

18.-21. April 2024

72stunden.de



UNS SCHICKT DER HIMMEL

Die Sozialaktion des
BDKJ in Deutschland

KRISENKOMMUNIKATIONSPLAN 2024

BDKJ

Bund der Deutschen
Katholischen Jugend

INHALT

1.	EINFÜHRUNG	3
1.1	Warum brauchen wir einen Krisenkommunikationsplan?	4
1.2	Alle müssen Bescheid wissen	4
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	12
3.2.1	Der Krisenfall in der Gruppe	13
3.2.2	Die überregionale kirchliche, politische, humanitäre Krise oder Naturkatastrophe	15
4.	EVALUATION	16
5.	KRISENSTAB DER BDKJ-BUNDESEBENE	17
6.	AUF EINEN BLICK	18
7.	TELEFONNOTIZ	19
8.	TEXTBAUSTEINE FÜR ERSTE PM	21
9.	WICHTIGE KONTAKTE	22
10.	KENNTNISNAHME BESTÄTIGEN	24
	IMPRESSUM	25

1. EINFÜHRUNG

Die 72-Stunden-Aktion 2024 „Uns schickt der Himmel“ wird in allen 16 Bundesländern und allen 27 Diözesen durchgeführt - also 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, Schirmpat*innen und Medienpartner*innen) 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, die die gesamte 72-Stunden-Aktion betreffen kann.

Natürlich hoffen wir, dass bei der 72-Stunden-Aktion keine Unglücksfälle 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 Organisation der Aktion Beteiligten in eurem Bistum bzw. in eurem Verband weiter.

1.1 WARUM BRAUCHEN WIR EINEN KRISENKOMMUNIKATIONSPLAN?

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

Tritt ein Notfall ein, sind natürlich zu allererst Erste-Hilfe- und seelsorgerische/betreuerische/pädagogische Maßnahmen wichtig, um den Betroffenen und der Aktionsgruppe zu helfen. Wichtig ist danach aber auch eine abgestimmte Kommunikation (Krisen-PR). Denn sie stellt sicher, dass die Betroffenen und andere Akteur*innen und auch die Gesamtktion geschützt werden und, dass die Öffentlichkeit richtig informiert wird und keine falschen Aussagen bzw. Gerüchte entstehen. Dadurch können wir die Situation von Anfang an steuern.

Gerade für Non-Profit-Organisationen (NPO) wie die katholische Jugend(verbands)arbeit 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 Skandalen wie bei den Missbrauchsfällen) wird das öffentliche Vertrauen erschüttert. Hier gilt es, besonnen und überlegt im Sinne der Betroffenen zu reagieren und anschließend auch an die Auswirkungen auf die Aktion zu denken.

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

Der BDKJ mitsamt seinen Jugendverbänden hat außerdem das Ziel, auch auf externe politische, gesellschaftspolitische oder humanitäre Krisen schnell zu reagieren, auch während der 72-Stunden-Aktion. Dazu müssen alle Akteur*innen - von der bundesweiten Vernetzungsgruppe über die Landesstellen, 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 BESCHIED WISSEN

Als Teil einer Strategie zur Krisenprävention beschreibt der Krisenkommunikationsplan - wie gesagt - die Kommunikationsstrategien während einer Krise. Er sollte allen vorliegen, die an der Vorbereitung und Durchführung in leitender Position beteiligt sind - den Akteur*innen auf Bundes-, Diözesan- und KoKreis- und Gruppen-Ebene. Geht die Inhalte gemeinsam mit euren Mitarbeiter*innen, Kolleg*innen und in den 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 Sprechen 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 diözesanen Steuerungsgruppen sowie an die Bundesstellen der Jugendverbände übermittelt.
- Die diözesanen Steuerungsgruppen geben diesen Plan an ihre regionalen Koordinierungskreise, an die Diözesanstellen der Jugendverbände und andere relevante Strukturen weiter.
- Die regionalen Koordinierungskreise geben den Plan an die Verantwortlichen in den 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 6 (digital) 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/Kommunikation)
- einer zentralen Ansprechperson, der die Krise gemeldet wird (72-Stunden-Projektreferent*in - sofern vorhanden, sonst eine weitere Person aus der Steuerungsgruppe bzw. aus dem KoKreis)
- ggf. einer Person aus den Reihen der Kooperationspartner*innen
- ggf. einer Person aus der kirchenamtlichen Struktur

Die Aufgaben dieser Personen werden in Kapitel 2.1 genau beschrieben. Wichtig ist, dass die Personen kurzfristig und schnell beraten können müssen. Eine Person, die eine Gruppe betreuen muss, kann nicht gleichzeitig eine Krisensitzung abhalten.

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

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

2.1.1 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. Diese Person, oder eine Vertretung, die das Telefon übernimmt muss rund um die Uhr erreichbar sein.

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 Luca Rusch. Er wird von den Krisenstäben der Diözesen, Landesstellen und Jugendverbände über eine Krise in der 72-Stunden-Aktion informiert bzw. erfährt über andere Kanäle von externen (kirchlichen, politischen oder humanitären) Krisen, die auch Auswirkung auf die 72-Stunden-Aktion haben (können). Luca Rusch beruft daraufhin den Krisenstab ein und informiert über die Situation.

2.1.2 DER* DIE SPRECHER*IN/ LEITUNG DES KRISENSTABES

Der*die Sprecher*in/die Leitung des Krisenstabes ist ein Vorstandsmitglied (BDKJ-Bundesvorstand, Diözesanvorstand) oder Leitung der 72-Stunden-Steuerungsgruppe bzw. des KoKreises welche Anweisungen geben kann. 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 Gregor Podschun 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/Kommunikation) 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:

Als Referent für Kommunikation und Pressesprecher des BDKJ Bundesvorstandes gehört Christian Tous-saint 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 er 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 Luca Rusch 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 der Krisenstab Information aus anderer Quelle und reagiert ebenfalls entsprechend des hier beschriebenen Ablaufs.
2. Luca Rusch 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*innen und die bundesweiten Unterstützer*innen, Kooperationspartner*innen, Schirmpat*innen etc. informiert werden.
4. Das Referat für Kommunikation 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. Das Referat für Kommunikation des BDKJ informiert per Pressemitteilung 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.
8. Nach der Pressekonferenz sammelt und analysiert Luca Rusch 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.

Hinweis: Bei Krisen auf den Ebenen der Diözesanverbänden muss eine Information an den Krisenstab der Bundesebene erfolgen.

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, Instagram, Blog, X und ähnliche Microblogging Dienste, 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 der kontinuierlichen Betreuung der Social-Media-Kanäle eine wichtige Funktion zufällt. **Wichtig** ist dabei vor allem:

Regelmäßig informieren, Anfragen schnell beantworten und Spekulationen unterbinden. Wichtig ist aber auch, dass ihr auf Sprachregelungen aus eurem Krisenstab warten solltet.

Wir empfehlen euch 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-Leitfaden zur 72-Stunden-Aktion 2024** entnehmen.

Beispiel bundesweiter Krisenstab:

Christian Toussaint ist als Referent für Kommunikation des BDKJ Teil des 72-Stunden-Krisenstabes und verantwortet die Kommunikation in den Social-Media-Kanälen. Unterstützung erhält er vom BDKJ-Webteam, 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 Videokonferenz).
- 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 (Schirmpat*innen, Medienpartner*innen, Unterstützer*innen, Kooperationspartner*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 gleich behandelt.
- Es werden Absprachen mit den Betroffenen oder Angehörigen getroffen.
- Wenn Personen 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, die die Aktion vor Ort direkt betrifft und einer Krise, die durch ein besonderes externes Ereignis (kirchliches, politisches, humanitäres Ereignis oder Naturkatastrophe) ausgelöst wird. Der Ablauf der Krisenbewältigung richtet sich entsprechend nach diesen unterschiedlichen Krisenarten. Die folgenden beiden Ablaufpläne verdeutlichen dies und bieten ggf. Orientierung.

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 (Luca Rusch).
3. Luca Rusch informiert den bundesweiten Krisenstab und beruft den erweiterten Krisenstab ein. Im Fall, dass die Jugendlichen Mitglied in einem Jugendverband sind, wird die Bundesleitung des entsprechenden Verbandes unmittelbar informiert.
4. Christian Toussaint oder ein*e Referent*in für Öffentlichkeitsarbeit des betroffenen BDKJ-Diözesanverbandes informiert sich über den Sachverhalt, den Unfallhergang und den Gesundheitszustand der Jugendlichen.
5. Christian Toussaint leitet alle notwendigen Schritte ein, um eine erste Pressemitteilung zu 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, Gregor Podschun).
8. Die im Folgenden beschriebenen Aufgaben werden verteilt.
 - a. Den Angehörigen wird das Bedauern ausgesprochen. Es werden erneut Informationen über den Zustand der betroffenen Verletzten eingeholt.
 - b. Eine erste Pressemitteilung wird herausgebracht, die das ausdrückliche Bedauern der Projektleitung ausspricht. Es wird ansonsten nur darüber informiert, dass ein Statement in den nächsten zwei Stunden zu erwarten ist und es wird zur Pressekonferenz eingeladen.
 - c. 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).
 - d. 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 von den BDKJ-Webseiten (Bundes- und der jeweiligen Diözesanebene) für die eigene Webseite zu übernehmen.
 - e. Alle BDKJ-Diözesan- und -Jugendverbände werden an den Krisenkommunikationsplan erinnert und der*die Sprecher*in für diesen konkreten Krisenfall wird bekannt gegeben.
 - f. Der erweiterte Krisenstab prüft den Sachverhalt erneut.
 - g. Ein*e medizinische*r und ein*e juristische*r Expert*in werden angefragt und zur Beratung hinzu gezogen.
 - h. 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.

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 Diözesan- und ggf. der Bundesebene besuchen (falls von den Angehörigen gewünscht) 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 weiteren 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 Personen 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 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 wird der BDKJ (nach Absprache und Einverständnis) 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 DIE ÜBERREGIONALE KIRCHLICHE, POLITISCHE, HUMANITÄRE KRISE ODER NATURKATASTROPHEN

Beispiel: Wenige Tage vor der Aktion wird für den Aktionszeitraum in weiten Teilen Deutschlands ein signifikantes Unwetter mit starken Überschwemmungen und anhaltendem Starkregen vorhergesagt. Die Wetterprognosen deuten darauf hin, dass diese Naturkatastrophe erhebliche Auswirkungen auf die 72-Stunden-Aktion haben könnte.

Ablauf:

1. Die BDKJ-Bundesstelle erfährt von einem bevorstehenden starken Unwetter mit Überschwemmungen in weiten Teilen Deutschlands während des Aktionszeitraums.
2. Luca Rusch beruft den Krisenstab ein und zieht Expert*innen zu Rate, um die Auswirkungen auf die 72-Stunden-Aktion zu bewerten.
3. Christian Toussaint leitet alle notwendigen organisatorischen Schritte ein, um eine erste Pressemitteilung zu versenden und eine Pressekonferenz einberufen zu können.
4. Der Krisenstab tritt zusammen. Gemeinsam mit Expert*innen wird die Situation und die daraus folgenden Auswirkungen analysiert. Eine erste Sprachregelung wird getroffen.
5. Der Krisenstab zieht ebenfalls zeitnah die Medienpartner*innen hinzu.
6. Die im Folgenden beschriebenen Aufgaben werden verteilt:
 - a. Eine kurzfristige Videokonferenz mit den Zuständigen und Verantwortlichen aus den Diözesan- und Jugendverbänden wird einberufen, um sich über die Situation in den einzelnen Bistümern zu informieren und zu beraten. Es wird über das weitere Vorgehen informiert und darauf hingewiesen, dass die Verbände zeitnah über die konkreten Sprachregelungen des Bundesverbandes informiert werden.
 - b. Eine erste Pressemitteilung wird herausgebracht, die darauf hinweist, dass der Krisenstab gemeinsam mit Expert*innen zu dem Thema berät. Es wird darauf hingewiesen, dass alle Aktionsgruppen den lokalen Unwetterwarnungen folge leisten und sich nicht in Gefahr bringen sollen. Es wird darüber informiert, dass zeitnah ein Statement zum Fortgang der bundesweiten 72-Stunden-Aktion erwartet wird und zur Pressekonferenz geladen wird.
 - c. Auf den Startseiten der BDKJ-Webseiten sowie auf den Social-Media-Kanälen werden entsprechende Hinweise auf die erste Pressemitteilung veröffentlicht. Der Hinweis an die Aktionsgruppen, auf lokale Unwetterwarnungen zu hören, wird dabei besonders präsent platziert.
 - d. Die an der 72-Stunden-Aktion beteiligten BDKJ-Diözesanverbände werden an den Krisen-kommunikationsplan erinnert und der*die Sprecher*in für diesen konkreten Krisenfall wird bestätigt.
7. Eine Pressekonferenz wird durchgeführt. Hier spricht Gregor Podschun als Sprecher des bundesweiten Krisenstabs über den Fortgang der 72-Stunden-Aktion.
8. Der Krisenstab tritt erneut zusammen, um die derzeitige Situation zu analysieren, den weiteren Ablauf der Krisenbewältigung zu besprechen und ggf. eine neue Sprachregelung zu vereinbaren. Es wird geschaut, wie die Bundesebene bei der Einrichtung von Hilfsangeboten unterstützen kann.
9. Eine zweite (informativere) Pressemitteilung zum Fortgang der 72-Stunden-Aktion wird versendet. Interviewpartner*innen (u.a. Jugendliche aus den Gruppen und Expert*innen) werden vermittelt.
10. 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*innen 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

72h Infotelefon: 0211-4693-272

Zentrale Notfallnummer: 0211-4693-172

Beide Telefonnummern sind während der Aktion aktiv. Das Infotelefon ist für reguläre Anfragen während der Aktion tagsüber erreichbar. Die zentrale Notfallnummer ist rund um die Uhr vom 17. bis zum 22. April 2024 besetzt. Für Kontakt vor oder danach könnt ihr euch an das Projektreferat in der BDKJ-Bundesstelle wenden. Den Kontakt findet ihr [hier](#).

NAME	FUNKTION	TELEFON	E-MAIL-ADRESSE
Luca Rusch	Zentrale Ansprechperson, Organisation Krisenstab	Tel.: 02 11.46 93-174	rusch@bdkj.de
Gregor Podschun	1. Sprecher des Krisenstabes, verantwortlich für die 72-Stunden-Aktion	Tel.: 02 11.46 93-162	podschun@bdkj.de
Christian Toussaint	Pressearbeit, interne Kommunikation,	Tel.: 02 11.46 93-155	toussaint@bdkj.de
Lena Bloemacher	Mitglied im Bundesvorstand, Vertretung von Gregor Podschun	Tel.: 030.288 7895-1	bloemacher@bdkj.de
Christoph Teekath	Leiter der Arbeitsstelle für Jugendseelsorge der deutschen Bischofskonferenz		leitung@afj.de
Wolfgang Ehrenlechner	Geschäftsführender Direktor JHD und Geschäftsführer BDKJ e.V., Beratung bzw. Kontakt zu Experten*innen, Kommunikation Kooperationspartner*innen und Unterstützer*innen	Tel.: 02 11.46 93 - 114	ehrenlechner@bdkj.de
Franziska von Deimling	Referentin der BDKJ-Bundesstelle, Beratung des Krisenstabs,	Tel.: 02 11.46 93 - 164	deimling@bdkj.de
Für den erweiterten Krisenstab: Eine verantwortliche Person des betroffenen Diözesan- bzw. Jugendverbandes	Verantwortliche Person aus Krisenstab des jw. Diözesan- bzw. Jugendverbandes		

Der Krisenstab der Bundesebene tagt im Jugendhaus Düsseldorf bzw. per Videokonferenz.

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

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?

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:

...

...

...

...

8. TEXTBAUSTEINE FÜR PM

Vorschläge für Textbausteine für Pressemitteilungen innerhalb der Krisenkommunikation.

Für Nachfragen und Beratungen im akuten Krisenfall steht das Referat für Kommunikation der BDJ-Bundesstelle zur Verfügung.

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 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 abubrechen.

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 2024 vom 18.-21. April in allen 16 Bundesländern stattfindet. Hauptunterstützer sind das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, die Deutsche Bischofskonferenz, das Bischöfliche Hilfswerk Misereor und das Bonifatiuswerk der deutschen Katholiken.

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:

Schirmpat*innen:

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 18.-21. April 2024:

Name, Vorname, Verband

Datum, Ort, Unterschrift

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

Eingescannt/digital ausgefüllt per E-Mail:
rusch@bdkj.de

oder per Post:
BDKJ-Bundesstelle, 72-Stunden-Aktion
Luca Rusch
Carl-Mosterts-Platz 1
40477 Düsseldorf

KoKreise und die Diözesanstellen der Jugendverbände senden den Bogen an ihre diözesane Steuerungsgruppe.

IMPRESSUM

HERAUSGEBER:

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

V. i. S. d. P.

Luca Rusch, BDKJ-Bundeststelle

Redaktion: Luca Rusch

Layout: Annika Kuhn, www.annikakuhn.de, Aachen

Basierend auf dem Krisenkommunikationsplan zur 72-Stunden-Aktion 2019