

# **Kommunikationskonzept**



**Inkraftsetzung 1. Dezember 2025**

## **Impressum**

Herausgeberin

Telefon

E-Mail

Schulpflegebeschluss

Ressort Bildung Langnau am Albis

Neue Dorfstrasse 14, 8136 Langnau am Albis

044 713 55 39

[schule@langnau.ch](mailto:schule@langnau.ch)

SPB 2025-590 vom 3. November 2025

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Präambel .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Ausgangslage .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Rechtliche Grundlagen.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>Volksschulgesetz.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2</b>	<b>Weitere gesetzliche Grundlagen.....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Ziele und Grundsätze der Kommunikation .....</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>Zielgruppen &amp; Kommunikationsmittel .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1</b>	<b>Zielgruppen .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2</b>	<b>Kommunikationsmittel .....</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>Kommunikationskultur .....</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>Kommunikationsziele .....</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>Interne und externe Kommunikationsprozesse und -abläufe .....</b>	<b>7</b>
<b>8.1</b>	<b>Intern.....</b>	<b>7</b>
<b>8.2</b>	<b>Extern .....</b>	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>Daten- und Persönlichkeitsschutz sowie Schweigepflicht.....</b>	<b>9</b>
<b>9.1</b>	<b>Angaben über Schülerinnen und Schüler.....</b>	<b>9</b>
<b>9.2</b>	<b>Angaben über Mitarbeitende .....</b>	<b>9</b>
<b>10.</b>	<b>Umgang mit der Presse /Medien .....</b>	<b>9</b>
<b>11.</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit.....</b>	<b>9</b>
<b>12.</b>	<b>Augenmerk auf neue Digitale Informationssysteme .....</b>	<b>10</b>
<b>12.1</b>	<b>Interne Kommunikationstool's.....</b>	<b>10</b>
<b>12.2</b>	<b>Externes Kommunikationstool.....</b>	<b>10</b>
<b>12.3</b>	<b>Messenger und Co. (WhatsApp, Instagramm, Signal, TikTok, etc.) .....</b>	<b>10</b>
<b>13.</b>	<b>Gesundheitsprävention und digitale Kommunikation .....</b>	<b>10</b>
<b>13.1</b>	<b>Technische Voraussetzungen .....</b>	<b>10</b>
<b>13.2</b>	<b>Zeitmanagement .....</b>	<b>10</b>
<b>14.</b>	<b>Umgang mit Konflikten .....</b>	<b>11</b>
<b>14.1</b>	<b>Interne Konflikte.....</b>	<b>11</b>
<b>15.</b>	<b>Abgrenzung zum Krisenmanagement der Schule Langnau .....</b>	<b>11</b>
<b>16.</b>	<b>Inkraftsetzung .....</b>	<b>11</b>
<b>17.</b>	<b>Anhänge .....</b>	<b>12</b>
<b>17.1</b>	<b>Abkürzungen .....</b>	<b>12</b>
<b>18.</b>	<b>Vorgaben zur Kommunikation .....</b>	<b>12</b>
<b>18.1</b>	<b>Richtlinien für Sprache und Textgestaltung .....</b>	<b>12</b>
<b>18.2</b>	<b>Regeln.....</b>	<b>13</b>
<b>18.3</b>	<b>Mittel der Kommunikation n .....</b>	<b>13</b>
<b>18.4</b>	<b>Das Logo .....</b>	<b>14</b>
<b>18.5</b>	<b>Die Textgestaltung .....</b>	<b>14</b>

<b>19. Schriftverkehr .....</b>	<b>14</b>
<b>19.1 Dateien .....</b>	<b>14</b>
<b>19.2 Analoger Schriftverkehr .....</b>	<b>14</b>
<b>19.2.1 Briefe.....</b>	<b>14</b>
<b>19.2.2 Vorlagen .....</b>	<b>14</b>
<b>19.2.3 Couverts .....</b>	<b>15</b>
<b>19.2.4 Versand .....</b>	<b>15</b>
<b>19.3 Digitaler Schriftverkehr.....</b>	<b>15</b>
<b>19.3.1 Elektronische versandte Schriftstücke.....</b>	<b>15</b>
<b>19.3.2 E-Mails.....</b>	<b>15</b>
<b>20. Gesprochene-Kommunikation.....</b>	<b>16</b>
<b>20.1 Grundsätze.....</b>	<b>16</b>
<b>20.2 Synchron .....</b>	<b>16</b>
<b>20.3 Asynchron .....</b>	<b>16</b>

## **1. Präambel**

Die Schule Langnau am Albis definiert die interne und externe Kommunikation im nachfolgenden Kommunikationskonzept. Im Konzept wird an Stelle von «Schule Langnau am Albis» die Bezeichnung «Schule Langnau» verwendet. Die verwendete Sprachform steht allen Geschlechtern offen.

## **2. Ausgangslage**

Eine gut funktionierende Kommunikation ist ein wesentlicher Faktor für eine erfolgreiche Schule Langnau und damit eine Führungsaufgabe von Schulpflege, Geschäftsleitung und den operativen Leitungsfunktionen aller Stufen. Neben der gesetzlichen Informationspflicht als öffentlich-rechtliche Institution ist Kommunikation als wichtiges Führungsinstrument nach innen und als Koordination sowie Imagepflegeinstrument nach aussen von hoher Bedeutung.

Dieses Kommunikationskonzept ist Basis für die interne und externe Kommunikation der Schule Langnau resp. des gesamten «Ressort Bildung» Langnau am Albis. Diese besteht im Volksschulbereich aus Kindergarten, Primar- und Sekundarschule sowie aus der Musikschule und der Tagesbetreuung. Das Konzept definiert die verbindlichen Regeln, die Verantwortlichkeiten, die Zielgruppen, sowie die eingesetzten Mittel für eine offene, transparente, sachliche und zweckdienliche Kommunikation.

Kommunikation ist für die Schule Langnau Teil der pädagogischen Kultur. Wir kommunizieren wertschätzend, klar, inklusiv und lösungsorientiert – intern wie extern. Kommunikation dient dem Lernen, der Zusammenarbeit und dem Vertrauen in unsere Schule. Wir informieren proaktiv, adressatengerecht und zeitnah und tragen damit zu Orientierung und Verlässlichkeit bei.

## **3. Rechtliche Grundlagen**

### **3.1 Volksschulgesetz**

«Die Schulpflege leitet und beaufsichtigt die Schulen. Sie vollzieht die kantonalen Erlasse und Beschlüsse, soweit auf Grund der Gesetzgebung oder des Organisationsstatutes / Geschäftsordnung der Schule Langnau am Albis nicht ein anderes Organ dafür zuständig ist. Sie vertritt die Schulen gegen aussen und informiert die Öffentlichkeit», (§ 42, Volksschulgesetz Kanton Zürich).

### **3.2 Weitere gesetzliche Grundlagen**

- Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG, LS 170.4 vom 12. Februar 2007)
- Gesetz über das Öffentlichkeitsprinzip der Verwaltung (RS 152.3 vom 17. Dezember 2004, resp. Stand vom 1. November 2023).

## **4. Ziele und Grundsätze der Kommunikation**

Folgende Ziele und Grundsätze werden durch dieses Konzept geregelt, damit die interne und externe Kommunikation klar, effizient und SMART abläuft.

- Die Informationsflüsse sind definiert
- Die Kommunikationskompetenzen der einzelnen Ressorts und Gremien an der Schule Langnau sind geklärt
- Die verschiedenen Formen der Kommunikation sind beschrieben
- Die verschiedenen und von uns genutzten Kommunikationsmittel sind definiert
- Die zeitlichen Vorgaben der Schule Langnau in Bezug auf die Kommunikation sind festgelegt
- Die Aufteilung in strategische und operative Kommunikation ist im Grundsatz geklärt
- Wir halten im Konzept fest, wie an unserer Schule Langnau miteinander kommuniziert wird, was auch wiedergibt, was unsere Werte sind.

## 5. Zielgruppen & Kommunikationsmittel

### 5.1 Zielgruppen

Die Zielgruppen sind definiert durch Organisationen, Personengruppen oder Einzelpersonen, welche durch die Tätigkeit im Ressort Bildung direkt oder indirekt betroffen sind und/oder einen direkten oder indirekten Einfluss auf das Wirken im Ressort Bildung resp. der Schule Langnau haben.

<b>Interne</b>
• Schulpflegepräsidium
• Mitglieder der Schulpflege
• Geschäftsleitung
• Ressort Personal Ressort Finanzen und Ressort Schulentwicklung
• Ressort Schülerbelange
• Schulleitungen
• Schulkonferenz
• Lehr- und Therapiepersonal, diverse Fachpersonen (Lausfachpersonen/Pedikulose, Zahnprophylaxe, etc.)
• Schulassistenzen
• Schülerinnen und Schüler
• Schulsozialarbeit
• Fachstelle ICT
• Schulverwaltung
• Kinderbetreuung Langnau am Albis (KibeLaA)
• Musikschule Adliswil-Langnau MSAL
• Hausdienst
• weitere Mitarbeitende der Schule
• Senioren / Seniorinnen im Klassenzimmer
<b>Externe</b>
• Bevölkerung / Öffentlichkeit
• Ortsparteien und Interessenverbände
• Eltern bzw. Erziehungsberechtigte
• Elternmitwirkung
• Gemeindebehörden und kantonale Behörden
• Bildungsdirektion und Volksschulamt des Kantons Zürich
• Kantonale und kommunale Kommissionen
• Externe Schulen und Sonderschulen
• KJPP, kjz (Kinder- und Jugendhilfezentrum) und weitere Fachstellen
• Transportdienste
• Externe Nutzer von Schulräumen, wie z.B. Vereine
• Schulpsychologischer Dienst
• Medien (lokal, regional, kantonal, landesweit)
• Jugendfachstelle Samowar
• Blaulichtorganisationen
• Geschäfts- und Vertragspartner

obige Aufzählung ist nicht abschliessend

## 5.2 Kommunikationsmittel

### Interne Mittel

- E-Mail
- Anschlagbrett in Lehrerzimmern
- Wochenplan (Gemeinsame Agenda)
- Outlook-Kalender
- MS 365
- Interne Besprechungen
- Teamsitzungen
- Briefe
- Protokolle und Protokollauszüge aus SPF-, GL- und Ressorts Sitzungen

### Externe Mittel

- Webseite [www.schulelangnau.ch](http://www.schulelangnau.ch)
- MS 365
- Elternkommunikationsplattform (Klapp)
- Elternabende
- Elterngespräche
- Gemeindezeitung («Wir Langnauer»)
- Bulletin der Schule Langnau
- Informationsabende
- Telefon
- Briefe

## 6. Kommunikationskultur

Unsere Kultur zeichnet sich durch folgende Eigenschaften und Prinzipien aus:

- Gegenseitiger Respekt und Wertschätzung aller im Ressort Bildung Beteiligten
- aktive, offene, ehrliche und nachvollziehbare Information
- Vertretung pädagogischer, wertneutraler und sachpolitischer Standpunkte gemäss unseren Zielen und unserem Leitbild
- Zeitgemässe und zeitnahe Information auf allen Ebenen
- «Tue Gutes und berichte darüber», öffentlichkeitswirksames Standortmarketing ernstnehmen
- wir pflegen eine offene und lösungsorientierte Feedbackkultur
- Einhaltung von Daten- und Persönlichkeitsschutz.

## 7. Kommunikationsziele

### Nach innen

- Alle Beteiligten identifizieren sich mit dem Ressort Bildung
- Führung durch stufengerechte Kommunikation
- Förderung der Effizienz durch klare Zuständigkeiten und Adressaten.

### Nach aussen

- Förderung der Effizienz durch klare Zuständigkeiten
- Förderung des Verständnisses für das Ressort Bildung und die Schule Langnau mit ihren Möglichkeiten und Grenzen einer öffentlich-rechtlichen Bildungsinstitution
- die Schule Langnau wird als zielorientierte Schule dargestellt
- das Vertrauen in die Schule Langnau wird mittels regelmässiger Berichterstattung gefördert
- die Schule Langnau wird als innovative, selbstbewusste, qualitativ gute und integrative Institution im Bewusstsein der kommunalen Öffentlichkeit wahrgenommen
- die Schule Langnau wird als verlässliche und kompetente Schule während der Zeit vom Kindergarten bis und mit der Sekundarstufe wahrgenommen.

## 8. Interne und externe Kommunikationsprozesse und -abläufe

### 8.1 Intern

intern (inkl. Eltern)	Wer?													
	Lehrperson (LP)	Schulleitung (SL)	Geschäftsleitung (GL)	Schulkonferenz (SK)	Schulverwaltung (SV)	Leitung Schulverwaltung (LSV)	Schulsozialarbeit (SSA)	Schulpsychologischer Dienst (SPD)	Fachstelle ICT	Hausdienst (HD)	Ressort Personal	Ressort Schülerbelange	Schulpflegepräsidium	Schulpflege (SPF)
	Was?													
Schülerspezifische Infos / Themen aus Klasse	V	I												
Klassenthemen: Lager, Schulreise, Exkursion, Projekt, Jahresplan, Jahresprogramm	V	B	I	I	I		I							I
Klassenübergreifende Anlässe und Projekte	V	V/B	I	I	I		I			I				I
Schulhauspezifische Themen: Pläne, Anlässe, Projekte	I	V	I	I	I		I			I				I
Leitbilder (CI / Q)	I	V	V		I	I	I	I		I				B
Qualitätsmanagement und Unterrichtsentwicklung	I	I	V/B	I	I			I						I
Schulprogramm	I	I	V				I	I						B
Jahresprogramm	I	V	I		I	I		I						B
Bulletin (quartalsweise)		V	V			V	V		I					V/B
Wir Langnauer (quartalsweise)		V	V			V							B	
Bildungspolitische Themen	I	I	V	I	I	I	I	I	I					B
Medien & Technik		I/V	I	I					V					B
Konzepte		V/B	V	I	I		I	I						B
Reglemente	I	I	I/B	I	I	V	I	I	I	I	I	I		B
Protokolle Schulpflege	*I	I	I		I	V							I	B
Protokolle Geschäftsleitung		I	B		I	V							I	I
Protokolle Ressort Personal		I	I		V	I					B		I	I
Protokolle Ressort Schülerbelange		I	I		V	I						B	I	I
Protokolle Schulraumplanung		I	I		I	V	I		I	I			I	B
Protokolle Schulkonferenz	B	I	I	I	I	I								I
Protokolle ICT-Sitzung														
Traktanden für Gemeindeversammlung		I	I		I	V			I				I	B

Legende: V = verfassen/verantwortlich

I = zu informieren

B = zu bewilligen

\* nur LP-Vertretung an SPF-Sitzung

## 8.2 Extern

extern (inkl. Medien und Webseite)	Wer?														
	Lehrperson (LP)	Schulleitung (SL)	Geschäftsleitung (GL)	Schulkonferenz (SK)	Schulverwaltung (SV)	Leitung Schulverwaltung (LSV)	Schulsozialarbeit (SSA)	Schulpsychologischer Dienst (SPD)	Fachstelle ICT	Hausdienst (HD)	Ressort Personal	Ressort Schülerbelange	Schulpflegepräsidium	Schulpflege (SPF)	Öffentlichkeitsarbeit
Was?															
Schülerspezifische Infos / Themen aus Klasse	V	B													
Klassenthemen: Lager, Schulreise, Exkursion, Projekt, Jahresplan, Jahresprogramm	V	B	I											I	
Klassenübergreifende Anlässe und Projekte	V	B	I				I			I				I	
Schulhauspezifische Themen: Pläne, Anlässe, Projekte	I	B	I				I		I	I			I	I	
Leitbilder (CI / Q)			V	V			V		V					B	I
Qualitätsmanagement und Unterrichtsentwicklung			V	I										I	I
Schulprogramm														V	
Jahresprogramm															
Bulletin (quartalsweise)													V		I
Wir Langnauer (quartalsweise)													V		I
Bildungspolitische Themen			V	I/V		I	I	I	I				I	B	I
Medien & Technik			V	I					V					B	I
Konzepte		I	V		I	V	V	V	V	I				B	I
Reglemente			I	I	I	V	I	I	I					B	I
Protokolle Schulpflege															
Protokolle Geschäftsleitung															
Protokolle Ressort Personal															
Protokolle Ressort Schülerbelange															
Protokolle Schulraumplanung															
Protokolle Schulkonferenz															
Protokolle ICT-Sitzung															
Traktanden für Gemeindeversammlung			I		I	V							B	I	I

Legende: V = verfassen/verantwortlich

I = zu informieren

B = zu bewilligen

\* nur LP-Vertretung an SPF-Sitzung



## 9. Daten- und Persönlichkeitsschutz sowie Schweigepflicht

Der Regierungsrat hat das Informations- und Datenschutzgesetz (IDG) und die dazugehörige Verordnung (IDV) am 1. Oktober 2008 in Kraft gesetzt.

Das «Datenschutzlexikon für Volksschulen» des Kantons Zürich beantwortet alle Fragen zum Umgang mit Personendaten an Schulen. Es ist massgebend für die Schule Langnau und gewährleistet somit auch den Persönlichkeitsschutz aller an der Schule Langnau beteiligten Personen.

Die Schweigepflicht aller Mitarbeitenden wird im Gemeindegesetz (GG § 8) festgelegt.

Schulpsychologinnen und Schulpsychologen unterstehen dem sogenannten Berufsgeheimnis, welches analog zu Medizinern und Ärzten gilt.

Der Persönlichkeitsschutz der Schülerinnen und Schüler sowie aller Mitarbeitenden ist dahingehend gewährleistet, als dass die Schweigepflicht auch für Themen gilt, die an Gesprächen und Sitzungen behandelt werden.

### 9.1 Angaben über Schülerinnen und Schüler

Es werden nur Daten erfasst, welche für die schulische Arbeit notwendig sind und die von den Erziehungsberechtigten freigegeben werden.

Für die Zusammenarbeit und den Austausch von Schülerinnen und Schülern wird das **int. Kommunikationstool** und die darin enthaltenen Werkzeuge verwendet.

Zur Veröffentlichung von Fotos mit Kindern wird mittels Formular die Bewilligung der Erziehungsberechtigten eingeholt. Verboten Erziehungsberechtigte die Veröffentlichung von Fotos im Internet, respektieren wir ihren Willen.

### 9.2 Angaben über Mitarbeitende

Mitarbeitende können die Veröffentlichung personenbezogener Angaben über ihre eigene Person untersagen. Für die Veröffentlichung von Fotos mit Namensnennung auf der Webseite oder in den Medien wird bei den Betroffenen die Zustimmung eingeholt.

## 10. Umgang mit der Presse /Medien

Der Umgang mit der Presse / Medien erfordert Professionalität. Die Verantwortung und Handhabung liegt beim Schulpräsidium. Diese Verantwortlichkeit kann im Einzelfall vom Schulpräsidium an das Vizepräsidium der Schulpflege oder der Leitung Schulverwaltung delegiert werden (Ausnahme Krisenmanagement).

Im Krisenfall<sup>1</sup> läuft die Kommunikation ausschliesslich über das Schulpräsidium, in Absprache mit dem Krisenstab. Hinweis Regelung im Krisenmanagement.

## 11. Öffentlichkeitsarbeit

Die verantwortliche Person für die Öffentlichkeitsarbeit ist das Schulpräsidium. Dieses leitet den Kommunikationsprozess gezielt, koordiniert und plant aktiv mit.

Das Schulpräsidium wird dabei von der Schulverwaltung unterstützt. Informationen, die an externe Anspruchsgruppen gerichtet sind, werden vor der Veröffentlichung zuerst an die internen Stellen weitergegeben.

---

<sup>1</sup> Krisenmanagement der Schule Langnau am Albis vom 8. November 2021

## **12. Augenmerk auf neue Digitale Informationssysteme**

### **12.1 Interne Kommunikationstool's**

sind Tools für die schulinterne Kommunikation und die Zusammenarbeit zwischen den Schulleitungen, Lehrpersonen, der Unterrichtsbegleitung sowie der Schulbehörde und der Schulverwaltung (z.B. Teams, Mail).

### **12.2 Externes Kommunikationstool**

ist das Tool zur Kommunikation zwischen Erziehungsberechtigten der einzelnen Schuleinheit oder der einzelnen Lehrpersonen. Die alltägliche Kommunikation findet ausschliesslich über dieses externe Kommunikationstool statt (z.B. Klapp).

### **12.3 Messenger und Co. (WhatsApp, Instagramm, Signal, TikTok, etc.)**

Andere externe Kommunikationstool's sind an der Schule Langnau am Albis nicht zulässig. Diese Kommunikationstool's sind nicht datenschutzkonform, da Adressbücher mit amerikanischen/chinesischen Servern synchronisiert werden. Zusätzlich beträgt das Mindestalter für die Nutzung in der Regel 16 Jahre.

## **13. Gesundheitsprävention und digitale Kommunikation**

Es ist der Schule Langnau ein Anliegen, dass sich alle Beteiligten der Schule über die ständige Erreichbarkeit und deren Gefahren bewusst sind. In diesem Abschnitt werden die Massnahmen der Schule Langnau aufgezeigt, damit die Kommunikation reibungsfrei aber dennoch in einem sinnvollen und gesundheitsschützenden Rahmen stattfinden kann.

### **13.1 Technische Voraussetzungen**

Die Kommunikation findet ausschliesslich über Geräte der Schule Langnau am Albis, Computer, Laptop sowie Smartphone's statt.

Schulleitende und Lehrpersonen haben die Möglichkeit, mit einem vergünstigten Mobile-Abonnement vom Vertrag mit einem Telecom Anbieter zu profitieren.

Der Abschluss eines kantonalen Mobilfunk-Abonnements steht all denjenigen Lehrpersonen und Schulleitenden der Volksschule des Kantons Zürich offen, die eine kantonale Anstellungsverfügung besitzen. Telefone welche auch für die Schule genutzt werden, können vom Angebot eines NATEL®go Abonnementes für Geschäftsnutzer profitieren.

Für kommunal angestellte Mitarbeitende an der Schule Langnau stellt die Gemeinde Langnau am Albis das Angebot für ein Mobilfunk-Abonnement zur Verfügung.

### **13.2 Zeitmanagement**

Für die Terminierung von Elterngesprächen gelten folgende Rahmenzeiten:  
07.00 – 18.00 Uhr.

Für die allgemeine Erreichbarkeit gelten während den individuellen Arbeitstagen (Teilzeitarbeit) folgende «Bürozeiten»:  
Werktags 08.00 – 16.30 Uhr.

Zur Erleichterung in der Korrespondenz werden insbesondere bei Teilzeitarbeitenden in der E – Mail-Signatur die Arbeitstage angegeben.

## **14. Umgang mit Konflikten**

### **14.1 Interne Konflikte**

Konflikte werden prinzipiell zunächst unter den betroffenen Kommunikationsbeteiligten ausgetragen. Ziel ist eine Klärung im direkten Gespräch. Das schriftliche Austragen von Meinungsverschiedenheiten ist möglichst zu vermeiden.

Sollte der Konflikt im direkten Gespräch noch weiterbestehen und ist keine zeitnahe Lösung absehbar, wird die nächsthöhere Instanz in die Kommunikation einbezogen.

## **15. Abgrenzung zum Krisenmanagement der Schule Langnau**

Der Krisenstab übernimmt im Falle einer Krise die Leitung über die Schule Langnau und deren Kommunikation.

Den Lehr- und Fachpersonen, Assistenzen, Schulleitungen und weiteren Mitarbeitenden im Schulbetrieb ist es untersagt, in einer Krise mit der Presse bzw. Medien zu sprechen.

Weitere Informationen und Massnahmen können aus dem Krisenmanagement der Schule Langnau entnommen werden.

## **16. Inkraftsetzung**

Das vorliegende Kommunikationskonzept wurde von der Schulpflege an ihrer Sitzung vom 3. November 2025 verabschiedet.

Es tritt per 1. Dezember 2025 in Kraft und ersetzt alle früheren Konzepte.

### **Schulpflege Langnau am Albis**

Claudia Lauber  
Präsidentin

Manuel Strickler  
Leiter Schulverwaltung

## 17. Anhänge

### 17.1 Abkürzungen

Bcc	Blind Carbon Copy
Cc	Carbon Copy
CD	Corporate Designs
CI	Corporate Identity
GG	Gemeindegesetz
GL	Geschäftsleitung
HD	Hausdienst
IDV	Individuelle Datenverarbeitung
IDG	Information und Datenschutzgesetz
ICT	Informations- und Kommunikationstechnologie
KJPP	Kinder-, Jugendpsychiatrie und -psychotherapie
Kjz	Kinder- und Jugendhilfezentren
KLP	Klassenlehrperson
LP	Lehrperson
LSV	Leitung Schulverwaltung
MAB	Mitarbeiterbeurteilung
pdf	Portable Document Format
SPF	Schulpflege
SL	Schulleitung
SPD	Schulpsychologischer Dienst
SK	Schulkonferenz
SSA	Schulsozialarbeit
SSG	Schulisches Standortgespräch
SV	Schulverwaltung
SVL	Schulverwaltungsleiter
Q	Qualität

## 18. Vorgaben zur Kommunikation

### 18.1 Richtlinien für Sprache und Textgestaltung

Es gelten die internen Vorgaben der Gemeinde Langnau am Albis und des Ressorts Bildung. Wir kommunizieren unter Einhaltung dieser Vorgaben.

Wir kommunizieren SMART – **s**pezifisch, **m**essbar, **a**kzeptierbar, **r**ealistisch und **t**erminiert.

Die Schule Langnau tritt mit einem einheitlichen Erscheinungsbild auf. Jede Abweichung vom Erscheinungsbild erschwert die Wiedererkennung.

Die Richtlinien und Gestaltungsvorgaben sind für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich und haben für jeden Auftritt – intern und extern – Gültigkeit.

## 18.2 Regeln

Regel Nr. 1	<b>Das 4-Augen-Prinzip in den Schuleinheiten:</b> Jede schriftliche Information der Lehrpersonen von hoher Bedeutung nach aussen wird von der Schulleitung gegengelesen.
Regel Nr. 2	<b>Das 4-Augen-Prinzip auf Führungsebene:</b> Jede schriftliche Kommunikation von hoher Bedeutung nach innen und aussen (z.B. MAB für Schulleitung, Konzepte, Presstexte, Anträge an die Schulpflege, etc.) soll nach Möglichkeit immer gegengelesen werden.
Regel Nr. 3	E-Mails und elektronische Nachrichten via Webseite sind innert 48 Stunden (Werktags) <sup>2</sup> nach Erhalt zu bearbeiten/bestätigen.
Regel Nr. 4	Für den Mailverkehr innerhalb der Schule Langnau verwenden alle Mitarbeitenden und Behördenmitglieder ausschliesslich ihre E-Mailadresse der Schule/Gemeinde <sup>3</sup> .
Regel Nr. 5	Briefe und alle analogen Anfragen sind sofort nach Erhalt zu bestätigen, falls die Antwort längere Zeit in Anspruch nimmt. Ansonsten sind schriftliche Anfragen und Anliegen binnen 3 Arbeitstagen zu erledigen, wenn nicht anders kommuniziert.
Regel Nr. 6	Schriftliche Kommunikation in welcher Form auch immer muss, wenn nicht vom Unterzeichnenden selbst verfasst, diesem immer zur Freigabe vorgelegt werden.

## 18.3 Mittel der Kommunikation

### ➤ Direkte Kommunikation / Gespräch

Im Gespräch, bei dem sich „Sender“ und „Empfänger“ direkt gegenübersehen, ist die Kommunikation auf allen verfügbaren Ebenen in Betrieb: verbal und nonverbal. Missverständnisse sind dabei aufgrund der subjektiven Fähigkeiten nicht ausgeschlossen, können aber am einfachsten erkannt, angesprochen und gelöst werden.

### ➤ Telefonat

Die optische Ebene ist „ausgeschaltet“. Missverständnisse sind entsprechend häufiger, gewisse Informationen können auch bewusst unterdrückt werden (z.B. Ort oder Situation Sender/Empfänger).

### ➤ E-Mail/Brief/Kurz-Nachricht

Die Kommunikation findet vor allem über die sprachliche Ebene statt. Die non-verbale Ebene beschränkt sich auf das Erscheinungsbild des Schreibens. Missinterpretationen kommen häufig vor und die Gefahr eines Teufelskreises ist gross.

Die Anzahl und die Frequenz elektronischer Nachrichten haben in den letzten Jahren stark zugenommen und beeinträchtigen unsere Arbeit zunehmend, nebst der Bereicherung durch schnelle Kommunikation. Es ist empirisch nachgewiesen, dass (zu) viele Mails als Stressfaktor wahrgenommen werden.

<sup>2</sup> Medien und ICT-Konzept der Schule Langnau am Albis, 11. Juli 2016; Pkt. 11.7

<sup>3</sup> Medien und ICT-Konzept der Schule Langnau am Albis, 11. Juli 2016; Pkt. 9.5.1

## Die Sprache

Sämtliche Texte verfassen wir ausschliesslich in der Amtssprache Deutsch.

Regeln für die schriftliche Kommunikation:

- Wir bilden kurze, einfache und verständliche Sätze
- Wir vermeiden (bei externer Kommunikation) – wenn möglich – Abkürzungen
- Wir gehen mit Fremdwörtern sparsam um und nutzen solche nur, wenn sie dem besseren Verständnis eines Textes dienen
- Wir strukturieren unsere Texte klar mit einem Einstieg, einem Informationsteil und einem Schluss
- Wir beachten die Gleichstellung der Geschlechter
- Wir äussern uns politisch und konfessionell neutral
- Wir halten uns an die Bestimmungen des Datenschutzes
- Wir halten uns an die neue Rechtschreibung<sup>4</sup>.

### 18.4 Das Logo

Das Ressort Bildung, die Schule Langnau, die Schulverwaltung inkl. Schulpflege verwendet das offizielle schwarz-weiss Logo und das Side-Banner der Gemeinde Langnau, dies in allen Dokumenten.

### 18.5 Die Textgestaltung

- Vorhandene Formulare und Vorlagen werden unverändert verwendet
- Vorlagen und Muster sind so zu erstellen, dass eine mühelose Personalisierung möglich ist und bei Formularen ein einfaches digitales Füllen sichergestellt ist
- Die Schriftart «Verdana» mit Schriftgrösse 10 Punkte <sup>5</sup> ist zu verwenden
- Bei Fliesstext ist Blocksatz zu verwenden und 1.08 Punkte Zeilenabstand
- Der Abstand zwischen den Abschnitten beträgt 8 Punkte
- Bei Protokollen und weiteren Schriftlichkeiten wird linksbündiger Flattersatz verwendet.

## 19. Schriftverkehr

### 19.1 Dateien

Wir benennen und speichern Dateien nach dem folgenden Schema:

JJMMTT\_Name (Bsp.: 250424\_Kommunikationskonzept\_xxxx)

Zu den Dateien haben die im Benutzerkreis definierten Personen Zugang und können diese lesen oder bearbeiten.

### 19.2 Analoger Schriftverkehr

#### 19.2.1 Briefe

Das Logo der Schule Langnau und das Side-Banner der Gemeinde Langnau werden für alle Briefe verwendet (10. Vorgaben zur Kommunikation).

#### 19.2.2 Vorlagen

- Sämtliche Vorlagen für Korrespondenzen stehen digital zur Verfügung
- Alle Dokumente, die innerhalb des Schulbetriebs verwendet werden, tragen das Logo der Gemeinde Langnau
- Anträge an die Schulpflege, Spesenabrechnung etc. tragen das Logo Gemeinde Langnau
- Die Vorlagen der Formulare sind digital abgelegt.

<sup>4</sup> Duden: Die deutsche Rechtschreibung, 29. Aufl. 2024

<sup>5</sup> Weisung über das Erstellen und Weiterleiten von Schriftstücken, 20. Dezember 2016

### **19.2.3 Couverts**

- Kuverts mit aufgedrucktem Logo der Gemeinde Langnau werden nur für offizielle Briefe oder Dokumente verwendet.

### **19.2.4 Versand**

- Allgemeinen Briefversand erfolgt grundsätzlich mit B-, in Eilfällen, per A-Post
- Zustimmung Anordnungen und Beschlüsse werden per A-Post oder A-Post plus oder per Einschreiben verschickt
- Ablehnende Anordnungen und Beschlüsse werden, zur Sendungsnachverfolgung, mit A Post plus oder per Einschreiben verschickt.

## **19.3 Digitaler Schriftverkehr**

### **19.3.1 Elektronische versandte Schriftstücke**

- Werden Schriftlichkeiten in digitaler Form versandt, werden diese je nach Inhalt und Adressat, adäquat verschlüsselt
- Dateien sind als pdf zu versenden
- Soll es möglich sein, den Inhalt der Datei verändern zu können, muss eine Versionierung vorgenommen werden
- Es werden jeweils die neuesten Vorlagen verwendet.
- In Cloud-basierten Arbeitsumgebungen können auch die entsprechenden Links zur Datei versandt werden. In diesem Fall ist sicherzustellen, dass lediglich die benötigten Zugriffsrechte für die empfangende Person gewährt werden.

### **19.3.2 E-Mails**

E-Mails sind für die Schule Langnau offizielle Schreiben und werden auch dementsprechend formuliert. E-Mails werden nach den nachfolgenden Grundsätzen bearbeitet:

#### **19.3.2.1 Rückmeldungsgeschwindigkeit**

- E-Mails und elektronische Nachrichten (Klapp) sind in der Regel spätestens innert 48 Stunden (Werktags)<sup>6</sup> nach Erhalt zu bearbeiten/bestätigen
- Mitarbeitende, die in Teilzeit an der Schule Langnau arbeiten, geben ihre Anwesenheit über den Abwesenheitsassistenten bekannt
- Bei längerdauernden Abwesenheiten (z.B. Ferien, Weiterbildung, Militär) wird der Abwesenheitsassistent aktiviert
- Beantwortungszeitraum (bei 100% Anstellung) wochentags Montag bis Freitag innerhalb 48 Stunden. Mails, welche am Freitag nach 12.00 Uhr eingehen, werden ab Montag 09.00 Uhr beantwortet. Berufstätige antworten auf eine Nachricht in der Regel innerhalb von 48 Stunden beziehungsweise spätestens am übernächsten Werktag.

#### **19.3.2.2 Adressierung**

- Wir adressieren klar und eindeutig.
  - E-Mails richten sich immer nur an den Empfängerkreis im «An»
  - Alle Personen im «Cc» erhalten das E-Mail lediglich zur Kenntnisnahme
  - Achtung: Es werden keine Aufträge in einem E-Mail an «Cc» Empfänger erteilt.
- «Bcc» verwenden wir nicht.
  - Ausnahme bilden Massenmails: Aus Gründen des Datenschutzes gehören alle Mailadressen ins Bcc
  - Wir selektionieren, bevor wir weiterleiten
  - E-Mails werden nur dann weitergeleitet, wenn es zwingend notwendig ist
  - Wir senden E-Mails nur an jene Empfänger, für die sie relevant sind
  - E-Mails enthalten keine unnötigen Informationen.

---

<sup>6</sup> Medien und ICT-Konzept der Schule Langnau am Albis, 11. Juli 2016; Pkt. 11.7

### **19.3.2.3 Inhalte**

- Wir gehen sorgsam mit Daten um
  - Interne E-Mails senden wir nicht an externe Empfänger weiter
    - Ein Zitat aus einem E-Mail ist folgendermassen gekennzeichnet: «...» (Titel der Quelle, z.B. Schreiben von Frau XY vom 1.1.1111).
- Wir prüfen unsere Anhänge
  - Umfangreiche Anhänge versenden wir nur, wenn sie zwingend notwendig oder beim Empfänger erwünscht sind.

### **19.3.2.4 Gestaltung von E-Mails**

- Wir verwenden aussagekräftige und treffende Betreffe zu verwenden
  - Der Betreff ist der Schlüsselbegriff für Informationen des Empfängers wie des Absenders. Aus Datenschutzgründen werden für Namen nur die Initialen verwendet. Bei allen E-Mails zum selben Inhalt wird derselbe Betreff verwendet (entweder mit Nummerierung oder durch Antworten an!).
- Absenderadresse
  - Die E-Mailadresse des Absenders erscheint immer automatisiert.

## **20. Gesprochene-Kommunikation**

### **20.1 Grundsätze**

Ein freundlicher und respektvoller Umgang steht über allem. Dies beinhaltet:

- Neugierig und offen sein für Meinungen und Botschaften der Gesprächspartner
- Auf der Sachebene bleiben
- Aktiv und wohlwollend zuhören
- Den Standpunkt des Gesprächspartners respektieren können
- Offene Themen direkt mit der betreffenden Person ansprechen
- Sich Zeit nehmen für konstruktive, direkte Kommunikation; nicht zwischen Tür und Angel
- Bei subjektiv negativ wahrgenommenen Feedbacks nachfragen, ob man es richtig verstanden hat, damit klar ist, worum es geht
- Kommunikation sollte im dauernden Fluss sein, dies erleichtert das Verständnis untereinander.

### **20.2 Synchron**

Das direkte Gespräch ist, wenn möglich, vorzuziehen. Ein Telefon erspart mehrere E-Mails/Briefe.

Ist ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht nicht möglich und erfordert der Inhalt keine abschliessende Belegbarkeit, soll wenn möglich, telefonisch miteinander kommuniziert werden.

### **20.3 Asynchron**

Wir verzichten auf das Versenden von Sprachnachrichten.