

Merkblatt (MB)

## Projektkommunikation

### Einleitung

Dieses Merkblatt beschreibt die verbindlichen Vorgaben zur Projektkommunikation in Bauprojekten.

Die Projektkommunikation ist integraler Bestandteil der Leistungskataloge 1-9.

### Definition

Mit der Projektkommunikation erfolgt die gezielte Information der Beteiligten im jeweiligen Projekt. Die Adressaten können interne HOCH wie auch externe Stellen sein. Es wird erreicht, dass die Beteiligten das gleiche Verständnis vom Projekt haben. Die rein projektinterne Kommunikation innerhalb vom Projektkernteam wie z.B. Sitzungsformen, Sitzungsgefässe, Standardverteiler der Kommunikation etc. wird im Rahmen der Projektorganisation geregelt.

### Zielsetzung

Mit der Projektkommunikation werden das Verständnis und die Akzeptanz sowie die Bereitschaft für die baulichen Vorhaben bei dem internen und externen Partner gefördert. Mit der transparenten Kommunikation werden Ängste und Widerstände die im Rahmen von Projekten bei Betroffenen entstehen abgebaut.

### Allgemein

#### Projektkommunikation

Der PL Bauherr definiert zu Projektbeginn (i.d.R. Phase Vorprojekt) im Rahmen der Projektorganisation und in Absprache mit dem Eigentümervertreter oder Bereichsleiter die für das Projekt notwendigen Projektkommunikationsmassnahmen und erstellt mit dem Projektkernteam den *Kommunikationsplan*, dessen Sinn und Zweck, sowie Anwendung auf der Folgeseite erläutert ist. Der PL Bauherr spricht die Kommunikation (z.B. sensible Informationsinhalte) jeweils mit dem zuständigen Bereichsleiter oder der Departementsleitung ab.

#### Einbezug Nutzervertreter und Beteiligte

Es ist darauf zu achten, dass bei der Definition der Bauprojekt-kommunikationsmassnahmen jeweils die Nutzervertreter und die Unternehmenskommunikation miteinbezogen werden.

#### Baukommunikation während der Realisierung

Während der operativen Projektumsetzung ist es Aufgabe vom PL Bauherr sicherzustellen, dass die

Baukommunikation zum Baustand und dem Ausblick mit den Themen Lärm- und Staubbelastung, Wegführung etc. wöchentlich erfolgt an die direktbeteiligten Nutzer, das Projektkernteam und den Eigentümervertreter. Ein geeignetes

Instrument dafür ist das Baujournal welches vom externem Planer erstellt und durch den PL Bauherr versendet wird.

### Beispiel

Bauinformation KW 11/2020

Stand	Donnerstag, 5. März 2020	Verfasser	Marcel Hermann
-------	--------------------------	-----------	----------------

Baustand

Phase	<input type="checkbox"/> Vorbereitung	<input checked="" type="checkbox"/> Rohbau	<input type="checkbox"/> Ausbau	<input type="checkbox"/> Abschluss
Allgemein	<input checked="" type="checkbox"/> staubig	<input type="checkbox"/> Zwischenreinigung erfolgt	<input type="checkbox"/> Bauendreinigung	

Ausblick kommende Woche

Lärmbelastung		Mo	Di	Mi	Do	Fr
Normal	Streichen, Reinigen, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittel	Schleifen, Hämmern, Montieren, etc.	<input type="checkbox"/>				
Laut	Schlitzen, Spitzen, Fräsen, Schlagbohren, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### Kommunikation bei Ausserordentlichen Vorkommnissen

Bei ausserordentlichen Vorkommnissen oder besonderen Geschehnissen im Bauprojekt ist es die Aufgabe vom PL Bauherr seinen Linienvorgesetzten umgehend zu informieren (Direkt, Telefon/Handy, WhatsApp, SMS). Kann der Linienvorgesetzte nicht erreicht werden muss die Leitung vom Department Immobilien & Betrieb oder deren Stellvertretung informiert werden.

Es liegt in der Verantwortung vom Linienvorgesetzten die Meldung über das ausserordentliche Vorkommnis seinem Vorgesetztem zu kommunizieren.

### Aussenordentliches Vorkommnis

#### Definition ausserordentliches Vorkommnis

Ereignisse mit Personenschaden

Ereignisse mit Sachschaden

Beeinträchtigung Kerngeschäft, Erschiessung, Infrastruktur, Logistik

Externe Faktoren wie Drohungen, Gewalt

**Hinweis:** Ein detailliertes Ablaufschema für Ausserordentliche Vorkommnisse ist am Dokumentende zu entnehmen.

#### Medienkontakte

Die Kommunikation mit den externen Medien hat immer über die Unternehmenskommunikation resp. des Medienbeauftragten zu erfolgen.

#### Anfragen

Externe Anfragen werden in der Regel durch den Medienbeauftragten vom HOCH an den PL Bauherr herangetragen, andernfalls muss dieser miteinbezogen werden.

Dateiname	Verfasst von	Version veröffentlicht	Geltungsbereich	Seite
Projektkommunikation.docx	Lange, Katrin	002/01.2025	PRO Alle	1 von 3

### Auskunftserteilung

Es erfolgt in keinem Fall eine sofortige Auskunft durch den PL Bauherr. In Absprache mit dem Bereichsleiter oder der Departements Leitung wird entschieden wer vom HOCH Auskunft gibt. Sofern der HOCH Vertreter zitiert werden soll, müssen Zitate vor der Veröffentlichung durch den Zitierten freigegeben werden.

### Kommunikationsplan

Der *Kommunikationsplan* ist das Steuerungsinstrument für die Bauprojektkommunikation. Im Kommunikationsplan können alle Angaben gemäss den nachfolgenden Schritten erfasst werden. Im Umfang ist dieser abhängig von der Projektgrösse, der Projektrelevanz, der Anspruchsgruppen und Schnittstellen. Der Kommunikationsplan wird zu Projektbeginn (i.d.R. Phase Vorprojekt) vom PL Bauherr erstellt und mit dem Projektkernteam abgestimmt.

Tätigkeiten, Inhalte	Verantwortung
----------------------	---------------

<b>1. Grundlagen erarbeiten</b> Der Projektterminplan des Bauprojektes mit seinen Meilensteinen pro Phase ist die Basis für den Kommunikationsplan.	PL Bauherr
--	------------

<b>2. Kommunikationsbedarf bestimmen</b> Zuerst werden die Ziel- und Anspruchsgruppen bestimmt. Die Ziel- und Anspruchsgruppen sind durch definierte Vertreter repräsentiert. Der Kommunikationsbedarf ergibt sich aus der Art der Betroffenheit durch das Projekt bzw. Beteiligung am Projektergebnis.	PL Bauherr
--	------------

<b>3. Kommunikationsplan entwickeln</b> Der Kommunikationsplan führt alle geplanten Kommunikations-massnahmen sowie eine inhaltliche Kurzbeschreibung, welche den Kommunikationsbedarf abdeckt, auf. Der Kommunikationsplan umfasst die Zielgruppenzuordnung, den definierten Kommunikationskanal (z.B. Email, Intranet-Seite), den Zeitpunkt bzw. -dauer der Kommunikationsmassnahme sowie die Durchführungsverantwortlichkeit.	PL Bauherr
---	------------

<b>4. Umsetzung</b> Die Umsetzung der Kommunikation (Steuerung, Kontrolle und Ressourcenplanung) geschieht im Rahmen der jeweiligen Projektsteuerung in der Verantwortung vom PL Bauherr.	PL Bauherr
--	------------

<b>5. Abschluss</b> Die Information und Kommunikation im Projekt wird bei Projektabschluss beendet. Der Abschluss liegt in der Verantwortung vom PL Bauherr. Er stellt sicher, dass die gemäss Bauprozesslandkarte geforderten Dokumente vorliegen resp. archiviert werden.	PL Bauherr
--	------------

### Vorlage Kommunikationsplan

Beispielbild

#### Kommunikationsplan

Projektname \_\_\_\_\_  
 Projektleiter \_\_\_\_\_  
 Auftraggeber \_\_\_\_\_  
 Datum \_\_\_\_\_

Was?	Wer?	Wie?	Wann?	Bemerkungen

**Hinweis:** Übersicht über **Kommunikationsplan** siehe am Dokumentende

### Kommunikationsbedarf bestimmen

Bei der Erstellung des Kommunikationsplans sind nachfolgende Anspruchsgruppen und Kommunikationskanäle zu berücksichtigen und projektspezifische sinnvoll zu erreichen.

Die Projektkommunikation erfolgt schlussendlich durch den PL Bauherr spezifisch abgestimmt auf das Bauprojekt.

### Anspruchsgruppen

Als wesentliche Anspruchsgruppen bei Bauprojekten am HOCH gelten:

- Patienten und Besucher
- Mitarbeitende
- Nutzervertreter
- Öffentlichkeit (Politik, Bürger, Verbände, Anwohner)
- Medien

### Kommunikationskanäle

Abhängig von der Projektphase stehen dem PL Bauherr unterschiedliche Kommunikationskanäle zur Verfügung. Der Einsatz vom jeweiligen Kommunikationskanal ist rechtzeitig je Projektphase zu planen und mit Marketing & Kommunikation abzustimmen.

- Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende
- Öffentliche Informationsveranstaltungen
- Intranet HOCH - Bauportal St. Gallen
- Internet HOCH - Bauprojekte
- Artikel im Novum
- Baustellensignaletik
- evtl. Baustellenführungen
- Tag der offenen Türe (Mitarbeiter und/oder Bevölkerung)
- Objektbroschüre (Abschluss)
- evtl. Medienartikel (Abschluss)

Dateiname	Verfasst von	Version veröffentlicht	Geltungsbereich	Seite
Projektkommunikation.docx	Lange, Katrin	002/01.2025	PRO Alle	2 von 3

Minimalstandard	Verantwortung	Dokumente und Tools
Festlegung Informationskonzept und Definition des Kommunikationsplans	PL Bauherr	Vorlage Kommunikationsplan
Einhalten der relevanten Kommunikationsvorgaben	PL Bauherr	Merkblatt Objektbroschüre
Kommunikationsbedarf ist bestimmt	PL Bauherr	Vorgehen ausserordentliche Vorkommnisse

#### Ihr Ansprechpartner

Für weitere Fragen wenden Sie sich bitte an den  
Support | Bauprojekt Management  
071 494 22 16, [bau@h-och.ch](mailto:bau@h-och.ch)

Dateiname	Verfasst von	Version veröffentlicht	Geltungsbereich	Seite
Projektkommunikation.docx	Lange, Katrin	002/01.2025	PRO Alle	3 von 3