

Zukunftsforum Öffentliche Sicherheit Krisenkommunikation und Medien -Vulkanasche und Flugverbot

Chronologie der Ereignisse:

- 21. und 22. März: Ausbruch des Vulkans Eyjafjallajökull auf Island
- 14. April: Erste Einschränkungen des Flugverkehrs in Nordeuropa
- 15. bis 18. April: Europaweit Schließungen der Lufträume
- Ab 19. April: Schrittweise Lockerung der Flugverbote
- 21. April: Keine Beschränkungen mehr im Deutschen Luftraum
- 9. Mai: Die Asche sorgt zeitweise erneut für Behinderungen
- Seit Mitte Mai keine Einschränkungen des Flugverkehrs mehr

Chronologie der Kommunikation in der Krise

- Bis 14. April keine Krise und keine Krisenkommunikation: In den Medien wurde über den Vulkanausbruch berichtet. Das gefährliche Potential für die Luftfahrt war bis dahin kein Thema in Deutschland.
- 15. April: DLR gab eine Pressemitteilung heraus: Thema Erforschung der Aschewolke
- 16. April: Erste Pressemitteilung der DFS zu Flughafenschließungen in Deutschland
- 18. April: Erste Presseerklärung des BMVBS zu Flughafenschließungen und Abläufen
- 19. April z.B. Interview des Bundesverkehrsministers mit BILD bereits zu Kritik der Airlines
- Seit 18. April regelmäßig Informationen auf der DWD-Website
- 9. Mai: Erste DWD-Pressemitteilung zu erneuten Einschränkungen des Flugverkehrs
- Ab Mitte Mai keine aktiven kommunikativen Aktivitäten mehr, da keine Vulkanasche.
- Am 9. Juni: Entfernung Hintergrundinformationen von der DWD-Homepage.

Stichwortartige Beobachtungen zur Krisenkommunikation

Mit Beginn der ersten Luftraumschließungen ab 14. April und der Kenntnis der für Deutschland bedrohlichen Wetterlage war der Krisenfall auch für die Kommunikation eingetreten

→ Einrichtung Krisenstab beim DWD

Frage:

Warum nicht möglicherweise 3-4 Tage früher aufgrund der Wettervorhersage?

Erklärung:

Den Fall Vulkanasche und Flugverkehr gab es so in Europa noch nicht – die Krise wurde als Krise erst erkannt, als die ersten Flughäfen geschlossen wurden.

Problem:

Eine mögliche Krisensituation zu erkennen, wenn dazu keine Vorlage besteht!

Notwendig die Verbesserung der Abstimmung mehrere Behörden und gegebenenfalls ressortübergreifender Kooperation; Ziel: schnelle Klärung klarer inhaltlicher Zuständigkeiten, Sprachregelungen und damit sofortiger Beginn aktiver Pressearbeit; Journalisten müssen die richtigen Ansprechpartner bei den jeweiligen Beteiligten vermittelt bekommen

Kommunikation des DWD; Problem der Rund-um-die-Uhr-Anfragen, des einheitlichen Informationsstandes aller autorisierten Sprecher, Pressestelle ist personell schnell überfordert, interne Experten aus den Fachbereichen unterstützen, müssen aber auch einheitlich kommunizieren. Das erfordert Abstimmung und kontinuierlich einheitliche Informationsbasis.

→ Fehlen einer zentralen, behördenübergreifenden Online-Informationsplattform mit rund um die Uhr aktualisierten Inhalten und mediengerechten Zusammenfassungen (z.B. tägliches Bulletin) für die autorisierten Kommunikatoren.

Notwendigkeit einheitlicher, regelmäßig aktualisierter Informationen für die breite Öffentlichkeit und die Medien auf den Websites allen beteiligten Behörden – ergänzt um aufgabenspezifische Hintergründe und Daten.

Verschärfung der Situation durch Aufeinanderprall unterschiedlicher Interessen: z.B. Ministerium und Behörden contra Airlines.

→ Neigung zur passiven Pressearbeit – aber: Notwendigkeit aktiver Pressearbeit

Auch die **Beschäftigten** müssen regelmäßig aktiv informiert werden: Um als **Imageträger** im privaten Umfeld im Sinne des Hauses kommunizieren zu können und um die „Hektik“ und Nichterreichbarkeit in zuständigen unmittelbar betroffenen Bereichen zu verstehen

Frage: Wer beantwortet die zahlreichen, oft auch fachlich detaillierten **Fragen der Bürger**? Verweis auf Internet (deshalb dortige Einheitlichkeit so wichtig): grundsätzlich erneute **Kapazitätsprobleme**

Gefahr der thematischen Ausweitung: Frage Vulkanasche könnte sich in andere Bereiche verlagern: hier z.B. gab es Medienanfragen nach den Auswirkungen auf die Gesundheit.

→ Gefahr der nächsten Krisensituation

Problem: Die Dauer der Krise war nicht absehbar (wie lange gibt es Vulkanasche noch über Deutschland) → Übergang in eine permanente Situation

Beobachtung: Die ad-hoc-Strukturen des DWD sind zwar beim akuten Krisenmanagement stabil - ein mehrwöchiger oder absehbar unbefristeter Vulkanasche-Alltag erfordert aber andere Verfahren/Ressourcen, die es nicht gibt. Es würde dann zum „Routinebetrieb“ werden müssen.

→ Hier stößt nach 20 Jahren der Personaleinsparung der DWD rasch an die Grenzen seiner Leistungsfähigkeit – der Fall Vulkanasche hat gezeigt: Für dauerhafte (mehrmonatige) Krisensituationen gäbe es keine Reserven, stabile Umsetzung aus heutiger Sicht schwierig.

Trotzdem positives Fazit

Aus meiner Sicht hat die Krisenkommunikation bei der Vulkanasche **für die Kunden** grundsätzlich funktioniert; so gut wie keine Klagen der Medien/der Bürger beim DWD.

Das war aber nur möglich, weil der DWD auch ohne ausgearbeitetes und verbindlich festgelegtes Krisenmanagement viel Erfahrung mit Krisen hat:
Jedes schwere Unwetter ist eine kleine Krise. Es ist bei dieser (Vulkanasche) außerhalb bestehender Erfahrungen liegenden Krise aber nur mit einem Kraftakt gelungen, ohne Vorbereitung, aus dem Stand die erforderlichen kommunikativen Strukturen provisorisch zuschaffen und die Schwierigkeiten aufgrund von Reibungsverlusten und die technisch-strukturellen Probleme durch außergewöhnlichen Einsatz zu lösen.

→ Das war nur möglich, weil die Krise zeitlich befristet war, die zu kommunizierenden Inhalte - trotz Kritik der Airlines – von den meisten Medien grundsätzlich als glaubwürdig, seriös und der Situation angemessen beurteilt wurden, also keine weitere Eskalation der Krise(nkommunikation).

Sowie: keine weitere Eskalation z.B. durch Todesopfer oder eine bis heute anhaltende und zunehmende Gefahrenlage. Dann wären die Schwächen der bestehenden, verfügbaren Strukturen auf die externe Kommunikation durchgeschlagen.

Konsequenz:

→ Der Vorstand des DWD hat deshalb den Auftrag erteilt, ein Konzept für Krisenmanagement und Krisenkommunikation zu erarbeiten.

Eine zentrale Aufgabe: Ressourcenproblem bei länger anhaltenden Krisen in den Griff bekommen

Zum Beispiel durch automatisierte Abläufe beim Einstellen aktueller Informationen ins Internet.
Denn: Die fachlichen Inhalte können wie bei der Vulkanasche die sieben Tage die Woche arbeitenden Flugwetterberater erstellen – aber wer stellt diese Informationen sonntags ins Netz?

→ Damit ist vorsorglich auch zu planen: Übergang einer Krisenstruktur in den Routinebetrieb?

Zweiter Schwerpunkt: Die kommunikativen Schnittstellen, Informationswege zu unseren Partnern sowie kommunikativen Instrumente zu beschreiben und abgesprochen einzurichten, da bei allen Krisen, die mit dem Wetter zu tun haben, der DWD immer mit (zahlreichen) anderen Einrichtungen kooperiert.

Der DWD wird dieses Konzept bis Ende 2010 ausarbeiten und soweit wie möglich umsetzen.

17.6.2010

Uwe Kirsche

Leiter Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des DWD