

KOMMUNIKATIONSKONZEPT

GEMEINDE VOLKETSWIL

19. Mai 2020

INHALT

1	AUSGANGSLAGE UND BESONDERHEITEN	3
1.1	Besonderheiten öffentliche Verwaltung	3
1.2	Leitlinien der Kommunikation	3
1.3	Abgrenzungen.....	4
2	AKTEURE	4
3	DIALOGGRUPPEN UND KOMMUNIKATIONSZIELE	4
4	KERNBOTSCHAFTEN	5
5	KANÄLE DER INTERNEN KOMMUNIKATION	6
6	KANÄLE DER EXTERNEN KOMMUNIKATION	7
6.1	Gemeindeeigene Gefässe	7
6.1.1	Digitale Plattformen	7
6.1.2	Gedruckte Publikationen	8
6.1.3	Anlässe und sonstige Gefässe.....	8
6.2	Medien.....	9
6.2.1	Regionale und überregionale Medien	9
6.2.2	Amtliches Publikationsorgan	9
6.3	Messen	9
7	ANHANG	9
	Jahresziele Kommunikation 2020	9
	Krisenkommunikation.....	9

1 AUSGANGSLAGE UND BESONDERHEITEN

1.1 Besonderheiten öffentliche Verwaltung

Die Kommunikation einer öffentlichen Verwaltung ist von einigen Parametern beeinflusst, die gesetzlich festgelegt sind. Die verbindlichen Rechtsgrundlagen bilden das Gemeindegesetz, das Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) sowie die Verordnung über die Information und den Datenschutz (IDV).

Ein wichtiger Grundsatz im Umgang mit Informationen ist das Transparenzprinzip. Das Handeln der Verwaltung muss nachvollziehbar und rechenschaftsfähig sein, deshalb gilt als Maxime, rasch, umfassend und sachlich zu informieren. Über ihre Geschäfte informiert die öffentliche Verwaltung gemäss Gesetz via amtliches Publikationsorgan, das Internet oder die Medien. Die Information kann eingeschränkt werden, wenn es sich um ein politisch umstrittenes Thema handelt oder ein Geschäft Gegenstand von Rechtsstreitigkeiten werden könnte. Wie detailliert über einzelne Beschlüsse berichtet wird, soll jeweils situativ entschieden werden.

Ein zweiter Grundsatz ist der sorgfältige und bewusste Umgang mit Personendaten, der in mehreren Paragraphen des IDG festgelegt ist. Unterstützt werden die Gemeinden bei dieser Aufgabe vom kantonalen Datenschutzbeauftragten.

1.2 Leitlinien der Kommunikation

- Sachlich und ehrlich
 - Wir kommunizieren sachlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.
 - Nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden; aber alles, was gesagt wird, muss wahr sein.
 - Negative Sachverhalte und unbefriedigende Entwicklungen werden ebenfalls kommuniziert.
- Aktiv, rasch und umfassend
 - Wir kommunizieren proaktiv, nicht reaktiv.
 - Wir kommunizieren möglichst schnell und aktuell.
 - Der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis stehen über dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung und der Mitarbeitenden. Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.
- Auf Dialoggruppen ausgerichtet
 - Wir kommunizieren in leicht verständlicher Sprache.
 - Wir vergegenwärtigen uns immer wieder die Perspektive unserer Dialoggruppen, um möglichst wirkungsvolle Botschaften zu formulieren.
- Intern vor extern
 - Wir kommunizieren verwaltungsintern mit Behörden und Mitarbeitenden zeitlich vor der Kommunikation in der Öffentlichkeit.
 - Mit direkt Betroffenen sprechen wir zuerst persönlich über den Inhalt der zu veröffentlichenden Informationen.

1.3 Abgrenzungen

Dieses Konzept umfasst aus Gründen der Übersichtlichkeit nicht alle Dimensionen der Kommunikation. Als gesonderte Themen zu bearbeiten sind (allenfalls):

- Politische Kommunikation im engeren Sinne: Abstimmungsunterlagen, Weisungen, Gemeindeversammlungen, Informationsveranstaltungen etc.

Wichtig anzumerken ist hierzu, dass die Gemeindeverwaltung immer für fachliche Themen und Informationen zuständig ist und sich nie politisch äussert. Politische Aussagen und Positionen sind das Hoheitsgebiet des Gemeinderats.

- Krisenkommunikation: Hierzu gibt es bereits ein kleines Konzept, das aber einer Überprüfung bedarf.

2 AKTEURE

Akteure der Gemeindekommunikation Volketswils sind primär:

- Gemeindepräsident und Mitglieder des Gemeinderats
- Gemeindeschreiber (Mediensprecher)
- Abteilungsleitende oder Projektleitende
- Kommunikationsbeauftragte

Sekundär und gezielt werden auch andere Mitarbeitende der Gemeindeverwaltung eingesetzt für kommunikative Aktivitäten.

3 DIALOGGRUPPEN UND KOMMUNIKATIONSZIELE

Dialoggruppe	Kommunikationsziele
Intern	
Mitarbeitende Verwaltung	<ul style="list-style-type: none">• sind umfassend und transparent informiert von Gemeinderat, Abteilungsleitenden, Bereichs- und Teamleitenden sowie von der Verwaltungsleitung• tragen Entscheide und Innovationen mit• sind aktive Botschafter der Gemeinde Volketswil
Abteilungsleitende	<ul style="list-style-type: none">• sind umfassend und transparent informiert von Gemeinderat und Verwaltungsleitung• gestalten Entscheide und Innovationen mit• sind aktive Botschafter der Gemeinde Volketswil
Gemeinderäte	<ul style="list-style-type: none">• haben gute Entscheidungsgrundlagen für Geschäfte• sehen und anerkennen die Leistungen der Gemeindeverwaltung• sind offen für Positionen und Anliegen der Gemeindeverwaltung• sind aktive Botschafter der Gemeinde Volketswil

Extern	Kommunikationsziele
Bevölkerung	<ul style="list-style-type: none"> • Stimmberechtigte nehmen aktiv am politischen Leben teil • ist umfassend und transparent informiert über Themen und Entscheide des Gemeinderats • hat Einblick in und versteht die Arbeit der Gemeindeverwaltung • unterstützt und verbreitet aus Überzeugung ein positives Image der Gemeinde
Unternehmen/Industrie und GVV/IVV	<ul style="list-style-type: none"> • sind umfassend und transparent informiert über Themen und Entscheide des Gemeinderats • sind involviert in Diskussionen rund um die Standortförderung • sind überzeugt, in der richtigen Gemeinde angesiedelt zu sein und/oder Steuern zu zahlen
Politische Partner: Behörden, Kommissionen, Zweckverbände, Parteien, kantonale Stellen, Bund etc.	<ul style="list-style-type: none"> • sind umfassend und transparent informiert über Themen und Entscheide des Gemeinderats • stehen in einem regelmässigen Austausch mit Gemeinderat und Verwaltung • sind bei spezifischen Themen ausreichend dokumentiert
Schule Volketswil	<ul style="list-style-type: none"> • ist umfassend und transparent informiert über Themen und Entscheide des Gemeinderats • steht in einem regelmässigen Austausch mit Gemeinderat und Verwaltung
Medien, inkl. Volketswiler Nachrichten	<ul style="list-style-type: none"> • entwickeln Interesse an der Gemeinde Volketswil • berichten regelmässig und selbständig über Themen aus Volketswil
Kirchgemeinden	<ul style="list-style-type: none"> • sind umfassend und transparent informiert über Themen und Entscheide des Gemeinderats • stehen in einem regelmässigen Austausch mit Gemeinderat und Verwaltung • sind bei spezifischen Themen ausreichend dokumentiert

4 KERNBOTSCHAFTEN

Kernbotschaften sind Aussagen, die gegenüber den Dialoggruppen stetig wiederholt werden. Es gibt übergeordnete Kernbotschaften, die auf der Imageebene wirken, und themen- oder projektbezogene Kernbotschaften. Zudem lassen sich bei Bedarf Haupt- und Nebenbotschaften differenzieren.

Die Gemeinde Volketswil befindet sich zurzeit mitten im Prozess der Positionierung. Daher empfiehlt sich aus Sicht der Kommunikation, mit der definitiven Formulierung von Kernbotschaften zuzuwarten, bis die Positionierung feststeht.

Vorübergehend wird mit den Leitsätzen aus den „Schwerpunkten und Zielen 2019-2022“ operiert sowie mit dem Gemeindeslogan:

- Volketswil - Das sind wir
- Wir entwickeln uns aktiv und zukunftsorientiert weiter.
- Wir positionieren uns als erfolgsversprechender Wirtschaftsstandort.
- Wir sind ein attraktiver Wohnort in einer dynamischen Region.

5 KANÄLE DER INTERNEN KOMMUNIKATION

Intranet

Das Intranet dient aktuell hauptsächlich dazu, Dokumente abzulegen und allen Mitarbeitenden zugänglich zu machen. Wenn ein neues Dokument hochgeladen wird, besteht zusätzlich die Möglichkeit, eine E-Mail-Benachrichtigung an einen definierten Empfängerkreis zu senden.

Weiterentwicklung

Beim Intranet stellt sich die Frage, ob und wie es künftig genutzt werden soll. In der momentanen Fassung bringt es keinen Mehrwert, die Informationen könnte man auf einem normalen Laufwerk platzieren. Ein Gespräch mit Hans Meier über Pläne und Möglichkeiten der Intranet-Plattform hat gezeigt, dass diese kein Potenzial hat zur Weiterentwicklung. Eine andere Option wäre, die Plattform Crossiety zu nutzen.

Personalbulletin

Das Personalbulletin ist eine Publikation von der Verwaltungsleitung für die Mitarbeitenden mit Informationen zu Anlässen, zu Neuerungen im Betrieb, neue Mitarbeitende werden vorgestellt etc. Es wird bis anhin viermal im Jahr von der Verwaltungsleitung zusammengestellt, im Intranet als PDF zur Verfügung gestellt und einmal in ausgedruckter Form im Pausenraum des Gemeindehauses aufgelegt.

Weiterentwicklung

Die Publikation wird zurzeit überarbeitet. Ziel ist es, das Erscheinungsbild aufzufrischen und den Inhalt zu erweitern. Termin für Lancierung neue Version: Ende März 2020.

Infobildschirm Pausenraum

Auf dem Bildschirm werden Bilder und Texte grossflächig dargestellt, zudem können gewisse Applikationen integriert werden wie News oder Wettervorhersage. Primär sind heute Veranstaltungshinweise oder Bilder von Personalanlässen darauf zu sehen. Zuständig für das Aufschalten der Inhalte sind die Weibel.

Weiterentwicklung

Der Infoscreen soll intensiver genutzt werden. Ein Upgrade der Software ist im Gange, das Inhaltskonzept wird erneuert.

Informationsveranstaltungen

Bei Bedarf werden alle Mitarbeitenden zusammengerufen und über ein spezifisches Thema oder mehrere Themen gleichzeitig informiert. Dieses Instrument wird nur punktuell genutzt für Themen wie eine neue Personalverordnung, Sicherheitsbestimmungen, Neuerungen bei den amtlichen Anzeigen oder alle vier Jahre die Vorstellung der Schwerpunkte und Ziele des Gemeinderats.

Weiterentwicklung

Dieses Instrument soll verstärkt genutzt werden. Möglicherweise wäre es ein Gewinn, über Mittag sporadisch kurze Impulsreferate zu organisieren wie letzthin für die Sicherheit auf dem Smartphone. Gefragt wären Themen, die einen Grossteil der Mitarbeitenden interessieren könnten und für sie relevant sind. Die Abteilungen könnten so auch ihre Kompetenz zeigen und weitergeben.

Klausur GR/AL

Mindestens einmal pro Amtsdauer treffen sich Gemeinderat, Abteilungsleitende und die Verwaltungsleitung zu einem offenen Austausch, bei dem strategische Fragen oder sehr umfangreiche, komplexe Themen im Zentrum stehen.

Weiterentwicklung

Der Austausch in Form von Klausuren soll verstärkt werden. Ziel ist es, dass diese alle zwei Jahre stattfinden und die Abteilungsleitenden besser einbezogen werden. So erhalten sie Hintergrundinformationen zu wichtigen Geschäften und erfahren, welche Positionen der Gemeinderat vertritt. Dadurch wird der Strategiebezug gestärkt, zudem werden ressort- und themenübergreifende Denk- und Lösungsansätze gefördert.

6 KANÄLE DER EXTERNEN KOMMUNIKATION

6.1 Gemeindeeigene Gefässe

6.1.1 Digitale Plattformen

Gemeindewebsite

Die Website wurde im Zuge des neuen CI/CD im Jahr 2014 erneuert. Sie bietet einen Online-Schalter, die wichtigsten Informationen zu Politik und Verwaltung sowie auf das Alltagsleben bezogene Inhalte für die Bevölkerung. Die Startseite lebt von einem News-Ticker, in dem alle Abteilungen aktuelle Meldungen publizieren können.

Social Media

Facebook

Die Facebook-Seite der Gemeinde wurde seit 2017 deutlich und bewusst weiterentwickelt. Pro Woche werden 1-2 Posts zu Themen aus der Verwaltung oder dem Gemeindeleben abgesetzt. Die Abonnentenzahl stieg aus diesem Grund von 485 auf 672 an (Stand 20.11.19).

Weiterentwicklung

Facebook

Die Facebook-Abonnentenzahl soll weiter gesteigert werden durch inhaltlich vielseitige Posts. Erstrebenswert wären auch Video-Inhalte. Das entsprechende Know-how müsste aber noch aufgebaut werden in der Verwaltungsleitung (oder sonstwo in der Organisation).

Instagram

Einwohnerinnen und Einwohner (sowie Mitarbeitende) unter 35 Jahren erreicht man viel eher via Instagram als via Facebook. Um auch die jüngere Bevölkerungsgruppe zu informieren und mobilisieren wäre der Aufbau eines Instagram-Accounts sinnvoll. Das Ressourcen-Konzept dazu müsste allerdings gut durchdacht sein – siehe Jahresplanung 2020.

Infobildschirm Empfang

Auf dem Infobildschirm am Empfang des Gemeindehauses können Texte und Bilder dargestellt werden. Aktuell wird er genutzt zur Ankündigung von Veranstaltungen wie Lesungen in der Bibliothek, Märt, Neujahrsapéro usw.

Weiterentwicklung

Der Infoscreen soll intensiver genutzt werden. Dazu wird ein Upgrade der Software

durchgeführt und das Inhaltskonzept erneuert. Aktuell wird zudem evaluiert, ob eine digitale Anzeigetafel ausserhalb des Gemeindehauses platziert wird.

6.1.2 Gedruckte Publikationen

- Jahresbericht
Der Jahresbericht erscheint jeweils im April und fasst die wichtigsten Ereignisse, Fakten und Zahlen zusammen. Er wird in einer Auflage von 200 Exemplaren gedruckt, gezielt abgegeben und im Gemeindehaus aufgelegt. Auf der Website wird er in PDF-Form integriert.
- Gemeindebroschüre
Die Gemeindebroschüre ist eine Imagepublikation, die Neuzuzüger und andere Interessierte über wichtige Aspekte der Gemeindepolitik und des Gemeindelebens informiert. Sie erscheint alle 4 Jahre neu und wird in alle Haushaltungen verteilt.
- Plakatkampagnen – situativ
- Flyer - situativ

Weiterentwicklung

Beim Jahresbericht soll diskutiert werden, ob die Printversion künftig durch einen Online-Jahresbericht abgelöst wird. Weiter wäre es sinnvoll, das Konzept der Gemeindebroschüre zu hinterfragen, bevor diese in drei Jahren wieder erscheinen soll.

6.1.3 Anlässe und sonstige Gefässe

Gemeindeanlässe

Es gibt fünf offizielle Anlässe der Gemeinde, die regelmässig jedes Jahr durchgeführt werden:

- Neujahrsapéro
- Willkommenstag
- Sport- und Kulturehrung / Nachwuchsehrung
- 1. August-Feier
- Jungbürgerfeier

Schaukästen

Auf dem Gemeindegebiet verteilt stehen mehrere gläserne Schaukästen zur Verfügung. Sie werden genutzt für Aushänge und Bekanntmachungen und von den Weibern bewirtschaftet.

Plakatstellen APG und Werkhof

Seitens APG und Werkhof stehen insgesamt 30 Plakatflächen zur Verfügung, die regelmässig genutzt werden, um für Veranstaltungen oder Wahl- und Abstimmungstermine zu werben.

6.2 Medien

6.2.1 Regionale und überregionale Medien

Gewerbezeitung Volketswil

In der Gewerbezeitung veröffentlicht die politische Gemeinde nach Möglichkeit in jeder Ausgabe einen Beitrag. Sie erscheint quartalsweise. Die redaktionelle Planung und das Schreiben der Beiträge übernimmt die Kommunikationsverantwortliche. Ideen können jederzeit eingebracht werden seitens der Abteilungen.

Weiterentwicklung

Eine aktive, gezielte Medienarbeit bei regionalen und überregionalen Medien findet bisher nicht statt in Volketswil. Ziel ist, diese klein, aber fein aufzubauen. Das eher negative Image Volketswils könnte durch sorgfältige Platzierung von Themen und die Etablierung eines journalistischen Netzwerks idealerweise korrigiert werden. Hilfreich für die Themensetzung wäre eine klare Positionierung der Gemeinde, die jedoch erst erarbeitet werden muss.

6.2.2 Amtliches Publikationsorgan

Seit Anfang 2019 hat die Gemeinde Volketswil mit den Volketswiler Nachrichten ein neues amtliches Publikationsorgan. Sie publiziert dort ihre amtlichen Anzeigen sowie

- den Gemeindehausspiegel: ein Schwerpunkt-Thema aus der Gemeindeverwaltung, das näher beleuchtet wird
- und das Gemeindehaustelegamm: eine Zusammenfassung der Gemeinderatssitzung und traktandierten Geschäfte alle zwei Wochen.

Ausrichtung und Tätigkeit der Volketswiler Nachrichten werden vom Redaktionsausschuss laufend begleitet. Allfällige Weiterentwicklungen des Mediums werden in diesem Gremium verhandelt.

Weiterentwicklung

Die Bezeichnungen für den Gemeindehausspiegel und das Gemeindehaustelegamm sollen sich ändern. Erste Ideen sind vorhanden und werden noch ausgearbeitet.

6.3 Messen

Die Gemeindeverwaltung nimmt regelmässig an der Volketswiler Gewerbemesse VOGA teil und gibt Einblick in ein ausgewähltes Thema. Das Zivilstandsamt hat auch bereits an Hochzeitsmessen teilgenommen, dies geschieht jedoch sehr selektiv.

7 ANHANG

Jahresziele Kommunikation 2020

Krisenkommunikation