

# Kommunikation

An aerial photograph of a rowing team in a blue boat on a blue lake. The team consists of several rowers in white shirts and blue shorts, all rowing in unison. The boat is long and narrow, with a pointed bow and stern. The water is a deep blue, and the sky is a lighter blue. The overall mood is one of teamwork and effort.

Konzept für die  
interne und externe  
Kommunikation der Stadt Zug

Richtlinien<sup>1</sup>

Stadtrat

**ZUG**  
Stadt

<sup>1</sup> Fassung vom 9. Dezember 2014



- 3 Vorwort
- 4 Wir halten uns an Grundsätze
- 6 Wir kommunizieren mit unseren Mitarbeitenden
- 7 Wir sind im Dialog mit der Bevölkerung
- 8 Wir planen die Kommunikation
- 9 Wir koordinieren die Kommunikation
- 10 Wir reagieren schnell und aktiv in Krisen
- 11 Wir nutzen die Vielfalt der Medien
- 12 Wir halten uns an die Regeln

Herausgeber Stadtrat von Zug

Projektgruppe Arthur Cantieni, Stadtschreiber;  
 Kommunikationskonzept Marcel Grepper, Controller; Thomas Gretener, Kommunikationsbeauftragter; Emmi Gschwind, Finanzdepartement; Markus Jans, Departement Soziales, Gesundheit und Umwelt; Regula Kaiser, Baudepartement; Erhard Lanz, Leiter Personaldienst; Claudia Meier, Präsidualdepartement; Heinz Morf, Bildungsdepartement.

Externe Beratung Christina Wanke, Management Support, Baar

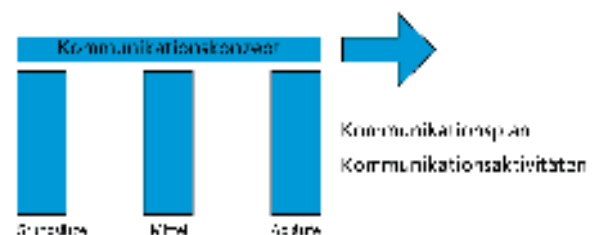
## Wir kommunizieren. Aktiv und gezielt.

Die Kommunikation ist eines der wichtigsten Themen unserer Gesellschaft, wenn nicht das beherrschende dieses Jahrhunderts. Wir sprechen sogar von der Informationsgesellschaft. Einer Gesellschaft, deren Mitglieder so viele Kommunikationsmöglichkeiten besitzen wie noch nie. Trotzdem ist die Verständigung unter den Menschen schwieriger denn je.

Wenn wir Ihnen, sehr geschätzte Mitarbeitende der Stadtverwaltung Zug, dieses Kommunikationskonzept vorlegen, dann nicht im falschen Glauben, alle Verständigungsprobleme zu lösen. Wir geben uns ein Instrument, mit welchem wir diese anspruchsvolle Aufgabe angehen können. Das Kommunikationskonzept ruht auf drei Säulen, wie Sie der Grafik rechts entnehmen: auf Grundsätzen, Kommunikationsmitteln und Abläufen.

### Drei Säulen

- Die Grundsätze
- Die Kommunikationsmittel
- Die Abläufe



Dieses Konzept legt eine Basis, indem es für alle verbindliche Grundsätze festlegt. Es unterstreicht die Wichtigkeit der externen Kommunikation, also jene mit der Bevölkerung und den Medien. Aber noch stärker ist uns bewusst, dass wir der internen Kommunikation besonderes Gewicht beimessen müssen und wollen. Was nützen die besten Lösungen, wenn wir uns nicht verstehen (wollen) und nicht verständigen (können)?

Jedes Konzept verschwindet unbeachtet in der Schublade, wenn es nicht gelebt wird. Wir sind deshalb angehalten, uns regelmässig Rechenschaft darüber abzugeben, wie gut es mit der Kommunikation in der Stadtverwaltung steht. Wo wir Defizite orten, sollen wir sie beheben: mit Trainings, mit Verbesserungen oder mit dem Einsatz besserer Hilfsmittel. Tragen Sie mit einer aktiven Kommunikation ebenfalls dazubei, dass wir diese Ziele erreichen.

Stadtrat von Zug

---

## Wir halten uns an Grundsätze.

Unsere Informationspraxis wirkt sich direkt auf die Erfüllung unserer Aufgaben, unsere Beziehungen zur Öffentlichkeit sowie auf die Kultur innerhalb der Stadtverwaltung aus. Entsprechend messen wir der Kommunikation hohe Bedeutung bei. Die Grundsätze der Kommunikation gelten für uns als verbindliche Leitlinien für unsere Kommunikationsaktivitäten und unser kommunikatives Verhalten.

### Vertrauensbildend

Das persönliche Gespräch und der direkte Kontakt sind für unsere Kommunikation im Alltag von zentraler Bedeutung. Unser Umgang miteinander ist geprägt durch Respekt und Wertschätzung. Elektronische und schriftliche Instrumente setzen wir für die Kommunikation gezielt ein.

Wir sind dazu aufgefordert, gegenseitig Informationen auszutauschen und dadurch Transparenz zu schaffen. Damit schaffen wir die Voraussetzungen für eine reibungslose und zielgerichtete Zusammenarbeit und für den konstruktiven Umgang mit Herausforderungen. Grenzen sind dort gesetzt, wo es um Persönlichkeitsschutz geht.

Es gilt das Prinzip «intern vor extern»: Wichtige Neuigkeiten erfahren wir als Mitarbeitende vom Stadtrat oder unseren Vorgesetzten und nicht aus der Presse.

### Dialog und Feedback

Wir haben den Mut, Unstimmigkeiten anzusprechen, frühzeitig, korrekt und konstruktiv. Wir holen auch aktiv Feedback ein, sei dies zu Aspekten unserer Arbeit oder zur Kommunikation.

Feedback bedeutet aber auch, positive Rückmeldungen und Anerkennung auszusprechen. So gesehen ist Feedback – unabhängig von Stellung und Funktion – für uns nicht nur Teil des Mitarbeitergesprächs, sondern erwünschter Bestandteil unserer Zusammenarbeit in Teams und Arbeitsgruppen. Dieser Dialog bildet für uns die Basis für permanentes Lernen und für die Qualität unserer Arbeit.

### Sachgerecht

Unsere Kommunikation ist auf die erfolgreiche Realisierung unserer Ziele und Aufgaben ausgerichtet.

Nach innen fördert sie die Leistungsmotivation und die projektspezifische Zusammenarbeit über die Departemente hinweg.

Nach aussen intensiviert sie den Kontakt zur Bevölkerung und trägt mit Informationen aus erster Hand zur Meinungsbildung bei. Wir geben nur gesicherte Informationen ab.



Wir legen Wert auf aktives statt reaktives Kommunizieren. Vorausschauend planen wir parallel zu unseren Aktivitäten auf strategischer und operativer Ebene passende Kommunikationsmassnahmen. Wir setzen dabei ausgewählte, inhaltlich und zeitlich aufeinander abgestimmte Instrumente ein und bieten die Möglichkeit zum Dialog und persönlichen Kontakt.

**Rechtzeitig und  
systematisch**

Kommunikation funktioniert nur dann, wenn die Inhalte für die Zielgruppe verständlich formuliert und der Umfang und die Mittel angemessen sind.

**Empfängergerecht**

Als Absender fragen wir uns jeweils:

- Für wen ist diese Nachricht von Bedeutung?
- Welches Mittel ist der geeignete Weg, passend zur Situation und zur Person?
- Habe ich mich klar ausgedrückt: Passt meine Sprache zu meinem Gegenüber? Stimmt mein Tonfall?
- Ist der Umfang angemessen?
- Stimmt der Zeitpunkt?

Jede einzelne Person ist dafür verantwortlich, Informationen zu beschaffen oder weiter zu geben (Hol- und Bringschuld). Die verschiedenen Kommunikationsinstrumente – insbesondere das Intranet als zentrale Informationsplattform – bieten allen die Möglichkeit, sich rasch und gezielt zu informieren. Der/die Vorgesetzte steht als Ansprechperson für Fragen zur Verfügung und ist für den Informationsfluss und für ein gutes Kommunikationsklima im Team besorgt.

**Selbstverantwortlich**

Visuelle Aspekte tragen wesentlich zur Qualität unserer Kommunikation nach innen und aussen und zu unserem Image bei. Wir halten uns deshalb an die Vorlagen des Corporate Design Manuals.

**Visuell überzeugend**

Wir bilden die Mitarbeitenden in Kommunikationstechniken aus und weiter.

**Ausbildung**

---

## Wir kommunizieren mit unseren Mitarbeitenden.

### **Die interne Information ist eine Führungsaufgabe**

Die interne Information ist eine Führungsaufgabe aller Vorgesetzten. Die Departementchefs informieren die Mitarbeitenden an Kadersitzungen oder in anderer geeigneter Weise, vornehmlich durch persönliche Gespräche und schriftliche Unterlagen. Die Leitenden der einzelnen Abteilungen und Ämter informieren die Mitarbeitenden an Teamsitzungen.

### **Persönlich informieren**

Die Pflicht zur dauernden Beschaffung, zur raschen Verarbeitung und zur korrekten Weiterleitung von Nachrichten und Informationen besteht für jede einzelne Person, und zwar unabhängig von ihrer Stellung und Funktion.

### **Die Departemente informieren sich gegenseitig**

Verwaltungsübergreifend erfolgt die Information an den wöchentlichen Sitzungen des Stadtrates, an der regelmässig stattfindenden Sekretärenkonferenz sowie über die Mitteilungen des Stadtschreibers. Im Übrigen orientieren sich die Departemente und Abteilungen gegenseitig mit dem Mitberichtsverfahren und in anderer geeigneter Weise. Damit sollen insbesondere auch der Wissensstand ausgeglichen und das Ressort übergreifende Denken gefördert werden.

### **Wir nutzen das Intranet**

Das Intranet der Stadtverwaltung übernimmt in der Informationsvermittlung eine zentrale Rolle. Eine Redaktionskommission unter der Leitung des Kommunikationsbeauftragten sichert in Zusammenarbeit mit der Stadtkanzlei und den Departementen den Informationsfluss. Müssen Informationen sofort an die Mitarbeitenden gelangen, wird die E-Mail eingesetzt.

---

## Wir sind im Dialog mit der Bevölkerung.

Wir informieren die Bevölkerung regelmässig über Vorgänge in der Stadt Zug. Wir tun dies über die öffentlichen und die stadt eigenen Medien. Wir fördern den Dialog mit der Bevölkerung und sind an deren Wünschen und Anregungen interessiert.

---

### **Wir informieren und hören zu**

Für die Informationstätigkeit nach aussen sind zuständig

- der Stadtrat
- die Departementchefs
- der Stadtschreiber
- der Kommunikationsbeauftragte
- die Departementsekretäre

---

### **Sie informieren**

Der Stadt Zug informiert über

- Entscheide des Stadtrates
- Rechnung und Voranschlag
- Geschäfte des Grossen Gemeinderates
- Abstimmungen
- Geschäfte aus den Departementen

---

### **Unser Auftrag**

## Wir planen die Kommunikation.

Die Stadtkanzlei erstellt einen Kommunikationsplan. Er zeigt den Kommunikationsbedarf eines Jahres auf und wird in Zusammenarbeit der Departemente und Abteilungen erstellt und an einer Kaderveranstaltung vorgestellt. Die Kommunikationsplanung wird laufend aktualisiert und ergänzt.

### Schema für die Kommunikationsplanung

Grundlage/Quelle	Zielgruppe	Inhalt	Instrumente	Verantwortliche
Geplante Ereignisse auf Grund: – Legislaturziele – Strategieplan – Aktionsplan – Departementsziele	Intern: – Kader – Mitarbeitende  Extern – Politische Gremien – Interessengruppen – Öffentlichkeit	– Zielgruppenspezifisch aufbereitet – Kernbotschaft, Zielsetzung	– Kommunikationsplan (Rollende Planung)	– Stadtrat (Genehmigung des Kommunikationsplans) – Sekretärenkonferenz – Kommunikationsbeauftragter (Koordination) – Departementssekretäre – Abteilungsleiter – Projektleiter/ Sachbearbeiter
Aktuelle Ereignisse				



## Wir koordinieren die Kommunikation.

Der Stadtschreiber sorgt dafür, dass im Stadtrat Informationsfragen behandelt werden. Die sachgerechte Aufbereitung der Themen besorgt die Stadtkanzlei in Zusammenarbeit mit den zuständigen Departementen. Die nachfolgenden Tabellen regeln Zuständigkeiten und Inhalte.

### Kommunikation aus dem Stadtrat

Grundlage/Quelle	Zielgruppe	Inhalt	Instrumente	Verantwortliche
– Traktandenliste des Stadtrates	Intern: – Kader – Mitarbeitende  Extern: – Politische Gremien – Interessengruppen – Öffentlichkeit	– Zielgruppenspezifisch aufbereitet – Kernbotschaft, Zielsetzung	– persönliche Orientierung – Orientierung an Kadersitzung – Intranet – Internet – Medienmitteilung – Medienkonferenz – Flyer – usw.	– Stadtrat – Departementschef – Stadtschreiber – Kommunikationsbeauftragter

### Kommunikation aus der Sekretärenkonferenz

Grundlage/Quelle	Zielgruppe	Inhalt	Instrumente	Verantwortliche
– Protokoll Sekretärenkonferenz	Intern: – Kader – Mitarbeitende	– Zielgruppenspezifisch aufbereitet	– Orientierung an Kadersitzung der Departemente – Protokoll Sekretärenkonferenz – Intranet – Mail	– Stadtschreiber – Departementssekretäre

### Kommunikation aus den Departementen

Grundlage/Quelle	Zielgruppe	Inhalt	Instrumente	Verantwortliche
– Departementsziele – Projekte – aktuelle Ereignisse	Intern: – Kader – Mitarbeitende  Extern: – Politische Gremien – Interessengruppen – Öffentlichkeit	– Zielgruppenspezifisch aufbereitet	– persönliche Orientierung – Orientierung an Kadersitzung – Intranet – Internet – Medienmitteilung – Medienkonferenz – Flyer – Anlässe – Inserate – Briefe an Interessengruppen – usw.	– Departementschef – Departmentssekretäre  (Externe Kommunikation muss stets in Zusammenarbeit mit dem Kommunikationsbeauftragten erfolgen)

---

## Wir reagieren schnell und aktiv in Krisen.

### Krisen und Katastrophen

Wir unterscheiden zwischen Krisensituationen und Katastrophenfällen.

### Zuständigkeiten

Bei Katastrophen sind die Organe des Gemeindeführungsstabs und der Zuger Polizei in Zusammenarbeit mit dem Stadtrat für die Kommunikation zuständig.

---

In Krisensituationen ist eine Gruppe mit Vertretern des Stadtrats, des Stadtschreiber und des Leiters Kommunikation für die Kommunikation zuständig. Weitere Personen können beigezogen werden.

### Verhaltensgrundsätze

In Krisensituationen sind für wirksame Kommunikation gefragt:

1. Die kommunikative Lufthöhe anstreben
2. Aussensicht und Wirkung bedenken
3. Einfühlungsvermögen zeigen (Situation der Betroffenen berücksichtigen)
4. Mitarbeitende und Stakeholder (direkt/indirekt Betroffene) in Dialog einbinden
5. Rasch, aber nicht überhastet agieren
6. Kritik ernst nehmen, zu Fehlern stehen (Beschönigung vermeiden)
7. Wahrhaftig, klar und transparent informieren
8. Fakten und Emotionen statt Spekulationen transportieren
9. Massnahmen aufzeigen
10. Auf jede Frage eine nachvollziehbare Antwort geben

### Hilfsmittel

- Conferencing Services (Telefonkonferenz ausserhalb der Bürozeiten wird vom Leiter Kommunikation bei Bedarf einberufen)
- Intranet / Internet Stadt Zug
- Facebook / Twitter @StadtZug
- Medienkonferenzen und Medienmitteilungen

---

## Wir nutzen die Vielfalt der Medien.

Für die Informationsvermittlung bedient sich der Stadtrat der verschiedenen Medien und der verschiedenen Informationsmittel.

Für wichtige Geschäfte erstellt der Stadtrat ein Medienkonzept. Es zeigt den Informationsbedarf über eine längere Zeitperiode auf und bezieht die Betroffenen mit ein.

---

### **Medienkonzept**

Für Geschäfte, welche das Interesse vieler Medien auf sich zieht, organisiert der Stadtrat Medienkonferenzen.

---

### **Medienkonferenzen**

Für Medienkonferenzen eines Departementes ist der Departementschef zuständig. Er informiert vorgängig den Gesamtstadtrat und den Kommunikationsbeauftragten.

Die Stadtkanzlei koordiniert die Informationen. Informationen aus dem Stadtrat und den Departementen werden in der Regel gesammelt am Donnerstag in einer Medienmitteilung versandt.

---

### **Medieninformationen**

Die Stadtkanzlei stellt die Unterlagen zu Wahlen und Abstimmungen rechtzeitig den Stimmberechtigten zu. Nach einer gemeindlichen Abstimmung orientiert der Stadtrat die Medien.

---

### **Abstimmungen**

Der Stadtrat nutzt die Vielfalt der Medien für eine umfassende Information. Die Stadtkanzlei führt eine Liste der Medien, die sie regelmässig mit Informationen bedient.

---

### **Externe Medien**

Der Stadtrat informiert die Öffentlichkeit regelmässig über aktuelle Themen, laufende Projekte, Rechnung, Verwaltungsbericht usw. in eigenen Medien. Solche Publikationen dienen als Forum für ein breites Spektrum an Inhalten und Meinungen zu städtischen Fragen.

Die Departemente können eigene Informationsmittel einsetzen (z. B. Schulblatt). Nach Möglichkeit ist eine Koordinierung anzustreben.

---

### **Interne Medien**

Das Internet mit den städtischen Internetseiten sowie das Intranet werden gezielt für die Information eingesetzt. Mit diesen elektronischen Medien soll auch die interaktive Kommunikation gefördert werden.

Amtliche Mitteilungen erfolgen im Amtsblatt des Kantons Zug und im Internet ([www.stadtzug.ch](http://www.stadtzug.ch)).

---

### **Amtliche Mitteilungen**

---

## Wir halten uns an die Regeln.

<b><u>Gleichbehandlung</u></b>	Bei aktiver Informationstätigkeit durch die städtischen Informationsstellen werden die Medien (Print- oder elektronische Medien) gleich behandelt.
<b><u>Unterstützung der Medienschaffenden</u></b>	Bei Anfragen (Recherchen) können die Stadtkanzlei und die Informationsstellen der Departemente im Rahmen ihrer Kompetenzen Auskünfte erteilen, sofern nicht eine offizielle Information bereits angekündigt wurde oder die Bedeutung der Sache eine allgemeine Information durch den Stadtrat nahelegt. Auskunftssuchende Medienschaffende sind in ihrer Arbeit grundsätzlich zu unterstützen.
<b><u>Politische und informative Auskunft</u></b>	Die Information über Themen von politischer Bedeutung liegt beim Gesamtstadtrat bzw. beim zuständigen Departementschef. Zur Erteilung von anderen Informationen, insbesondere in Sach- und Fachfragen aus ihrem Aufgabenbereich, sind die Informationsstellen der Departemente befugt.
<b><u>Gegendarstellung</u></b>	Stellen Medien einen Sachverhalt falsch dar, besteht das Recht auf Gegendarstellung. Sie wird in Absprache mit der Stadtkanzlei und dem Rechtsdienst abgefasst. Im Falle einer nicht sachgerechten Veröffentlichung kann nach Absprache mit der Stadtkanzlei eine Berichtigung publiziert werden.
<b><u>Sperrfristen</u></b>	Informationen können mit einer Sperrfrist für die Veröffentlichung belegt werden. Ist eine Medienkonferenz angesagt, so ist dieses Datum für die Sperrfrist massgebend.
<b><u>Grenzen</u></b>	Die Grenzen der Informationstätigkeit liegen dort, wo schutzwürdige öffentliche und private Interessen (z.B. Persönlichkeitsschutz) entgegenstehen. Insbesondere ist der Grundsatz des Amtsgeheimnisses zu wahren. Die Regeln des Datenschutzes sind einzuhalten.