



Kommunikationskonzept der Stadt Aarburg

vom 9. Dezember 2024

Stadtrat Aarburg

Städtchen 37

Postfach 32

4663 Aarburg

Telefon 062 787 14 20

E-Mail stadtrat@aarburg.ch



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Grundlagen	3
2.1. Öffentliche Dienstleistungen der Stadt Aarburg	3
2.2. Ziel und Zweck	3
2.3. Rechtliche Grundlagen	3
3. Strategie und Grundsätze	4
3.1. Kommunikationsstrategie	4
3.2. Kommunikationsgrundsätze	4
3.3. Rahmenbedingungen	5
3.4. Kommunikationsziele	6
4. Akteure	6
4.1. Akteure der Stadt Aarburg (Modell)	7
5. Verantwortung und Organisation	7
5.1. Kommunikationsverantwortung	7
5.2. Fachstelle Marketing / Kommunikation	8
5.3. Kommunikationsgruppe	8
6. Interne Kommunikation	8
6.1. Verantwortlichkeiten und Pflichten	8
6.2. Bring- und Holschuld	9
6.3. Schriftliche Informationen	9
6.4. Mündliche Information	9
6.5. Informationsaustausch	9
7. Externe Kommunikation	12
7.1. Kanal (Kommunikationsart)	12
7.2. Datenschutz	15
8. Kommunikationssteuerung	16
8.1. Abteilungsübergreifende Kommunikation	16
8.2. Abteilungsspezifische Kommunikation	16
8.3. Medienarbeit	17
8.4. Krisenkommunikation	19
8.5. Strategische, projektbegleitende Kommunikation	19
9. Serviceverständnis und Reaktionszeiten	20
10. Finanzen	20
11. Erfolgskontrolle und Weiterbildung	20
11.1. Medienmonitoring	20
11.2. Evaluation Wirkung Kommunikationskonzept	20
11.3. Sensibilisierung und Training	20
12. Inkraftsetzung	21



Aus Gründen der Verständlichkeit werden in diesem Schriftstück nur männliche Formen von Personen- und Funktionsbezeichnungen verwendet.

1. Einleitung

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung nach innen und nach aussen unterliegt einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss vor allem den verwaltungsrechtlichen Vorgaben und Prinzipien wie dem Öffentlichkeitsprinzip, dem Vertrauensschutz oder dem Datenschutz genügen. Sie muss aber auch dem Amtsgeheimnis oder der Schweigepflicht gerecht werden.

Kommunikation beinhaltet nicht nur die Weitergabe von Informationen und die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit. Auch das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und Verwaltungsmitarbeitenden sowie das Erscheinungsbild und die Qualität der Dienstleistungen bilden zentrale Elemente in der Wahrnehmung von aussen.

2. Grundlagen

2.1. Öffentliche Dienstleistungen der Stadt Aarburg

Die Öffentlichkeit erwartet eine professionelle Informations- und Kommunikationstätigkeit. Die Stadt Aarburg kommuniziert über verschiedene Kanäle, mit unterschiedlichen Instrumenten.

Eine glaubwürdige Kommunikation (mit allen vorhandenen Zielgruppen intern und extern), das korrekte Verhalten (gegenüber Mitarbeitenden und Bevölkerung) und ein angemessenes Auftreten (an Veranstaltungen oder in den Medien) können dazu beitragen, die drei zentralen Werte

Vertrauen - Offenheit - Transparenz

langfristig zu sichern.

2.2. Ziel und Zweck

Dieses Konzept bildet die Grundlage für die interne und externe Kommunikation der Stadt Aarburg; sie dient dem Stadtrat und den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung als Leitfaden für die Kommunikationsarbeit. Um die tägliche Informations- und Kommunikationsarbeit zu erleichtern, sind Grundsätze, Verantwortlichkeiten und Abläufe der Kommunikations- und Informationstätigkeit von Exekutive und Verwaltung darin geregelt.

Dieses Konzept verschafft einen Überblick darüber, wie die Stadt Aarburg kommunizieren will. Das Konzept richtet sich an die Mitglieder des Stadtrats und die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung Aarburg.

Das Konzept wird regelmässig überprüft und bei Bedarf aktualisiert und weiterentwickelt. Verantwortlich dafür ist die Fachstelle Marketing / Kommunikation in Zusammenarbeit mit der Abteilungsleitung der Abteilung Zentrale Dienste.

Nicht Gegenstand dieses Konzeptes sind die Korrespondenzrichtlinien und die Unterschriftenregelung.

Das Kommunikationskonzept kann auch als Unterstützung für die Kommunikationsaktivitäten der weiteren Behörden, der Schulbehörde sowie der Stadtbibliothek und dem Heimatmuseum dienen.

2.3. Rechtliche Grundlagen

Die Kommunikation der Stadt Aarburg unterliegt – wie diejenige aller Behörden und Verwaltungsorgane – einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss einerseits verwaltungsrechtlichen Vorgaben wie dem Öffentlichkeitsprinzip, dem Datenschutz und dem Vertrauensschutz genügen, andererseits Prinzipien wie die Schweigepflicht oder das Amtsgeheimnis einhalten.

Die Kommunikation des Stadtrats und der Stadtverwaltung basiert auf folgenden gesetzlichen Grundlagen und Beschlüssen:



Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999

- Art. 9 Schutz vor Willkür und Wahrung von Treu und Glauben

Jede Person hat Anspruch darauf, von den staatlichen Organen ohne Willkür und nach Treu und Glauben behandelt zu werden.

- Art. 13 Schutz der Privatsphäre

Jede Person hat Anspruch auf Achtung ihres Privat- und Familienlebens, ihrer Wohnung sowie ihres Brief-, Post- und Fernmeldeverkehrs. Jede Person hat Anspruch auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten.

Verfassung des Kantons Aargau vom 25. Juni 1980

- § 73 Informationswesen

Die Öffentlichkeit wird laufend über die Tätigkeit der Behörden informiert.

Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen vom 24. Oktober 2006

- § 4 Amtliche Information der Bevölkerung

Die öffentlichen Organe sind verpflichtet, die Bevölkerung über Tätigkeiten und Angelegenheiten von allgemeinem Interesse von Amtes wegen zu informieren.

Von allgemeinem Interesse sind Informationen dann, wenn sie Belange von öffentlichem Interesse betreffen und für die Meinungsbildung und zur Wahrung der rechtsstaatlichen und demokratischen Rechte der Bürgerinnen und Bürger von Bedeutung sind.

- § 25 Einschränkungen

Auskunft und Einsicht dürfen aufgeschoben, eingeschränkt oder verweigert werden, soweit ein Gesetz oder überwiegende öffentliche oder private Interessen dies verlangen.

3. Strategie und Grundsätze

3.1. Kommunikationsstrategie

Mit einer transparenten und zeitgerechten Kommunikation sorgt die Stadt Aarburg dafür, dass die Entscheidungen von Behörden und Verwaltung nachvollziehbar sind. Die Stadt fördert damit die demokratische Mitwirkung und Entscheidungsfindung.

Die Stadt Aarburg nutzt für ihre Kommunikation zeitgemässe Kanäle, welche auf die Mediennutzung der anzusprechenden Akteure abgestimmt sind. Die Inhalte sind in ihrer Form sowohl auf die Akteure als auch auf die Kanäle abgestimmt.

Zur Förderung des demokratischen Diskurses im Sinne der Transparenz und zur Identitätsstiftung im gesellschaftlichen Zusammenleben nutzt die Stadt Aarburg ergänzend zu ihren eigenen Kommunikationskanälen (Homepage) verschiedene Medienprodukte von Dritten.

3.2. Kommunikationsgrundsätze

Die Stadt fördert mit einer aktiven und zeitnahen Kommunikation die demokratische Mitwirkung und Entscheidungsfindung. Folglich wird kommuniziert, sobald entscheidungsrelevante Inhalte transportiert werden können.



Die Kommunikationsfolge beachtet die Grundsätze *intern vor extern* und *Betroffene vor Beteiligten vor Dritten*.

Die Kommunikation ist umfassend, ohne dass wesentliche Elemente zurückgehalten werden. Sie erfolgt sachgerecht und gemäss den aktuellsten verfügbaren Informationen. Die Stadt nutzt dafür zeitgemässe Kanäle und wählt eine Sprache, welche auf die Kanäle und die Bezugsgruppen ausgerichtet ist.

Die Intensität der Kommunikation richtet sich danach, ob Botschaften und Inhalte vorhanden sind, welche kommuniziert werden können. Damit die Bezugsgruppen Entwicklungen (z. B. eines Projektes) vom ersten Entwurf über erörterte und verworfene Varianten bis zum Endergebnis mitverfolgen können, erfolgt die Kommunikation kontinuierlich.

In der Medienarbeit wird ein konstanter Output angestrebt. Die Medienarbeit von Behörden und Verwaltung wird koordiniert und auch auf Anlässe der Stadt abgestimmt, um eine Häufung von Botschaften und damit das Risiko der Nichtbeachtung gering zu halten.

Dabei gilt grundlegend, dass der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis über dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit und der Mitarbeitenden steht und wir uns überparteilich und parteipolitisch neutral an die Fakten halten.

- Wir kommunizieren proaktiv, geplant, gesteuert, sachlich, ehrlich, und kontinuierlich.
- Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.
- Pro Projekt und Thema gibt bei Medienanfragen grundsätzlich nur eine vorab definierte Person Auskunft.
- Wir kommunizieren zeitlich intern vor der Öffentlichkeit oder zumindest zeitgleich. Mit direkt Betroffenen kommunizieren wir vorgängig.
- Was grosse Betroffenheit auslöst, kommunizieren wir persönlich und empathisch. In solchen Fällen kommuniziert der Stadtpräsident persönlich mit intern Betroffenen und stellen sich den Fragen der Medien als Mittler zur Öffentlichkeit.
- Wir pflegen eine diskriminierungsfreie und geschlechtergerechte Kommunikation.
- Wir kommunizieren kurz, verständlich und klar; die Qualität der Kommunikation wird durch das Vier-Augenprinzip gewährleistet.
- Wir sind bezüglich der Kommunikationsarbeit offen für konstruktive Kritik, reflektieren begangene Fehler und lassen die Korrekturen in die künftige Kommunikationsarbeit einfließen.

3.3. Rahmenbedingungen

Unter Berücksichtigung des Legislaturziels 6.1 (*Aarburg kommuniziert offen nach aussen und fördert die Mitwirkung der Bevölkerung, um Vertrauen zu schaffen, am politischen und gesellschaftlichen Leben in Aarburg mitzuwirken.*) lauten die Rahmenbedingungen der Kommunikation der Stadt Aarburg:

- Aarburg steht zu einer koordinierten, abgestimmten und ausgewogenen Kommunikation, die von den Zielgruppen als kohärent und einheitlich wahrgenommen wird.
- Die Kommunikation soll sich in jeder Situation an den Bedürfnissen der Bevölkerung orientieren und wo immer möglich den Dialog und die Partizipation mit ihr fördern.
- Übergeordnete Themen des Stadtrats Aarburg werden koordiniert und in der Kommunikation zentral geführt.
- Für die Führung der Kommunikationsangelegenheiten der fünf Abteilungen sind die jeweiligen Abteilungsleiter verantwortlich.
- Die Fachstelle Marketing / Kommunikation führt alle Aufträge nach den Grundsätzen der Kommunikation der Stadt Aarburg aus.
- Grundsätzlich gilt das Öffentlichkeitsprinzip, das heisst, alle haben grundsätzlich das Recht auf Einsicht in amtliche Akten, sofern nicht schützenswerte Interessen entgegenstehen.
- Ein einheitliches und professionelles Erscheinungsbild erhöht die Glaubwürdigkeit der Kommunikation. Die geltenden CI/CD-Richtlinien der Stadt Aarburg sind deshalb bei allen externen Kommunikationsmassnahmen einzuhalten.



3.4. Kommunikationsziele

- Transparenz in die Verwaltungsarbeit schaffen und deren Akzeptanz fördern.
- Vertrauen in und Glaubwürdigkeit für den Stadtrat und die Stadtverwaltung schaffen.
- Die Identifikation und Zufriedenheit der Mitarbeitenden stärken.
- Die Arbeit des Stadtrats als ein für die Interessen der Stadt Aarburg handelndes Kollektiv vermitteln.
- Den Dialog mit der Bevölkerung der Stadt Aarburg stärken.
- Die Stadt Aarburg für die Wirtschaft und für aktuelle und potentielle Einwohner als attraktive Stadt positionieren.
- Das Entstehen von Gerüchten und Spekulationen aufgrund falscher oder mangelnder Information verhindern.
- Mit dem Einsatz von zeitgemässen und zielgruppenorientierten Medien alle Zielgruppen ansprechen.
- Den Medien ein verlässlicher Partner sein.

4. Akteure

Für eine wirkungsvolle Aufbereitung der Inhalte, ist es für den Sender einer Information von zentraler Bedeutung, den Empfängerkreis bzw. die Zielgruppe der Nachricht zu kennen. Weil eine Information bei den Empfängern jedoch meist eine Reaktion oder Aktion auslöst, werden diese im vorliegenden Konzept als *Akteure* bezeichnet. Bevor eine Information ausgesendet wird, lohnt sich ein Perspektivenwechsel - ein Hineinversetzen in die Ansichten und Bedürfnisse des betroffenen Akteurs.

Interne Akteure

- Stadtrat
- Abteilungsleiter, Kadermitglieder, Mitarbeiter der Stadtverwaltung
- Funktionäre, Kommissionen (stadträtlich gewählt)

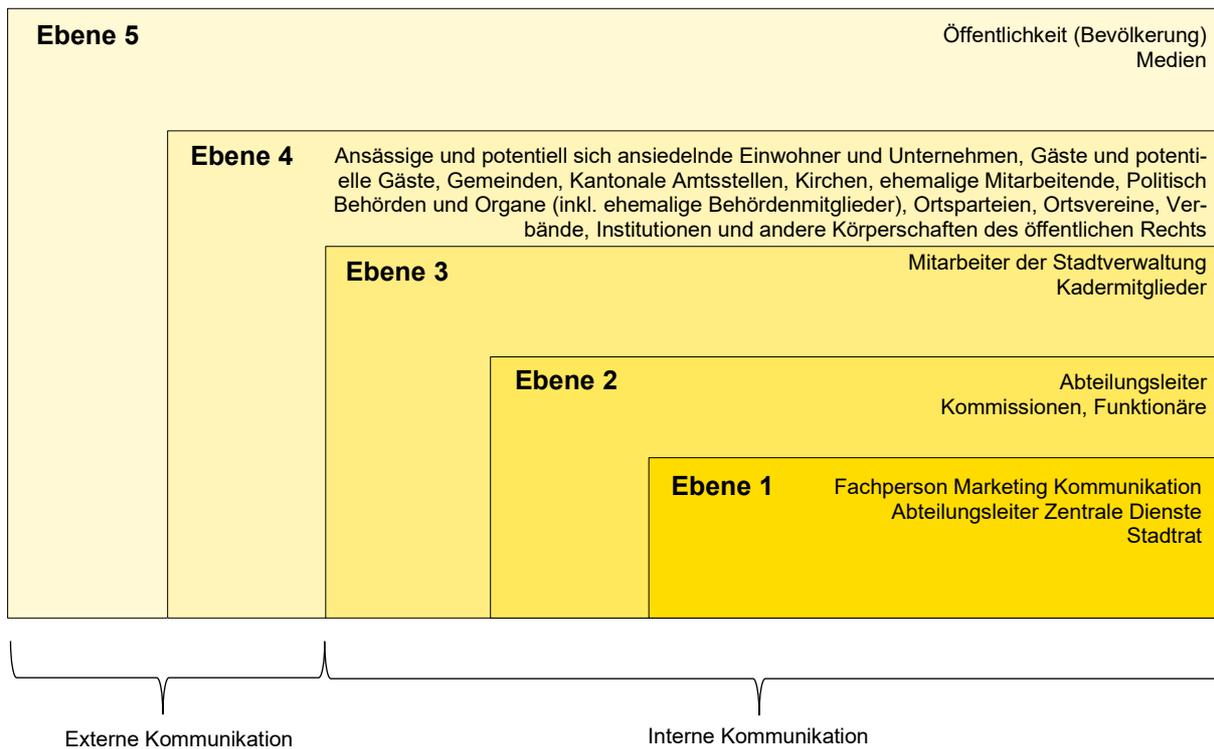
Externe Akteure

- Ansässige und potentiell sich ansiedelnde Einwohner
- Ansässige und potentiell sich ansiedelnde Unternehmen
- Gäste und potentielle Gäste
- Gemeinden bzw. Nachbargemeinden
- Kantonale Amtsstellen
- Kirchen
- Medien
- Ehemalige Mitarbeitende der Stadtverwaltung
- Politisch Behörden und Organe (inkl. ehemalige Behördenmitglieder)
- Ortsparteien
- Ortsvereine
- Verbände, Institutionen und andere Körperschaften des öffentlichen Rechts

Die Verantwortung für die Regelkommunikation ist in der Stadt Aarburg nach Kommunikationsebenen 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. Dabei kann sie Kommunikationsaufgaben innerhalb ihrer Führungslinie delegieren.
- stellt sicher, dass die Akteure ihre Ansprechpartner für Informationen von aussen nach innen kennen.
- ist Ansprechpartner bei Störfällen in der Kommunikation.

4.1. Akteure der Stadt Aarburg (Modell)



5. Verantwortung und Organisation

5.1. Kommunikationsverantwortung

Als *Regelkommunikation* versteht die Stadt Aarburg sämtliche institutionalisierten, regelmässig wiederkehrenden Kommunikationsmassnahmen. Die politische Verantwortung für die Gesamtkommunikation der Stadt Aarburg liegt beim Stadtrat Aarburg. Die ressortverantwortlichen Stadträte verantworten die Kommunikation über die Geschäfte aus ihrem Ressort.

Der Abteilungsleiter Zentrale Dienste ist zusammen mit der Fachstelle Marketing Kommunikation, die dem Abteilungsleiter Zentrale Dienste direkt unterstellt ist, für die Ausführung der internen wie externen Kommunikation zuständig.

In der Stadt Aarburg sind die Inhaber der Kommunikationsverantwortung für eine zweckmässige und wirkungsvolle Regelkommunikation auf ihrer Kommunikationsebene verantwortlich.

Kommunikationsverantwortung nach Ebenen

Ebene	Kommunikationsverantwortung	Akteure
1	Stadtpräsident	Stadtrat Abteilungsleiter Zentrale Dienste Fachperson Marketing Kommunikation
2	Stadtrat	Abteilungsleiter Kommissionen, Funktionäre
3	Abteilungsleiter	Kadermitglieder Mitarbeiter der Stadtverwaltung
4	Abteilungsleiter Zentrale Dienste Fachperson Marketing / Kommunikation	Externe Akteure (siehe Kapitel 4)
5	Abteilungsleiter Zentrale Dienste Fachperson Marketing / Kommunikation	Medien Öffentlichkeit



5.2. Fachstelle Marketing Kommunikation

Die Fachstelle Marketing Kommunikation (Abteilung Zentrale Dienste) der Stadt Aarburg ist die zentrale Schaltstelle der Kommunikation in der Stadt Aarburg.

Der Aufgabenbereich der Kommunikationsstelle umfasst folgende Bereiche:

- Planung und Weiterentwicklung der internen und externen Kommunikation der Stadt
- Definition und Evaluation der Kommunikationsziele (Genehmigung durch Stadtrat)
- Koordination der externen Kommunikation zwischen Stadtrat, Stadt- und Schulverwaltung
- Vorbereitung Stadtratsgeschäfte aus kommunikativer Sicht (Wording, Planung)
- Erstellung, Versand und Monitoring von Medienmitteilungen Stadtrat, Stadt- und Schulverwaltung
- Kommunikative Planung und Begleitung von Partizipationsprozessen
- Erstellung und Distribution von audiovisuellen Inhalten
- Zentrale Eingangsstelle für Medienanfragen
- Aufschaltung von Website-Inhalten mit News-Charakter (Medienmitteilungen etc.)
- Aufschaltung von multimedialen Social-Media-Posts und Monitoring der Social-Media-Auftritte
- Planung und Koordination der Öffentlichkeitsarbeit
- Redigieren von Bericht und Antrag an die Einwohner-Gemeindeversammlung
- Fachberatung bei konzeptionellen Arbeiten bzw. Projekten

5.3. Kommunikationsgruppe

Die Abteilungsleitenden bilden zusammen mit der Fachperson Marketing Kommunikation die Kommunikationsgruppe. Die periodischen Sitzungen der Kommunikationsgruppe dienen als Kommunikationsplattform der Stadtverwaltung. Für die Kommunikationsgruppe bestehen klar definierte Aufgabenbereiche, die durch die einzelnen Mitglieder wahrgenommen werden (siehe Anhang 1, *Aufgaben, Instrumente und Zuständigkeiten innerhalb der Kommunikationsgruppe*). So wird es der Stadtverwaltung ermöglicht, die Gesamtkommunikation zu planen und gezielt zu steuern.

6. Interne Kommunikation

Der internen Kommunikation kommt eine grosse Bedeutung zu. Bei allen Mitarbeitenden ist ein hoher, einheitlicher Informationsstand zu erreichen, denn informierte Mitarbeitende sind positiv gestimmte Image-träger, nach innen wie nach aussen. Sie sind loyal, aktiv, setzen sich für die Interessen der Stadt Aarburg ein und sind ein wichtiger Multiplikator mit hoher Glaubwürdigkeit.

Die Information der Mitarbeitenden erfolgt im Rahmen einer Regelkommunikation (zum Beispiel Teamsitzungen) durch ihre Vorgesetzten sowie bei Bedarf durch persönliche Gespräche, E-Mails oder Kommunikationsveranstaltungen.

Insbesondere bei heiklen Themen werden die Mitarbeitenden, wenn möglich, persönlich informiert. Sowohl innerhalb der Abteilungen als auch abteilungs- und stufenübergreifend ist das Ziel eine offene und faire Kommunikation, die den Zusammenhalt aller Mitarbeitenden fördert. Wichtig sind deshalb nicht nur eine persönliche Kommunikation, sondern auch Kontakte an Teamsitzungen, die Möglichkeit von gemeinsamen Pausen sowie Personalanlässe.

6.1. Verantwortlichkeiten und Pflichten

Kommunikation ist ein Führungsinstrument. Mitarbeitende in leitenden Positionen nehmen ihre Informationspflicht wahr und sind verantwortlich für die interne Kommunikation im von ihnen geleiteten Bereich. Dies gilt sowohl für die mündliche wie auch schriftliche Kommunikation.

Der Dienstweg ist einzuhalten. Das heisst: Die Kommunikation im Zusammenhang mit dem Ablauf der Tätigkeiten innerhalb der Verwaltung läuft prinzipiell entlang der Kompetenzstruktur. Bei Fragen und aussergewöhnlichen Ereignissen nehmen die Mitarbeitenden mit der direkt vorgesetzten resp. mit der direkt nachgeordneten Stelle Kontakt auf.



Die spezifischen Verantwortlichkeiten und Kompetenzen sind in den Stellenbeschreibungen geregelt. Zur Weiterleitung von relevanten Informationen ist diejenige Stelle verantwortlich, welche nach Stellenbeschreibung und Organigramm für den betroffenen Unternehmensbereich zuständig ist.

Bei Konflikten versuchen die involvierten Parteien unter sich eine Lösung zu finden. Wenn keine Einigung möglich ist, wird – nach vorgängiger Information der Konfliktpartner – die nächst höhere Instanz beigezogen.

Mitarbeitende haben die Möglichkeit, ihren Vorgesetzten konkrete Anliegen vorzutragen und Anträge zu stellen.

Äusserungen der Mitarbeitenden der Stadtverwaltung nach aussen werden sowohl durch die Schweigepflicht als auch durch die Treuepflicht eingeschränkt; sie haben sich Äusserungen zu enthalten, die das Vertrauen der Öffentlichkeit in das Gemeinwesen der Stadt Aarburg und damit dessen Ansehen schädigen.

6.2. Bring- und Holschuld

Diejenigen Mitarbeitenden, die für die Vermittlung der Kommunikationsinhalte verantwortlich sind, haben gegenüber den Informationsempfängern eine *Bringschuld*: Sie sind verpflichtet, die Mitarbeitenden zu informieren.

Da es in seltenen Fällen vorkommen kann, dass Informationen nicht oder erst verspätet weitergegeben werden können, kennt die Stadt Aarburg auch die *Holschuld*: Mitarbeitende, die auf eine Information angewiesen sind oder eine solche erwarten, sind aufgefordert, sich zu erkundigen.

6.3. Schriftliche Informationen

Ein grosser Teil der Mitarbeitenden verfügt am Arbeitsplatz über einen Computer sowie einen E-Mail-Account. Es wird sichergestellt, dass auch Mitarbeitende ohne PC-Zugang die Information möglichst zeitgleich (postalisch, per interner Post, per Aushang) erhalten. Verantwortlich dafür sind die direkten Vorgesetzten.

6.4. Mündliche Information

Für die mündliche Kommunikation stehen diverse Kanäle zur Verfügung wie informelle Gespräche und regelmässige Besprechungen. Dabei wird stets dem Grundsatz einer offenen, klaren und direkten Kommunikation gefolgt.

6.5. Informationsaustausch

Innerhalb des Stadtrates

Die Mitglieder des Stadtrates informieren sich anlässlich der Stadtratssitzung gegenseitig und frühzeitig über die laufenden Geschäfte in ihren Geschäftsbereichen.

Bei aussergewöhnlichen Vorkommnissen informieren die Mitglieder des Stadtrats unverzüglich den Stadtpräsidenten und den Abteilungsleiter Zentrale Dienste.

In Absprache mit dem Stadtpräsidenten vertreten (bei Bedarf) die Abteilungsleiter ihre Geschäfte selbst und werden zu den Stadtratssitzungen eingeladen. Sinngemäss gilt dies auch für Vertretungen aus weiteren Behörden, Kommissionen und Institutionen oder für externe Experten.

Stadtrat und Fachbehörden / Kommissionen (Schule, Wahlbüro, Finanz- und Geschäftsprüfungskommission, etc.)

Der Informationsaustausch mit den Fachbehörden wird bei Bedarf durch ressortverantwortlichen Stadtrat in diesen Gremien (Wahlbüro: durch den Abteilungsleiter Zentrale Dienste) sichergestellt.



Stadtrat – Abteilungsleiter Zentrale Dienste

Der Abteilungsleiter Zentrale Dienste informiert den Stadtrat anlässlich der Stadtratssitzungen über aktuelle Themen aus der Stadtverwaltung.

Der Abteilungsleiter Zentrale Dienste informiert die Abteilungsleitenden in der Regel am Tag nach der Sitzung im Rahmen der Abteilungsleitungssitzung über die für sie relevanten Entscheide des Stadtrats.

Die Abteilungsleitenden orientieren ihrerseits auf angemessene Weise ihre Mitarbeitenden über die wesentlichen Geschäfte des Stadtrats.

Die Abteilungsleitenden informieren sich im Rahmen ihrer Abteilungsleitungssitzung gegenseitig und frühzeitig über laufende Geschäfte und Projekte und koordinieren das weitere Vorgehen.

6.5.1. Kanal (Persönlicher Austausch)

Die nachfolgenden Plattformen sichern einen zeitnahen und stufengerechten Informationsfluss. Die Informationsvermittlung erfolgt persönlich und ist zeitlich aufeinander abgestimmt.

Kanal	Kanalverantwortung	Beschreibung	Ebene
Stadtratssitzung	Stadtpräsident	Gegenseitige Information über wichtige Themen. Informationen aus Kommissionen / andere Gremien	1
Abteilungsleitersitzung	Vorsitz (Sprecher) ALS	Gegenseitige Information über wichtige Themen. Informationen aus dem Stadtrat und aus den Abteilungen	2
Klausur (Strategie- und Controlling)	Stadtpräsident	Gegenseitige Information über wichtige strategische Themen.	1, (2)
Kadersitzung	Stadtpräsident	Gegenseitige Information über wichtige Themen. Informationen aus dem Stadtrat und aus den Abteilungen	2
Sitzungen der Kommunikationsgruppe	AL ZD FS MK	Informationen aus Stadtrat und Abteilungsleitung. Gegenseitige Information über wichtige Kommunikationsthemen.	2
Informationsveranstaltung MA	Abteilungsleiter PD	Bei Bedarf werden für zentrale Themen von hoher Wichtigkeit Kommunikationsveranstaltungen abgehalten.	2, 3

Stadtratssitzung

Für den Informationsfluss zwischen Stadtrat und Stadtverwaltung ist der Abteilungsleiter Zentrale Dienste zuständig, welcher der Schweigepflicht untersteht.

Im Rahmen der Stadtratssitzung informieren sich die Mitglieder des Stadtrats gegenseitig frühzeitig und so umfassend wie nötig über die laufenden und geplanten Geschäfte ihrer Ressorts.

Bei wichtigen und/oder aussergewöhnlichen Ereignissen informiert der Ressortverantwortliche den Stadtpräsidenten und den Abteilungsleiter Zentrale Dienste. Der Stadtrat beschliesst, welche Entscheide, Beschlüsse, Ereignisse etc. Kommunikationsmassnahmen zur Folge haben. Bei jedem Geschäft wird separat entschieden, ob es eine externe oder interne Kommunikation zur Folge hat.

Bei Entscheidungsfixpunkten bzw. bei Beschlüssen in Stadtratssitzungen ist eine gut eingespielte Regelkommunikation auf der Basis des Öffentlichkeitsprinzips von besonderer Bedeutung für die Akzeptanz der Beschlüsse.

Sämtlich Beschlüsse des Stadtrates werden gemäss IDAG klassiert. Dadurch entsteht Klarheit für die Stadtratsmitglieder, für die Medienarbeit und auch für allfällige Anfragen von Interessierten, die sich auf das Öffentlichkeitsprinzip berufen.

Für die Beschlüsse gelten die folgenden Klassifizierungen:

Klassifizierung	Beschreibung	Vorgehen
öffentlich (teilweise öffentlich)	Beschluss enthält keine gemäss §§ 3 bis 6 IDAG geschützten Inhalte	Bei Inhalten von hohem öffentlichem Interesse wird aktiv kommuniziert; bei allen übrigen Inhalten wird auf Gesuch hin gemäss § 35 schriftlich informiert.
nicht öffentlich (zeitlich befristet nicht öffentlich)	Beschluss enthält gemäss §§ 3 bis 6 IDAG geschützte Inhalte bzw. ergibt mit Weglassung dieser geschützten Inhalte keinen Sinn mehr	Die Klassifizierung wird mit Angabe der betroffenen Bestimmung im Protokoll festgehalten; auf Gesuch gemäss § 35 IDAG wird der Beschluss nicht mitgeteilt und die Ablehnung des Gesuchs nachvollziehbar begründet.

Grundsätzlich ist der Zugang und somit auch der Versand von Protokollen von Stadtratssitzungen gemäss § 7 Abs. 1 lit. a) IDAG ausgeschlossen.

Sachverhalt und Erwägungen geben den Sitzungsverlauf wieder und werden daher ebenfalls als *nicht öffentlich* verstanden. Sie können jedoch, insbesondere in der Medienarbeit, zum Verständnis der Beschlüsse selektiv verwendet werden.

Bei konfliktiven Geschäften bzw. solchen mit einem möglichen öffentlichen Interesse wird ein gemeinsames Wording festgelegt sowie ein Sprecher oder eine Sprecherin gegenüber Medien und Öffentlichkeit bestimmt.

Abteilungsleitersitzung

Die Abteilungsleiter tauschen sich im Rahmen ihrer regelmässigen Sitzung sowohl untereinander wie auch vorgängig mit ihren Ressortverantwortlichen auf der strategischen Stadtratsebene aus. Die Abteilungsleiter bringen übergreifende Themen in die Abteilungssitzung ein, wo entschieden wird, was durch die Fachstelle Marketing / Kommunikation in welcher Form zu kommunizieren ist.

Kommunikation ist ein festes Traktandum jeder Abteilungssitzung, wo entschieden wird, mit welchem Kommunikationsmittel welche Zielgruppen zu informieren sind.

Klausur (Strategie- und Controlling)

In der Klausur werden, abseits des Tagesgeschäfts strategische Ziele definiert und Zukunftsprojekte konkretisiert. Sie bietet Raum für tiefgehende Diskussionen und den Austausch über Hintergründe und Prioritäten im Stadtrat (Teilnahme des Abteilungsleiters Zentrale Dienste ist bei Kommunikationsthemen).

Kadersitzung

Im Rahmen einer Regelkommunikation geben der Stadtpräsident und die Abteilungsleiter Informationen an die Kadermitglieder weiter. Die Abteilungsleiter sind für die interne Kommunikation in ihren Abteilungen zuständig sowie dafür, Inputs und Informationen für die externe Kommunikation bereitzustellen. In den Kadersitzungen findet die Kommunikation über abteilungs-, respektive abteilungsspezifische Themen sowie über andere wichtige Themen statt.

Sitzung der Kommunikationsgruppe

In der monatlichen Sitzung behandelt die Kommunikationsgruppe kommunikationsrelevante Themen, erteilt und präzisiert Aufträge und steuert (ff Fachstelle Marketing / Kommunikation) die interne und externe Kommunikation der Stadt Aarburg.

Die Kommunikationsgruppe ist bei auftretenden oder zu erwartenden Krisen mit Potential für mögliche negative Medienberichterstattung oder ähnlichem Ausmass unvermittelt ins Bild zu setzen; sie kann nach Beurteilung der Lage anschliessend den Krisenstab Kommunikation einberufen (siehe Anhang 2, Krisenkommunikation).



Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende

Nach Bedarf finden zu wichtigen Personal- und/oder komplexen Sachfragen obligatorische Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende statt. Diese Veranstaltungen ermöglichen den Dialog mit den Mitarbeitenden.

6.5.2. Kanal (Kommunikationsart)

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die eingesetzten Kommunikationsmittel.

Kanal (Kommunikationsart)	Kanalverantwortung	Beschreibung	Ebene
E-Mail (Verteiler Kader / alle MA)	AL ZD FS MK	Ein wichtiges Kommunikationsinstrument, sowohl extern wie intern; Themenspezifische Informationsschreiben, die schnell und zeitnah vermittelt werden sollen	2, 3
Personalinfo	AL ZD AL PD FS MK	Ein strategisch wichtiges Print-Kommunikationsmittel ist der monatlich erscheinende Newsletter (Personalinfo) für alle Mitarbeitenden und den Stadtrat. Die Redaktions-Richtlinien des Newsletters werden in einem separaten Dokument festgehalten.	2, 3

7. Externe Kommunikation

Die Stadt Aarburg informiert mit modernen Kommunikationsmitteln über ihre Tätigkeit und nimmt Stellung zu grundlegenden Fragen. Ziel ist es, die Öffentlichkeit über die Tätigkeit der Behörden zu informieren, deren Wirken nachvollziehbar zu machen und den Dialog mit der Bevölkerung, der Wirtschaft, den Interessenverbänden, Vereinen und Organisationen zu pflegen. In der Regel werden alle öffentlichen Informationen in Printversion, die an externe Ansprechpartner übermittelt werden, auf der Webseite www.aarburg.ch publiziert.

7.1. Kanal (Kommunikationsart)

Informationen können ihre Wirkung nur entfalten, wenn sie zeitgerecht über den richtigen Kanal vermittelt werden. Damit die Information ihre optimale Wirkung entfalten kann, muss die Wahl der Kommunikationskanäle auf die jeweilige Kommunikationsebene und auf die anzusprechenden Akteure angepasst werden.

Die Wahl des Kanals muss allerdings in jedem Einzelfall neu beurteilt und auch auf den Inhalt der Mitteilung abgestimmt werden.

Kanal (Kommunikationsart)	Kanalverantwortung	Beschreibung	Ebene
Sprechstunde Stadtpräsident	Stadtpräsident	Der Stadtpräsident bietet der Bevölkerung regelmässig die Gelegenheit, ihm ohne Voranmeldung persönlich Anliegen vorzubringen. Das persönliche Gespräch ist für die Erörterung komplexer Sachverhalte häufig geeigneter als die schriftliche Kommunikation.	4, 5
Persönliche Kontakte	Stadtrat AL Kader Mitarbeitende	Der Stadtrat pflegt den Kontakt zur und die Zusammenarbeit mit der Politik, Wirtschaft, und ansässigen Organisationen und vertritt die Stadt Aarburg an öffentlichen Veranstaltungen. Viele Mitarbeitende stehen im regelmässigen Kontakt mit der Bevölkerung, sei dies via Telefon, E-Mail oder im Rahmen eines persönlichen Zusammentreffens. Sie treten dabei freundlich, zuvorkommend und professionell auf und begegnen der	4, 5



		Bevölkerung als Kunde und Partner. Für die Klärung wichtiger Anliegen, z.B. der Beratung von Einwohnern, Anregungen, Reklamationen, Auskünften etc. kann ein Besprechungstermin vereinbart werden. Die Fachstelle Mark / Kom erlässt in diesem Zusammenhang detaillierte Standards.	
Botschaften (Abstimmungsunterlagen)	AL ZD FS MK	Der Stadtrat verfasst sachliche Erläuterungen, die versendet und auf der Homepage veröffentlicht werden.	5
Rechenschaftsbericht	AL ZD FS MK	Der Rechenschaftsbericht erscheint jährlich. Die Abteilungsleiter erstellen den Rechenschaftsbericht zuhanden des Stadtrats. Der Stadtrat gibt den Bericht zur Veröffentlichung frei.	5
Informationsschreiben Betroffene (persönlich)	AL ZD FS MK	Themenspezifische Informationsschreiben	4, 5
Informationsveranstaltung Betroffene (persönlich)	AL ZD FS MK	Bei Bedarf werden für zentrale Themen von hoher Wichtigkeit Kommunikationsveranstaltungen abgehalten. Bei grösseren Projekten oder Themen von allgemeinem Interesse wird die Aarburger Bevölkerung zu einem Informations- und Diskussionsanlass eingeladen. Bei dieser Gelegenheit werden aktuelle oder zukünftige Vorhaben vorgestellt und mit interessierten Kreisen diskutiert und Feedbacks eingeholt.	4, 5
Gesellschaftliche Veranstaltungen	AL ZD FS MK	Die Stadt Aarburg lädt die Bevölkerung zu Veranstaltungen wie Neujahrsapéro, Neuzuzügeranlass, Gewerbeapéro, usw. ein. Zudem unterstützt die Stadt Aarburg die Durchführung von Anlässen wie Märkte, Nationalfeiertag, Jugendfeste, Weihnachtsmarkt usw. und weitere kulturelle Veranstaltungen (unter Einhaltung der bestehenden Reglemente).	5
Homepage	AL ZD FS MK	Allgemeine und themenspezifische Informationen ohne einen gezielten Adressaten; Die Internetseite www.aarburg.ch ist das virtuelle Portal der Stadt Aarburg und die zentrale Kommunikationsplattform; sie verschafft einen umfassenden inhaltlichen Überblick über die Angebote, Dienstleistungen und Aktivitäten der Stadt Aarburg und enthält alle wichtigen Informationen für alle aufgeführten Zielgruppen. www.aarburg.ch ist ein moderner Internetauftritt mit übersichtlichem Aufbau und hoher Benutzerfreundlichkeit. Sie ist für Smartphones und Tablets optimiert, bietet eine moderne Suchfunktion an und ist auch für Menschen mit Behinderung zugänglich. Die Gemeindegasse empfängt die Besucher mit einer attraktiven Startseite und bietet viele Informationen über die Stadtverwaltung, die Politik und die Wirtschaft an, bringt News, listet Vereine auf. Unter der Rubrik News werden unter anderem die amtlichen Publikationen oder laufenden Projekte sowie die	5



		wichtigsten Informationen zu Abstimmungen und Wahlen publiziert. Unter der Rubrik <i>Verwaltung</i> sind informative Gesetzes- und Reglementstexte sowie alle für die Benutzer relevanten Formulare zu finden. Weiter bietet sie auch einen Veranstaltungskalender mit wertvollen Veranstaltungshinweisen an. Grundsätzlich werden alle externen Informationen auf der Website www.aarburg.ch publiziert. Die Internetseite wird regelmässig aktualisiert und wenn nötig erweitert.	
Amtliche Publikationen	AL ZD FS MK	Die amtlichen Publikationen der Stadt Aarburg werden im Allgemeinen Anzeiger / Wiggertaler (AA/WT) und auf der Webseite der Stadt Aarburg veröffentlicht. Auch Veranstaltungshinweise und andere Mitteilungen mit offiziellem Charakter werden auf der Webseite und im WT publiziert.; die Abteilungsleiter sind für die korrekte und fristgerechte Veröffentlichung amtlicher Publikationen in ihrem Aufgabenbereich verantwortlich. Die Weitergabe an die Medien erfolgt über den AL ZD und/oder die Fachstelle Mark / Kom.	4, 5
Anschlagkasten Kirchfelsen	AL ZD FS MK	Wichtige Informationen und Veranstaltungshinweise für die Bevölkerung werden in den Informationskästen der Stadt Aarburg ausgehängt. Resultate von Wahlen und Abstimmungen, Todesanzeigen, militärische Publikationen, Einladungen zu Anlässen, welche die Stadt Aarburg organisiert und weitere Meldungen werden hier veröffentlicht.	5
Gemeinde-News-App	AL ZD FS MK	Mit der eingeführten Gemeinde-News-App werden zusätzliche Funktionalitäten angeboten, so etwa eine Push-Notifikationen.	4, 5
Social Media	AL ZD FS MK	Facebook, Twitter, Instagramm, LinkedIn, etc. (Ausnahme)	5
Medienmitteilungen (NadR)	AL ZD FS MK	Den Medien werden regelmässig Medienmitteilungen zu den relevanten aktuellen Entwicklungen und Aktivitäten zugestellt, beispielsweise zu wichtigen Entscheidungen des Stadtrats, bei einer bevorstehenden oder erfolgten EGV, zu Wahlen, aktuellen Projekten etc. Aber auch jährlich wiederkehrende Aktivitäten oder Ereignisse werden medial begleitet und dazu genutzt, die Bevölkerung zu informieren und wo nötig zu einem Thema zu sensibilisieren. Der Auftrag zu einer Medienmitteilung erfolgt durch den Stadtrat oder die Abteilungsleiter. Alle ausgehenden Medienmitteilungen, welcher Art auch immer (amtliche Publikationen im WT oder Medien generell), gehen per E-Mail an alle Stadträte und alle Mitarbeitenden. Somit ist gewährleistet, dass die Mitarbeitenden und Stadträte Neuigkeiten	5



		nicht aus der Zeitung erfahren und im Voraus wissen, worum es geht, falls sie am Erscheinungstag auf ein Thema angesprochen werden.	
Medienorientierung	FS MK	Neuigkeiten vor Pressvertretern präsentieren und mit den resultierenden Medienberichten die breite Bevölkerung erreichen; Bei wichtigen Ereignissen resp. Informationen, welche erklärt werden müssen und/oder auf welche Fragen zu erwarten sind, wird eine Medienorientierung abgehalten. Der Auftrag zu einer Medienorientierung erfolgt durch den Stadtpräsidenten. In der Regel werden Medienorientierungen vom Stadtpräsidenten geleitet. Anwesend sind die für das Thema relevanten Auskunftspersonen. Die Medien werden durch die Fachstelle Mark / Kom eingeladen und erhalten von dieser nach Möglichkeit eine schriftliche Dokumentation; die FS MK und der AL ZD sind an der Medienorientierung anwesend.	5
Inserate / Content Marketing	FS MK	Themenspezifische Informationen ohne oder für einen gezielten Adressaten; ausgelöst durch den Stadtrat oder die Abteilungsleiter	4, 5
Aushang / Plakat / Flyer	FS MK	Themenspezifische Informationen ohne oder für einen gezielten Adressaten; ausgelöst durch den Stadtrat oder die Abteilungsleiter; Wichtige Hinweise auf Veranstaltungen, Ausstellungen, Abstimmungen etc. werden durch Plakatständer publiziert.	4, 5
Hotline (Krise)	Stadtpräsident AL ZD AL IS FS MK	Telefon-Hotline für Fragen aus der Bevölkerung bei nationalen oder kommunalen Krisen	5

7.1.1. Ausnahme Social Media

Neue Medien wie Facebook, X, Instagram und LinkedIn werden zurzeit nicht als offizielle Kommunikationskanäle eingesetzt. Es ist aber stetig zu prüfen, ob eine bereichs- oder dienstleistungsspezifische Facebook- oder eine andere Social Media-Präsenz sinnvoll ist.

Die Kommunikation der Stadt Aarburg definiert sich lokal / regional und muss in der Regel nicht schweiz- oder weltweit stattfinden. Die bekannten Zielgruppen befinden sich vor Ort (Stadt Aarburg). Auswärts lebende Aarburger informieren sich über die Homepage www.aarburg.ch über sie allenfalls interessierende Themen. Zudem ist im Bereich *Social Media* dauernd mit technisch Änderungen und Modeströmungen zu rechnen, die weitere interne Ressourcen binden würden.

Die Aufschaltung von Social-Media-Accounts bedarf der Genehmigung durch den Stadtrat.

7.2. Datenschutz

Beim Einsatz von Online-Kommunikationskanälen und insbesondere von Social Media ist die Verarbeitung von personenbezogenen Daten bei bestimmten Funktionalitäten unerlässlich. Die Stadt Aarburg hält sich dabei an die Vorgaben des kantonalen Datenschutzgesetzes. Besonders zu beachten sind dabei die aktive Information und die explizite Zustimmung der Nutzer zur Sammlung und Bearbeitung personenbezogener Daten.

8. Kommunikationssteuerung

8.1. Abteilungsübergreifende Kommunikation

Abteilungsübergreifende Kommunikation wird in der Regel dort betrieben, wo es um Projekte und Dienstleistungen der Stadt Aarburg geht, bei denen ein einheitlicher Auftritt über mehrere Bereiche angestrebt wird. Für die Koordination und die Führung solcher zentraleren Kommunikationsangelegenheiten ist die Abteilung Zentrale Dienste mit der Fachstelle Marketing / Kommunikation verantwortlich. Die Freigabe der Kommunikation erfolgt durch den Stadtrat, respektive den Stadtpräsidenten.

Ablauf

	SP	SR	AL	FP MK	KG
Auftragserteilung	X via AL ZD	X via AL ZD	X via FP MK		
Kommunikationsplan (nach Bedarf und Komplexität)				X	BU
Kommunikationsinhalt			X	BU	BU
Freigabe	X			P	
Durchführung				X	BU

Stadtrat (SR); Stadtpräsident (SP); Abteilungsleiter Zentrale Dienste (AL ZD); Fachperson Marketing Kommunikation (FP MK); Kommunikationsgruppe (KG); Abteilungsleiter (AL)

Verantwortlich (X); Prüfung (P); Beratung/Unterstützung (BU)

8.2. Abteilungsspezifische Kommunikation

Die Kommunikationsverantwortung ist grundsätzlich dort angesiedelt, wo die Verantwortung für die Vorbereitung für das entsprechende Thema liegt, also in der Regel auf der Ebene der einzelnen Abteilungen.

Der ressortverantwortliche Stadtrat ist bei politischen, respektive strategischen Kommunikationsinhalten in den Prozess miteinzubeziehen; die Freigabe solcher Inhalte erfolgt denn auch durch den ressortverantwortlichen Stadtrat.

Grundsätzlich soll die Kommunikation immer koordiniert und abgestimmt erfolgen, damit sie als zusammenhängend und einheitlich wahrgenommen wird. Deshalb arbeiten die Abteilungen mit der Fachstelle Marketing Kommunikation zusammen, die ihnen beim Vermitteln der Informationen und beim Zugang zu den Kommunikationskanälen professionelle Unterstützung und Beratung bietet.

Damit die Qualität der abteilungsspezifischen Kommunikation über alle Abteilungen hinweg optimiert und gesichert werden kann, stellt die Fachstelle Marketing Kommunikation einen Kommunikationsplan zur Verfügung (siehe Anhang 3, Kommunikationsplan) und steht den Abteilungen beratend zur Verfügung. Der Kommunikationsplan ist Teil der Dokumentation des Geschäftes / Projektes.

Die Fachperson Marketing Kommunikation prüft das im Formular deklarierte Kommunikationsvorgehen und ergänzt es nach Bedarf bzw. nimmt mit der zuständigen Abteilung Kontakt bezüglich der Koordination des Geschäftes auf.

Die Abteilungen sind für die abteilungsintern produzierten Kommunikationsinhalte im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit inklusive Qualitätssicherung verantwortlich. Bei Bedarf kann die Fachperson Marketing Kommunikation zur Unterstützung herbeigezogen werden.

Ablauf

	SR	RVSR	AL	AL ZD	FP MK
Auftragserteilung	X via AL ZD	X via AL	X		
Kommunikationsplan (nach Bedarf und Komplexität)					X
Kommunikationsinhalt			X		BU
Freigabe		X Strategische Inhalte	X Fachliche Inhalte	BU	P
Durchführung					X

Stadtrat (SR); Ressortverantwortlicher Stadtrat (RVSR); Abteilungsleiter Zentrale Dienste (AL ZD); Fachperson Marketing / Kommunikation (FP MK); Kommunikationsgruppe (KG); Abteilungsleiter (AL)

Verantwortlich (X); Prüfung (P); Beratung/Unterstützung (BU)

8.3. Medienarbeit

Die Stadt Aarburg informiert proaktiv oder auf Anfrage und ist in den Medien positiv präsent. Ein Medien-Kontaktrapport (siehe Anhang 4, Medien-Kontaktrapport) stellt eine geplante und koordinierte Zusammenarbeit mit den Medien sicher. Weitere Dokumente (siehe Anhang 5, Leitfaden Umgang mit den Medien) unterstützen die Medienarbeit. Um mit den Medien in Kontakt zu treten, ist ein Medienverteiler vorhanden, der durch die Fachstelle Marketing / Kommunikation regelmässig aktualisiert wird.

Medien orientieren sich bei der Themenwahl aus ökonomischen Gründen meist am Nachrichtenwert. Nachrichtenwerte sind Kriterien, die einen Hinweis darauf geben, ob ein Thema eine Nachricht wert ist, also von den Konsumenten gut beachtet sein wird. 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. Bei der Themenwahl hat die Frage nach den Nachrichtenwerten oberste Priorität.

Folgende Nachrichtenwerte sollen berücksichtigt werden:

- Neuigkeit
- Nähe
- Tragweite
- Konflikt
- Emotionen
- Fortschritt

Die Stadt Aarburg 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 Fachstelle Marketing / Kommunikation in beiden Fällen an den obengenannten Nachrichtenwerten.

8.3.1. Grundsätze der Medienarbeit

Für die Medienarbeit der Stadt Aarburg gelten folgende Grundsätze:

- Die Stadt informiert die Medien aktiv, auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen. So behält sie die Kommunikationshoheit.



- Medienstatements zu einer Thematik werden bei einem Mediensprecher gebündelt. Bei der Bestimmung dieser Person gilt der Grundsatz: Je gewichtiger das Ereignis, desto höher in der Hierarchieebene des Vertreters nach aussen. Wer nicht als Mediensprecher bestimmt ist, gibt gegenüber den Medien keine Auskunft.
- In der Regelkommunikation sind Mediensprecher zu bezeichnen, die am nächsten mit der Thematik vertraut und damit gegen aussen glaubwürdig sind. Die Fachstelle Marketing / Kommunikation bereitet ungeübte Sprecher auf den Medienauftritt vor und unterstützt bei der Autorisierung des Beitrags.
- Nur Fakten und gesichertes Wissen werden kommuniziert; das Wesentliche wird in kurzen und verständlichen Aussagen (Kernbotschaften) gesagt - keine Mutmassungen, Verdächtigungen oder Anschuldigungen.
- Die interne Vor-Information ist sicherzustellen; interne Akteure sollten Informationen niemals aus den Medien erfahren.
- Ist aufgrund des Nachrichtenwerts von einem grossen Medieninteresse mit zahlreichen Rückfragen auszugehen, wird eine Medienkonferenz organisiert.

8.3.2. Organisation und Prozesse der Medienarbeit

Die Medienarbeit ist in der Stadt Aarburg klar strukturiert und standardisiert. Die aktive Medienarbeit zu Geschäften des Stadtrats erfolgt gemäss Kapitel 6.5.1 dieses Konzepts. Für die übrige Medienarbeit gelten die nachfolgenden Standardprozesse.

Aktive Medienarbeit

Die aktive Medienarbeit erfolgt auf Initiative des Stadtrats oder der Abteilungsleiter. Ebenfalls kann die Fachstelle Marketing / Kommunikation eine aktive Medienarbeit initiieren. Die Verantwortung für die aktive Medienarbeit trägt der zuständige Ressortverantwortliche; der Stadtpräsident hat ein Veto-Recht.

Reaktive Medienarbeit

Die Zahl der Akteure der reaktiven Medienarbeit wird beschränkt auf wenige Personen. Wichtig ist die frühzeitige Querinformation der relevanten Akteure. Eine Auskunftserteilung durch Mitarbeitende der Verwaltung ist möglich, sofern dies mit der Fachstelle Marketing / Kommunikation und dem zuständigen Abteilungsleiter abgesprochen ist. Die Medienschaffenden erhalten rasch eine Statusmeldung, bis wann, von wem und in welcher Form die Beantwortung erfolgt. Die Autorisierung von Zitaten ist mit dem Medium frühzeitig geklärt.

Auf Leserbriefe, offene Briefe oder Leserkommentare (Social Media) wird nicht über öffentliche Kanäle reagiert – es sei denn, es liegt eine entsprechende Medienanfrage vor. Alle Korrekturen von fehlerhaften Medienberichten sind mit der Fachstelle Marketing / Kommunikation abzusprechen.

8.3.3. Amtliche Publikationen

Dem Allgemeinen Anzeiger / Wiggertaler (AA/WT) als lokale Wochenzeitung kommt für die Publikation der *Amtlichen Publikationen* eine besondere Stellung zu. Die *Amtlichen Publikationen* sind durch die Abteilungen bis jeweils am Freitag 17.00 Uhr der Fachstelle Marketing / Kommunikation zuzustellen, damit diese zur Publikation freigegeben werden können. Alle Mitteilungen an die Medien werden auch auf der Homepage publiziert.

8.3.4. Persönliche Stellungnahmen und Interviews

Bei Stellungnahmen ist das Kollegialitätsprinzip einzuhalten. Demzufolge werden Beschlüsse des Stadtrats von allen entsprechend vertreten. Beinhaltet eine Stellungnahme die persönliche Meinung der Auskunft gebenden Person und nicht die Haltung der Gesamtbehörde, muss dies klargestellt und diese als persönliche Meinung bezeichnet sein. Interviews und wörtliche Zitate sind vor der Publikation gegenzulesen und zu überprüfen. Bei persönlichen Medienanfragen an Mitglieder des Stadtrats, Abteilungsleiter oder an Mitarbeitende ist die Fachstelle Marketing / Kommunikation via Medien-Kontaktrapport (siehe Anhang 4, Medien-Kontaktrapport) zu informieren.

8.3.5. Medienanfragen

Bei Medienanfragen an Mitarbeitende dürfen diese keine direkten Auskünfte geben; sie verweisen das anfragende Medium an die Fachstelle Marketing / Kommunikation. Für die Beantwortung von Medienanfragen ist grundsätzlich nur der Abteilungsleiter Zentrale Dienste in Zusammenarbeit mit dem Stadtpräsidenten zuständig. Der Stadtpräsident und der Abteilungsleiter Zentrale Dienste können die Zuständigkeit – je nachdem ob es sich um ein politisches oder rein fachliches Thema handelt – an ein zuständiges Mitglied des Stadtrats (Ressortverantwortlicher Stadtrat) oder die zuständige Abteilungsleitung delegieren. Ein Medien-Kontaktrapport (siehe Anhang 4, Medien-Kontaktrapport) stellt eine geplante und koordinierte Zusammenarbeit mit den Medien sicher. Jeder Kontakt mit Medienschaffenden wird in diesem Formular festgehalten und umgehend der Fachstelle Marketing / Kommunikation zur Kenntnis gebracht.

Ablauf

	M	EA	SP	AL ZD	FP MK	FV
Anfrage	X					
Erstellen Medienkontaktrapport		X				
Weiterleiten an FP MK		X				
Information an SP und AL ZD					X	
Kontakt mit Medien (bei Bedarf)					X	
Kommunikationsplan (nach Bedarf und Komplexität)					X	
Kommunikationsinhalt					BU	X
Freigabe			X	P		
Durchführung / Antwort an Medien					X	

Medien (M; Zeitung/Radio/Fernsehen); Empfänger der Anfrage (EA)
 Stadtpräsident (SP); Abteilungsleiter Zentrale Dienste (AL ZD); Fachperson Marketing / Kommunikation (FP MK); Fachverantwortliche (FV, können Stadträte, Abteilungsleiter, aber auch Mitarbeiter, Kommissionen und Berater sein)

Verantwortlich (X); Prüfung (P); Beratung/Unterstützung (BU)

8.4. Krisenkommunikation

Unvorhergesehene Kommunikationsfälle und der Umgang mit ihnen werden in einem separaten Konzept Krisenkommunikation behandelt (siehe Anhang 2, Krisenkommunikation). Die in diesem Konzept festgehaltenen Grundsätze gelten jedoch auch in Krisensituationen. Der Stadtpräsident leitet den Krisenstab oder bestimmt den Leiter des Krisenstabs. Informationen erfolgen nur über den Stadtpräsidenten, den Abteilungsleiter Zentrale Dienste oder die Fachperson Marketing / Kommunikation. Für Einsätze bei ausserordentlichen Ereignissen ist in erster Linie die Kantonspolizei Aargau für die Kommunikation zuständig. Im Fall von Katastrophen und Nothilfe trägt in der Regel der Kantonale Führungsstab (KKS), bzw. der Regionale Führungsstab (RFS) die Kommunikationsverantwortung.

8.5. Strategische, projektbegleitende Kommunikation

An der letzten Budgetsitzung (Freigabe Budget- und Investitionsplanung für das Folgejahr zu Handen der Einwohner-Gemeindeversammlung) definiert der Stadtrat zwei bis drei langfristige, zentrale



Projekte, die proaktiv neben Kommunikationsveranstaltungen für die Bevölkerung auch schwerpunktmässig medial begleitet werden.

Dies empfiehlt sich gerade auch dann, wenn im Rahmen geplanter Projekte mit politischen und/oder einwohnerseitigen kontroversen Diskussionen gerechnet werden kann. Dies können Vorhaben im Bereich Investitionen in die Infrastruktur, Neubauten, Bauzonen, Kooperationen mit Nachbargemeinden, technologische Innovationen, Schule etc. sein.

Im Rahmen dieser schwerpunktmässigen medialen Abdeckungen finden Medieneinladungen, /-orientierungen, Vor-Ort-Besichtigungen etc. statt. Gesamtziel der strategischen Kommunikation ist es, Aarburg in der Region als innovative Gemeinde zu profilieren.

9. Serviceverständnis und Reaktionszeiten

Die Vereinheitlichung und konsequente Einhaltung von Reaktionszeiten in Bezug auf eingehende E-Mails oder Briefe hat nicht nur Servicecharakter, sondern ist generell wichtiger Bestandteil einer als zeitgerecht und transparent empfundenen Kommunikation. Als verbindliche Vorgaben für die Beantwortung von Kundenanliegen gelten für sie folgende Reaktionszeiten, innert welcher zumindest eine vorläufige Antwort zurückzusenden ist:

Briefpost:	max. 5 Arbeitstage
E-Mail, Telefon:	max. 2 Arbeitstage (Ausnahme: Medienanfragen)

9.1.1. Reaktion auf schwere Vorwürfe und Drohungen

Anfragen / Mitteilungen, die schwere Vorwürfe oder Drohungen gegen Personen bzw. den Gang zu den Medien enthalten, müssen umgehend der Fachstelle Marketing / Kommunikation weitergeleitet werden.

Ausserhalb der Bürozeiten ist der Stadtpräsident und der Abteilungsleiter Zentrale Dienste telefonisch auf der festgelegten Nummer zu informieren.

10. Finanzen

Die Aufwendungen für die Kommunikation (Sach- und Personalaufwand) werden so weit wie möglich den Kostenstellen oder Projekten belastet, welche diese ausgelöst haben.

11. Erfolgskontrolle und Weiterbildung

11.1. Medienmonitoring

Zur Erfolgskontrolle der Medienarbeit sowie als Frühwarnsystem für potenziell krisenhafte Ereignisse verfügt die Stadt Aarburg über ein Monitoring der relevanten Massenmedien und sozialen Netzwerken.

Für das Monitoring verantwortlich ist die Fachstelle Marketing / Kommunikation.

11.2. Evaluation Wirkung Kommunikationskonzept

Die Wirkung dieses Kommunikationskonzepts wird über Kommunikationsziele evaluiert. Die Zielformulierung erfolgt durch den Stadtrat im Rahmen der Legislatur-Zielsetzung. Die Evaluation erfolgt durch die Fachstelle Marketing / Kommunikation.

11.3. Sensibilisierung und Training

Ein Kommunikationskonzept ist nur wirksam, wenn es durch Behörden und Verwaltung gelebt und in den Alltag integriert wird. Zur Sensibilisierung und Ausbildung der wichtigsten Akteure führt die Stadt Aarburg folgende Massnahmen durch:



Massnahme	Zeitbedarf	Periodizität	Zuständig
<i>Regelkommunikation</i> in Informationsveranstaltungen für Mitarbeiter integrieren	1 Stunde	Jährlich (nach Bedarf oder für neue Mitarbeiter)	Fachstelle Marketing / Kommunikation
Informationsveranstaltung zum Thema <i>Behördenkommunikation</i> (Vorstellung des Kommunikationskonzepts)	2 Stunden	Zu Beginn jeder Legislaturperiode	Abteilungsleiter Zentrale Dienste Fachstelle Marketing / Kommunikation

12. Inkraftsetzung

Dieses Kommunikationskonzept tritt per 1. Januar 2025 in Kraft. Es kann durch den Stadtrat jederzeit geändert oder ergänzt werden.

Aarburg, 25. November 2024

STADTRAT AARBURG

Hans-Ulrich Schär
Stadtpräsident

Claudia Castañal Bouso
Vize-Stadtschreiberin

ANHANG 1
Aufgaben und Instrumente der Kommunikationsgruppe

Instrumente / Aufgaben	Kommunikationsgruppe						
	Fachperson Mark / Kom	Abteilungsleiter ZD	Abteilungsleiter PD	Abteilungsleiter FI	Abteilungsleiter BPU	Abteilungsleiter IS	Abteilungsleiter SD
Steuerung der Kommunikation							
Planung und Koordination sämtlicher Kommunikation	X	Stv.					
Hauptaufgaben der Kommunikation							
Kommunikation mit und für den Stadtrat	Stv.	X					
Interne Kommunikation							
Inhalte Planung und Koordination sowie redaktionelle Betreuung und Produktion	X Redaktionsteam	X					
Planung und Realisierung weiterer interner Publikationen (Broschüren, Flyer, Merkblätter, etc.)	X	Stv.					
Informationen der Mitarbeiter bei wichtigen Stadtratsgeschäften	Stv.	X	Mithilfe				
Kommunikation aus, mit und für die Abteilungen (übergeordnete Projektkommunikation)	X	Stv.	Mithilfe				
Externe Kommunikation							
Planung und Realisierung von Gesamt-Stadtpublikationen (Flyer, Broschüren, etc.)	X	Stv.					
Rechenschaftsbericht	Stv.	X					
Elektronische Medien							
Publizieren der Informationen; Bewirtschaftung und Weiterentwicklung	Stv.	X					
Medienarbeit							
Verfassen, Redigieren und Versenden von Medienmitteilungen, Durchführen von Medienkonferenzen und -gesprächen sowie Betreuen von Interviews, Beantworten von Medienanfragen	Stv.	X	Mithilfe	Mithilfe	Mithilfe	Mithilfe	Mithilfe
Medienpflege							
Kontaktpflege mit den Medienschaffenden, Medienanalyse	X						
Veranstaltungen							
Sämtliche Veranstaltungen der Stadt Aarburg werden anhand einer einheitlichen Checkliste (Veranstaltungskonzept) durchgeführt.	X	Stv.				Mithilfe	
Qualitätssicherung							
Der Output sämtlicher Erzeugnisse aus der Kommunikationsgruppe unterliegt dem Vier-Augenprinzip (Gegenlesen).	X	Stv.	Mithilfe	Mithilfe	Mithilfe	Mithilfe	Mithilfe
Weitere Kommunikationsaufgaben							
Krisenkommunikation Kommunikation in ausserordentlichen Lagen mittels Krisenkommunikationsrichtlinien	X	Stv.				X	
Corporate Design Bewirtschaftung und Weiterentwicklung; Schulung und Kontrolle der Umsetzung	X						



Konzeption Alle Erzeugnisse	X						
Gestaltung Unter Beachtung der CI/CD-Richtlinien	X						
Produktion Unter Beachtung der CI/CD-Richtlinien	X						
Monitoring Aufbau und Pflege eines systematischen Themenmonitorings	X						
Kommunikationsberatung/-schulung Beratung und Unterstützung des Stadtrats, Abteilungsleitung und Mitarbeitenden mit Medienkontakten, Ansprechpartner für AL ZD in allen kommunikativen Belangen	X	Stv.					
Evaluation Aktueller (ressourcenbedingter) Verzicht auf ein Kommunikationscontrolling. Die Stadt Aarburg führt alternativ einmal jährlich eine Beurteilung der Kommunikationsqualität in Aussprache mit dem Stadtrat durch. Dabei werden Effizienz und Effektivität beurteilt und analysiert, um Verbesserungsvorschläge ableiten zu können.	Stv.	X					



ANHANG 2

Krisenkommunikation

In Bearbeitung.



ANHANG 3

Kommunikationsplan

In Bearbeitung.



ANHANG 4

Medien-Kontaktrapport

In Bearbeitung.



ANHANG 5

Leitfaden im Umgang mit den Medien

In Bearbeitung.



Aarburg

ANHANG 6

Corporate Communication Manual

In Bearbeitung.