

## Kommunikationskonzept

Dieses Kommunikationskonzept ersetzt das Kommunikationskonzept vom November 2011.

Inkraftsetzung 2. Dezember 2020

## **I. Teil: Kommunikationsstrategie**

Der erste Teil dieses Konzepts erläutert die übergeordnete Strategie der kirchgemeindlichen Kommunikation: welche Ziele verfolgen wir mit unseren Kommunikationshandlungen, mit wem möchten wir den Dialog pflegen und wie verständigen wir uns. Erst im zweiten Teil geht es um die Realisierung, die Verantwortlichkeiten, die verschiedenen Kommunikationsmittel und das Controlling der Umsetzung.

### **1. Kommunikation in der Kirchgemeinde Wetzikon**

Der Auftrag der Kirche ist die Kommunikation des Evangeliums in Wort und Tat. Kirchliche Kommunikation ist demnach kein Selbstzweck, sondern integrativer und unterstützender Teil des Gemeindelebens.

Als Kommunikation sind alle Tätigkeiten zu verstehen, die das Ziel haben, über das Wirken und die Aktivitäten der Reformierten Kirchgemeinde Wetzikon zu orientieren. Empfänger dieser Informationen sind die Kirchenpflege, Pfarrpersonen, Mitarbeitenden, Freiwilligen, Kirchgemeindemitglieder oder Mitglieder anderer Kirchen, staatliche Stellen, Schulen, andere Organisationen und die interessierte Öffentlichkeit.

Kommunikation ist nicht als eine isolierte Aktivität einer Einzelperson zu verstehen, es sind vielmehr alle Bereiche des kirchgemeindlichen Lebens involviert: Kirchenpflege, Pfarrteam, Gruppen und Kommissionen, Mitarbeitende, Freiwillige und Kirchgemeindemitglieder.

Die Kommunikation der Reformierten Kirchgemeinde Wetzikon hat das Ziel, Sympathie zu halten und das Image zu verbessern, ihr Profil angemessen zu vermitteln, Vertrauen zu stärken und die Glaubwürdigkeit der Kirchgemeinde zu pflegen. Ausserdem will sie die Entwicklung des kirchlichen Lebens vor Ort fördern und stärken, die Bekanntheit ihrer Dienstleistungen und Angebote erhöhen und die Bedeutung der Kirche in der heutigen Gesellschaft aufzeigen.

### **2. Zielgruppen**

Unsere Institution kommuniziert prioritär mit den Zielgruppen, welche sie für ihre künftige Entwicklung als besonders wichtig einschätzt. Je nach Situation kann sich die Wichtigkeit einzelner Zielgruppen ändern. Damit eine Kommunikationsmassnahme die Ziele erreicht, muss die Zielgruppe mit all ihren Eigenheiten und Verhaltensweisen sehr gut bekannt sein und regelmässig analysiert werden. Eine gute Hilfe hierbei sind die Sinusstudien im Buch «Lebenswelten: Modelle Kirchlicher Zukunft».

Obwohl die Grenzen fliessend sind und eine Einordnung nicht immer eindeutig möglich ist, unterscheiden wir zwei Hauptadressatenkreise: interne Empfänger und externe Bezugsgruppen.

#### **2.1 Interne Kommunikation**

Die interne Kommunikation geschieht zwischen der Kirchenpflege, den Pfarrpersonen, den Mitarbeitenden und den Freiwilligen. Eine gut funktionierende interne Kommunikation ist unabdingbar für den Aufbau der Gemeinde, sie fördert die Identifikation mit der Kirchgemeinde und wirkt dadurch auch nach aussen.

#### **2.2 Externe Kommunikation**

Die externe Kommunikation richtet sich ebenfalls an verschiedene Zielgruppen. Die wichtigste, die Kirchgemeindemitglieder, lässt sich weiter unterteilen in regelmässige Nutzer,

gelegentliche, selektive Nutzer von Angeboten, kontaktlose Kirchenmitglieder und neue Kirchenmitglieder (Neuzuzüger). Die externe Kommunikation mit diesen Zielgruppen möchte einerseits die kirchlichen Angebote bekannt machen und zur Partizipation aufrufen, andererseits aber auch diejenigen Mitglieder ansprechen, die keine oder nur sehr wenige kirchliche Angebote nutzen, aber ihr Interesse oder ihre Solidarität anderweitig – zum Beispiel durch das Entrichten der Kirchensteuer – zum Ausdruck bringen.

Vernetzung und Zusammenarbeit am Ort und in der Region tragen dazu bei, als öffentliche Institution wahrgenommen zu werden und zu wirken. Es ist daher wichtig, auch die externen Partner, die Stadtverwaltung, Nachbarkirchengemeinden, anderen Kirchen (Ökumene) und (Hilfs-) Organisationen als Zielgruppe in die Kommunikation einzubinden. Unser Selbstverständnis als Volkskirche und die Anerkennung als öffentlich-rechtliche Institution verpflichtet uns auch zur Präsenz in der Öffentlichkeit und zu transparenter Information über unser Handeln und Denken.

### **3. Grundsätze**

#### **Wir informieren intern vor extern**

Wir informieren Behörden und Mitarbeitende vor der Öffentlichkeit oder zumindest gleichzeitig. Direkt Betroffene informieren wir grundsätzlich zuerst.

#### **Wir informieren offen, sachlich und transparent**

Wir informieren über Ereignisse, Entscheide und Prozesse auf gesicherter Basis. Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.

Es gilt das Öffentlichkeitsprinzip: alle haben grundsätzlich das Recht auf Akteneinsicht, sofern dem nicht überwiegend öffentliche oder private Interessen entgegenstehen. Daten- und Persönlichkeitsschutz sowie das Amtsgeheimnis stehen über dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit.

#### **Wir informieren aktiv und aktuell**

Wir informieren möglichst rasch und aktuell. Den Informationsbedarf ermitteln wir laufend und richten Themen und Inhalte darauf aus.

#### **Wir kommunizieren persönlich**

Was persönliche Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert.

#### **Wir kommunizieren zeitgemäss und zielgruppenorientiert**

Wir kennen unsere Zielgruppen und bauen zu ihnen eine langfristige Beziehung auf. Dazu benützen wir eine moderne, der jeweiligen Gruppe angepasste und verständliche Sprache und geeignete Kommunikationsmittel.

#### **Wir kommunizieren aufeinander abgestimmt und mit einheitlichem Erscheinungsbild**

Wir stimmen unsere Kommunikation in wichtigen Angelegenheiten in der Kirchenpflege ab. Die Reformierte Kirchengemeinde Wetzikon hat ein einheitliches Erscheinungsbild (Corporate Design), das sich an den Vorgaben der Kantonalkirche orientiert und für alle Kommunikationsvorhaben verbindlich ist.

### **Wir sind auf Krisensituationen vorbereitet**

Wir haben die Grundlagen für Krisenkommunikation definiert und wenden diese situationsbezogen an. Das Krisenkommunikationskonzept ist allen bekannt (siehe einzubeziehende Unterlagen).

### **Wir kommunizieren gewaltfrei**

Wir pflegen einen respektvollen, freundlichen Umgang mit Mitmenschen und tolerieren keine Beleidigungen, Drohungen oder andere verbale Angriffe. Der Verhaltenskodex (Corporate Behaviour) ist allen bekannt (siehe einzubeziehende Unterlagen).

### **Wir arbeiten vernetzt**

Wir fördern den Informationsfluss und -austausch zwischen kirchlichen Stellen, Behörden und Interessensgruppen. Wir suchen die regionale Vernetzung und fördern auch im Bereich Kommunikation die Zusammenarbeit mit anderen Kirchgemeinden. In heiklen Fällen oder bei Unsicherheiten sprechen wir uns mit dem kirchlichen Informationsdienst der Evangelisch-reformierten Landeskirche des Kantons Zürich ab.

Das vorliegende Kommunikationskonzept muss zu gegebener Zeit den neuen Rahmenbedingungen angepasst werden.

## **II. Teil: Kommunikationskonzept**

Dieser Teil regelt im Detail wie die interne Information, eine Kampagne, eine Veranstaltung oder die Bewerbung eines Angebots zu konzipieren und realisieren sind, um die übergeordneten Ziele der Kommunikationsstrategie zu erreichen.

### **1. Verantwortlichkeiten**

Es ist entscheidend, dass die Verantwortlichkeiten auch in Sachen Kommunikation klar und eindeutig geregelt sind. Folgende Zuständigkeiten werden festgelegt:

- Verantwortlich für den Inhalt der Kommunikationsstrategie und des Kommunikationskonzepts: Kirchenpflege
- Verantwortlich für das vorliegende Dokument „Kommunikationskonzept“: Kirchenpflege, Ressort Kommunikation. Sämtliche weiteren Verantwortlichkeiten der Ressortleitung Kommunikation sind im Pflichtenheft Ressort Kommunikation definiert.
- Verantwortlich für die konkreten Kommunikationshandlungen
  - Für die interne Kommunikation: interne Kommunikation ist eine Führungsaufgabe. Die jeweilige Leitung ist für die Information der ihnen unterstellten Mitarbeitenden verantwortlich. Das Präsidium des Gemeindegremiums ist verantwortlich für alle Kommunikationsbelange, welche die Anliegen und Geschäfte des Konvents betreffen.
  - Für die externe Kommunikation: Die Kommunikationsverantwortung ist grundsätzlich dort angesiedelt, wo die Verantwortung für das entsprechende Projekt oder Thema liegt. Dies gilt sowohl für die Mitarbeitenden, als auch für die Kirchenpflege. Sie sind im Rahmen ihrer klar definierten Tätigkeitsfelder für die Kommunikationsbelange dieser Bereiche verantwortlich.

## 2. Interne Kommunikation

Was persönlich mitgeteilt werden muss, soll direkt mündlich oder per Telefon erfolgen. Ansonsten sind elektronische Nachrichten üblich.

## 3. Externe Kommunikation

Für die externe Kommunikation stehen dieselben Mittel zur Verfügung wie für die interne Kommunikation. Dazu gibt es eine ganze Reihe von weiteren Möglichkeiten:

Medium	Ziel	Zielgruppe	Zuständigkeit
Website <a href="http://www.wetzikonref.ch">www.wetzikonref.ch</a>	Informiert schnell und aktuell über das Geschehen in der Kirchgemeinde	Mitglieder der Reformierten Kirche Wetzikon und alle Interessierte	Sekretariat mit der Kirchenpflege oder den Mitarbeitenden
Newsletter	Spezifische News und Reminder	Interessentenkreis	Sekretariat mit den Mitarbeitenden
Veranstaltungskalender auf der Website der Stadt	Informiert selektiv über Anlässe in der reformierten Kirche	Interessierte Online Nutzer von Wetzikon	Sekretariat
Elektronische Kurznachrichten wie: SMS, WhatsApp etc.	Für kurzfristige, dringende Mitteilungen	alle	alle
chileziit: erscheint monatlich als gedrucktes Heft oder als E-Paper	Informiert über Aktivitäten und wichtige Themen in der Kirchgemeinde	Mitglieder der Reformierten Kirche Wetzikon	Redaktion mit der Ressortleitung Kommunikation und den Mitarbeitenden
Zürcher Oberländer: Regio Wochenzeitung, halbseitige Publireportage bei Bedarf	Dient der Imagepflege der Reformierten Kirche Wetzikon und informiert über Aktivitäten/Themen, die im Interesse der Öffentlichkeit liegen	Interessierte Leserinnen und Leser von Wetzikon und Umgebung	Redaktion mit den Mitarbeitenden
Zürcher Oberländer: Tageszeitung, amtliches Publikationsorgan und bei Bedarf für wichtige Mitteilungen	Dient der Imagepflege der Reformierten Kirche Wetzikon und informiert über einen wichtigen Anlass/Thema, was im Interesse der Öffentlichkeit liegt	Interessierte Leserinnen und Leser von Wetzikon und dem ganzen Zürcher Oberland	Redaktion mit der Kirchenpflege und den Mitarbeitenden
Kirchzettel (im Zürcher Oberländer und im Tagesanzeiger)	Kurze und übersichtliche Informationen über die aktuellen Gottesdienste der Reformierten Kirche Wetzikon	Mitglieder der Reformierten Kirche Wetzikon und Interessierte	Redaktion mit der Pfarerschaft
Schriftliche Texte wie: Broschüren, Flyer, Einladungen, Plakate etc.	Informieren über einen speziellen Anlass der Reformierten Kirche Wetzikon	Spezifische Zielgruppe der Reformierten Kirche Wetzikon und andere Interessierte	Sekretariat mit den zuständigen Mitarbeitenden

Diese Liste ist nicht abschliessend!

#### **4. Controlling**

Das vorliegende Kommunikationskonzept soll allen Mitarbeitenden und Behördenmitgliedern präsent sein und bleiben! Wie eine Art Handbuch hilft es bei der täglichen Arbeit. Um das zu erreichen werden folgende Massnahmen getroffen:

- Jährliche Überprüfung und allfällige Aktualisierung des Konzepts von der Ressortleitung Kommunikation
- Änderungen gehen zur Kenntnisnahme an den Gemeindegemeinderat
- Übergabe des Kommunikationskonzepts an neue Behördenmitglieder und neue Mitarbeitende durch die Kirchgemeindeverwaltung oder das Präsidium (für Behördenmitglieder)
- Vorzunehmende Veränderungen oder Vorschläge von den zuständigen Behördenmitgliedern bzw. Mitarbeitenden gehen an die Ressortleitung Kommunikation
- Das Sekretariat hilft beim operativen Geschäft der Kirchenpflege und den Mitarbeitenden bei der Wahl der richtigen Kommunikationsmittel und bei der Einhaltung der Richtlinien (Bildrechte etc.)

#### **5. Einzubeziehende Unterlagen**

- Leitbild
- Geschäftsordnung
- Konstituierung Kirchenpflege
- Pflichtenheft Ressort Kommunikation
- Krisenkommunikationskonzept
- Beschwerdekonzert
- Verhaltenskodex
- Konzept Neuzugezogene
- Merkblätter (CD, Bildrechte etc.)