

# Neuer Newsletter – Usingen erfindet die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern neu

Der Startschuss für den Newsletter war der Beginn der Corona-Pandemie. Um die Menschen in Usingen direkt über das Pandemie-Geschehen zu informieren, hat die hessische Gemeinde kurzfristig einen eigenen Newsletter ins Leben gerufen. Nach und nach entwickelte der sich weiter und ist heute – auch dank einer Schulung von andersneu – ein attraktives und zeitgemäßes Kommunikationswerkzeug, mit dem die Stadtverwaltung Bürgerinnen und Bürger informiert.

Verantwortlich für diese positive Entwicklung ist Anja Willer, die sich seit Januar 2020 im Bereich Wirtschaftsförderung bei der Stadtverwaltung Usingen um die Öffentlichkeitsarbeit und den Tourismus kümmert. Usingen ist mit ca. 15.000 Einwohnerinnen und Einwohnern eine Kleinstadt im Usinger Land im Hochtaunuskreis, die alles bietet, was es für den täglichen Bedarf braucht.

Etwa alle zwei bis drei Wochen stellt Anja Willer einen Newsletter mit aktuellen Themen zusammen.

## Besondere Herausforderungen

„Eigentlich alle Städte und Gemeinden stehen vor großen Herausforderungen. Auch in Usingen sind Themen wie Migration, Fachkräftemangel, Klimaanpassung und Wirtschaftsförderung sehr präsent. 2023 haben wir zudem den flächendeckenden Glasfaserausbau weiter vorangetrieben, um uns besser für die Digitalisierung aufzustellen. Dazu kamen verschiedene Bau- und Sanierungsmaßnahmen und diese Entwicklung wollen wir 2024 natürlich fortsetzen“, erzählt Anja Willer.

## Plötzlich Corona

Entstanden ist der städtische Newsletter von Usingen fast wortwörtlich genommen in einer Nacht- und Nebelaktion, erinnert sich Anja Willer. „Als am Freitag, 13. März 2020 ersichtlich wurde, dass das Corona-Virus auch hier im Taunus präsent ist, gründete Bürgermeister Steffen Wernard umgehend einen Stab für außergewöhnliche Ereignisse (SAE), der sofort am Wochenende und dann zunächst täglich tagte. Parallel dazu wurde sofort das umfangreiche Corona-Portal als zentrale Informationsplattform auf der städtischen Homepage [www.usingen.de](http://www.usingen.de) ins Leben gerufen, das täglich mit den aktuellsten Informationen gefüllt wurde. Und da ab dem darauffolgenden Montag die städtischen Einrichtungen vorübergehend geschlossen wurden, haben wir den ersten Newsletter am Sonntag, 15. März 2020 versendet.“

## Der Newsletter wandelt sich

Ursprünglich war der Newsletter als kurzfristige Lösung zur Information der Politik, der Mitarbeitenden, der ansässigen Einzelhandels-, Dienstleistungs- und Gewerbebetriebe sowie der Bürgerinnen und Bürger im Rahmen der Corona-Pandemie gedacht. „Schließlich standen wir hier alle gemeinsam vor einer gänzlich neuen Situation und der Herausforderung, Informationen schnell an die genannten Adressaten heranzutragen. Der Newsletter hat sich aber in kurzer Zeit etabliert und ist zu einer festen Größe in der städtischen Kommunikation geworden. Mittlerweile transportieren wir darüber eine breite Mischung an Informationen – von wichtigen Bauvorhaben über Stellenangebote bis hin zu Veranstaltungsinformationen.“

## Startschwierigkeiten

„Anfangs war es nicht immer einfach, alle wichtigen Inhalte zu kommunizieren, ohne den Newsletter zu überladen. Die ersten Ausgaben hatten schon eine ziemliche Länge und bestanden komplett aus Text. Bilder haben wir zu Beginn gar nicht verwendet. In der ersten Corona-Phase hat sich die Situation täglich geändert und wir haben den Newsletter fast jeden Tag versendet. Alle Inhalte dort unterzubringen war sehr zeitintensiv – zumal wir parallel ja auch die Homepage aktuell halten mussten, auf der sich die weiterführende Informationen befanden.“

## Die Technik wächst mit

„Anfangs haben wir den Newsletter als einfache E-Mail aus Outlook heraus versendet“, erzählt Anja Willer und fährt fort: „Aufgrund der positiven Rückmeldungen war für uns klar, dass wir den Newsletter beibehalten möchten. Um ihn professioneller zu gestalten, haben wir uns entschieden, mit einem professionellen Anbieter zusammen zu arbeiten. Nicht nur für den eigentlichen Versand, sondern auch die Inhalte sollten optisch attraktiver werden. Deswegen nutzen wir nun den Service von [Brevo \(ehemals Sendinblue\)](#).“

## Datenschutz und mehr

Bevor man sich in Usingen für Brevo entschied, wurden verschiedene Anbietende verglichen. „Ein großes Kriterium war tatsächlich die Datenschutz-Thematik. Damit alles im Sinne der DSGVO ist, sollten die Server des Anbieters in Europa oder noch besser sogar in Deutschland liegen. Nachdem die Entscheidung gefallen war, ging alles recht schnell. Dank der kostenfreien Variante konnten wir sofort starten. Da die kostenlose Version jedoch nur wenige Empfänger\*innen beinhaltet, haben wir dann die kostenpflichtige Variante gebucht. Seitdem können wir ganz komfortabel an etliche E-Mail-Adressen gleichzeitig versenden.“

## Software & Seminar

„Die Erstellung des Newsletters ist einfach und recht schnell möglich. Wir haben uns für ein Grundgerüst aus einem Top-Thema und vier weiteren Unterthemen entschieden. Zu dieser Entscheidung hat das Seminar „[Newsletter in der kommunalen Öffentlichkeitsarbeit](#)“ von

anderson maßgeblich beigetragen, da mir hier viele interessante Aspekte zum Aufbau und den Inhalten von Newslettern mit an die Hand gegeben wurden.

In Brevo haben wir eine Mustervorlage erstellt, die wir nun jedes Mal mit Inhalten füllen und dann als Newsletter versenden. So haben wir einen gleichbleibenden Aufbau. Auch die Auswahl der Kontakte ist unproblematisch, nachdem man sie einmal im System eingefügt hat und Neuanmeldungen fließen direkt in eine separate Liste ein.“

## Im Handumdrehen

„Wenn man konsequent dranbleibt, ist ein Newsletter etwa in einer Stunde erstellt, da wir auf das Template zurückgreifen können“, erzählt Anja Willer und ergänzt: „Die meiste Arbeit liegt vor allem darin, die gewünschten Inhalte so aufzubereiten, dass innerhalb weniger Zeilen umrissen wird worum es geht und wir gleichzeitig neugierig auf mehr machen. Wir möchten ja, dass unsere Leserinnen und Leser auf den Button klicken, der zu weiteren Infos führt.“

## Bilder werden immer wichtiger

„Passenden Bilder für die jeweiligen Themen sind wichtig, um Aufmerksamkeit für Themen zu erzeugen“, sagt Anja Willer. „Im Optimalfall haben wir eigene Bilder zu den jeweiligen Themen. Das ist natürlich sehr angenehm, weil wir dafür alle Rechte besitzen und es keine Copyright-Verletzungen gibt, wie es bei Bildern aus externen Quellen passieren kann.“ Um die Bildauswahl zu vergrößern, lässt die Gemeinde Usingen professionelle Bilder von verschiedenen Orten und Situationen fotografieren, die dann bei Bedarf genutzt werden können. „Sollten wir einmal keine eigenen Bilder haben, auf die wir zurückgreifen können, bietet Brevo aber auch einen Bilder-Pool an, aus dem wir das passende Motiv auswählen können.“

## Interessante Themen

Damit die Usinger-Newsletter interessant sind, macht sich Anja Willer viele Gedanken um passende Themen. „Sobald der inhaltliche Entwurf steht, geht es in die Feinabstimmung der Ideen mit unserem Bürgermeister Steffen Wernard. Da ich ja auch die Pressemitteilungen für die gesamte Stadtverwaltung erstelle, bin ich grundsätzlich ganz gut über die aktuellen Geschehnisse informiert. Und manchmal kommen auch noch spezielle Themen auf den letzten Drücker in den Newsletter. Was mich wirklich freut ist, dass immer wieder Kolleginnen und Kollegen mich bitten, ein bestimmtes Thema gezielt in den nächsten Newsletter aufzunehmen.“

## Mit guter Planung durchs Jahr

Für die Themen des Newsletter nutzt Anja Willer einen Redaktionsplan in Form einer Excel-Datei. „Hier notieren wir bekannte Themen, die aber erst später veröffentlicht werden können oder sollen. Oftmals kommen Themen für den nächsten Newsletter aber auch recht kurzfristig hinzu, wodurch dann beispielsweise Themen auf die nächste geplante Ausgabe

geschoben werden. Ich habe mir dann auch einige so genannte „Füller-Themen“ vorbereitet, die zeitunkritisch sind. Falls ich also einmal zu wenig spannende Themen haben sollte, kann ich darauf zurückgreifen. Dabei liegt der Anteil länger geplanter Inhalte und der Anteil der tagesaktuellen Beiträge ungefähr bei 50:50.“

## Erfolg zeigt sich auch in den Zahlen

Einer der Vorteile einer professionellen Newsletter-Lösung ist die Möglichkeit der statistischen Auswertung. „Wir sehen schon jetzt, dass unser Newsletter erfolgreich ist. Wir hatten bei der vorherigen Versendung via Outlook leider überhaupt keinen messbaren Überblick darüber, wie viele Menschen sich den Newsletter ansehen, geschweige denn ihn bis zum Ende durchlesen. Da waren wir dann immer auf aktive Rückmeldungen angewiesen – die natürlich eher spärlich hereinkamen. Nun sehen wir sowohl die Öffnungsraten, die im Durchschnitt zwischen 50 und 60 % liegen, die Klickraten als auch die Neuanmeldungen. Hier können wir innerhalb des ersten Jahres rund 150 Neuanmeldungen verzeichnen und es gehen nach wie vor immer wieder Anmeldungen ein – ohne dass wir den Newsletter im letzten halben Jahr besonders aktiv beworben haben.“

## Statistik hilft auch bei der Themenplanung

Dank der statistischen Auswertungen von Brevo weiß man in Usingen mittlerweile sehr gut, welche Themen besonders angekommen und welche weniger attraktiv sind. „Es freut mich, dass sich bereits so viele neue Interessent\*innen für den Newsletter angemeldet haben. Die Öffnungsraten liegen aber tatsächlich bei nahezu allen bisher versendeten Newsletter-Ausgaben etwa im gleichen Bereich, ohne großartige Ausbrüche nach oben oder unten. Aber auch dies ist ja wiederum eine Erkenntnis und wie ich finde ein sehr positiver Indikator. Denn dies spricht dafür, dass wir ein sehr treues Publikum haben, das unsere Neuigkeiten aus Usingen unabhängig der jeweiligen Themen konsumiert.“

## Positive Rückmeldungen

„Wir haben tatsächlich durchweg positive Rückmeldungen erhalten – sowohl von einzelnen Bürgerinnen und Bürgern als auch aus der Verwaltung und seitens der Politik. Besonders die neue optische Aufmachung und die bessere Übersichtlichkeit kommen gut an. Wir hören auch immer wieder, dass es gut ist, dass der Newsletter nun nicht mehr so lang ist. Die Leute mögen es, dass wir verschiedene Themen anreißen und die Details dann auf der Homepage anbieten. Und es ist immer wieder schön zu hören, dass die Bürgerinnen und Bürger sich durch unseren Newsletter „mitgenommen“ und gut informiert fühlen.“

Viele weitere Infos über Usingen gibt es auf der dortigen Website unter [www.usingen.de](http://www.usingen.de)