

Neuüberbauung Mürtschen-/ Oberseestrasse in Rapperswil-Jona

Kommunikationskonzept

Rapperswil, 20. März 2017 / Verfasser: Matthias Dörig

Inhalt

1. Ausgangslage	Seite	3
2. Analyse	Seite	4
2.1. Recherchequellen	Seite	4
2.2. Das Projekt – eine städtebauliche Chance	Seite	4
2.3. Die Situation der Mieterinnen und Mieter	Seite	5
2.4. Die Situation für die benachbarten Grundeigentümer	Seite	5
2.5. Das kommunale Umfeld	Seite	6
2.6. Fazit	Seite	7
3. Zielgruppe	Seite	8
3.1. Externe	Seite	8
3.2. Interne (GVA)	Seite	8
4. Strategie	Seite	9
4.1. Direkt betroffene prioritär informieren.	Seite	9
4.2. Proaktive und transparente Kommunikation.	Seite	9
4.3. Den Mehrwert aufzeigen.	Seite	9
4.4. Den Ist-Zustand sichtbar machen	Seite	10
4.5. Die Stadt als Partnerin positionieren.	Seite	10
4.6. Aufgabe und Funktionsweise der GVA aufzeigen.	Seite	10
4.7. Entwicklung eines sorgfältigen Argumentariums	Seite	10
4.8. Wer gibt Auskunft? Die Zuständigkeiten klar regeln	Seite	11
5. Kernbotschaften	Seite	12
5.1. Nichts machen geht nicht.	Seite	12
5.2. In den nächsten sechs Jahren ändert sich für die Mieterschaft nichts.	Seite	12
5.3. Die neue Überbauung schafft einen Mehrwert.	Seite	12
5.4. Die Stadt steht voll und ganz hinter dem Projekt.	Seite	12
6. Vorgehen	Seite	13
6.1. Kommunikationsphasen	Seite	13
6.2. Phase 1: Konzeption und Arbeitsvorbereitung	Seite	13
6.3. Phase 2: Kommunikation Projektwettbewerb	Seite	14
6.4. Phase 2: Kommunikation Umsetzungsentscheid	Seite	16
6.5. Phase 3: Auflage Gestaltungsplan und Baugenehmigungsverfahren	Seite	17
6.6. Phase 4: Baubeginn	Seite	17
7. Termin- und Massnahmenplan Phase 2	Seite	18

1. Ausgangslage

Die Gebäudeversicherung des Kantons St.Gallen (GVA) versichert aus gesetzlichem Auftrag alle Gebäude im Kanton St. Gallen gegen Feuer- und Elementarschäden. Die Vermögensanlagen der GVA sind unter anderem mit Liegenschaften diversifiziert. In Rapperswil-Jona gehören zehn aus dem Jahr 1948 stammende Mehrfamilienhäuser an der Obersee- bzw. an der Mürtschenstrasse zum Immobilienportfolio. Die GVA plant, die sanierungsbedürftigen Häuser abzubrechen und das Areal verdichtet neu zu bebauen. Dies auf Basis der mit der Ortsplanrevision 2007/11 vorgenommenen Umzonung von der Wohnzone W2b in die Wohnzone W3 sowie auf der Grundlage eines zu erstellenden Sondernutzungsplans.

Frühester Baubeginn ist Frühling 2021. 2017/18 ist die Durchführung eines anonymen Projektwettbewerbs im offenen Verfahren geplant, womit das Vorhaben publik wird.

Im Bewusstsein, dass das Projekt kommunikatives Konfliktpotenzial birgt, hat die GVA die in Rapperswil-Jona domizilierte und auf Öffentlichkeitsarbeit spezialisierte Kommunikationsagentur Leuzinger & Benz beauftragt, für die Information und den Dialog mit den verschiedenen Anspruchsgruppen ein Kommunikationskonzept zu erstellen. In der Umsetzung stützt sich die Agentur auf ihre fundierten Ortskenntnisse und auf die vielfältige Erfahrung im Umgang mit vergleichbaren Infrastrukturprojekten.

2. Analyse

2.1. Recherchequellen

Für die dem Kommunikationskonzept zu Grunde liegende Analyse hat die Agentur insbesondere folgende Quellen genutzt:

- Briefinggespräch vom 4. Oktober 2016 (Christian Grünenfelder, Philipp Zünd)
- Unterlagen der GVA (Management Summary, Entwurf Wettbewerbsprogramm)
- Internet- und Zeitungsrecherchen (insbesondere Zürichsee-Zeitung Obersee und Südostschweiz Gaster-See)
- Interview mit Stadtbaumeister Marcel Gämperli vom 21. Dezember 2016
- Sitzung Steuerungsausschuss vom 9. Februar 2017

2.2. Das Projekt – eine städtebauliche Chance

Die rund 70-jährigen Mehrfamilienhäuser auf dem Areal Oberseestrasse/ Mürtchenstrasse genügen den heutigen und insbesondere den zukünftigen Anforderungen nicht mehr. Die Infrastruktur ist nicht mehr zeitgemäss, und die Wohnflächen und Raumdispositionen entsprechen nicht den Bedürfnissen zukünftiger Mieter. Ausserdem wäre der Sanierungsbedarf für den Erhalt der bestehenden Bauten erheblich bzw. aus statischen Gründen nicht möglich. An ihrer Stelle plant die GVA deshalb eine Neuüberbauung mit energetisch hochwertigen, attraktiven und zeitgemässen Mietwohnungen im Sinne der von der Stadt Rapperswil-Jona angestrebten Siedlungsentwicklung.

Das Projekt ist für Rapperswil-Jona eine städtebauliche Chance und verfügt über zahlreiche Vorzüge. Dazu zählen:

- Hindernisfreie und altersgerechte Mietwohnungen für alle Altersgruppen (eine soziale Durchmischung wird angestrebt)
- Angemessener Anteil an Familienwohnungen (4,5 bis 5,5-Zimmer-Wohnungen)
- eine hohe Wohn- und Aufenthaltsqualität
- Grosszügige und qualitativ hochwertige Aussenräume (Spielplätze, attraktive Fuss- und Fahrradverbindungen): Der Landschaftsarchitektur gilt im Projektwettbewerb ein besonderes Augenmerk
- ein energetisch und ökologisch überzeugendes Projekt, das sich architektonisch gut in die Nachbarschaft einfügt
- Rechtssicherheit für die benachbarten Grundeigentümer aufgrund des Sondernutzungsplans

Aufgrund dieser Ausgangslage gibt es für das Vorhaben der GVA gute Argumente, die in der Kommunikation genutzt und selbstbewusst dargelegt werden können: Erstens ist der Handlungsbedarf klar ausgewiesen (nichts machen geht nicht), zweitens ist der Mehrwert des geplanten Projekts erheblich.

2.3. Die Situation der Mieterinnen und Mieter

Bedingt durch den einfachen Ausbaustandard und die geringen Wohnflächen sind die heutigen Mietkosten trotz der sehr guten Lage der Mehrfamilienhäuser eher tief. Für die meisten Mieter dürfte es deshalb schwierig werden, in Rapperswil-Jona eine Nachfolgelösung zu vergleichbaren Konditionen zu finden. Dies, obschon sich die Stadt im Rahmen ihrer Möglichkeiten um die Förderung von preisgünstigem Wohnraum bemüht: Ein entsprechender Bericht, der durch ein Raumplanungsbüro erstellt wurde, befindet sich zurzeit beim Stadtrat in der Vernehmlassung und wird nicht vor Juni 2017 verabschiedet.

Hinzu kommt, dass einige inzwischen betagte Mieter seit Jahrzehnten in ihren Wohnungen leben, und eng mit dem Quartier verbunden sind. Immerhin kommt dem Projekt der weite Planungshorizont zugute: Der Baustart erfolgt frühestens im Frühjahr 2021. Die Mieter haben für den Wohnungswechsel also genügend Zeit und stehen nicht vom einen auf den anderen Tag auf der Strasse.

2.4. Die Situation für die benachbarten Grundeigentümer

Die verdichtete Bebauung verändert den Charakter des Quartiers. Mit der Ortsplanrevision 2007/11 wurde das Areal in die Wohnzone W3 umgezont (vormals W2), unter der mit der Stadt Rapperswil-Jona getroffenen Vereinbarung, dass für die Neubebauung ein Sondernutzungsplan erarbeitet wird. Dadurch sind nicht nur, wie in der Wohnzone W3 üblich, drei Vollgeschosse plus Dachgeschoss erlaubt: Im Sondernutzungsplan können unter bestimmten Voraussetzungen Ausnahmen bewilligt werden (punktuell bis zu vier Vollgeschosse plus Dachgeschoss).

Es besteht das Risiko, dass die benachbarten Grundeigentümer / Einfamilienhausbesitzer mit einem Abwehrreflex auf das Vorhaben reagieren. Sie fürchten möglicherweise den Verlust von Freiräumen, die Beeinträchtigung der Aussicht, den Mehrverkehr, sowie Lärmemissionen während der Bauzeit. Im besten Fall erkennen sie aber auch Vorteile: z.B. eine Wertsteigerung der Liegenschaften aufgrund der Aufwertung des Quartiers oder die Möglichkeit, im Alter vom Eigenheim in eine attraktive Wohnung vis-à-vis umzuziehen.

Möglicherweise solidarisieren sie sich auch mit den direkt betroffenen Mietern auf dem Areal. Die Gründung einer Interessengruppe, die sich gegen das Bauprojekt richtet, ist denkbar. Daraus können Forderungen nach Mitwirkung resultieren, z.B. der Wunsch, auf den Sondernutzungsplan Einfluss zu nehmen.

2.5. Das kommunale Umfeld

Gemäss kommunalem Richtplan befinden sich die betroffenen Liegenschaften in einem Areal für Umstrukturierung und Neuverdichtung von Wohngebieten. Die Stadt Rapperswil-Jona stand dem Vorhaben stets entsprechend wohlwollend gegenüber. Dies dürfte sich auch mit der Neukonstituierung des Stadtrats anfangs 2017 nicht geändert haben. Bauvorsteher Thomas Furrer (parteilos) wurde im Oktober 2016 von den Stimmbürgerinnen und Stimmbürgern im Amt bestätigt. Und der neue Stadtpräsident Martin Stöckling (FDP) hat im Wahlkampf immer wieder betont, dass er Grossprojekten «mit kosequenten Entscheidungen und einer mutigen, gradlinigen Kommunikation» zum Durchbruch verhelfen will.

Kleiner ist die Akzeptanz zur inneren Verdichtung in der Bevölkerung von Rapperswil-Jona. In verschiedenen Quartieren setzen sich Anwohner mehr oder weniger erfolgreich gegen entsprechende Neubauprojekte zur Wehr.

- Im Gebiet Eichfeld plant die Anlagestiftung der UBS, eine bestehende Siedlung aus den 60-er-Jahren durch Neubauten zu ersetzen. Das Projekt ist vergleichbar mit dem Vorhaben der GVA. Anwohner haben Einsprache erhoben und die Volksmotion «Stoppt die Zubetonierung von Rapperswil-Jona» lanciert. Die Motion wurde von 450 Personen unterzeichnet. Kern ist die Forderung nach einem Gestaltungs- und Überbauungsplan samt Verkehrskonzept. Am 1. März 2017 wurde an der Bürgerversammlung über den Antrag abgestimmt, wobei von den Motionären ergänzend der angeblich geringe Anteil an familienfreundlichen Wohnungen (4,5- und 5,5-Zimmer) moniert wurde. Auch wurde der fehlende Einbezug des Quartiervereins beklagt. Die Volksmotion wurde mit einem Stimmenanteil von rund 60 Prozent abgewiesen.
- In unmittelbarer Nachbarschaft zum Gebiet Eichfeld, an der Eichwiesstrasse, plant die Wohnbaugenossenschaft Gallus eine Erweiterung der bestehenden Wohnsiedlung um zwei zusätzliche Wohnblöcke. Anwohner liessen in der Lokalpresse verlauten, dass sie die Einsprachefrist nicht ungenutzt verstreichen lassen.

- Mit über 1300 Unterschriften hat die IG Jona-Center-Stopp eine Urnenabstimmung über das Strassenprojekt beim geplanten Jona-Center erzwungen. Die Abstimmung erfolgte am 19. März 2017, wobei die Stimmbürgerschaft das Strassenprojekt ablehnte. Ob bzw. in welcher Form das Jona-Center mit Einkaufsmöglichkeiten und 180 Wohnungen realisiert werden kann, ist offen.
- Im Quartier Meienberg wehrt sich die IG Freiraum Meienberg seit Jahren gegen jegliche Neubauprojekte – gestützt auf das «Bundesinventar der schützenswerten Ortsbilder von nationaler Bedeutung», in der Regel mit Erfolg.
- Gegen das geplante Alters- und Pflegezentrum Schachen mit 180 Pflegeplätzen und 80 Alterswohnungen haben sich Anwohnende zur IG «Qualität statt Quantität im Schachen» zusammengeschlossen. Mit einer gezielten Kommunikation ist es der Stadt bisher gelungen, ein gutes Gesprächsklima zu schaffen und die Wogen tief zu halten. Trotz erheblichem Konfliktpotenzial blieben in der Öffentlichkeit ausgetragene Gehässigkeiten bis heute aus.

2.6. Fazit

Die zahlreichen kommunalen Beispiele belegen, dass Bauvorhaben zur inneren Verdichtung in Rapperswil-Jona fast immer umstritten sind und hartnäckig bekämpft werden. Die Gründung von Interessengruppen sowie der Versuch, die lokalen Medien zu instrumentalisieren, sind gang und gäbe. Das Projekt der GVA bildet keine Ausnahme, zumal in diesem Fall nicht nur die innere Verdichtung kritisiert werden wird. Ebenso geht es um die Eliminierung von günstigem Wohnraum unter anderem für Familien, der in Rapperswil-Jona rar ist. Die Bauherrschaft muss sich auf entsprechende Sozialkritik einstellen.

Weil die GVA als staatliche Institution wahrgenommen wird, besteht die Gefahr, dass Gegner auch politische Wege beschreiten und beispielsweise Regierungsrat Fredy Fässler (SP) ins Visier nehmen, welcher der Gebäudeversicherung als VR-Präsident vorsteht. Entsprechend unverzichtbar sind eine zielgruppengerechte, proaktive und transparente Kommunikation sowie ein sorgfältig erarbeitetes, durchdachtes Argumentarium. Aus der Kommunikation muss klar hervorgehen, dass die GVA nicht mit einem Investor zu vergleichen ist, der das Grundstück kürzlich gekauft hat und nun aus reinen Renditeüberlegungen alles abreisst und neue erstklassige Renditewohnungen realisiert.

3. Zielgruppen

3.1. Externe

1. Priorität (*Proaktive Information*)

- Stadt Rapperswil-Jona (Ressorvortsteher Bau, Stadtpräsident, Leiter Hochbau / Planung)
- Mieterinnen und Mieter
- Anrainer / benachbarte Grundeigentümer
- Medien
 - Zürichsee-Zeitung Obersee (1. Priorität)
 - Südostschweiz Gaster-See (1. Priorität)
 - Obersee-Nachrichten (1. Priorität)
 - Optional: Lokalradios (Radio Zürisee, SRF Regionaljournal Ostschweiz)
- Kundinnen und Kunden der GVA
- Südquartierverein
- Die Bildung von einer oder mehreren Interessengruppen ist wahrscheinlich.

2. Priorität (*Reagieren bei Bedarf*)

- Politische Meinungsbildner (Stadtforum, Ortsparteien, lokale Kantonsparlamentarier)
- Bestehende Interessengruppen in anderen Quartieren
(«Stoppt die Zubetonierung von Rapperswil-Jona»)

3.2. Interne (GVA)

- Lokale Fach- und Schadensschätzer (vor Ort)
- Mitarbeitende
- Verwaltungsrat
- Liegenschaftsverwaltung (Verit)
- Hausabwart

4. Strategie

4.1. Direkt betroffene prioritär informieren.

Niemand erfährt gerne aus der Zeitung von Veränderungen im unmittelbaren Lebensraum. Die GVA schenkt der Kommunikation mit den direkt betroffenen Anspruchsgruppen (Mieterschaft, benachbarte Grundeigentümer) spezielle Beachtung. Direkt Betroffene werden prioritär (vor den Medien) informiert. Das schafft Vertrauen und Akzeptanz. Als Kommunikationsmittel eignen sich Briefe, persönliche Gespräche und gegebenenfalls Informationsveranstaltungen. Allfällige Neumieter werden vor Unterzeichnung des Mietvertrags über die sich abzeichnende Entwicklung informiert. Der Quartierverein erhält Medienmitteilungen zur Kenntnisnahme zugeschickt.

4.2. Proaktive und wahrheitsgetreue Kommunikation.

Durch die Wettbewerbsausschreibung wird das Vorhaben publik. Die Publikation erfolgt unter anderem im Amtsblatt des Kantons St. Gallen, das Journalisten als Recherchequelle dient. Da die Lokalpresse in Rapperswil-Jona das Thema Innere Verdichtung seit längerem aktiv bewirtschaftet, ist davon auszugehen, dass auch die Neuüberbauung Mürtschen-/ Oberseestrasse aufgegriffen wird.

Eine proaktive, selbstbewusste und wahrheitsgetreue Kommunikation unterstützt deshalb die Glaubwürdigkeit des Absenders und leistet Gewähr, dass die GVA die Kommunikationshoheit über das Projekt nicht verliert. Mieter und Anwohner organisieren sich möglicherweise in einer Interessengruppe, welche die lokalen Medien zu instrumentalisieren sucht. Die GVA nutzt ihren Wissensvorsprung und informiert die Medien über wichtige Projektschritte immer unmittelbar nach den direkt betroffenen Anspruchsgruppen. Die Gefahr, dass Journalisten Informationen zuerst von den direkt Betroffenen erhalten und sich auf deren Seite schlagen, wird dadurch minimiert.

Wer zuerst mit den Medien spricht, ist in der Regel im Vorteil.

4.3. Den Mehrwert aufzeigen.

Der Rückbau der bestehenden Überbauung ist nicht nur ein Verlust, es sprechen überzeugende Argumente dafür. Das Projekt bietet verschiedene Chancen für eine qualitätvolle Quartierentwicklung, u.a.: grosszügig und attraktiv gestaltete Aufenthaltszonen (Einbezug einer ausgewiesenen Landschaftsarchitektin in den Architekturwettbewerb), bedarfs- und altersgerechte Kinderspielplätze, (hindernisfreie) Wohnungen mit unterschiedlichem Ausbaustandard (von einfach bis gehoben), angemessener Anteil an familienfreundlichen Wohnungen. Diesen Mehrwert gilt es aufzuzeigen (vgl. 2.2. Das Projekt – eine städtebauliche Chance).

4.4. Den Ist-Zustand sichtbar machen

Die Bausubstanz der rund 70-jährigen Anlage befindet sich trotz ständigen Renovationen in einem dem Alter entsprechenden Zustand. Zudem entsprechen Wohnflächen und Raumdispositionen den zukünftigen Standards nicht mehr. Oft sagen Bilder mehr als Worte. Mit einschlägigen Fotos (kleine Räume, unzeitgemässe Grundrisse, technische Einrichtungen) wird der Ist-Zustand der Überbauung abgebildet und auf den dringenden Handlungsbedarf hingewiesen.

4.5. Die Stadt als Partnerin positionieren.

Die Stadt Rapperswil-Jona steht voll und ganz hinter dem Neubauprojekt. Entsprechend muss die Stadt als Partnerin positioniert und in gezielte Kommunikationsmassnahmen miteinbezogen werden. Die Teilnahme des Ressortvorstehers Bau und / oder des Stadtpräsidenten an Informationsveranstaltungen bzw. der Einbezug der Behörden in die Medienarbeit verleihen dem Projekt Gewicht. Kommunikationsbotschaften der beiden Partner müssen aufeinander abgestimmt werden.

4.6. Aufgabe und Funktionsweise der GVA aufzeigen.

Die GVA ist ein selbständiges öffentliches Unternehmen mit privatwirtschaftlichen Organisationsstrukturen. Sie trägt Verantwortung gegenüber den Versicherten und bezweckt im Sinne einer nachhaltigen Finanzanlage die Schaffung von bedürfnisgerechtem Wohnraum zu marktüblichen Preisen. Dieses Wissen ist in der Öffentlichkeit kaum verankert und soll durch die Kommunikation spürbar werden. Denn die allgemeine Bevölkerung kennt die GVA nicht oder geht davon aus, dass es sich um eine soziale, vom Kanton St. Gallen subventionierte Anstalt handelt – eine Falschannahme, die es beiläufig zu korrigieren gilt.

4.7. Entwicklung eines sorgfältigen Argumentariums

Alle Kommunikationsinhalte werden plausibel und gut verständlich aufbereitet und folgen einer einheitlichen Sprachregelung. Durch die Erarbeitung eines sorgfältigen Argumentariums, das auch von der Stadt Rapperswil-Jona genutzt werden soll, wird die Gefahr von Missverständnissen und widersprüchlichen Aussagen gegen aussen erheblich verkleinert.

4.8. Wer gibt Auskunft? Die Zuständigkeiten klar regeln

Der Kreis der auskunftsberechtigten Personen wird möglichst klein gehalten.

Dadurch wird die Gefahr von Missverständnissen und widersprüchlichen Aussagen zusätzlich entschärft. Kommunikation ist Chefsache. Auskünfte werden auf Seite GVA primär durch den Projektleiter und bei Bedarf durch den Direktor der GVA erteilt; auf Seite der Stadt durch den zuständigen Stadtrat (Vorsteher Ressort Bau).

5. Kernbotschaften

5.1. Nichts machen geht nicht.

Die Zeit hat an der Bausubstanz der 70-jährigen Gebäude Spuren hinterlassen. Insbesondere entsprechen die Wohnungsflächen und Raumdispositionen den heutigen und zukünftigen Anforderungen nicht mehr. Aus diesen Gründen ist eine Sanierung nicht zielführend. Der Handlungsbedarf ist ausgewiesen: Nichts machen geht nicht.

5.2. In den nächsten vier Jahren ändert sich für die Mieterschaft nichts.

Die GVA plant vorausschauend. Der Baubeginn erfolgt frühestens im Frühling 2021. In den nächsten vier Jahren ändert sich für die Mieterschaft nichts. Die Bauherrschaft informiert die Mieter und benachbarten Grundeigentümer über alle wichtigen Schritte rechtzeitig.

5.3. Die neue Überbauung schafft einen Mehrwert.

Für das Neubauprojekt gelten strenge städtebauliche Auflagen (Sondernutzungsplanpflicht). Ziel ist ein Projekt, das sich architektonisch gut in die Umgebung einfügt und energetisch und ökologisch überzeugt. Auf eine ansprechende Aussenraumgestaltung mit Spielmöglichkeiten, Grünflächen und attraktiven Fuss- und Radverbindungen wird besonders Wert gelegt (Einbezug einer ausgewiesenen Landschaftsarchitektin in den Architekturwettbewerb). Davon profitiert auch das Quartier. Die ganze Anlage wird hindernisfrei und altersgerecht gestaltet. Mit einem vielfältigen Wohnungsmix (1,5 bis 5,5-Zimmer-Wohnungen) werden alle Altersgruppen angesprochen, insbesondere auch jüngere und ältere Bewohner, Singles, Paare sowie Familien (angemessener Anteil an 4,5 bis 5,5-Zimmer-Wohnungen).

5.4. Die Stadt steht voll und ganz hinter dem Projekt.

Rapperswil-Jona versteht sich als urbanes und dynamisches Regionalzentrum der Agglomeration Obersee und strebt als solches eine qualitätsvolle innere Verdichtung an. Die Neuüberbauung Mürtschen-/ Oberseestrasse entspricht dem im Masterplan Siedlung und Landschaft festgelegten Ziel, die innerstädtischen Quartiere zu stärken und intensiver zu nutzen. Die Stadt Rapperswil-Jona steht voll und ganz hinter dem Projekt und sieht darin eine hervorragende Chance für eine nachhaltige Quartierentwicklung sowie zur Schaffung von zeitgemäsem, hindernisfreiem und altersgerechtem Wohnraum an attraktiver Lage.

6. Vorgehen

6.1. Kommunikationsphasen

Die Kommunikation für das Projekt Neuüberbauung Mürtschen-/ Oberseestrasse wird in vier Kommunikationsphasen unterteilt:

- Phase 1: Konzeption und Arbeitsvorbereitung
- Phase 2: Projektwettbewerb und Umsetzungsentscheid
- Phase 3: Auflage Gestaltungsplan und Baugenehmigungsverfahren
- Phase 4: Baubeginn

6.2. Phase 1: Konzeption und Arbeitsvorbereitung

- **Entwicklung eines vertieften Kommunikationskonzepts auf Grundlage des vorliegenden Vorgehensvorschlages:**

- Vertiefte Analyse: Überprüfung der lokalen Gegebenheiten sowie der politischen Rahmenbedingungen
- Überprüfung der Zielgruppen
- Finalisierung Kommunikationsstrategie (Phasen 1 bis 4)
- Festlegung der Botschaften
- Erarbeitung spezifizierter Termin- und Massnahmenplan (Phasen 1 und 2)

Das Kommunikationskonzept mit Strategie und Kernbotschaften bildet das Fundament für die Kommunikation bis und mit Baubeginn (Phase 4).

- **Entwicklung eines sorgfältigen Argumentariums:**

- Ausführlicher Grundlagentext als Basisinstrument für sämtliche Kommunikationsmittel (allgemein gültig für Phasen 1 bis 4, spezifiziert für Phasen 1 und 2)
- Erstellen Katalog mit nasty questions (kritische Fragen und Antworten)

- **Einbezug der Stadt Rapperswil-Jona**

- Die zuständigen Behörden sowie die Amtsstelle Hochbau / Planung werden frühzeitig in die Kommunikation miteinbezogen bzw. über die geplanten Massnahmen informiert.
- Weil damit zu rechnen ist, dass Medienvertreter von Exponenten der Stadt eine Stellungnahme verlangen, wird rechtzeitig ein einheitliches, für beide Seiten verbindliches Wording festgelegt.

6.3. Phase 2: Kommunikation Projektwettbewerb

- **Kommunikationsstart**

Am 1. März 2017 stimmten die Stimmbürgerinnen und Stimmbürger von Rapperswil-Jona über den Antrag zur Erstellung eines Gestaltungs- und Überbauungskonzepts für ganze Wohnzonen ab. Dies auf der Grundlage einer von 480 Personen unterzeichneten Volksmotion. Die Überweisung der Volksmotion wurde mit einem Stimmenanteil von rund 60 Prozent abgelehnt. Dennoch ist damit zu rechnen, dass in der Öffentlichkeit auch in Zukunft eine kritische Auseinandersetzung mit dem Thema «Innere Verdichtung» stattfinden wird. Diesen Schluss legt auch die Urnenabstimmung vom 19. März über das Strassenprojekt beim Jona Center nahe, das ein weiteres Projekt zur inneren Verdichtung tangiert.

Es empfiehlt sich daher, mit der Kommunikation des Projektwettbewerbs solange zuzuwarten, bis sich allfällige Wogen geglättet haben (Kommunikationsstart nach Ostern 2017).

- **Zielgruppengerechte, orchestrierte Erstkommunikation:**

- **Persönlich adressierter Brief an alle Mieterinnen und Mieter**

Aufgrund des weiten Planungshorizonts geraten die Mieterinnen und Mieter nicht in unmittelbare Bedrängnis. Sie haben rund vier Jahre Zeit, sich auf die neue Situation einzustellen und eine neue Wohnung zu suchen. In Anbetracht dieser komfortablen Ausgangslage erachtet die Agentur eine schriftliche Information in Form eines persönlich adressierten, empathisch verfassten Briefes als adäquat. Die Durchführung einer Informationsveranstaltung wäre zum jetzigen Zeitpunkt verfrüht. Jedoch signalisiert die GVA im Brief Gesprächsbereitschaft und steht auf Nachfrage für persönliche Auskünfte zur Verfügung.

- **Differenzierte Ansprache betagter langjähriger Mieter: Telefonisch nachfassen**

Einige betagte Mieterinnen und Mieter bewohnen ihre Wohnung seit mehreren Jahrzehnten. Weil anzunehmen ist, dass die Wohnungskündigung diese Mieter besonders hart trifft, wird eine differenzierte Ansprache gewählt. Den Mietern wird mitgeteilt, dass die GVA im Rahmen ihrer Möglichkeiten Hand für eine Nachfolgelösung bietet (z.B. Umquartierung Mürtchenstrasse 19 / 21, Liegenschaft Hohlweg oder Eisenhof). In Ergänzung zum Schreiben werden die Mieter kurz nach dem Versand auch noch telefonisch kontaktiert.

- **Persönlich adressierter Brief an benachbarte Grundeigentümer**

Im Sinne einer proaktiven Kommunikation empfiehlt die Agentur, gleichzeitig mit den Mieterinnen und Mietern auch die benachbarten Grundeigentümer zu informieren. Erfahren diese aus den Medien vom Neubauprojekt, sorgt dies für Missstimmung. Es werden jene Grundeigentümer informiert, die später gegen den Sondernutzungsplan sowie das Bauprojekt einspracheberechtigt sind (Grenzabstand: 30 Meter).

- **Medienmitteilung**

Unmittelbar nach der Orientierung der Mieter und Grundeigentümer werden die Medien über das Bauvorhaben und den bevorstehenden Projektwettbewerb orientiert. Damit verhindert die Bauherrschaft, dass Medienvertreter via Direktbetroffene über das Projekt in Kenntnis gesetzt werden und voreilig deren Perspektive einnehmen. Der Medienmitteilung wird nach Möglichkeit einschlägiges Bildmaterial (kleine Räume, unzeitgemässe Grundrisse) zur Verfügung beigelegt.

Die Medienmitteilung wird zur Kenntnisnahme sämtlichen internen Zielgruppen sowie der Stadt Rapperswil-Jona und dem Südquartierverein zugestellt. Zudem wird sie auf der Website der GVA aufgeschaltet (Information der Kundinnen und Kunden).

- **Kommunikation mit Interessenvertretern**

Die Bildung von einer oder mehreren Interessengruppen, die dem Projekt kritisch gegenüberstehen, ist wahrscheinlich. Deren Zusammensetzung, Hauptanliegen und Arbeitsweise sind aber offen. Es gilt, entsprechende Entwicklungen im Auge zu behalten und situativ darauf zu reagieren. Erfahrungsgemäss erweisen sich individuelle Gespräche oder Roundtables als zweckmässig. Der Dialog auf Augenhöhe wird von direkt Betroffenen in der Regel geschätzt.

6.4. Phase 2: Kommunikation Umsetzungsentscheid

Die definitive Wahl der Kommunikationsmassnahmen und –mittel hängt von der Entwicklung im Projektumfeld ab (Stimmung in der Bevölkerung, Bildung Interessengruppe, etc.). Aus heutiger Sicht empfiehlt sich das nachfolgende Vorgehen.

- **Kommunikation Wettbewerbsergebnis und Umsetzungsentscheid**
 - **Persönlich adressierter Briefe an alle Mieterinnen und Mieter sowie benachbarten Grundeigentümer**

Im Sinne einer kontinuierlichen Öffentlichkeitsarbeit werden die Mieter und benachbarten Grundeigentümer über alle wichtigen Entwicklungsschritte informiert, so über das Wettbewerbsergebnis bzw. den Umsetzungsentscheid.
 - **Medienmitteilung**

Unmittelbar nach der Information der Mieterschaft und der benachbarten Grundeigentümer werden die Medien wiederum mit einer Medienmitteilung bedient (inklusive Planbeilage / Foto des Gipsmodells).
 - **Ausstellung / Presse-Apéro**

Formiert sich im Verlauf des Projektwettbewerbs ernstzunehmender Widerstand gegen das Projekt, ist für die Präsentation der Wettbewerbsergebnisse eine Ausstellung sowie gegebenenfalls ein Presse-Apéro in Erwägung zu ziehen. Dies im Sinne einer proaktiven, selbstbewussten Kommunikation sowie mit dem Ziel, für das Vorhaben Verständnis und Akzeptanz, im Idealfall sogar Begeisterung zu schaffen.

6.5. Phase 3: Auflage Gestaltungsplan und Baugenehmigungsverfahren

Diese Phase ist für die Kommunikation besonders entscheidend:

- Benachbarte Grundeigentümer sowie gegebenenfalls Verbände haben die Möglichkeit, gegen das Vorhaben Rechtsmittel zu ergreifen
- Den Mieterinnen und Mietern wird gewahrt, dass der Rückbau der Wohnhäuser näher rückt und dass sie sich um eine neue Wohnung kümmern müssen

Der detaillierte Massnahmenplan wird vor der Auflage des Gestaltungsplans unter Berücksichtigung des aktuellen Projektumfeldes (aktive Interessengruppen) entwickelt. Aus heutiger Sicht und gestützt auf die Erfahrung der Agentur sind u.a. folgende Massnahmen und Mittel zielführend:

- Persönliche Briefe und Gespräche
- Informationsveranstaltung (ca. zwei Jahre vor Baubeginn)
- Roundtable mit organisierten Interessenvertretern
- Kontinuierliche Medienarbeit
- Flyer

6.6. Phase 4: Baubeginn

Die Baubewilligung ist erteilt, der Rückbau der bestehenden Bauten sowie die Realisation der Neuüberbauung erfolgen in Etappen. Der detaillierte Massnahmenplan wird vor der Auflage des Gestaltungsplans unter Berücksichtigung des aktuellen Projektumfeldes entwickelt. Folgende Kommunikationsschwerpunkte prägen Phase 4:

- Kündigung bestehender Mietverhältnisse
- Emissionen während der Bauzeit: Schaffen von Verständnis
- Marketingkommunikation: Vermietung Wohnungen Neuüberbauung

Aus heutiger Sicht und gestützt auf die Erfahrung der Agentur sind u.a. folgende Massnahmen und Mittel zielführend:

- Persönliche Briefe und Gespräche
- Projektwebsite
- Kontinuierliche Medienarbeit

7. Termin- und Massnahmenplan Phase 2

Wann	Was	Wer
26.01.2017 KW 04	Entwürfe liegen vor - Kommunikationskonzept - Grundlagentext für die Kommunikation - Katalog mit nasty questi - ons	L&B
09.02.2017 KW 06	Ende Vernehmlassung, Sitzung Steuerungsausschuss - Besprechung Kommunikationskonzept - Festlegen weiteres Vorgehen	STAS L&B
15.02.2017 KW 07	Finalisierung Kommunikationskonzept	L&B
03.03.2017 KW 09	VR-Sitzung - Genehmigung Kommunikationskonzept / Terminplan	VR GVA
07.03.2017 KW 10	Überarbeitung der Unterlagen - Grundlagentext für die Kommunikation - Katalog mit nasty questions Vernehmlassung startet: Steuerungsausschuss und Stadt Rapperswil-Jona (Ressortvorsteher Bau und Stadtbaumeister).	L&B
19.03.2017 KW 11	Ende Vernehmlassung	L&B
24.03.2017 KW 12	Finalisierung der Unterlagen - Grundlagentext für die Kommunikation - Katalog mit nasty questions	STAS / Projektleitung Stadt Rapperswil-Jona
24.03.2017 KW 12	Entwürfe liegen vor - Medienmitteilung - Brief Mieterinnen und Mieter - Brief benachbarte Grundeigentümer	L&B
31.03.2017 KW 13	Ende Vernehmlassung	STAS / Projektleitung
07.04.2017 KW 14	Finalisierung der Unterlagen - Medienmitteilung - Brief Mieterinnen und Mieter - Brief benachbarte Grundeigentümer	L&B

14. – 17.04.17	Ostern	
20.04.2017 KW 17	Vorinformation interne Zielgruppen (Medienmitteilung z.K.) - Verwaltungsrat GVA - Fach- und Schadensschätzer vor Ort - Liegenschaftenverwaltung (Verit) - Hauswart - Stadt Rapperswil-Jona	Sekretariat GVA
24.04.2017 KW 17	Versand Briefe per A-Post - Brief Mieterinnen und Mieter - Brief benachbarte Grundeigentümer - Medienmitteilung z.K. an Südquartierverein	Sekretariat GVA
25.04.2017 KW 17	Telefonisch nachfassen - Betagte, jahrzehntelange Mieterinnen und Mieter	C. Grünenfelder
25.04.2017 KW 17	Versand Medienmitteilung per E-Mail an lokale Medien - Erreichbarkeit Auskunftsperson sicherstellen (z.B. Zeitfenster von 10 bis 11 Uhr) - Publikation Medienmitteilung auf der Website der GVA -	Sekretariat GVA C. Grünenfelder
25.04.2017 KW 17	Publikation Wettbewerb	err / GVA
Ab KW 17	Medienmonitoring, Regelmässige Überprüfung des Kommunikationsbedarfs (die Situation vor Ort im Auge behalten, insbesondere die Bildung von Interessengruppen)	L&B GVA
Kommunikation Wettbewerbsergebnisse		
25.10.2017 Ab KW 43 (prov.)	Versand Briefe mit Beilage (Pläne) per A-Post - Brief Mieterinnen und Mieter - Brief benachbarte Grundeigentümer	
26.10.2017 Ab KW 43 (prov.)	Versand Medienmitteilung	
26.10.2017 Ab KW 43 (prov.)	Optional: Ausstellung der Wettbewerbsergebnisse / Presse-Apéro (vgl. Ausführungen unter 6.3., Phase 2)	
	Weitere Kommunikationsmassnahmen (z.B. persönliche Gespräche) gemäss situativer Beurteilung des Handlungsbedarfs - abhängig vom Projektumfeld (z.B. Gründung von Interessengemeinschaften)	