

Konzept
Krisenkommunikation bei herausragenden Ereignissen
Zusammenarbeit der Pressestellen (Magistrat, Polizei und Feuerwehr)

1. Allgemeine Lage

Die Medienarbeit stellt die Behörden zunehmend vor größere Herausforderungen, da Nachrichten in der heutigen Zeit nicht mehr ausschließlich von Printmedien oder von Radio und Fernsehen vermittelt werden. Die Interaktion mit den Medienvertretern und den Bürgerinnen und Bürgern hat sich durch die fortschreitende Technisierung, insbesondere durch die Nutzungsmöglichkeiten des Internets, dem Wandel in der Kommunikation sowie der zunehmenden Online-Präsenz aller Zielgruppen deutlich verändert und unterliegt einer anhaltenden Dynamik. Nur wer schnell und aktuell ist erreicht einen hohen Verbreitungsgrad und damit eine hohe Wahrnehmung der vermittelten Inhalte.

Diese Veränderungen haben dazu beigetragen, dass die Träger von Printmedien sowie Radio und Fernsehen selbst zahlreiche Kanäle in den sozialen Medien bedienen, um die Bürgerinnen und Bürger so aktuell wie nur möglich über aktuelle Ereignisse und deren Fortgang zu informieren. Je näher man am Geschehen ist, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, die User an das eigene Produkt zu binden. Daneben werden Nachrichten in den sozialen Medien jedoch auch von den Bürgerinnen und Bürgern selbst erzeugt, indem eigene Beobachtungen, Wahrnehmungen oder Erlebnisse in den Kanälen geteilt werden. Da es sich um subjektive Eindrücke handelt, werden diese jedoch nicht verifiziert oder geprüft. Auch hier zählt der Grundsatz: ich bin am Ort und teile meine Wahrnehmungen mit euch.

Letztlich werden sowohl die medialen Berichte als auch eigene Wahrnehmungen in einer Gemengelage in den verschiedenen sozialen Kanälen von allen Usern geteilt und weiterverbreitet. Dabei entstehen unter anderem auch die sog. Fake-News, auf die in der Regel schnell reagiert werden muss, um eine Verbreitung derartiger Falschmeldungen zu minimieren. Der Magistrat, die Ortspolizeibehörde sowie die Feuerwehr haben sich bedingt auf diese Veränderungen eingestellt, um im Rahmen der täglichen Aufgabenwahrnehmung auf diese reagieren zu können. Zu diesen Anpassungen zählen das Betreiben eigener digitaler Netzwerke.

2. Besondere / herausragende Lage

Eine den oben genannten Veränderungen angepasste Medien- und Öffentlichkeitsarbeit bei herausragenden Anlässen stellt eine große Herausforderung dar. Unter herausragenden Anlässen versteht diese Regelung unter anderem (nicht abschließend):

- Großschadenslagen wie Hochwasser oder Trinkwasserverunreinigungen,

- Anschläge wie Amoklagen oder Terrorlagen,
- herausragende Brandlagen oder Gefahrguteinsätze.
- Flugzeugabstürze
- Explosionen
- Zugunfälle
- ManV
- Pandemien

Regelmäßig sind solche Lagen dadurch gekennzeichnet, dass sie hohes mediales Interesse und eine hohe Betroffenheit der Bevölkerung erzeugen. Die Erfahrungen aus vergleichbaren Anlässen außerhalb und innerhalb der Stadt Bremerhaven zeigen, dass dieses Interesse sich nicht nur auf die regionalen, sondern auch auf die überregionalen, bundesweiten bis hin zu internationalen Medien ausdehnt.

Der Einsatz am Lloyd Gymnasium belegt z.B., dass sich die ersten Medienvertreter:innen bereits kurz nach dem Bekanntwerden der Tat am Einsatzort eingefunden haben. Erste Posts in digitalen Netzwerken konnten innerhalb von 30 Minuten festgestellt werden. Neben den Medienvertreter:innen wurden auf diese Weise auch Inhalte von Bürgerinnen und Bürgern, die sich in der Nähe des Einsatzortes aufhielten, in digitalen Netzwerken veröffentlicht, ohne dass eine journalistischen Standards genügende Überprüfung stattfinden konnte.

Die Pressestelle der Polizei musste innerhalb kürzester Zeit telefonische Nachfragen von Medienvertreter:innen zum aktuellen Geschehen beantworten. Innerhalb von zwei Stunden waren hier ca. 200 Anrufe zu verzeichnen. Die zeitnahe Berichterstattung der professionellen Medien führte zu einem vermehrten Anreisen von Medienvertreter:innen zum Geschehensort sowie zu einem vermehrten Zulauf von Unbeteiligten.

Die Geschwindigkeit der Informationsverbreitung macht es zwingend notwendig, dass die Behörden dem steigenden Interesse der Medien und der Bevölkerung zum einen am Geschehensort, zum anderen telefonisch über die Pressestelle und drittens in den eigenen Medienkanälen nachkommen und zeitnah und so aktuell wie möglich verifizierte Informationen liefern und verbreiten. Dazu bedarf es eines konzentriertes Personaleinsatzes, der in diesen Situationen nicht vom Magistrat, von der Polizei und von der Feuerwehr Bremerhaven allein bereitgestellt werden kann.

Diese Vereinbarung soll für herausragende Anlässe die Zusammenarbeit von Magistrat, Polizei und Feuerwehr im Bereich der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit regeln. Dabei sollen sowohl die veränderten Rahmenbedingungen der Medien und Kommunikationsstrukturen als auch rechtliche und einsatztaktische Rahmenbedingungen berücksichtigt werden.

3. Grundsatz

Handelt es sich erkennbar um ein Ereignis, das erfahrungsgemäß nachrichtlich für die Medien sowie für die Bevölkerung von großem Interesse sein könnte, sind die Pressesprecher:innen des Magistrats, der Polizei und der Feuerwehr umgehend und umfassend zu informieren. Dies gilt auch, wenn es sich um ein Ereignis handelt, welches außerhalb der regulären Dienstzeiten (Abendstunden, Wochenenden, Feiertage, etc.) stattfindet.

Nach Festlegung der sachlichen Zuständigkeit wird bestimmt, wer für die Koordination der Maßnahmen zur Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie die Freigabe der Informationen verantwortlich zeichnet. In Abstimmung mit allen Beteiligten unterstützen die nicht zuständigen Pressesprecher:innen bei der Aufgabenwahrnehmung mit entsprechender Bekanntgabe/Festlegung der Örtlichkeit die zuständige Pressestelle.

4. Zuständigkeiten für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Übernahme der Verantwortung für die zu treffenden Maßnahmen im Rahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ergibt sich aus den gesetzlich zugewiesenen Aufgaben für Magistrat, Polizei und Feuerwehr. Ergeben sich im Einzelfall mehrfache Zuständigkeiten werden die Absprachen von den Verantwortlichen kooperativ entschieden.

4.1. Ortschaftspolizeibehörde Bremerhaven

Die Pressestelle der Polizei ist für die Durchführung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich, soweit sich diese aus der Verantwortlichkeit der gesetzlichen oder auch taktischen Vorschriften ergibt. Hier sind insbesondere herausragende Straftaten oder auch die Bewältigung von Einsatzlagen gemäß PDV 100¹ sowie der PDV 130² ff zu nennen. Die Polizei ist verantwortlich für die Einbindung der Staatsanwaltschaft sowie für die mit dieser zu treffenden Absprachen zur Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

4.2. Feuerwehr Bremerhaven

Die Pressestelle der Feuerwehr ist für die Durchführung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich, soweit sich diese aus der Verantwortlichkeit der gesetzlichen oder auch taktischen Vorschriften ergibt. Hier sind insbesondere die Feuerwehr-Dienstvorschrift 100 und das Gesetz über die Presse (Bremer PresseG) zu nennen.

4.3. Magistrat der Stadt Bremerhaven

¹ PDV 100 Führung und Einsatz der Polizei

² PDV 130 Einsatz der Polizei bei Staatsbesuchen und sonstigen Besuchen; PDV 131 Einsatz bei Entführungen; PDV 132 Einsatz bei Geiselnahmen; PDV 133 Einsatz bei herausragenden Erpressungen, PDV 134 Einsatz bei Gefahren aus dem Luftraum; PDV 135 Einsatz bei Gefahren auf dem Wasser; PDV 136 Einsatz bei Anschlägen und Gefahr von Anschlägen

Der Pressestelle des Magistrats der Stadt Bremerhaven ist für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich, soweit nicht durch die Ausführungen in Punkt 4.1. und 4.2. etwas anderes bestimmt wird. Die Pressestelle des Magistrats ist darüberhinaus für alle besonderen Lagen mit politischen Implikationen verantwortlich.

5. Aufgaben / Tätigkeiten

5.1. Pressearbeit am Ereignisort über eine mobile Pressestelle

5.2. Information der Presse durch Pressemitteilungen

Erstellen, Absprache mit Verantwortlichen über Inhalte, Steuerung und eventuelle Aufbereitung für Versenden in den sozialen Medien und Bespielen eines Newstickers

5.3. Informationssteuerung über soziale Medien

Teilen der Informationen auf eigenen Kanälen, um Verbreitungsgrad zu erhöhen

5.4. Gewährleistung der Erreichbarkeit der Pressestellen (auch E-Mail)

Telefonische Nachfragen oder E-Mail

5.5. Monitoring der Medien, insbesondere digitale Netzwerke

Reaktion auf Fake-News, soweit dies von besonderer Relevanz für die Lage ist

5.6. Interne Kommunikation (EPsWeb oder auch andere Protokollierung von Hinweisen oder Infos)