

Social Media Konzept

Inhaltsverzeichnis

1.	Grundsätze	3
1.1	Allgemeines	3
1.2	Ziele der digitalen Kommunikation	3
1.3	Zielgruppe der digitalen Kommunikation	3
1.4	Grundwerte der Kommunikation	4
2.	Kommunikationskanäle	4
2.1	Instagram, Facebook, Whatsapp und TikTok	4
3.	Organisation	4
3.1	Zuständigkeiten, Zugang und Informationsweg	4
4.	Inhalte und Gestaltung	5
4.1	Rahmenbedingungen	5
4.2	Inhalte	5
4.3	Hashtags	6
4.4	Rechte an Bild und Videomaterial	6
4.5	Datenschutz	6
5.	Umgang mit Feedback und Kritik	6
6.	Erfolgskontrolle	7
7.	Genehmigung	7
8.	Anhang	8
8.1	Anhang 1: Zuständigkeiten	8
8.2	Anhang 2: Vorlage Protokoll zur Löschung von unangebrachten Kommentaren	9

1. Grundsätze

1.1 Allgemeines

Im Rahmen der Legislaturperiode 2024-2027 hat sich der Gemeinderat zum Ziel gesetzt, den Informationsaustausch und den Einbezug der Bevölkerung zu intensivieren und konzeptionell zu verankern. Eine zentrale Massnahme hierzu bildet die Erweiterung der bestehenden Kommunikationskanäle, insbesondere durch die Erarbeitung einer Social Media Strategie. Die Informationsverordnung der Gemeinde Stettlen sieht in Art. 15 die Nutzung von sozialen Medien für die externe Kommunikation bereits vor.

Angesichts der fortschreitenden Digitalisierung und der sich wandelnden Kommunikationsgewohnheiten ist eine zeitgemässe, adressatengerechte Information ohne Einsatz sozialer Medien kaum mehr gewährleistet. Eine moderne Gemeindeverwaltung ist daher gefordert, entsprechende Instrumente gezielt und strategisch einzusetzen.

1.2 Ziele der digitalen Kommunikation

Die Kommunikation über die sozialen Medien soll aktuell und innovativ ausgestaltet sein. Sie richtet sich nach den Grundsätzen der externen Kommunikation, welche der Gemeinderat in der Informationsverordnung festgelegt hat.

- Durch eine kontinuierliche Information wird das Vertrauen zwischen der Bevölkerung, der Gemeindebehörden und der Gemeindeverwaltung geschaffen.
- Mit einer offenen und transparenten Information wird der Öffentlichkeit aufgezeigt, wie die Gemeindebehörden und die Gemeindeverwaltung ihre Aufgaben wahrnehmen und erfüllen.
- Ein niederschwelliger Kommunikationsaustausch über die sozialen Medien ermöglicht es, Anliegen und Rückmeldungen aus der Bevölkerung aufzunehmen.
- Ein moderner und zeitgemässer Auftritt unterstützt die Wahrnehmung der Gemeinde Stettlen als attraktive und fortschrittliche Arbeitgeberin.

Die Nutzung von Social Media dient als ergänzender Informationskanal und stellt keinen Ersatz für das Verwaltungshandeln dar. Sie soll einen aktiven Dialog zwischen den unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen fördern und als zusätzliche Plattform für rasche und direkte Informationen dienen.

1.3 Zielgruppe der digitalen Kommunikation

Für die Kommunikation auf Social Media werden folgende Zielgruppen definiert:

- Einwohnende der Gemeinde Stettlen und potenzielle Neuzuzüger
- Lokale Vereine, Organisationen sowie Politik
- Medien
- Arbeitsmarkt
- Gewerbe

1.4 Grundwerte der Kommunikation

Die Sozialen Medien werden von der Gemeinde Stettlen für die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt und dienen der Information über gemeindespezifische Themen. Für die Erstellung der Beiträge gelten folgende Kriterien:

- Die Inhalte werden politisch neutral verfasst (keine persönlichen oder politischen Äusserungen, keine externen Werbeeinhalte).
- In der direkten Ansprache wird die Du-Form verwendet. Bei offiziellen Meldungen/Publicationen (z.B. Einladung Gemeindeversammlung) erfolgt in der indirekten Anrede.
- Die Kommunikation auf Social Media orientiert sich an der übrigen Kommunikation der Gemeinde Stettlen. Sie kann in der Tonalität leicht aufgelockert sein (z.B. durch gezielte Verwendung von passenden Emojis oder moderatem Humor), jedoch stets der jeweiligen Thematik angemessen.
- Die Kommunikationssprache zum Verfassen der Beiträge und zur Beantwortung von Kommentaren ist ausschliesslich Deutsch (Amtssprache). Es wird auf eine genderneutrale Sprache geachtet.
- Die Inhalte sind adressatengerecht und in verständlicher, einfacher Sprache zu verfassen. Fachbegriffe werden nur verwendet, wenn diese allgemein verständlich sind oder entsprechend erläutert werden.
- Die Kommunikation wird nach Möglichkeit barrierefrei gestaltet (z.B. durch Hinzufügen von Untertiteln bei Videos, ausreichende Farbkontraste bei Bildern mit Text, Grossschreibung jedes Anfangsbuchstabens bei Hashtags).

2. Kommunikationskanäle

Die Bewirtschaftung der Kommunikationskanäle ist in der Informationsverordnung geregelt. Das Social Media Konzept findet ausschliesslich auf die Nutzung sozialer Medien Anwendung.

2.1 Instagram, Facebook, Whatsapp und TikTok

Die Inhalte auf Instagram, Facebook und Whatsapp sind identisch (Meta-Verknüpfung). Die Social Media Profile der Gemeinde Stettlen sind öffentlich und werden als Businessprofile geführt. Pro Plattform existiert jeweils ein offizielles Profil der Gemeinde, namentlich sind dies die folgenden:

- Instagram @gemeinde_stettlen
- Facebook @Gemeinde Stettlen
- Whatsapp @Gemeinde Stettlen
- TikTok @gemeinde.stettlen

Die Homepage der Gemeinde Stettlen wie auch die Mail-Signaturen der Verwaltungsmitarbeitenden verweisen mittels verlinkten Icons auf die Social Media Profile der Gemeinde.

3. Organisation

3.1 Zuständigkeiten, Zugang und Informationsweg

Die Verantwortung für die digitale Kommunikation über Social Media tragen die Abteilungsleitung der Gemeindeschreiberei (AL GS) sowie die Leitung der Gemeindeverwaltung (LGV).

Für die Themenfindung und Informationsbeschaffung sind die Abteilungsleitungen zuständig. Im Rahmen der wöchentlichen Abteilungsleitungssitzung werden mögliche Inhalte und Projekte besprochen. Die Mitarbeitenden werden sensibilisiert, relevante und aktuelle Themen den Verantwortlichen Digitale Kommunikation zu melden, welche die Eignung des Themas prüfen. Für wiederkehrende oder planbare Anlässe wird im Voraus eine Jahresplanung in Form eines Redaktionsplans erstellt.

Die inhaltliche Erarbeitung der Beiträge erfolgt selbständig durch die zuständige Abteilung. Die Beschaffung sowie Bearbeitung von Bild- und Videomaterial obliegt primär dem/der Lernenden der Gemeindeschreiberei. Dies erfolgt mittels einem Mobiletelefon, welches die Gemeinde zur Verfügung stellt.

Die Veröffentlichung der Beiträge erfolgt erst nach Rücksprache mit einer verantwortlichen Person für die digitale Kommunikation Social Media (AL GS oder LGV) durch Lernende/r Gemeindeschreiberei sowie die entsprechenden Abteilungen.

Die Zuständigkeiten für einzelne Beiträge sind im Funktionendiagramm im Anhang 1 definiert.

4. Inhalte und Gestaltung

4.1 Rahmenbedingungen

Die Social Media Kanäle werden regelmässig bewirtschaftet. Vorgesehen ist mindestens ein regulärer Beitrag pro Woche analog der Meldungen auf der Homepage. Zusätzlich wird im Zweiwochenrhythmus ein «exklusiver» Beitrag veröffentlicht (z.B. Interview mit Mitarbeitenden, Filmbeitrag, Fotos über Bautätigkeiten, etc.). Der zeitliche Aufwand für die Erstellung eines Videobeitrags soll in der Regel zwei bis drei Stunden pro Woche nicht überschreiten (inkl. Themenplanung, Redaktion, Aufnahme/Interview sowie Nachbearbeitung). Die Publikation erfolgt grundsätzlich über Beiträge im Profilfeed. Ergänzend können Stories genutzt werden, um einmalige Anlässe, dringende Mitteilungen oder kurzfristige Informationen hervorzuheben und deren Reichweite gezielt zu erhöhen.

Bei geeigneten Beiträgen werden Vereine, Gewerbebetriebe und Institutionen aus Stettlen verlinkt, um eine Vernetzung mit ihren Profilen herzustellen (z.B. bei Ankündigung einer Veranstaltung). Die Gemeinde Stettlen folgt mit ihren Social Media Kanälen ausschliesslich ausgewählten Akteuren, namentlich dem lokalen Gewerbeverein, ortsansässigen Vereinen, der Polizei, kantonalen Ämtern sowie Nachbargemeinden und weiteren Behörden.

4.2 Inhalte

Die Inhalte auf Instagram, Facebook und Whatsapp sind weitgehend identisch. Auf TikTok werden ausschliesslich Videos gepostet. Auf den Profilen werden insbesondere folgende Inhalte veröffentlicht:

- News und Informationen aus der Gemeinde (analog Newsmeldungen Homepage)
- Mitteilungen aus dem Gemeinderat, Gemeindeversammlung
- Hinweise auf bevorstehende Veranstaltungen in Stettlen (z.B. Veranstaltungskalender)
- Informationen zum Stand laufender Projekte
- Abstimmungen und Wahlen (Termine und Ergebnisse)
- Personelle Themen (z.B. Stelleninserate, Gratulationen, Porträts von Mitarbeitenden, Neueintritte, Einblicke in den Arbeitsalltag)

- Dienstleistungen und Angebote der Gemeinde Stettlen
- Aktuelle Hinweise und Empfehlungen (z.B. zu Abfallentsorgung, Energie, Hitze, bfu etc.)
- Wichtige Termine und Fristen (z.B. Einreichung der Steuererklärung)
- Unterhaltende Inhalte mit Bezug zur Gemeinde (z.B. interessante Zahlen und Fakten, historische Beiträge, Fotos von Stettlen oder Projekte der Schule Stettlen)

4.3 Templates

Für Ankündigungen und Informationen werden vorgefertigte Templates bzw. Vorlagen verwendet. Diese werden pro Beitrag mit den entsprechenden Informationen abgefüllt. Es gibt separate Templates sowohl für Beiträge wie auch für Stories.

4.4 Hashtags

Hashtags dienen der thematischen Einordnung von Beiträgen und erhöhen die Reichweite eines Beitrags. Die folgenden Hashtags sind zwingend unter jedem Post zu verwenden:

#GemeindeStettlen #Stettlen

Pro Beitrag können zusätzlich zwei bis max. zehn themenspezifische Hashtags ergänzt werden, z.B.: #AktuellesInStettlen #StettlenAktuell #StettlenNews #LebenInStettlen #FreizeitInStettlen #AbstimmenInStettlen #WählenInStettlen #EngagementFürStettlen #StettlenEngagiert #StettlenThematisiert #ArbeitenInStettlen #ArbeitenFürStettlen #StettlenAlsArbeitgeberin #EventsInStettlen #StettlenEvents #StettlenBaut #StettlenFürDieZukunft #StettlenFacts

Je nach Inhalt sind weitere Hashtags möglich. Im Sinne einer einheitlichen Anwendung sollen für vergleichbare Inhalte dieselben Hashtags eingesetzt werden.

4.5 Rechte an Bild und Videomaterial

Bild- und Videomaterial Dritter darf nur verwendet werden, wenn die Gemeinde über die erforderlichen Nutzungsrechte verfügt. Die Urheberin oder der Urheber ist im Beitrag und/oder in der Bildbeschreibung zu nennen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich auf die Namensnennung verzichtet wurde. Besteht ein Social-Media-Profil, kann zusätzlich eine Verlinkung erfolgen, z.B. , Max Muster (@musterfoto)'. Verfügt die betreffende Person oder Organisation über kein Profil, ist sie namentlich zu erwähnen. Sind Personen auf dem Bild oder Video erkennbar, ist vor der Veröffentlichung deren Einwilligung einzuholen.

4.6 Datenschutz

Bei der Verwendung von Bild- und Videomaterial ist sicherzustellen, dass keine identifizierbare Personen ohne deren vorgängige ausdrückliche Einwilligung (Einverständniserklärung) abgebildet werden. Zudem ist jederzeit die Wahrung des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes zu gewährleisten (z.B. herumliegende Dokumente).

5. Umgang mit Feedback und Kritik

Die Beantwortung von Kommentaren und Nachrichten erfolgt ausschliesslich im Rahmen des gesetzlichen Auftrages und in der Regel am nächsten Arbeitstag. Zuständig für die Beantwortung sind die

Verantwortlichen für die digitale Kommunikation Social Media. Wird der Rahmen eines des niederschweligen Informationsaustauschs überschritten, erfolgt ein Verweis auf die ordentlichen Kontaktmöglichkeiten der Gemeindeverwaltung bzw. der zuständigen Abteilung. Eingehende Anliegen, Reklamationen oder Kritik werden zur Kenntnis an die zuständige Abteilungsleitung weitergeleitet.

Der Austausch zwischen der Bevölkerung und Gemeinde wird begrüsst. Ziel ist ein direkter Dialog durch Fragen, Anregungen, Hinweise oder konstruktive Kritik.

6. Verhaltensregeln

Folgende Inhalte und Verhaltensweisen werden auf den Social Media Kanälen der Gemeinde Stettlen nicht toleriert (Netiquette):

- sexistische, pornografische, diskriminierende, extremistische und rassistische Äusserungen
- Blossstellungen, Beleidigungen, Diffamierungen und Schimpfwörter
- gesetzeswidrige Beiträge (z.B. Verstösse gegen Urheber- oder Persönlichkeitsrechte)
- Aufforderungen zu Gewalt oder anderen illegalen Handlungen
- Falschinformationen und Verschwörungstheorien
- Externe Werbung und kommerzielle Inhalte
- Spam und automatisierte Inhalte (Chat-Bots)

Kommentare und Nachrichten, die gegen diese Grundsätze verstossen, werden durch die Verantwortlichen für die digitale Kommunikation gelöscht. Zur Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit ist über entsprechende Löschungen ein Protokoll zu führen (vgl. Anhang 2). Bei wiederholten Verstössen können Profile gesperrt oder strafrechtliche Schritte durch die Leitung Gemeindeverwaltung nach Rücksprache mit dem Gemeinderat eingeleitet werden.

7. Erfolgskontrolle

Die Erfolgskontrolle der Social Media Aktivitäten erfolgt anhand folgender Kennzahlen:

- Entwicklung der Anzahl neuer Follower
- Frequenz der veröffentlichten Beiträge
- Reichweite und Interaktionsraten einzelner Posts (z. B. Klicks)

Ergänzend werden Rückmeldungen aus der Bevölkerung berücksichtigt, um die Wahrnehmung und Wirkung der Kommunikation zu beurteilen und bei Bedarf gezielt zu optimieren.

8. Genehmigung

Der Gemeinderat Stettlen hat das vorliegende Social Media Konzept am 08.06.2026 genehmigt. Am 10.08.2026 wurde die Ergänzung des TikTok-Kanals durch den Gemeinderat genehmigt.

GEMEINDERAT STETTLEN



Christian Kaderli
Gemeindepräsident



Christian Gautschi
Leiter Gemeindeverwaltung

9. Anhang

9.1 Anhang 1: Zuständigkeiten

	Verantwortliche Digitale Kommunikation Social Media	Abteilungsleitende	Lernende/r Gemeindeschreiberei	Mitarbeitende Gemeindeverwaltung	Externe (Vereine, Organisationen, weitere Ämter)
Bilder/Videos beschaffen	x	x	x	x	x
Beiträge freigeben (≠ veröffentlichen)	x				
Medienmitteilungen sowie Neuigkeiten aus dem Gemeinderat					
Informationen melden	x	x			
Informationen publizieren	x		x		
News und Informationen					
Informationen melden	x	x	x	x	x
Informationen publizieren	x		x		
Abstimmungen- und Wahlen					
Ergebnisse melden	x	x			
Termine und Ergebnisse publizieren	x		x		
Veranstaltungen					
Veranstaltungen melden	x	x		x	x
Veranstaltungen publizieren	x		x		
Stellenanzeigen					
Stelleninserate melden	x	x			
Stelleninserate publizieren	x		x		
Aktuelle Tipps und Angebote der Gemeinde					
Informationen einholen/liefern	x	x	x	x	x
Beiträge publizieren	x		x		
Unterhaltende Beiträge					
Informationen einholen/liefern	x	x	x	x	x
Beiträge publizieren	x		x		

9.2 Anhang 2: Vorlage Protokoll zur Löschung von unangebrachten Kommentaren

Username des Verfassers	Kommentar	Datum des Kommentars	Kanal	Datum der Löschung	Grund der Löschung	Strafrechtliche Schritte