



Stadt Bern
Gemeinderat

Kommunikationskonzept

19. Januar 2010

Inhalt	<i>Inhalt</i>
Ausgangslage	3
Strategische Rahmenbedingungen der Kommunikation	6
Grundsätze und Tonalität der Kommunikation	7
Ziele	9
Zielgruppen	11
Zentrale Kommunikationsbotschaften	12
Kommunikationssteuerung	
direktionsspezifisch	13
direktionsübergreifend	15
Kommunikationssteuerung – Koordination und Steuerung	16
Kommunikationssteuerung – Zentraler Informationsdienst	18
Umsetzung und Instrumente – Arbeitsbereiche zentrale Kommunikation	20
Umsetzung und Instrumente – Issue Management	24
Umsetzung und Instrumente – Kommunikation in ausserordentlichen Lagen	26
Kommunikations-Controlling	27
Beilage	
Richtlinien zu Äusserungen städtischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Öffentlichkeit	28

Ausgangslage

Das vorliegende Kommunikationskonzept hat zum Zweck, den Rahmen für alle Kommunikationsanstrengungen der Stadt Bern zu setzen. Ausgehend von einer Kommunikationsstrategie zeigt dieses Konzept die strukturellen und inhaltlichen Grundlagen auf und klärt die Verantwortlichkeiten. Dieses Konzept soll die Leitplanken für die Umsetzungen in allen Bereichen der Kommunikation formulieren.

Das Konzept wurde vom Gemeinderat der Stadt Bern am 30. Mai 2007 verabschiedet.

Das Kommunikationskonzept tritt per 1. Juni 2007 in Kraft.

Die Kommunikation des Gemeinderats der Stadt Bern basiert auf folgenden gesetzlichen Grundlagen und Beschlüssen:

- Gesetz über die Information der Bevölkerung vom 2. November 1993 (Informationsgesetz; IG; BSG 107.1)
- Verordnung über die Information der Bevölkerung vom 26. Oktober 1994 (Informationsverordnung; IV; BSG 107.111)
- Verordnung betreffend die Information der Öffentlichkeit über städtische Belange vom 29. März 2000 (Informationsverordnung; InfV; SSSB 107.1)

Ausgangslage

Zweck des Konzeptes: Leitplanken für die Kommunikation der Stadt Bern

Verabschiedet vom Gemeinderat am: 30. Mai 2007

In Kraft seit: 1. Juni 2007

Gesetzliche Grundlagen

Ausgangslage II

Die Stadt Bern und ihre Regierung

Die Exekutive der Stadt Bern ist der fünfköpfige **Gemeinderat**. Die **Aufgaben des Gemeinderats** sind die vorausschauende Planung, die Leitung der Verwaltung und der Vollzug der Beschlüsse des Parlaments (Stadtrat) und der Stimmberechtigten. Der Gemeinderat tritt prinzipiell als Kollegialbehörde auf. Abweichungen sind in Artikel 1bis Absatz 3 der Verordnung über die Geschäftsführung des Gemeinderats der Stadt Bern vom 12. März 2003 (Geschäftsverordnung; GVGR; SSSB 152.11) geregelt.

Der Gemeinderat bestimmt Ziele und Mittel des öffentlichen Handelns, plant und koordiniert die Tätigkeiten der Stadt, wahrt die öffentliche Sicherheit, führt die Stadtverwaltung und trägt die Verantwortung für deren einheitliches Handeln, stellt die Regierungstätigkeit jederzeit sicher, bereitet die Geschäfte für den Stadtrat und die Stimmberechtigten vor und stellt Antrag, entwirft Reglemente und erlässt Verordnungen, bestimmt die Schwerpunkte der Legislatur (Legislaturrichtlinien) und legt gegenüber dem Stadtrat Rechenschaft ab, erteilt Konzessionen, legt das städtische Vermögen an, vertritt die Stadt und pflegt die Beziehungen zur Öffentlichkeit, zu Gemeinden, Kanton, Bund und zum Ausland, wählt das obere Kader, die Mitglieder von gemeinderätlichen Kommissionen und die Vertretungen der Stadt in Organen von Körperschaften des öffentlichen und privaten Rechts, ist zuständig für Ausgaben bis Fr. 300 000.00 und stellt die Information der Öffentlichkeit über städtische Belange sicher.

Der Stadtpräsident oder die Stadtpräsidentin muss sowohl als Mitglied des Gemeinderats wie auch ins Stadtpräsidium gewählt werden. Er oder sie leitet den Gemeinderat, sorgt dafür, dass der Gemeinderat seine Aufgaben rechtzeitig, zweckmässig und koordiniert an die Hand nimmt und abschliesst, bereitet die Verhandlungen des Gemeinderats vor und schlichtet in strittigen Fragen. Er oder sie kann Geschäfte aufgreifen und koordinieren, die mehr als eine Direktion betreffen, Abklärungen anordnen und überall in der Stadtverwaltung Auskünfte einholen und in dringenden Fällen anstelle des Gemeinderats vorläufig entscheiden. Zudem leitet er oder sie die Präsidialdirektion und ist Vorgesetzter oder Vorgesetzte der Stabsstellen des Gemeinderats (Stadtkanzlei, Finanzinspektorat, Informationsdienst).

Ausgangslage II

Aufgaben der Exekutive:

Der Gemeinderat... tritt prinzipiell als Kollegialbehörde auf...

... stellt die Information der Öffentlichkeit über städtische Belange sicher.

Der Stadtpräsident...

...kann Geschäfte aufgreifen und koordinieren, die mehr als eine Direktion betreffen...

Die **Gemeinderätinnen und Gemeinderäte stehen jeweils einer Direktion vor** und leiten diese im Rahmen der definierten Aufgaben verantwortlich und selbständig.

Die **Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE)** setzt sich für Sicherheit, Schutz, Rettung, Hilfe, Umweltschutz, Lärmbekämpfung, Wasser- und Energieversorgung ein und ist für den Erwachsenen- und Kinderschutz sowie für die Mobilitäts- und Energieberatung zuständig.

Bei der **Direktion für Bildung, Soziales und Sport (BSS)** steht das Wohlergehen der Menschen im Zentrum. Schwerpunkte sind: Kindergarten, Volksschule, Kinderbetreuung, Jugend, Alter, Sozialhilfe, Integration, Sport, Gesundheit und Sucht.

Die **Direktion für Tiefbau, Verkehr und Stadtgrün (TVS)** ist verantwortlich für die Tiefbauinfrastruktur, die Stadtentwässerung, die Verkehrsplanung und die Grünanlagen in der Stadt Bern sowie für die amtliche Vermessung und die Abfallentsorgung.

Die **Direktion für Finanzen, Personal und Informatik (FPI)** stellt innerhalb der Stadtverwaltung eine Querschnittsdirektion dar. Sie erbringt vor allem verwaltungsinterne Dienstleistungen. Die FPI ist zuständig für die Finanzen, die Steuern und die Liegenschaften der Stadt Bern. Weiter ist sie verantwortlich für Personalfragen, Informatikversorgung und die Schul- und Büromaterialzentrale.

Die Gemeinderäte

...stehen je einer Direktion vor und leiten diese verantwortlich und selbständig...

Strategische Rahmenbedingungen der Kommunikation

Die strategischen Grundsätze und Rahmenbedingungen der Kommunikation der Stadt Bern sind:

- Die Kommunikationsverantwortung ist grundsätzlich dort angesiedelt, wo die Verantwortung für die Vorbereitung für das entsprechende Projekt liegt.
- Die Stadt Bern steht zu einer koordinierten, abgestimmten Kommunikation, die von den Zielgruppen als kohärent und einheitlich wahrgenommen wird.
- Durch klare Zuständigkeiten sollen inhaltliche und strukturelle Schnittstellen minimiert werden.
- Die Kommunikation soll in jeder Situation bürgerinnen- und bürgerorientiert sein.
- Übergeordnete Themen des Gemeinderats werden definiert und in der Kommunikation zentral geführt.
- Für die Koordination und die Führung der zentralen Kommunikationsangelegenheiten ist der Informationschef oder die Informationschefin der Stadt Bern mit dem zentralen Informationsdienst als Stabsstelle des Gemeinderats verantwortlich. Sie ist dem Stadtpräsidenten unterstellt. Der Informationsdienst führt insbesondere das kommunikative Themen-Monitoring/Themen-Management, die Krisenkommunikation, die Planung und Abstimmung aller direktionsübergreifenden Kommunikationsangelegenheiten, die Beziehungspflege zu den Medien, die elektronischen Kommunikationsmittel (Intranet/Internet), das CI/CD der Stadt Bern und berät und schult die Direktionen und die Stadtkanzlei in Kommunikationsfragen.

Strategische Rahmenbedingungen der Kommunikation

*Projektverantwortung =
Kommunikationsverantwortung*

Koordinierte Kommunikation

Minimale Schnittstellen

bürgerinnen und bürgerorientierte Kommunikation

übergeordnete Themen zentral geführt

Führung der zentralen Kommunikation durch Informationschef/in

*Monitoring/Themen
Krisenkommunikation
Medienbeziehungen
Beratung/Schulung
CI/CD
Online-Medien*

Grundsätze und Tonalität der Kommunikation

Der Gemeinderat und die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung halten sich bei der Kommunikation an folgende Grundsätze:

Grundsätzlich gilt **das Öffentlichkeitsprinzip**, das heisst, alle haben grundsätzlich das Recht auf Einsicht in amtliche Akten, soweit nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen.

Wir kommunizieren sachlich

- Wir kommunizieren sachlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.

Wir kommunizieren aktiv und aktuell

- Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, möglichst schnell und aktuell.
- Der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis stehen grundsätzlich über dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit und der Mitarbeitenden. Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.

Wir kommunizieren bevölkerungs- und personalnah sowie mediengerecht

- Wir kommunizieren in Bezug auf Zeitpunkt, Mittel und Inhalt ausgerichtet auf die ansichere Zielgruppe.
- Alle Mitglieder einer Zielgruppe sind gleich zu behandeln.

Wir kommunizieren nach Möglichkeit intern vor extern

- Wir kommunizieren mit Behörden und Mitarbeitenden zeitlich vor der Öffentlichkeit oder zumindest zeitgleich.
- Mit direkt Betroffenen kommunizieren wir zuerst.

Grundsätze und Tonalität der Kommunikation

Öffentlichkeitsprinzip

sachlich

aktiv und aktuell

bevölkerungs- und personalnah sowie mediengerecht

intern vor extern

Wir kommunizieren diskriminierungsfrei

- Wir pflegen eine diskriminierungsfreie und geschlechtergerechte Kommunikation. Als Grundlagen hierzu dienen die entsprechenden Leitfäden der Stadt Bern (der Leitfaden für eine diskriminierungsfreie Kommunikation wird zur Zeit erarbeitet).

diskriminierungsfrei

Wir kommunizieren persönlich

- Was grosse Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert, das heisst, dass die Mitglieder des Gemeinderats bei wichtigen Geschäften möglichst persönlich an die Öffentlichkeit treten und sich den Fragen der Medien als Mittler zur Öffentlichkeit stellen.
- Eine rein schriftliche Kommunikation wird nur bei Routinegeschäften angewandt.

persönlich

Wir kommunizieren abgestimmt und mit einheitlichem Erscheinungsbild

- Wir stimmen unsere Kommunikationsvorhaben innerhalb und zwischen den Direktionen ab und koordinieren bei Überschneidungen gemäss Prioritäten.
- Die Stadt Bern hat ein einheitliches Erscheinungsbild (CD). Dieses ist für alle Kommunikationsvorhaben verbindlich.

abgestimmt und einheitlich

Ziele

Die Ziele der Kommunikation des Gemeinderats sind:

- Wahrnehmung der Arbeit des Gemeinderats als ein für die Interessen der Stadt handelndes Kollektiv (Glaubwürdigkeit des Gemeinderats)
- Stärkung des Dialogs mit der Bevölkerung der Stadt Bern (Abbau von Distanz und Vorurteilen)
 - Die Zielgruppen kennen Rolle, Funktion und Leistungen des Gemeinderats, der Direktionen und der Stadtkanzlei.
 - Die Zielgruppen fühlen sich informiert und sind interessiert an den politischen Prozessen und Entscheiden.
 - Mittels Einsatz von alternativen, zeitgemässen und zielgruppenorientierten Medien sollen auch junge und spezifische Zielgruppen angesprochen werden.
- Transparenz und Vertrauen in die einzelnen Direktionen und ihre politischen Verantwortlichen bei den Direktionsgeschäften
- Positionierung der Stadt Bern als lebendiges, urbanes Zentrum

Der Informationsdienst erstellt – aufgrund der Inputs der Direktionen – eine grobe, rollende Jahresplanung entlang der wichtigsten Themen, soweit diese absehbar sind. Der Gemeinderat und der Informationsdienst können jederzeit Subziele festlegen und diese Ziele mit den entsprechenden Botschaften und Instrumenten umsetzen.

Ziele

Transparenz und Vertrauen

Im Interesse der Stadt kollektiv handelndes Gremium

Dialog mit Bevölkerung

Positionierung als lebendiges, urbanes Zentrum

Rollende Planung entlang der wichtigsten Themen

Mögliche operative Subziele sind:

Zielsetzungen	Botschaften/Argumentation/Verankerung	Kommunikationsdisziplinen/-instrumente
Sympathie halten und Vertrauen stärken	Gemeinderat ist volksnah, zugänglich, freundlich, (welt-)offen. Stadt Bern ist ein sympathischer und attraktiver Ort zum Leben und Arbeiten.	Auftritte Gemeinderat Markenauftritt (CI/CD) Internet
Glaubwürdigkeit des Gemeinderats	Der Gemeinderat ist zuverlässig und verbindlich.	Bürgerinformationen auf allen Ebenen Medienarbeit Auftritte Gemeinderat
Entwicklung der Stadt Bern fördern	Stadt Bern ist begehrt und hat hohe Lebensqualität, neuer Wohnraum und Arbeitsplätze sind im Entstehen. Stadt Bern ist sicher, sauber und ein begehrtter Ort zum Leben und Arbeiten.	Auftritte Gemeinderat Allgemeine Medienarbeit Grundsatztexte zur Kommunikation
Bedeutung der Stadt Bern zeigen	Stadt Bern bietet den «Service public». Stadt Bern ist einzigartig und bietet weltweit anerkannte hohe Lebensqualität. Stadt Bern ist existenziell für Wirtschaft und Gesellschaft des Kantons Bern und der Agglomeration/ Espace Mittelland. Stadt Bern setzt sich ein für Steigerung der Leistungskraft und Verbesserungen der Qualität der Stadt.	Medienarbeit Auftritte Gemeinderäte Partnerschaften Internet

Mögliche operative Subziele:

Sympathie

Glaubwürdigkeit

Entwicklung der Stadt

Bedeutung der Stadt

Zielgruppen

Die für die kommunikativen Anstrengungen grundlegenden Zielgruppen der Stadt Bern sind:

Extern:

Politische Öffentlichkeit mit Stimmbürgerinnen und -bürgern, Wählerschaft
Stadtrat, politische Parteien
Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Bern
Sozialpartner, Verbände, Organisationen und Interessengruppen
Region, Kanton, Bund
Medien
Opinion Leaders
Wirtschaft/Wirtschaftsunternehmen der Stadt Bern
Bildung und Wissenschaft
Projektpartnerinnen und Projektpartner
Stadteigene Betriebe

Intern:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Kader
Pensionierte
Lernende und Auszubildende

Für jede kommunikative Handlung (Massnahme) sind die Zielgruppen detailliert zu bestimmen.

Zielgruppen

extern

intern

zu definieren pro Massnahme

Zentrale Kommunikationsbotschaften (Kernbotschaften)

Die Kernbotschaften des Gemeinderats der Stadt Bern sind:

Der Gemeinderat setzt sich für das Wohl, die Lebensqualität und die Anliegen der Menschen in und um Bern ein, indem er die Stadt als lebendiges urbanes Zentrum fördert und die Verantwortung für eine nachhaltige wirtschaftliche, gesellschaftliche, soziale und ökologische Entwicklung wahrnimmt.

Die Stadt Bern ist ein sympathischer und begehrter Ort zum Leben und Arbeiten. Als familienfreundliche und für alle Generationen attraktive Stadt bietet sie ein vielfältiges Angebot in Kultur, Sport sowie Bildung und Forschung. Im internationalen Vergleich erreicht Bern denn auch immer Spitzenplätze (neutrale Mercer-Studie: weltweit Rang 9 wie Sydney). Die hohe Lebensqualität, die besondere Auszeichnung als UNESCO-Welterbe und die Lage inmitten landschaftlich einzigartiger Regionen, die touristisch zur Weltklasse gehören, bietet Bern seinen Einwohnerinnen und Einwohnern eine lebenswerte Stadt.

Bern ist als Hauptstadt der Schweiz Standort der Bundesverwaltungsstellen und vieler nationaler und internationaler Organisationen sowie der diplomatischen Vertretungen. Mit attraktiven Vorteilen ist Bern aber auch Sitz vieler international tätiger Unternehmen und bietet ein hochwertiges Arbeitsplatzangebot.

Bern ist aber auch das wichtigste Wirtschaftszentrum in Kanton und Agglomeration. Als attraktiver Standort für Unternehmen bietet Bern als eine der wenigen Städte mehr Arbeitsplätze an, als sie selber Einwohnerinnen und Einwohner hat.

Der Gemeinderat will die Position und die Wahrnehmung der Stadt Bern ausbauen und insbesondere die Entwicklung neuer Wohnräume und hochwertiger Arbeitsplätze in der Stadt sozial- und umweltverträglich sichern und weiter fördern.

Zentrale Kommunikations- botschaften (Kernbotschaften)

Kommunikationssteuerung direktionsspezifisch

Gemäss den strategischen Rahmenbedingungen der Kommunikation (Seite 6) ist die Kommunikationsverantwortung grundsätzlich dort angesiedelt, wo die Verantwortung für die Vorbereitung für das entsprechende Projekt liegt, also in der Regel auf der Ebene der einzelnen Direktion (Bezeichnung: **direktionsspezifisch**). Die Direktionen sind zuständig für ihre spezifische Kommunikationsarbeit. Gleichzeitig soll die Kommunikation immer koordiniert und abgestimmt erfolgen, damit sie als kohärent und einheitlich wahrgenommen wird. Deshalb arbeiten die Direktionen mit dem Informationsdienst zusammen, der ihnen beim Vermitteln der Informationen und beim Zugang zu den Kommunikationskanälen professionelle Unterstützung und Beratung bietet.

Zur Reduktion von unnötigen Schnittstellen und zur Sicherung der gegenseitigen Information und Abstimmung einzelner Kommunikationsangelegenheiten zwischen dem zentralen Informationsdienst und den Direktionen wird die **Verantwortung für alle direktionsspezifischen Kommunikationsgeschäfte** den jeweiligen **Generalsekretariaten** zugeteilt.

Damit die Qualität der direktionsspezifischen Kommunikation über alle Direktionen hinweg optimiert und gesichert werden kann, gibt der zentrale Informationsdienst einen **Leitfaden zur Kommunikation** (Inhalt: Umgang mit Medien, Auskunftserteilung, Koordination, interne Abwicklung von Information, Verfassen von Medienmitteilungen) ab und steht den Direktionen beratend zur Verfügung.

Alle Medienmitteilungen bzw. Informationsvorhaben zu Gemeinderatsgeschäften werden vor der Veröffentlichung grundsätzlich dem Gemeinderat vorgelegt.

Kommunikationssteuerung direktionsspezifisch

Projektverantwortung = Kommunikationsverantwortung

*Direktionsspezifisch:
Direktionen verantwortlich für
Vorbereitung des Geschäftes/
Projekt*

Schnittstellen minimieren

*Verantwortlich:
Generalsekretariate*

*Leitfaden Kommunikation
und Beratung*

Zu jedem kommunikationsrelevanten Geschäft Kommunikationsvorgehen dokumentieren

Zu jedem Gemeinderats- bzw. Direktionsgeschäft/-projekt, das kommunikationsrelevant ist, wird das Kommunikationsvorgehen in einem vom Informationsdienst entwickelten Formular (Checkliste) vorgelegt mit folgenden Inhalten: Zielsetzung, Zielgruppen, Publikationstermin, zentrale Botschaften, vorgesehene Kommunikationsinstrumente sowie als Beilage ein Entwurf einer Medienmitteilung (Rohtext).

Das Formular (Checkliste) «Kommunikationsvorgehen» wird benötigt:

- bei allen Vorhaben, die eine Medienkonferenz benötigen,
- zur Lancierung grösserer Kommunikationsprojekte (Projektkommunikation),
- als Vor- und Begleitinformation zu den in den Direktionen beabsichtigten Medieninformationen.

Das Formular «Kommunikationsvorgehen» ist Teil der Dokumentation des Geschäftes/Projekt. Der zentrale Informationsdienst prüft das im Formular (Checkliste) deklarierte Kommunikationsvorgehen und ergänzt es nach Bedarf bzw. nimmt mit der zuständigen Direktion Kontakt bezüglich der Koordination des Geschäftes auf.

Die Direktionen sind zudem für die direktionsintern produzierten Kommunikationsmittel bzw. Öffentlichkeitsarbeit (Broschüren usw.) verantwortlich. Die Qualitätssicherung bzw. Koordination erfolgt über die Kommunikationssteuerung (Z-INFO-DIR).

*Zu jedem kommunikationsrelevanten Geschäft:
Formular Kommunikationsvorgehen notwendig*

Entwurf Medienmitteilung

Kommunikationssteuerung direktionsübergreifend

Direktionsübergreifende Kommunikationsaufgaben werden zentral durch den Informationsdienst wahrgenommen. Direktionsübergreifende Kommunikationsaufgaben sind durch den Gemeinderat zu definieren. Sie werden in der Regel durch den Informationsdienst vorgeschlagen und durch den Gemeinderat festgelegt.

Direktionsübergreifende Kommunikation des Gemeinderats wird in der Regel dort betrieben, wo es um gesamtstädtische Anliegen bzw. Projekte und Dienstleistungen der Stadt Bern geht, bei denen ein einheitlicher Auftritt über mehrere Direktionen angestrebt wird.

Für die Koordination und die Führung solcher zentraler Kommunikationsangelegenheiten ist **der Informationschef oder die Informationschefin der Stadt Bern mit dem zentralen Informationsdienst** (Z-INFO-BE) verantwortlich.

Kommunikationssteuerung direktionsübergreifend

*Verantwortlich für Kommunikation der direktionsübergreifenden Geschäfte:
Informationschef/in*

direktionsübergreifende Themen sind zu definieren – durch den Gemeinderat.

**Kommunikationssteuerung
Koordination und Steuerung aller Kommunikationsangelegenheiten (Z-INFO-DIR)**

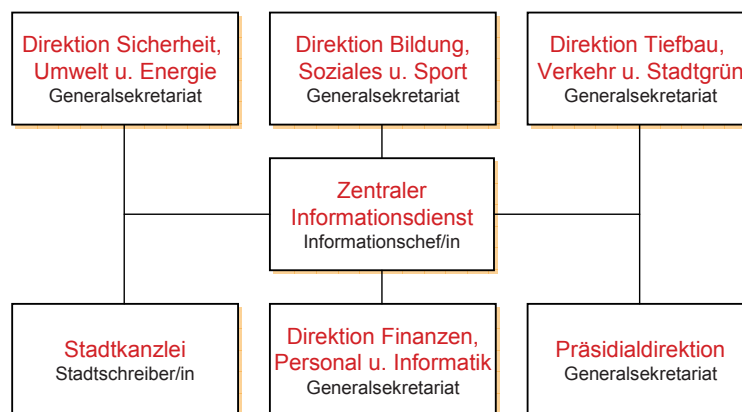
Entsprechend den strategischen Grundsätzen wird auch die dezentrale Kommunikation zentral koordiniert und abgestimmt.

Die Generalsekretariate der Direktionen, die Stadtkanzlei und der Informationschef oder die Informationschefin in der Stadt Bern bilden zusammen die Kommunikations-Steuerungsgruppe der Stadt Bern (Z-INFO-DIR).

**Kommunikationssteuerung
Koordination und Steuerung aller Kommunikationsangelegenheiten
(Z-INFO-DIR)**

Koordinations-Steuergruppe (Z-INFO-DIR) bestehend aus: Informationschef/in und Stv.; Generalsekretariate; Stadtkanzlei

**Kommunikationssteuerung
Koordination, Abstimmung, Themenplanung, Qualitätssicherung**



Der Z-INFO-DIR trifft sich in der Regel alle zwei Monate zur Abstimmung und Koordination aller kommunikationsrelevanten Ereignisse und Vorhaben. Im Z-INFO-DIR sind die Generalsekretariate der einzelnen Direktionen als oberste Kommunikationsverantwortliche sowie die Stadtkanzlei vertreten.

Z-INFO-BE ist mit dem Informationschef oder der Informationschefin sowie seiner oder ihrer Stellvertretung vertreten.

Bilaterale Umsetzungsabsprachen und -koordinationen erfolgen direkt nach Bedarf zwischen Z-INFO-BE und den Generalsekretariaten bzw. der Leitung der Stadtkanzlei, unkompliziert und pragmatisch.

Ziel ist dabei die rasche Aktion und Reaktion in gegenseitiger bilateraler Absprache, damit im Takt der tagesaktuellen Medien möglichst widerspruchsfrei und professionell kommuniziert werden kann. Damit soll koordiniert und mit den Botschaften des Gemeinderats auf die Anforderungen der Medien reagiert werden können.

Weitere Schnittstellen in der Kommunikation bestehen zwischen dem Informationsdienst und der Kantonspolizei, der Feuerwehr (Mediendienst/Information), der Sanitätspolizei (Mediendienst/Information), den Statistikdiensten sowie dem Tierpark-Mediendienst. Diese Stellen informieren im Bereich der alltäglichen operativen Angelegenheiten direkt und autonom, informieren jedoch jeweils auch Z-INFO-BE.

Bei aussergewöhnlichen Ereignissen ist Z-INFO-BE Teil des gemeinderätlichen Führungsstabs und wird im Rahmen des städtischen Führungsorgans unverzüglich in die Kommunikationssteuerung einbezogen (das Krisenkommunikationskonzept befindet sich in Arbeit).

Z-INFO-DIR tagt 2-monatlich zur Koordination aller kommunikationsrelevanten Vorhaben

Bilaterale Abstimmungen erfolgen sofort

Rasche Aktion durch gegenseitige Absprachen

Ziel: widerspruchsfrei und professionell auf die Anforderungen der Medien reagieren

zusätzliche Schnittstellen:

Kantonspolizei

Feuerwehr

Sanitätspolizei

Statistikdienst

Tierpark

Informieren direkt unter Kopie an Z-INFO-BE

Z-INFO-BE wird bei aussergewöhnlichen Ereignissen eng einbezogen

Kommunikationssteuerung Zentrale Kommunikation

Der zentrale Informationsdienst (Z-INFO-BE) ist eine Stabsstelle des Gemeinderats und dem Stadtpräsidenten oder der Stadtpräsidentin unterstellt. Geleitet wird Z-INFO-BE durch den Informationschef bzw. die Informationschefin der Stadt Bern.

Der Informationschef oder die Informationschefin der Stadt Bern nimmt beratend an den Gemeinderatssitzungen teil.

Der Informationsdienst ist zuständig für die Kommunikation direktionsübergreifender Gemeinderatsgeschäfte, gesamtstädtischer Anliegen, Projekte und Dienstleistungen. Gleichzeitig koordiniert er die Kommunikationsaktivitäten von Gemeinderat und Direktionen.

Der Informationsdienst

- entwickelt die lang- und mittelfristigen Kommunikationsstrategien.
- plant, koordiniert und realisiert die Massnahmen der übergeordneten Kommunikation von Gemeinderat, Direktionen und Stadtkanzlei nach innen und aussen. Dazu erstellt er mit Unterstützung der Direktionen eine rollende Kommunikationsplanung für die wichtigen Kommunikationsvorhaben der Stadt.
- führt die Medienarbeit und redigiert die Mitarbeitendenzeitung (MAZ).
- hat die Verantwortung für den Gesamtauftritt in der elektronischen Kommunikation (Online-Dienste Internet, Intranet). Dabei werden jedoch die Inhalte durch die Direktionen und die Stadtkanzlei geliefert und verantwortet.

Kommunikationssteuerung Zentrale Kommunikation

*Der zentrale Informationsdienst
als Stabsstelle des Gemeinderats*

*Informationschef/in nimmt
an Gemeinderatssitzungen
beratend teil*

*zuständig für direktionsüber-
greifende Kommunikationsge-
schäfte*

*koordiniert direktionsspezi-
fische Kommunikationsge-
schäfte*

Aufgabenbereiche:

Kommunikationsstrategie

*Kommunikationsplanung und
-realisierung*

*Führung von Medien, interne
Kommunikation*

elektronischer Gesamtauftritt

- hat die Verantwortung für das Corporate Design und ist für dessen Umsetzung besorgt.
- berät und unterstützt die Direktionen und die Stadtkanzlei bei der Wahrnehmung ihrer Kommunikationsaufgaben.
- evaluiert und überprüft die Massnahmen im Rahmen eines Kommunikationscontrollings (vgl. Kommunikationscontrolling, Seite 27).
- bietet dem Gemeinderat, den Mitarbeitenden der Direktionen und der Stadtkanzlei Aus- und Weiterbildung in Kommunikationsfragen an.
- führt und koordiniert die Kommunikation in Krisenfällen in enger Zusammenarbeit mit dem Gemeinderat und der Stadtkanzlei (siehe Aufgabenbereich «Kommunikation in ausserordentlichen Lagen» – Seite 26).
- pflegt die Kontakte und die Zusammenarbeit mit den Kommunikationszentren anderer Städte und engagiert sich bei der Entwicklung gemeinsamer Projekte.

Beratung Direktionen

evaluiert Massnahmen

Aus- und Weiterbildung

Kommunikation in Krisenfällen

Austausch andere Städte

Kompetenzzentrum:

Er ist ein Kompetenzzentrum in dreifacher Hinsicht:

Leitinstanz

1. Als Leitinstanz gewährleistet er, dass eine koordinierte und über alle Bereiche der Stadt abgestimmte Kommunikationsplanung stattfindet und die Grundsätze, Strategien und Standards der städtischen Kommunikation innerhalb der Stadtverwaltung umgesetzt und eingehalten werden.

Fachinstanz

2. Als Fachinstanz verfügt er in Fragen der professionellen Kommunikation über praktisches Wissen, Erfahrung und Beziehungen.

Monitoring

3. Als «Monitor» nimmt er die Bedürfnisse, Meinungen und Trends in Gesellschaft und Medien wahr und macht den Gemeinderat, die Direktionen und die Stadtkanzlei frühzeitig auf bedeutende Fragen und Probleme aufmerksam («Monitoring»-Funktion – siehe Aufgabenbereich «Kommunikationsplanung und Issue Management», Seite 24).

Arbeitsbereiche von Z-INFO-BE:

Arbeitsbereiche	Tätigkeiten und Dienstleistungen
Öffentlichkeitsarbeit	
Beziehungen zur Bevölkerung	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunizieren der Aufgaben von Gemeinderat, Direktionen und Stadtkanzlei - Aufzeigen des Beitrags von Gemeinderat, Direktionen und Stadtkanzlei zum Gesamtbild der Stadt - Aufgreifen von Wünschen, Anliegen der Bevölkerung
Externe Publikationen	<ul style="list-style-type: none"> - Planung und Realisierung von gesamtstädtischen Publikationen (Flyer, Broschüren, Geschäftsbericht etc.)
Weitere Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung und Unterstützung des Gemeinderats, der Direktionen und der Stadtkanzlei - Koordination der Aktivitäten des Gemeinderats, der Direktionen und der Stadtkanzlei - Schulung und Weiterbildung (Kompetenzentwicklung)

Öffentlichkeitsarbeit

Arbeitsbereiche	Tätigkeiten und Dienstleistungen
Medienarbeit	
Information aus dem Gemeinderat	<ul style="list-style-type: none"> - Planung und Koordination sowie Beratung und Unterstützung des Gemeinderats - Umsetzung der Medienarbeit (Verfassen und Versenden von Medienmitteilungen, Durchführen von Medienkonferenzen und -gesprächen sowie Betreuen von Interviews, Beantworten von Medienanfragen, Kontaktpflege mit den Medienschaffenden) - Medienanalyse
Information aus den Direktionen	<ul style="list-style-type: none"> - Koordination, Beratung und Unterstützung der Direktionen und der Stadtkanzlei - Verbindung zum Mediendienst von Kantonspolizei, Feuerwehr, Statistikdienst, Tierpark
Arbeitsprogramm Medien	<ul style="list-style-type: none"> - Die Veröffentlichung der Medienmitteilungen der Stadt Bern - Die Organisation und Durchführung von Medienkonferenzen des Gemeinderats sowie der Direktionen - Die Medienberatung für den Gemeinderat und die Direktionen für alle Aspekte im Umgang mit den Medien (Medienmitteilungen, Medienkonferenzen usw.) - Erreichbarkeit für Medien sicherstellen
Weitere Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> - Schulung und Weiterbildung (Kompetenzentwicklung)

Medienarbeit

Arbeitsbereiche	Tätigkeiten und Dienstleistungen
Interne Kommunikation	
Interne Publikationen	<ul style="list-style-type: none"> - Inhaltliche Planung und Koordination sowie redaktionelle Betreuung und Produktion der Personalzeitung (MAZ) - Planung und Realisierung weiterer interner Publikationen (Broschüren, Flyer, Merkblätter etc.) - Information der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei wichtigen Gemeinderatsgeschäften
Koordination	<ul style="list-style-type: none"> - Die Koordination der zentralen und dezentralen Kommunikation im internen Bereich erfolgt über die Kommunikationssteuerung im Z-INFO-DIR.
Weitere Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung und Unterstützung des Gemeinderats, der Direktionen und der Stadtkanzlei
Weitere Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> - Schulung und Weiterbildung (Kompetenzentwicklung)
Elektronische Kommunikation	
Internetauftritt	<ul style="list-style-type: none"> - Publizieren der Informationen aus dem Gemeinderat, den Direktionen und der Stadtkanzlei - Bewirtschaftung und Weiterentwicklung des Internets
Intranet	<ul style="list-style-type: none"> - Publizieren der Informationen aus dem Gemeinderat, den Direktionen und der Stadtkanzlei - Koordination und Mitwirkung bei Weiterentwicklung des Intranets

Interne Kommunikation

Elektronische Kommunikation

Arbeitsbereiche	Tätigkeiten und Dienstleistungen
Corporate Design	
	– Bewirtschaftung und Weiterentwicklung des Corporate Design
Weitere Dienstleistungen	
	<ul style="list-style-type: none"> – Beratung und Unterstützung des Gemeinderats, der Direktionen und der Stadtkanzlei – Koordination der Aktivitäten des Gemeinderats, der Direktionen und der Stadtkanzlei – Schulung und Weiterbildung (Kompetenzentwicklung)

Corporate Design

Weitere Dienstleistungen

Ressourcen Z-INFO-BE

Für die Bewältigung der Aufgabenbereiche verfügt der zentrale Informationsdienst über 490 Stellenprozent.

Ressourcen

490 Stellenprozent

Umsetzung und Instrumente

Arbeitsbereich: Issue Management

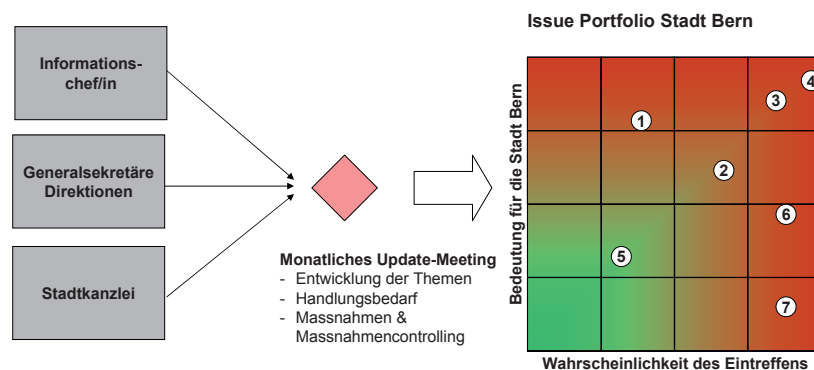
Die Stadt Bern pflegt ein systematisches Themenmonitoring und Issue-Management.

Dieser Prozess wird durch den Informationschef oder die Informationschefin der Stadt Bern geführt. An den vierteljährlichen Monitoring-Workshops sind die Direktionen mit ihren Generalsekretariaten sowie die Stadtkanzlei vertreten. Weitere Teilnehmerinnen und Teilnehmer können nach Bedarf durch den Informationsdienst hinzugenommen werden.

Umsetzung und Instrumente

Arbeitsbereich:
Issue Management

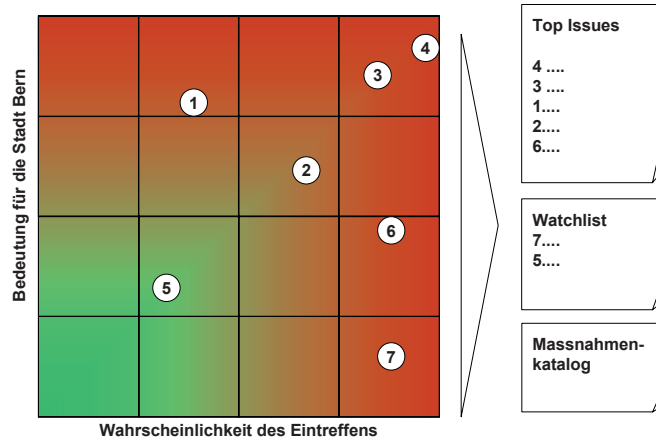
Vorgehen zur Weiterentwicklung des Themenmanagements



Dabei werden regelmässig die Themen-Inputs aus dem politischen, dem kommunikativen, gesellschaftlichen und marktrelevanten Umfeld gesammelt und in ein Themen-Portfolio verarbeitet, das die Grundlage für das Issue-Management ist. Die regelmässige Überprüfung des Issue-Portfolios soll es ermöglichen, frühzeitig wichtige Themen als Risiken oder Chancen zu erkennen und entsprechend kommunikativ vorbereitet zu sein.

Die so eruierten Themen sollen danach die Grundlage für eine «Watch-List» und für die Erarbeitung von entsprechenden vorbereitenden Kommunikationsmassnahmen sein.

Resultat des systematischen Themenmonitorings ist ein Issue Portfolio, eine Issue-Liste und ein Massnahmenkatalog



Der Informationschef oder die Informationschefin berichtet dem Gemeinderat regelmässig über das Issue-Management durch Vorlage des Portfolios und der daraus resultierenden Massnahmenvorschläge (Kommunikationsmassnahmen).

Umsetzung und Instrumente
Arbeitsbereich: Kommunikation in ausserordentlichen Lagen (Krisenkommunikation)

Details sind in den beiden Notfallkonzepten «Konzept für Kommunikation in ausserordentlichen Lagen» und «Informationsorganisation KATANOT» geregelt.

***Umsetzung und
Instrumente***

*Arbeitsbereich:
Kommunikation in
ausserordentlichen Lagen
(Krisenkommunikation)*

Kommunikations-Controlling

Die Stadt Bern führt anstelle eines aufwändigen Kommunikations-Controllings einmal jährlich eine Beurteilung der Kommunikations-Qualität im Rahmen einer Aussprache im Gemeinderat durch. Diese jährliche Beurteilungs-Aussprache soll die Effizienz und Effektivität der Kommunikationsleistungen der Stadt Bern jährlich analysieren und daraus Verbesserungsvorschläge ableiten.

Die Aussprache wird durch Z-INFO-BE vorbereitet und enthält folgende Beurteilungs-Elemente:

- A.) Übersicht und Statistik über die durchgeführten Kommunikationsmassnahmen der Stadt Bern – Gemeinderat, Direktionen, Stadtkanzlei – (Medienmitteilungen, Medienkonferenzen, Projektkommunikationsmassnahmen, Kampagnen, Werbemassnahmen, Veranstaltungen usw.)
- B.) Übersicht über die eingesetzten finanziellen und personellen Ressourcen für Kommunikation in den Direktionen, Stadtkanzlei und den zentralen Organen

Aus diesen Elementen stellt der Informationsdienst die Beurteilung der Kommunikations-Leistung der Stadt Bern zusammen, die dem Gemeinderat vorgelegt und dessen Empfehlungen zur Optimierung der Kommunikation diskutiert werden.

Kommunikations-Controlling

Jährliches Audit der Effizienz und Effektivität der Kommunikation der Stadt Bern

*Verantwortliche:
Informationsschef/in*

Beilage

Richtlinien zu Äusserungen städtischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Öffentlichkeit



DER GEMEINDERAT DER STADT BERN

Reg.-Nr. 13/-0/Dossier

an Finanzdirektion
 übrige Verwaltungsdirektionen
 Stadtkanzlei

Sitzung vom 17. Juni 1998 vs (38)

GRB Nr. 1516

Meinungsäusserungen von Mitarbeitenden: Bericht, Richtlinien

1. Der Gemeinderat nimmt Kenntnis vom Bericht der Finanzdirektion vom 8. Juni 1998 betreffend Meinungsäusserungen von Mitarbeitenden: Bericht, Richtlinien.
2. Er setzt die ihm von der Finanzdirektion unterbreiteten Richtlinien zu Äusserungen städtischer Mitarbeitender in der Öffentlichkeit auf den 1. Juli 1998 in Kraft. Sie ersetzen jene vom 25. Mai 1988.
3. Die Finanzdirektion wird beauftragt, das städtische Personal zu orientieren (Beilage zur Lohnabrechnung).

NAMENS DES GEMEINDERATS

Die Stadtschreiberin

Beilage an FD:
Bericht FD vom 8.6.98
mit den darin erwähnten Unterlagen
Richtlinien vom 19.6.98



Richtlinien zu Äusserungen städtischer Mitarbeitender in der Öffentlichkeit

Der Gemeinderat der Stadt Bern,

gestützt auf Artikel 57 und 102 Absatz 2 des Personalreglementes der Stadt Bern,

erlässt folgende Richtlinien:

Die städtischen Beamtinnen und Beamten geniessen den Schutz der Meinungs(äusserungs)freiheit. Sie dürfen sich insbesondere politisch betätigen und sich, sei es öffentlich oder privat, an der politischen Kritik beteiligen. Die in den allgemeinen Dienstpflichten enthaltene Treuepflicht auferlegt ihnen bei der Ausübung des Grundrechts allerdings gewisse Schranken. Im Einzelfall sind die dienstlichen Aufgaben der Beamtinnen und Beamten, ihre Stellung und Verantwortung zu berücksichtigen. Für die verschiedenen Formen kritischer Meinungsäusserungen gelten die folgenden Regeln:

**1. Kritik an der allgemeinen Politik einer vorgesetzten Behörde
(z.B. Kritik an vorgesehenen Massnahmen, Plänen, Erlassen)**

Inhaltlich dürfen Beamtinnen und Beamte an der *allgemeinen Politik* vorgesetzter Behörden Kritik üben, sofern sie diese Richtungsgebung nicht selbst mitgestaltet und -geprägt haben. Sie müssen sich von vornherein und allgemein nicht besonders zurückhalten.

Von der Form her soll die Kritik sachlich sein, wobei an oppositionelle Meinungen über (gesellschafts-)politische Fragen keine allzu hohen Anforderungen gestellt werden dürfen.

2. Kritik konkreter Entscheidungen von Vorgesetzten und vorgesetzten Behörden

Beamtinnen und Beamte dürfen an einmal getroffenen *konkreten Entscheidungen* von Vorgesetzten oder vorgesetzten Behörden - insbesondere wenn sie beim Zustandekommen mitgewirkt haben - gegen aussen nur dann Kritik üben, wenn sie:

- ihren Widerspruch mit rechtlichen, namentlich verfassungsrechtlichen Bedenken begründen können oder
- sie aufgrund persönlich erarbeiteter Sachkenntnis davon überzeugt sind, dass bei einer konkreten Entscheidung fundamentale Gesichtspunkte, die hätten berücksichtigt werden müssen, verkannt worden sind, und dass der Öffentlichkeit auf diese Weise zentrale Entscheidungsgrundlagen vorenthalten werden.

In beiden Fällen müssen sie sich bei der internen Entscheidungsfindung bemüht haben, die Vorgesetzten von ihren Ansichten zu überzeugen.