
Stabsstelle: Büro Landrätin/Öffentlichkeitsarbeit
Sachbearbeiter: Herr Neißner (Tel. 325)
Aktenzeichen:
Vorlage-Nr.: BL/003/2024

TAGESORDNUNGSPUNKT

| | | | |
|----------------------------|--------------------|--------------|-----------------------|
| Beratungsfolge: | Sitzung am: | ö/nö: | Zuständigkeit: |
| Kreis- und Umweltausschuss | 07.10.2024 | öffentlich | Kenntnisnahme |

Sachstandsbericht Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Beschlussvorschlag:

Der Kreis- und Umweltausschuss nimmt den Sachstandsbericht zur Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Kreisverwaltung zur Kenntnis.

Darlegung des Sachverhalts / Begründung:

In den vergangenen Jahren sind das Kommunikationsbedürfnis sowie der Anspruch an schnell verfügbare, valide und vertrauenswürdige Informationen in der Bevölkerung insgesamt stark gestiegen. Besonders im Kreis Ahrweiler ist durch die Flutkatastrophe ein Vertrauensverlust vieler Bürgerinnen und Bürger in staatliche Akteure zu spüren, der durch transparente Kommunikation sowie gute Informationspolitik aufgearbeitet werden muss. Damit einhergehend haben sich die Ansprüche an die Kommunikation der Kreisverwaltung – sowohl intern als auch insbesondere extern – sowie die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit stark verändert.

Im Folgenden werden die Entwicklungen und Aufgaben der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Kreisverwaltung Ahrweiler in den vergangenen Jahren dargelegt, um ein umfassendes Bild über die gestiegenen Anforderungen zu vermitteln.

Presseanfragen

Der in den letzten Jahren am signifikantesten angestiegene Bereich umfasst Quantität und Qualität von Presseanfragen. Darunter fallen durch nationale (lokale und überregionale) sowie internationale Journalistinnen und Journalisten an die Kreisverwaltung gerichtete Anfragen. Die Beantwortung dieser Anfragen ist gesetzlich vorgeschrieben.

Entwicklung der Anzahl an Presseanfragen:

| Jahr | beantwortete Presseanfragen¹ | Sonstige Hinweise |
|-------------|--|--|
| 2019 | 51 | |
| 2020 | 122 | Anstieg v. a. aufgrund der Corona-Pandemie |
| 2021 | 424 | Für das Jahr 2021 liegt aufgrund der Flutkatastrophe lediglich eine unvollständige Erfassung vor. Die Anfragen der Monate Juli, August, September und Oktober sind nicht in die Auflistung eingeflossen, da eine adäquate Ablage in dieser Zeit nicht möglich war. |

¹ Erfasst wurden nur Erstanfragen; Nachfragen bzw. weitergehende Anfragen, die sich an eine erste Anfrage anschließen, sind in der Aufzählung nicht berücksichtigt.

| | | |
|------|--------------------------|---|
| 2022 | 681 | Vergleich zu 2019: Zunahme von mehr als 1.200 Prozent |
| 2023 | 358 | Vergleich zu 2019: Zunahme von mehr als 600 Prozent |
| 2024 | Stand 12.09.2024: 298 | |

Die Anzahl an Presseanfragen hat sich aufgrund der Flutkatastrophe im Sommer 2021 und deren Folgen sowie den anschließenden Aufbauarbeiten nach einem extremen Hoch in 2021 und 2022 auf einem hohen Niveau eingependelt. Im Vergleich liegt die Anzahl an Presseanfragen auch in 2024 noch deutlich über dem Niveau von 2019 (Referenzjahr vor Corona-Pandemie und Flutkatastrophe).

Neben der reinen Anzahl an Anfragen haben sich auch der Umfang und die Qualität verändert. Häufig handelt es sich bei Anfragen um umfassende Fragenkataloge, bei denen fachlich komplexe Sachverhalte erklärt werden müssen. Oftmals sind neben der schriftlichen Beantwortung zudem Gespräche mit den Redakteurinnen und Redakteuren notwendig, um die Hintergründe ergänzend zu erläutern.

Auch die Anzahl der anfragenden Medien sowie deren Herkunftsradius haben stark zugenommen. Wurden Anfragen vor der Pandemie und vor allem vor der Flut hauptsächlich von lokalen Medienvertreterinnen und -vertretern gestellt, so erhält die Kreisverwaltung inzwischen Anfragen aus ganz Deutschland sowie dem Ausland. Bekannte Beispiele anfragender Medien sind „Der Spiegel“, „Süddeutsche Zeitung“, „Die Zeit“, „ZDF/ARD“, „RTL“, „Sat1“, „SWR“ und „CNN“.

Zudem ist für Hintergrundrecherchen und Reportagen oftmals eine zeitintensive Betreuung der Journalistinnen und Journalisten im Rahmen von Interviews und Dreharbeiten notwendig.

Pressemitteilungen

Entwicklung der Anzahl an Pressemitteilungen (PM)

| Jahr | veröffentlichte PM ² | Externe PM-Zulieferung ³ | Sonstige Hinweise |
|------|---------------------------------|-------------------------------------|---|
| 2019 | 265 | keine Erfassung | |
| 2020 | 455 | keine Erfassung | |
| 2021 | 607 | rd. 50 | Vergleich zu 2019: Zunahme von etwa 130 Prozent; Anzahl der aufgelisteten PM nicht vollständig, da in den ersten Monaten nach der Flutkatastrophe keine stringente Ablage erfolgen konnte; Hinweis: extremer Anstieg der PM durch die Flutkatastrophe und damit einhergehend ein erhöhter Informationsbedarf der Bevölkerung sowie gestiegener Output-Bedarf der Verwaltung |
| 2022 | 380 | rd. 60 | |
| 2023 | 259 | rd. 30 | |
| 2024 | 154 (Stand 12.09.2024) | rd. 20 (Stand 12.09.2024) | |

Das hohe Aufkommen an Presseanfragen führt dazu, dass weniger personelle Kapazitäten für die Erstellung und Entwicklung von Pressemitteilungen zur Verfügung stehen. Die Themen und damit erbrachte Leistungen des Kreises und der Verwaltung können somit in einem geringeren Umfang in die Öffentlichkeit getragen werden. Dabei hat die Zahl der Themen der Verwaltung, die kommuniziert werden sollen und müssen, deutlich zugenommen. Die Begleitung und kommunikative Aufarbeitung von Themenkomplexen, insbesondere im Zusammenhang mit dem Aufbau der flutbetroffenen Gebiete, Inhalten des Hochwasserrisikomanagements sowie der Risiko- und Krisenkommunikation sind komplex, fachlich anspruchsvoll und sehr umfangreich. Die Bearbeitung einzelner Meldungen nimmt daher deutlich mehr Zeit in Anspruch.

² ohne externe PM-Zulieferungen

³ Abstimmungen, Zuarbeiten, Überarbeitungen und Mitwirkungen bei externen Pressemitteilungen (z. B. des Landes, diverser Ministerien, der KVHS etc.)

Social Media

Auch die Betreuung und der Ausbau der Social Media-Kanäle (insbesondere Facebook und Instagram) gehören zur Aufgabe des Sachbereichs Öffentlichkeitsarbeit.

Der Facebook-Kanal der Kreisverwaltung hat sich in den letzten Jahren deutlich entwickelt. Dies zeigt sich beispielsweise an folgenden Zahlen:

- am 10.09.2018 betrug die Anzahl der „Gefällt mir“-Angaben der Facebook-Seite der Kreisverwaltung 1.703; Anfang 2024 (Stand 01.03.2024) betrug die Anzahl der „Gefällt mir“-Angaben 13.866 (Vergleich zu 2018: Zunahme von 714 Prozent) und die Anzahl der Follower 16.784
- heute (Stand 19.09.2024): 14.084 „Gefällt mir“-Angaben und 17.383 Follower (Tendenz weiterhin steigend)
- Der Beitrag zum Unwetter/Starkregen-Ereignis vom 2. Mai 2024 „Übernahme der Einsatzleitung durch den Kreis“ hatte eine Beitragsreichweite von rd. 40.000

Social Media lebt von der Interaktion und dem Austausch. Diese Art der Kommunikation muss stärker als die klassischen Medien moderiert und begleitet werden. Das Management der Kanäle und der Diskussionen, das heißt der Kommentare und Direktnachrichten, ist zeit- und betreuungsintensiv. Der Kreis hat nicht nur die Möglichkeit Informationen zu senden, auch die Bürgerinnen und Bürger teilen der Verwaltung Informationen mit und suchen das Gespräch. Häufig müssen Rücksprachen mit den zuständigen Fachabteilungen erfolgen, damit auch Anfragen und Anliegen, die die Verwaltung auf diesem Weg erreichen, berücksichtigt und bearbeitet werden. Insbesondere in Krisensituationen stellen diese Kanäle wichtige Informationsquellen für die Einsatzführung und kommunikative Begleitung der Lage dar.

Aufgrund fehlender personeller Ressourcen können die Social Media-Kanäle des Kreises aktuell nicht weiter ausgebaut werden. Kapazitäten für beispielsweise umfangreiche und zeitintensive Video-Reihen, Mitarbeiterkampagnen oder Hintergrundberichte sind nicht vorhanden. Vor allem im Hinblick auf das Erreichen einer jüngeren Zielgruppe sowie der Möglichkeit potenzielle neue Mitarbeitende anzusprechen, ist eine Weiterentwicklung der Kanäle und eine Nutzung der bereits vorhandenen Reichweite notwendig.

Risiko- und Krisenkommunikation

Risikokommunikation ⁴

Die regelmäßige Information und Sensibilisierung der Einwohnerinnen und Einwohner im Kreisgebiet wurden in den vergangenen drei Jahren deutlich ausgebaut. Vor allem über Social Media, Pressemitteilungen und die kreiseigene Homepage, aber auch über verschiedene Sonderformate informiert die Pressestelle der Kreisverwaltung rund um das Thema Risikokommunikation.

Beispiele für Sonderformate sind der Flyer „Sirensignale und ihre Bedeutung“ sowie die Broschüre „Was tun im Notfall?“, bei denen die Pressestelle die Konzeptionierung, das Einholen von Informationen und Erstellen von Texten, die Angebotsabfrage, die Abstimmung mit den kreisangehörigen Kommunen, die Koordination der Verteilung und das Bewerben in den Medien und auf Social Media übernommen hat. Die Auflagen umfassten je rund 70.000 Stück und wurde kreisweit verteilt sowie in den Kommunen ausgelegt. Auch die Konzeptionierung, Umsetzung und Betreuung der Ausstellung „Für alle Fälle vorbereitet“ (November 2022) hat die Pressestelle übernommen.

Um eine adäquate Risikokommunikation leisten zu können, bedarf es der Definition der Kommunikationsziele und Zielgruppen, einer stetigen Entwicklung der zu vermittelnden Botschaften, die an die Bedürfnisse und unterschiedlichen Voraussetzungen der Menschen vor Ort angepasst sind, sowie der Ausarbeitung geeigneter Instrumente und Maßnahmen. Um dieser Aufgabe Rechnung tragen zu können, haben die Mitarbeitenden der Pressestelle verschiedene Schulungen zu diesen Themenbereichen besucht.

Krisenkommunikation ⁵

Die Flutkatastrophe hat allen Akteuren des Brand-, Katastrophen- und Zivilschutzes aufgezeigt, welche Bedeutung eine transparente, verständliche und zeitnahe Kommunikation mit den Medien und der Bevölkerung vor, in und nach Krisenlagen hat.

⁴ „Risikokommunikation“ erfolgt im Gegensatz zur Krisenkommunikation anlassunabhängig und im Idealfall im Vorfeld eines Ereignisses. Die Kommunikation mit der Bevölkerung zu möglichen Krisensituationen soll das Bewusstsein für Gefahrenquellen schärfen, individuelle Vorsorgemaßnahmen ermöglichen und das notwendige Vertrauen in die Verwaltung und staatlichen Organe aufbauen.

⁵ Krisenkommunikation ist der Informationsfluss während eines Krisenfalls zur Verhinderung oder Begrenzung von Schäden. Wichtig ist hierbei eine klare Zuordnung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sowie stringente Kommunikationsverläufe, um ein einheitliches Auftreten der am Krisenmanagement Beteiligten nach außen zu spiegeln und glaubwürdig zu vermitteln. Krisenkommunikation ist besonders wirksam, wenn sie auf eine gelungene Risikokommunikation aufbaut.

Warnungen und damit verbundene Handlungsanweisungen sind nur dann effektiv, wenn die Menschen erreicht werden und die Informationen verständlich dargelegt sind. Insofern ist die kommunikative Leistung eines Krisenstabes davon abhängig, wie gut die Informationen aus dem Stab an die Bevölkerung kommuniziert werden. Zudem können Informationen zur Lage seitens der Bevölkerung wichtige Erkenntnisse für die Arbeit im Krisenfall liefern. Ziel im Rahmen der Krisenkommunikation muss sein, die Deutungshoheit zu bewahren und Fakenews entgegen wirken zu können.

Vor diesem Hintergrund wird neben vielen anderen Bereichen insbesondere auch die Krisenkommunikation der Kreisverwaltung auf ein breiteres Fundament gestellt. So befindet sich der Bereich „BuMA“ (Bevölkerungs- und Medienarbeit) als Teil des Verwaltungsstabs und Bindeglied zum Sachgebiet S5 der Technischen Einsatzleitung in der stetigen Weiterentwicklung.

Neben Schulungen und Weiterbildungen (u. a. an der Bundesakademie für Bevölkerung- und Zivile Verteilung, der Feuerwehr- und Katastrophenschutzakademie) nehmen die Mitarbeitenden der Stabsstelle Büro Landrätin / Öffentlichkeitsarbeit regelmäßig an Übungen von Situationen mit Krisenpotenzial (z. B. großangelegte Waldbrandübung des Kreises im September 2023, Verwaltungsstabsübung im Juni 2024 etc.) teil.

Darüber hinaus muss u. a. die Weiterentwicklung des Bürgertelefons, des Social Media-Monitorings, entsprechender Dark-Sites für verschiedene Katastrophenszenarien, der analogen Notfallkontakte, der Vernetzung zwischen Kreis, Kommunen und Nachbarkreisen sowie die wirksame Zusammenarbeit zwischen „BuMA“ und S5 forciert werden.

Das jüngste Starkregenereignis im Kreis Ahrweiler am 2. und 3. Mai 2024 hat gezeigt, dass die Krisenkommunikation sich aufgrund der Bestrebungen in den vergangenen Jahren positiv entwickelt hat.

Im Fall einer länger andauernden oder großflächigeren Lage könnte mit den vorhandenen personellen Ressourcen keine Schichtfähigkeit gewährleistet werden. Aktuell werden die im Bereich Risiko- und Krisenkommunikation anfallenden Aufgaben durch 1,89 Vollzeitäquivalente parallel zum täglichen Arbeitsaufkommen umgesetzt.

Pressetermine

Neben der Bearbeitung von Presseanfragen, der Erstellung von Pressemitteilungen, der Betreuung der Social Media-Kanäle und dem Aufbau des Bereichs „BuMA“ gehören auch die Vorbereitung, Betreuung und Nachbereitung von (Presse-)Terminen (darunter u. a. Vor-Ort-Termine, Pressekonferenzen, Hintergrundgespräche sowie Interviews) zum Aufgabenbereich der Stabsstelle Büro Landrätin / Öffentlichkeitsarbeit.

Sonstiges

Ein weiterer Teil der täglichen Arbeit der Pressestelle umfasst die Mitarbeit und Unterstützung der Kolleginnen und Kollegen bei hausinternen Themen und Terminen (z. B. in den Bereichen Digitalisierung, Gewässerwiederherstellung, überörtlicher Maßnahmenplan, AW-bike, Employer Branding).

Die Pressestelle übernimmt zudem die Abwicklung der Öffentlichen Bekanntmachungen des Kreises mit dem amtlichen Bekanntmachungsorgan „Blick aktuell“. Hierzu gehören die Überarbeitung der Entwürfe, die Koordination und die entsprechenden Freigabeschleifen.

Das Bespielen der Internetseite des Kreises sowie die Erstellung des Newsletters gehören ebenfalls zum Aufgabenportfolio der Mitarbeiterinnen des Bereichs Öffentlichkeitsarbeit.

Im Auftrag

Julian Neißner
Stabsstellenleiter