



www.dvgw-veranstaltungen.de

Krisenkommunikation

Online-Seminar, 13. Mai 2020

Matthias Haiden
INFRAPROTECT® Gesellschaft für Risikoanalyse, Notfall- und Krisenmanagement GmbH

Krisenkommunikation

ist ein bedeutender Teil des Krisenmanagements.
Sie verlangt

- klare Strukturen
- vorbereitete Strategien

Verantwortliche benötigen den gleichen Informations- und Wissensstand.

Medien und Bevölkerung sollten möglichst umfassend, aktuell, widerspruchsfrei und wahrheitsgemäß informiert werden.

Abstimmungsprozesse über Informationen, die für die Öffentlichkeit bestimmt sind, müssen daher unbedingt schon im Umfeld festgelegt werden.



2 Matthias Haiden © INFRAPROTECT®

Krisenkommunikation - Vorbereitung

- erforderliche Strukturen und Abläufe für eine offensive Informationspolitik werden festgelegt
- Dialoggruppen/Zielgruppen/Stakeholder werden erfasst
- klare Zuordnung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten vorgenommen
- klare „Kommunikationslinie für ein inhaltlich und argumentativ einheitliches Auftreten“ erstellt



3

Matthias Haiden

© INFRAPROTECT®

Führungssystem – interne /externe Zusammenarbeit

Voraussetzung für funktionierende Interoperabilität schaffen

- Organisation
- Vorgang
- Information
- Mittel

Rechtliche / normative Rahmenbedingungen

- Brand- und Katastrophenschutzgesetze, Katastrophenschutzgesetze
- DIN EN 15 975-1 – Leitlinien für das Risiko und Krisenmanagement: Krisenmanagement
- Merkblatt G 1002 – Organisation und Management im Krisenfall



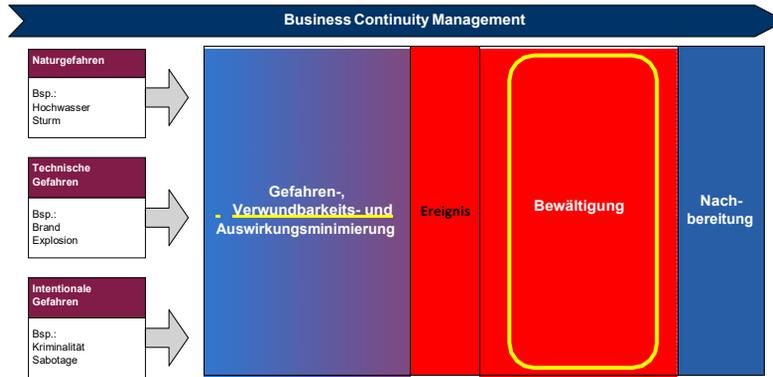
4

Matthias Haiden

© INFRAPROTECT®

Führungssystem

Gefahrenidentifikation und -bewertung



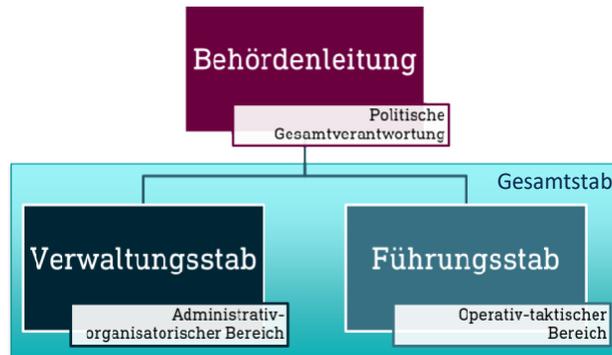
5

Matthias Haiden

© INFRAPROTECT®

bestehende Aufbauorganisation (Struktur)

Behördlicher Aufbau



6

Matthias Haiden

© INFRAPROTECT®

bestehende Aufbauorganisation (Struktur)



bestehende Aufbauorganisation (Aufgaben)

Bevölkerungsinformation und Medienarbeit (BuMA) (1)

- Koordination, Betreuung und Information der Medien
- Erstellen und Weiterleiten von amtlichen Informationen und Verhaltensanweisungen für die Bevölkerung nach Maßgabe des Stabes (Rundfunk, Fernsehen, Printmedien, Internet) !
- Auswertung von Medienberichten
- Betreiben eines Pressezentrum in Zusammenarbeit mit der in der Behörde zuständigen Stelle
- Koordinierung der Einrichtung eines Betriebs eines Bürgertelefons !

bestehende Aufbauorganisation (Aufgaben)

Bevölkerungsinformation und Medienarbeit (BuMA) (2)

- Bekanntgabe der Rufnummern in den Medien
- ein im Stab abgestimmter Fragen/Antwort-Katalog wird aktualisiert und allen Stellen, bei denen Anfragen der Bevölkerung eingehen können, zur Verfügung gestellt (Leitstellen, Telefonzentralen.....)
- Öffentlichkeitsarbeit, Pressekonferenzen
- Inhalt und Art von Veröffentlichungen sind innerhalb des Stabes und bei Bedarf mit anderen betroffenen Stellen abzustimmen. !



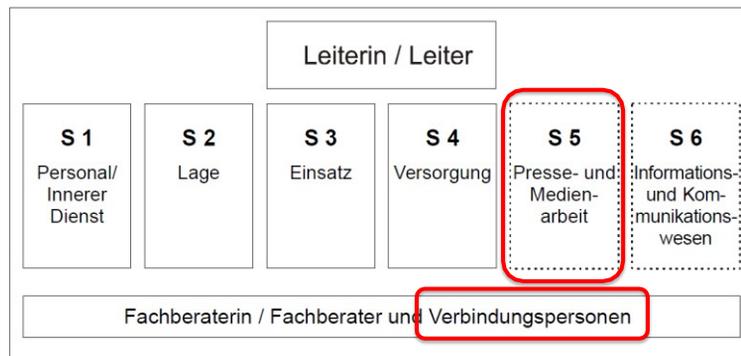
9

Matthias Haiden

© INFRAPROTECT®

bestehende Aufbauorganisation (Struktur)

Führungsstab



10

Matthias Haiden

© INFRAPROTECT®

bestehende Aufbauorganisation (Aufgaben)

Sachgebiet 5 (S5) – Presse und Medienarbeit

- Information und Betreuung
- Koordination
 - bündeln, abstimmen und steuern der Presse- und Medienarbeit
z.B. mit den Pressesprecher/innen von anderen beteiligten Behörden, betroffenen Betrieben und insbesondere der Polizei
 - halten des ständigen Kontakts mit Presse und Medien
- Einbinden in der Schadenbekämpfung



Bestehende interne Vorbereitungen

Führungs- und Berichtsebenen

Politisch-strategische Führung

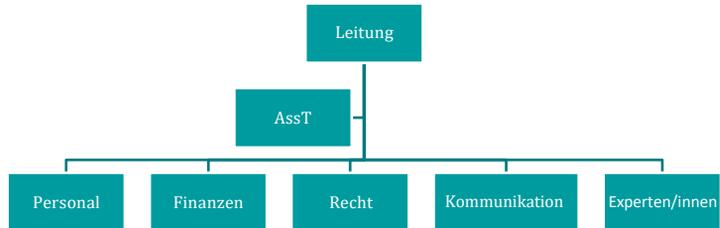
Operative Führung

Taktische Führung



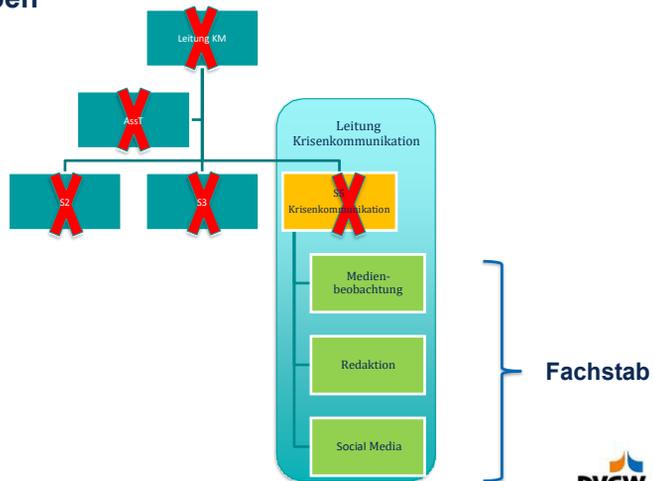
Bestehende interne Vorbereitungen

Administrativ-organisatorische Aufgaben



Bestehende interne Vorbereitungen

Operative Aufgaben



Bestehende interne Vorbereitungen

Zielgruppen mit Informationsbedürfnissen

Intern

- Mitarbeiter/innen
- Angehörige

Extern

- Kunden
- Öffentlichkeit
- Medien
- Verbände
- Politik

Beteiligte

- Länder, Kreise
- BOS – Behörden- und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
- Lieferanten



Bestehende interne Vorbereitungen

Kommunikationsstrategie

- **Offensive Kommunikation**
Unternehmen ist direkt und sichtbar vom Ereignis betroffen
Themenführerschaft
- **Defensive Kommunikation**
Unternehmen rechnet mit geringer öffentlicher
Aufmerksamkeit
Verlust der Informationshoheit
- den Zielgruppen geeignete Kommunikationsinhalte und –
kanäle zuordnen



Bestehende interne Vorbereitungen

Krisenkommunikationsplan (optimaler Ablauf / 1)

- Entscheidung / Einberufung – wer, wo, wann?
- Sofortmaßnahmen – Zielgruppe Medien
- Konstituierung / Einweisung in die Lage

- Relevante Zielgruppen und deren Informationsbedürfnisse
- Verfügbare Ressourcen (personell, materiell...)
- Festlegen der Kommunikationsstrategie
- Festlegen der Botschaften und Inhalte

Timeline



Bestehende interne Vorbereitungen

Krisenkommunikationsplan (optimaler Ablauf / 2)

- Phasenbildung
 - Beobachtungsphase
 - Akutphase
 - 30% Ausfall
 - 50% Ausfall
 - 75% Ausfall
 - Exitphase
 - Nachbereitungsphase
 - Regelbetrieb
- } **Konsequenzen**
- Zuordnung der Zielgruppen

Timeline



Bestehende interne Vorbereitungen

Krisenkommunikationsplan (optimaler Ablauf / 3)

- Interne Abstimmung
 - Externe Abstimmung
- } **Abhängig von den beteiligten Stellen**
- Umsetzung
 - Vorstand / Geschäftsführung /
Verbandsvorsitzender/e
 - Personal
 - Marketing
 - Vertrieb
 - Kunden- Servicecenter
 - Unternehmenskommunikation,
Pressesprecher/in.....

Timeline



Literatur

- Bundesministerium des Inneren
Leitfaden Krisenkommunikation August 2014
- Hinweise zur Bildung von Stäben der administrativ-organisatorischen Komponente (Verwaltungsstäbe – VwS),
<https://www.bbk.bund.de>
- Feuerwehrdienstvorschrift 100 (FwDV 100)
März 1999
- <https://www.merkur.de/politik/katastrophenfall-corona-bayern-ausrufung-soeder-sars-cov-2-deutschland-grenzen-zu-13601000.html>



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Matthias Haiden, Geschäftsführer

INFRAPROTECT® Gesellschaft für Risikoanalyse, Notfall- und Krisenmanagement GmbH
Neulinggasse 29/1/9 | 1030 Wien | Austria
T: +43 (1) 974 17 06
M: +43 (0) 676/721 55 11

m.haiden@infraprotect.com
www.infraprotect.com
stay connected: [LinkedIn](#) | [Newsletter](#)

