

Kommunikationsstrategie

Gemeinde Riehen



Inhalt

1 Generelles Umfeld und Ausgangslage.....	2
1.1 Generelles	2
1.2 Ausgangslage	2
1.3 Rechtliche Grundlage	2
2 Analyse.....	3
2.1 IST-Situation.....	3
3 Strategie	3
3.1 Absichten und Grundsätze	3
3.2 Zielmarkt.....	4
3.3 Anspruchsgruppen	4
3.4 Kommunikation und Formulierung von Botschaften	5
4 Strategische Ziele	5
4.1 Zielformulierungen.....	5
4.2 Auswirkungen auf die Umsetzung	5
5 Zeitlicher Horizont.....	5
6 Controlling.....	5

1 Generelles Umfeld und Ausgangslage

1.1 Generelles

Seit Juni 2024 wird die Stabsstelle Kommunikation in einem Zweierteam (1,6 FTE) sichergestellt und von der Leiterin Kommunikation geführt. Die Stabsstelle schafft die Voraussetzung für interne und externe Kommunikation an sämtliche Anspruchsgruppen, die Erscheinung der politischen Verantwortlichen in der Öffentlichkeit sowie die Nutzung der modernen Kommunikationskanäle wie Social Media. Die übergeordnete Kommunikationsstrategie richtet sich an die gesamte Gemeindeverwaltung und verfolgt den ganzheitlichen Ansatz.

1.2 Ausgangslage

Die Gemeinde Riehen hat im Jahr 2011 einen Leitfaden für die externe Kommunikation entwickelt, der letztmals im Jahr 2018 aktualisiert wurde. Die Kommunikationsmöglichkeiten haben sich in den letzten Jahren jedoch durch die zunehmende Digitalisierung erheblich weiterentwickelt. Aufgrund der gestiegenen Erwartungen der Bevölkerung und der Mitarbeitenden sowie deren wandelnder Zusammensetzung (demografisch, kulturell etc.) hat die Kommunikation nach innen und aussen schneller und effizienter zu erfolgen.

Extern

Um von der Bevölkerung als modern und zeitgemäss wahrgenommen zu werden, ist die proaktive Bewirtschaftung der Social-Media-Kanäle essenziell, in modernem schriftlichen als auch gestalterischem Auftritt. Riehen verfügt über die Social-Media-Accounts LinkedIn, Facebook und Instagram. Zudem ist zu beachten, dass alle Bevölkerungsgruppen mit dem entsprechenden Kommunikationsmittel erreicht werden.

Intern

Die Erwartungen bei den Mitarbeitenden haben sich aufgrund der Digitalisierung ebenfalls geändert. Heute wird auf der Gemeinde in erster Linie über die konservativen Kommunikationsmittel wie Intranet, Mitarbeitermagazin, Personalinformationen und Bulletins informiert. Die Vielfältigkeit, die Masse und die Themen setzen eine transparente, regelmässige und rechtzeitige Kommunikation voraus.

1.3 Rechtliche Grundlage

Die wichtigsten Rechtsgrundlagen mit darin enthaltenen Rechten und Pflichten sind insbesondere:

Bund

- Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (SR 101), Art. 8, 13, 16, 17, 33.
- Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (BehiG, SR 151.3)
- Strafgesetzbuch (StGB, SR 311.0; Amtsgeheimnis)

Kanton

- Verfassung des Kantons Basel-Stadt (SG 111.100), §§ 8, 9, 11, 14, 37, 53.
- Gesetz über die Information und den Datenschutz (Informations- und Datenschutzgesetz, IDG, SG 153.260)
- Verordnung über die Information und den Datenschutz (Informations- und Datenschutzverordnung, IDV, SG 153.270)
- Gesetz über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtegesetz, BRG, SG 140.500)
- Verordnung zum Gesetz über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechteverordnung, BRV, SG 140.510)
- Einführungsgesetz zum Bundesgesetz über die Gleichstellung von Frau und Mann (EG GIG, SG 140.100)
- Verordnung betreffend die Abteilung Gleichstellung von Frauen und Männern und die Gleichstellungskommission Basel-Stadt (SG 153.400)
- Verordnung zum Gesetz über Publikationen im Kantonsblatt und über die Gesetzessammlung des Kantons Basel-Stadt (Publikationsverordnung, PubIV, SG 151.210)

Gemeinde

- Gemeindeordnung der Einwohnergemeinde Riehen (SG RiE 111.100), §§ 6, 7, 15
- Ordnung der politischen Rechte in der Einwohnergemeinde Riehen (Ordnung politische Rechte, OPR, SG RiE 132.100)
- Reglement der politischen Rechte in der Einwohnergemeinde Riehen (Reglement politische Rechte, RPR, SG RiE 132.110)
- Reglement über die Organisation des Gemeinderates und der Gemeindeverwaltung – Kanton Basel-Stadt – Erlass-Sammlung ([Link](#)).

Weitere Grundlagen

- Aktionsplan Barrierefreie Kommunikation des Kantons Basel-Stadt ([Link](#)).
- Digitalstrategie des Kantons Basel-Stadt ([Link](#)).

2 Analyse

2.1 IST-Situation

Das Ziel der Informationsvermittlung und Kommunikation auf der Gemeinde besteht darin, sämtliche Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner und Anspruchsgruppen umfassend zu informieren und den gegenseitigen Austausch intensiv zu pflegen. Intern handelt es sich um Verwaltungsthemen, Personalangelegenheiten, Schulungen, Zusammenarbeit unter verschiedenen Abteilungen, extern werden auf diesem Wege politische Entscheidungen bekanntgegeben, Öffentlichkeitsarbeit und Imagepflege getätigt, die Kommunikation mit den Medienschaffenden geführt sowie Bürgerbeteiligungen durchgeführt (nicht abschliessend.)

Kanäle externer Kommunikation

- Medienmitteilungen in Zusammenarbeit mit den politischen Verantwortlichen/ Fachpersonen
- Beziehungspflege und Vernetzung zu den Medienschaffenden
- Beantwortung von Medienanfragen in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen/ Fachpersonen
- Homepage www.riehen.ch und Social-Media-Kanäle
- Quartier- und Öffentlichkeitsarbeit
- Unterstützung öffentlicher Auftritte und Veranstaltungen der Gemeinde

Kanäle interner Kommunikation

- Intranet
- Mitarbeiterzeitschrift «unter uns»
- Personalinformationen
- Newsletter/ Kurzbulletin «kurz berichtet»
- Mitteilungen von Verwaltungsleitung, Generalsekretariat, Stabsstellen und Abteilungen

Die aus der Analyse entstandenen Kommunikationsmassnahmen werden in einem Konzept schriftlich festgehalten und kommen in der übergeordneten Kommunikationsstrategie zur Anwendung.

3 Strategie

3.1 Absichten und Grundsätze

- **Die Gemeinde kommuniziert intern vor extern:** Die internen Ansprechpartner werden vor oder mindestens gleichzeitig mit den externen Ansprechpartnern informiert.
- **Die Gemeinde kommuniziert proaktiv:** Themen werden frühzeitig, vorausschauend kommuniziert.
- **Die Gemeinde kommuniziert kundenorientiert und empfängergerecht:** Die kundenorientierte und empfängergerechte Kommunikation äussert sich in Sprache und Stil und in den Kommunikationsinstrumenten. Das oberste Ziel ist es, die Bevölkerung – unter Berücksichtigung der veränderten

Demografie und Ansprüche – anzusprechen. So werden die Informationen jeweils mit dem am besten geeigneten Instrument übermittelt.

- **Die Gemeinde kommuniziert in angepasster Tonalität:** vertrauenswürdig, kompetent, zuverlässig, identitätsstiftend, auf Augenhöhe.
- **Die Gemeinde kommuniziert kontinuierlich, vollständig, massvoll:** Alle essenziellen Informationen werden zur Verfügung gestellt. Die Informationsflut wird jedoch nicht zusätzlich verstärkt.
- **Die Gemeinde kommuniziert koordiniert und attraktiv:** Die für die Kommunikation verwendeten Mittel und Instrumente werden aufeinander abgestimmt. Die Informationen sind leserfreundlich und attraktiv aufbereitet.
- **Die Gemeinde kommuniziert persönlich:** Die Information erfolgt zeit- und stufengerecht. Betroffene und Beteiligte haben Anrecht darauf, als erste informiert zu werden. Was persönliche Betroffenheit auslöst, wird nach Möglichkeit persönlich kommuniziert.
- **Die Gemeinde kommuniziert analog und digital:** Die Kommunikation wird so ausgerichtet, dass die Anspruchsgruppen dort erreicht werden, wo sie sich bewegen. Daher findet sie auf den digitalen Kanälen statt, stellt ihre Kommunikationsmittel bei Bedarf aber auch in Printform zur Verfügung.

3.2 Zielmarkt

Extern

- die Bevölkerung der Gemeinde Riehen
- der Kanton Basel-Stadt, inkl. Gemeinde Bettingen
- die Nachbargemeinden über die Landesgrenzen hinaus

Intern

- sämtliche Mitarbeitende der Gemeinde Riehen

3.3 Anspruchsgruppen

Sämtliche Anspruchsgruppen werden in der Kommunikation abgeholt und entsprechend ihrem Zugang zu Kommunikationsinstrumenten informiert.

Extern

- **Privatpersonen**
Einwohnerinnen und Einwohner, Neuzuzügerinnen/ Neuzuzüger, Tagestouristinnen/ -touristen
- **Institutionen**
lokales Gewerbe, Baubranche, Sicherheitsbehörden, Spitäler, Arztpraxen, Altersheime und -siedlungen, Quartiervereine und weitere Vereine, Wirtschafts- und Interessensverbände, Kirchen, Privatschulen, Kindertagesstätten, Veranstalter, Kulturbetriebe, Basel Tourismus, Bildungsinstitutionen, Verwaltungsbetriebe, etc.
- **Politikbetrieb**
Gemeinderat, Einwohnerrat, politische Parteien, Bund, Kanton, Departemente des Kantons Basel-Stadt, Nachbargemeinden
- **Multiplikatoren**
u.a. Medien (print, audiovisuell, digital, sozial)
- **potenzielle Mitarbeitende**
festangestellt, im Stundenlohn

Intern

- Gemeinderat
- Verwaltungsleitung, Generalsekretariat, Stabsstellen, Abteilungsleitende, Bereichsleitende, Fachverantwortliche, Mitarbeitende

3.4 Kommunikation und Formulierung von Botschaften

Für Auskünfte und Mitteilungen zu Themen mit übergeordneter oder überregionaler Tragweite ist der/die Gemeindepräsident/in verantwortlich. Auskünfte zu Geschäften aus den Ressorts werden durch die zuständigen Mitglieder des Gemeinderats verantwortet resp. nach Absprache mit dessen erteilt. Mitteilungen, die einen einzelnen Politikbereich betreffen, werden vom zuständigen Mitglied des Gemeinderats vor der externen Kommunikation freigegeben. Inhalt und Form der Kommunikation werden an die jeweilige Zielgruppe angepasst. Politische Botschaften werden sowohl inhaltlich überzeugend als auch klar und zielgerichtet vermittelt.

Bei der Formulierung der Botschaften wird darauf geachtet, dass die politischen Verantwortlichen – das entsprechende Mitglied des Gemeinderats, der Gesamtgemeinderat sowie das Parlament – extern orientieren und ihre Botschaften rechtzeitig, kontinuierlich, gezielt und klar formulieren, um die Bevölkerung effektiv zu erreichen und zu mobilisieren.

4 Strategische Ziele

4.1 Zielformulierungen

- Ko1: Zeitgemässer Aussenauftritt:** Der Aussenauftritt der Gemeinde mit seinen Ressorts wird von der Bevölkerung auf sämtlichen Kommunikationskanälen als modern und zeitgemäss wahrgenommen.
- Ko2: Präsenz auf den Social-Media-Kanälen:** Die bestehenden Accounts der Gemeinde Riehen (Facebook, Instagram, LinkedIn) werden regelmässig bewirtschaftet, ausgebaut und weiterentwickelt.
- Ko3: In- und externe Kommunikation aus einer Hand:** Die interne und externe Kommunikation erfolgt effizient, empfängergerecht und zeitlich abgestimmt (intern vor extern).

4.2 Auswirkungen auf die Umsetzung

Für die Umsetzung der in- und externen Kommunikationsstrategie ist die Stabsstelle Kommunikation verantwortlich. Damit die Ziele aus der Strategie verfolgt und erreicht werden, bedarf es der Unterstützung sämtlicher Abteilungen der Gemeindeverwaltung. Diese sind verpflichtet, interne als auch externe Kommunikationsthemen und -anfragen mit der Stabsstelle Kommunikation abzusprechen. Die Zusammenarbeit der Stabsstelle und den Abteilungen wird in einem Kommunikationskonzept festgehalten. Ein Medienplan wird im Austausch mit den Abteilungen laufend geführt. Die Inhalte der Kommunikation liegen grundsätzlich in der Verantwortung der zuständigen Ressorts, die diese vertreten. Die Kommunikation leistet Unterstützung beim Erstellen des Inhalts und im Prozess mit den Medien.

5 Zeitlicher Horizont

Die übergeordnete Kommunikationsstrategie gilt bis ins Jahr 2030, wird danach überprüft und gegebenenfalls angepasst. Einige Thematiken wie die Digitalisierung und Entwicklungen im Bereich Social Media sind im Bereich der Kommunikation schnelllebig und verändern sich innerhalb kurzer Zeit. Daher sind Anpassungen der Strategie ab 2030 naheliegend.

6 Controlling

Der Anspruch der vorliegenden Kommunikationsstrategie ist es, immer auf dem neuesten Stand zu sein und den kommunikativen Ansprüchen der Einwohnerinnen und Einwohner Riehens gerecht zu werden. Da sich die Kommunikationsmittel und -kanäle laufend weiterentwickeln und erneuern, ist es von hoher Priorität, die Strategie regelmässig zu prüfen und anzupassen. Diese Überprüfung wird von der Stabsstelle Kommunikation beobachtet und allenfalls vor 2030 überarbeitet.