

## „HALLO, MELDE DICH GERNE BEI UNS! WIR SIND ERREICHBAR!“

WIE WIR ALS FEUERWEHR KOMMUNIZIEREN UND ERREICHBAR SEIN KÖNNEN – KURZÜBERBLICK | 2 SEITEN

### ANSPRECHPARTNER SEIN

Oft möchten Menschen mit Euch in Kontakt treten, um Euch kennenzulernen, etwas nachzufragen oder um bei Euch einzutreten. Dafür ist es wichtig, dass ihr ansprechbar seid und das auch nach außen deutlich macht. Habt ihr keine Kanäle, durch die Interessierte Euch erreichen können, gehen Euch wichtige neue Mitglieder, Informationen oder Anliegen verloren.

Entscheidet miteinander, welche Kanäle ihr anbieten möchtet und ob ihr die Kapazitäten habt, diese zu betreuen. Je mehr Kanäle ihr habt, umso besser. Doch bedenkt: Jeder Kontakt möchte betreut werden. Das heißt, die Anfragen müssen Euch erreichen und von Euch in angemessener Zeit beantwortet werden. Am besten ist es, wenn ihr ein oder zwei verantwortliche Personen für die Aufgabe „Kommunikation“ habt. Diese Personen sind für Eingang und Ausgang von Anfragen und die Aktualisierung von Informationen auf und in den jeweiligen Kanälen verantwortlich.

Die regelmäßige Pflege Eurer Kommunikationskanäle ist eine positive Öffentlichkeitsarbeit und stärkt Euer öffentliches Ansehen in der Bevölkerung – und macht Euch attraktiver für Neuzugänge.

### AUSWAHL DER KANÄLE

#### - GESCHÄFTSSTELLE/BÜRO

Wenn Eure FF ein Büro oder einen anderen entsprechenden Raum hat, solltet ihr die Öffnungszeiten bzw. Sprechzeiten überall kommunizieren. Habt ihr besondere Sprechzeiten für gesonderte Themen, macht diese deutlich. Bsp.: Vereinssprechstunde: Jeden 1. Montag im Monat 16-17 Uhr | Wir freuen uns auf Euch!

#### - POST

Stellt sicher, dass ihr eine zustellfähige Postanschrift habt und kommuniziert die Adresse. Wichtig ist, dass ihr Regeln festlegt, wie mit der Eingangspost umgegangen wird: Wer kümmert sich? Wer antwortet? Wer ist Ersatz? Bis wann muss die Post spätestens nach Eingang beantwortet sein? Ist es etwas Dringendes?

#### - TELEFON

Habt ihr eine Telefonnummer und könnt nicht immer da sein, macht Eure telefonischen Sprechzeiten deutlich. Manchmal gibt es auch für unterschiedliche Themen verschiedene Telefonsprechzeiten. Vergesst nicht zu kommunizieren, wenn eine Sprechstunde mal ausfällt. Manchmal können auch verschiedene Telefonnummern für unterschiedliche Themen eingerichtet werden. Bsp.: Jugendsprechstunde | Immer mittwochs | 15-16 Uhr | Telefonnummer: 0123 456 789

- MAIL

Hier gilt ähnliches wie bei der Telefonnummer und der Post: Prüft, ob Eure E-Mail-Adresse erreichbar ist. Einigt Euch auf eine zuständige Person, die es in einem zeitnahen Rahmen beantwortete. Oft reicht auch ein kurzes: „Danke für Ihre Mail, bitte geben Sie uns etwas Zeit in der Beantwortung Ihres Anliegens. Danke für Ihre Geduld. Viele Grüße.“

- INTERNETSEITE

Auch eine Internetseite kann zur Kommunikation genutzt werden. Auf ihr könnt ihr alle Eure Kontaktkanäle auflisten, ein Kontaktformular erstellen und wichtige Feuerwehr-Termine öffentlich machen. Benennt auch hier einen Verantwortlichen, der die Seite pflegt.

Internetseiten können heutzutage einfach und kostenlos mit verschiedenen Anbietern im Internet erstellt werden.

Bsp.: <https://de.jimdo.com/> | <https://de.wix.com/> |  
Übersicht Anbieter: <https://www.websitetooltester.com/blog/kostenlose-homepage/>

- FACEBOOK

Diese Form der sozialen Medien ist aktuell die interaktivste und populärste. Ihr könnt Eure eigene Feuerwehr-Seite erstellen, direkt mit Euren Kameradinnen und Kameraden sowie Interessierten in Kontakt treten, Einsätze posten, Neuigkeiten verbreiten und über Veranstaltungen berichten. Wie ihr Eure Seite erstellt und was ihr zu beachten habt, findet ihr im Downloadbereich unter „Öffentlichkeitsarbeit“ im PDF „Facebook | Handreichung“ der Jugendfeuerwehr Niedersachsen.

**IHR HABT FRAGEN? MELDET EUCH GERNE BEI UNS:**

Thüringer Feuerwehr-Verband e.V.

Agnes Krummrich | Ehrenamtskoordinatorin

Magdeburger Allee 4

99086 Erfurt

Telefon: 0361 5518 335

Mail: [agnes.krummrich\\_at\\_thfv.de](mailto:agnes.krummrich_at_thfv.de)