

# **Kommunikationskonzept**

Stiftungsratsbeschluss vom 10. November 2005

## **Inhaltsverzeichnis**

- 1. Einleitung**
  - 1.1 Ausgangslage
  - 1.2 Zielsetzung
  - 1.3 Rechtliche Rahmenbedingungen
  
- 2. Kommunikationsziele**
  - 2.1 Generelle Ziele
  - 2.2 Konkrete Ziele und Massnahmen
  - 2.3 Wirkungskontrolle
  
- 3. Kommunikationsstrategie**
  - 3.1 Klares Profil
  - 3.2 Schwerpunkte setzen
  - 3.3 Information gestalten
  - 3.4 Dialog pflegen
  - 3.5 Einfache Sprache
  
- 4. Dialoggruppen**
  - 4.1 Interne Dialoggruppen
  - 4.2 Externe Dialoggruppen
  
- 5. Botschaften**
  - 5.1 Botschaften für alle Dialoggruppen
  - 5.2 Botschaften für einzelne Dialoggruppen
  
- 6. Kommunikationsmittel**
  - 6.1 Interne Kommunikation
  - 6.2 Externe Kommunikation
  
- 7. Kommunikationsorganisation**

# 1. Einleitung

## 1.1 Ausgangslage

Die Pensionskasse Stadt Zürich (PKZH) ist seit 2003 eine eigenständige öffentlich-rechtliche Stiftung. Sie plant ein **moderates Wachstum** von 25'000 (Stand Ende 2004) auf 27'000 bis 35'000 aktiv Versicherte. Dabei bevorzugt sie Unternehmen mit mehr als 100 Versicherten. Voraussetzung dafür ist, dass sie sich unübersehbar im Markt positioniert. Die internen und externen Dialoggruppen sollen wissen, wer die PKZH ist und welche Leistungen sie erbringt.

Die Kommunikationsaufgaben der PKZH werden somit in Zukunft zunehmen, insbesondere in Richtung Neukunden und Medien. Es besteht deshalb ein Handlungsbedarf, die **Kommunikation auszubauen** und zu professionalisieren. Nur so können die verschiedenen Dialoggruppen zielgenau angesprochen werden.

Das im 2003 erlassene Leitbild der PKZH enthält folgende Aussagen zur Kommunikation.

### **Leitbildaussagen zum Thema Kommunikation**

Wir kommunizieren aktiv, offen und verständlich. Feedback nutzen wir zur Weiterentwicklung.

- Wir informieren unsere Versicherten mindestens einmal jährlich über ihren aktuellen Vorsorgeschutz. Ein möglicher Einkauf in höhere Leistungsansprüche wird konkret ausgewiesen.
- Für die angeschlossenen Unternehmen und die städtischen Dienstabteilungen führen wir jedes Jahr Informationsanlässe durch.
- Im Internet ([www.pkzh.ch](http://www.pkzh.ch)) bieten wir laufend aktualisierte Informationen an, insbesondere zur finanziellen Lage. Komplexe Sachverhalte erklären wir in verständlicher Sprache.

## 1.2 Zielsetzung

Das vorliegende Kommunikationskonzept soll die Kommunikationsarbeit der PKZH verbindlich festlegen. Es wird die **interne und die externe Kommunikation** geregelt, da erstere die unabdingbare Voraussetzung für letztere darstellt.

### 1.3 Rechtliche Rahmenbedingungen

Im Bundesrecht finden sich die nachstehenden Bestimmungen zur Informationstätigkeit.

**Art. 86b BVG Information der Versicherten**

1) Die Vorsorgeeinrichtung muss ihre Versicherten jährlich in geeigneter Form informieren über:

- a. Die Leistungsansprüche, den koordinierten Lohn, den Beitragssatz und das Altersguthaben;
- b. die Organisation und die Finanzierung;
- c. die Mitglieder des paritätisch besetzten Organs nach Art. 51.

2) Auf Anfrage hin ist den Versicherten die Jahresrechnung und der Jahresbericht auszuhändigen. Ebenso hat ihnen die Vorsorgeeinrichtung auf Anfrage hin Informationen über den Kapitalertrag, den versicherungstechnischen Risikoverlauf, die Verwaltungskosten, die Deckungskapitalberechnung, die Reservebildung sowie den Deckungsgrad abzugeben. ...

**Art. 8 FZG Abrechnung und Information**

1) Im Freizügigkeitsfall muss die Vorsorgeeinrichtung den Versicherten eine Abrechnung über die Austrittsleistung erstellen. Daraus müssen die Berechnung der Austrittsleistung, die Höhe des Mindestbetrages (Art. 17) und die Höhe des Altersguthabens (Art. 15 BVG) ersichtlich sein.

2) Die Vorsorgeeinrichtung muss die Versicherten auf alle gesetzlich und reglementarisch vorgesehenen Möglichkeiten der Erhaltung des Vorsorgeschutzes hinweisen; namentlich hat sie die Versicherten darauf aufmerksam zu machen, wie diese den Vorsorgeschutz für den Todes- und Invaliditätsfall beibehalten können.

**Art. 24 FZG Information der Versicherten und Dokumentation im Hinblick auf eine Scheidung**

1) Die Vorsorgeeinrichtung hat dem Versicherten jährlich die reglementarische Austrittsleistung nach Art. 2 mitzuteilen.

2) Heiratet der Versicherte, so hat ihm die Vorsorgeeinrichtung auf diesen Zeitpunkt seine Austrittsleistung mitzuteilen. ...

3) Im Falle einer Ehescheidung hat die Vorsorgeeinrichtung auf Verlangen dem Versicherten oder dem Scheidungsgericht Auskunft über die Höhe der Guthaben zu geben, die für die Berechnung der zu teilenden Austrittsleistung massgebend sind.

Gestützt darauf hat die PKZH in ihr Vorsorgereglement (VSR) den folgenden Artikel aufgenommen.

**Art. 9a VSR Information**

1) Die Versicherten erhalten jährlich

- a) einen Vorsorgeausweis, der sie mindestens über ihre Leistungsansprüche, den koordinierten Lohn, den Beitragssatz und ihr Altersguthaben informiert;
- b) eine Kurzfassung des Geschäftsberichts mit Angaben zur Organisation und Finanzierung der Pensionskasse.

2) Vertieft informieren können sich die Versicherten unter anderem über den Internetauftritt der Pensionskasse sowie den Bezug von Merkblättern oder des vollständigen Geschäftsberichts.

## 2. Kommunikationsziele

### **Begriffsdefinition Kommunikationsziele**

- Sie beschreiben den Endzustand, der bei den relevanten Dialoggruppen erreicht werden soll. Beispiel: „Die Dialoggruppen kennen die PKZH und vertrauen ihr, weil sie wissen, dass sie eine professionelle Anlagestrategie verfolgt.“
- Kommunikationsziele sollen mit den generellen Zielen der PKZH übereinstimmen, realisierbar sein, möglichst präzise sein, messbar sein, intern akzeptierbar sein, Kontinuität widerspiegeln, schriftlich fixiert und bekannt sein, laufend überprüft und nötigenfalls angepasst werden.

### 2.1 Generelle Ziele

- **Kommunikationsstil**

Die PKZH kommuniziert mit ihren internen und externen Dialoggruppen verständlich, glaubwürdig, verlässlich und bedürfnisgerecht.

- verständlich heisst: konkret und anschaulich
- glaubwürdig heisst: ehrlich und überprüfbar
- verlässlich heisst: sachbezogen und kompetent
- bedürfnisgerecht heisst: relevante Information zur rechten Zeit am richtigen Ort

- **Kassenprofil**

Die Dialoggruppen wissen, was die PKZH leistet und was sie gegenüber anderen Vorsorgeeinrichtungen auszeichnet.

- **Ausstrahlung**

Die PKZH bietet mit ihrer Kommunikation Orientierung und schafft Vertrauen.

- **Dialog**

Die PKZH holt bei ihren Dialoggruppen Feedback ein und sucht den Meinungsaustausch.

## **2.2 Konkrete Ziele und Massnahmen**

Die PKZH erstellt jährlich ein Papier, in welchem die konkreten Kommunikationsziele festgelegt werden. Zu jedem Ziel wird ein Indikator definiert, anhand dessen die Zielerreichung möglichst messbar überprüft werden kann. Die Indikatoren sollen auf möglichst präzise Weise angeben, unter welchen Bedingungen das Ziel als erfüllt gilt.

Im selben Papier werden dann aus den festgelegten Zielen die notwendigen Massnahmen abgeleitet.

## **2.3 Wirkungskontrolle**

Die Ziele sollten sich in der Regel anhand der definierten Indikatoren überprüfen lassen. Dabei kann es unter Umständen zweckmässig sein, weitere Kontrollinstrumente hinzuzuziehen. Nachstehend werden mögliche Instrumente angeführt.

### **Interne Kommunikation**

- Rückmeldungen der Mitarbeitenden externer Art (z.B. Weiterleitung des Feedbacks von Versicherten) oder interner Art (z.B. Vorschläge zur Organisation der PKZH)
- Mitarbeiterbefragungen

### **Externe Kommunikation**

- Befragung der Personalverantwortlichen von Stadt und angeschlossenen Unternehmen
- Befragung der Personalverantwortlichen von neu akquirierten Unternehmen
- Mitarbeiterbefragungen von angeschlossenen Unternehmen zur PKZH
- Rückmeldungen von PKZH-Mitarbeitenden bezüglich den meist gestellten Fragen von Versicherten und bezüglich dem Rückgang von Standardfragen
- Qualitativer Feedback von Versicherten (Lob, Reklamationen)
- Statistiken zur Nutzung der Website
- Umfrageergebnisse zur Qualität und Übersichtlichkeit der Website

## 3. Kommunikationsstrategie

### Begriffsdefinition Kommunikationsstrategie

- Die Kommunikationsstrategie definiert die Art und Weise, mit der die Kommunikationsziele erreicht werden sollen. Sie schlägt einen Lösungsansatz vor (zum Beispiel: «Wir setzen stark auf die Website»), ohne bereits konkrete Massnahmen zu beschreiben.
- Zentrale Fragestellungen sind: Wie tritt die PKZH auf? Wie sorgt sie dafür, dass sich die Dialoggruppen gut informiert fühlen? Welche Plattformen nutzt bzw. schafft die PKZH für den Dialog?

### 3.1 Klares Profil

- In der Kommunikationsarbeit wirken zahlreiche Vertreter der PKZH mit. Damit die Kommunikationsinhalte einheitlich vermittelt werden, informiert die PKZH ihre Mitarbeitenden laufend über ihre Entwicklungen und Projekte und pflegt den Meinungsaustausch. Sie greift zudem das Thema Kommunikation regelmässig (jährlich) auf, um das **gemeinsame Verständnis** zu stärken, was die Kommunikation der PKZH will und was sie ausmacht.
- Die PKZH setzt die definierten **Botschaften** konsequent ein. Sie bilden die Grundlage jeder Kommunikationstätigkeit.
- Die PKZH definiert für alle Dokumente, die von der Geschäftsstelle nach aussen gehen (Konzepte, Merkblätter, Power-Point-Präsentationen, Broschüren etc.), ein einheitliches **Erscheinungsbild** und stellt sicher, dass es stets umgesetzt wird.

### 3.2 Schwerpunkte setzen

- Die PKZH tritt eher **diskret** auf. Sie setzt auf wenige, ausgewählte Massnahmen, um ihre Dialoggruppen überzeugend anzusprechen. Das gilt insbesondere auch für die Akquisition (Stil Privatbank, nicht marktschreierisch).
- Die PKZH legt jedes Jahr zwei bis drei Dialoggruppen fest, die sie besonders **gezielt** angehen will.
- Jährlich definiert sie zudem ein bis zwei Themen, die sie **proaktiv** aufgreifen will.

### 3.3 Information gestalten

- Die PKZH informiert verlässlich. Sie legt dazu die geeigneten **Kommunikationskanäle** (persönliche Kontakte, Versände, Publikationen, Internet) fest und bearbeitet diese konsequent. Primärer Kommunikationskanal ist die **Website** der PKZH.
- Die PKZH kommuniziert verständlich. Um ihre Arbeit anschaulich zu erklären, geht sie von der **Sicht ihrer Dialoggruppen** aus und knüpft mit Beispielen und Vergleichen an deren Situation an.
- Die Information ist **dosiert**. Die Dialoggruppen werden weder mit Informationen überschwemmt, noch werden ihnen Informationen vorenthalten.

### 3.4 Dialog pflegen

- Die PKZH bietet ihren Dialoggruppen in all ihren Kommunikationsmitteln genügend Gelegenheiten zur **Kontaktaufnahme** (z.B. für Rückfragen).
- Für ihre zentralen Dialoggruppen schafft sie Gelegenheiten für den **Dialog** (Informationsveranstaltungen, direkte Gespräche etc.).
- Die PKZH zeigt ihren Dialoggruppen auf, wie deren Anliegen in die **Weiterentwicklung** der Dienstleistungen und der Servicequalität einfließen.

### 3.5 Einfache Sprache

- Die PKZH benutzt eine einfache, **unmissverständliche** Sprache.
- Die Kommunikationsmittel der PKZH werden grundsätzlich in **Deutsch** erstellt. Ausnahmen bilden wichtige Präsentationen der PKZH, die bei Bedarf auch in Englisch oder Französisch übersetzt werden. Im Bereich Vermögensanlagen kommt bei Bedarf ebenfalls Englisch zum Einsatz.
- Die Dialoggruppen können ihre Korrespondenz in **Französisch, Italienisch** und **Englisch** an die PKZH richten.

## 4. Dialoggruppen

### **Begriffsdefinition Dialoggruppen**

- Eine allgemeine Kommunikation in der breiten Öffentlichkeit würde zu enormen Streuverlusten führen. Deshalb werden im Kommunikationskonzept Dialoggruppen identifiziert, die für die PKZH besonders wichtig sind.
- Der Begriff Dialoggruppen (nicht Zielgruppen wie im verkaufsorientierten Marketing) bringt zum Ausdruck, dass die PKZH eine Zweiwegkommunikation zu erreichen sucht.
- Zu den Dialoggruppen zählen jene Gruppierungen, die der PKZH eine gewisse Bedeutung beimessen, und umgekehrt auch jene, die aus Sicht der PKZH relevant sind.

### 4.1 Interne Dialoggruppen

#### **Stiftungsorgane**

- Stiftungsrat
- Stiftungsausschuss
- Anlagekommission

#### **Geschäftsstelle**

- Geschäftsleitung
- Führungsteam
- Mitarbeitende
- Potentielle Mitarbeitende

## 4.2 Externe Dialoggruppen

### Versicherte

- Aktiv Versicherte
- Pensionsberechtigte
- Angehörige von Versicherten

### Arbeitgeber

- Stadtrat und Gemeinderat von Zürich
- Human Resources Stadt Zürich (Personalamt)
- Personalverantwortliche Stadtverwaltung Zürich
- Personalverantwortliche angeschlossene Unternehmen
- Potentielle Neukunden

### Aufsicht und Kontrolle

- Amt für berufliche Vorsorge des Kantons Zürich
- Revisionsstelle
- Expertenbüro

### Geschäftspartner und Multiplikatoren

- Vertrauensärzte
- Sozialversicherer (AHV, IV, UV, ALV, AZL)
- Gewerkschaften und Fachverbände (ASIP)
- Partner im Anlagebereich (Global Custodian, Beratende, Portfolio Manager)
- Partner im Informatikbereich
- Partner im Kommunikationsbereich (Medienbeauftragter Stadt Zürich, Marketingfirma)
- Medien

## 5. Botschaften

### Begriffsdefinition Botschaften

- Um die Kommunikationsziele möglichst effizient zu erreichen, werden die zu vermittelnden Kommunikationsinhalte ("Botschaften") definiert.
- Die Botschaften zeigen: Was zeichnet die PKZH aus? Was bietet sie und worauf legt sie in ihrer Arbeit besonders wert?
- Diese Botschaften werden in Referaten, Drucksachen und Inseraten, auf der Website, an Events etc. immer wieder platziert.
- In der Umsetzung werden die hier formulierten Hauptbotschaften ergänzt und zugespitzt.
- Die Botschaften sind das, was am Ende in den Köpfen der Dialoggruppen verankert sein soll. Sie tragen zur Positionierung der PKZH bei und damit auch zur Differenzierung gegenüber Mitbewerbern.
- Je klarer die Botschaft, desto grösser die Chance, dass sie bei den Dialoggruppen hängen bleibt.

### 5.1 Botschaften für alle Dialoggruppen

Hauptbotschaften	Nebenbotschaften
<p><b>Grösse und Unabhängigkeit</b></p> <p>Die Pensionskasse Stadt Zürich (PKZH) ist eine eigenständige, öffentlich-rechtliche Stiftung.</p>	<p>Die Pensionskasse Stadt Zürich (PKZH) gehört zu den grössten und ältesten Pensionskassen der Schweiz.</p> <p>Zu den Kunden der PKZH zählen die Stadtverwaltung Zürich und rund 160 weitere Unternehmen. Insgesamt sind 25'000 aktiv Versicherte und knapp 15'000 Pensionsberechtigte angeschlossen.</p> <p>Um sich ein genaues Bild der Vorsorgekosten zu machen und auf Veränderungen reagieren zu können, erstellt die PKZH seit 1950 regelmässig eigene technische <b>Grundlagen VZ</b>. Dieses Wissen stellt sie auch anderen Pensionskassen zur Verfügung.</p>
<p><b>Preiswerte Qualität</b></p> <p>Wer bei der PKZH versichert ist, profitiert von qualitativ hoch stehender Vorsorge zu einem attraktiven Preis.</p>	<p>Der Branchenvergleich beweist, dass die PKZH den guten Vorsorgeschutz zu einem fairen Preis auch in schwierigen Jahren erfolgreich einhält.</p> <p>Unser Vorsorgeplan ist <b>solide und einfach</b> aufgebaut. Dies ermöglicht einen optimalen Kundenservice und hält die Verwaltungskosten tief.</p>
<p><b>Gerechtigkeit und Sicherheit</b></p> <p>Alle Beiträge und Vermögenserträge werden ausschliesslich für die Vorsorge der Versicherten eingesetzt.</p>	<p>Wir stellen unser Handeln unter die Grundsätze von Transparenz, Gerechtigkeit und Sicherheit.</p> <p>Die Grösse des von uns betreuten Vermögens erlaubt uns, das <b>Anlagerisiko zu reduzieren</b>. Zudem erhöhen wir die Sicherheit dank der strikten Trennung zwischen Strategie, Umsetzung und Kontrolle.</p>

## 5.2 Botschaften für einzelne Dialoggruppen

Dialoggruppe	Hauptbotschaft	Nebenbotschaft
Unternehmen, Aufsicht, Geschäftspartner, Multiplikatoren	<p><b>Dienstleistungen und Beratung</b></p> <p>Wir erbringen effiziente und kundenorientierte Dienstleistungen. Den Ansprechpartnern in den uns angeschlossenen Unternehmen bieten wir jederzeit individuelle Beratung.</p>	<p>Gleichzeitig bieten wir unseren Versicherten <b>flexible Einkaufsmöglichkeiten</b>, damit sie von einer optimalen Vorsorge profitieren können.</p>
Versicherte	<p><b>Kommunikationskanäle</b></p> <p>Die Website der PKZH informiert über alle Basisfragen zur beruflichen Vorsorge. Wenn Ihr Personalverantwortlicher in einer Vorsorgefrage nicht weiter weiss, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.</p>	<p>Unsere Leistungen orientieren sich stark an den Bedürfnissen der Kunden. Ihre <b>Rückmeldung</b> nutzen wir für die ständige Verbesserung unserer Servicequalität.</p> <p>Versicherte können sich jederzeit auch an ihre Vertretungen im Stiftungsrat der PKZH wenden.</p>
Mitarbeitende (bestehende und potentielle)	<p><b>Feedback-Kultur</b></p> <p>Als kleine Firma mit hohen Qualitätsansprüchen legt die PKZH Wert auf transparente interne Information, klare Zuständigkeiten und eine konstruktive Feedback-Kultur.</p>	<p>Die Mitarbeitenden profitieren von einem vielseitigen Arbeitsgebiet, flexiblen Arbeitszeiten, einer guten Infrastruktur und einem <b>offenen Klima</b>, von angemessener Entlohnung und einem sicheren Arbeitsplatz an zentraler Lage.</p> <p>Die Ideen und Anliegen der Mitarbeitenden zur ständigen Weiterentwicklung der Servicequalität sind gefragt.</p>
Stiftungsorgane	<p><b>Klare Entscheidungsgrundlagen</b></p> <p>Die Stiftungsorgane erhalten klare und verständliche Entscheidungsgrundlagen in schriftlicher Form. Auftauchende gravierende Probleme irgendwelcher Art werden von der Geschäftsstelle sofort gemeldet.</p>	<p>Neben der beantragten Lösung werden auch gleichwertige <b>Alternativen</b> vorgelegt.</p>

## 6. Kommunikationsmittel

### 6.1 Interne Kommunikation

Dialoggruppen	Kommunikationsmittel	Verbesserungspotential
Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website, Intranet</li> <li>• Abteilungssitzungen</li> <li>• Personalveranstaltungen<sup>1</sup></li> <li>• Persönliche Statusgespräche</li> <li>• Mitarbeitergespräche (inkl. Vorgesetztenbeurteilung)</li> <li>• GL-Briefkasten<sup>2</sup></li> <li>• Befragungen</li> <li>• Gesellschaftliche Anlässe (Apéros, Ausflüge, usw.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einheitliche interne Informationspolitik in allen Abteilungen</li> <li>• Feedback-Kultur</li> <li>• Gemeinsame Meinungsbildung (Problemlösung, Mitdenken)</li> <li>• Formen der Personalversammlung, mit denen die aktive Mitwirkung des Personals erleichtert wird</li> </ul>
Führungsteam / Geschäftsleitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungen Führungsteam / Geschäftsleitung</li> <li>• Persönliche Statusgespräche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klarheit im Zusammenwirken</li> <li>• Zusammenspiel zwischen Geschäftsleitung und Führungsteam klären</li> </ul>
Stiftungsorgane (Stiftungsrat, Stiftungsausschuss, Anlagekommission)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungen<sup>3</sup> und interne Workshops</li> <li>• Sporadische Newsletter</li> <li>• Website, spezifischer Login-Bereich</li> <li>• Gesellschaftliche Anlässe und persönliche Gespräche</li> <li>• Roundtable<sup>4</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulierung der gegenseitigen Erwartungen und Bedürfnisse von Stiftungsorganen und Geschäftsstelle</li> <li>• Klarheit über Aufgaben und Funktion des Roundtables</li> </ul>

<sup>1</sup> Anregungen und Anträge können vom Personal spontan (unter "Verschiedenes") oder vorbereitet über den Geschäftsleiter vorgebracht werden. Einmal jährlich wird das Thema Leitbildumsetzung traktandiert.

<sup>2</sup> Das Personal kann dem Bereichsleiter Zentrale Dienste jederzeit mündlich oder schriftlich Anregungen, Anliegen, Kritik usw. zuhanden der Geschäftsleitung unterbreiten. Über Eingänge im Briefkasten werden die betroffenen Bereichs- und Abteilungsleitungen orientiert.

<sup>3</sup> Einzelheiten zum Verfahren bei Sitzungen sind im Organisationsreglement (Art. 13) und im Anlagekonzept (Kap. 5) festgehalten.

<sup>4</sup> Periodische Sitzungen, an denen die Präsidenten der drei Stiftungsorgane und die Mitglieder der Geschäftsleitung teilnehmen. Es wird eine Aktivitätenliste geführt.

## 6.2 Externe Kommunikation

Dialoggruppen	Kommunikationsmittel	Verbesserungspotential
Alle externen Dialoggruppen	Basisinformationsmittel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Website</li> <li>• Geschäftsbericht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschauliches Modell zur PKZH</li> <li>• Standardisierung des visuellen Auftritts</li> <li>• Themenplanung</li> <li>• Konzept zur Krisenkommunikation</li> </ul>
Versicherte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website (u.a. Merkblätter, Berechnungen, monatliche Kennzahlen)</li> <li>• Brief an neue Versicherte</li> <li>• Vorsorge- bzw. Leistungsausweis</li> <li>• Kurzfassung Geschäftsbericht</li> <li>• Telefonische Auskünfte / Beratung gestützt auf elektronisches Archiv</li> <li>• Einführungsveranstaltung für Neueintretende; Kurs Altersvorbereitung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daten zu den Standardanfragen (Anzahl, Inhalt, Aufwand)</li> </ul>
Personalverantwortliche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website (u.a. mit Checklisten)</li> <li>• Periodische Informationsschreiben</li> <li>• Jährliche Info-Veranstaltungen</li> <li>• Ausbildungskurse</li> <li>• Umfragen Kundenzufriedenheit</li> <li>• Individuelle Beratung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meinungs austausch stärken</li> <li>• Synergien mit Human Resources Stadt Zürich vermehrt nutzen</li> <li>• Kursangebote auch für angeschlossene Unternehmen öffnen</li> </ul>
Potentielle Neukunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website</li> <li>• Medienberichte zur PKZH</li> <li>• Akquisitionsschreiben</li> <li>• Offerte</li> <li>• Persönlicher Kontakt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergleich PKZH mit der Konkurrenz</li> <li>• Akquisitionsdokumentation</li> </ul>
Vertrauensärzte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website, spezifischer Login-Bereich</li> <li>• Sporadischer Newsletter</li> <li>• Arbeitssitzung (einmal pro Jahr)</li> <li>• Nachtessen (einmal pro Jahr)</li> </ul>	
Aufsichtsbehörde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmässige Sitzungen</li> <li>• Persönliche Gespräche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Austausch reanimieren</li> </ul>

## 7. Kommunikationsorganisation

Aufgabe	Verantwortlich	Beteiligte
<p><b>Kommunikationsstrategie festlegen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele festlegen und Ressourcen einplanen</li> <li>• Schwerpunkte und -themen definieren</li> <li>• Qualitätsstandards und Richtlinien definieren</li> </ul>	Geschäftsleitung	Stiftungsrat Führungsteam
<p><b>Kommunikation planen, koordinieren, beraten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellen (besonders in wichtigen Geschäften), dass nach innen und aussen sorgfältig informiert wird</li> <li>• Umsetzung mit weiteren Involvierten planen und koordinieren</li> <li>• Bei den Kommunikationsaufgaben beraten und unterstützen</li> </ul>	Kommunikationsbeauftragter (Urs Muntwyler)	Führungsteam
<p><b>Kommunikationsmassnahmen umsetzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne und externe Kommunikationsmassnahmen umsetzen</li> <li>• Die PKZH in externen Kontakten vertreten</li> <li>• Intern den Informationsaustausch zu Meinungen und Entwicklungen sicherstellen und frühzeitig auf bedeutende Fragen und Probleme aufmerksam machen (Monitoring)</li> <li>• Kommunikation bei ausserordentlichen Ereignissen (Krisenfällen) führen und koordinieren</li> </ul>	Führungsteam	Stiftungsrat Mitarbeitende
<p><b>Kommunikationstätigkeit überprüfen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wirkung der getroffenen Massnahmen überprüfen und gegebenenfalls Anpassungen vornehmen</li> <li>• Gewährleisten, dass die Grundsätze und Standards der Kommunikation eingehalten werden</li> </ul>	Geschäftsleitung	Kommunikationsbeauftragter