



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation

7. April 2013

Michael Bauer,
Pressesprecher des BMLVS
michael.bauer@bmlvs.gv.at



Drei Autos fingen vergangenen Donnerstag auf der Donauuferautobahn nach einer Kollision Feuer. Eine Frau verbrannte. Foto: APA

Nach tödlicher Massenkarambolage schwere Vorwürfe gegen das Heer

KORNEUBURG. Hebelgranaten des Bundesheeres könnten Mitsache für die Massenkarambolage auf der Donauuferautobahn (A22) vergangenen Donnerstag in Korneuburg gewesen sein. Eine Frau war in ihrem Auto verbrannt.

Wie Oberst Karl Kihlzl vom Militärkommando NO gestern sagte, ist eine Untersuchungskommission wegen der Granaten mit Befragungen beschäftigt. Auch im Raum stehenden Vorwürfen von Grundwehrdienern, dass Heeresangehörige

den Opfern angeblich nicht helfen hätten dürfen, werde nachgegangen.

Gestern wurden etwa 70 Personen befragt, die an der Nachtlehrvorführung am Donnerstagabend teilgenommen hatten. Das Gelände, auf dem den Rekruten die Wirkung von Signalmitteln und Nebelhandgranaten erläutert werde, befindet sich 260 Meter von der Unfallstelle auf der A22 entfernt, so Kihlzl.

Untersucht werde nun unter anderem, ob die Sicherheitsbestimmungen eingehalten wur-

den. Sollte dies nicht der Fall gewesen sein, „hat das Konsequenzen“, so Kihlzl. Er betonte, dass das Bundesheer eng mit der Behörde zusammenarbeite. Man sei sehr an einer Klärung der Ursache interessiert.

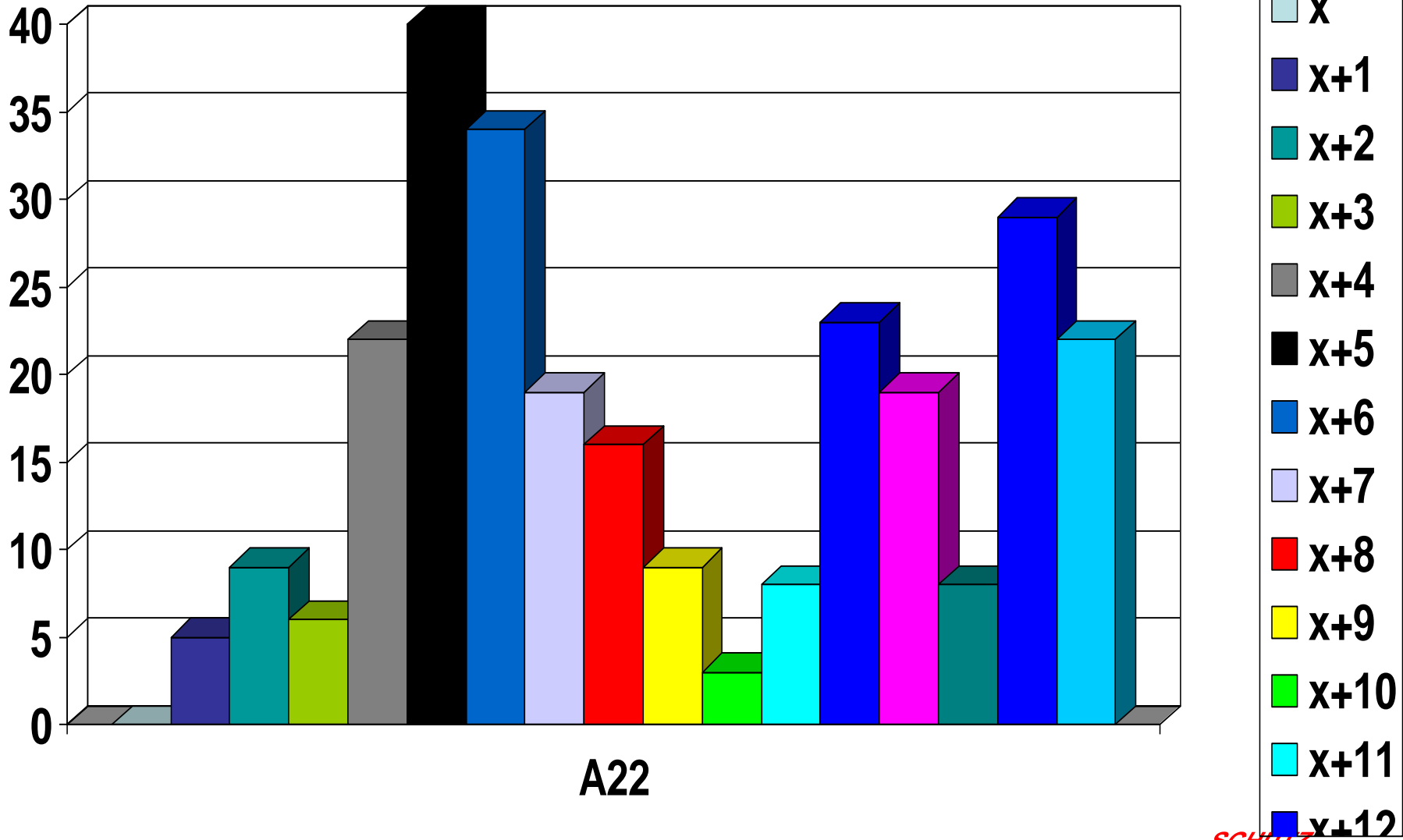
Die Untersuchungskommission des Heeres ging am Montag auch in Medien aufgetauchten Aussagen von Grundwehrdienern nach. Dabei war davon die Rede, dass Heeres-Sanitäter und -Ärzte den Unfallopfern nicht helfen hätten dürfen. Ein Vorgesetzter hätte dies verbo-

ten. Kihlzl sprach von „ernstzunehmenden Vorwürfen“. Es werde nun geprüft, „ob das stimmt“.

Die Karambolage am Donnerstagabend hatte ein Todesopfer und sieben Verletzte gefordert. Sieben Pkw waren in den Unfall verwickelt, drei standen in Flammen, in einem Fahrzeug wurde eine Frau eingeklemmt und verbrannt. In der Folge ermittelte die Exekutive, dass „vermutlich durch die Zündung pyrotechnischer Gegenstände“ starker Rauch aufgetreten war.



Medienberichte





10 Gebote der Krisenkommunikation:

- Auf Krisen vorbereitet sein
- Die ersten Stunden entscheiden
- Fakten töten Mythen
- Völlige Transparenz
- Nur einer spricht
- Jede Aussage muss 100% richtig sein
- Sofort und durchgehend ansprechbar sein
- Kontrollierter Zugang zur Unfallstelle
- Interne Kommunikation
- Mitgefühl zeigen



Wachtmeister bei Übungsfahrt verunglückt:

Soldat starb im Schützenpanzer

BERICHT SEITEN 14/15

Freitag, 6. Juli 2012 / Nr. 18.747, €1,-

Wien Krone
Kronen
Zeitung
UNABHÄNGIG

www.krone.at
Wien 19, Muthgasse 2, ☎ 01/736 011-0
ABO-SERVICE ☎ 05 7060-600

Zu Kränzen geflochtene Zöpfe mit Rosenschmuck, mexikanische Toten-Gesichter und Raben mit Borten, Bordüren und Sückerreien – bei der Mercedes-Benz Fashion Week in Berlin sorgte die Grazer Mode-Designerin Lena Hoschek (Bild re. u.) für Begeisterungstürme im Publikum. Wer sonst noch für Aufregung gut war und wer sexy, elegant oder exzentrisch über die Laufstege defilierte – ADAPTE lesen!

Berlin liebt unsere Lena



HEUTE ZU GEWINNEN:
52
MIO
EUROMILLIONEN

War „Ja“ zum ESM richtig?
Der im Nationalrat beschlossene Europäische Schutzmechanismus bleibt umstritten. Die „Krone“ fragte Prominente (S. 4/5).

Autogrammstunde
Daniele Negroni
Fr. 06.07. 18h
LUGNER CITY

Österreichische Blauhelme bei Gefechten in Damaskus angeschossen

VON
WILHELM THEURETSBACHER

Syrien.

Der Buskonvoi der UNO-Soldaten geriet in der Nähe des Flughafens der Hauptstadt unter Beschuss, zwei Österreicher wurden verletzt.

Die 170 österreichischen Blauhelme, die sich Donnerstag am frühen Nachmittag auf dem Weg vom Camp Faouar bei Koneitra zum Flughafen von Damaskus befanden, waren guter Stimmung. Nach einem halben Jahr anstrengendem Dienst auf den Golan-Höhen, sollten sie turnusmäßig abgelöst werden und in die Heimat ausgeflogen werden.

Doch kurz vor dem Ziel wurden sie von der blutigen Realität des Bürgerkriegs eingeholt. Ihr Buskonvoi geriet plötzlich unter Beschuss. Offenbar hatte er unwissentlich ein zwischen Rebellen und Regierungstruppen um-



UNO-Soldaten auf dem Golan: Turnusmäßig werden sie jedes halbe Jahr abgelöst. Diesmal wurden sie auf der Heimfahrt angegriffen

**ÖSTERREICHER IN SYRIEN
ANGESCHOSSEN**

getroffen und war nicht mehr fahrtauglich. Der Arzt versorgte die Verletzten. Schließlich konnte sich die

**„Syrien hat die
Verantwortung für
die Sicherheit**

rateinlegen. Der syrische Botschafter wurde sofort ins Außenministerium zitiert. Auch die österreichische Res-



Auf Krisen vorbereitet sein

**„Nehmt dem Zufall alles, was Ihr ihm durch Euren Scharfblick und Eure Vorsicht entreißen könnt.“
(Friedrich der Große)**

Krisenkommunikationsplan

- Definition der Krise
- Wer spricht
- Raum für Pressekonferenz
- Wer schreibt die Presseaussendung
-



Die ersten Stunden entscheiden

Erste Aussendung des BMLVS

Nebelunfall auf der A22:

- Zeit zwischen Unfall und OTS: **1 Tag 23 Std 45 min**

Schießunfall in Allentsteig:

- Zeit zwischen Unfall und OTS: **1 Std 9 min**



Fakten töten Gerüchte

„Taktschläger der Kommunikation“

- Alter, Bundesland, Wie lange Soldat
- Tagesablauf bis zum Unfall
- Wer war dabei
- Wie ist der Normablauf
- Zahlen, Daten, Fakten zum Unfallgerät
- Videos
- Fotos
- Was machen wir jetzt, später, bis wann
- Was macht die Untersuchungskommission
-
-



Völlige Transparenz

The screenshot shows the ATV website interface. At the top, there are navigation tabs: MEDIATHEK, SENDUNGEN, FILME, SERIEN, TV-PROGRAMM, COMMUNITY, and ATV. Below these is a search bar with the text "Suchbegriff eingeben" and a dropdown menu set to "auf Website". A search button labeled "SUCHEN" is also present. The main content area features a word cloud of Austrian cities, with "SALZBURG" and "INNSBRUCK" being prominent. The "ATV AKTUELL" logo is visible in the top right of the content area. Below the word cloud, the video player shows a reporter standing in a field next to a damaged vehicle. The video title is "Moderation: B. Gmeiner, J. Laimer" and "ATV Aktuell mit Sport". The video player includes a progress bar showing 00:01:25 out of 00:15:58. To the right of the video player is a list of "FOLGEN (10)" with "MEHR VIDEOS" dropdown. The list includes:

FOLGEN (10)	MEHR VIDEOS
	ATV Aktuell mit Sport 05.07.2012 Do 05.07.2012 19:20 Uhr INHALT
	ATV Aktuell 05.07.2012 Do 05.07.2012 16:25 Uhr INHALT
	ATV Aktuell mit Sport 04.07.2012 Mi 04.07.2012 19:20 Uhr INHALT
	ATV Aktuell 04.07.2012 Mi 04.07.2012 16:25 Uhr INHALT

Below the video player, there is a text block:

Die Nachrichten, über die Österreich spricht: Schnell, top-aktuell und informativ. Die besten Bilder, die bewegendsten Momente, die größten Emotionen aus Politik, Chronik, Wirtschaft und Sport. Unsere ATV-Reporter stellen die Fragen, auf die du eine Antwort willst. Sie berichten über jene Themen, die die Menschen bewegen. Dazu: Der perfekte Mix aus Service, Konsumentenschutz und Trends. Moderiert von Sylvia Saringer, Jenny Laimer, Benedikt Gmeiner und Meinrad Knapp.

At the bottom right, there is a banner for "PLATZ 3 FÜR ATV AKTUELL" with the text "aktuell IHR WAHL" and "Wählen".



Nur einer spricht

- Nebelunfall auf der A22:
13 Sprecher
- Granaten-Explosion Allentsteig:
3 Sprecher



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Jede Aussage muss 100% richtig sein

Kurier, 4. März 2010

Nach tödlichem Absturz ist Fallschirm beschlagnahmt

*...Der Verunglückte hatte seit 2001 mehr als 300
Sprünge absolviert. Der Fallschirm war...*



Sofort und durchgehend ansprechbar sein

Die Presse, 4. Februar 2009,

Bundesheer in der Defensive

Das Verteidigungsministerium setzt nun, da sich die Hinweise verdichten, dass die Granaten den Unfall verursacht haben, offenbar auf Defensivtaktik. Die vier Personen starke Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit war am Dienstag für die "Presse" für eine Stellungnahme nicht erreichbar.



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Kontrollierter Zugang





Interne Kommunikation

- sms-Info an Führungsspitze
- Mail
- Facebook
-
-
- Jeder Mitarbeiter ist ein Kommunikator
- Jede interne Information ist auch eine externe Kommunikation

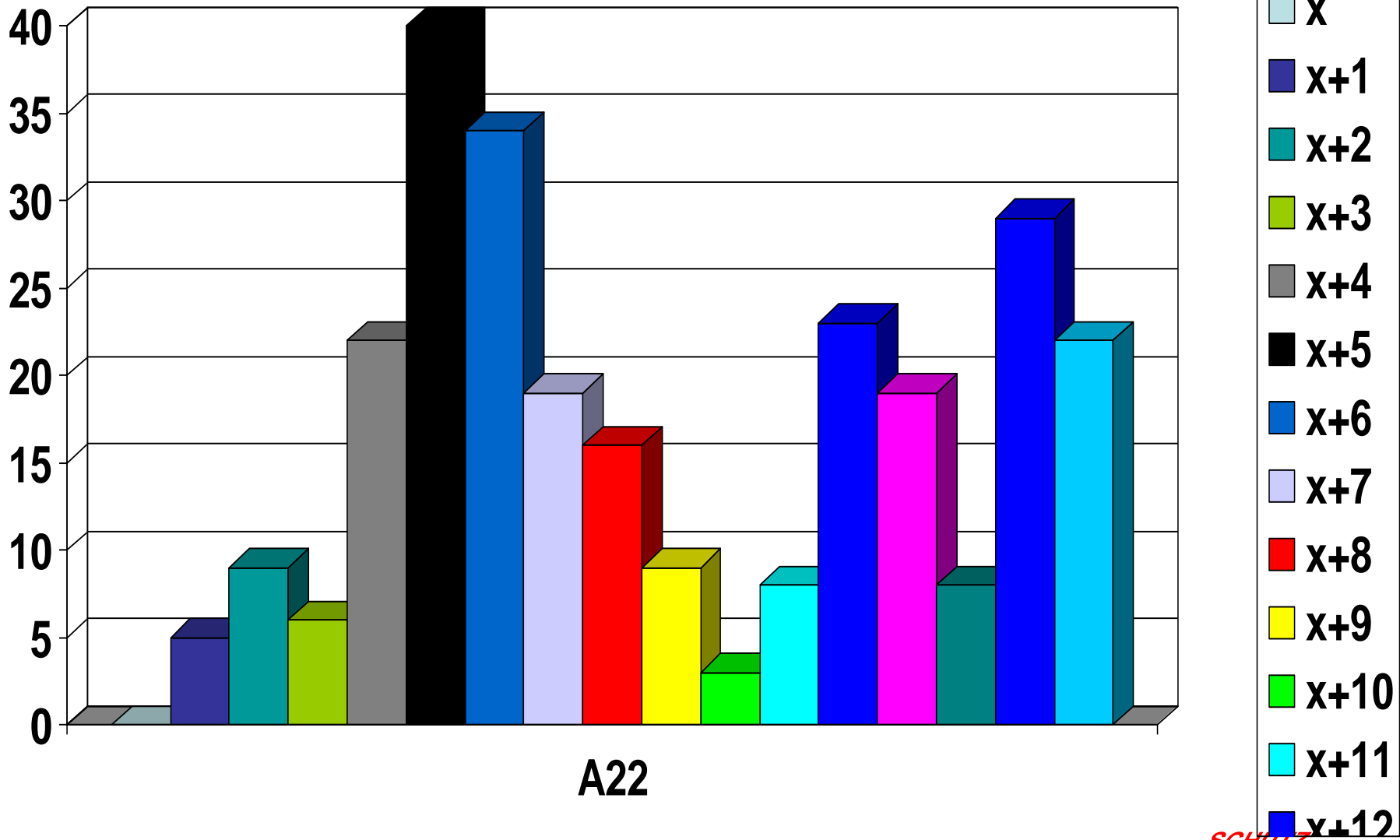


Mitgefühl zeigen

...Wir bedauern den tragischen Unfall
...Wir bedauern den tragischen Unfall
...Wir bedauern den tragischen Unfall
...Wir bedauern den tragischen Unfall
...Wir bedauern den tragischen Unfall
...Wir bedauern den tragischen Unfall

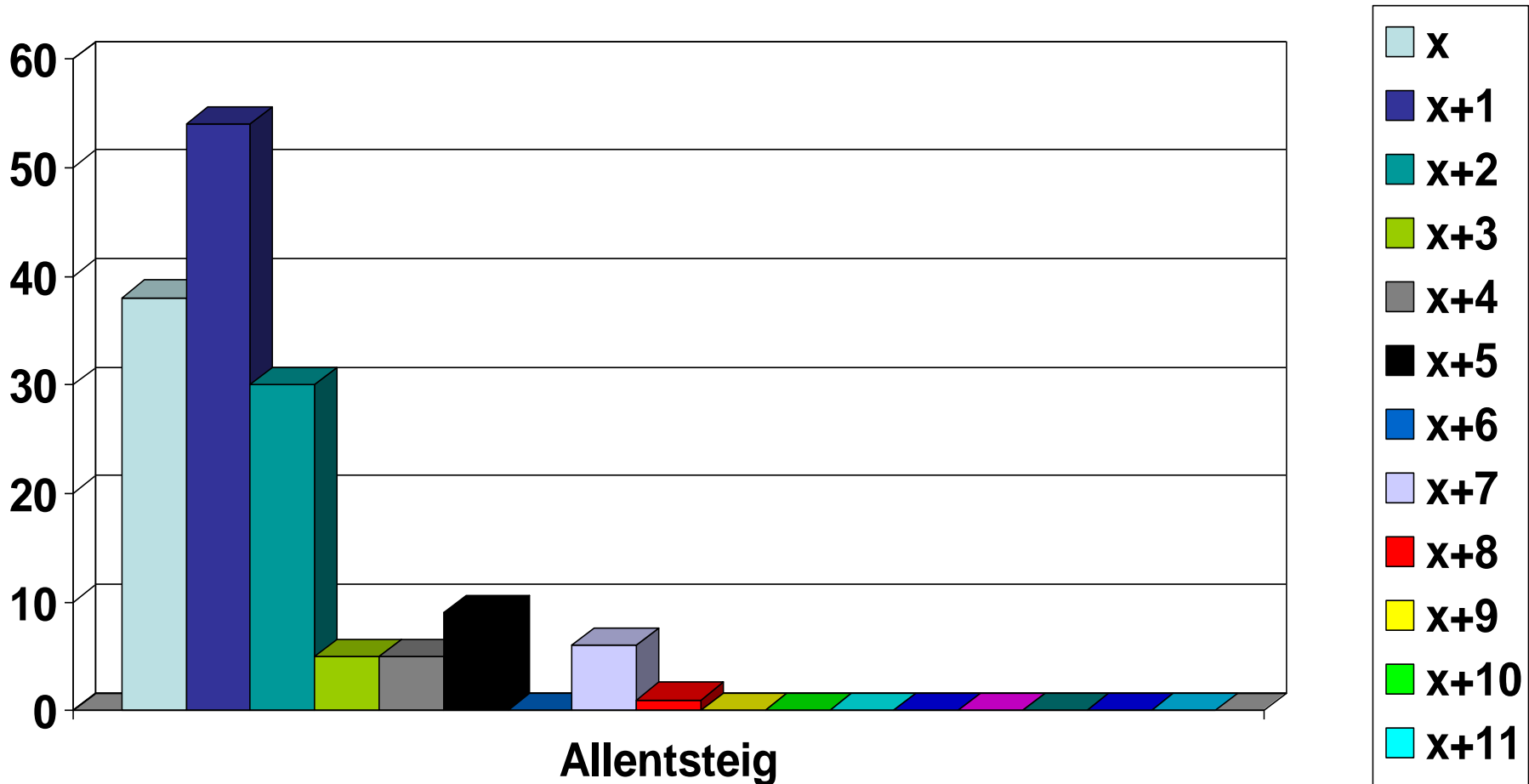


Medienberichte





Medienberichte





Krisenkommunikation- Ablaufplan

Definition Krise:

**Angehöriger des Bundesheeres
im Dienst**

**stirbt einen unnatürlichen Tod oder
Soldat in einem Auslandseinsatz
durch Feindeinwirkung verletzt**

**Ereignisse, außerhalb der Definition, aber
Potential für Krise:**

Ad-hoc-Entscheidung



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation

Ablaufplan

▼ Pressehotline auf den Ressortsprecher umleiten



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation Ablaufplan

Befehlsausgabe



Krisenkommunikation Ablaufplan

Festlegen der Personalstruktur

Leiter der Stabsarbeit

Sprecher

Interne Kommunikation

Supervisor

...

...



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation


Ablaufplan

**❖ Festlegen der Kommunikationsstrukturen:
Wer redet mit wem?**



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation Ablaufplan

 **Recherchen:**
Betroffene Dienststelle
Technik+Wissen
Untersuchungskommission
Fotos und Videos
Referenz-Kaserne



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation

Ablaufplan

 **Sofortinformation an das Bundesheer**



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation

Ablaufplan

Vorbereiten der Presseaussendung



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation

Ablaufplan

 **Vorbereiten der homepage**



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation

Ablaufplan

Organisation der Interviews



BUNDESMINISTERIUM FÜR LANDESVERTEIDIGUNG UND SPORT
Kommunikation

Krisenkommunikation

Ablaufplan

Vorbereiten der Pressekonferenz

Was die Polizei vom Heer lernen kann

Das Bundesheer glänzt im Fall Allentsteig mit Krisenkommunikation. Die Polizei hingegen setzt bei der Aufarbeitung der Kremser Todesschüsse auf Tarnen und Täuschen.

Anstatt Postler zur Polizei sollte die Regierung vielleicht Polizisten zum Bundesheer schicken. Ebendort exerziert man nach einem tödlichen Zwischenfall bei der Artillerie vor, wie Krisenkommunikation zu funktionieren hat, wenn sich Steuerzahler und Angehörige dafür interessieren, was die von ihnen bezahlten Einheiten so treiben. (Berichte: Seiten 9, 10)

Die Presse, 09 10 09



andreas.wetz@diepresse.com