollen Mitarbeitende in den nächsten Tagen/Wochen beachten?
 - Evtl. Wann ist es passiert? Hier vorsichtig sein und kein Täterwissen verbreiten

Grundsätzlich gilt: auch interne Kommunikation muss, sobald Ermittlungen aufgenommen werden, mit Polizei/Staatsanwaltschaft abgestimmt werden!

Musterformulierung

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

in unseren Systemen ereignete sich ein IT-Vorfall/Zurzeit sind unsere Dienste X, Y und Z ausgefallen. Wir sind dabei, aufzuklären, was genau passiert ist, wer und was alles betroffen ist und wie es dazu kommen konnte. Wir bemühen uns also um Aufklärung, wollen aber Spekulationen und eventuelle Fehlinfos vermeiden und bitten Sie alle deshalb, selbst keine Aussagen gegenüber der Presse oder in sozialen Medien dazu zu treffen. Sobald wir mehr wissen, werden wir Sie zuerst über die bekannten Kanäle [benennen] informieren. Wenn Sie weitere Fragen haben oder Sie uns etwas mitteilen möchten, wenden Sie sich an XYZ, unsere Ansprechperson für alle Kommunikationsfragen.