

Inhalt

Vorwort	9
Literaturverzeichnis	10
1. Einführung.....	17
2. Grundlagen.....	21
2.1 Bedingungen und Mechanismen der Krise	21
2.1.1 Was ist eine Krise?.....	21
2.1.2 Was Krisen antreibt	25
2.1.3 Anlässe, Arten und Verlauf von Krisen	28
2.1.4 Akteure und Interessengruppen.....	32
2.2 Rechtlich-organisatorischer Rahmen der Krisenkommunikation	36
2.2.1 Rechtliche Bedingungen.....	37
2.2.2 Organisatorische Voraussetzungen	39
2.2.2.1 Struktur und Arbeitsabläufe.....	39
2.2.2.2 Personal.....	44
2.2.2.3 Räume und Technik	46
2.3 Besondere Herausforderungen der Krisenkommunikation	47
2.3.1 Prinzipien kommunaler Krisenkommunikation	47
2.3.1.1 Nähe zum Bürger	48
2.3.1.2 Begrenzte Ressourcen.....	48
2.3.1.3 Andere Behörden	50
2.3.2 Soziale Medien: kein Neuland mehr	52
2.3.2.1 Kommunikationswandel durch Soziale Medien ..	53
2.3.2.2 Soziale Medien in Kommunen.....	56
2.3.2.3 Soziale Medien in Krisen	62
3. Fallbeispiele kommunaler Krisenlagen.....	66
3.1 Unglücke	66
3.1.1 Einsturz der Eislaufhalle in Bad Reichenhall 2006	66
3.1.2 ICE-Unglück in Eschede 1998.....	71
3.1.3 Flugzeugkollision am Bodensee 2002	75
3.1.4 Massenpanik bei der Loveparade in Duisburg 2010.....	79
3.2 Gewalt und Ausschreitungen	83
3.2.1 Blockade gegen Flüchtlinge in Clausnitz 2016.....	83
3.2.2 Ausschreitungen bei der Schorndorfer Woche 2017	87
3.3 Umwelt und Gesundheit	89
3.3.1 Hochwasser an der Elbe und anderen Flüssen 2013.....	89

Inhalt

3.3.2	Flutkatastrophe an der Ahr (Rheinland-Pfalz) 2021.....	94
3.3.3	Schneechaos im Münsterland 2005.....	100
3.3.4	Vogelgrippe auf Rügen 2006.....	105
3.3.5	Corona-Pandemie in allen Kommunen (2019-23)	110
3.3.6	Masern an Schulen im Main-Taunus-Kreis 2017	115
3.4	Verwaltungshandeln.....	117
3.4.1	Flüchtlingskrise als Katastrophenfall im Main-Taunus-Kreis 2015.....	117
3.4.2	Kindesmissbrauch in Staufeu 2018.....	120
3.4.3	Cyberattacken auf Rodgau und die Uniklinik Frankfurt (2023)	123
3.4.3.1	Stadt Rodgau (Hessen).....	123
3.4.3.2	Universitätsklinikum Frankfurt am Main (Hessen).....	125
4.	Praktische Krisenkommunikation	128
4.1	Prävention und Vorbereitung	128
4.1.1	Risikoanalyse	130
4.1.2	Praktische Vorsorge.....	133
4.1.2.1	Networking.....	133
4.1.2.2	Übungen und Trainings.....	134
4.1.2.3	Risikokommunikation	136
4.1.2.4	Krisenhandbuch.....	142
4.1.2.5	Darksite und Textbausteine.....	144
4.1.3	Beispielschema: Schritte bei der Reaktion auf Vorwürfe ..	148
4.2	Aktion	150
4.2.1	Interne Kommunikation und Information von Betroffenen	150
4.2.2	Medienarbeit.....	152
4.2.2.1	Medieninformation.....	163
4.2.2.2	Pressekonferenz.....	172
4.2.2.3	Statement und Interview.....	180
4.2.2.4	Hintergrundgespräch	192
4.2.2.5	Lokaltermin.....	196
4.2.2.6	Medienanfrage	197
4.2.3	Öffentlichkeitsarbeit.....	204
4.2.3.1	Schreiben und Mailings.....	205
4.2.3.2	Flyer und andere Printpublikationen	207
4.2.3.3	Internetseite.....	208
4.2.3.4	Soziale Medien	210
4.2.3.5	Durchsagen und Alarm	225
4.2.3.6	Bürgerversammlung.....	227
4.2.3.7	Bürgertelefon.....	231

	Inhalt
4.2.4 Besonderheiten bei bestimmten Krisentypen	237
4.2.4.1 Ereigniskrisen	238
4.2.4.2 Organisationskrisen.....	242
4.2.4.3 Personenkrisen.....	251
4.2.4.4 Informationskrisen.....	255
4.3 Nachbereitung	260
Stichwort- und Personenverzeichnis	263