

**2021/51 0.12.01 Allgemeines  
Kommunikationskonzept Stadt Wetzikon**

### **Beschluss Stadtrat**

1. Der Stadtrat genehmigt das Kommunikationskonzept der Stadt Wetzikon und setzt dieses per sofort in Kraft.
2. Die Stadtkanzlei wird mit der Umsetzung beauftragt.
3. Öffentlichkeit des Beschlusses:
  - Der Beschluss ist per sofort öffentlich.
4. Mitteilung durch Stadtkanzlei an:
  - Dimedio GmbH, Aathalstrasse 34, 8610 Uster
  - Mitarbeitende der Stadtverwaltung (über Info-Bulletin)
5. Mitteilung durch Sekretariat an:
  - Stadtschreiberin
  - Fachperson Kommunikation
  - Mitglieder der Geschäftsleitung
  - Parlamentsdienste (zuhanden Parlament)

### **Ausgangslage**

2020 wurde eine Kommunikationsstelle in der Stadt Wetzikon geschaffen. Die Kommunikationsstelle ist die zentrale Schaltstelle der Kommunikation in der Stadt Wetzikon. Sie ist eine Stabsstelle in der Stadtkanzlei und der Stadtschreiberin unterstellt. Seit dem Stellenantritt der Kommunikationsverantwortlichen wurde das Kommunikationskonzept der Stadt Wetzikon in Zusammenarbeit mit den Kommunikationsexperten der Dimedio GmbH erarbeitet. Die Anforderungen an die Kommunikation steigen stetig und die fortschreitende Digitalisierung verändert die Kommunikationslandschaft fortlaufend. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und künftig die externe sowie interne Kommunikation optimal koordinieren und umsetzen zu können, wurde ein detailliertes Kommunikationskonzept erstellt.

Mit einer transparenten und zeitgerechten Kommunikation sorgt die Stadt Wetzikon dafür, dass die Entscheidungen von Behörden und Verwaltung nachvollziehbar sind. Die Stadt fördert damit die demokratische Mitwirkung und Entscheidungsfindung. Die Stadt Wetzikon nutzt für ihre Kommunikation verschiedene, zeitgemässe Kanäle, welche auf die Mediennutzung der anzusprechenden Akteure abgestimmt sind.

Das Kommunikationskonzept beinhaltet folgende Themen:

- Grundlagen und Strategie
- Akteure und Kanäle
- Organisation
- Regelkommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

- Medienarbeit
- Krisenkommunikation (bestehendes Konzept Krisenkommunikation bleibt bestehen)
- Erfolgskontrolle und Weiterbildung

Das Pflichtenheft der Kommunikationsstelle umfasst alle zentralen Aufgabenbereiche der externen und internen Kommunikation. Die Kommunikationsstelle ist mit 1,0 Vollzeitstellen dotiert.

## **Inhalte Kommunikationskonzept**

### Abläufe und Zuständigkeiten

Im Kommunikationskonzept der Stadt Wetzikon sind die Abläufe und Zuständigkeiten bezüglich der internen und externen Kommunikation klar definiert und festgehalten. Die Verantwortung für die Regelkommunikation ist in der Stadt Wetzikon nach Kommunikationsebenen basierend auf dem Zwiebel-schalenmodell geregelt. Die Person, welche die Kommunikationsverantwortung trägt, stellt sicher, dass alle relevanten Informationen von innen nach aussen gemäss den strategischen Grundsätzen der Stadt zu den genannten Akteuren fliessen. Zudem ist die Person Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner bei Störfällen in der Kommunikation.

### Aktive und reaktive Medienarbeit

Die Stadt Wetzikon unterscheidet zwischen aktiver Medienarbeit, in der die Stadt ein Thema aus eigenem Antrieb an die Medien heranträgt und der reaktiven Medienarbeit, bei der die Stadt auf Anfragen der Medien antwortet. Beim Ressourceneinsatz orientiert sich die Kommunikationsstelle in beiden Fällen an den Nachrichtenwerten, die im Konzept festgehalten sind. Je mehr Nachrichtenwerte ein Ereignis oder ein Thema beinhaltet, desto höher ist voraussichtlich die Beachtung – und desto grösser das Interesse der Medien, darüber zu berichten. Unabhängig der Nachrichtenwerte informiert die Stadt Wetzikon die Medien auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen pro-aktiv. Im Konzept definiert sind die Standardprozesse bei aktiver bzw. reaktiver Medienarbeit.

### Aufgabenportfolio Kommunikationsstelle

Der Aufgabenbereich der Kommunikationsstelle umfasst folgende Bereiche:

- Planung und Weiterentwicklung der internen & externen Kommunikation der Stadt
- Koordination der externen Kommunikation zwischen Stadtrat, Kommissionen und Stadtverwaltung
- Vorbereitung Stadtratsgeschäfte aus kommunikativer Sicht
- Erstellung und Versand von SR-Info
- Erstellung und Versand der Personalpublikation
- Erstellung, Versand und Monitoring von Medienmitteilungen des Stadtrats
- Finalisierung, Freigabe und Versand der Medienmitteilungen aus den Abteilungen
- Ansprechperson und zentrale Eingangsstelle für Medienanfragen
- fachliche Führung der Kommunikationsverantwortlichen in den Abteilungen
- Erstellung und Distribution von audio-visuellen Inhalten
- Aufschaltung von Website-Inhalten mit News-Charakter (Bulletin, Medienmitteilungen etc.)
- Produktion und Aufschaltung von multimedialen Social-Media-Posts & Moderation sowie Monitoring der zentralen Social-Media-Auftritte ("Stadt Wetzikon")
- Planung & Koordination der Öffentlichkeitsarbeit

- Krisenkommunikation als Mitglied der RRTs "Stadt", "Werke" und "Schule"
- Redigieren von Bericht und Antrag an die Urnenabstimmung
- Fachberatung "Kommunikation" bei konzeptionellen Arbeiten bzw. Projekten
- Ansprechperson Vorgaben Bilder der Bilddatenbank Stadt Wetzikon

### Projektübersicht

Aus dem Kommunikationskonzept ergeben sich zusätzliche Aufgaben für die Kommunikationsstelle sowie zusätzliche Kommunikationskanäle und Prozesse. Damit der Stadtrat bei der Verabschiedung des Konzepts eine Übersicht über den zu erwartenden internen Projektaufwand und die externen Kostenfolgen gewinnen kann, hat die Arbeitsgruppe "Kommunikationskonzept" auf der Basis von Experten-schätzungen und Referenzprojekten eine Projektübersicht erstellt, die folgende Projekte beinhaltet:

- Ausbau Kommunikationsstelle um 0,2 Vollzeitstellen aufgrund zusätzlicher Aufgaben (2021)
- Externer Bereitschaftsdienst zur Unterstützung der Kommunikationsstelle in heiklen Fällen (2021)
- Betriebskonzept Website (2021-2022)
- Erstellung und Implementierung Social-Media-Konzept (2021)
- Erstellung Vorlage Betriebskonzept Social Media für Abteilungen (2021)
- Erstellung & Implementierung audio-visuelles Konzept (2021)
- Monitoring-Tool (2021)
- Personal-Publikation (2021)
- Stadtmagazin/Digitaler Dorfplatz, Evaluation unter Einbezug der Bevölkerung (2021-2022)

Die Verabschiedung des Kommunikationskonzepts schafft kein Präjudiz für die Umsetzung aller aufgelisteten Projekte. Sie ist eine Absichtserklärung des Stadtrats, die Kommunikation der Stadt Wetzikon in den betroffenen Bereichen weiterzuentwickeln – im Wissen darum, dass dies entsprechende Ressourcen benötigt.

Sämtliche Projekte sind vor der Lancierung mit Projekt- und Kreditanträgen zu hinterlegen und ggf. den zuständigen Organen zur Genehmigung zu unterbreiten.

### Website und Social-Media-Kanäle

Die Zuständigkeit für den inhaltlichen Betrieb der Website liegt bei der Kommunikationsstelle.

Ausgewählte Inhalte der Website wie Medienmitteilungen werden über Social Media ebenfalls publiziert und bereits im Prozess der Erstellung der Medienmitteilung eingeplant und aufbereitet. Die Stadt Wetzikon betreibt dafür zentrale Social-Media-Kanäle, auf denen Inhalte von öffentlichem Interesse aus allen Abteilungen publiziert werden können. Die Zuständigkeit für die Inhalte liegt bei der Kommunikationsstelle.

### **Krisenkommunikation**

Die Krisenkommunikation ist im Handbuch "Krisenkommunikation" festgelegt. Zur Unterstützung bei der externen und internen Krisenkommunikation wird ein Vertrag für einen externen Bereitschaftsdienst mit hoher Erreichbarkeit (7x24-Stunden) abgeschlossen. Dessen Angebot soll in Krisensituationen die Unterstützung bei Konzeption und Vorbereitung von Kommunikationsmassnahmen (Medienmitteilungen und Medienkonferenzen) und Coaching vor Medienauftritten umfassen.

## **Erwägungen**

Der Stadtrat begrüsst die Einführung und Umsetzung des Kommunikationskonzepts der Stadt Wetzikon. Aufgrund der gestiegenen Anforderungen an die Kommunikation der Stadt gegenüber externen sowie internen Personen ist eine zeitgemässe und professionelle Kommunikation unumgänglich. Durch die Digitalisierung entwickeln sich neue Kommunikationskanäle, die es auszubauen gilt. Im Bereich der Online-Kommunikation hat die Stadt Wetzikon noch viel ungenutztes Potenzial. Mit der Einführung dieser neuen Kommunikationskanäle kann die Stadt ihre Zielgruppen noch gezielter erreichen.

Für richtigen Protokollauszug:



**Stadtrat Wetzikon**

Martina Buri, Stadtschreiberin