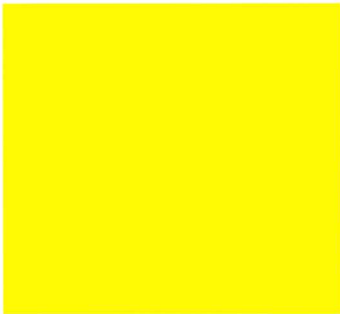




**SCHULE HITTNAU**



**Reglement Notfälle & Krisen  
der Schulgemeinde Hittnau  
vom 8. Dezember 2025**

Genehmigung Schulpflege	8. Dezember 2025
Publikation	10. Dezember 2025
Inkraftsetzung	1. Januar 2026

**Inhalt**

<b>1.</b>	<b>Grundlagen.....</b>	<b>3</b>
1.1	Zweck & Geltungsbereich des Reglements Notfälle & Krisen .....	3
1.2	Krisenmanagement nach dem 4C-Modell .....	3
<b>2.</b>	<b>Krisenorganisation (C1) .....</b>	<b>4</b>
2.1	Organisation Krisenmanagement .....	4
2.2	Krisenteam.....	4
2.3	Aufgaben & Kompetenzen im Krisenteam.....	5
2.4	Krisenstufen & Zuständigkeiten .....	6
2.5	Alarmierung Krisenteam .....	7
2.6	Infrastruktur Krisenteam .....	8
2.7	Prozess Evakuierung Schulgebäude .....	9
2.8	Prozess Amoklage.....	10
<b>3.</b>	<b>Krisenkommunikation (C2).....</b>	<b>11</b>
3.1	Standardprozess der Krisenkommunikation .....	11
3.2	WAK-Statement.....	11
3.3	Akteure .....	12
3.4	Kommunikationskaskade und Zwiebschalenmodell .....	12
3.5	Kommunikationskanäle .....	14
3.6	Medienarbeit in der Krise.....	14
3.7	Medienverteiler & Monitoring .....	15
3.8	Externe Unterstützung Krisenkommunikation .....	15
<b>4.</b>	<b>Betreuung der Betroffenen (C3).....</b>	<b>16</b>
4.1	Informationsbedürfnis & Abschirmung .....	16
4.2	Care-Team.....	16
4.3	Hotline .....	17
4.4	Notfallkontakte Personal.....	17
<b>5.</b>	<b>Krisenvorsorge (C4).....</b>	<b>18</b>
5.1	Sensibilisierung & Training Führungsstufe und Organisationseinheiten .....	18
<b>6.</b>	<b>Schlussbestimmungen .....</b>	<b>18</b>
6.1	Inkrafttreten .....	18
	<b>Anhang.....</b>	<b>19</b>
	Anhang 1: Kontaktliste Krisenteam & Bereitschaftsdienst .....	19
	Anhang 2: Kontaktliste Personen & Institutionen .....	20
	Anhang 3: Alarmierung Krisenteam.....	22
	Anhang 4: Notfallmerkblatt für alle Mitarbeitenden .....	23
	Anhang 5: Zentraler Alarmierungsprozess .....	24
	Anhang 6: Checkliste Krisenmanagement für Krisenteam .....	25
	Anhang 7: Vorlagen WAK-Statement .....	26
	Anhang 8: Checkliste Auftritt Medien .....	27
	Anhang 9: Checkliste Medienkonferenz .....	28
	Anhang 10: Merkblätter Evakuierung & Amoklage .....	29
	Anhang 11: Hotline.....	31
	Anhang 12: Weitere Checklisten .....	32

# 1. Grundlagen

## 1.1 Zweck & Geltungsbereich des Reglements Notfälle & Krisen

Das vorliegende Reglement hat zum Ziel, die Negativspirale einer Krise zu einem möglichst frühen Zeitpunkt zu unterbrechen. Es regelt deshalb den Umgang mit negativen Vorkommnissen bereits in der Entstehungsphase einer Krise. Wenn negative Vorkommnisse an die Öffentlichkeit getragen werden, kommt meist eine verhängnisvolle Kettenreaktion in Gang, die nur durch eine professionelle Kommunikation unterbrochen werden kann. Deshalb kommt der Kommunikation im Krisenmanagement eine bedeutende Rolle zu und wird im vorliegenden Reglement besonders gewürdigt. Die Regelkommunikation im Alltag ist im Kommunikationsreglement der Schule Hittnau geregelt.

Dieses Konzept gilt für das Krisenmanagement von:

- a) Schulpflege
- b) Schulleitungen
- c) Schulverwaltung
- d) sämtlichen Schul- und Dienststeinheiten
- e) Alle Organisationen, welche die Schulräumlichkeiten nutzen, bspw. Vereine (siehe separates Merkblatt)

Sie alle sind eingeschlossen, wenn die Begriffe "Schule Hittnau" oder "Schule" verwendet werden.

## 1.2 Krisenmanagement nach dem 4C-Modell

Die Aufteilung des Krisenmanagements in vier Fachbereiche hat sich bewährt. Demnach sind die Bereiche «Führung», «Kommunikation», «Betreuung» und «Vorsorge» in ein Reglement Notfälle & Krisen einzubeziehen. Etabliert hat sich dabei das untenstehende «4C-Modell».

C1	Command	C2	Communication	C3	Care	C4	Compliance
Führung & Infrastruktur		interne & externe Kommunikation		Betreuung der direkt & indirekt Betroffenen		Krisenvorsorge & Regelwerk	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Risikoanalyse und Krisenstufen</li> <li>Zusammensetzung Krisenteam</li> <li>Alarmierung Krisenteam</li> <li>Aufgaben- und Kompetenzregelungen</li> <li>Infrastruktur Krisenteam</li> <li>Arbeitsmittel Krisenteam</li> <li>Prozess allgemeiner Notfall/med. Notfall</li> <li>Prozess Evakuierung</li> <li>Prozess Amoklage</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Akteure</li> <li>Kanäle</li> <li>Zwiebelschalen-Modell</li> <li>WAK-Statement</li> <li>Medienarbeit in der Krise</li> <li>Medienmonitoring</li> <li>Kommunikationsberatung im Krisenfall</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>psychologische Erstbetreuung Betroffene und Klassen</li> <li>Hotline Angehörige</li> <li>Care-Beratung im Krisenfall</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilisierung</li> <li>Aus- und Weiterbildung, Übungen</li> <li>Übersicht Regelwerk zur Krisenvorsorge</li> <li>Diverse Checklisten und Hilfsmittel</li> </ul>	

Modell nach Sartory, Senn, Zimmermann, Mazumder (2016), angepasst durch Dimedio

## 2. Krisenorganisation (C1)

### 2.1 Organisation Krisenmanagement

Das Krisenmanagement wird in der Schule Hittnau je nach Krisenstufe (vgl. Kap 2.4) durch verschiedene Organe sichergestellt. Auf der tiefsten Stufe ist eine adäquate Intervention der Führungskräfte ausreichend. Auf den mittleren Stufen steht ein Krisenteam zur Verfügung und auf der höchsten Stufe übernimmt die Regionale Führungsorganisation (RFO) Pfäffikon-Fehraltorf-Hittnau-Russikon die Aufgabe der Krisenkommunikation.

Für alle Stufen gilt: Sind Blaulichtorganisationen aufgeboten, so ist die Massnahme in jedem Fall mit der Einsatzleitung bzw. Mediendienst zu koordinieren. Im Falle einer Strafuntersuchung ist eine Koordination mit der Staatsanwaltschaft angezeigt.

### 2.2 Krisenteam

Die Schule Hittnau verfügt mit einem Krisenteam über einen organisationsinternen, kleinen Führungsstab.

Zusammensetzung Krisenteam Schule Hittnau:

<b>Funktion</b>	<b>Mitglied</b>	<b>Stellvertretung*</b>
Leitung Krisenteam	Schulpräsidium	Vizepräsidium
Care & Kontaktperson vor Ort	<u>Kindergarten und Unterstufe:</u> zuständige Schulleitung  <u>Mittel- und Sekundarstufe</u> zuständige Schulleitung	<u>Mittel- und Sekundarstufe</u> zuständige Schulleitung  <u>Kindergarten und Unterstufe:</u> zuständige Schulleitung
Betrieb & Administration	Leitung Schulverwaltung	Stv. Leitung Schulverwaltung
Kommunikationsverantwortliche/r	Stv. Leitung Schulverwaltung	Sachbearbeitung Schulverwaltung
	Weitere Mitglieder nach Bedarf	

\*Die Stellvertretungen werden namentlich aufgeboten, wenn dies erforderlich ist.

Weitere Mitglieder können nach Bedarf ins Krisenteam beigezogen werden. Die Schnittstelle zur Gemeinde erfolgt über den/die Gemeindeschreiber/in resp. dessen/deren Stellvertretung.

Bei Bedarf kann das Krisenteam auf folgende externe Unterstützung in folgenden Bereichen zugreifen:

- Kommunikation (vgl. Anhang 1)
- Care (vgl. Anhang 2)

## 2.3 Aufgaben & Kompetenzen im Krisenteam

<b>Funktion</b>	<b>Aufgaben</b>	<b>Kompetenzen</b>
Leitung Krisenteam	Rapporte/Besprechungen einberufen und leiten Freigabe Massnahmen im Kompetenzbereich Schulpflege Kontaktperson für Schulpflege, Gemeinderat und externe Stellen	Stichentscheid bei Uneinigkeit im Krisenteam (Präsidentialbeschluss) Finanzkompetenz gem. Reglement Schulpflege Freigabe externe Kommunikationsmassnahmen Aufgebot externe Unterstützung Di-medio
Care & Kontaktperson vor Ort	Betreuung Direktbetroffene und Angehörige bis Careteam vor Ort Kontaktperson vor Ort für Krisenteam & Einsatzleitung Blaulichtorganisationen	Aufgebot externe Unterstützung im Bereich «Care»
Betrieb & Administration	Massnahmen zur Sicherstellung eines sicheren & geordneten Schulbetriebs Unterstützung zuständige Schulleitung Kontaktperson für interne Stellen	Koordination der Ressourcen
Kommunikation	Erstellung Erst-Statement (WAK-Statement) zuhanden Krisenteam (vgl. Kap. 3.2) Massnahmen gem. Standardprozess Komm. (vgl. Kap. 3.1) Betreuung Kommunikationskanäle	

Die Aufstellung der Aufgaben ist nicht abschliessend und wird situativ angepasst.

## 2.4 Krisenstufen & Zuständigkeiten

Unter dem Begriff «Krise» verstehen viele Menschen ein grosses Schadenereignis oder gar eine Katastrophe. Viel häufiger sind jedoch Vorkommnisse und Konflikte im Alltag, die sich erst im Laufe der Zeit zu einer Krise entwickeln. Es ist deshalb sinnvoll, die Krisenformen in verschiedene Stufen einzuteilen und die aufzubietenden Kräfte stufenweise in der richtigen Dosierung einzusetzen.

Stufe	Krisenformen	Zuständigkeit
4	<b>Schwerwiegende Vorfälle, Katastrophen</b> Geiselnahme/Amoklauf Schusswaffengebrauch Elementarereignisse mit grossflächiger Zerstörung der Infrastruktur (Unwetter etc.) Epidemie/Pandemie Austritt von Giftstoffen oder Radioaktivität Schadensereignisse aus Stufe 3 von grossem Ausmass/langer Dauer	Krisenteam* RFO
3	<b>Grössere Unfälle, Schadensereignisse, Ausfälle Infrastruktur</b> Schwere Unfälle/Brände, insbesondere solche mit Todesfolge oder mit vielen Verletzten an Schulanlass Suizid Schüler/in oder Mitarbeitende in der Schule Ausfall der Strom-, Wasser- oder Gasversorgung bzw. des Datenverkehrs Drohungen gegen Leib und Leben, inkl. Amokdrohungen Sexueller Übergriff	Krisenteam*  <i>mit Querinfo an Gemeinde <u>vor</u> externer Kommunikation</i>
2	<b>Negative Vorkommnisse <u>mit</u> Einbezug Öffentlichkeit oder Medien</b> Konflikt/Vorwurf, der an die Öffentlichkeit getragen wird Mittlere /schwere Unfälle auf Schulhausareal/Schulweg Unfall mit Schulbus Medienanfragen/Berichterstattung zu Konflikt/Vorwurf Todesfall Mitarbeitende/Kinder extern Vorwürfe, Drohung, «Shitstorm» (auch via Social Media, z.B. Tiktok) Mobbing Vorwurf sexuelle Grenzverletzung Verdacht auf Kindeswohlgefährdung Schwere Sachbeschädigung Erpressung/Raub Störungen Schulbetrieb (Demonstration, Sabotage etc.)	Krisenteam*
1	<b>Negative Vorkommnisse <u>ohne</u> Einbezug Öffentlichkeit oder Medien</b> Konflikt/Vorwurf zum Schulbetrieb/Schulhausanlagen von potenziell öffentlichem Interesse bzw. Drohung von «Gang an die Öffentlichkeit» Kleine Unfälle mit Leichtverletzten auf Schulhausareal, auf Schulweg oder bei Schulhausanlässen Heftige Reaktionen von Eltern/Anwohnenden, etc. Verbreitung von Pornografie Androhung Suizid Todesfall im schulischen Umfeld (nicht in der Schule passiert) Beobachtungen und Berichte von Schülerinnen und Schülern über Belästigungen auf dem Schulweg	betroffene Schulleitung  <i>mit Querinfo an Krisenteam <u>vor</u> externer Kommunikation</i>

\* Krisenteam (vgl. Kap. 2.2), Die Aufzählung ist nicht abschliessend.  
Bei Unklarheiten über die Krisenstufe ist in jedem Fall das Krisenteam zu informieren.

## **2.5 Alarmierung Krisenteam**

Die Alarmierung des Krisenteams erfolgt über eine interne Notfallnummer der Schule Hittnau (vgl. Anhang 3). Diese Nummer ist an 365 Tagen pro Jahr während 24 Stunden besetzt und allen Mitarbeitenden der Schule Hittnau bekannt. Alle Mitarbeitenden verfügen über eine Notfalkarte, auf welcher die Nummer ersichtlich ist.

Die Erreichbarkeit des Krisenteams wird über eine professionelle Alarmzentrale sichergestellt. Diese Zentrale alarmiert das Krisenteam und schaltet dieses direkt in eine Telefonkonferenz.

## 2.6 Infrastruktur Krisenteam

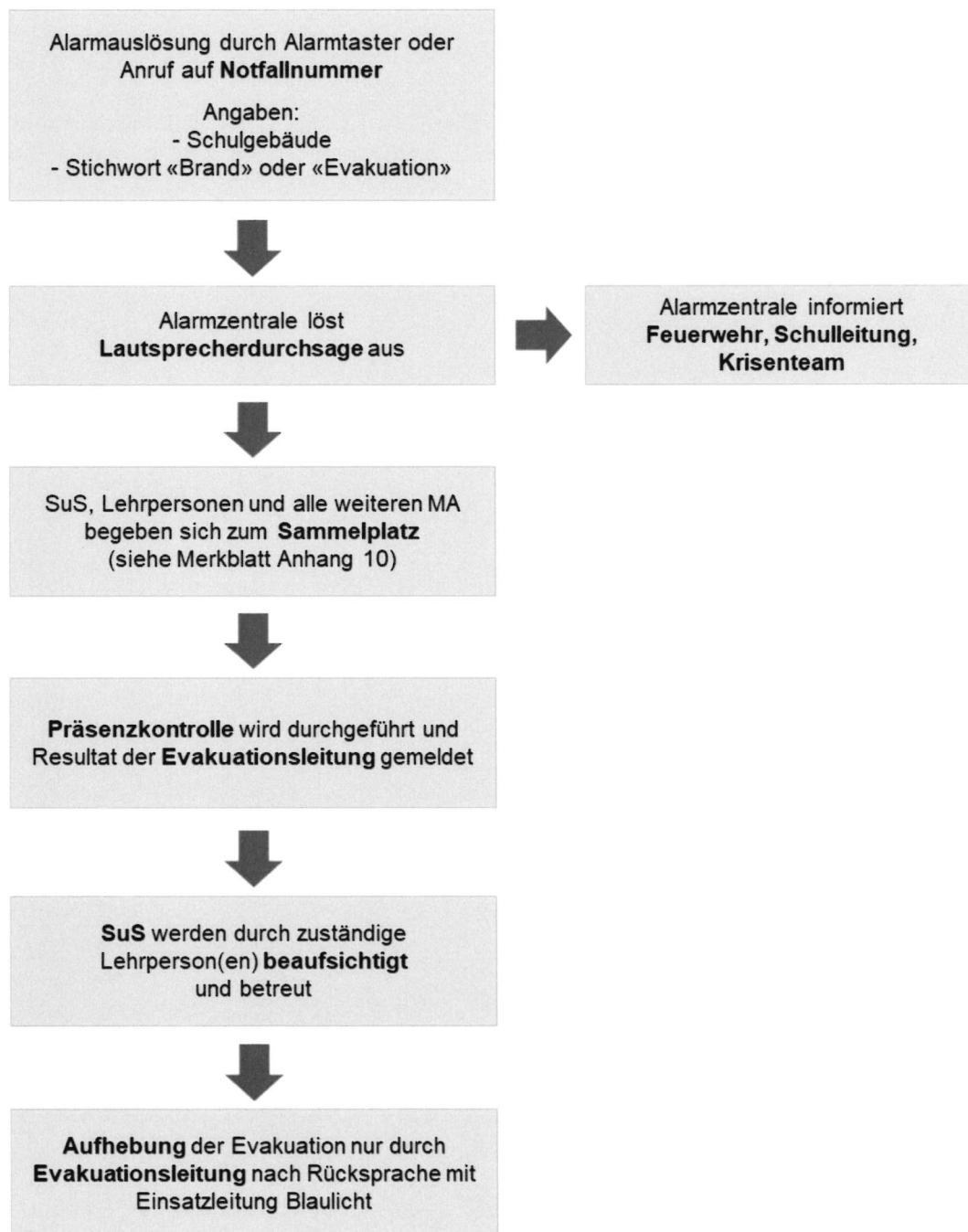
<b>Treffpunkt &amp; Arbeitsplatz</b>	<p>Bei Bedarf trifft sich das Krisenteam (mit Ausnahme der betroffenen Schulleitung) im Sitzungszimmer 2-4 des Gemeindehauses, wo Einzel-Arbeitsplätze mit Telefon und Internet-Anschluss eingerichtet werden. Die betroffene Schulleitung bleibt als «Kontaktperson vor Ort» in den Räumlichkeiten der betroffenen Schuleinheit.</p> <p>Ist das Sitzungszimmer 2-4 des Gemeindehauses nicht zugänglich, trifft sich das Krisenteam im Teamzimmer der Dorfschule. Dort werden bei Bedarf ebenfalls Einzelarbeitsplätze eingerichtet.</p> <p>Es ist sicherzustellen, dass an den vorgesehenen Standorten ein Flipchart mit Schreibmaterial, ein Beamer mit Leinwand oder ein Grossbildschirm bereitstehen.</p>
<b>Standort Medienkonferenz</b>	<p>Eine allfällige Medienkonferenz des Krisenteams findet im Kirchengemeindehaus statt (nicht am unmittelbaren Ereignisort).</p> <p>Ausweichstandort: Werkhof</p> <p>Es ist sicherzustellen, dass an den vorgesehenen Standorten ein Flipchart mit Schreibmaterial, ein Beamer mit Leinwand oder ein Grossbildschirm sowie Tische &amp; Stühle für ein Podium bereitstehen.</p>
<b>Daten &amp; Technik</b>	<p>Jedes Mitglied des Krisenteams bringt sein Notebook und sein Handy sowie eine physische Version des Krisenkonzepts mit. Es hat Zugang zu folgenden Daten bzw. Informationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interne E-Mail-Adressen &amp; E-Mail-Verteiler</li> <li>▪ E-Mail-Applikation</li> <li>▪ Software Videokonferenz MS Teams (installiert)</li> <li>▪ Medienverteiler</li> </ul> <p>Die Schulverwaltung speichert folgende Daten regelmässig auf einen externen Datenträger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dateisystem der Schulverwaltung</li> <li>- Export School Messenger</li> <li>- Mailsystem der Schulverwaltung</li> <li>- Notfallkontakte Mitarbeitende und Lehrpersonen</li> <li>- Reglement Notfälle &amp; Krisen</li> <li>- Dokumente der RFO</li> <li>- Medienverteiler</li> </ul> <p>Ablage externer Datenträger: Büro der Schulverwaltung</p>
<b>Stromversorgung &amp; Internet</b>	<p>Die Arbeitsplätze des Krisenteams (Haupt- &amp; Ausweichstandort) müssen in-ner 60 Minuten mit Notstrom versorgt werden können.</p> <p>Sämtliche Standorte und Arbeitsplätze verfügen über Internet-Anschluss.</p>
<b>Notfallkiste</b>	<p>Zur Bewältigung einer Krise steht dem Krisenteam eine Notfallkiste mit folgendem Inhalt bereit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 50 Flipchart-Blätter und 10 Flipchart-Stifte in verschiedenen Farben</li> <li>- 10 Notizblöcke und 10 Kugelschreiber</li> <li>- 1 Rolle Klebeband</li> <li>- 1 Steckleiste mit Verlängerungskabel</li> <li>- 4 Leuchtwesten</li> <li>- 4 Stirnlampen mit Ersatzbatterien</li> <li>- 1 Sackmesser</li> <li>- 2 Exemplare des Reglements Notfälle &amp; Krisen</li> </ul> <p>Standort der Kiste: Büro der Schulverwaltung</p>

## 2.7 Prozess Evakuierung Schulgebäude

Die Evakuierung wird durch die betroffene Schulleitung geleitet.  
Ist die Schulleitung nicht vor Ort, übernimmt der zuständige Hausdienst der Schulanlage (SIBE) diese Funktion.

➔ vgl. Merkblatt in Anhang 10

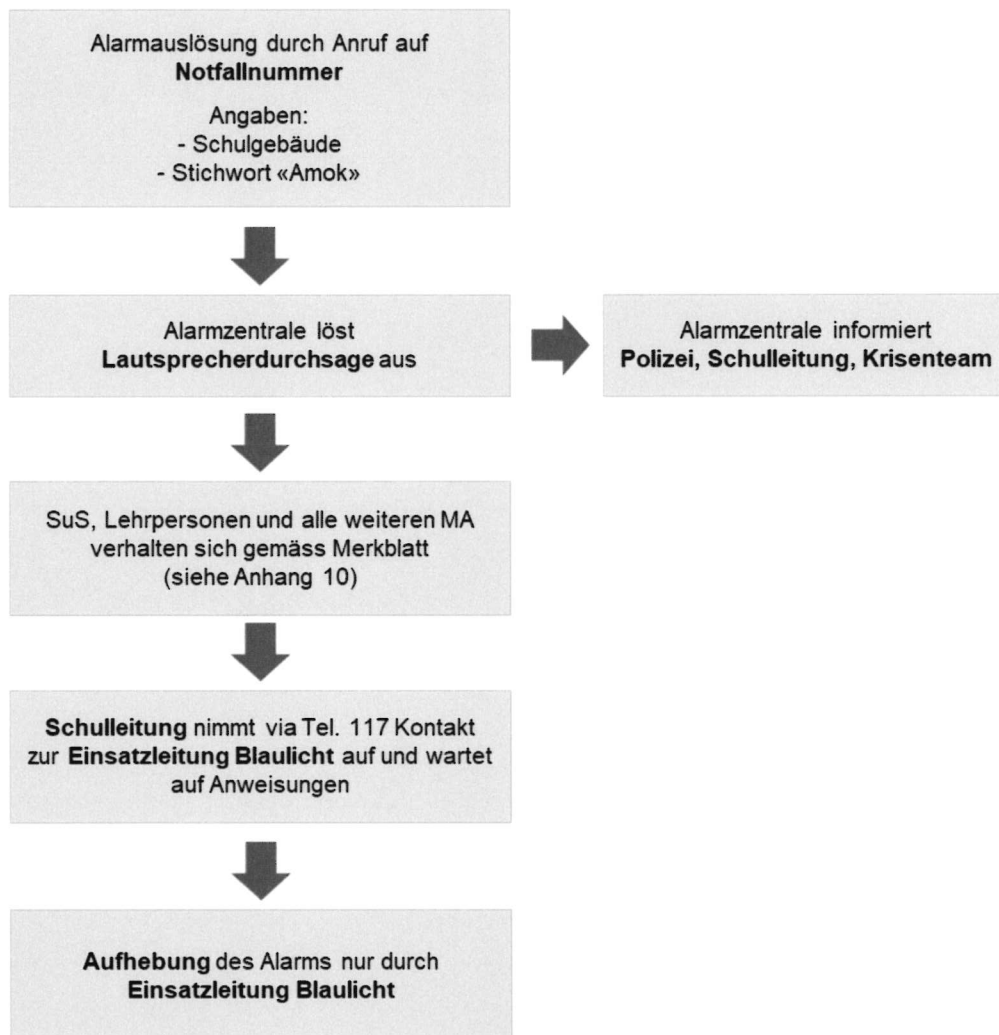
### Prozess Evakuierung Schulgebäude



## 2.8 Prozess Amoklage

➔ vgl. Merkblatt in Anhang 10

Prozess **Amoklage** in Schulgebäude



### 3. Krisenkommunikation (C2)

#### 3.1 Standardprozess der Krisenkommunikation

Standardprozess für Vorgehen in der Krisenkommunikation:

Schritt	Aufgabe
1	WAK-Statement (vgl. Pkt. 3.2) publizieren (Website etc.) bzw. an der Front (Telefondienst Schulverwaltung & Schulleitung etc.) bekannt geben
2	Informationen beschaffen
3	Kernbotschaften definieren
4	zu informierende Akteure bestimmen, Reihenfolge und genaues Timing festlegen
5	für jeden Akteur die optimalen Kommunikationskanäle festlegen
6	Kernbotschaften und Antworten auf «Nasty Questions» ausformulieren, anschl. Kommunikationsplanung erstellen; anschl. interne Vernehmlassung im Krisenteam
7	Einzelne Kommunikationsmassnahmen (Medienmitteilung, Websitebeitrag etc.) ausformulieren, anschl. Freigabe durch Leitung Krisenteam
8	Auslösung der Massnahmen gemäss Kommunikationsplanung
9	Monitoring Berichterstattung/Reaktionen, ggf. wieder zu Schritt 2

#### 3.2 WAK-Statement

Eine Krise muss rasch kommunikativ bearbeitet werden. Im Zeitalter digitaler Massenmedien und Social Media hat sich die «goldene Stunde» bewährt. In diesem Zeitraum sollte ein erstes Statement der Schulführung publiziert werden – auch wenn noch kaum Fakten bekannt sind.

Dieses Statement ist nötig, damit sich das Krisenteam einerseits ein Zeitfenster für die Informationsbeschaffung und Vorbereitung seiner Kommunikationsmassnahmen gewinnen und andererseits die Kontrolle über die interne Kommunikation bzw. mediale Berichterstattung erlangen kann.

Dieses setzt sich wie folgt zusammen:

<b>W</b>	Wissen	«Wir haben Kenntnis vom Ereignis»
<b>A</b>	Aktion	«Unser Krisenteam ist aktiv»
<b>K</b>	Kontrolle	«Um xx Uhr (Zeit) gibt es via xx (Ort, Kanal) nächste Informationen»

➔ vgl. Muster in Anhang 7

### 3.3 Akteure

Die nachfolgende Aufzählung der wichtigsten Akteure bildet die Basis jeder Kommunikationsplanung der Schule.

interne Akteure*	externe Akteure
Schulpräsidium	Amt für Jugend und Berufsberatung
Schulpflege	Anwohnende Schulanlagen
Leitung Hausdienst	Bezirksrat und Statthalteramt
Leitung Schulverwaltung	Eltern
Schulleitende	Elternräte
Lehrpersonen	Externe Nutzende Infrastruktur
Klassenassistenzen	KESB
Leitung Bibliothek & Mitarbeitende Bibliothek	Politische Parteien
Leitung Mittagstisch	Polizei
Mitarbeitende Betreuung	RPK
Mitarbeitende Hausdienst und Reinigung	Schülerinnen und Schüler
Mitarbeitende Schülertransporte	Stellensuchende
Mitarbeitende Schulsozialarbeit	Volksschulamt Kanton Zürich
Mitarbeitende Schulverwaltung	Medien
Mitarbeitende Therapien	Öffentlichkeit
TICTS	Schulgemeindeversammlung
Freiwillige Mitarbeitende	
Gemeinderat	
Gemeindeschreiber/in	
Mitarbeitende Musikschule	
Schulpsychologischer Dienst	
Zivildienstleistende	

\* Als "interne Akteure" werden (in der Regel) Einzelpersonen oder Gruppen bezeichnet, gegenüber denen die Schulpflege als oberstes Organ der Schule das Weisungsrecht besitzt.

### 3.4 Kommunikationskaskade und Zwiebelschalenmodell

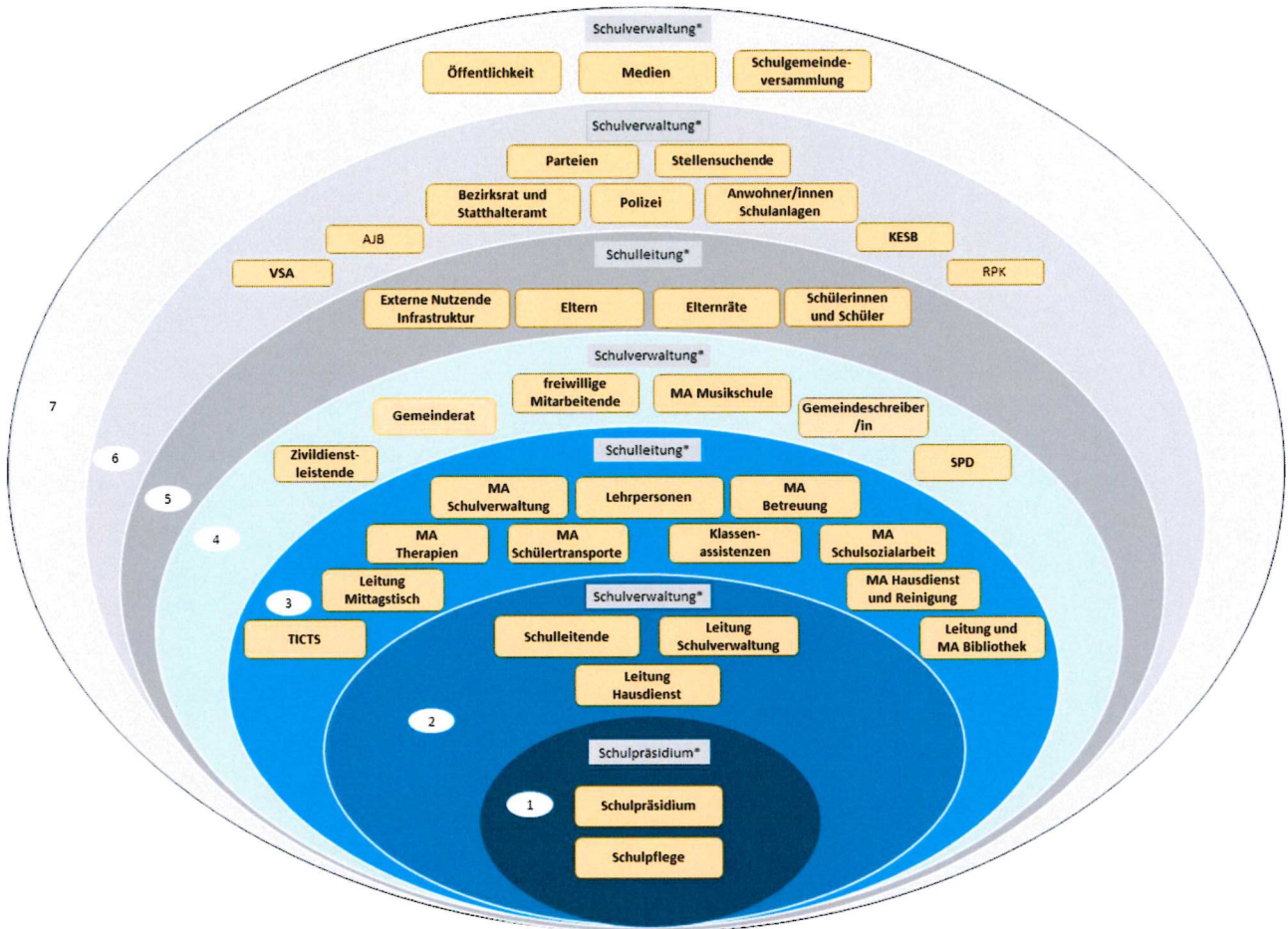
Die Reihenfolge, in denen die Akteure über ein Thema informiert werden, hat einen entscheidenden Einfluss auf die Akzeptanz der Inhalte. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von einer "Kommunikationskaskade".

Die Standard-Kommunikationskaskade der Schule Hittnau ist im "Zwiebelschalenmodell" visualisiert.

Das Modell ist wie folgt anzuwenden:

1. Standardmodell auf konkreten Fall anpassen; Grundsatz: direkt Betroffene zuerst; ggf. Akteure weglassen
2. alle Akteure einer Ebene informieren
3. erst wenn alle Akteure einer Ebene informiert sind, darf auf die nächsthöhere Ebene gewechselt werden

### 3.4.1 Zwiebschalenmodell der Schule Hittnau



\* Die genannte Funktion trägt die Kommunikationsverantwortung für die entsprechende Ebene (siehe Kapitel 3.4)

Ebenen 1 bis 4: interne Kommunikation  
 Ebenen 5 bis 7: externe Kommunikation

### 3.5 Kommunikationskanäle

Botschaften können ihre Wirkung nur entfalten, wenn sie zeitgerecht über den richtigen Kanal an die Akteure herangetragen werden. Die nachfolgende Aufstellung enthält eine Übersicht über die wichtigsten Kommunikationskanäle, welche in der Schule Hittnau eingesetzt werden.

#### Wichtigste Kommunikationskanäle der Schule Hittnau

Kanal	Kanalverantwortung*	für Akteure der Ebene**
Schulpflegesitzung	Schulpräsidium	1
Infositzung und Klausur Schulpflege	Schulpräsidium	1
Schulgemeindeversammlung	Schulpräsidium	1
Geschäftsleitungssitzung	Leitung Schulverwaltung	1,2
Chat Notfallteam	Leitung Schulverwaltung	1,2
Geschäftsverwaltungssystem	Leitung Schulverwaltung	1,2
School-Messenger (z.B. Klapp)	Leitung Schulverwaltung	2,3,5
Schulkonferenz	Schulleitungen	3
Stufensitzung	Schulleitungen	3
Informationen per E-Mail	Schulleitungen	3,4
Informationsschreiben per Post	Leitung Schulverwaltung	3,4
Informationsanlass für Eltern Stufe	Schulleitungen	5
Schülerparlament/Klassenrat	Lehrpersonen	5
DV-Elternrat	Schulleitung	5
Kontaktheft	Lehrpersonen	5
Informationsanlass für Eltern Klasse	Lehrpersonen	5
Website	Leitung Schulverwaltung	4-7
Social Media	Leitung Schulverwaltung	7
Medien	Leitung Schulverwaltung	7

\* Die Kanalverantwortung umfasst die Bereitstellung und den Unterhalt des Kanals.

\*\* Das Reglement der "Kommunikationsebene" ist in Kap. 3.4 beschrieben.

### 3.6 Medienarbeit in der Krise

Medien erreichen innert kürzester Zeit viele Menschen: man spricht von einem grossen Multiplikatoren-Effekt. Medienanfragen ist deshalb grundsätzlich wohlwollend zu begegnen. Informationsverweigerung schürt Misstrauen und wird als Schuldeingeständnis oder Überforderung interpretiert.

#### Allgemeine Grundsätze im Umgang mit Massenmedien

- Es gilt der Grundsatz «agieren statt reagieren». Die Schule informiert die Medien auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen proaktiv. So behält sie die Kommunikationshoheit.
- Nur Fakten und gesichertes Wissen werden kommuniziert; das Wesentliche wird in kurzen und verständlichen Aussagen (Kernbotschaften) gesagt - keine Mutmassungen, Verdächtigungen oder Anschuldigungen.
- Die interne Vor-Information ist sicherzustellen; interne Akteure sollten Informationen niemals aus den Medien erfahren.
- Ist aufgrund des Nachrichtenwerts von einem grossen Medieninteresse auszugehen, empfiehlt sich, eine Medienkonferenz zu organisieren.

## **Grundsätze für den Umgang mit Medien in Krisensituationen**

- Medienanfragen und Medienstatements werden bei einem Medienverantwortlichen gebündelt. Das Krisenteam bestimmt diese Funktion aus seinen Reihen. Weiter wird ein Mediensprecher bzw. eine Mediensprecherin bestimmt («One-Voice-Prinzip»). Dabei gilt der Grundsatz: Je gewichtiger/schlimmer das Ereignis, desto höher in der Hierarchie muss das «Gesicht gegen aussen» stehen. Wer nicht als Mediensprecher/in bestimmt ist, gibt gegenüber den Medien keine Auskunft.
  - Bei Personenschäden bzw. beim Verdacht auf eine Straftat liegt die Informationshoheit bei der Polizei bzw. bei der Staatsanwaltschaft. Dies gilt insbesondere für Angaben zum Unfall-/Tathergang, zum Gesundheitszustand und zur Identität der Opfer.
  - Die sachliche Information durch die Polizei bzw. die Untersuchungsbehörden entbindet die Schule nicht von der Notwendigkeit einer nachfolgenden Stellungnahme und Betroffenheitserklärung gegenüber den direkten Betroffenen und der Öffentlichkeit.
- ➔ Merkblätter und Checklisten zur Medienarbeit und zur Organisation einer Medienkonferenz stehen im Anhang des Reglements Notfälle & Krisen zur Verfügung.

### **3.7 Medienverteiler & Monitoring**

Der/die Kommunikationsverantwortliche verfügt über einen elektronischen Medienverteiler mit den Adressen der wichtigsten Medienhäuser auf lokaler, regionaler und nationaler Stufe. Er/Sie aktualisiert den Verteiler jährlich zu Beginn des neuen Schuljahrs.

Im Krisenfall ist das Medienmonitoring wichtig. Es wird im Krisenfall durch den/die Kommunikationsverantwortliche/n sichergestellt.

### **3.8 Externe Unterstützung Krisenkommunikation**

Bei komplexen Fällen oder Ereignissen grossen Ausmasses kann eine externe Kommunikationsberatung beigezogen werden (vgl. Anhang 1).

## **4. Betreuung der Betroffenen (C3)**

### **4.1 Informationsbedürfnis & Abschirmung**

Menschen, die von einem krisenhaften Ereignis direkt betroffen sind oder einem direkt Betroffenen sehr nahestehen, haben ein besonders grosses Bedürfnis nach Information und psychologischer Betreuung. Diese Personen müssen in der Kommunikationsplanung zu einem frühen Zeitpunkt mit einbezogen werden und bedürfen besonderer Kommunikationskanäle: Meist ist ein persönliches Gespräch unter Beisein einer vertrauten Person angezeigt. Niemals sollten direkt Betroffene für sie relevante Informationen aus den Massenmedien erfahren.

Aufgrund ihrer Detailkenntnisse und ihrer emotionalen Reaktionen sind direkt Betroffene für Medien wichtige Informanten und «Darsteller» bei der Illustration von Unglück und Leid. Meist ist es weder im Sinn der Betroffenen noch der Schule, dass solche Menschen unmittelbar während oder nach einer Krise an die Öffentlichkeit treten. Die Schule muss deshalb möglichst rasch Massnahmen zu deren Abschirmung ergreifen.

#### **Mögliches Abschirmungsszenario (Krisenstufen 3 & 4)**

- I. direkt Betroffene (z.B. Angehörige) am Schadenplatz «abfangen»
- II. direkt Betroffene in einen separaten Raum bringen und Verpflegung sicherstellen
- III. Eingangskontrolle sicherstellen (kein Zutritt für Medienschaffende)
- IV. direkt Betroffene nicht allein lassen, als Gesprächspartner/in da sein
- V. bei Bedarf: Care-Team aufbieten (vgl. Kap. 4.2)

### **4.2 Care-Team**

Die psychologische Erst-Betreuung von direkt Betroffenen muss durch entsprechend geschultes Personal – ein so genanntes «Care-Team» erfolgen. Die Schule Hittnau setzt dafür auf die Dienste des kantonalen Care-Teams. Bevor das Care-Team vor Ort ist, muss die zuständige Person im Krisenteam die Abschirmungs- und Betreuungsmassnahmen in Eigenregie beginnen, sodass das Care-Team die Betroffenen idealerweise bereits an einem geschützten Ort übernehmen kann.

Falls das Care-Team des Kantons für die Nachbearbeitung eines belastenden Ereignisses nicht zur Verfügung steht, können zur Unterstützung private Organisationen angefragt werden (vgl. Kontaktdaten im Anhang 2).

### 4.3 Hotline

Je grösser die Anzahl von Betroffenen, desto grösser ist in einem Krisenfall die Wahrscheinlichkeit, dass die Schule innert kurzer Zeit mit einer grossen Anzahl von Anfragen aus der Bevölkerung, insbesondere von Eltern, konfrontiert wird. Damit die Schulverwaltung durch diesen Ansturm nicht lahmgelegt wird, müssen die Anfragen auf einer zentralen, öffentlichen bekannt zu gebenden Hotline-Nummer kanalisiert werden. An dieser Stelle werden die Anfragen und Kontaktdaten der Anrufenden aufgenommen, zentral erfasst und nach Prioritäten bearbeitet.

Auf der Schulverwaltung ist eine Telefonnummer für diesen Zweck vorbereitet (vgl. Anhang 11) und kann bei Bedarf öffentlich kommuniziert werden. Für den Hotline-Dienst können sämtliche Mitarbeitende der Schulverwaltung aufgeboden werden. Die anderen Nummern der Schule sind entsprechend auf die Hotline-Nummer umzuleiten.

### 4.4 Notfallkontakte Personal

Der Personalstamm der Schulverwaltung enthält für alle Mitarbeitenden einen Notfallkontakt, über den die Angehörigen informiert werden können. Ausserdem ist im System für jeden Schüler bzw. jede Schülerin ein Notfallkontakt (Eltern/Erziehungsberechtigte) zentral abgelegt.

**Achtung:** Das Überbringen einer Todesnachricht obliegt ausschliesslich der Polizei!

## 5. Krisenvorsorge (C4)

### 5.1 Sensibilisierung & Training Führungsstufe und Organisationseinheiten

Das vorliegende Reglement Notfälle & Krisen wird im Krisenfall keine grosse Hilfe sein, wenn die Beteiligten die Prozesse und Strukturen nur theoretisch kennen. Die Dynamik einer Krise muss an praktischen Beispielen erfahren und das Zusammenspiel der Organe geübt werden. Ausserdem ist eine Basisausbildung der Funktionsträger sowie eine Sensibilisierung des Kaders für die Thematik der Krisenkommunikation angezeigt.

Nachfolgender Ausbildungsplan ist vorgesehen, für die Planung und Durchführung ist die zuständige Person verantwortlich.

Massnahmen	Zeitbedarf	Periodizität	Zuständigkeit
<b>Einführungsveranstaltung</b> für neu eintretende Mitarbeitende - Kernpunkte Reglement Notfälle & Krisen - Verhalten Evakuations & Amok - Merkpunkte Cybersicherheit	2h	jährlich	Schulleitungen
<b>Regelschulung</b> für alle Mitarbeitenden - Kernpunkte Reglement Notfälle & Krisen - Verhalten Evakuations & Amok - Merkpunkte Cybersicherheit	1h	jährlich	Schulleitungen
<b>Krisentraining mit Krisenteam</b> - Bewältigung eines realistischen Krisenfalls - ggf. Erkenntnisse für Anpassungen/Ergänzungen im Reglement Notfälle & Krisen	1 Tag	alle 3-4 Jahre	Schulpräsidium
<b>Kleine Krisenübung</b> für Mitarbeitende und SuS - angekündigte Evakuations Schulhaus	1.5h	jährlich, im ersten Quintal	Schulleitungen

## 6. Schlussbestimmungen

### 6.1 Inkrafttreten

Dieses Kommunikationsreglement tritt nach Genehmigung der Schulpflege und nach rechtskräftiger Publikation per 1. Januar 2026 in Kraft.

#### SCHULGEMEINDE HITTNAU

Matthias Weckemann  
Schulpräsident

Petra Erhardt  
Leiterin Schulverwaltung