



Gemeinde Zollikon

Kommunikationskonzept

vom 15. Dezember 2021

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1 Rechtsgrundlagen und Besonderheiten der öffentlichen Verwaltung	3
1.2 Übergeordnete Leitlinien gemäss Leitbild und Gemeindeordnung	3
1.3 Abgrenzungen	3
2. Ziele und Grundsätze der Kommunikation	3
2.1 Ziele der Kommunikation	3
2.2 Grundsätze der Kommunikation	4
3. Verantwortung und Zuständigkeit	5
4. Externe Kommunikation	5
4.1 Grundsätze der Öffentlichkeitsarbeit	5
4.2 Kanäle	6
4.2.1 Digitale Kanäle	6
4.2.2 Weitere Kanäle	6
5. Interne Kommunikation	8
6. Medienarbeit	8
7. Inkrafttreten	8
8. Aufgehobene Konzepte / Erlasse	8

1. Einleitung

1.1 Rechtsgrundlagen und Besonderheiten der öffentlichen Verwaltung

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung nach innen und aussen verlangt besondere Sorgfalt. Das Gemeindegesetz, das Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) sowie die Verordnung über die Information und den Datenschutz (IDV) bilden die verbindlichen Rechtsgrundlagen. Die Kommunikation muss also die verwaltungsrechtlichen Vorgaben wie das Öffentlichkeitsprinzip, den Vertrauens- und Datenschutz berücksichtigen, aber auch das Amtsgeheimnis und die Schweigepflicht wahren. In diesen Spannungsverhältnissen gilt es, die Informations- und Kommunikationstätigkeit der Gemeinde einzubetten.

Das Kommunikationskonzept dient in diesem Sinne als Leitfaden für die Kommunikation der Gemeinde Zollikon.

1.2 Übergeordnete Leitlinien gemäss Leitbild und Gemeindeordnung

Das vorliegende Konzept konkretisiert bereits vorhandene, übergeordnete Grundsätze. So steht im Leitbild der Gemeinde Zollikon unter dem Abschnitt Kommunikation folgender Leitsatz: "Wir fördern die Kommunikation und den Informationsfluss innerhalb der Gemeinde".

1.3 Abgrenzungen

Dieses Konzept bildet nicht alle Dimensionen der Kommunikation ab. Als gesonderte Themen gelten:

- Politische Kommunikation im engeren Sinne, Abstimmungsunterlagen, Weisungen, Gemeindeversammlungen, Informationsveranstaltungen, Workshops etc. Die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung sind in diesem Bereich für die fachlichen Informationen zuständig, äussern sich aber nicht politisch. Politische Aussagen, Einschätzungen und Positionen liegen in der Kompetenz des Gemeinderats.
- Krisenkommunikation: Bei ausserordentlichen Ereignissen liegt die Kommunikationshoheit in erster Linie bei der Leitung der Einsatzkräfte, der Behördendelegation für besondere oder ausserordentliche Lagen oder dem Gemeindeführungsorgan (GFO). In Krisensituationen, in denen die Gemeinde selbst kommunizieren muss, obliegt die politische Kommunikation dem Gemeindepräsidium.

2. Ziele und Grundsätze der Kommunikation

2.1 Ziele der Kommunikation

Oberstes Ziel der Kommunikation ist die möglichst umfassende Information der verschiedenen Ansprechpartner und Anspruchsgruppen der Gemeinde Zollikon.

Mit der Kommunikation sollen bei der Bevölkerung, bei den politischen Gruppen wie Behörden, Parteien etc., bei Unternehmen und dem Gewerbe, bei den Vereinen und Kirchgemeinden, bei den Medien sowie auch bei den Mitarbeitenden:

- Transparenz über Prozesse und Entscheidungen geschaffen;
- Vertrauen in die Arbeit von Behörden und Verwaltung entwickelt;
- Verständnis und der Dialog gefördert;
- Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit hervorgerufen;
- Identifikation mit der Gemeinde und Arbeitszufriedenheit gestärkt;
- Interesse an öffentlichen Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen gesteigert werden.

2.2 Grundsätze der Kommunikation

Die Gemeinde Zollikon handelt nach folgender Maxime:

Wir kommunizieren 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.
- Persönlichkeitsrechte, Datenschutz und Amtsgeheimnis stehen grundsätzlich über dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung und der Mitarbeitenden. Wenn wir aus einem dieser Gründe nicht kommunizieren können, begründen wir dies.
- Wir kommunizieren auch über negative Sachverhalte und unbefriedigende Entwicklungen.

Wir kommunizieren aktiv, zeitnah und möglichst umfassend

- Wir kommunizieren proaktiv, so schnell und so aktuell wie möglich.
- Wir informieren so viel wie nötig und möglichst unter Berücksichtigung von Hierarchie und Betroffenheit.

Wir kommunizieren adressatengerecht

- Wir passen unsere Sprache und unsere Kommunikationsmittel derjenigen Zielgruppe an, die wir über etwas in Kenntnis setzen wollen.
- Wir behandeln alle Mitglieder der verschiedenen Zielgruppen gleich.
- Wir kommunizieren mit Behörden und Mitarbeitenden zeitlich vor der Öffentlichkeit oder zumindest zeitgleich.

Wir kommunizieren persönlich

- Was persönliche Betroffenheit auslöst, teilen wir persönlich mit.
- Wir achten bei der Kommunikation darauf, dass wir das Ansehen der Gemeinde wahren.

Neben diesen Grundsätzen der Kommunikation suchen wir den Dialog mit der Bevölkerung und den Mitarbeitenden und legen dabei Wert auf vertrauensvollen Umgang mit Informationen, die uns zuge-
tragen werden.

3. Verantwortung und Zuständigkeit

Primäre Akteure der Gemeindekommunikation von Zollikon sind das Gemeindepräsidium und die Mitglieder des Gemeinderats, der/die Gemeindeschreiber/in, Abteilungsleitende und Projektleitende, der/die Kommunikationsbeauftragte, Behörden und Kommissionen.

Verantwortlich für die Kommunikation der Gemeinde Zollikon ist gemäss Organisationsverordnung der/die Gemeindeschreiber/in. Als Kommunikationsbeauftragte/r der Gemeinde fungiert die Fachstelle Kommunikation. Sie/Er ist zuständig für die Umsetzung des Kommunikationskonzeptes sowie die interne und externe Kommunikation.

Äusserungen von Mitarbeitenden der Gemeinde gegenüber Aussenstehenden sind durch die Schweige- und die Treuepflicht eingeschränkt.

4. Externe Kommunikation

4.1 Grundsätze der Öffentlichkeitsarbeit

Die Gemeinde Zollikon informiert die Öffentlichkeit über die Tätigkeiten der Behörden und der Verwaltung mit dem Ziel, deren Wirken nachvollziehbar zu machen und den Dialog mit verschiedenen Anspruchsgruppen zu fördern bzw. zu pflegen.

Die analogen und digitalen Kommunikationskanäle werden situativ eingesetzt, wobei der Digitalisierung hohe Priorität eingeräumt wird. Eingesetzt wird eine crossmediale Kommunikation, die Informationen werden dem Medium entsprechend aufbereitet.

Die elektronischen Kanäle sind mit der rasant fortschreitenden Digitalisierung zum Kernelement der Gemeindekommunikation geworden. Die Webseite der Gemeinde Zollikon stellt neben dem amtlichen Publikationsorgan die zentrale, offizielle Informationsplattform der Gemeinde dar. Soziale Netzwerke sind im Einsatz, um als "Push"-Kanal Neuigkeiten als Ankündigungen (sogenannte Teaser) zu publizieren.

4.2 Kanäle

4.2.1 Digitale Kanäle

Webseite

Die Gemeinde Zollikon führt unter www.zollikon.ch seit 2003 eine gemeindeeigene Webseite. Die Webseite ist nach relevanten Themen gegliedert, die Bevölkerung findet zudem klassische Verwaltungsinformationen und Abstimmungsergebnisse. Ebenfalls bietet sie einen umfassenden Online-Schalter an mit Möglichkeit der Online-Bezahlung. Via Benutzerkonto kann auf der Website ein Abonnement erstellt werden, um regelmässig wichtige Informationen aus der Gemeinde (News) oder Erinnerungen an spezielle Ereignisse (Veranstaltungen, Abfalldaten etc.) zu erhalten.

Social Media

Als Dialoginstrumente werden für die Gemeinde Zollikon eigene Accounts auf Facebook, Instagram und LinkedIn eingesetzt. In regelmässigen Abständen werden Beiträge publiziert und Kommentare zeitnah beantwortet. Die Seiten dienen als Dachorganisation für alle Bereiche der Gemeindeverwaltung.

Die beiden Plattformen Facebook und Instagram werden primär als Kommunikationskanäle und Dialoginstrumente betrachtet. Angewendet wird eine Plattformstrategie, was bedeutet, dass oft die gleichen Inhalte auf den beiden Plattformen aufgeschaltet werden und es keine Differenzierung der Zielgruppen und Inhalte gibt. Die Plattformen werden genutzt, um aktuelle Hinweise, Angebote oder Veranstaltungen auf niederschwellige Art und Weise zu verbreiten.

Auf den Plattformen ist ein möglichst aktives und proaktives Engagement wichtig. Nachrichten, Bewertungen und Kommentare werden innert wenigen Stunden beantwortet. Die Inhalte kommen möglichst kurz und prägnant daher, teils – auf Facebook – mit Verlinkung zur Website.

Die Tonalität auf Facebook und Instagram ist eine andere, als in den übrigen Kommunikationskanälen der Verwaltung. Auf beiden Plattformen sind sich die Nutzerinnen und Nutzer tendenziell gewohnt, dass die Interaktionen persönlich und per Du stattfinden. Falls ein User per Sie schreibt, wird die vom User gewünschte Ansprache übernommen. Auch sogenannte Emojis (Bildschirmzeichen) und Hashtags (Instagram) kommen in den Beiträgen zum Einsatz. Die "Branded-Hashtags" der Gemeinde Zollikon sind #gemeinezollikon #zollikon und #zollikerberg. Zusätzliche Hashtags werden je nach Inhalt des Beitrages verwendet.

4.2.2 Weitere Kanäle

Amtliche Publikationen

Der wöchentlich am Freitag erscheinende Zolliker Zumiker Bote ist das amtliche Publikationsorgan der Gemeinde Zollikon.

Geschäftsbericht

Im Frühsommer erscheint jeweils der Geschäftsbericht der Gemeinde Zollikon, der Ressortberichte und Schwerpunktthemen beinhaltet. Mit dem Bericht wird einerseits – vornehmlich in Form kommentierter Zeitreihenanalysen – Rechenschaft abgelegt. Zudem dient der Bericht als behördlicher Informationskanal für aktuelle Herausforderungen.

Verhandlungsberichte

In den Verhandlungsberichten werden die an den vergangenen Gemeinderatssitzungen behandelten Themen aufgeführt und in wenigen Sätzen zu jedem Geschäft das Wesentliche zusammengefasst. Davon ausgenommen sind Personalgeschäfte, laufende Rechtsmittelverfahren, noch nicht beschlussreife Geschäfte oder Themen, bei welchen die Privatsphäre von betroffenen Personen tangiert ist. Die Verhandlungsberichte der Gemeinderatssitzungen werden in der Woche nach der Sitzung auf der Website aufgeschaltet und aktiv den Medien zugestellt.

Medienmitteilungen

Über aktuelle politische Schwerpunkte, den Fortschritt strategischer Projekte, wichtige Vorhaben, spezielle Anlässe, Erläuterungen zu Abstimmungsvorlagen etc. informiert die Gemeinde Zollikon proaktiv mit separaten Medienmitteilungen, die lokalen und regionalen Medien zugestellt werden. Die Medien werden gleich behandelt.

Medienkonferenzen

Eine Medienkonferenz wird bei Informationen mit Erklärungsbedarf und zu erwartenden Fragen abgehalten.

Politische Veranstaltungen

Bei Bedarf führt der Gemeinderat politische Veranstaltungen durch. An diesen werden aktuelle und künftige Vorhaben vorgestellt, mit der Bevölkerung diskutiert und Anliegen aufgenommen.

Weitere Anlässe

Um die Kommunikation unter der Bevölkerung und mit Mitgliedern der Behörden etc. zu fördern, unterstützt die Gemeinde Zollikon die Durchführung von Dorfanlässen oder führt selbstständig offizielle Anlässe durch.

Corporate Identity

Die Gemeinde Zollikon tritt nach aussen mit einer einheitlichen Corporate Identity auf.

Weitere Kommunikationsmittel

Bei Bedarf erstellt die Gemeinde Broschüren, Flyer etc. oder schaltet Inserate in Zeitungen. Für Ausgänge und Bekanntmachungen werden auch die eigenen Schaukästen und Plakatstellen genutzt.

5. Interne Kommunikation

Gemeinderat

Die Gemeinderäte informieren sich gegenseitig über Ereignisse, Sitzungen, Treffen etc., soweit die betreffende Information nicht ohnehin Eingang in ein Gemeinderatsgeschäft findet.

Behörden und Kommissionen

Die Protokolle der Behörden und Kommissionen gehen an den Gemeinderat zur Kenntnis. Der Gemeinderat trifft sich nach Möglichkeit mindestens einmal pro Legislatur mit den Behörden und Kommissionen.

Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden werden regelmässig und so rasch als möglich über die Beschlüsse des Gemeinderats und der Geschäftsleitung sowie über weitere relevante Informationen orientiert.

Die Mitarbeitenden werden über den Linienweg stets zeitnah über relevante Angelegenheiten informiert. Situationsbezogen werden zudem entsprechende Informationsveranstaltungen durchgeführt oder Mailings verfasst. Einmal im Monat erscheint eine interne Mitarbeiterzeitschrift, die über verschiedene interne und externe Veranstaltungen berichtet, neue Mitarbeitende vorstellt und Informationen aus den einzelnen Abteilungen enthält.

6. Medienarbeit

Die Medienarbeit ist in der Gemeinde Zollikon klar strukturiert und standardisiert. Der wichtigste Grundsatz lautet: "single point of entry", d.h. alle Medienanfragen müssen an den/die Kommunikationsbeauftragte/n gerichtet werden. Es gilt der Grundsatz "agieren statt reagieren". Die Gemeinde Zollikon informiert die Medien auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen proaktiv. Die interne Vorinformation ist sicherzustellen; interne Akteure sollen Informationen nicht aus den Medien erfahren.

7. Inkrafttreten

Dieses Kommunikationskonzept tritt am 1. Januar 2022 in Kraft.

8. Aufgehobene Konzepte / Erlasse

Mit Inkrafttreten dieses Kommunikationskonzeptes gelten das Kommunikationskonzept vom 18. Juni 2008 sowie frühere, in Widerspruch stehende Erlasse und Beschlüsse als aufgehoben.

Vom Gemeinderat erlassen am 15. Dezember 2021 (GR 2021-290)