

## Zweckverband Nahverkehr Westfalen – Lippe NWL

---

5. Sitzung der Verbandsversammlung des NWL am 19.03.2009  
in Siegen-Geisweid

Öffentliche Sitzung

**TOP: 4**

**Vorlage: 04/09**

Kommunikationskonzept NWL

**Grundlagen:**  
ÖPNVG NRW

**Berichterstatter:**  
Herr Bastisch

**Begründung:**  
- siehe Fortsetzungsblätter –

**Kosten:**  
keine

**Beschlussfassung NWL:**

Vorherige Zustimmung der Mitgliedsverbände erforderlich:	Ja:		Nein:	<b>X</b>
--	-----	--	-------	----------

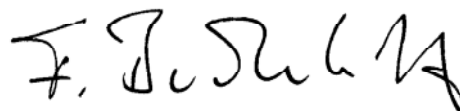
Einfache Mehrheit:	<b>X</b>	$\frac{2}{3}$ Mehrheit:		Einstimmig:	
--------------------	----------	-------------------------	--	-------------	--

**Beschlussvorschlag:**

Die Verbandsversammlung beschließt das vorgelegte Konzept für die Kommunikation des NWL.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W. Stork', written over a horizontal line.

Winfried Stork  
Verbandsvorsteher NWL

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Beckehoff', written over a horizontal line.

F. Beckehoff  
Vorsitzender der Verbandsversammlung

**Kommunikationskonzept NWL****Begründung****1. Hintergrund**

Über die Gründe und das Verfahren der Entwicklung einer Kommunikationsstrategie für den NWL wurde bereits in den Verbandsversammlungen am 28.05.2008 (TOP 9, Vorlage 23/08) und 18.12.2008 (TOP 5, Vorlage 41/08) berichtet

Insbesondere die dezentrale Organisationsstruktur des NWL sowie die neue verkehrspolitische Bedeutung eines westfälisch-lippischen Aufgabenträgers erfordern eine maßgeschneiderte, professionelle Form der internen und externen Kommunikation.

Mit der Entwicklung eines entsprechenden Konzeptes wurde nach Ausschreibung das Konsortium aus Probst & Consorten Marketing-Beratung und KCW GmbH beauftragt.

**2. Entwicklung des Konzeptes**

Die Entwicklung des Kommunikationskonzeptes erfolgte ab Juli 2008 in folgenden Schritten:

- persönliche Interviews in den Geschäftsstellen auf der Basis eines „Leitfadens“, der Fragen zu sämtlichen relevanten Themenbereichen des NWL enthält,
- telefonische Interviews mit der politischen Ebene (Verbandsvorsteher, Vorsitzender und Fraktionsvorsitzende sowie deren jeweilige Stellvertreter),
- Workshops unter Beteiligung des Verbandsvorstehers und der NWL-Geschäftsführer am 16.09. und am 17.11.2008,
- Vorstellung des vorläufigen Standes zum Kommunikationskonzept in der Verbandsversammlung am 18.12.2008,
- Erarbeitung der Endfassung im Rahmen einer NWL-Klausur am 05.02.2009 unter Beteiligung des Verbandsvorstehers und der NWL-Geschäftsführer.

**3. Inhalte des Konzeptes**

Das vorliegende Kommunikationskonzept gliedert sich in die Handlungsfelder „Interne Kommunikation“ als Grundlage sowie die Instrumente: Politisches Marketing, Pressearbeit und Koordinierung der Zusammenarbeit der Mitgliedsverbände in der Öffentlichkeitsarbeit in Westfalen-Lippe.

Folgende inhaltliche Schwerpunkte sind in diesen Handlungsfeldern enthalten:

**Kommunikationskonzept NWL****a) Interne Kommunikation**

Ausgehend von dem dezentralen Organisationsmodell des NWL wird der internen Kommunikation sämtlicher Ebenen im NWL eine zentrale Bedeutung beigemessen. Als Ziel wird dabei die Entwicklung einer Organisationsidentität vorgegeben, die gemeinsame Ziele der Arbeit, Vertrauen in die Arbeitsteilung und ein gemeinsames Leitbild umfasst.

Folgende konkrete Umsetzungsschritte werden für dieses Handlungsfeld vorgeschlagen:

- gemeinsamer Workshop sämtlicher Mitarbeiter (künftig jährlich)
- Entwicklung eines „Wir-Gefühls“ bzw. eines Leitbildes NWL
- „gemeinsamer“ Terminkalender (Öffnung der bestehenden Kalender)
- Verweis auf NWL-Mitgliedschaft auf Briefköpfen, Internetauftritten etc. seitens der Mitglieder
- weitere Strukturierung und Ausbau der Zusammenarbeit (auch technisch: Internet)

**b) Politisches Marketing**

In der externen Kommunikation des NWL wird dem politischen Marketing die höchste Priorität beigemessen. Wichtigste Aufgabe des NWL ist dabei die Erreichung und Überzeugung von überregionalen Zielgruppen auf Landes- und Bundesebene.

Folgende konkrete Umsetzungsschritte werden für dieses Handlungsfeld vorgeschlagen:

- Fortführung Newsletter für Meinungsbildner und Fachebene
- Fortführung der jährlichen Fachveranstaltung „Westf. Nahverkehrstage“
- Präsenz bei Messen, z. B. #rail 2009
- weitere regelmäßige Termine für NRW-Verkehrsausschuss

**c) Pressearbeit**

Als Voraussetzung für eine erfolgreiche Pressearbeit des NWL unter Berücksichtigung der dezentralen Struktur wird die Entwicklung von gemeinsamen Positionen und Sprachregelungen für die wesentlichen Themen und Schwerpunkte beschrieben. Auch wenn die direkte Fahrgastansprache und die Behandlung von lokalen/regionalen The-

**Kommunikationskonzept NWL**

men weiterhin von den NWL-Mitgliedern wahrgenommen werden, ist es von großer Bedeutung, grundsätzlich mit einer Stimme im NWL nach außen zu sprechen.

Folgende konkrete Umsetzungsschritte werden für dieses Handlungsfeld vorgeschlagen:

- Aufbau und Pflege einer zentralen (westf.) Pressedatenbank
- Entwicklung eines NWL-Pressespiegels (möglichst über Internet-Plattform)
- Einrichtung einer zentralen Tel.-Nr. für Presse beim NWL und Organisation von zentraler/dezentraler Beantwortung
- Entwicklung von gezielten, regelmäßigen Infos für ausgewählte Redakteure

**d) Koordinierung der Zusammenarbeit der Mitgliedsverbände in der Öffentlichkeitsarbeit in Westfalen-Lippe**

Bei diesem Handlungsfeld geht es einerseits um die engere Abstimmung und Zusammenarbeit bei regionalen Projekten auf der Ebene der Mitglieder, um gemeinsame Stärken besser herausstellen zu können und Synergien zu gewinnen. Andererseits können auch gemeinsame, westfalenweite Projekte auf dieser Basis entwickelt und umgesetzt werden, wie auch bereits in der Vergangenheit geschehen.

Folgende konkrete Umsetzungsschritte werden für dieses Handlungsfeld vorgeschlagen:

- -Ausbau der bisherigen Zusammenarbeit bei Einzelprojekten
- -Entwicklung gemeinsamer Datengrundlagen für Fahrplaninfos#
- -Entwicklung gemeinsamer Produkte für den Freizeitverkehr
- -stärkere gegenseitige Information/Abstimmung

**e) Sprachregelungen und Inhalte zentraler Fragestellungen der NWL-Kommunikationsarbeit**

Ein geschlossenes Auftreten nach außen und einheitliche Sprachregelungen zu wesentlichen Themen haben für den NWL zentrale Bedeutung. Daher werden im Kommunikationskonzept Abstimmungsprozesse vorgeschlagen, die diese einheitlichen Sprachregelungen zum Ziel haben.

Als wesentliche Themen für den NWL wurden identifiziert:

**Kommunikationskonzept NWL**

- -Tarifgestaltung im Sinne von Integration und Harmonisierung
- -Vorteile der dezentralen NWL-Organisation
- -Standards (z. B. Fahrzeugkonzepte, Barrierefreiheit)

**4. Weiteres Vorgehen**

Das Kommunikationskonzept soll den NWL vor allem in der Startphase helfen, die neue organisatorische Hülle mit den bisherigen regionalen Strukturen bestmöglich zu verbinden und einen nachhaltigen Eindruck nach außen vermitteln zu können.

Bei Bedarf bzw. eintretenden Veränderungen ist es zu ergänzen und fortzuschreiben.

Unabhängig von der konzeptionellen Grundlage werden folgende Schritte in der Kommunikation des NWL für 2009 vorbereitet:

- 3 – 4 weitere Ausgaben des Newsletters „Westfälische Verkehrsnachrichten“
- regelmäßige Termine mit dem NRW-Verkehrsausschuss
- Fachveranstaltung „Westfälische Nahverkehrstage“ am 08./09.09.2009 in Hamm
- #rail 2009 vom 09.-11.11.2009 in den Dortmunder Westfalenhallen
- Aufbau eines NWL-Pressespiegels
- weiterer Ausbau der Internet-Präsenz [www.nwl-info.de](http://www.nwl-info.de)