

## **Erfolgreicher Workshop „Soziale Medien – Wie kann Krisenkommunikation bei extremen Überflutungen gelingen?“**

**Am 12. November 2024 fand in Lahnstein ein intensiver Workshop zum Thema „Soziale Medien – Wie kann Krisenkommunikation bei extremen Überflutungen gelingen?“ 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.**

Mit Blick auf die Unwetterkatastrophe in Spanien verwies Oberbürgermeister **Lennart Siefert** darauf, dass es auch in Lahnstein in diesem Jahr einige Einsätze wegen Starkregen gegeben habe. „Die Auswirkungen von solchen Ereignissen werden schnell wieder vergessen, andererseits sind aber die Erwartungen an die Behörden gestiegen. Eine bessere Information, z. B. über Soziale Medien, kann vielleicht Menschenleben retten“, so Siefert.

„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“, unterstrich **Ulrike Franzke**, Vorsitzende der Hochwassernotgemeinschaft (HWNG) Rhein e. V. und Vorständin der Stadtentwässerungsbetriebe (StEB) Köln.

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 **Simon Jegelka** von VoluMap – Die Plattform für freiwilliges Engagement.

Koch: „Über von der Behörde bespielte WhatsApp-Kanäle kann die Bevölkerung in der Krisensituation in kurzer Zeit überall mit sicheren, schnellen und unkomplizierten Informationen erreicht werden. 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.“

Müller: „In Deutschland sind rund 68 Mio. Menschen in den Sozialen Medien aktiv. Die Ergänzung des Lagebildes durch Informationen aus der Bevölkerung ist 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) können dabei unterstützen.“

Jegelka: „Soziale Medien bieten die Möglichkeit der Koordination von Spontanhelfern. Die Plattformen können dazu beitragen, bei stetig abnehmender Ehrenamtstätigkeit dringend benötigte Helfer auch schon im Vorfeld von Krisen zu gewinnen.“

Im Rahmen eines World-Cafés teilten die Teilnehmenden ihre Erfahrungen und Ideen. Dabei wurde deutlich, dass von öffentlichen Trägern heute erwartet wird, Soziale Medien zu nutzen. Diese bieten durch ihre Schnelligkeit und die große Menge an Informationen, die sie verbreiten können, eine wertvolle Ergänzung zu den herkömmlichen Informationskanälen. Ein wichtiger Aspekt, der im Gespräch hervorgehoben wurde, ist die Vorbereitung der Bürger\*innen sowie der Aufbau einer Vertrauensbasis. Zudem müsse im Vorfeld geklärt werden, wer für die Freigabe von Informationen

verantwortlich sei. Auch mögliche Komplikationen, wie das mögliche Versagen der Sozialen Medien bei Stromausfällen und der hohe Personalbedarf mit Fachkompetenz – besonders in Krisenzeiten –, wurden intensiv diskutiert.

„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.

Der Workshop stieß auf großes Interesse und positives Feedback. Die HWNG Rhein plant, die Ergebnisse in einer Dokumentation zusammenzufassen. Diese wird unter [www.hochwassernotgemeinschaft-rhein.de](http://www.hochwassernotgemeinschaft-rhein.de) veröffentlicht.

Der Workshop war eine Veranstaltung der HWNG Rhein e. V., des Informations- und Beratungszentrums Hochwasservorsorge (IBH) Rheinland-Pfalz, des Deutschen Komitees für Katastrophenvorsorge e. V. (DKKV), des HochwasserKompetenzCentrums e. V. (HKC) und der StEB Köln, AÖR.