

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 Mai 2022).

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
- Bislang 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) | Regierungsstatthalteramt Scheibenstrasse 3 3600 Thun | 031 635 98 98 | rsta.thun@be.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/ |
| | Martin Frauchiger Feuerwehr-Kdt. Zelg 10a 3663 Gurzelen | 079 407 31 82 | |
| Kantonspolizei | Bezirkswache Unterbälliz 27 3661 Uetendorf | 033 356 83 41 | Postenchef vakant xxx@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 |
| Gemeindeschreiberin | Anita Röthlisberger Zelgstrasse 39 3661 Uetendorf | 078 628 91 16 | a.roethlisberger@uetendorf.ch |
| Ressort Sicherheit Gemeinderat | Thomas Moser Amselweg 25 3661 Uetendorf | 079 364 71 75 | thomasmoser1@bluewin.ch |

| | | | |
|---|---|--------------------------------|--|
| Gemeindepräsidentin / Informations- verantwortliche | Trudi Mösching Hofmättli 4 3661 Uetendorf | 033 345 21 30 079 481 81 92 | Informationsverantwortliche gemäss Informationskonzept der Gemeinde Uetendorf |
| Orts-QM | Erich Walther Dorfstrasse 48 3661 Uetendorf | 033 346 40 30 | e.walther@uetendorf.ch |
| Regierungsstatthalteramt Thun | Simone Tschopp Regierungsstatthalterin Scheibenstrasse 3 3600 Thun | 031 635 98 98 | rsta.thun@be.ch simone.tschopp@be.ch |

Medien

| | | | |
|-------------------------------|---|--|--|
| Radio | Radio Beo Aareckstrasse 6 3800 Interlaken | 033 888 88 10 | info@radiobeo.ch redaktion@radiobeo.ch |
| | SRF 1 Studio Bern Schwarztorstrasse 21 3000 Bern 4 | 058 134 63 63 | srf@srf.ch empfang.bern@srf.ch |
| | Radio Energy Bern Dammweg 3 3013 Bern | 031 340 50 50 (Office) 0848 001 005 (Studio) 079 655 08 44 (Whatsapp) | https://energy.ch/kontakt/hotline@energy.ch |
| | Radio Bern 1 Dammweg 9 3013 Bern | 031 327 11 21 (Redaktion) 031 327 11 27 | redaktion@radiobern1.ch |
| Fernsehen/ Schnelle Medien | Schweizer Fernsehen SRG Giacomettistrasse 1 3000 Bern 16 | 058 134 31 11 058 136 25 25 (Studio Bundeshaus) | info@srgssr.ch |
| | Telebärn Dammweg 3 3013 Bern | 031 960 88 88 031 960 83 03 (Fax) | redaktion@telebaern.ch |
| | 20 Minuten Dammweg 9 3013 Bern | 031 384 84 20 | verlag@20minuten.ch redaktion@20minuten.ch |
| Zeitungen | Thuner Tagblatt Rampenstrasse 1 3602 Thun | 044 248 44 11 | redaktion-tt@bom.ch |
| | Berner Oberländer Bahnhofstrasse 20 3800 Interlaken | 033 828 80 40 | redaktion-bo@bom.ch |
| | Berner Zeitung BZ Dammweg 9 3013 Bern | 031 330 31 11 | redaktion@bernerzeitung.ch |
| | Der Bund Dammweg 9 3013 Bern | 031 385 11 11 | redaktion@derbund.ch |
| Sonstiges | Schweizerische Depeschenagentur SDA Regionalbüro Bern Wankdorffallee 5 3000 Bern 22 | 058 909 53 00 | inland@keystone-sda.ch bern@keystone-sda.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. Michael Schöppenthau Hohlengasse 8 3661 Uetendorf | 033 345 51 51 | info@schoepp@gmai.com www.schoeppenthau.ch |
| | Ärztepraxis im Zentrum Dr. med. Beat Voegtli Dorfstrasse 44 3661 Uetendorf | 033 346 56 56 | info@apiz.ch www.apiz.ch |
| | Gemeinschaftspraxis Uetendorf Dr. med. Matthias Tapis Dr. med. Mirjam Rolli Buchshaldenstrasse 2 3661 Uetendorf | 033 345 12 43 | info@praxis-uetendorf.ch www.dr tapis.ch |
| | Kinderpraxis Uetendorf Glütschbachstrasse 100 3661 Uetendorf | 033 345 00 33 | kinderpraxisuetendorf@hin.ch www.kinderpraxisuetendorf.ch |
| Zahnärzte | Zahnarztpraxis im Zentrum GmbH Dorfstrasse 44 3661 Uetendorf | 033 345 39 09 | mail@zahnarzt-uetendorf.ch www.zahnarzt-uetendorf.ch |
| | Dr. med. dent. Esther Righini Hohlengasse 7 3661 Uetendorf | 033 345 14 05 | |
| Spital | Spital Thun Krankenhausstrasse 12 3600 Thun | 058 636 00 00 | www.spitalthun.ch info@spitalstsag.ch |
| | Inselspital Bern Freiburgstrasse 8 3010 Bern | 031 632 21 11 | www.insel.ch |
| Apotheke/ Drogerie | DROPA Drogerie Apotheke Dorfstrasse 19 3661 Uetendorf | 033 345 71 71 | |
| Gewässerschutz | Amt für Wasser und Abfall Reiterstrasse 11 3011 Bern | 031 633 38 11 | Info.awa@be.ch www.be.ch/awa |
| | 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 Tiefenaustrasse 6 3048 Worblaufen | 031 342 74 00 0800 880 113 058 221 99 11 | ISDN Militäranschlüsse Normale Anschlüsse |
| 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 | 0848 88 88 88 | |

| | | | |
|---|--|--------------------------------|---|
| | Dorfstrasse 33 3661 Uetendorf | | |
| Post | Poststelle Uetendorf Dorfstrasse 33 3661 Uetendorf | 0848 88 88 88 | |
| Entsorgungen | AVAG Türliacher Türliacherweg 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 27 033 227 27 29 | Kranarbeiten Notfallservice |
| | 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 | |
| | Caffe Douro 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 | | |
| | Caffe Douro Dorfstrasse 44 3661 Uetendorf | 033 345 47 22 | |
| | Confiserie Steinmann Industriestrasse 12 3661 Uetendorf | 033 222 15 55 | |
| Metzgerei/Milchprodukte | 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 | Prodega Heimberg Stockhornstrasse 19 3627 Heimberg | 033 439 56 56 | |
| Getränke | Bähler Getränke Uttigen Thunstrasse 5 A 3628 Uttigen | 033 345 55 90 | |

Material

| Was | Wer | Telefon | Zusatzinformationen |
|-----------------------|--|--------------------------------|--|
| Armeelogistikcenter | Armeelogistikcenter Thun Schwäbis 3609 Thun | 058 468 25 25 | alc.thun.lba@vtg.admin.ch |
| Notstromaggregate | Elektro Gertsch Glütschbachstrasse 72 3661 Uetendorf | 033 345 19 52 | 380 Volt www.elektro-gertsch.ch |
| | 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 | 058 476 90 00 | |
| | Immer AG Glütschbachstrasse 71 3661 Uetendorf | 033 346 61 61 | |
| | FIM AG Glütschbachstrasse 3 3661 Uetendorf | 033 345 04 75 | |
| Bautrocknung | Zigerlig AG Stauffacherstrasse 66 3014 Bern | 031 336 01 01 033 336 01 01 | Bern Uetendorf info@zigerlig.ch |
| | AMS Austrocknungs AG Glütschbachstrasse 2 3661 Uetendorf | 033 345 37 47 | www.ams-ag.ch |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | Krüger + Co AG (Stefan Grünig) Buchliweg 4 3110 Münsingen | 031 720 20 00 0848 370 370 (Notfall) | |
|--|---|--|--|

Seelsorge / Care

| Was | Wer | Telefon | Zusatzinformationen |
|--------------------|--|----------------------|--|
| Pfarrer | Pfarrer Andreas Schibler und Pfarrerin Nicole Schultz Schibler Moosweg 3 3661 Uetendorf | 033 345 12 05 | Pfarrkreis Uetendorf Dorf/Berg |
| | Wyss Stefan Uttigenstrasse 31 3661 Uetendorf | 033 345 46 66 | Pfarrkreis Uetendorf- Allmend/Brügg/Kandermatte |
| Care-Team Kt. Bern | Sanitätspolizei Murtenstrasse 111 3008 Bern | 144 031 638 99 00 | |
| | Geschäftsstelle Care Team Papiermühlestrasse 17o Postfach 3000 Bern 22 | 031 636 05 80 | careteam@be.ch |

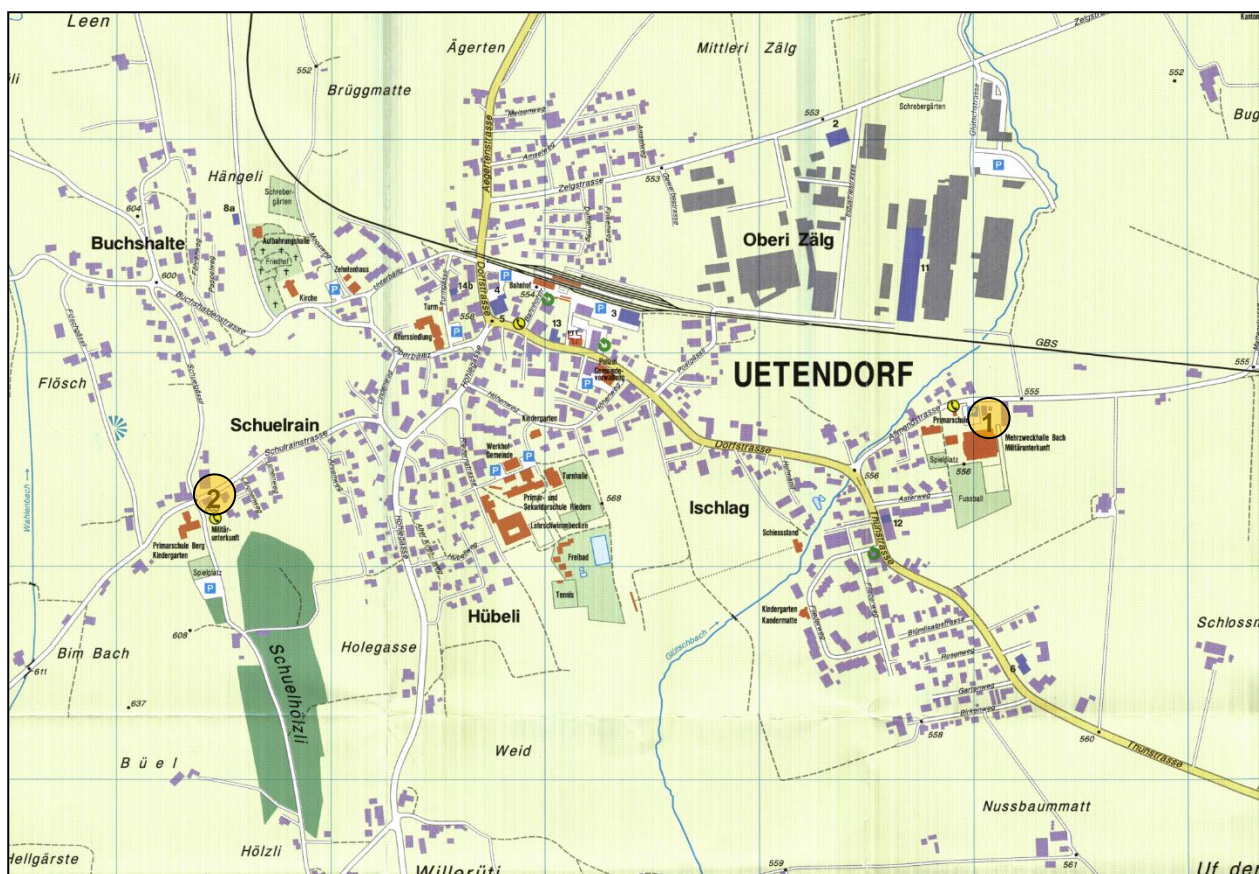
Verkehr / Transport

| Was | Wer | Telefon | Zusatzinformationen |
|-------------------|--|--------------------------------|---|
| Eisenbahnen | Notfallnummer BLS | 058 327 30 00 | Bei einem Ereignis auf dem Bahngelände oder unmittelbar angrenzend, sind unverzüglich SBB und BLS zu informieren! infra.operations@sbb.ch |
| | Betriebszentrale Mitte SBB 4600 Olten | 0848 446 688 | |
| Strassenverkehr | Verkehrsinformationen (Viasuisse) | 163 | Fr. 0.90/Anruf + Fr. 0.90/Min. |
| Ortsbus/Postauto | Postautobetriebe Uetendorf Dorfstrasse 33 3661 Uetendorf | 0848 88 88 88 | Lüdi Reto, Jungfraustrasse 20, 3661 Uetendorf 079 904 53 27 |
| STI Thun | Verkehrsbetriebe STI AG Grabenstrasse 36 3602 Thun | 033 225 13 13 | info@stibus.ch |
| Garagen/Transport | Paul Gafner Reisen GmbH Zelgstrasse 87 3661 Uetendorf | 033 346 77 23 | www.gafnercar.ch/ |
| | Müller Car Reisen Aareweg 4 3628 Uttigen | 033 345 44 35 | www.mueller-reisen.ch/ |
| Taxi | 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 | www.arathunersee.ch/ info@arathunersee.ch |
| BKW Energie AG | BKW Energie AG, Bern BKW Energie AG, Spiez Störungsdienst/Notfälle | 058 477 51 11 0844 121 113 0844 121 175 | |
| Vereine sind auf der Homepage von Uetendorf zu finden | Samariterverein Uetendorf – Thierachern Thomas Gattiker Schulrainstrasse 45 3661 Uetendorf | 079 828 75 41 tgattiker@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 | 033 346 40 40 | Stefan Linder (Hauswart) Mobile: 079 350 20 73 www.uetendorf.ch |
| | Trchsel Sarah (Reservationsstelle Gemeinde) | | |
| 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 |
|--------|---|--------------|---|

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:

Die Gemeindeschreiberin:

Albert Rösti

Anita Röthlisberger