

# Leitlinien Information und Kommunikation



## **Inhaltsverzeichnis**

## **Seite**

1. Bedeutung der Information und Kommunikation	5
2. Ziele	6
3. Grundsätze	7
4. Zielgruppen	8
5. Kommunikationsmittel	9
6. Kommunikationssteuerung	10
7. Erfolgskontrolle	15

Die vorliegenden Leitlinien setzen den Rahmen für die Informations- und Kommunikationstätigkeit des Stadtrates und der Verwaltung. Sie legen die Grundsätze und Ziele der Information und Kommunikation fest, bestimmen die Zielgruppen, nennen Kommunikationsmittel und Akteure, regeln Zuständigkeiten und Kompetenzen sowie die Erfolgskontrolle. Konkrete Umsetzungsmassnahmen und -regeln im Sinne von Ausführungsbestimmungen werden ergänzend erlassen.

Dietikon, 27. Februar 2017

NAMENS DES STADTRATES



Otto Müller  
Stadtpräsident



Dr. Karin Hauser  
Stadtschreiberin

## **Grundsätzliches in Kürze**

Die Stadt Dietikon kommuniziert aktiv und zielgruppengerecht. Der Stadtrat ist für die strategische Kommunikation der Stadt verantwortlich und setzt Themenschwerpunkte in der Kommunikationsplanung.

Der Stadtrat bzw. die jeweiligen Ressortvorstehenden tragen die politische Verantwortung hinsichtlich der Kommunikationsmassnahmen. Die inhaltliche Kommunikationsverantwortung hingegen ist bei den Abteilungen angesiedelt.

Die bzw. der Kommunikationsbeauftragte hat die Koordinations- und fachliche Führungsrolle inne und sichert die Qualität der Kommunikationsmassnahmen.

# 1. Bedeutung der Information und Kommunikation

Information und Kommunikation sind zentrale Bestandteile einer Demokratie. Sie bilden die Grundlage für freie Meinungsbildung und konstruktives Mitwirken. Darum sind sie gesetzlich verankerte Kernaufgaben jeder Behörde und Verwaltung.

Information und Kommunikation spielen in der modernen Gesellschaft eine wichtige Rolle. Neue Kommunikationstechnologien haben das Leben und Arbeiten grundlegend verändert sowie die Informations- und Kommunikationsbedürfnisse neu definiert. «Mehr und schneller» ist das Motto.

Die Informationspflicht sowie die kommunikativen Anforderungen und Erwartungen der Gesellschaft bilden die Fundamente, auf welchen die Stadt Dietikon ihre Informations- und Kommunikationstätigkeit aufbaut.



Die Bevölkerung erwartet eine rasche und umfassende Information über anstehende und laufende Projekte bzw. Geschäfte der Stadt. Behörden und Verwaltung müssen sich erklären und die Gründe für ihr Handeln darlegen, um Verständnis, Vertrauen und Akzeptanz zu schaffen. Informationen allein genügen jedoch nicht. Die Stadt muss mit der Bevölkerung in einen Dialog treten. Erst der gegenseitige Austausch ermöglicht es der Bevölkerung, sich aktiv einzubringen und auf Entscheidungsfindungsprozesse Einfluss zu nehmen.

Die Stadt Dietikon berücksichtigt diese Faktoren in ihrer Informations- und Kommunikationstätigkeit, um die Stadt als attraktiven Wohn- und Wirtschaftsstandort zu stärken.

## 2. Ziele

Information und Kommunikation sind feste Bestandteile aller Tätigkeiten der Stadtregierung und der Verwaltung. Ihre kommunikativen Anstrengungen sind prozessorientiert und auf folgende Ziele ausgerichtet:

### Vertrauen und Transparenz schaffen

- Die Stadtregierung wird als kompetente Behörde eingeschätzt, die volksth, zugänglich und offen ist.
- Die Arbeit der Stadtregierung und der Verwaltung wird als im Interesse der Stadt handelnd wahrgenommen.
- Die Regierungs- und Verwaltungstätigkeit verfolgt klar bestimmte Ziele, die von der Bevölkerung verstanden werden.

### Meinungsbildung ermöglichen

- Die Öffentlichkeit und die städtischen Mitarbeitenden können Entscheide und Prozesse nachvollziehen.
- Die Öffentlichkeit kann sich eine eigene Meinung bilden und bei demokratischen Entscheiden aktiv mitwirken.

### Dialog sicherstellen

- Die Stadt kommuniziert gegen innen und aussen.
- Der Austausch ermöglicht Entscheidungsfindungsprozesse.
- Durch dialogorientierte Kommunikation wird die Identifikation mit der Stadt gestärkt.
- Interaktionen führen zum Abbau von Distanz und Vorurteilen.

### Identität vermitteln

- Dietikon positioniert sich als attraktiver Wohn- und Wirtschaftsstandort.
- Die Stadt wird als Regionalzentrum wahrgenommen.
- Dietikon nimmt im Limmattal eine starke Marktposition ein.
- Innen- und Aussenwahrnehmung der Stadt decken sich.



### 3. Grundsätze

Um die genannten Ziele zu erreichen, stützt die Stadt Dietikon ihre Informations- und Kommunikationstätigkeit auf folgende Grundsätze:

#### Aktualität

Die Information ist aktiv, aktuell, sachgerecht und vollständig.

#### Transparenz

Die Information ist transparent, respektiert das Amtsgeheimnis, die Datenschutzgesetzgebung sowie den Persönlichkeitsschutz.

#### Verständlichkeit

Die Sprache ist verständlich und zielgruppengerecht.

#### Zugänglichkeit

- Die Information ist allen zugänglich.
- Neue und herkömmliche Infokanäle werden gleichermaßen berücksichtigt.

#### Mediengerechtigkeit

- Die Medien werden gleich behandelt und die Informationstätigkeit erfolgt für alle Medien gleichzeitig.
- Der Anspruch auf Exklusivität bei Recherchen von Medienschaffenden wird in der Regel respektiert.
- Medienschaffende werden bei ihrer Arbeit unterstützt.

#### Planung

- Der Stadtrat setzt bei der Informationspolitik Schwerpunkte.
- Die Kommunikation erfolgt koordiniert.
- Es gilt intern vor extern.
- Betroffene Personen oder Gruppen werden vorgängig informiert.

Die Informations- und Kommunikationstätigkeit richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Für die Rechtschreibung sind der Leitfaden zur deutschen Rechtschreibung der Schweizerischen Bundeskanzlei, deren Leitfaden zum geschlechtergerechten Formulieren sowie der Sprachleitfaden der Stadtkanzlei verbindlich.

Die visuelle Umsetzung der Informations- und Kommunikationstätigkeit gründet auf den städtischen Gestaltungsrichtlinien. Das städtische CD/CI wird eingehalten.

## 4. Zielgruppen

Für die Kommunikation sind die Zielgruppen genau zu bestimmen. Folgende Zielgruppen sind für die städtische Information und Kommunikation von Bedeutung:

### Externe Zielgruppen

#### Bevölkerung

- Stimmberechtigte
- Einwohnerschaft der Stadt Dietikon
- Personen mit Arbeitsplatz in Dietikon
- Kundschaft der Verwaltung
- Zuzugswillige



#### Politik

- Gemeinderat
- Parteien und Fraktionen
- Kommissionen und politische Fachgremien
- Andere Gemeinden
- Kantone
- Bund



#### Medien

- Vertretende von lokalen, regionalen, nationalen Medien



#### Wirtschaft

- Unternehmen in der Stadt Dietikon
- An Zuzug interessierte Unternehmen



#### Spezifische Gruppen

- Verbände und Interessensgruppen
- Opinion Leader
- Projektpartner

### Interne Zielgruppen

#### Verwaltungsmitarbeitende

- Kader
- Mitarbeitende
- Auszubildende
- Pensionierte



# 5. Kommunikationsmittel

Die eingesetzten Kommunikationsmittel richten sich nach den Zielen und den Bedürfnissen der anzusprechenden Personengruppe. Verschiedene Kommunikationsmittel können in gegenseitiger Ergänzung zum Einsatz kommen.

Alle Informationen aus der Verwaltung werden im Internet veröffentlicht.

## Externe Kommunikationsmittel

### Bevölkerung

- Abstimmungszeitung
- Amtl. Publikationen
- Broschüren, Flyer usw.
- Internet
- Social Media (Facebook, Twitter)
- Newsletter (inkl. Stadtratskolumne)
- Schaukasten Stadthaus
- Informationsveranstaltungen
- Direktkontakte (Kontaktstunde Stadtpräsident, Quartiertreffen mit Stadtrat usw.)

### Politik

- Abstimmungszeitung
- Geschäftsbericht
- Internet
- Social Media (Facebook, Twitter)
- Medienmitteilungen
- Newsletter (inkl. Stadtratskolumne)
- Schreiben
- Treffen (Sitzung, Aussprache, Konferenz, Informationsveranstaltung für Gemeinderat usw.)
- Direktkontakt

### Medien

- Medienmitteilung
- Medienkonferenz
- Internet
- Direktkontakt

### Wirtschaft

- Broschüren, Flyer usw.
- Internet
- Newsletter (inkl. Stadtratskolumne)
- Schreiben
- Treffen (Sitzung, Aussprache, Konferenz usw.)
- Direktkontakt

### Spezifische Gruppen

- Broschüren, Flyer usw.
- Internet
- Newsletter (inkl. Stadtratskolumne)
- Schreiben
- Treffen (Sitzung, Aussprache, Konferenz usw.)
- Direktkontakt

## Interne Kommunikationsmittel

### Verwaltungsmitarbeitende

- Intranet
- Personalzeitung
- Schreiben
- Sitzungen
- Direktkontakt
- Anschlagbretter

## **6. Kommunikationssteuerung**

Information und Kommunikation sind ein fester Bestandteil aller Planungen, Projekte und Massnahmen des Stadtrates und der Stadtverwaltung.

Kommunikation ist eine Führungsaufgabe. Sie umfasst den sorgfältigen Umgang mit den Zielgruppen und dem Inhalt der Botschaften sowie mit dessen Vermittlung.

### **6.1. Akteure im Kommunikationsprozess**

Gestützt auf der Geschäftsordnung des Stadtrates bestimmen die vorliegenden Leitlinien die wichtigen Akteure im Kommunikationsprozess und legen fest, welche Kompetenzen ihnen im Rahmen der Kommunikation zustehen.

Grundsätzlich dürfen städtische Mitarbeitende den Medien keine Auskunft geben oder ihnen eigene Beiträge übermitteln.

Akteure mit Verantwortlichkeiten im Kommunikationsprozess

- Stadtratsmitglieder
- Stadtschreiber(in)
- Kommunikationsbeauftragte(r)
- Abteilungsleitungen
- Autorisierte Fachpersonen

Multiplikatoren der städtischen Kommunikation

- Medien
- Gemeinderat und Kommissionen
- Parteien und Fraktionen
- Interessensverbände, Organisationen
- Städtische Mitarbeitende und Lernende

## 6.2. Organisation und Zuständigkeiten

Die nachfolgenden Ausführungen zur Kommunikationsorganisation beziehen sich auf die planbare Information und Kommunikation. In ausserordentlichen Lagen kommt das Kommunikationskonzept für Krisenfälle zur Anwendung.

### Stadtrat und Stadtratsmitglieder



Der Stadtrat erlässt Leitlinien und Grundsätze der Informations- und Kommunikationsstätigkeit der Stadt. Er ist für die strategische Kommunikation der Stadt verantwortlich und setzt die Schwerpunkte in der Kommunikationsplanung. Die Planung und Umsetzung überträgt er der bzw. dem Kommunikationsbeauftragten.

Der Stadtrat bzw. das einzelne Mitglied in seiner Funktion als Ressortvorstehende/ trägt die politische Verantwortung bei Kommunikationsmassnahmen. Die inhaltliche Kommunikationsverantwortung hingegen ist dort angesiedelt, wo die Verantwortung für das entsprechende Geschäft liegt.

Konzepte und komplexe Kommunikationsmassnahmen müssen vom Stadtrat bzw. dem einzelnen Stadtratsmitglied vor der Umsetzung autorisiert werden, einzelne Massnahmen wie Medienmitteilungen sollen vor der Veröffentlichung vom zuständigen Stadtratsmitglied genehmigt werden.

Der Stadtrat bzw. das einzelne Stadtratsmitglied nimmt aktiv am Kommunikationsgeschehen teil. Bei Auftritten in der Öffentlichkeit und vor den Medien vertreten die Stadtratsmitglieder die Geschäfte.

Der Stadtrat nimmt folgende institutionalisierte Aufgaben wahr:

- Er veröffentlicht zu Beginn der Amtszeit sein Regierungsprogramm mit den Legislatorschwerpunkten und erstattet in der Mitte und am Ende der Periode Bericht darüber.
- In der Regel informiert der Stadtrat nach seinen wöchentlichen Sitzungen über wichtige Beschlüsse. Seine Medienmitteilungen und der Verhandlungsbericht sind auf dem Internet zugänglich.
- Politisch komplexe Themen erörtert der Stadtrat an Medienkonferenzen, wobei er bei seinen Ausführungen das Kollegialitätsprinzip berücksichtigt sowie betroffene Personen oder Anspruchsgruppen jeweils vorgängig informiert.
- Die Stadtpräsidentin bzw. der Stadtpräsident orientiert die leitenden Mitarbeitenden jede Woche an der Kadersitzung über die behandelten Stadtratsgeschäfte und fördert den verwaltungsinternen Informationsaustausch.



### **Stadtschreiber/in**

Die Stadtschreiberin bzw. der Stadtschreiber stellt sicher, dass die Information und Kommunikation den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Sie/er ist zusammen mit der/dem Kommunikationsbeauftragten zuständig für die Kommunikation des Stadtrats.

## **Kommunikationsbeauftragte/r**

Die bzw. der Kommunikationsbeauftragte hat eine fachliche Führungsrolle in der Stadtverwaltung und ist organisatorisch der Stadtkanzlei angegliedert. Sie/er ist für eine professionelle, koordinierte und einheitliche Information und Kommunikation von Stadtrat und Verwaltung zuständig.

Die bzw. der Kommunikationsbeauftragte hat folgende Aufgaben inne:

### Kommunikationsplanung

- Erstellen einer lang- und mittelfristigen Kommunikationsplanung aufgrund von Vorgaben der Legislaturplanung und Abteilungszielen
- Frühzeitiges Erkennen öffentlichkeitsrelevanter Themen und Weitergabe an zuständige Stellen (Themenmonitoring)
- Koordination und Terminierung der internen und externen Kommunikation unter Berücksichtigung von Inhalten und CD
- Führen einer Agenda mit Medienanlässen der Stadt

### Kommunikationsberatung

- Beratung und Unterstützung des Stadtrates sowie der Abteilungen bei Kommunikationsaufgaben
- Organisation und Durchführung von Medientrainings

### Kommunikationsentwicklung

- Entwicklung von neuen und bestehenden Kommunikationsmassnahmen (Printprodukte usw.)
- Organisation von speziellen Medienanlässen des Stadtrates
- Teilnahme an Abteilungsleitungskonferenzen und an anderen Sitzungen mit Verantwortlichkeit für Fragen der Kommunikation

### Kommunikationsumsetzung

- Koordination und operative Begleitung bei abteilungsübergreifenden Kommunikationsprojekten
- Anlaufstelle für Medienanfragen
- Führen einer Medienliste sowie einer Liste mit städtischen Auskunftspersonen
- Erstellen und Redigieren von Medienmitteilungen
- Sicherstellung der Veröffentlichung von Medienmitteilungen
- Organisation von Medienkonferenzen
- Medienbetreuung bei Anlässen

### Führungsverantwortung

- Verantwortung für die Einhaltung des städtischen CDs und seiner Weiterentwicklung
- Verantwortung für den Internetauftritt und die strategische Weiterentwicklung der städtischen Webseiten

## **Abteilungsleitung und Fachpersonen**

Die Abteilungsleitenden sind in ihrer Abteilung für den Vollzug der externen und internen Kommunikation zuständig.

Sie tragen die inhaltliche Kommunikationsverantwortung in ihrer Abteilung. Für die Medienarbeit bei klar umschriebenen Arbeitsfeldern sowie kleineren Projekten können sie in Rücksprache mit dem zuständigen Stadtratsmitglied autorisierte Fachpersonen innerhalb der Abteilung ernennen.

Die Abteilungsleitenden sind für den Unterhalt und die Aktualisierung der abteilungs-eigenen Internetseiten verantwortlich.

Sie definieren langfristige Kommunikationsziele sowie Themenschwerpunkte für jedes Kalenderjahr. Die Ausarbeitung geschieht in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Stadtratsmitglied und der bzw. dem Kommunikationsbeauftragten.

Die Abteilungsleitenden sowie die autorisierten Fachpersonen arbeiten eng mit der bzw. dem Kommunikationsbeauftragten zusammen und sprechen Kommunikationsaktivitäten mit ihr oder ihm ab.

Folgende Kommunikationsaufgaben stehen den Abteilungsleitenden und autorisierten Fachpersonen zu:

### Kommunikationsplanung

- Langfristige Kommunikationsziele definieren
- Erstellen einer Jahresplanung mit Themenschwerpunkten

### Kommunikationsumsetzung

- Ausarbeitung von Entwürfen für Medienmitteilungen
- Erarbeitung von Textentwürfen für Beiträge in Printmedien
- Erteilung von Medienauskünften
- Informationsvermittlung an der Abteilungsleitungskonferenz über laufende und geplante Kommunikationsaktivitäten

## 7. Erfolgskontrolle

Die bzw. der Kommunikationsbeauftragte evaluiert die Informations- und Kommunikationstätigkeit laufend. Die Auswertung basiert auf folgenden Kriterien:

Erwähnungszahl und geografische Verteilung der Meldung in den Medien, inhaltliche Nähe zur Position der Stadt, Verhältnis positiver und negativer Beiträge, Resonanz bei den Zielgruppen. Die Resultate werden in einer Nachbereitung mit den am Projekt direkt involvierten Personen besprochen.

Die bzw. der Kommunikationsbeauftragte erstellt für den Stadtrat zu Jahresbeginn und in der Jahresmitte ein Reporting über die Zielerreichung.



Fotos  
Stadtverwaltung, Seiten 5/8/11  
Fotolia, Seiten 1/6/8/12/15

Bremgartnerstrasse 22  
8953 Dietikon  
Tel. 044 744 35 35  
[stadt.dietikon@dietikon.ch](mailto:stadt.dietikon@dietikon.ch)  
[www.dietikon.ch](http://www.dietikon.ch)