

Dokumentation zum Workshop „Soziale Medien – Wie kann Krisenkommunikation bei extremen Überflutungen gelingen?“

12. November 2024 – Stadthalle Lahnstein



Copyright HWNG Rhein e.V.; Ute Eifler

World-Café- Thementisch beim Workshop

Kooperationspartner:

Kontakte:

Hochwassernotgemeinschaft Rhein e.V.

Deutschhausplatz 1
55116 Mainz

Tel.: 06131/2398-186
Fax: 06131/2398-139

E-Mail: ueifler@gstbrp.de

HochwasserKompetenzCentrum (HKC) e.V.

Ostmerheimer Straße 555
51109 Köln

Tel.: 0221 221 26160
Fax: 0221 221 23183

E-Mail: info@hkc-online.de
jutta.lenz@steb-koeln.de

Stadtentwässerungsbetriebe Köln, AöR Hochwasserzentrale

Ostmerheimer Straße 555
51109 Köln

Tel.: 0221-221-23160

E-Mail: sabine.siegmund@steb-koeln.de

Informations- und Beratungsstelle Hochwasservorsorge (IBH) In der Geschäftsstelle der HWNG Rhein e. V.

Deutschhausplatz 1
55116 Mainz

Tel.: 06131/2398-184
Fax: 06131/2398-139

E-Mail: bmanthe@gstbrp.de
bheinz@gstbrp.de

Deutsches Komitee Katastrophenvorsorge e.V.

Kaiser-Friedrich-Str. 13
53113 Bonn

Tel.: 0228 / 26 19 95 70

E-Mail: info@dkkv.org

Inhalt:

Einführung	3
1. Begrüßung	
Oberbürgermeister <i>Lennart Siefert</i> , Lahnstein, und Vorsitzende HWNG und Vorständin der StEB Köln <i>Ulrike Franzke</i>	3
2. Einführungsvorträge für das anschließende World-Café	4
2.1. Soziale Medien zur Information der Bevölkerung - Warnbedarf und Warnreaktion	
<i>Marilena Koch</i> , Gemeinde Lilienthal, Niedersachsen	4
2.2. Soziale Medien als zusätzliche Möglichkeit zur Erweiterung der Lageinformationen	
<i>Francesca Müller</i> , Sicherheits- und Rettungsingenieurin, Bergische Universität Wuppertal.....	4
2.3. Einbindung der Bürger*innen bei der Hochwasserbewältigung über die sozialen Medien am Beispiel von VoluMap	
<i>Topocare, Dr. Simon Jegelka</i>	4
3. Ergebnisse an den Thementischen des World-Cafés	
Tisch 1 <i>Jutta Lenz</i> , HochwasserKompetenzCentrum e.V. (HKC)	
Tisch 2 <i>Francesca Müller</i> (s. o.)	
Tisch 3 <i>Dr. Simon Jegelka</i> (s. o.)	5
4. Schlusswort	
<i>Thomas Kahlix</i>	10
5. Anlagen	10

Einführung

Am 12. November 2024 führte die Hochwassernotgemeinschaft Rhein e. V. (HWNG Rhein) in der in der Stadthalle Lahnstein mit den Stadtentwässerungsbetrieben Köln (StEB Köln), dem HochwasserKompetenzCentrum (HKC), dem Informations- und Beratungszentrum Hochwasservorsorge Rheinland-Pfalz (IBH) und dem Deutschen Komitee Katastrophenvorsorge (DKKV) einen Workshop zum Thema „**Soziale Medien – Wie kann Krisenkommunikation gelingen?**“ durch.

Teilnehmer*innen des Workshops befassten sich mit drei Bereichen des Einsatzes von sozialen Medien in der Krisenkommunikation und zeigten Vor- und Nachteile auf.

Im Namen der HWNG Rhein, des HKC, der StEB Köln, des IBH und des DKKV danken wir der Stadt Lahnstein für die Möglichkeit in einem Saal der Stadthalle Lahnstein zu tagen und für die Unterstützung bei der Organisation der Veranstaltung. Zu danken ist auch den engagierten Teilnehmern aus unterschiedlichen Bereichen der Verwaltungen und Behörden, die zum Gelingen des Workshops beigetragen haben.

Der Workshop fand mit rund 45 Teilnehmer*innen, mit und ohne eigene Erfahrungen beim Einsatz von sozialen Medien in der Krisenkommunikation statt. Die Veranstaltung brachte politische Entscheidungsträger*innen aus den Kommunen und Mitarbeitende der kommunalen Pressestellen zusammen. Ziel war es, die Rolle der sozialen Medien in der Krisenkommunikation zu beleuchten, zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen.

Dank gilt dem Vorbereitungsteam für die Konzeption: **Sabine Siegmund**, **Dr. Marlene Willkomm** (StEB Köln), **Birgit Heinz-Fischer** und **Dr. Barbara Manthe-Romberg** (IBH RLP), **Jutta Lenz** (HKC), **Dr. Benni Thiebes** (DKKV), **Heinz Scholl** (HWNG), **Thomas Kahlix** und **Gerd Müller** (Bi Hochwasser Rodenkirchen) sowie **Dr. Ute Eifler** (HWNG Rhein e.V. (IBH RLP)). Besonderer Dank gilt dem Moderator der Gesamtveranstaltung, **Thomas Kahlix** (Bi Rodenkirchen) (IBH, RLP), sowie den Moderator*innen der einzelnen World-Café-Tische.

Anlage 1: Anwesenheitsliste

1. Begrüßung

Oberbürgermeister Lennart Siefert, Lahnstein

Lennart Siefert, Oberbürgermeister der Stadt Lahnstein, begrüßte die Teilnehmer in der Stadthalle Lahnstein. Mit Blick auf die Unwetterkatastrophe in Spanien im Herbst 2024 verwies Oberbürgermeister **Lennart Siefert** darauf, dass es auch in Lahnstein in diesem Jahr einige Einsätze wegen Starkregen gegeben habe. Er stellte fest, dass die Auswirkungen von solchen Ereignissen schnell wieder vergessen würden, andererseits die Erwartungen an die Behörden gestiegen seien. Eine bessere Information, z.B. über soziale Medien, kann vielleicht Menschenleben retten, sagte **Siefert**.

Begrüßung und Einführung ins Thema, **Ulrike Franzke**, Vorsitzende HWNG

Soziale Medien gewinnen in allen Lebensbereichen immer mehr an Bedeutung, so auch bei Hochwasserereignissen und den zunehmend häufigeren Starkregenereignissen. Sie spielen bei der Risikokommunikation, aber vor allem bei der Krisenkommunikation, d. h. der Warnung vor Flutereignissen, eine zunehmende Rolle. Alle müssen wissen, was zu tun ist – Warnung allein genügt

nicht! Eine wichtige Funktion haben sie zudem bei der Einbindung der Bevölkerung bei der Bewältigung von Flutschäden, so **Ulrike Franzke**, Vorsitzende der Hochwassernotgemeinschaft (HWNG) Rhein e. V. und Vorständin der Stadtentwässerungsbetriebe (StEB) Köln. Es gilt das gesprochene Wort! (**Anlage 2:** Rede Ulrike Franzke)

2. Einführungsvorträge für das anschließende World-Café

Der Workshop befasste sich mit zentralen Fragen wie: „Sind soziale Medien eine bessere Informationsquelle als die bereits vorhandenen?“, „Sind soziale Medien geeignet, um das Lagebild zu erweitern?“ und „Wie können Spontanhelfende mit Hilfe der Sozialen Medien sinnvoll eingesetzt werden?“

Wertvolle Impulse hierzu gaben **Marilena Koch**, Pressesprecherin der Gemeinde Lilienthal (Niedersachsen), **Francesca Müller**, Sicherheitsingenieurin und wissenschaftliche Mitarbeiterin im Fachgebiet Bevölkerungsschutz, Katastrophenhilfe und Objektsicherheit an der Bergischen Universität Wuppertal, sowie **Dr. Simon Jegelka**, Geschäftsführer, topocare GmbH.

2.1. Soziale Medien zur Information der Bevölkerung - Warnbedarf und Warnreaktion

Koch betont, dass über von der Behörde bespielte WhatsApp-Kanäle die Bevölkerung in der Krisensituation in kurzer Zeit überall mit sicheren, schnellen und unkomplizierten Informationen erreicht werden kann. Wichtig ist, das Vertrauen der Bürger*innen zur Behörde vor der Krise aufzubauen, indem man die Kanäle auch in Friedenszeiten u. a. zu Hochwasser- und Starkregenthemen bespielt. (**Anlage 3:** Vortrag Marilena Koch)

2.2. Soziale Medien als zusätzliche Möglichkeit zur Erweiterung der Lageinformationen

Müller erläutert, dass in Deutschland rund 68 Mio. Menschen in den sozialen Medien aktiv sind. Die Ergänzung des Lagebildes durch Informationen aus der Bevölkerung sei daher eine wichtige Option, um z. B. ein Stimmungsbild zu erhalten. Das Filtern der Informationen ist jedoch relevant, um eine optimale Aufbereitung zu erreichen. Fachberater aus dem IT-Bereich (z. B. VOST, THW) könnten dabei unterstützen. (**Anlage 4:** Vortrag Francesca Müller)

2.3. Einbindung der Bürger*innen bei der Hochwasserbewältigung über die sozialen Medien am Beispiel von VoluMap

Dr. Jegelka stellt fest, dass Soziale Medien die Möglichkeit der Koordination von Spontanhelfern bieten. Die Plattformen können dazu beitragen, bei stetig abnehmender Ehrenamtstätigkeit dringend benötigte Helfer auch schon im Vorfeld von Krisen zu gewinnen. (**Anlage 5:** Vortrag Dr. Simon Jegelka)

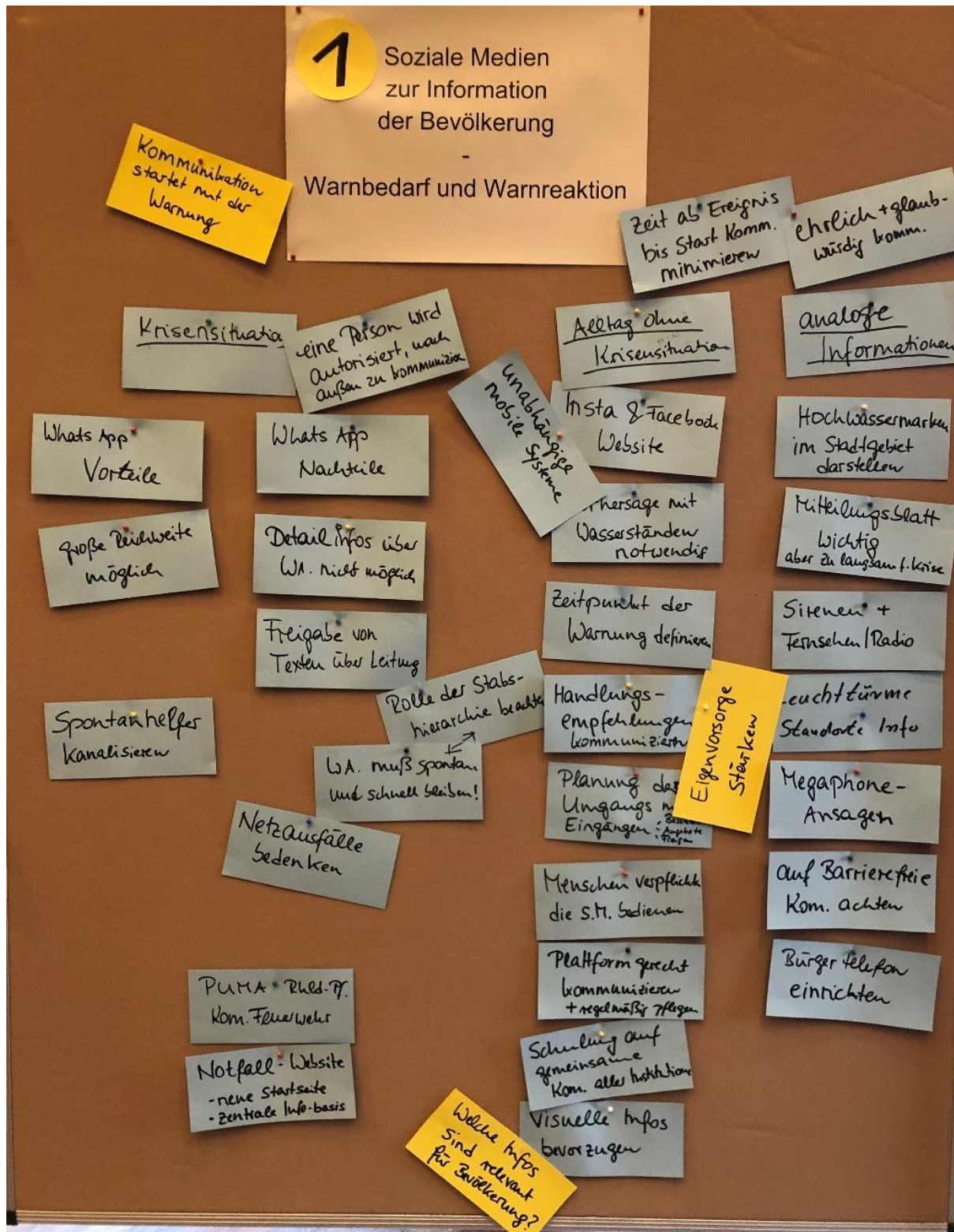
3. Ergebnisse an den Thementischen des World-Cafés

Tisch 1 „Soziale Medien zur Information der Bevölkerung - Warnbedarf und Warnreaktion“ wurde von **Jutta Lenz**, HochwasserKompetenzCentrum e.V. (HKC), moderiert

Fazit: Soziale Medien sind als Ergänzung zu anderen Informationswegen wichtig! Sie haben eine große Reichweite und die Informationen können minutenaktuell direkt die Empfänger erreichen. Fehlinformationen sind ausgeschlossen, da die Informationen aus „erster Hand“ kommen. Wichtig ist, dass die verwendeten Kanäle auch im Alltag, ohne Krisensituation, von der Behörde genutzt werden, z.B. für Vorsorge-Tipps und Einladungen zu Informationsveranstaltungen: Die „Trampelpfade“ müssen vorgelegt sein.

Damit in der Krisensituation Informationen spontan und schnell über die Sozialen Medien verbreitet werden können, sollte der Freigabe-Prozess der Texte im Vorfeld abgestimmt und kurz sein. Die Krisenkommunikation sollte umgehend nach der Warnung durch Sirenen, Fernsehen oder Radio bzw. nach Eintreten des Ereignisses starten. Vorbereitete Textbausteine sind hilfreich. Die Informationen müssen verständlich, ehrlich und glaubwürdig sein.

Auch der Umgang mit Reaktionen in den sozialen Medien sollte vorbereitet sein. Dies erfordert ggf. in der Krise eine rund um die Uhr Betreuung der sozialen Medien.



(Copyright: Ute Eifler HWNG Rhein e.V.)

Tisch 2 „Soziale Medien als zusätzliche Möglichkeit zur Erweiterung der Lageinformationen“ wurde von Francesca Müller moderiert.

Fazit: Informationen aus den sozialen Medien bieten nur eine Ergänzung zu den konventionellen Lageinformationen. Die Nutzung ist noch sehr unbekannt und abhängig von der vorhandenen Infrastruktur. Der Personalbedarf ist hoch und erfordert spezielle Kenntnisse.

Mittels der sozialen Medien können in der Bevölkerung schnell und großflächig Stimmungsbilder (auch Live-Videos, Fotos) eingefangen und kritische Bereiche identifiziert werden, um Bedarfe und Bedürfnissen abzuleiten sowie situativ Informationen und Hilfsangebote zu geben.

Die Informationen aus sozialen Medien haben jedoch eher einen nachrangigen Stellenwert und sind als Indikator zu werten. Fake-News können nicht ausgeschlossen werden. Ein Gütekriterium kann die Häufigkeit der Nennung sein. Auch Bildmaterial ist mit Vorsicht zu nutzen. Zur Überprüfung sollten Einsatzkräfte den Ort selbst aufsuchen.

Als sichere Quellen können öffentliche Webcams und sog. OSINT-Quellen verwendet werden. Open Source Intelligence (OSINT) sind sicherheitsrelevante Informationen, die aus frei verfügbaren offenen Quellen gesammelt werden (z.B. Sozial- und Berufsnetzwerke, Nachrichten, Webseiten).

Das THW bietet Einsatzstäben u.a. Kreisen und Kommunen Unterstützung bei der digitalen Lageerkundung durch eine digital vernetzte Facheinheit an. Helferinnen und Helfer des **Virtual Operations Support Teams (VOST)** identifizieren, verifizieren und analysieren im Einsatzfall lagerelevante Informationen.

[THW - Einheiten & Fachgruppen - Virtual Operations Support Team \(VOST\)](#)



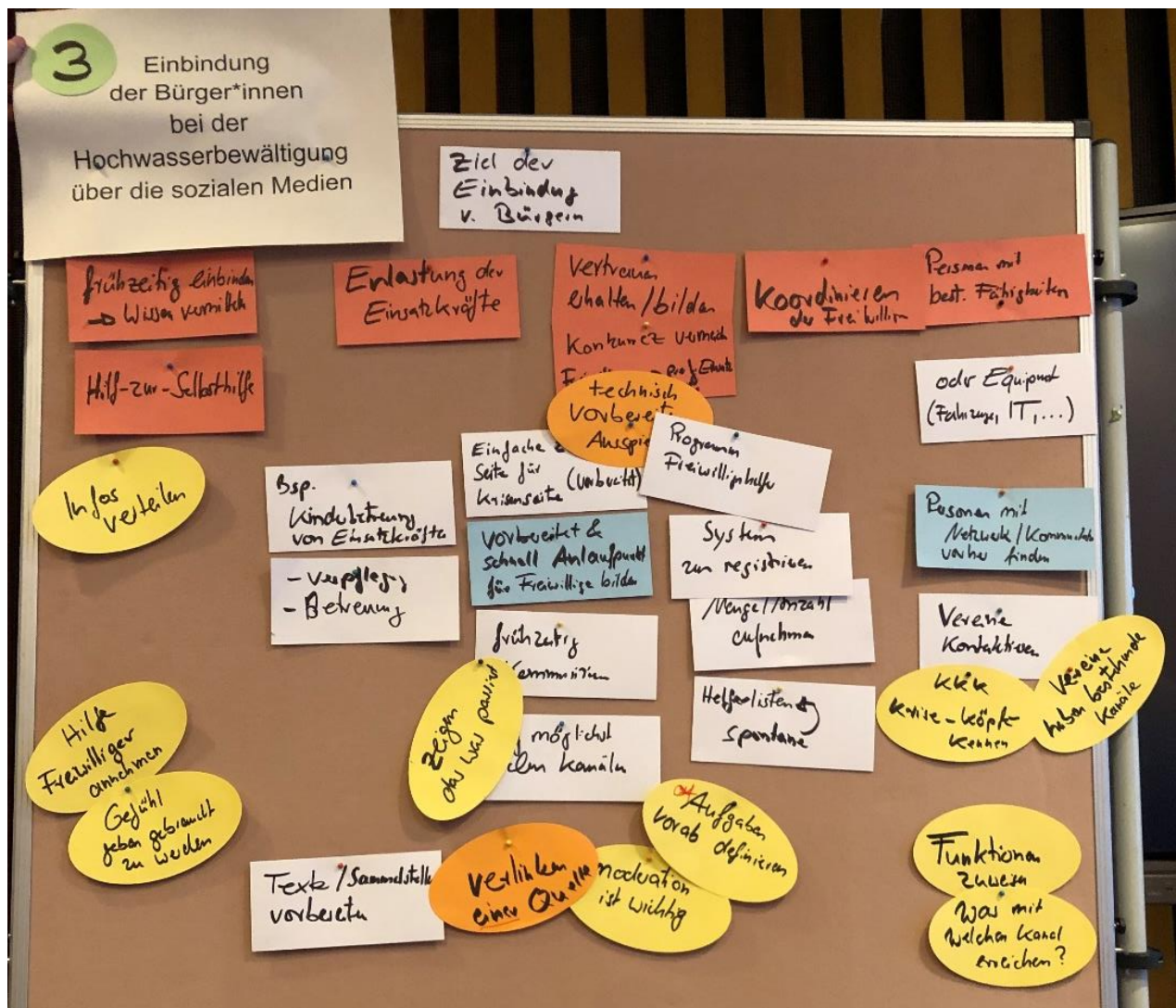
(Copyright: Ute Eifler HWNG Rhein e.V.)

Tisch 3 „Einbindung der Bürger*innen bei der Hochwasserbewältigung über die sozialen Medien am Beispiel von VoluMap“ wurde von Dr. Jegelka, topocare, moderiert.

Fazit: Wichtig, da über die Hilfsplattform in sozialen Medien zum einen die frühzeitige Einbindung der Bürger*innen möglich ist, zum anderen auch Hilfe zur Selbsthilfe gegeben wird.

Die Einbindung von Freiwilligen kann die Einsatzkräfte entlasten. Dies gilt insbesondere auch für nachgelagerte Tätigkeiten, wie z. B. Kinderbetreuung oder Verpflegung. Daher sollten die Kommunen die Hilfe von Freiwilligen annehmen. Wichtig ist die Koordinierung der Freiwilligen. Die Aufgaben, die Freiwillige übernehmen können, sollten vorab definiert und vorbereitet werden. Hilfsplattformen in Sozialen Medien können den Kommunen helfen, Freiwillige zu akquirieren und sie entsprechend ihrer Kompetenzen sinnvoll einzusetzen. Zielführend ist, wenn die Freiwilligen das Gefühl bekommen gebraucht zu werden und für die Gemeinschaft etwas bewirken zu können. Wichtig ist die Vermeidung von Konkurrenzen zwischen Gruppen.

Die Apps sollten nicht nur in Krisenzeiten zum Einsatz kommen, sondern auch im Alltag genutzt werden, z. B. für Straßenfeste, Nachbarschaftshilfe, Fahrgemeinschaften.



(Copyright: Ute Eifler HWNG Rhein e.V.)

4. Schlusswort

„Soziale Medien sind nicht mehr wegzudenken! Angesichts der zunehmenden Extremereignisse müssen ‚rote Linien‘ verschwinden und deren großes Potential unter Beachtung der Risiken genutzt werden. Es dient der Stärkung des Dialogs zwischen Bürger*innen und Behörden“, betonte Moderator **Thomas Kahlix**, Bürgerinitiative Hochwasser Rodenkirchen, abschließend.

5. Anlagen

Anlage 1

Anwesenheitsliste

Anlage 2

Rede Franzke

Anlage 3

Vortrag Koch

Anlage 4

Vortrag Müller

Anlage 5

Vortrag Dr. Jegelka