

STADTVERWALTUNG

Oberhauserstrasse 25
8152 Glattbrugg
Telefon 044 829 82 22
E-Mail kommunikation@opfikon.ch
www.opfikon.ch

Konzept zur Regierungs- und Verwaltungskommunikation

1. Zweck	2
2. Geltungsbereich	3
3. Rechtliche Grundlagen	4
4. Kommunikationsziele.....	5
4.1. Externe Ziele.....	5
4.2. Interne Ziele.....	5
5. Akteurinnen und Akteure.....	6
6. Zielgruppen.....	7
7. Strategie	8
7.1. Kommunikationsstrategie	8
7.2. Grundsätze der Kommunikation.....	9
7.3. Formales und Qualität	9
8. Kommunikationskanäle/-mittel.....	10
9. Kommunikation in ausserordentlichen Lagen.....	11
10. Schlussbestimmungen	12





1. Zweck

Mit dem vorliegenden Konzept legt der Stadtrat die Grundsätze und Ziele der Regierungs- und Verwaltungskommunikation der Stadt Opfikon fest. Er bezeichnet die Akteurinnen und Akteure und die Zielgruppen der städtischen Kommunikation. Er definiert die Kommunikationsstrategie und nennt die Kommunikationskanäle/-mittel.



2. Geltungsbereich

Das Konzept zur Regierungs- und Verwaltungskommunikation gilt für den Stadtrat, alle ihm unterstellten Kommissionen und Ausschüsse sowie die gesamte Stadtverwaltung.

Aufgrund der Gewaltentrennung gilt das Konzept nicht für den Gemeinderat und dessen Kommissionen.

Die Schule Opfikon ist ebenfalls ausgenommen und verfügt über eigene Regelungen.

3. Rechtliche Grundlagen

Die Regierungs- und Verwaltungskommunikation der Stadt Opfikon basiert auf folgenden rechtlichen Grundlagen:

- Bundesverfassung der Schweiz
- Verfassung des Kantons Zürich
- Gemeindegesetz des Kantons Zürich
- Gesetz über die Information und den Datenschutz des Kantons Zürich
- Verordnung über die Information und den Datenschutz des Kantons Zürich
- Gemeindeordnung der Stadt Opfikon
- Organisationsreglement des Stadtrats Opfikon
- Leitfaden zur deutschen Rechtschreibung der Bundeskanzlei
- Leitfaden zum geschlechtergerechten Formulieren der Bundeskanzlei

4. Kommunikationsziele

4.1. Externe Ziele

Die externe Kommunikation der Stadt Opfikon:

- erfüllt die gesetzliche Informationspflicht;
- informiert die Öffentlichkeit über die Tätigkeit von Stadtrat und Verwaltung, über kommunale Abstimmungen und Wahlen und über städtische Angebote, Dienstleistungen und Veranstaltungen;
- reagiert auf das Bedürfnis der Öffentlichkeit und der Medien nach Transparenz;
- stellt sicher, dass politische Entscheide und staatliches Handeln nachvollziehbar sind und steigert das Vertrauen in Stadtrat und Verwaltung;
- ermöglicht die freie politische Meinungs- und Willensbildung und die Partizipation der Bevölkerung;
- stärkt den Dialog und fördert den Meinungsaustausch und die Teilhabe am öffentlichen Leben;
- fördert die Identifikation der Bevölkerung mit der Stadt;
- setzt den Informationsaustausch mit anderen Gemeinden, Kanton und Bund sowie Intermediären anforderungsgerecht um;
- positioniert die Stadtverwaltung als modernes, kompetentes und kundenfreundliches Dienstleistungszentrum;
- positioniert die Stadt als attraktiven Lebens-, Arbeits- und Wirtschaftsstandort (Standortförderung).

4.2. Interne Ziele

Die interne Kommunikation der Stadt Opfikon:

- informiert über Ziele, Erwartungen und Vorgaben des Stadtrats und der Verwaltungsleitung;
- schafft Verständnis für interne Abläufe und Entscheidungen und unterstützt damit die Aufgabenerfüllung;
- fördert das Wissen über die Aufgaben und die Tätigkeiten der anderen Abteilungen und Bereiche sowie über verwaltungsinterne Prozesse;
- fördert das Vertrauen der Mitarbeitenden und stärkt die Identifikation mit der Arbeitgeberin;
- positioniert die Stadtverwaltung als attraktive Arbeitgeberin;
- dient einer wertschätzenden Unternehmenskultur.



5. Akteurinnen und Akteure

In der Stadt Opfikon kommunizieren verschiedene Akteurinnen und Akteure zu städtischen Themen. Der Verantwortungsbereich regelt die Zuständigkeiten.

Es findet eine enge Abstimmung zwischen den einzelnen Bereichen statt.

Akteurinnen und Akteure	Verantwortungsbereich
Stadtpräsidium / Mitglieder des Stadtrats	Regierungskommunikation (politisch-strategisch)
Stadtschreiber/-in	Verwaltungskommunikation (strategisch)
Abteilungsleitende	Fach-/Projektkommunikation (operativ)
Kommunikationsbeauftragte/-r	Konzeption und Umsetzung gesamtstädtische interne und externe Kommunikation; Beratung
Bereichsleitung Personal	Mitwirkung bei interner Kommunikation
Mitarbeitende	Alltagskommunikation
Gemeindeführungsorgan (GFO)	Krisen-/Katastrophen-Kommunikation

6. Zielgruppen

Opfikon ist sowohl eine Wohn- als auch eine Arbeitsstadt und zeichnet sich durch seine Vielfalt aus. In der Stadt leben Menschen aus rund 120 Nationen mit vielfältigen kulturellen Hintergründen zusammen. Durch die Lage nahe der Stadt Zürich und dem Flughafen Zürich haben sich viele nationale und internationale Unternehmen angesiedelt. Für einen beachtlichen Teil der Bevölkerung ist Deutsch nicht die Erstsprache. Die Menschen verfügen über unterschiedliches Wissen über das politische System der Schweiz und die Prozesse in der Verwaltung. Die Präferenzen bezüglich Kommunikationsmittel (digital, persönlich, Print) variieren stark. Die Stadt Opfikon trägt den verschiedenen Bedürfnissen der einzelnen Zielgruppen Rechnung.

Die wichtigsten Zielgruppen im Überblick (in alphabetischer Reihenfolge, nicht abschliessend):

Intern	Extern
Abteilungs-/Bereichsleitungen (Kader) der Stadtverwaltung	Auftragnehmende / Lieferanten
Angehörige der Feuerwehr	Besucher/-innen und Tourist/-innen
Betreibungs- und Stadtammannamt	Bevölkerung (Einwohner/-innen)
Fachstelle für Erwachsenenschutz Kreis Bülach Süd (FES)	- Ältere Menschen 60+
Friedensrichteramt	- Ausländische Wohnbevölkerung
KESB Kindes -und Erwachsenenschutzbehörde Kreis Bülach Süd	- Familien
Mitarbeitende der Stadtverwaltung	- Freiwillige
Mitarbeitende der Schule	- Jugendliche
Mitglieder des Gemeindeführungsorgan (GFO)	- Kulturell interessierte Personen
Mitglieder des Wahlbüros	- Literaturbegeisterte Personen
Pensionierte	- Neuzuzüger/-innen
Schulleitung	- Sportbegeisterte Personen
Schulpflege	- Steuerzahler/-innen
Sozialbehörde	- Stimmberechtigte
Stadtpräsidium / Stadtrat	- Umweltbewusste Personen
Stadtschreiber/-in	Gemeinderat (Legislative)
	Intermediäre Organisationen (Parteien, Verbände, Vereine, Kirchen)
	Kanton Zürich / Bund
	Medien
	Nachbargemeinden (Flughafen-Region)
	Öffentlichkeit
	Personen mit Arbeitsplatz in Opfikon
	Potenzielle Arbeitnehmer/-innen / Potenzielle Lernende
	Projektpartner/-innen
	Stadt-Anzeiger (städtisches Informationsmedium)
	Tochtergesellschaften der Stadt Opfikon (Energie Opfikon AG)
	Unternehmen, die sich in Opfikon ansiedeln möchten
	Wirtschaft (lokale Unternehmen, Wirtschaftsverbände, Gewerbeverband etc.)
	Zweckverbände, Interkommunale Anstalten, Vereine

7. Strategie

7.1. Kommunikationsstrategie

Kommunikation ist eine zentrale Staatsfunktion und aus demokratiepolitischer Sicht unabdingbar. Sie steht jedoch angesichts der zunehmenden Digitalisierung, des Strukturwandels beim Medienkonsum, des wachsenden Verzichts der Gesellschaft auf journalistische aufbereitete Nachrichten und des damit verbundenen Medienschwunds sowie der generellen Fragmentierung der Gesellschaft vor neuen, komplexen Herausforderungen. Die Stadt Opfikon misst folglich der Regierungs- und Verwaltungskommunikation eine sehr grosse Bedeutung bei.

Mit einer aktiven, verständlichen und zeitgerechten Kommunikation stellt die Stadt sicher, dass die auf dem jeweiligen Regierungsprogramm basierende Strategie, die politischen Entscheidungen sowie das staatliche Handeln nachvollziehbar sind. Damit fördert sie die Akzeptanz von Entscheidungen und das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Arbeit des Stadtrats und der Verwaltung. Weiter ermöglicht sie die freie politische Meinungsbildung und Partizipation. Intern bietet sie den Mitarbeitenden Orientierung und trägt dazu bei, dass Führungsentscheidungen verstanden und mitgetragen werden.

Eine transparente und sachliche Kommunikation dient der Qualität des öffentlichen Diskurses. Sie hilft, Unsicherheiten auszuräumen und Spekulationen sowie Falschmeldungen entgegenzuwirken.

Integrierte Kommunikation

Die Regierungs- und Verwaltungskommunikation ist ein integrierter Bestandteil aller Handlungen, Dienstleistungen und Projekte der Stadt Opfikon. Der Stadtrat und die Verwaltung kommunizieren gegenüber allen Zielgruppen – intern wie extern – kanalübergreifend, über verschiedene Formate hinweg durchgängig und widerspruchsfrei. Sämtliche Kommunikationsmassnahmen werden inhaltlich, formal und zeitlich aufeinander abgestimmt und die Kommunikationsmittel werden effizient aufeinander ausgerichtet.

Themenmanagement

Strategisch relevante städtische Themen werden systematisch erfasst, priorisiert und in der Kommunikation aufgegriffen. Dieses Themenmanagement ermöglicht es, fokussiert und effektiv zu kommunizieren und sorgt dafür, dass die Themen den gewünschten Eingang in den öffentlichen Diskurs finden.

One-Voice-Prinzip

In der Regierungs- und Verwaltungskommunikation wird mit einer einheitlichen Stimme gesprochen («One Voice»), um Missverständnisse zu vermeiden und eine klare, kohärente Aussenwirkung zu erzeugen. Bei strategisch bedeutenden Geschäften werden Sprachregelungen (Wordings) erstellt.



7.2. Grundsätze der Kommunikation

Die Regierungs- und Verwaltungskommunikation der Stadt Opfikon richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Innerhalb dieser Vorgaben ist die Kommunikation häufig Ermessenssache.

Um diesen unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden, beachtet die Stadt Opfikon bestimmte Grundsätze. Die Kommunikation erfolgt:

- integriert (inhaltlich, formal und zeitlich abgestimmt);
- aktiv, zeitgerecht und kontinuierlich;
- sachlich, korrekt und umfassend;
- transparent und widerspruchsfrei;
- adressaten- und zielgruppengerecht;
- persönlich im Falle einer grossen Betroffenheit;
- intern vor extern / Betroffene vor Beteiligten vor Dritten (sofern es die Rahmenbedingungen ermöglichen);
- Priorisierung von Persönlichkeits- und Datenschutz sowie des Amtsgeheimnisses gegenüber dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit und der Mitarbeitenden;
- «Digital first» unter Einbezug von zeitgemässen, digitalen Kommunikationstechnologien;
- mediengerecht unter Gleichbehandlung der Medien (Print, Online, Radio, TV).

7.3. Formales und Qualität

Die Stadt Opfikon kommuniziert verständlich, sachlich und in deutscher Sprache. Im Falle eines begründeten Bedürfnisses können einzelne Kommunikationsmittel in Fremdsprachen angeboten werden.

Üblicherweise wird in der direkten Ansprache die Höflichkeitsform verwendet. In bestimmten Fällen, wie zum Beispiel in der Kommunikation auf Social Media oder in der Jugendarbeit, kann, sofern angemessen, die Du-Form benutzt werden.

Für die Rechtschreibung ist der «Leitfaden zur deutschen Rechtschreibung» der Bundeskanzlei massgebend, in Bezug auf die geschlechtergerechte Sprache der «Leitfaden geschlechtergerechte Sprache».

Das städtische Erscheinungsbild (Corporate Design) regelt den visuellen Auftritt der Stadt Opfikon. Die Vorgaben tragen dazu bei, die Leistungen der Stadt erkennbar zu machen. Sie sind bei allen Kommunikationsmitteln verbindlich einzuhalten.

Die Kommunikation entspricht sowohl in sprachlicher wie auch gestalterischer Sicht hohen Qualitätsansprüchen.



8. Kommunikationskanäle/-mittel

Adäquate Wahl

Botschaften entfalten ihre Wirkung nur, wenn sie rechtzeitig über den passenden Kommunikationskanal an ihre Zielgruppen herangetragen werden. Die Stadt Opfikon nutzt daher eine Vielzahl an Kommunikationskanälen und -mitteln von mündlicher Kommunikation über Print bis Online.

Die Wahl richtet sich nach den Kommunikationszielen sowie den vorhandenen Ressourcen und orientiert sich an den Bedürfnissen der Zielgruppen. Die Kommunikationsmittel ergänzen sich gegenseitig.

«Digital first»

Der zentrale Kanal für die Kommunikation ist die städtische Website: Auf ihr sind sämtliche öffentlichkeitsrelevanten Informationen zu finden.

Da die technologische Entwicklung rasant fortschreitet, sind die im Einsatz stehenden Kommunikationskanäle und -mittel immer wieder kritisch zu prüfen. Können die Kommunikationsziele gleichermassen erreicht werden, so gilt bei der Wahl der Kommunikationskanäle «digital vor Print». Publikationen werden vorrangig in digitaler Form zugänglich gemacht.

Die wichtigsten Kommunikationskanäle und -mittel im Überblick:

Digital:

- Amtliche Publikationen (ePublikation)
- Berichte aus dem Stadtrat
- E-Mail
- Geschäftsbericht
- Medienmitteilungen
- Newsletter
- Stadt-Anzeiger (online)
- Social-Media-Auftritte
- Website www.opfikon.ch

Persönlich:

- Direktkontakt (Gespräche, Telefonate)
- Informationsanlässe
- Medienanlässe
- Aussprachen / Sitzungen
- Veranstaltungen

Print:

- Abstimmungszeitungen
- Aushang / Plakate
- Briefe
- Broschüren / Flyer
- Informationsschreiben
- Inserate
- Stadt-Anzeiger (Print)



9. Kommunikation in ausserordentlichen Lagen

Tritt eine ausserordentliche Lage ein, wird der Kommunikation grösste Aufmerksamkeit geschenkt. Es gelten die Vorgaben für die Kommunikation in ausserordentlichen Lagen (Krisenkommunikationskonzept) und ab der entsprechenden Eskalationsstufe diejenigen des Gemeindeführungsorgans (GFO).



10. Schlussbestimmungen

Das Konzept zur Regierungs- und Verwaltungskommunikation wurden vom Stadtrat am 16. Dezember 2025 verabschiedet. Es tritt per 1. Januar 2026 in Kraft und ersetzt das Kommunikationskonzept vom 1. Januar 2016.

STADTRAT OPFIKON