23.-26. Mai 2019

72stunden.de

72 STUNDEN

UNS SCHICKT DER HIMMEL

Die Sozialaktion des BDKJ in Deutschland

# KRISENKOMMUNIKATIONSPLAN

BDKJ Bund der Deutschen Katholischen Jugend

# INHALT


1. EINFÜHRUNG . . . . . 2
   1.1 Warum brauchen wir einen Krisenkommunikationsplan? . . . . . 3
   1.2 Alle müssen Bescheid wissen . . . . . 3

2. DER KRISENSTAB . . . . . 6
   2.1 Die Rollen im Krisenstab . . . . . 7
   2.1.1 Die zentrale Ansprechperson . . . . . 7
   2.1.2 Der*die Sprecher*in . . . . . 7
   2.1.3 Die Person für externe und interne Kommunikation . . . . . 8
   2.2 Die Öffentlichkeitsarbeit . . . . . 9
   2.2.1 Der konkrete kommunikative Ablauf . . . . . 9
   2.2.2 Zeitplan zur Öffentlichkeitsarbeit . . . . . 10
   2.2.3 Hinweise zur Öffentlichkeitsarbeit/Social Media Arbeit . . . . . 11

3. DIE KRISE TRITT EIN . . . . . 12
   3.1 Eine erste Bewältigungsstrategie . . . . . 12
   3.2 Beispiel: Anwendung von Krisenkommunikationsplänen . . . . . 13
   3.2.1 Der Krisenfall in der Gruppe . . . . . 15
   3.2.2 Der überdiözesane kirchliche/politische oder humanitäre Krisenfall . . . . . 15

4. EVALUATION . . . . . 17

5. KRISENSTAB DER BDKJ-BUNDESEBENE . . . . . 18

6. AUF EINEN BLICK . . . . . 19

7. TELEFONNOTIZ . . . . . 20

8. TEXTBAUSTEINE FÜR ERSTE PM . . . . . 22

9. WICHTIGE KONTAKTE . . . . . 23

10. KENNTNISNAHME BESTÄTIGEN . . . . . 25

IMPRESSUM . . . . . 26

# 1. EINFÜHRUNG

Die 72-Stunden-Aktion 2019 „Uns schickt der Himmel“ wird in allen 16 Bundesländern und allen 27 Diözesen durchgeführt – und das gleichzeitig an vielen verschiedenen Orten in ganz Deutschland. Entsprechend schwierig ist es, im Falle einer Krise so zu handeln, dass der Schaden für alle Beteiligten möglichst gering bleibt. Dieser Krisenkommunikationsplan beschreibt, wie wir (als 72-Stunden-Aktion insgesamt) im Falle einer Krise kommunikativ gegenüber den Medien und der Öffentlichkeit, aber auch intern (innerhalb der 72-Stunden-Strukturen, im BDKJ, gegenüber unseren Unterstützer*innen, Schirmleuten und Medienpartnern) reagieren.

Wir erklären euch den Aufbau und die Aufgaben eines 72-Stunden-Krisenstabes anhand der BDKJ-Bundesebene und bitten euch, dies jeweils auf eure Strukturen zu übertragen.

Die Fallbeispiele mit entsprechenden Ablaufplänen stehen beispielhaft für eine eintreffende Krise vor Ort sowie für eine Krise in Kirche, Politik und Gesellschaft, welche die gesamte 72-Stunden-Aktion betreffen kann.

Natürlich hoffen wir, dass bei der 72-Stunden-Aktion keine Unglücke geschehen und dass auch sonst keine Krise eintritt, die Auswirkungen auf die Aktion hat. Dennoch müssen wir alle gut gerüstet sein und dieser Krisenkommunikationsplan hilft uns dabei. Lest ihn aufmerksam und gebt ihn an alle an der Aktion Beteiligten in eurem Bistum bzw. in eurem Verband weiter.

## 1.1 WARUM BRAUCHEN WIR EINEN KRISENKOMMUNIKATIONSPLAN?

Allen, die an der 72-Stunden-Aktion teilnehmen, muss Folgendes bewusst sein: **Während der Aktion kann immer die Gefahr bestehen, dass sich jemand bei seiner Arbeit verletzt oder in anderer Weise zu Schaden kommt.**

Tritt ein Notfall ein, sind natürlich zu allererst Erste-Hilfe-Maßnahmen wichtig, um den Betroffenen zu helfen. Genauso wichtig ist aber auch eine abgestimmte Kommunikation (Krisen-PR). Denn sie stellt sicher, dass die Betroffenen und andere Akteur*innen (und damit die Gesamtaktion) geschützt werden, dass die Öffentlichkeit richtig informiert wird und keine falschen Aussagen bzw. Gerüchte entstehen. Dadurch bekommen wir die Situation auch kommunikativ frühzeitig in den Griff.

Gerade für Non-Profit-Organisationen (NPO) wie die katholische Jugendarbeit und den BDKJ lauern im Falle einer Krise Gefahren. Denn die Öffentlichkeit bringt den NPOs ein großes Vertrauen entgegen. Im Falle eines Unglücks, Schadens oder einer Krise (oder gar Skandals wie bei den Missbrauchsfällen) wird das öffentliche Vertrauen erschüttert. Hier gilt es, besonnen und überlegt im Sinne der Aktion zu reagieren.

Die 72-Stunden-Aktion wird von partizipativ aufgebauten Strukturen getragen. Dies stellt ein schnelles Reagieren (durch Stellungnahmen etc.) vor eine besonders große Herausforderung.

Der BDKJ mitsamt seinen Jugendverbänden hat grundsätzlich das Ziel, auf externe politische, gesellschaftspolitische oder humanitäre Krisen schnell zu reagieren, auch während der 72-Stunden-Aktion. Dazu müssen alle Akteur*innen – von der bundesweitern Steuerungsgruppe über die Landesstelle, die diözesanen und regionalen Verantwortlichen bis hin zu den Aktionsgruppen sowie die Bundesstellen der Jugendverbände – die Kommunikationswege und die Kommunikationsschritte im Falle einer Krise kennen.

## 1.2 ALLE MÜSSEN BESCHEID WISSEN

Als Teil einer Strategie zur Krisenprävention beschreibt der Krisenkommunikationsplan – wie gesagt – die Kommunikationsstrategien während einer Krise. Er sollte allen vorliegen, die an der 72-Stunden-Aktion und deren Vorbereitung beteiligt sind – mindestens aber den Akteur*innen auf Bundes-, Diözesan- und KoKreis-Ebene. Geht die Inhalte gemeinsam mit euren Mitarbeiter*innen, Kolleg*innen und Teams intensiv durch. Denn im Fall der Krise müssen sich alle strikt an diesen Plan halten und dem Krisenstab (siehe Kapitel 2) das Agieren und Reden überlassen.

**Krisenkommunikationsplan an die nächste Ebene weitergeben!**
Damit dieser Krisenkommunikationsplan alle Beteiligten erreicht, haltet bitte folgende Wege ein:

- Der Plan wird von der BDKJ-Bundesstelle an alle Landesstellen und 27 diözesanen Steuerungsgruppen sowie an die Bundesstellen der Jugendverbände übermittelt.
- Die diözesanen Steuerungsgruppen geben diesen Plan an ihre regionalen Koordinierungskreise und an die Diözesanstellen der Jugendverbände weiter.
- Die regionalen Koordinierungskreise geben den Plan an ihre Aktionsgruppen weiter.

**Krisenkommunikationsplan bekannt? Bitte bestätigen!**
Alle Beteiligten an den entscheidenden Schaltstellen der Aktion (diözesane Steuerungsgruppen, regionale Koordinierungskreise, Bundesstellen der Jugendverbände, beteiligte BDKJ-Landesstellen) müssen bestätigen, dass sie den Inhalt dieses Krisenkommunikationsplans kennen. Das können sie ganz einfach per E-Mail machen – hierzu das Formular im Anhang 5 ausfüllen und an die entsprechende Stelle senden.

Das Vorgehen ist sehr formal, aber: Nur so gewährleisten wir, dass alle auf dem gleichen Kenntnisstand sind und wissen, was im Falle einer Krise zu tun ist und wer die entscheidenden Ansprechpersonen sind.

# 2. DER KRISENSTAB

Grundsätzlich setzt sich ein Krisenstab zusammen aus:

- Einem*einer Sprecher*in (Vorstand bzw. Leitung Steuerungsgruppe)
- einer Person für interne und externe Kommunikation (Pressesprecher*in bzw. Referent*in für Öffentlichkeitsarbeit)
- einer zentrale Ansprechperson, der die Krise gemeldet wird (72-Stunden-Projektreferent*in – sofern vorhanden, sonst eine weitere Person aus der Steuerungsgruppe bzw. aus dem KoKreis)
- ggf. eine Person aus den Reihen der Kooperationspartner*innen
- ggf. eine Person aus der kirchenamtlichen Struktur

Die Aufgaben dieser Personen werden in Kapitel 2.1 genau beschrieben.

Ebenso wie die BDKJ-Bundesebene müssen auch jede BDKJ-Diözesanebene, jeder regionale Koordinierungskreis, jede beteiligte Landesstelle und jede Bundesstelle der Jugendverbände (abhängig von der Größe und den personellen Ressourcen des Verbandes reicht auch eine zuständige Person) einen Krisenstab für die 72-Stunden-Aktion einrichten. Die Namen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen der verantwortlichen Personen und des*der jeweiligen Sprechers*in müsst ihr in den jeweiligen Strukturen bekannt machen.

## DER ERWEITERTE KRISENSTAB (Am Beispiel Des Bundesweiten Krisenstabs)

Betrifft eine Krise eine bestimmte Diözese oder einen Jugendverband, so gehört eine verantwortliche Person des betroffenen Diözesanverbandes bzw. Jugendverbandes ebenfalls zum bundesweiten Krisenstab. Dieser erweiterte Krisenstab stimmt das nächste Vorgehen gemeinsam ab. Der bundesweite Krisenstab kann auch eine Person aus dem betroffenen KoKreis oder eine rechtliche Beratung hinzuziehen. Die Mitglieder des auf Bundesebene verantwortlichen Krisenstabes sind im Anhang aufgeführt.

# 2.1 DIE ROLLEN IM KRISENSTAB

## 2.1.2 DIE ZENTRALE ANSPRECHPERSON

Der zentralen Ansprechperson wird die Krise gemeldet. Die Rufnummer dieser Person muss allen bekannt sein, sie steht an erster/prominenter Stelle der Kontaktliste des Krisenstabs.

**Aufgaben:**
Entgegennahme der Krisenmeldung
Briefing Krisenstab
Ansprechperson für andere 72-Stunden-Krisenstäbe

Beispiel bundesweiter Krisenstab:
Die zentrale Ansprechperson im bundesweiten Krisenstab ist der 72-Stunden-Referent Jonas Zink. Er wird von den Krisenstäben der Diözesen, Landesstellen und Jugendverbänden über eine Krise in der 72-Stunden-Aktion informiert bzw. erfährt über andere Kanäle von externen (kirchliche, politischen oder humanitären) Krisen, die auch Auswirkung auf die 72-Stunden-Aktion haben (können). Jonas Zink beruft daraufhin den Krisenstab ein und informiert über die Situation.

## 2.1.2 DER*DIE SPRECHER*IN

Der*die Sprecher*in des Krisenstabes ist ein Vorstandsmitglied (BDKJ-Bundesvorstand, Diözesanvorstand) oder Leitung der 72-Stunden-Steuerungsgruppe bzw. des KoKreises. Im Falle einer Krise steht diese Person (es kann immer nur **eine** Person sein) der Presse und Öffentlichkeit Rede und Antwort. Nur wenn der*die Sprecher*in verhindert ist, kommt die erste Vertretung, sollten beide verhindert sein, die zweite Vertretung zu Wort. Diese Reihenfolge müsst ihr immer beachten! Der gesamte Krisenstab **muss stets auf dem gleichen Informationsstand** sein und sich auf eine Sprachregelung einigen.

Beispiel bundesweiter Krisenstab:
Als BDKJ-Bundesvorsitzender und Verantwortlicher für die 72-Stunden-Aktion übernimmt Thomas Andonie die Rolle des Sprechers des Krisenstabes. Er wird in Pressemitteilungen zur Krise zitiert, offizielle Statements gibt es nur von ihm – sofern der erweiterte Krisenstab nicht entscheidet, dass in diesem bestimmten Fall die Sprecher*innenfunktion von einer Person aus dem betroffenen Diözesanverband (Diözesanvorsitzende*r) übernommen wird.

## 2.1.3 DIE PERSON FÜR EXTERNE UND INTERNE KOMMUNIKATION

Jeder Krisenstab braucht eine*n PR-Expert*in oder muss wissen, an welche*n Expertin*en er sich direkt wenden kann. Daher ist bestenfalls der*die Pressesprecher*in (bzw. Referent*in für Öffentlichkeitsarbeit) Mitglied des Krisenstabs. Hier bietet sich auch eine enge Kooperation mit dem jeweiligen (Erz-) Bistum an.

**Aufgaben:**

- ermittelt ggf. für die interne und externe Kommunikation weitere relevante Informationen zu Ursache und Fortgang der Krise
- bereitet alle notwendigen organisatorischen Schritte vor, um eine erste Pressemitteilung versenden und eine Pressekonferenz einberufen zu können
- behält das Web und die Social-Media-Kanäle im Blick und wird ggf. aktiv.

Beispiel bundesweiter Krisenstab:
Das Referat für Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ gehört zum 72-Stunden-Krisenstab und hat sowohl die externe Kommunikation (Medien, Öffentlichkeit) als auch die Weitergabe von Informationen innerhalb der 72-Stunden-Organisation und des BDKJ im Blick. In puncto Betreuung Website / Social-Media-Kanäle erhält es Unterstützung vom BDKJ-Webteam.

# 2.2 DIE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

## 2.2.1 DER KONKRETE KOMMUNIKATIVE ABLAUF

Um den kommunikativen Ablauf bei einer Krise zu erklären, bleiben wir beim oben genannten Beispiel des bundesweiten Kommunikationsteams.

1. Nach Eintreten der Krise wird Jonas Zink als zentrale Ansprechperson des bundesweiten Krisenstabs von der jeweiligen Diözesanstelle/dem Jugendverband oder der Landesstelle informiert. Im Falle einer externen (kirchlichen, politischen oder humanitären) Krise erhält er ihre Information aus anderer Quelle und reagiert ebenfalls entsprechend des hier beschriebenen Ablaufs.
2. Jonas Zink informiert den (ggf. erweiterten) Krisenstab und beruft ihn ein.
3. Der Krisenstab tagt, verabredet Sprachregelungen für die Pressearbeit und interne Kommunikation und die weitere Vorgehensweise, über die auch der Medienpartner und die bundesweiten Unterstützer*innen, Kooperationspartner*innen, Schirmleute etc. informiert werden.
4. Das Referat für Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ gibt je nach Sachlage eine erste Mitteilung an alle BDKJ-Jugend- und Diözesanverbände und an die Presse heraus. Diese erste Mitteilung hat als einzigen Inhalt, dass die Sachlage bekannt ist und in den nächsten zwei Stunden ein Statement hierzu zu erwarten ist.
5. Per Telefon und E-Mail werden die Krisenstäbe und Projektteams des betroffenen Diözesanverbandes bzw. Jugendverbandes und der Landesstelle von der Situation in Kenntnis gesetzt. Der Diözesanverband informiert seinerseits schnellstmöglich alle Verantwortlichen in den Gruppen in der Diözese.
6. Alle anderen BDKJ-Diözesanverbände, -Landesstellen und -Jugendverbände erhalten von der Bundesebene Informationen über den Sachverhalt mit der Bitte um Weiterleitung an alle Ebenen. Dabei beachten, dass sowohl ehren- als auch hauptamtliche Mitarbeiter*innen gleichzeitig und mit gleichem Informationsgehalt benachrichtigt werden.
7. Referat für Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ informiert per Pressemittelung die Presse und beruft ggf. eine Pressekonferenz ein (eventuell vor Ort und in Absprache mit dem jeweiligen Bistum). Alle Redaktionen (Presse, Hörfunk und TV) werden gleichermaßen informiert und zur Pressekonferenz eingeladen. Ziel ist es, transparent zu agieren und ehrlich mit der Krisensituation umgeht.
8. Nach der Pressekonferenz sammelt und analysiert Jonas Zink weitere Fakten zur eingetretenen Krise, ruft den Krisenstab erneut ein und holt ggf. Expert*innen hinzu, die zur Aufklärung der Situation beitragen können. Diese Personen können nach genauem Briefing durch den Krisenstab auch als Interviewpartner*innen der Presse zur Verfügung stehen.
9. Eine weitere Pressemitteilung mit Details und ggf. Meinungen der Expert*innen wird veröffentlicht. Dazu werden Interviewmöglichkeiten mit verantwortlichen (genau ausgesuchten) Personen aus den Reihen des BDKJ, mit Expert*innen oder mit dem BDKJ bzw. der 72-Stunden-Aktion wohlgesonnen, angesehenen Personen angeboten. Zu den Letzteren gehören im günstigsten Fall Bischöfe und Politiker*innen. Welche Personen an die Medien herantreten, muss im Einzelfall entschieden werden.

## 2.2.2 ZEITPLAN ZUR ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Auch wenn jede Krise ihre eigenen Gesetze hat, so gibt es doch eine Empfehlung für den zeitlichen Ablauf des im vorigen Kapitel skizzierten kommunikativen Ablaufs.

### Innerhalb von zwei Stunden:

Pressemitteilung herausgeben (mit Hinweis, wann das konkrete Statement zu erwarten ist)
Internetseite und Social-Media-Präsenzen aktualisieren
auf Anfragen aus dem Web/Social Media reagieren

### Innerhalb eines halben Tages:

- erste Pressekonferenz einberufen
- ggf. Telefonkonferenzen einrichten, um mit den Verantwortlichen der anderen Diözesen, Gruppen vor Ort etc. weitere Absprachen zu treffen
- Mitteilung per E-Mail an BDKJ-Jugend- und -Diözesanverbände sowie Landesstellen und an die Mitarbeiter*innen der BDKJ-Bundesstelle und des Jugendhauses Düsseldorf versenden, um die Lage zu erläutern und den Kommunikationsplan in Erinnerung zu rufen
- wenn möglich: O-Töne produzieren
- Äußerungen, Fragen, Fotos oder Videos in den Social-Media-Präsenzen des BDKJ/der 72-Stunden-Aktion beobachten und ggf. auf spätere Stellungnahme verweisen (Facebook, Blog, Twitter, YouTube)

### Innerhalb eines Tages:

- Interviews ermöglichen
- Stellungnahme von Expert*innen einholen und veröffentlichen

### Innerhalb weniger Tage

- Hintergrundgespräche mit ausgewählten Journalist*innen und anderen Meinungsbildner*-innen

### Innerhalb mehrerer Tage

- erneut Pressemitteilung zur aktuellen Sachlage veröffentlichen
- ggf. Infotouren veranstalten
- ggf. Beantwortung von Anfragen auf Social-Media-Präsenzen

## 2.2.3 HINWEISE ZUR ÖFFENTLICHKEITSARBEIT/SOCIAL MEDIA ARBEIT

Ereignisse wie die Loveparade-Katastrophe in Duisburg, der Amoklauf in München oder der Anschlag auf den Weihnachtsmarkt in Berlin haben gezeigt, dass die kontinuierliche Betreuung der Social-Media-Kanäle eine wichtige Funktion zufällt. **Wichtig** ist dabei vor allem:
**Regelmäßig informieren, Anfragen schnell beantworten und Spekulationen unterbinden.**

Wir empfehlen euch daher bereits im Vorfeld Zuständigkeiten und die (technischen) Möglichkeiten für eine schnelle Reaktion im Web/Social Media zu klären. Tipps dazu könnt ihr dem **Social-Media-Guide zur 72-Stunden-Aktion 2019** entnehmen (www.72stunden.de).

Beispiel bundesweiter Krisenstab:
Das Referat für Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ ist Teil des 72-Stunden-Krisenstabes und verantwortet die Kommunikation in den Social-Media-Kanälen. Unterstützung erhält es vom BDKJ-Webteam (Ansprechpartner: Christian Schnaubelt), welches im Jugendhaus Düsseldorf während der Aktionstage einen Social-Media-Room einrichtet. Dort werden alle Social-Media-Kanäle betreut und im Falle einer Krise können Informationen vom Krisenstab direkt publiziert oder Anfragen aus dem Netz/Social Media an den Krisenstab kommuniziert werden.

# 3. DIE KRISE TRITT EIN

Die Krise tritt ein, die erste Mitteilung erreicht den Krisenstab. Um nun das Richtige zu tun, hilft es, sich an folgende Regeln zu halten.

## 3.1 EINE ERSTE BEWÄLTIGUNGSSTRATEGIE

- Als erstes gilt es, Ruhe zu bewahren. Es gibt einen Plan und ein Team, deshalb ist Panik unnötig!
- Den Ablaufplan zur Hand nehmen.
- Alle Fakten sammeln.
- Der Krisenstab kommt zur ersten Besprechung zusammen (geht natürlich auch als Telefonkonferenz).
- Zuerst wird die Situation analysiert, um sie zu durchschauen.
- Dann auf Sprachregelungen für die Öffentlichkeitsarbeit und interne Kommunikation sowie das weitere Vorgehen einigen.
- Erst nach der Krisensitzung werden Informationen an die Öffentlichkeit gegeben. Auf keinen Fall sollte sich jemand zu einer Meinungsäußerung hinreißen lassen, bevor der Krisenstab sich miteinander abgestimmt hat.
- Personen in Schlüsselpositionen (Schirmleute, Medienpartner, Unterstützer*innen, Kooperationspartner*innen, Pat*innen etc.) werden informiert.
- Nur der*die Sprecher*in des Krisenstabs (bzw. im Verhinderungsfall die entsprechende Vertretung) vertritt die Position des BDKJ vor der Presse. Erst später können auch andere Personen – nach genauen Absprachen – Interviews geben.
- Es werden nur Fakten mitgeteilt und keine Vermutungen angestellt.
- Alle Medien werden gleichbehandelt.
- Wenn Kinder und Jugendliche zu Schaden gekommen sind, dann wird umgehend das Bedauern ausgesprochen.
- Aussagen über Schuldfragen grundsätzlich vermeiden!

## 3.2 BEISPIEL: ANWENDUNG VON KRISENKOMMUNIKATIONSPLÄNEN

Im Falle der 72-Stunden-Aktion sind mehrere Szenarien denkbar, die eine Krise hervorrufen können. Grundsätzlich unterscheiden wir zwischen einer Krise vor Ort und einer Krise, die durch ein besonderes externes (kirchliches, politisches oder humanitäres) Ereignis ausgelöst wird. Der Ablauf der Krisenbewältigung richtet sich entsprechend nach diesen unterschiedlichen Krisenarten. Die folgenden beiden Ablaufpläne verdeutlichen dies.

## 3.2.1 DER KRISENFALL IN DER GRUPPE

Beispiel: Mehrere Jugendliche verletzen sich während der Errichtung eines Spielplatzes so schwer, dass sie ins Krankenhaus eingeliefert werden müssen.

**Ablauf:**

1. Die Gruppenleiter*innen informieren die jeweiligen Krisen-Ansprechpersonen im KoKreis, dieser den diözesanen Krisenstab über den Unfall.
2. Die verantwortliche Person des diözesanen Krisenstabs informiert die zentrale Ansprechperson des bundesweiten Krisenstabs (Jonas Zink).
3. Jonas Zink informiert den bundesweiten Krisenstab und beruft einen erweiterten Krisenstab ein. Im Fall, dass die Jugendlichen Mitglied in einem Jugendverband sind, wird die Bundesleitung des entsprechenden Verbandes unmittelbar informiert.
4. Das Referat für Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ oder ein*e Referent*in für Öffentlichkeitsarbeit des betroffenen BDKJ-Diözesanverbandes informiert sich über den Sachverhalt, den Unfallhergang und den Gesundheitszustand der Jugendlichen.
5. Das Referat für Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ leitet alle notwendigen Schritte ein, um eine erste Pressemitteilung versenden und eine Pressekonferenz einberufen zu können.
6. Der erweiterte Krisenstab trifft zusammen, analysiert die Situation und trifft eine Sprachregelung. (Der erweiterte Krisenstab zieht den Krisenstab der Diözesanebene und ggf. des Jugendverbandes hinzu.)
7. Der Krisenstab entscheidet, wer als Ansprechperson für externe Anfragen zur Verfügung steht (die*der Sprecher*in der jeweiligen Diözesanebene oder der Sprecher des bundesweiten Krisenstabes, Thomas Andonie).
8. Die im Folgenden beschriebenen Aufgaben werden verteilt.
   a. Eine erste Pressemitteilung wird herausgebracht, die das ausdrückliche Bedauern der Projektleitung ausspricht (und auf das gemeinsame Gebet aller Gruppen hinweist – s.u.). Es wird ansonsten nur darüber informiert, dass ein Statement in den nächsten zwei Stunden zu erwarten ist und es wird zur Pressekonferenz eingeladen.
   b. Auf den Startseiten der BDKJ-Webseiten (Bundes- und die jeweilige Diözesanebene, 72-Stunden-Webseite) und auf den Social-Media-Kanälen wird über den Unfall informiert (Wortlaut: erste Pressemitteilung).
   c. Alle BDKJ-Jugend- und -Diözesanverbände sowie Landesstellen und Mitarbeiter*innen der BDKJ-Bundesstelle und des Jugendhauses Düsseldorf werden per E-Mail informiert und auf die*den jeweilige*n Sprecher*in hingewiesen. Es wird ausdrücklich darum gebeten, keine eigenen Statements abzugeben und die Medien an das Kommunikationsteam zu verweisen. Es wird zudem darum gebeten, den Wortlaut zum Unfall der BDKJ-Webseiten (Bundes- und der jeweiligen Diözesanebene) für die eigene Webseite zu übernehmen.
   d. Alle BDKJ-Diözesan- und -Jugendverbände werden an den Krisenkommunikationsplan erinnert und der*die Sprecher*in für diesen konkreten Krisenfall wird bekannt gegeben.
   e. Außerdem wird ein Gebet für die Verunglückten verfasst und an alle beteiligten Diözesanverbände zur Weiterleitung an die Regionen und Gruppen bzw. an die Jugendverbände und Landesstellen verschickt. Das Gebet wird zu einem bestimmten Termin in allen Gruppen gesprochen.
   f. Der erweiterte Krisenstab prüft den Sachverhalt erneut.
   g. Den Angehörigen wird das Bedauern ausgesprochen. Es werden erneut Informationen über den Zustand der betroffenen Verletzten eingeholt.
   h. Ein*e medizinische*r und ein*e juristische*r Expert*in werden angefragt und zur Beratung hinzu gezogen.

9. Eine Pressekonferenz wird durchgeführt. Hier spricht entsprechend der Vereinbarung nur der*die Sprecher*in und ggf. ein*e Expert*in. Es wird von Schuldzuweisungen abgesehen und das Bedauern ausgedrückt. Soweit das möglich ist, wird der Unfallhergang beschrieben. Über den Fortgang (je nach Sachlage) der 72-Stunden-Aktion wird informiert.
10. Verantwortliche der Diözesanebene besuchen die Verletzten im Krankenhaus. Neben der gebotenen Anteilnahme dient dies auch dazu, sich ein persönliches Bild von der Situation zu machen. Nach dem Besuch werden das Projektteam und der*die jeweilige Sprecher*in informiert.
11. Der Krisenstab tritt erneut zusammen, um die derzeitige Situation zu analysieren, den weitern Ablauf der Krisenbewältigung zu besprechen und ggf. eine neue Sprachregelung zu vereinbaren. Die Expert*innenmeinung von Mediziner*innen und Jurist*innen wird erneut eingeholt.
12. Mit dem BDKJ und seinen Jugendverbänden befreundete oder ihnen wohlgesonnene Prominente aus Kirche, Gesellschaft und Politik werden informiert und um Unterstützung gebeten (als Interviewpartner*innen und/oder in beratender Funktion).
13. Die Anfragen, Kommentare, Bilder und Videos auf den Social-Media-Präsenzen des BDKJ werden beobachtet und ggf. Kontakt mit den User*innen aufgenommen (je nach Brisanz öffentlich oder persönlich).
14. Eine zweite (informativere) Pressemitteilung wird versendet. Interviewpartner*innen werden vermittelt. Dazu gehören die zu Rate gezogenen Expert*innen und dem BDKJ wohl gesonnene Prominente aus Kirche, Politik und Gesellschaft.
15. In den nächsten Tagen wird ein Hintergrundgespräch mit ausgewählten Journalist*innen geführt (dazu gehören in jedem Fall federführend die Medienpartner) und weitere Pressemitteilungen zum Krankheitsverlauf der Betroffenen veröffentlicht. Transparenz ist in den nächsten Tagen und Wochen das oberste Gebot!
16. Die Webseiten und Social-Media-Kanäle werden (mehrmals) täglich aktualisiert.
17. Im Falle des Todes der lebensgefährlich Verletzten muss der BDKJ auch über die Beerdigung informieren und öffentlich und gegenüber den Angehörigen sein Beileid aussprechen. Wichtig bleibt, dass Schuldzuweisungen vermieden werden. Juristischer und medizinischer Beistand sind unumgänglich.

## 3.2.2 DER ÜBERDIÖZESANE KIRCHLICHE/POLITISCHE ODER HUMANITÄRE KRISENFALL

Sollte der Fall geschehen, dass eine Krise eintritt, die den BDKJ als indirekt Betroffenen ereilt, gilt unten ausformulierter Ablaufplan.

*Anmerkung: Je nach Fall muss geschaut werden, ob nicht der BDKJ-Bundesverband die alleinige Leitung für die Krisenkommunikation hat und die 72-Stunden-Aktion sich entsprechend verhält.*

### Beispiel: Tod von Papst Franziskus.

**Ablauf:**

1. Jonas Zink erfährt, dass Papst Franziskus verstorben ist.
18. Er informiert den Krisenstab und beruft ihn ein.
19. Das Referat für Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ informiert sich über den Sachverhalt und nach Möglichkeit über die näheren Umstände (Krankheitsbild, Ort und Zeitpunkt des Todes).
20. Das Referat für Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ leitet alle notwendigen organisatorischen Schritte ein, um eine erste Pressemitteilung zu versenden und eine Pressekonferenz einberufen zu können.
21. Der Krisenstab tritt zusammen. Die Situation wird analysiert. Eine Sprachregelung wird getroffen.
22. Der Krisenstab zieht die Medienpartner hinzu (Telefonkonferenz).
23. Die im Folgenden beschriebenen Aufgaben werden verteilt.
    a. Eine erste Pressemitteilung wird herausgebracht, die das ausdrückliche Bedauern und das Beileid des BDKJ ausspricht (und auf das gemeinsame Gebet aller Gruppen hinweist – s.u.). Es wird nur darüber informiert, dass ein Statement, inwieweit der Tod des Papstes Auswirkungen auf die 72-Stunden-Aktion des BDKJ hat, in den nächsten zwei Stunden zu erwarten ist und es wird zur Pressekonferenz eingeladen.
    b. Auf den Startseiten der BDKJ-Webseiten sowie auf den Social-Media-Kanälen werden eine entsprechende Mitteilung und das gemeinsame Gebet veröffentlicht (Wortlaut: erste Pressemitteilung).
    c. Alle BDKJ-Jugend-, Diözesanverbände und Landesstellen werden per E-Mail informiert und auf den*die jeweilige*n Sprecher*in hingewiesen. Es wird ausdrücklich darum gebeten, keine eigenen Statements (oder Vermutungen) hinsichtlich des Fortgangs der 72-Stunden-Aktion abzugeben und die Medien an das Kommunikationsteam der Projektleitung zu verweisen. Beileidbekundungen sind davon natürlich nicht betroffen.
    d. Die an der 72-Stunden-Aktion beteiligten BDKJ-Diözesanverbände werden an den Krisenkommunikationsplan erinnert und der*die Sprecher*in für diesen konkreten Krisenfall wird bestätigt.
    e. Außerdem wird ein Gebet für Papst Franziskus, vorbereitet von BDKJ-Bundespräses Pfarrer Dirk Bingener an alle beteiligten Diözesanverbände zur Weiterleitung an die Gruppen verschickt. Das Gebet wird zu einem bestimmten Termin in allen Gruppen gesprochen.
    f. Jugendbischof Oster oder Kardinal Marx werden zu Rate gezogen und um Unterstützung gebeten (als Interviewpartner und/oder in beratender Funktion).
24. Eine Pressekonferenz wird durchgeführt. Hier spricht nur Thomas Andonie als Sprecher des bundesweiten Krisenstabs über den Fortgang der 72-Stunden-Aktion und inwieweit der Tod des Papstes die Aktion insgesamt beeinflusst.
25. Der Krisenstab tritt erneut zusammen, um die derzeitige Situation zu analysieren, den weitern Ablauf der Krisenbewältigung zu besprechen und ggf. eine neue Sprachregelung zu vereinbaren.

26. Eine zweite (informativere) Pressemitteilung zum Fortgang der 72-Stunden-Aktion wird versendet. Interviewpartner*innen (u.a. Jugendliche aus den Gruppen und im Falle des Fortgangs der Aktion dem BDKJ wohlgesonnene Prominente aus Kirche, Politik und Gesellschaft) werden vermittelt.
27. Eine weitere Pressemitteilung wird vom Referat für Öffentlichkeitsarbeit des BDKJ veröffentlicht.
28. Die Webseite und die Social-Media-Kanäle werden täglich aktualisiert.

# 4. EVALUATION

Die Evaluation der Krise und ihres Verlaufs kommt zwar erst im Nachhinein zum Tragen, sollte aber im Blick behalten werden. Nur so können Fehler aufgedeckt und der Kommunikationsplan überarbeitet werden. Hierzu gehören folgende Aktivitäten: Die Entstehung der Krise aufzuspüren, den genauen Verlauf nach der Krise nachzuvollziehen, Pannen aufzudecken und das öffentliche Meinungsbild über den BDKJ einzuholen. Letzteres kann mittels Umfragen und/oder einer Medienresonanzanalyse geschehen.

Um auf zukünftige Krisen vorbereitet zu sein, ist folgender Krisencheck hilfreich:

- Gibt es eine zentrale Ansprechperson für krisenhafte Situationen für das Projekt?
- Existiert ein ausgearbeiteter Krisenplan?
- Wie aktuell ist der Krisenplan?
- Existiert ein fester Krisenstab?
- Wann wurde zuletzt der Krisenfall geübt/trainiert?
- Gibt es Mitarbeiter*nnen mit besonderen Erfahrungen und Stärken in diesem Bereich, die man für die gesamte Organisation nutzen könnte?
- Erfolgt eine regelmäßige Analyse möglicher Krisenbereiche?
- Welche Themen werden wie beobachtet?
- Gibt es ein Budget für Krisenprävention?

# 5. KRISENSTAB DER BDKJ-BUNDESEBENE

Der Krisenstab der Bundesebene tagt im Jugendhaus Düsseldorf bzw. via Telefonkonferenz/Skype

## Zentrale Notfallnummer: 0211-4693-172

| NAME | FUNKTION | TELEFON | E-MAIL-ADRESSE |
|---|---|---|---|
| Jonas Zink | Zentrale Ansprechperson, Organisation Krisenstab | mobil: 0159 - 046 160 31 | zink@bdkj.de |
| Thomas Andonie | 1. Sprecher des Krisenstabes, verantwortlich für die 72-Stunden-Aktion | Tel.: 02 11.46 93-162 | andonie@bdkj.de |
| Presserefe-rent*in BDKJ-Bundes-ebene | Pressearbeit, interne Kommunikation, 2. Sprecher des Krisenstabes Im Falle einer Erkrankung Vertretung durch Christian Schnaubelt | mobil: 01 76 -1 75 960 99 mobil: 01 77-30771 06 | presse@bdkj.de |
| Bianka Mohr | Leiterin der Arbeitsstelle für Jugend-seelsorge der deutschen Bischofs-konferenz | | mohr@afj.de |
| Wolfgang Ehrenlechner | Geschäftsführender Direktor JHD und Geschäftsführer BDKJ e.V., Beratung bzw. Kontakt zu Experten*innen, Kommunikation Kooperationspart-ner*innen und Unterstützer*innen | Tel.: 0211.4693-114 | ehrenlechner@jugend-haus-duesseldorf.de |
| Für den er-weiterten Krisenstab: Eine ver-antwortliche Person des betroffenen Diözesan- bzw. Jugend-verbandes | Verantwortliche Person aus Krisenstab des jw. Diözesan- bzw. Jugendver-bandes | | |

# 6. AUF EINEN BLICK

**Die wichtigsten Aufgaben auf einen Blick**

Die im Krisenkommunikationsplan ausgefertigten Ablaufpläne sind entsprechend der Fallbeispiele detaillierter und diesem Überblick vorzuziehen. Diese Liste hilft aber dabei, keinen der elementaren Schritte für die Kommunikation im Krisenfall zu vergessen.

## DIE WICHTIGSTEN SCHRITTE SIND:

1. Ruhe bewahren
2. Situation erfassen und Fakten sammeln
3. Krisenstab einberufen
4. Sprecher*in bestimmen bzw. bestätigen
5. Sprachregelung treffen
6. Erste Pressemitteilung versenden (nur Vorfall benennen und Hinweis auf erstes Statement in zwei Stunden geben, ggf. Bedauern aussprechen)
7. Webseite und Social-Media-Kanäle aktualisieren
8. BDKJ-Jugend- und -Diözesanverbände sowie Landesstellen und die Mitarbeiter*innen der BDKJ-Bundesstelle und des Jugendhauses Düsseldorf informieren
9. Pressekonferenz einberufen und durchführen
10. Neue Fakten erfassen und analysieren
11. Expert*innen/Kooperationspartner*innen hinzuziehen
12. Erneute Krisensitzung
13. Erneute Pressemitteilung versenden/Interviews vermitteln
14. (In den nächsten Tagen) Hintergrundgespräche durchführen
15. Je nach Sachlage: Pressemitteilungen versenden sowie Webseite und Social Media täglich aktualisieren



72 STUNDEN
23.-26. Mai 2019
72stunden.de

# 7. TELEFONNOTIZ

**DATUM, UHRZEIT** (Notruf geht ein)

_____

## NOTFALLZETTEL (Kopiervorlage für Telefonnotiz)

Wer ruft an: _____

erreichbar unter: _____

Gruppe:_____

Ort: _____

Diözese _____

Projekt: _____

Wo befindet sich der Unfallort? _____

_____

Was ist wann passiert? _____

_____

Verletzte Personen? (Anzahl/Name)

_____

_____

Art der Verletzung? _____

Sind Hilfskräfte informiert? _____

Name und Telefonnummer der Kontaktperson der Hilfskräfte:

_____

_____

Werden alle betroffenen Personen angemessen betreut und vor der Presse geschützt?

_____



72 STUNDEN
23.-26. Mai 2019
72stunden.de

Sind bereits Informationen im Web oder den Social-Media-Kanälen aufgetaucht/veröffentlicht?

_____

_____

Sind Angehörige informiert? _____

Welche weiteren Hilfsmaßnahmen sind notwendig?

_____

Getroffene Absprachen zur weiteren Vorgehensweise:

…

…

…

…



72 STUNDEN
23.-26. Mai 2019
72stunden.de

# 8. TEXTBAUSTEINE FÜR ERSTE PM

**(nach einer Vorlage der 72-Stunden-Aktion 2013)**

## UNFALL BEI 72-STUNDEN-AKTION

Anzahl Jugendliche in Ort bei Unfallsituation verletzt

Ort, Datum. **Der Bund der Deutschen Katholischen Jugend (BDKJ) der Diözese Name und die Verantwortlichen für die 72-Stunden-Aktion melden einen Unfall in Ort, Kreis Landkreis. Bei Unfallhergang an OrtXY wurden Anzahl Kinder und Jugendliche verletzt.**

Anzahl Jugendliche der Aktionsgruppe Name mussten (schwer)verletzt ins Krankenhaus XY eingeliefert werden. Sie erlitten XYZ oder: Der BDKJ steht in Kontakt mit dem Krankenhaus und wird fortlaufend über den Gesundheitszustand der Kinder und Jugendlichen informieren. XY Teilnehmer*innen der Aktionsgruppe Name wurden bei dem Unfall leicht verletzt und werden momentan von den verständigten Rettungsdiensten vor Ort versorgt. Viele der Kinder und Jugendlichen erlitten einen Schock. Ein*e Notfallseelsorger*in ist im Einsatz, um die Leichtverletzten, den Rest der XX-köpfigen Aktionsgruppe und die Angehörigen zu betreuen.

**Alternativ:** Der Rest der XX-köpfigen Aktionsgruppe blieb unverletzt. Die Kinder und Jugendlichen sowie ihre Angehörigen erlitten einen Schock und werden zurzeit von einem*einer Notfallseelsorger*in betreut.

Die Veranstalter*innen des BDKJ Name und der Gruppe Name reagierten bestürzt auf den Vorfall. Der/die BDKJ-Diözesanvorsitzende Vorname Name spricht von einem tragischen menschlichen Versagen/technischen Fehler: „Wir bedauern diesen tragischen Vorfall zutiefst und sprechen den Angehörigen unser Mitgefühl (im Todesfall: Beileid) aus“.

**Bei Abbruch:** Die Veranstalter*innen haben beschlossen, die 72-Stunden-Aktion im Raum Landkreis/im gesamten Bistum Name/in ganz Deutschland abzubrechen.

**Im Todesfall:** In der Kirchengemeinde Name/Ort findet am Datum um Uhrzeit ein Trauergottesdienst statt.

**„Uns schickt der Himmel“** ist die Sozialaktion des Bundes der Deutschen Katholischen Jugend (BDKJ), die 2019 vom 23.-26. Mai in allen 16 Bundesländern stattfindet. Hauptunterstützer sind das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, die Deutsche Bischofskonferenz, das Bischöfliche Hilfswerk MISEREOR, das Bonifatiuswerk der deutschen Katholiken und das Kindermissionswerk „Die Sternsinger“. Medienpartner ist katholisch.de.

Im Bistum Name beteiligen sich rund XY Kinder und Jugendliche. Weitere Informationen finden Sie unter www.72stunden.de.
Name Ansprechpartner*in
Kontakt: Kontaktadresse Diözese, ggf. Bundesebene

# 9. WICHTIGE KONTAKTE

Tragt hier die Namen und Adressen bzw. Telefonnummern von Spezialist*innen, Unterstützer*innen, Fürsprecher*innen usw. ein!

## EXPERT*INNEN

Mediziner*innen:

Jurist*innen:

Psycholog*innen:

Notfallseelsorger*innen:

Beauftragte*r für Kinderschutz/sexualisierte Gewalt des Bistums:

Rechtsabteilung des Bistums:

## UNTERSTÜTZER*INNEN UND KOOPERATIONSPARTNER*INNEN

Bistum:

Medienpartner:

Weitere Kooperationspartner*innen:

Schirmleute:

## DEM BDKJ WOHLGESONNENE PERSONEN:

Politiker*innen:

Landesjugendring:

Pat*innen:

Prominente Befürworter*innen:

## MEDIEN:

Persönliche/gute Kontakte zu folgenden Journalisten*innen:

Landespresseämter:

Siehe jeweilige Presseverteiler

# 10. KENNTNISNAHME BESTÄTIGEN

## BESTÄTIGUNG DER KENNTNISNAHME

Hiermit bestätige ich den Erhalt und die Kenntnisnahme des Krisenkommunikationsplans zur 72-Stunden-Aktion „Uns schickt der Himmel“ vom 23.-26. Mai 2019:

_____

Name, Vorname, Verband

_____

Datum, Ort, Unterschrift

**Diözesen, Landesstellen und Jugendverbände senden diesen Bogen unterschrieben zurück an:**

**Post:**
BDKJ-Bundesstelle, 72-Stunden-Aktion
Jonas Zink
Carl-Mosterts-Platz 1
40477 Düsseldorf

**Fax:**
0211 4693-120

**oder eingescannt per E-Mail:**
zink@bdkj.de

**KoKreise senden den Bogen an ihre diözesane Steuerungsgruppe.**

# IMPRESSUM

## HERAUSGEBER:

Bund der Deutschen Katholischen Jugend
Bundesstelle
Carl-Mosterts-Platz 1
40477 Düsseldorf
72stunden@bdkj.de

**Redaktion 2018:** Thomas Andonie, Robert Baumann, Katharina Goldinger, Teresa Jetschina, Lea Quaing, Christian Schnaubelt, Jesscia Starzetz
Basierend auf einem Krisenkommunikationsplan zur 72-Stunden-Aktion 2013

**Layout und Satz**: Annika Kuhn, www.kuhniberta.de, Aachen



72 STUNDEN
23.-26. Mai 2019
72stunden.de