



# Kommunikationskonzept

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
1.1	Vorwort	4
1.2	Geschäftsordnung des Stadtrats Arbon	4
1.3	Allgemeine Grundsätze	4
1.4	Geheimhaltungspflicht	4
<b>2</b>	<b>Ziele</b>	<b>5</b>
2.1	Interne Ziele	5
2.2	Externe Ziele	5
2.3	Ziele der Projektkommunikation	5
<b>3</b>	<b>Zielgruppen</b>	<b>6</b>
3.1	Interne Zielgruppen	6
3.2	Externe Zielgruppen	6
<b>4</b>	<b>Abläufe</b>	<b>7</b>
4.1	Zuständigkeiten und Befugnisse	7
4.1.1	Stadtpräsident	7
4.1.2	Stadtrat	7
4.1.3	Stabsstelle Kommunikation	7
4.1.4	Abteilungsleitende	7
4.1.5	Projektleitende	8
4.1.6	Mitarbeitende	8
4.2	Verweigerung von Auskünften	8
4.3	Kommunikation im Krisenfall	8
<b>5</b>	<b>Mittel und Massnahmen</b>	<b>9</b>
5.1	Mittel externe Kommunikation	9
5.1.1	Website	9
5.1.2	Broschüren und Flyer	9
5.1.3	Jahresbericht	9
5.1.4	Amtliche Publikationsorgane / Amtliche Mitteilungen	10

5.1.5	Medienarbeit	10
5.1.5.1	Medienkontakt	10
5.1.5.2	Medienmitteilungen	11
5.1.5.3	Medienkonferenzen	11
5.1.5.4	Informelle Medienkontakte	11
5.1.6	Veranstaltungen	12
5.1.6.1	Neujahrsbegrüßung	12
5.1.6.2	Stadtgespräch	12
5.1.6.3	Informationsveranstaltungen	12
5.1.6.4	Anlass für Jung- und Neubürger	12
5.1.6.5	Neuzuzügerbegrüßung	12
5.1.6.6	Arboner Wirtschaftsgipfel	12
5.1.6.7	Messen	12
5.1.6.8	Weitere Veranstaltungen	12
5.1.6.9	Unterstützung von Anlässen Dritter	13
5.1.7	Schaukasten	13
5.1.8	Persönliche Kommunikation	13
5.1.9	Verhalten gegenüber kritischen oder falschen Aussagen	13
5.1.10	Verhalten bei geschehenen Fehlern nach aussen	13
5.2	Mittel interne Kommunikation	14
5.2.1	Interner E-Mail-Verkehr	14
5.2.2	Informationstafeln	14
5.2.3	Veranstaltungen	14
5.2.3.1	Plenarveranstaltung zum neuen Jahr	14
5.2.3.2	Kadergremium	14
5.2.3.3	Dienstjubiläen Anlass	14
5.2.3.4	Personalanlässe	14
5.2.3.5	Veranstaltungen in den einzelnen Abteilungen	14
5.2.4	Persönliche Kommunikation	15
5.2.4.1	Mitarbeitergespräche	15
5.2.5	Verhalten bei geschehenen Fehlern nach innen	15
5.3	Corporate Identity und Corporate Design	15
<b>6</b>	<b>Evaluation</b>	<b>16</b>

# 1 Einleitung

## 1.1 Vorwort

Eine angemessene Kommunikation ist für die Stadt Arbon von zentraler Bedeutung. Sie bildet eine grundlegende Voraussetzung für eine funktionierende Verständigung und einen konstruktiven Austausch mit der Bevölkerung. Die städtische Kommunikation vermittelt Wissen, unterstützt die Meinungsbildung, schafft Verständnis und fördert das Vertrauen. Das vorliegende Konzept schafft die Basis für eine erfolgreiche städtische Kommunikation – intern wie auch extern –, indem es Verantwortlichkeiten klärt und den involvierten Akteuren als Leitfaden dient.

## 1.2 Geschäftsordnung des Stadtrats Arbon

Das vorliegende Konzept stützt sich auf die Kommunikationsgrundsätze, wie sie in der Geschäftsordnung des Stadtrats Arbon, in Kraft gesetzt per 1. Juni 2015, festgehalten sind:

Art. 1 (Aufgaben und Kompetenzen), Absatz 5: „Der Stadtrat informiert die Bevölkerung objektiv und ausgewogen und zeitgerecht über Entscheide von allgemeinem Interesse.“

Art. 15 (Information der Öffentlichkeit), Absatz 1: „Beschlüsse sind, sofern nicht Zweckmässigkeitsgründe die Geheimhaltung erfordern, in angemessener Weise zu publizieren.“

Art. 15, Absatz 2: „Die Publikation erfolgt in der Regel auf Ende der Woche, in der die Sitzung abgehalten wurde. Sie richtet sich in jedem Fall nach dem im Beschluss festgehaltenen Vorgehen.“

Art. 15, Absatz 3: „Die Publikation richtet sich nach den Grundsätzen zur Kommunikation, wie sie vom Stadtrat in der Wegleitung für Medienarbeit [Kommunikationskonzept] festgelegt wurden.“

Art. 21 (Stadtpräsident bzw. Stadtpräsidentin), Absatz 2: „Der Stadtpräsident stellt zusammen mit seiner beziehungsweise die Stadtpräsidentin mit ihrer Stabsstelle Kommunikation die Koordination der Informationen sicher.“

## 1.3 Allgemeine Grundsätze

Die nachfolgenden Grundsätze gelten für die interne und die externe Kommunikation sowie die Vermittlung positiver und negativer Inhalte gleichermaßen.

Die Stadt Arbon kommuniziert:

- sachlich und verständlich
- offen und wahrheitsgetreu
- transparent und glaubwürdig
- aktiv
- regelmässig bzw. rechtzeitig
- in angemessenem Umfang
- so, dass alle Mitglieder jeweils einer Zielgruppe gleich behandelt werden

## 1.4 Geheimhaltungspflicht

Die Stadt verfügt über verschiedene Informationen, die dem Amtsgeheimnis unterstehen. Persönlichkeits- und Datenschutz sind unter allen Umständen als oberste Gebote zu betrachten (siehe hierzu auch Abschnitt 4.2 „Verweigerung von Auskünften“). Hingegen sollen Informationen von allgemeinem Interesse der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden, so wie dies auch die Geschäftsordnung des Arboner Stadtrats vorsieht.

## **2 Ziele**

### **2.1 Interne Ziele**

Die interne Kommunikation der Stadt Arbon...

- bringt alle Mitarbeitenden möglichst gleichzeitig auf einen möglichst identischen Informationsstand, ungeachtet dessen, ob sie im Stadt- oder Amtshaus oder an Aussenstellen tätig sind.
- schafft bzw. verbessert das Verständnis für interne Abläufe und Entscheidungen.
- trägt dazu bei, Unklarheiten und Spekulationen vorzubeugen.
- motiviert die Mitarbeitenden und stärkt ihre Identifikation mit der Stadt.
- ermöglicht den Mitarbeitenden, sich untereinander (besser) kennenzulernen, was das Arbeitsklima verbessert.
- wird laufend auf Verbesserungspotenzial hin geprüft und wo möglich optimiert.

### **2.2 Externe Ziele**

Die externe Kommunikation der Stadt Arbon...

- informiert die Öffentlichkeit über die Behördentätigkeit, über bevorstehende kommunale Abstimmungen sowie wissenswerte Aktualitäten aus verschiedenen Bereichen des städtischen Lebens.
- ermöglicht die Meinungsbildung in der Bevölkerung und schafft so ein optimales Umfeld für das demokratische Zusammenspiel.
- schafft bzw. verbessert das Verständnis für Abläufe und Entscheidungen.
- stärkt das Vertrauen zur Stadt und ihren Mitarbeitenden.
- ist zielgruppengerecht.
- ermöglicht Rückmeldung aus der Bevölkerung und unterstützt den Austausch in der Stadt.
- fördert den Dialog mit den verschiedenen Interessengruppen.
- trägt dazu bei, Unklarheiten und Spekulationen vorzubeugen.
- antizipiert Bedürfnisse aus der Bevölkerung und beantwortet proaktiv Fragen, bevor diese gestellt werden.
- motiviert die Einwohner, sich zu engagieren und aktiv am öffentlichen Leben teilzunehmen.
- wird laufend auf Verbesserungspotenzial hin geprüft und wo möglich optimiert.

### **2.3 Ziele der Projektkommunikation**

Geht es darum, ein Projekt kommunikativ zu begleiten, so lassen sich die entsprechenden Ziele wie folgt gliedern:

- Aufmerksamkeit: Die Zielgruppen nehmen wahr, dass zu einem bestimmten Thema ein Projekt geplant ist oder umgesetzt wird.
- Wissen: Die Zielgruppen kennen die Fakten, die Vorteile und den Nutzen des Projekts.
- Handlung: Die Zielgruppen entscheiden und handeln im Sinne des Projekts; sie bringen sich aktiv in das Projekt ein.

## 3 Zielgruppen

Die Kommunikation der Stadt Arbon richtet sich an verschiedene Zielgruppen. Im Idealfall sind Form und Inhalt von Informationen an die anzusprechende Zielgruppe anzupassen. Auch bei den Zielgruppen ist die Trennung intern/extern sinnvoll. Grundsätzlich gilt: Die Stadt informiert intern vor extern.

In Ausnahmefällen und wenn vom Inhalt her vertretbar, kann auch gleichzeitig kommuniziert werden. Personen, die von einer Information direkt betroffen sind, müssen bevorzugt behandelt und als erste informiert werden.

### 3.1 Interne Zielgruppen

- Mitarbeitende (unabhängig von Arbeitsort, Hierarchiestufe und Pensum)
- Stadtrat
- Stadtparlament
- Kommissionen

### 3.2 Externe Zielgruppen

- Bevölkerung der Stadt Arbon  
Diese allgemein gefasste Zielgruppe lässt sich je nach Kontext in Untergruppen aufteilen, z.B. Stimmbürger, Steuerzahler, Senioren, Kinder, Jugendliche, Eltern, Ausländer, Grundeigentümer, Vermieter, Neuzuzüger, Gartenbesitzer, potenzielle Freiwillige usw.
- Interessengruppen  
Hierzu gehören Parteien, Gewerbe, Verbände, Vereine, Kirchen usw.
- Nachbargemeinden, Kanton und Bund
- Medien

## **4 Abläufe**

### **4.1 Zuständigkeiten und Befugnisse**

#### 4.1.1 Stadtpräsident

Die Hauptverantwortung für die Kommunikation der Stadt Arbon liegt beim Stadtpräsidenten. Er fasst Grundsatzentscheide in Bezug darauf, wer welche Inhalte zu welcher Zeit und auf welche Weise kommunizieren soll. Der Stadtpräsident erteilt Medienschaffenden nach eigenem Ermessen Auskunft über aktuelle politische Geschäfte. Insbesondere obliegt ihm die Kommunikation in Krisenfällen und bei besonders kontrovers diskutierten Themen.

#### 4.1.2 Stadtrat

An ihren Sitzungen beschliessen die Stadtratsmitglieder gemeinsam, welche Beschlüsse und laufenden Geschäfte wann und wie veröffentlicht werden sollen. In der Regel informiert der Stadtrat die Stabsstelle Kommunikation jeweils gegen Ende seiner Sitzungen über Themen, die für die städtische Kommunikation von Relevanz sind. Zur Veröffentlichung bestimmte Inhalte werden entweder als Medienmitteilungen aufbereitet und verschickt und/oder auf der städtischen Website im entsprechenden Bereich publiziert.

Vor einer Entscheidung im Stadtrat informieren seine Mitglieder lediglich über das Vorliegen des Geschäfts, über die Ausgangslage und über ihre persönliche Haltung zu Anträgen aus ihrem Ressort. Persönliche Kommentare gegenüber den Medien sind für die Mitglieder des Stadtrats so weit zulässig, als das Kollegialitätsprinzip nicht verletzt wird. Beabsichtigt ein Journalist, seinen Ansprechpartner zu zitieren, so ist es legitim, um eine Vorabversion des Texts zu bitten, um fehlerhafte Wiedergaben zu vermeiden.

#### 4.1.3 Stabsstelle Kommunikation

Die Stabsstelle Kommunikation ist direkt dem Stadtpräsidenten unterstellt und trägt die Verantwortung für die Ausgestaltung der Gesamtkommunikation der Stadt. Sie unterstützt und berät den Stadtpräsidenten, die Stadträte sowie die verschiedenen Abteilungen in kommunikativen Anliegen. Sie ist der primäre Ansprechpartner für alle Fragen rund um die städtischen Kommunikationsmittel und deren Erarbeitung. Die Stabsstelle Kommunikation koordiniert die Öffentlichkeitsarbeit der Stadt und dient als Anlaufstelle für Medienschaffende: Sie koordiniert und beantwortet Medienanfragen, erstellt Medienmitteilungen und organisiert Medienorientierungen. Dabei kann sie wo nötig auf die Unterstützung durch die Stadtratsmitglieder sowie die Leitenden einzelner Abteilungen zählen. Versände an Medienschaffende erfolgen ausschliesslich über die Stabsstelle Kommunikation. Die Stadträte und die Mitarbeitenden der Stadt Arbon sind gehalten, die Stabsstelle Kommunikation zu informieren, wenn sie von Medien kontaktiert werden und/oder sich Journalisten gegenüber geäussert haben.

#### 4.1.4 Abteilungsleitende

Die inhaltliche und terminliche Verantwortung hinsichtlich externer Kommunikation (Medienarbeit und Projektkommunikation) liegt bei den einzelnen Abteilungsleitenden in Absprache mit der jeweiligen Ressortleitung. Jeder Projektantrag an den Stadtrat enthält auch einen Kommunikationsplan mit Terminen und möglichen Massnahmen. Externe Kommunikation aus einzelnen Abteilungen koordinieren die Abteilungsleitenden mit der Stabsstelle Kommunikation.

Innerhalb der Abteilungen sind die jeweiligen Leitenden dafür verantwortlich, dass die in diesem Konzept festgelegten Kommunikationsprinzipien umgesetzt werden. Sie entscheiden, mit welchen Mitteln innerhalb ihrer Abteilung kommuniziert und die in Abschnitt 2.1 definierten internen Ziele erreicht werden sollen.

#### 4.1.5 Projektleitende

In grösseren Projekten liegt die Verantwortung für die Kommunikation und damit für die Medienarbeit bei der Projektleitung. Interne wie auch externe Projektleitende sprechen die Kommunikation mit der Stabsstelle Kommunikation ab.

#### 4.1.6 Mitarbeitende

Werden Mitarbeitende der Stadt Arbon von Journalisten um Auskunft gebeten, so verweisen sie diese an die Stabsstelle Kommunikation. Ausserordentliche Anfragen aus der Bevölkerung werden an die zuständigen Abteilungsleitenden verwiesen.

### 4.2 Verweigerung von Auskünften

Kann eine Auskunft nicht oder erst zu einem späteren Zeitpunkt gegeben werden, so wird dies begründet. Dies gilt gegenüber Medienschaffenden ebenso wie gegenüber Anfragenden aus der Bevölkerung. Auf einen späteren Zeitpunkt in Aussicht gestellte Angaben sind unter allen Umständen nachzuliefern.

Auskünfte werden in folgenden Fällen verweigert:

- Nichtzuständigkeit (d.h. bei Fragen, die nicht den eigenen Zuständigkeitsbereich betreffen)
- Geheimhaltungspflicht
- Allgemeine Schweigepflicht als Auflage der Behörde
- Persönlichkeits- und Datenschutz
- Hängiges Verfahren bei Strafuntersuchungen
- Andere laufende Verfahren wie etwa Baubewilligungen
- Eine bereits angesagte Medienkonferenz

### 4.3 Kommunikation im Krisenfall

Krisenkommunikation ist grundsätzlich Sache des Stadtpräsidenten. Darüber hinaus gelten auch in einer Krise die in diesem Kommunikationskonzept festgehaltenen Richtlinien. Im Krisenfall muss einem gesteigerten Informationsbedürfnis Rechnung getragen werden. Der Grundsatz „intern vor extern“ gilt auch in Krisensituationen. Je nach Vorfall sind Direktbetroffene und Angehörige wenn möglich direkt und raschmöglichst über den Sachverhalt zu informieren. Negative Inhalte müssen offen dargelegt werden, um Glaub- und Vertrauenswürdigkeit zu wahren. Es gilt, erkennbar Verantwortung zu übernehmen, Angst und Verunsicherung einzudämmen und Spekulationen zu vermeiden.

Im Krisenfall wird sofort eine Person bestimmt, welche die kommunikative Führung übernimmt. Diese legt wo nötig Sprachregelungen fest.

Primäre Kommunikationskanäle in Krisenfällen sind die Medien und die Website, je nach Vorfall aber auch die Schaukästen vor dem Stadthaus. Des Weiteren ist gegebenenfalls die zentrale Telefonnummer der Stadtverwaltung zu besetzen. Alternativ kann über diese Rufnummer eine Durchsage in Endlosschleife aktiviert werden.

In ausserordentlichen Lagen folgt die städtische Kommunikation den Weisungen des Kommunikationskonzepts des Führungsstabes des Kantons Thurgau bzw. der Thurgauer Kantonspolizei.

## 5 Mittel und Massnahmen

### 5.1 Mittel externe Kommunikation

Über die nachfolgend beschriebenen Kommunikationskanäle kann die Stadt Arbon ihre externen Zielgruppen bedarfsgerecht bedienen. Das Erscheinungsbild aller eigenen Kommunikationsmittel richtet sich nach den Vorgaben von Corporate Identity bzw. Corporate Design (siehe dazu Abschnitt 5.3).

#### 5.1.1 Website

Die Stadt Arbon ist im Internet unter der Adresse [www.arbon.ch](http://www.arbon.ch) mit einer eigenen Website präsent. Die Stabsstelle Kommunikation ist dafür verantwortlich, dass die Inhalte korrekt und immer aktuell sind und dass die Angebote laufend an die Bedürfnisse der Nutzer angepasst werden. Dabei wird die Stabsstelle Kommunikation von der verwaltungsinternen „Arbeitsgruppe Internet“ unterstützt, die sich aus Mitarbeitenden der verschiedenen Abteilungen zusammensetzt.

Um die Website der Stadt Arbon auch auf mobilen Geräten bestmöglich nutzen zu können, erscheint sie auf Smartphones sowie Pads automatisch in einer auf diese Geräte optimierten Mobile-Version. Dies macht die kostspielige und aufwändige Erarbeitung und Bewirtschaftung einer eigenen Smartphone-App weitgehend hinfällig.

#### 5.1.2 Broschüren und Flyer

Zur Information in verschiedenen Bereichen stellt die Stadt Arbon unterschiedliche Printprodukte bereit. Dabei handelt es sich einerseits um Broschüren (beispielsweise Image- und Infobroschüren für Neuzuzüger) und andererseits um Flyer (z.B. projektbezogene Flyer der Kinder- und Jugendarbeit in der Abteilung Soziales).

Die Erarbeitung neuer bzw. Überarbeitung bestehender Printmittel erfolgt grundsätzlich in Absprache bzw. Koordination mit der Stabsstelle Kommunikation.

#### 5.1.3 Jahresbericht

Der Jahresbericht der Stadt Arbon einschliesslich Jahresrechnung erscheint jeweils im März/April und vermittelt einen Überblick über die wichtigsten Zahlen und Fakten des Vorjahres. Die Inhalte werden von den einzelnen Abteilungen zur Verfügung gestellt, die Stabsstelle Kommunikation koordiniert Redaktion und Produktion. In gedruckter Form wird der Jahresbericht den Stadträten und den Parlamentsmitgliedern zugestellt. Interessierte erhalten auf Wunsch ebenfalls kostenlos ein Exemplar. Eine elektronische Version des Jahresberichts findet sich auf der städtischen Website.

#### 5.1.4 Amtliche Publikationsorgane / Amtliche Mitteilungen

Die Stadt Arbon nutzt Printmedien als Amtliche Publikationsorgane, also als bevorzugte Kommunikationskanäle für die Veröffentlichung Amtlicher Mitteilungen sowie weiterer Informationen für die Bevölkerung. Welche Medien als Amtliche Publikationsorgane gelten, bestimmt der Stadtrat.

Bei Amtlichen Mitteilungen handelt es sich um Bekanntmachungen aus dem Stadthaus, die der Bevölkerung entweder zugänglich gemacht werden müssen (Veröffentlichungspflicht), oder die im Sinne einer Dienstleistung übermittelt werden. Sie werden entweder kostenlos als redaktionelle Inhalte veröffentlicht oder als kostenpflichtige Inserate geschaltet.

Beispiele für Amtliche Mitteilungen:

	<b>Veröffentlichungspflicht</b>	<b>Keine Veröffentlichungspflicht</b>
<b>Kostenlos</b>	Hinweis betreffend Prämienverbilligung für die obligatorische Krankenkasse	Ankündigung Altpapiersammlung
<b>Kostenpflichtig</b>	Verkehrsankündigungen	Amtliche Todesanzeigen

Amtliche Todesanzeigen werden nur mit dem Einverständnis der Hinterbliebenen veröffentlicht, und zwar in der Thurgauer Zeitung, in der Wochenzeitung „felix“, auf der städtischen Website und in den Schaukästen.

Zu den Amtlichen Mitteilungen gehören auch die Mitteilungen aus dem Stadtrat. An seinen Sitzungen bestimmt der Gesamtstadtrat, welche Inhalte in diesem Gefäss veröffentlicht werden sollen. Die freigegebenen Mitteilungen werden bis spätestens zu Beginn der folgenden Woche an die Amtlichen Publikationsorgane verschickt und auf der städtischen Website publiziert.

#### 5.1.5 Medienarbeit

Über die Massenmedien kann die Stadt Arbon eine breite Öffentlichkeit erreichen. Den Kontakt zu den Medienschaffenden der Region zu pflegen, ist somit von grosser Bedeutung.

Vertreter verschiedener Medien sind gleich zu behandeln. Besondere Bedürfnisse, die sich aus den Funktionsweisen und Produktionsbedingungen gewisser Medien ergeben, werden soweit möglich berücksichtigt, solange dadurch keine anderen Medien benachteiligt werden. (Bsp. Tages- vs. Wochenzeitung, Print- vs. elektronische und Online-Medien usw.)

##### 5.1.5.1 Medienkontakt

Die Stabsstelle Kommunikation ist dafür zuständig, den Kontakt zu den regionalen Medien zu pflegen und sie laufend über Aktuelles aus Arbon zu informieren. Zudem führt sie einen Verteiler mit für die Stadt relevanten Medien und Journalisten, der als Basis für den Versand von Medienmitteilungen bzw. Einladungen zu Medienkonferenzen oder anderen Veranstaltungen dient.

#### 5.1.5.2 Medienmitteilungen

Das Erstellen und Versenden von Medienmitteilungen fällt ebenfalls in den Zuständigkeitsbereich der Stabsstelle Kommunikation. Mitteilungen werden verschickt, um beispielsweise Stadtratsbeschlüsse, wichtige Vorhaben oder bevorstehende Anlässe zu kommunizieren. Abteilungs- und/oder Projektleitende sowie der zuständige Stadtrat erhalten Medienmitteilungen vorab zur Freigabe.

Medienmitteilungen behandeln Themen von regionalem oder überregionalem Interesse. Sie werden einer grösseren Gruppe von Medien zugestellt. Gleichzeitig werden Medienmitteilungen „bcc“ an die Stadträte, die Parlamentsmitglieder, die Präsiden der Arboner Schulgemeinden sowie an alle städtischen Mitarbeitenden einschliesslich der Aussenstellen verschickt.

Kurzmitteilungen von lediglich lokalem Interesse („Eingesandt“) gehen ausschliesslich an die Lokalredaktion der Thurgauer Zeitung sowie die Wochenzeitung „felix“. Dabei gibt es keine „bcc“-Empfänger.

Sowohl Medienmitteilungen als auch Kurzmitteilungen der Stadt Arbon werden auf [www.arbon.ch](http://www.arbon.ch) publiziert und archiviert.

#### 5.1.5.3 Medienkonferenzen

Medienkonferenzen werden dann durchgeführt, wenn komplexe Inhalte erklärt werden müssen und wenn mit zahlreichen Fragen rund um das entsprechende Thema zu rechnen ist. Konferenzen werden nur dann abgehalten, wenn die zu vermittelnden Informationen nicht auch mittels einer einfachen Medienmitteilung verbreitet werden könnten. Weit im Voraus planbare Medienorientierungen sollten mit Rücksicht auf die Produktionsbedingungen der Medien idealerweise in der ersten Wochenhälfte und vormittags (zwischen 09.30 und 11.00 Uhr) stattfinden.

Medienkonferenzen und Ortstermine werden von der zuständigen Abteilung in Zusammenarbeit mit der Stabsstelle Kommunikation vorbereitet und durchgeführt. Die Stabsstelle Kommunikation verschickt wenn immer möglich rund zwei Wochen vorab entsprechende Einladungen mit der Bitte um Anmeldung. Bei bedeutenden Medien, die sich nicht innerhalb der gesetzten Frist an- oder abmelden, empfiehlt es sich, einen oder zwei Tage vor Durchführung der Konferenz telefonisch nachzuhaken.

Analog zum Vorgehen beim Versand von Medienmitteilungen werden die Mitarbeitenden der Stadt sowie die Stadtrats- und Parlamentsmitglieder auch bei Medienkonferenzen vorab über die dort zu vermittelnden Inhalte orientiert.

Eine Medienkonferenz kann auch in Form eines Lokaltermins vor Ort durchgeführt werden. Ein Lokaltermin ist dann sinnvoll, wenn detaillierte Inhalte nur vor Ort anschaulich dargestellt bzw. fotografisch festgehalten werden können.

#### 5.1.5.4 Informelle Medienkontakte

Zur Pflege der Beziehungen zu relevanten Journalisten können nach Bedarf informelle Treffen wie etwa Mediengespräche oder Medienlunches durchgeführt werden. Ziel ist dabei nicht die unmittelbare Berichterstattung, sondern vielmehr das Fördern von gegenseitigem Verständnis. Seitens der Stadt können neben der Stabsstelle Kommunikation der Stadtpräsident, einzelne Stadträte oder auch Abteilungs- und/oder Projektleitende teilnehmen. Letztere sind vor allem dann beizuziehen, wenn ein komplexes Projekt samt seinen Hintergründen erläutert werden soll.

## 5.1.6 Veranstaltungen

### 5.1.6.1 Neujahrsbegrüssung

- Abendveranstaltung zu Jahresbeginn für die gesamte Bevölkerung
- Ansprache des Stadtpräsidenten, Ehrung des Arboners bzw. der Arbonerin des Jahres, alle zwei Jahre Verleihung des Arboner Energiepreises, Apéro
- Lockerer Austausch mit der Bevölkerung

### 5.1.6.2 Stadtgespräch

- Zweiteilige abendliche Informationsveranstaltung: Präsentation als Teil 1, Diskussion in mehreren thematischen Gruppen im Teil 2
- Findet mindestens einmal jährlich statt, nämlich zu Jahresbeginn, wenn der Gesamtstadtrat über Ziele und Projekte im neuen Jahr informiert
- Weitere Durchführungen bei Themen, die sich für diese Veranstaltungsform eignen
- Informeller Austausch mit der Bevölkerung zu bestimmten Themen

### 5.1.6.3 Informationsveranstaltungen

- Abendliche Infoanlässe zu wichtigen aktuellen Themen
- Orientierung von Bevölkerung und Medienschaffenden, Beantwortung offener Fragen
- Organisation durch den zuständigen Abteilungs- bzw. Projektleitenden, Support durch Stabsstelle Kommunikation

### 5.1.6.4 Anlass für Jung- und Neubürger

- Anlass für Arboner im Alter von 18 Jahren sowie Neueingebürgerte
- Rechte und Pflichten als Bürger in ungezwungener Atmosphäre aufzeigen
- Motivation, sich aktiv ins öffentliche Leben einzubringen

### 5.1.6.5 Neuzuzügerbegrüssung

- Jährlich stattfindender Anlass für neue Einwohner
- Dient der Orientierung am neuen Wohnort und dem gegenseitigen Kennenlernen
- Abgabe von Informationsmaterial
- Unterstützung der Integration der Neuzuzüger in Arbon

### 5.1.6.6 Arboner Wirtschaftsgipfel

- Jährlich stattfindender Anlass für Mitglieder der Arbeitgebervereinigung Arbon und Umgebung (AVA), von Gewerbe Thurgau Oberer Bodensee (GTOB) sowie die interessierte Öffentlichkeit
- Unternehmenspräsentation, Referate, Podiumsdiskussion, Apéro

### 5.1.6.7 Messen

- Beteiligung der Stadt an einer Messe, z.B. der Arboner Weihnachtsausstellung (ARWA)
- Orientierung der Messebesucher über aktuelle Themenfelder
- Ungezwungener Rahmen für Kontakt mit der Bevölkerung

### 5.1.6.8 Weitere Veranstaltungen

Je nach Anlass und Bedarf kann der Stadtrat beschliessen, weitere Veranstaltungen durchzuführen, beispielsweise Podiumsgespräche, Jubiläumsfeierlichkeiten usw.

#### 5.1.6.9 Unterstützung von Anlässen Dritter

Die Stadt unterstützt die Durchführung von Anlässen in Arbon, die den Austausch innerhalb der Bevölkerung und mit Behördenmitgliedern fördern. Solche Veranstaltungen können ideell, materiell und/oder durch Support in gewissen Bereichen der Umsetzung unterstützt werden. Der Stadtrat nutzt geeignete Veranstaltungen Dritter als Plattform zur Beziehungspflege mit der Bevölkerung.

#### 5.1.7 Schaukästen

Die städtischen Schaukästen werden zur Orientierung der Bevölkerung genutzt. Die Bewirtschaftung der Schaukästen erfolgt durch die Abteilung Einwohner und Sicherheit. Die vorhandenen Informationen umfassen unter anderem aktuelle Todesanzeigen, Baueingaben, militärische Informationen sowie ausgewählte Veranstaltungshinweise. Je nach Vorfall können die Schaukästen auch in Krisensituationen genutzt werden, um der Bevölkerung Informationen zugänglich zu machen.

#### 5.1.8 Persönliche Kommunikation

Im persönlichen Kontakt mit der Bevölkerung achten alle Mitarbeitenden der Stadt Arbon auf respektvollen Umgang mit ihrem Gegenüber. Sie sind sich stets bewusst, dass ihr gesamtes Handeln und Auftreten bei der Ausübung ihrer Tätigkeit zur Kommunikation als Ganzes gehört.

#### 5.1.9 Verhalten gegenüber kritischen oder falschen Aussagen

Wie auf eingegangene Beschwerden zu reagieren ist, entscheiden die betreffenden Abteilungsleitenden, bei schweren Vorwürfen in Absprache mit dem zuständigen Ressortleitenden und allenfalls der Stabsstelle Kommunikation. Auf Vorwürfe, die im Rahmen von Leserbriefen geäußert werden, wird nicht öffentlich eingetreten. Persönliche Briefe hingegen werden von den Adressaten beantwortet. Innerhalb eines Arbeitstages ist eine Empfangsbestätigung zu verschicken, aus der hervorgeht, bis wann mit der Beantwortung des Schreibens gerechnet werden darf.

Reaktionen auf journalistische Falschmeldungen oder auf unkorrekte Zitate erfolgen ausschliesslich in Absprache mit der Stabsstelle Kommunikation.

#### 5.1.10 Verhalten bei geschehenen Fehlern nach aussen

Sind Fehler gegen aussen geschehen, ist es wichtig, diese gegenüber den Betroffenen zuzugeben und offen zu kommunizieren. Sind nur einzelne Einwohner betroffen, so besteht nicht zwingend Bedarf, auch weitere Kreise über das Geschehene in Kenntnis zu setzen. Im Zweifelsfall entscheidet der zuständige Abteilungsleiter darüber, wer zu informieren ist. Innerhalb der einzelnen Abteilungen sollen geschehene Fehler thematisiert werden, so dass alle daraus Lehren ziehen können.

## 5.2 Mittel interne Kommunikation

Die Stadt Arbon nutzt verschiedene Kommunikationskanäle, um sich mit ihren internen Zielgruppen auszutauschen. Selbstverständlich können für die interne Kommunikation die Mittel und Massnahmen der externen Kommunikation mit benutzt werden. Zu beachten ist dabei, dass der Grundsatz „intern vor extern“ eingehalten wird.

### 5.2.1 Interner E-Mail-Verkehr

Welche Inhalte innerhalb einzelner Abteilungen via E-Mail verschickt werden, ist Sache der Abteilungsleitenden. Zum Verbreiten bedeutender Neuigkeiten eignet sich der elektronische Weg nur, wenn alle Teammitglieder regelmässig am Computer arbeiten und die Nachrichten innert nützlicher Frist lesen.

### 5.2.2 Informationstafeln

Einzelne Abteilungen und Teams unterhalten nach Bedarf eigene Aushänge mit aktuellen Informationen.

### 5.2.3 Veranstaltungen

#### 5.2.3.1 Plenarveranstaltung zum neuen Jahr

- Informationsveranstaltung zu Jahresbeginn für alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung
- Orientierung zu aktuellen Themen durch den Stadtpräsidenten, Ausblick auf das neue Jahr

#### 5.2.3.2 Kadergremium

- Halbtägige Workshops für Kadermitarbeitende zu ausgewählten Themen
- Zwei Durchführungen pro Jahr

#### 5.2.3.3 Dienstjubiläen Anlass

- Jährlicher Anlass für alle Mitarbeitenden der städtischen Verwaltung
- Dank an Mitarbeitende mit einem Dienstjubiläum

#### 5.2.3.4 Personalanlässe

- Jährlicher Personalabend für alle Mitarbeitenden der städtischen Verwaltung
- Personaltag als ganztägiger Ausflug, alle drei Jahre anstelle des Personalabends
- Jährliche Feierlichkeiten, z.B. Werkhof-Apéro

#### 5.2.3.5 Veranstaltungen in den einzelnen Abteilungen

- Regelmässige, nach Bedarf auch ausserordentliche Teamsitzungen einzelner Abteilungen
- Teamfördernde Aktivitäten (Entschädigung durch die Stadt: CHF 50 pro Mitarbeiter / Jahr)

#### 5.2.4 Persönliche Kommunikation

Auch im internen Umfeld ist der persönliche Kontakt immer geprägt von gegenseitigem Respekt. Entscheide und Beschlüsse, die sich aus persönlichen Gesprächen ergeben, sind in geeigneter Form schriftlich festzuhalten (Aktennotiz, Kurzprotokoll o.ä.).

##### 5.2.4.1 Mitarbeitergespräche

Jeweils im Herbst finden Mitarbeitergespräche („Beurteilung und Förderung“, kurz B+F) statt, bei denen es darum geht, die Zufriedenheit beider Seiten zu beleuchten, die Arbeitsleistung und Zielerreichung zu beurteilen, Verbesserungspotenzial zu definieren sowie die allgemeine Zufriedenheit und die beidseitigen Erwartungen zu thematisieren.

#### 5.2.5 Verhalten bei geschehenen Fehlern nach innen

Auch wenn Fehler geschehen, die nicht nach aussen dringen, ist es wichtig, die entsprechenden Vorfälle intern offen zu thematisieren, gegebenenfalls im Team zu besprechen und wo möglich Schlüsse für die Zukunft zu ziehen.

### **5.3 Corporate Identity und Corporate Design**

Die Identität der Stadt Arbon manifestiert sich unter anderem im einheitlichen Erscheinungsbild, das sich durch sämtliche städtischen Kommunikationsmittel zieht – vom Jahresbericht über die Website bis hin zu Briefpapier, Kuverts und Visitenkarten. Zentrale Elemente des Corporate Designs sind das Logo der Stadt, die Schriftarten, die Farbsprache und die Art der Verwendung von Bildmaterial. Aus der standardisierten Kombination dieser Elemente ergibt sich der einheitliche optische Eindruck, der Geradlinigkeit und Kompetenz ausstrahlt. Die Stabsstelle Kommunikation überwacht die konsequente Umsetzung der Gestaltungsrichtlinien, wie sie im separaten Corporate-Design-Manual festgelegt sind.

## 6 Evaluation

Das vorliegende Konzept wird regelmässig durch die Stabsstelle Kommunikation überprüft. Wo nötig beschliesst der Stadtrat Änderungen, um die städtische Kommunikation an veränderte Bedingungen anzupassen und ihre Qualität zu sichern.

Zur Evaluation gehört auch die Wirkungskontrolle der eingesetzten Kommunikationsinstrumente:

- Erreichen diese ihre Ziele?
- Wie können sie verbessert werden?
- Sind sie gegebenenfalls durch andere Massnahmen zu ersetzen?

Bei der Evaluation von Kommunikationsmassnahmen ist zu berücksichtigen:

- Die Wirksamkeit von Kommunikation ist kaum je exakt messbar.
- Einzelne Kommunikationsmassnahmen wirken selten allein, sondern meist gemeinsam mit anderen Faktoren.
- In der Regel erzielt erst kontinuierliche Kommunikation über längere Zeit hinweg Wirkung.

**Gültigkeit**

Das vorliegende Kommunikationskonzept wird mit Stadtratsbeschluss Nr. 68 / 16 vom 18. April 2016 gültig. Es ersetzt das Dokument „Wegleitung für die Medienarbeit der Stadt Arbon“ vom 22. Oktober 2007.

Arbon, 18. April 2016

FÜR DEN STADTRAT ARBON

Andreas Balg  
Stadtpräsident

Claudia Hertach  
1. Stv.-Stadtschreiberin