

Leitfaden Krisenkommunikation

März 2017

1. Grundsätze.....	3
2. Pro-Aktive Information	3
3. Intern vor Extern.....	3
4. Regelmässige Information	3
5. One-Voice Prinzip	4
6. Information ist Chefsache.....	4
7. Gleichbehandlung der Medien	4
8. Komplementäre Information.....	4
9. Zentrale Aussagen festhalten	4
10. Transparente Information	5
11. Glaubwürdige Information	5
12. Über Fakten informieren	5
13. Emotionen berücksichtigen	5
14. Medienberichterstattung beobachten	5
15. Verständliche Sprache	6
16. Internet nutzen.....	6
17. Soziale Medien beachten.....	6
18. Checkliste Zielgruppen Kommunikation.....	7
19. Checkliste Organisation einer Medienkonferenz im Ereignisfall.....	8
20. Checkliste Erstellen einer Medienmitteilung.....	9
21. Checkliste mögliche Inhalte eines Flugblattes.....	10
22. Checkliste Koordination der Information zwischen Führungsorgan und Behörden	11
23. Checkliste Umgang mit Sozialen Medien.....	12
24. Wichtige Adressen / Ansprechpartner	13
25. Übersicht verfügbare Infrastruktur in Uetendorf.....	20
26. Wetterwarnungen	21

1. Grundsätze

Bei diesem Leitfaden handelt es sich um ein Hilfsmittel für die Krisenkommunikation. Der Leitfaden dient nicht zur eigentlichen Ereignisbewältigung. Bei Katastrophen, in Notlagen und bei Grossereignissen gelten in der Kommunikation, bei der Information der Bevölkerung und im Umgang mit den Medien die nachfolgenden allgemein gültigen Grundregeln und Grundsätze:

2. Pro-Aktive Information

Bei Katastrophen, in Notlagen und bei Grossereignissen gilt es, so rasch als möglich die Medien und damit die Bevölkerung zu informieren. Idealerweise erfolgt die erste Information bevor die ersten Anfragen der Medien eintreffen. Den Lead in der Kommunikation zu haben ist das primäre Ziel. Dies gilt sowohl bei Beginn der schwierigen Situation, als auch während der gesamten Bewältigung des Ereignisses. Der Grundsatz „Wer nicht handelt, wird behandelt“ gilt besonders während Krisen. Über Entscheide, Massnahmen, Beschlüsse oder eine veränderte Lage ist stets möglichst rasch zu informieren. Zu Beginn soll nur informiert werden, was man wirklich sieht. Auch bei der proaktiven Kommunikation ist darauf zu achten, dass der Persönlichkeits- und Datenschutz eingehalten wird.

Ein langes Zuwarten bis zur ersten Information kann bei den Medien und der Bevölkerung den Eindruck von Ratlosigkeit wecken. Das führt zu Verunsicherung in der Bevölkerung und einer äusserst kritischen Haltung gegenüber den Informierenden bzw. Behörden.

Direktbetroffene sollen sofern möglich vor den Medien informiert werden. Erste Informationen sollen auf demselben Kanal publiziert werden wie im weiteren Verlauf des Ereignisses. Mögliche Kanäle sind: Internet, Medienkonferenz, Radio, TV, mobile Lautsprecherdurchsagen, Flugblätter und allfällig soziale Medien wie Twitter, Facebook und ähnliche. Die Gemeinde Uetendorf verfügt zurzeit über keinen Account in den sozialen Medien (Stand Dezember 2016).

3. Intern vor Extern

Bevor Informationen veröffentlicht werden, muss deren Inhalt intern bekannt sein. Als intern gelten nicht allein die eigene Organisation, sondern alle Akteure aller Stufen, Behörden oder Organisationen, die im Einsatz stehen. Der interne, regelmässige Informationsfluss ist eine zentrale Voraussetzung für das One-Voice-Prinzip.

4. Regelmässige Information

Bei Katastrophen, in Notlagen und bei Grossereignissen besteht ein grosses Informationsbedürfnis der Bevölkerung und der Medien. Damit nicht zu lange Informationslücken entstehen, kann es nötig sein, eine Information ohne neue Fakten abzugeben. In einem solchen Fall wird der gegenwärtige Stand der Bewältigung der Situation kommuniziert und/oder die Verhaltensmassnahmen wiederholt. Es ist ebenfalls möglich, terminierte Informationszeitpunkte für die Medien festzulegen, die am Schluss jeder Informationsveranstaltung bekanntgegeben werden.

Dabei gilt es zu beachten, dass auch die Websites und allfällig weitere Online-Kanäle regelmässig aktualisiert werden. Medienschaffende, Betroffene und die Bevölkerung erwarten jederzeit aktuelle Informationen auf allen Kanälen. Der Aktualitätsstand muss bei allen Info-Kanälen stets identisch sein.

5. One-Voice Prinzip

Idealerweise übernimmt innerhalb der lokalen, regionalen oder kantonalen Ereignis- und Krisenorganisation eine bestimmte Person die Verantwortung für die Information nach aussen. Als „Gesicht“ dieses Gremiums sollte sie diese Arbeit möglichst über die gesamte Dauer des Ereignisses wahrnehmen. Wenn das Ereignis oder die Krise über längere Zeit dauert, braucht es für diese Arbeit mehr als eine Person. In diesem Fall gilt es, die Informationen sorgfältig zu koordinieren und abzugleichen.

Widersprüchliche und unkoordinierte Aussagen müssen vermieden werden. Grundsätzlich gilt: Jeder Akteur informiert nur über die Entscheide, Massnahmen und Aktivitäten in seinem Bereich. Allen Akteuren sind der Inhalt und der Zeitpunkt der Information aller anderen Informationsstellen bekannt. Diese interne Information hat vor der Publikation zu erfolgen. Um den Aufwand zu minimieren, können für diesen internen Informationsaustausch Rapporte oder Absprachen dienen, die im Rahmen der Ereignisbewältigung sowieso durchgeführt werden.

6. Information ist Chefsache

Um Vertrauen zu schaffen, sollten bei Katastrophen, in Notlagen und bei Grossereignissen nach Möglichkeit die obersten Verantwortlichen der Führungsorgane sowie der Behörden und politischen Gremien die Öffentlichkeit informieren. Dazu gehören auch Auftritte vor den Medien. Es ist die Aufgabe des Informationsverantwortlichen, die gegen aussen auftretende Person auf die Auftritte vorzubereiten. Informationsverantwortliche(r) gemäss Art. 4.1 Informationskonzept der Einwohnergemeinde Uetendorf ist der/die Gemeindepräsident/in.

7. Gleichbehandlung der Medien

Es gilt das Prinzip der Gleichbehandlung der Medien. Die Medien erhalten zeitgleich die gleichen Informationen.

8. Komplementäre Information

Die Informationen sollen für die verschiedenen Informationsmittel kanalgerecht bereitgestellt werden. Wichtig ist dabei, dass der Inhalt der Informationen übereinstimmend ist.

Medienmitteilungen, Merkblätter oder Dokumentationen sollen auf der Website zugänglich sein. Wichtige Botschaften können auch speziell für Online-Kanäle (Website, soziale Medien) aufbereitet und publiziert werden.

9. Zentrale Aussagen festhalten

Kernaussagen sind im Voraus festzuhalten. Dies dient einerseits dem internen Informationsaustausch und andererseits als Erinnerung. Müssen einmal gemachte Aussagen aufgrund einer geänderten Situation rückgängig gemacht werden, ist dies zu begründen.

10. Transparente Information

Die Information soll vollständig und möglichst umfassend sein. Auch Probleme oder Schwierigkeiten sind aktiv zu kommunizieren. Geheimniskrämerei wirkt sich besonders in Katastrophen, Notlagen oder Grossereignissen negativ aus und kann Anlass zu Spekulationen geben. Wenn zum Beispiel wegen Ermittlungen, Persönlichkeitsschutz oder fehlender Fakten keine Auskunft gegeben werden kann, ist dies zu kommunizieren und zu begründen.

11. Glaubwürdige Information

Auf Schönfärberei und Propaganda ist zu verzichten. Zu Fehlern und Pannen sofort stehen. Der Absender einer Botschaft muss immer klar und bekannt sein.

12. Über Fakten informieren

Im Vordergrund stehen immer die Fakten. Alle Informationen müssen eine hohe Qualität haben. Vor der Publikation müssen Fakten allenfalls konsolidiert werden. Es gilt das Vier-Augen-Prinzip, auch in Stresssituationen und auf Online-Kanälen. Die Medien werden die Fakten hinterfragen und überprüfen.

Tabu sind Gerüchte, Vermutungen oder Schuldzuweisungen. Müssen Annahmen geäussert werden, damit keine Verunsicherung in der Bevölkerung entsteht, sind diese als solche zu bezeichnen. Die von Medienschaffenden geäusserten Gerüchte sind zu überprüfen, und bei der nächsten aktiven Information ist darauf einzugehen.

Fakten stehen bereits von Anfang an im Vordergrund. Auch wenn Medienanfragen eintreffen, bevor die Verantwortlichen überhaupt Kenntnis des Ereignisses haben, müssen die Fakten und die Informationshoheit geklärt werden. Bei einem Erstkontakt keine inhaltlichen Aussagen machen, sofern diese nicht geklärt sind. Raschen Rückruf zusichern.

13. Emotionen berücksichtigen

Im Zentrum stehen stets Betroffene und Opfer. Katastrophen, Notlagen und Grossereignisse lösen immer starke Emotionen aus. Diese sind bei der Informationstätigkeit zu berücksichtigen. Betroffenheit zeigen.

Demgegenüber kann eine Sprecherin oder ein Sprecher, die oder der vor der Kamera nervös wirkt, die Bevölkerung verunsichern. Wer sich beim Auftritt für sein Führungsorgan hinter einer Maske von Gelassenheit oder Lockerheit versteckt, wirkt jedoch zynisch.

14. Medienberichterstattung beobachten

Die Berichterstattung in allen Medien (print und online) sollte systematisch beobachtet werden, um wenn nötig frühzeitig kommunikativ aktiv zu werden, und allfällige Missverständnisse rechtzeitig zu klären. Bedürfnisse von Betroffenen, der Bevölkerung und der Medienschaffenden können auch über die sozialen Medien (inkl. Leserkommentare) eruiert und allenfalls befriedigt werden.

15. Verständliche Sprache

Bei der Information ist auf eine allgemein verständliche Sprache zu achten. Bei grösseren Katastrophen mit ausländischen Beteiligten soll wenn möglich auch in Englisch kommuniziert werden, insbesondere auf Flugblättern und Internet (planbare, langanhaltende Ereignisse). Bei Fremdsprachen sind Übersetzer zu organisieren. Die Inhalte sind entsprechend dem Medienkanal aufzubereiten.

16. Internet nutzen

Die vorhandene Gemeindeforum für die Informationsvermittlung nutzen. Die Informationen sind webtauglich aufzubereiten. Die Leserschaft erwartet aktuelle und korrekte Inhalte. Veraltetes löschen und nur fundierte Inhalte aufschalten. Urheberrechte und Persönlichkeitsrechte sind einzuhalten.

Klare Absprachen mit den Akteuren treffen: Wer hat wofür die Kommunikationshoheit? Die Anderen leiten nur weiter oder verlinken.

Wichtig: Die Bevölkerung kennt die internen Absprachen nicht: Sie muss bei allen Akteuren dieselben Informationen finden.

17. Soziale Medien beachten

Eine aktive Kommunikation in den sozialen Medien kann nur ergänzend zu den klassischen Kanälen erfolgen. In den sozialen Medien ist die Interaktion wichtig. Man muss bereit sein, sachlich mit Kritik umzugehen und auch in Stresssituationen sachlich Auskunft zu geben.

Missliebige Kommentare löschen, stumm bleiben oder auf Fragen nicht reagieren sind keine Option. Wenn die Ressourcen gerade nicht zur Verfügung stehen, kann dies offen gesagt werden.

Die Gemeinde Uetendorf verfügt zurzeit über keinen Account in den sozialen Medien (Stand März 2017).

18. Checkliste Zielgruppen Kommunikation

Intern (Gemeinde)

- Behörden und Partnerorganisationen
- Kadermitarbeitende der Gemeinde
- Mitarbeitende
- Angehörige der Mitarbeitenden
- Gemeinderat, Kommissionen, Parteien
- Angehörige des Führungsorgans (RFO) inkl. allfällig weitere involvierte Dienste (Schnittstellen beachten)
- Schulen
- Instanzen, gegenüber denen eine Orientierungspflicht besteht (z.B. Regierungsstatthalter, Obergeringenieurkreis)

Extern (Öffentlichkeit)

- Direktbetroffene
- Angehörige der Direktbetroffenen
- Bevölkerung
- Printmedien, Radio, TV, Internet, soziale Medien

19. Checkliste Organisation einer Medienkonferenz im Ereignisfall

Infrastruktur

- Lokalität mit genügend Tischen und Stühlen
- Hinweisschilder „Medienzentrum“
- Parkplätze für Medienschaffende kennzeichnen
- Je nach Möglichkeit Präsentationsmittel wie Flipchart, Laptop, Beamer, Projektschreiber, Leinwand und Bildmaterial

Organisatorisch

- Ort und Zeit bestimmen
- Teilnehmer (2 bis 4) und Moderator festlegen
- Inhalte definieren
- Festlegen, wer in welcher Reihenfolge informiert
- Prüfen und allfällige Organisation einer Vor-Ort-Besichtigung (Transportmittel im Voraus organisieren)
- Einzelinterviews im Anschluss an die Medienorientierung
- Aufschaltung der Dokumentation im Internet vorbereiten

Inhaltlich

- Kurze, aussagekräftige Statements von 3 - 5 Minuten
- Vorgängig festlegen, über welche Bereiche (noch) nichts bekanntgegeben werden kann (z.B. Ursachen und Verursacher des Ereignisses)
- Angaben über die Referierenden (Name, Vorname und Funktion) während der einleitenden Begrüssung
- Sprachproblematik beachten
- Auf klare Aussagen achten
- Die wichtigsten Fakten am Ende des Referates zusammenfassend wiederholen
- Fragerunde nach Abschluss der Referate
- Am Ende bekanntgeben, wie und wann weiter informiert wird
- Liste mit möglichen (unbequemen) Fragen und entsprechenden Antworten
- Berichterstattung in den Medien nach einer Medienorientierung auswerten und auf allfällige Missverständnisse überprüfen

20. Checkliste Erstellen einer Medienmitteilung

Formelles

- Kurze Medienmitteilung; ideal 1 A4-Seite
- Hintergrundinformationen und Fotos können als Beilage zur Medienmitteilung versandt und/oder online zugänglich gemacht werden
- Namen und Vornamen und Funktionen der Leute ausschreiben
- Aufpassen mit Abkürzungen, die nicht allgemein geläufig sind; solche Begriffe das erste Mal ausschreiben (und die Abkürzung in Klammern hinzufügen)
- Die Medienmitteilung mit Datum (plus evt. Uhrzeit) sowie am Schluss mit Telefonnummern und Mailadressen der Auskunftsperson versehen
- Medienmitteilungen fortlaufend nummerieren und mit Datum und Uhrzeit der Veröffentlichung versehen
- Auch wenn's pressiert: Vor dem Versand die Medienmitteilung nochmals durchlesen und durch eine zweite Person auf Fehler überprüfen lassen (4-Augen-Prinzip)
- Publikation im Internet

Inhaltlich

- Vor dem Schreiben die zentralen Botschaften festlegen
- Kurzer, aussagekräftiger Titel (zentrale Botschaft)
- Das Wichtigste zuerst
- Im ersten Abschnitt werden die wichtigsten Fragen (Wer, was, wann, wo, warum) beantwortet
- Im Hauptteil der Medienmitteilung wird auf verschiedene Aspekte tiefer eingegangen
- Darauf achten, dass die zentralen Botschaften im Text enthalten sind
- Auf elektronische Informationsmöglichkeiten (Internet, soziale Medien) hinweisen
- Zeitpunkt und Form der nächsten Meldung (so konkret wie möglich)
- Je nach Ereignis: Stellungnahme von Fachleuten
- Achtung: Allfällige erste Ursachen dürfen nur nach Absprache mit den Untersuchungsbehörden bekanntgegeben werden!**
- Abschlussmedienmitteilung: Gesamtüberblick über das Ereignis, Expertenberichte und -meinungen, aktueller Stand zu den Ursachen (in Absprache mit den Untersuchungsbehörden, geplante resp. eingeleitete Präventivmassnahmen ; Bekanntgabe, wann welche Instanzen weitere Informationen veröffentlichen werden)

21. Checkliste mögliche Inhalte eines Flugblattes

Grundsatz: Kurze klare Sätze auf maximal einem einseitig beschriebenen A4-Blatt

- Verhaltensanweisungen an die Bevölkerung
 - Lebensmittel, Trinkwasser, allgemeine Versorgung
 - Unterkünfte und Betreuung
 - Schulbetrieb
 - Zustand des Telefonnetzes, Internetzugang (ev. Verhindern eines Zusammenbruchs durch „unnötige“ Anrufe)
 - Verkehrssituation, Transportmöglichkeiten
 - Hotline
- Kurze Zusammenfassung der aktuellen Situation
- Zeitpunkt und Ablauf des Ereignisses (Was ist wann und wo geschehen?)
- Ursache des Ereignisses (Achtung: Nur bei eindeutiger, geklärter Sachlage; möglicher Konflikt mit Untersuchungsbehörden)
- Wie bedrohlich wird die Situation eingeschätzt?
- Umfang des betroffenen Gebietes
- Ausmass der Schadenslage (soweit bereits bekannt)
- Ebenso erwähnen, was man noch nicht weiss
- Betroffene Personen (Tote, Verletzte - nur wenn Untersuchungsbehörden bereits informiert haben - , Evakuierte, jedoch ohne Namen zu nennen!)
- Momentane Verkehrssituation
- Bisläng getroffene Massnahmen (wie viele Helfer vor Ort, inkl. allfällig bereits erzielter Wirkung)
- Weitere geplante Massnahmen (was, wann, wer?)
- Absender dieses Flugblattes und aktueller Standort des Führungsorgans
- Erreichbarkeit des verantwortlichen Führungsorgans, resp. der Informations- und Meldestellen in Notfällen (z.B. Kranke und Verletzte)
- Treffpunkt für freiwillige Helfer
- Zeitpunkt und Art der nächsten Information
- Bei Verteilung das Flugblatt auch im Internet und evt. auch auf den Kanälen der sozialen Medien publizieren

22. Checkliste Koordination der Information zwischen Führungsorgan und Behörden

Im Ereignisfall geben vielfach verschiedene Stellen auf verschiedenen Stufen Informationen an die Öffentlichkeit. Damit alle Stellen mit einer Sprache (One-Voice-Prinzip) sprechen, müssen allen Beteiligten die Inhalte bekannt sein. Diese Absprache soll nach Möglichkeit erfolgen, bevor die Öffentlichkeit informiert wird. Schnittstellen beachten!

- Wer hat bereits informiert?
- Welche Informationen sind bereits bekannt?
- Wer informiert öffentlich?
- Anlass der Information
- Zeitpunkt der Information
- Wer wird informiert?
- Wie wird informiert? (Medienkonferenz, Medienmitteilung, telefonische Auskünfte)
- Kernaussagen der Information
- Neue Fakten im Vergleich zu früheren Informationen
- Korrekturen früherer Aussagen (Begründung)
- Zentrale Fragen der Bevölkerung, von Medienvertretern oder in den sozialen Medien
- Geäußerte Kritik oder Vorwürfe - Reaktionen
- Geäußerte Gerüchte - Reaktionen
- Termin der nächsten öffentlichen Information
- Inhalt dieser Information
- Allfällige Hintergrundinformationen

23. Checkliste Umgang mit Sozialen Medien

Betroffene, Medienschaffende und die Öffentlichkeit informieren sich oft zuerst online (Website, Twitter, Facebook usw.). Alle Kanäle, die vorhanden sind und im Normalfall bedient werden (Website der Gemeinde, Website des Regierungstatthalteramtes, Facebook- oder Twitter-Konten), müssen auch im Ereignisfall zumindest mit Grundinformationen bewirtschaftet werden.

Der oder die Kommunikationsverantwortliche des Führungsorgans muss vorgängig abklären, wer die entsprechenden Kanäle bedient und eine Betreuung im Ereignisfall sicherstellen. Eventuell sind Schulungen oder Trainings nötig.

Ebenfalls muss er oder sie im Ereignisfall wissen, welche relevanten Themen aktuell auf den sozialen Medien diskutiert werden. So kann die aktive Kommunikation darauf abgestimmt werden. Dazu muss idealerweise schon vor dem Ereignis ein Monitoring eingerichtet werden.

Beim Einsatz von Online-Kanälen und sozialen Medien müssen insbesondere die folgenden Aspekte berücksichtigt werden:

- Zuständigkeiten sind geklärt (Redaktion Online/soziale Medien, Kommunikationsbeauftragte) und allen Beteiligten bekannt
- Logins und Passwörter sind den Verantwortlichen zugänglich
- Impressum ist korrekt
- Monitoring ist sichergestellt. Kommunikationsverantwortliche werden mit den wichtigsten Themen bedient und leiten sie bei Bedarf an das Führungsorgan weiter
- Die Themen sind aktuell und werden laufend aktualisiert
- Die Inhalte stimmen mit jenen anderer Gefässe (Internet, Medienmitteilung usw.) überein. Sie sind entsprechend dem Medienkanal aufzubereiten
- Veraltete Infos sind entfernt
- Hashtags (#) sind bekannt und werden benutzt
- Interaktion ist gewährleistet und verläuft kontinuierlich. Nicht jede Äusserung muss kommentiert werden. Ein erfahrener Redaktor für die sozialen Medien weiss, wann wie reagiert werden muss.
- Gibt es weitere Organisationen, auf deren Onlinekanälen die Information gestreut werden kann (Kanton Bern, Nachbargemeinden, Institutionen, Schulen usw.)?

24. Wichtige Adressen / Ansprechpartner

Notfallnummern

Was	Telefon	Zusatzinformationen
Notrufnummer international	112	
Polizei	117	www.police.be.ch
Feuerwehr	118	www.feuerwehr-uetendorfplus.ch/home/
Sanität	144	
Toxikologisches Zentrum (Gifte)	145	http://toxinfo.ch/startseite_de
REGA	1414	www.rega.ch

Führungsorgane

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
RFO Stockhorn	Ernst Brönnimann Präsident	079 619 09 55	ernst.broennimann@armasuisse.ch
	Hugo Halbeisen Stabschef	079 503 89 38	hugo.halbeisen@bluewin.ch
ZSO Thun-Westamt	Erich Walther Dorfstrasse 46 3661 Uetendorf	033 346 40 30	e.walther@uetendorf.ch
Verwaltungskreis- führungsorgan (VKFO Thun)	Hermann Jutzi Mühlemattweg 42 3608 Thun	079 669 54 54	hermann.jutzi@bluewin.ch

Partner Bevölkerungsschutz

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Feuerwehr Uetendorf ^{Plus}	Dorfstrasse 48 3661 Uetendorf	033 346 40 30 oder 118	www.feuerwehr-uetendorfplus.ch/home/
	Stephan Schwander Feuerwehr-Kdt. Jungfraustrasse 10 C 3661 Uetendorf	079 563 69 28	
Kantonspolizei	Bezirkswache Unterbälliz 27 3661 Uetendorf	033 356 83 41	Postenchef Stefan Grundbacher pgds@police.be.ch
	Einsatzzentrale (REZ)	033 227 61 12	
Werkhof Uetendorf	Riedernstrasse 7 3661 Uetendorf	079 791 14 90 033 345 32 30	Pikettnummer

Verwaltung

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Gemeindeverwaltung	Dorfstrasse 48 3661 Uetendorf	033 346 40 40	info@uetendorf.ch
Gemeindeschreiber	Kurt Spöri Zelgstrasse 2 A 3661 Uetendorf	033 346 40 40 078 809 44 16	k.spoeri@uetendorf.ch
Ressort Sicherheit Gemeinderat	Brigitte Gilomen Asterweg 6 3661 Uetendorf	079 726 36 24 033 345 74 71	brigitte.gilomen@bluewin.ch
Gemeindepräsident /	Albert Rösti	033 346 40 40	Informationsverantwortlicher

Informations- verantwortlicher	Gemeindepräsident Wildenrütli 420 3661 Uetendorf	079 255 88 56	gemäss Informationskonzept der Gemeinde Uetendorf roesti.albert@bluewin.ch
Orts-QM	Erich Walther Dorfstrasse 48 3661 Uetendorf	033 346 40 30	e.walther@uetendorf.ch
Regierungsstatt- halteramt Thun	Marc Fritschi Regierungsstatthalter Scheibenstrasse 3 3600 Thun	031 635 98 98	rsta.thun@jgk.be.ch

Medien

Radio	Radio Beo Aareckstrasse 6 3800 Interlaken	033 888 88 20 033 888 88 15 (Fax)	info@radiobeo.ch redaktion@radiobeo.ch
	SRF 1 Studio Bern Schwarztorstrasse 21 3000 Bern 4	031 388 91 11 031 388 95 20 (Fax)	srf@srf.ch empfang.bern@srf.ch
	Radio Energy Bern Dammweg 3 3013 Bern	031 340 50 50 031 340 50 55 (Fax) 0848 001 005	https://energy.ch/kontakt/ Studionummer
	Radio Bern 1 Dammweg 9 3013 Bern	031 327 11 21 031 327 11 61	redaktion@radiobern1.ch
Fernsehen/ Schnelle Medien	Schweizer Fernsehen SRG Giacomettistrasse 1 3000 Bern 31	031 350 91 11 031 350 92 56 (Fax)	info@srgssr.ch
	Telebärn AG Dammweg 3 3013 Bern	031 960 88 88 031 960 83 03 (Fax)	redaktion@telebaern.ch
	20 Minuten Dammweg 9 3013 Bern	031 384 28 20 031 384 28 25 (Fax)	verlag.bern@20minuten.ch
	Tele Thun Regionalfernsehen	Hotline: 079 649 01 45	https://telethun.ch
Zeitungen	Thuner Tagblatt Rampenstrasse 1 3602 Thun	033 225 15 55 033 225 15 00 (Fax)	redaktion-tt@bom.ch online@bernerzeitung.ch
	Berner Oberländer Bahnhofstrasse 20 3800 Interlaken	033 828 80 40 033 828 80 49 (Fax)	redaktion-bo@bom.ch online@bernerzeitung.ch
	Berner Zeitung BZ Dammweg 9 3013 Bern	031 330 33 33 031 330 34 36 (Fax)	redaktion@bernerzeitung.ch
	Der Bund Dammweg 9 3013 Bern	031 385 11 11 031 385 11 12 (Fax)	redaktion@derbund.ch
Sonstiges	Schweizerische Depeschenagentur SDA Länggassstrasse 7 3001 Bern	031 309 33 33 031 309 30 30 (Fax)	sekretariat.reda@sda-ats.ch bern@sda-ats.ch

Gesundheit

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Medphone	Regionaler Ärztenotfalldienst (Kanton Bern)	0900 57 67 47	www.medphone.ch (Fr. 3.23/Min.)
Ärzte	Dr.med. Felix Meier Hohlengasse 8 3661 Uetendorf	033 345 51 51	
	Ärztepraxis im Zentrum AG Dr. med. Patrica Baud Dr. med. Beat Voegtli Dorfstrasse 44 3661 Uetendorf	033 346 56 56	
	Gemeinschaftspraxis Uetendorf Dr. med. Matthias Tapis Dr. med. Mirjam Rolli Dorfstrasse 82 3661 Uetendorf	033 345 12 43	
Zahnärzte	Dr. med. dent. Thomas Schlapbach Dorfstrasse 44 3661 Uetendorf	033 345 39 09	
	Dr. med. dent. Esther Righini Hohlengasse 7 3661 Uetendorf	033 345 14 05	
Spital	Spital Thun Krankenhausstrasse 12 3600 Thun	033 226 26 26	
	Inselspital Bern Freiburgstrasse 8 3010 Bern	031 632 21 11	
Apotheke/ Drogerie	DROPA Drogerie Apotheke Dorfstrasse 19 3661 Uetendorf	033 345 71 71	
Gewässerschutz	Gewässerschutz und Abfallwirtschaft Reiterstrasse 11 3011 Bern	031 633 39 11	
	Abteilung für Öl- und Chemiewehr	031 633 39 81	
Wasserversorgung Blattenheid	Aarbord 32 E 3628 Uttigen	033 552 06 00 033 356 03 00	Pikettnummer (24h)

Dienstleistungsbetriebe

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Bestellung Telefonanschlüsse	Swisscom Alte Tiefenastrasse 6 3048 Worblaufen	031 342 74 00 058 221 99 11	ISDN Militäranschlüsse
Banken	BEKB Uetendorf Bahnhofstrasse 9 3661 Uetendorf	033 227 19 60	
	AEK 1826 Dorfstrasse 43 A 3661 Uetendorf	033 227 31 00	
	Raiffeisenbank Thunersee Dorfstrasse 5 3661 Uetendorf	033 650 77 77	
	Post Finance Dorfstrasse 33 3661 Uetendorf	0848 88 88 88	
Post	Poststelle Uetendorf	0848 88 88 88	

	Dorfstrasse 33 3661 Uetendorf		
Entsorgungen	AVAG Türlischer Türlischerweg 1 3629 Jaberg	033 226 56 56	
	AVAG KVA Thun Allmendstrasse 166 3600 Thun	033 226 56 56	Kehrichtverbrennungs- anlage
	SOVAG Rubigen Altes Riedgässli 7 3113 Rubigen	031 720 13 50	Sonderabfälle
	Muldenservice Frutiger AG Postgässli 23 3661 Uetendorf	058 226 85 85	betriebe- uetendorf@frutiger.com
	Muldenservice Isenschmid AG Schorenstrasse 60 3604 Thun	033 334 77 70	
Kadaversammelstelle	Tierkörpersammelstelle Thun Uttigenstrasse 144 3603 Thun	033 221 06 62	
Rohrreinigungen/Kanal- fernsehen und Kranarbeiten	Schmutz Söhne AG Mittlere Strasse 70 3600 Thun	033 227 27 27	Kranarbeiten
	Kehrli AG Allmendstrasse 42 3600 Thun	033 223 13 13	
	Pro Rohr AG Gummweg 118 3612 Steffisburg	033 437 99 88	

Gastronomie

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Restaurants	Restaurant Rössli Dorfstrasse 15 3661 Uetendorf	033 345 12 12	
	Restaurant Kreuz Dorfstrasse 32 3661 Uetendorf	033 345 20 56	
	Restaurant Kakadu Uttigenstrasse 30 3661 Uetendorf	033 345 10 45	
	Tea Room Felder Dorfstrasse 44 3661 Uetendorf	033 345 47 22	
	Pizzeria Uetendorf Express Dorfstrasse 19 3661 Uetendorf	033 222 21 44	
Gasthof	Landgasthof Krone Dorfstrasse 5 3661 Uetendorf	033 437 55 55	5EZ/4DZ

Lebensmittelversorgung

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Bäckerei /Lebensmittel	Bäckerei/Konditorei D. Pfister	033 345 12 32	

	Dorfstrasse 12 3661 Uetendorf		
	Bäckerei/Konditorei Felder Dorfstrasse 44 3661 Uetendorf	033 345 47 22	
Metzgerei	Dorfmetzgerei Michael Wölfli Dorfstrasse 44 3661 Uetendorf	033 345 15 23	
Lebensmittel	Coop Dorfstrasse 11 3661 Uetendorf	033 346 82 88	
	Migros Dorfstrasse 21 3661 Uetendorf	058 567 19 50	
Tiefkühlprodukte	Krenger FGT AG Industriestrasse 1 3661 Uetendorf	033 346 60 60	
Getränke	Bähler Getränke Uttigen Thunstrasse 5 3628 Uttigen	033 345 55 90	
Milchprodukte	Chäs-Egge Dorfstrasse 44 3661 Uetendorf	033 345 30 00	

Material

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Armeelogistikcenter	Armeelogistikcenter Thun Schwäbis 3609 Thun	058 468 25 25 058 468 35 95 (Fax)	alc.thun.lba@vtg.admin.ch
Notstromaggregate	Elektro Gertsch Glütschbachstrasse 72 3661 Uetendorf	033 345 19 52	380 Volt
	Bimex Energy AG Glütschbachstrasse 32 3661 Uetendorf	033 334 55 66	www.bimex.ch
	Frutiger AG Postgässli 23 3661 Uetendorf	058 226 85 85	220 Volt / 380 Volt
	ZSO Thun Westamt Dorfstrasse 48 3661 Uetendorf	033 346 40 30	220 Volt
Eisenwaren / Diverses	Landi Uetendorf Bahnhofstrasse 16 3661 Uetendorf	033 346 00 11	
	Immer AG Zelgstrasse 95 3661 Uetendorf	033 346 61 61	
	FIM AG Glütschbachstrasse 3 3661 Uetendorf	033 345 04 75	
Bautrocknung	Zigerlig AG Föhrenweg 12 3661 Uetendorf	031 336 01 01 033 336 01 01	Bern Uetendorf
	AMS Austrocknungs AG Glütschbachstrasse 2 3661 Uetendorf	033 345 37 47	www.ams-ag.ch
	Krüger + Co AG (Stefan Grünig)	031 720 20 00	

	Buchliweg 4 3110 Münsingen	0848 370 370 (Notfall)	
--	-------------------------------	---------------------------	--

Seelsorge / Care

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Pfarrer	Pfarrer Andreas Schibler und Pfarrer Nicole Schultz Schibler Moosweg 3 3661 Uetendorf	033 345 12 05	Pfarrkreis Uetendorf Dorf/Berg
	Pfarrer Erich Wittwer Uttigenstrasse 31 3661 Uetendorf	033 345 46 66	Pfarrkreis Uetendorf- Allmend/Kandermatte
Care-Team Kt. Bern	via Sano Bern / Sanitätspolizei Murtenstrasse 111 3008 Bern	144 031 638 94 00	
	Geschäftsstelle Care Team Papiermühlestrasse 17v Postfach 3000 Bern 22	031 636 06 00 031 636 05 12 (Fax)	

Verkehr / Transport

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Eisenbahnen	Betriebszentrale BLS 3700 Spiez	058 327 39 49	Bei einem Ereignis auf dem Bahngebiet oder unmittelbar angrenzend, sind unverzüglich SBB und BLS zu informieren! infra.operations@sbb.ch
	Betriebszentrale SBB	031 634 88 00	
	Bahninformationen	166	
Strassenverkehr	Verkehrsinformationen (Viasuisse)	163	Fr. 0.50/Anruf + Fr. 0.50/Min.
Ortsbus/Postauto	Postautobetriebe Uetendorf Dorfstrasse 33 3661 Uetendorf	0848 88 88 88	Lüdi Anton, Jungfraustrasse 20, 3661 Uetendorf 079 658 81 10 079 204 88 22
STI Thun	Verkehrsbetriebe STI AG Grabenstrasse 36 3602 Thun	033 225 13 13	info@stibus.ch
Bahnhof	Bahnhofstrasse 9 3661 Uetendorf	0900 300 300	
Garagen/Transport	Gafner Car Zelgstrasse 87 3661 Uetendorf	033 346 77 23	Personentransporter Mercedes - Viano CDI 2.2 18PI(Ausweis B) Mercedes - 315 CDI 13PI(Ausweis D1/D2) Mercedes - 316 EB CDI 14PI(Ausweis D1/D2) VW – Crafter 15PI(Ausweis D1/D2) Mercedes - 316 CDI 16PI(Ausweis D1/D2) Renault - Master T39 15PI(Ausweis D1/D2) Mercedes - D312 D 15PI(Ausweis D1/D2) www.gafnercar.ch/

	Müller Car Reisen Aareweg 4 3628 Uttigen	033 345 44 35	Mercedes Sprinter 315 13PI Mercedes Sprinter 312 14PI Mercedes Sprinter 312 16 PI Mercedes Sprinter 312 14 PI www.mueller-reisen.ch/
Taxi	Alpha Taxi Glütschbachstrasse 61 3661 Uetendorf	079 563 22 22 033 223 25 25	PW
	Taxikusi Turmgässli 17 3661 Uetendorf	078 658 89 89 033 222 66 66	

Verschiedenes

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
ARA Thunersee	ARA Thunersee Aarestrasse 62 3661 Uetendorf	033 346 00 80 079 311 19 57	www.arathunersee.ch/
BKW Energie AG	BKW Energie AG, Bern BKW Energie AG, Spiez Thunstrasse 34 Störungsdienst/Notfälle	058 477 51 11 0844 121 175 0844 121 175	
Vereine sind auf der Homepage von Uetendorf zu finden	Samariterverein Uetendorf – Thierachern Monica Hübscher Niederhornweg 8 3661 Uetendorf	033 345 49 83 tick8@bluewin.ch	www.uetendorf.ch
Pritschenwart Hani (Schleuse Glütschbach)	Hanspeter Iseli Glütsch 7 A 3645 Zwieselberg	079 281 07 68 033 657 28 01	

25. Übersicht verfügbare Infrastruktur in Uetendorf



Nr	Bezeichnung	Adresse	Kapazität	Telefon	Zusatzinformation
1	MZH und ALST Bach Uetendorf	Allmendstrasse 22 3661 Uetendorf	120	033 345 47 85	Nur ALST
1	MZH und ALST Bach Uetendorf	Allmendstrasse 22 3661 Uetendorf	120	033 345 47 85	Nur MZH (3-fach Turnhalle)
2	Zivilschutzanlage Berg Uetendorf	Schulrainstrasse 39 3661 Uetendorf	120	033 345 47 23	Als Reservestandort

Zusatzinformationen:

- Die San D Versorgung basiert auf den örtlichen Arztpraxen oder dem nächsten Spital
- Vor Ort nicht verfügbares Material wird von extern beschafft oder aus ZS- oder Armeebeständen aufgestockt (z.B. Woldecken)

Weitere Infrastruktur-Standorte

Was	Wer	Telefon	Zusatzinformationen
Turnhalle Riedern	Riedernstrasse 15 3661 Uetendorf		Stefan Linder (Hauswart) Mobile: 079 350 20 73
	Dürtschi Sabine (Reservationsstelle Gemeinde)	033 346 40 40	uetendorf.gemeinde.ch
Pfadiheim Riedern	Riedernstrasse 31 3661 Uetendorf	033 345 37 27	www.pfadiheim-riedern.ch

Kirchgemeindehaus Uetendorf Allmend	Denise Altorfer Uttigenstrasse 31 3661 Uetendorf	033 345 42 94	denise.altorfer@kirche-thierachern.ch
Sportcenter TUS	Uttigenstrasse 62 3661 Uetendorf	033 345 55 55	www.tus.ch

26. Wetterwarnungen

Wetter	Persönliche meteorologische Beratung/Wetterauskünfte MeteoSchweiz	0900 162 333	Fr. 2.90/Min. ab Festnetz 24h/Tag http://www.meteoschweiz.admin.ch/home/wetter/prognosen.html Keine SMS-Warnungen mehr möglich; stattdessen MeteoSchweiz-App
	Prognosen MeteoSchweiz	162	Fr. 0.50/Anruf + Fr. 0.50/Min.

Gefahrenklassifikation

1	Stufe 1 keine oder geringe Gefahr	Die Wetterentwicklung bleibt innerhalb des für die Jahreszeit üblichen Rahmens. Auch wenn kein Gefahrenhinweis vorliegt, können lokal trotzdem gefährliche Wettersituationen auftreten.
2	Stufe 2 (gelb) Mässige Gefahr	Es wird eine gefährliche Wetterentwicklung erwartet mit Wettererscheinungen, die aber innerhalb des für die Jahreszeit üblichen Intensitätsbereiches liegen.
3	Stufe 3 (orange) Erhebliche Gefahr	Es wird eine gefährliche Wetterentwicklung erwartet mit Wettererscheinungen, die am Rand des für die Jahreszeit üblichen Intensitätsbereiches liegen.
4	Stufe 4 (rot) Grosse Gefahr	Es wird eine gefährliche Wetterentwicklung erwartet mit Wettererscheinungen von ungewöhnlicher Stärke.
5	Stufe 5 (dunkelrot) Sehr grosse Gefahr	Es wird eine gefährliche Wetterentwicklung erwartet mit Wettererscheinungen von ausserordentlich grosser Intensität.

Genehmigungsvermerk

Der Gemeinderat Uetendorf hat den vorliegenden Leitfaden an der Sitzung vom 06.04.2017 genehmigt

NAMENS DER EINWOHNERGEMEINDE UETENDORF

Der Präsident:

Der Gemeindefschreiber:

Albert Rösti

Kurt Spöri