

„Integrierte Kommunikation“

Projektleiter Dr. Wilhelm Sandrisser (Sektion I – Präsidium) und Projektleiter-Stellvertreter Mag. (FH) Mag. Konrad Kogler (Generaldirektion für die öffentliche Sicherheit) über die Ergebnisse des Projekts „Öffentlichkeitsarbeit neu“ sowie die Ziele für die künftige Öffentlichkeitsarbeit (ÖA) im BM.I.

Das Projekt „Öffentlichkeitsarbeit neu“ und das nachfolgende Umsetzungsprojekt wurden 2011 abgeschlossen. Wie sind Sie mit den bisherigen Ergebnissen zufrieden?

Sandrisser: Es gibt nun behördenübergreifende ÖA-Teams mit sehr guten hauptamtlichen Öffentlichkeitsarbeitern in allen Bundesländern; zudem ein professionelles Team, das mit großem Engagement auf Bundesebene arbeitet. Wir haben jetzt eindeutige, noch besser geschulte Ansprechpartner für die Medien. Es wird verstärkt aktiv kommuniziert. Die Kooperation zwischen Ländern und Zentralstelle entwickelt sich gut. Ich bin daher durchaus zufrieden. Wir wollen aber noch besser werden, etwa bei der internen Kommunikation.

Kogler: Auch das teamorientierte Zusammenwirken zwischen den Spezialisten für Öffentlichkeitsarbeit und den Fachabteilungen funktioniert gut. Das ist sehr wichtig, denn Öffentlichkeitsarbeit ist nur glaubwürdig, wenn sie auf Tatsachen fußt. Daher müssen sich die Spezialisten für Öffentlichkeitsarbeit mit der täglichen Arbeit im Ressort so vertraut machen, dass sie diese nachvollziehbar kommunizieren können. Wichtige Projekte werden dabei nicht, wie oft früher, erst nach Abschluss „verkauft“. Ziel ist nun die Begleitung durch professionelle Öffentlichkeitsarbeit von Anfang an. Dafür gibt es bereits positive Beispiele, etwa die Öffentlichkeitsarbeit im Zuge der LPD-Reform.

Wie funktioniert die neue Struktur der Öffentlichkeitsarbeit konkret?

Sandrisser: Das Kompetenzzentrum für Kommunikation (I/5) und die Abteilung Protokoll und Veranstaltungs-



Projektleiter Wilhelm Sandrisser: „Die interne Kommunikation ist ein besonders wichtiger Schlüssel für gute Öffentlichkeitsarbeit.“

management (I/8) bilden gemeinsam das ÖA-Team BM.I. Die I/5 ist für Inhalt und Strategie verantwortlich, die I/8 für die kreative „Verpackung“ von Inhalten, ein modernes Eventmanagement und entsprechende Beiträge zur Strategie. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der I/5 (Fachkommunikatoren) und jene der I/8 (Fachreferenten) arbeiten in verschiedenen Themenbereichen direkt in Zweiertteams zusammen.

Kogler: Die Abteilung II/1 ist für organisatorische Angelegenheiten im Zusammenhang mit der ÖA im nachgeordneten Bereich zuständig. Auf Landesebene nimmt der Chef bzw. die Chefin externe Kommunikation gleichzeitig die Pressesprecherfunktion wahr. Der Chef bzw. die Chefin interne Kommunikation soll sich auch um das Veranstaltungsmanagement kümmern und die stellvertretende Sprecherfunktion übernehmen.

Was ändert sich mit der LPD-Reform?

Kogler: In der Öffentlichkeitsarbeit ist die LPD-Philosophie bereits umgesetzt, nämlich die Zusammenführung der Mitarbeiter verschiedener Organisationen in ein Team. Ändern wird sich daher vor allem die organisatorische Einordnung: Das jeweilige ÖA-Team im Bundesland wird künftig Teil des „Büros für Öffentlichkeitsarbeit und interner Betrieb“ sein.

Sandrisser: Und dieses Büro wird für die Steuerung der gesamten internen und externen Öffentlichkeitsarbeit im jeweiligen Land verantwortlich sein sowie für eine enge Zusammenarbeit und Abstimmung mit dem ÖA-Team BM.I. Wir erhalten damit eine klare, durchgängige ÖA-Struktur im gesamten Bundesgebiet.

Sie haben von Beginn an das Projekt „Öffentlichkeitsarbeit neu“ geleitet. Stimmt es, dass dieses seinen Ursprung in der Fußball-Europameisterschaft 2008 hatte?

Sandrisser: Die EURO 2008 war eine Art letzte Bestätigung für den Beginn des Projekts im Jahr 2009. Wir haben bei der EURO gute Erfahrungen mit einigen Neuerungen in der Öffentlichkeitsarbeit gemacht, zum Beispiel mit dienstbehördenübergreifenden PR-Teams. In der Folge wurde Wien als erstes Bundesland auf ein professionelleres System umgestellt, angelehnt an das Muster der Fußball-Europa-Meisterschaft. Auch auf diesen Erfahrungen aufbauend, wurden dann die weiteren Schritte gesetzt.

Die Notwendigkeit, die Öffentlichkeitsarbeit zu optimieren, war aber schon vor der EURO – aufgrund anderer Entwicklungen – gegeben.

Welche Entwicklungen waren das?

Sandrisser: Zum Beispiel hat sich mit den Erweiterungen des Schengenraums ab 2007 die Sicherheitslage maßgeblich verändert. Die grenzüberschreitende Zusammenarbeit ist damit noch wichtiger geworden. Themen wie Integration und Korruptionsbekämpfung haben an Bedeutung gewonnen. Dazu kommen „neuere“ Themen. Denken Sie an die Gewährleistung von Sicherheit im Cyberspace oder den Schutz kritischer Infrastrukturen. Die Herausforderungen sind damit heute nicht nur für die Sacharbeit deutlich komplexer, sondern auch für die interne und externe Öffentlichkeitsarbeit.

Kogler: Darüber hinaus war und ist eine neue Haltung gegenüber Behörden spürbar. Die Öffentlichkeit will – mehr als noch vor zehn Jahren – aktiv und transparent informiert werden. Mit zunehmenden Aufgaben des Ressorts steigt auch das Interesse an der Inneren Sicherheit.

Ist das Verlangen nach Transparenz berechtigt und welche Herausforderung gibt es in der internen Kommunikation?

Kogler: Natürlich. Ich würde für eine öffentlich finanzierte Organisation sogar den Vergleich mit einer Aktiengesellschaft ziehen. Eine AG muss ihre Aktionäre auch regelmäßig und transparent informieren. Die Kommunikation mit den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern muss zum Unternehmen passen und seine Ziele unterstützen. Wir sind etwa herausgefordert, den Polizistinnen und Polizisten verstärkt zu vermitteln, was ihre Rolle und Verantwortung beim Thema Integration ist. Auch bei Themen wie Korruptionsprävention oder Cyber-Sicherheit soll die interne Kommunikation künftig verstärkt unterstützen.

Öffentlichkeitsarbeit gestern und heute: Was sind die wichtigsten spürbaren Veränderungen aus Ihrer Sicht?

Sandrisser: Zugespißt formuliert, warten wir nicht mehr so oft, bis etwas passiert, sondern kommunizieren verstärkt aktiv. Das kann erfolgen, wenn sich abzeichnet, dass etwas zum Thema wird, auch im Sinn vorausschauender Krisenkommunikation. Es kann aber ebenso Themen betreffen, die sich nicht „von selbst verkaufen“, wie die internationale Zusammenarbeit oder die Sicherheitspolitik im Innenministerium. Weitere wichtige Veränderungen sind

die neue bundesweite Planung und Koordination und ein großer Professionalisierungsschub.

Kogler: Dieser zeigt sich an den Öffentlichkeitsarbeiterinnen und Öffentlichkeitsarbeitern. Wir haben jetzt eine sehr gute Mischung aus bewährten und neuen Kräften, neue Weiterbildungselemente und neue Betätigungsfelder, vor allem bezüglich aktiver Kommunikation. Das wird positiv angenommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Öffentlichkeitsarbeit sind sehr motiviert. Sie haben den Willen, etwas zu verändern und zu bewegen.

Welche Inhalte sollen künftig verstärkt aktiv kommuniziert werden?

Sandrisser: Ein Kernthema ist die Darstellung moderner Polizeiarbeit. Wir wollen vermitteln, wie Kriminalität wirksam bekämpft und die Organisation dafür optimiert wird. Die Polizei soll als moderne, bürgerorientierte Organisation wahrgenommen werden, die ihren Auftrag effizient und verlässlich erfüllt.

Kogler: Daher sind auch alle Polizistinnen und Polizisten Träger der Öffentlichkeitsarbeit. Durch bürgerorientierte Polizeipräsenz, dialogorientierte Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden sowie angemessenes polizeiliches Handeln können sie ganz wesentlich zum Vertrauen in die Exekutive beitragen.

Das ist ein breites Verständnis von Öffentlichkeitsarbeit. Wie bringt man das „auf den Boden“?

Kogler: Ja, uns ist wichtig, dass Öffentlichkeitsarbeit breiter gesehen wird, nicht nur als Medienarbeit. Auch, wenn diese natürlich ein sehr wichtiges Instrument darstellt. Es ist aber ebenso alles andere Öffentlichkeitsarbeit, was öffentlichkeitswirksam wird. Dazu gehören interne Kommunikation, die direkte Kommunikation bei Veranstaltungen oder die Online-Kommunikation genau so, wie eben das Verhalten und Auftreten der Polizistinnen und Polizisten im Kontakt mit den Menschen.

Sandrisser: Vor allem die ÖA-Teams in den Bundesländern sollen gewährleisten, dass bis zur Basis und auch entsprechend von der Basis kommuniziert wird. Das erfordert die Einbindung der Bezirksebene und Polizeiinspektionen. Eine wichtige Frage ist auch die Nutzung neuer Medien. Zu Social Media wird daher im Laufe des Jahres noch ein Leitfaden erarbeitet werden.

Wie weit sind Sie mit der Umsetzung der neuen Öffentlichkeitsarbeit?

Sandrisser: Das Personal, die Strukturen und Konzepte stehen. Den grundsätzlichen Rahmen bildet der neue Erlass für die interne und externe Öffentlichkeitsarbeit. Die strategische Handlungsanleitung ist die neue Strategie für die Öffentlichkeitsarbeit. Beide wurden auf breiter Basis erarbeitet und werden gut angenommen. Wir wollen aber das Vertrauen in die Arbeit des Ressorts insgesamt weiter stärken. Das braucht Zeit, denn Vertrauen wächst nicht von heute auf morgen.

Kogler: Vertrauen muss zudem täglich neu erarbeitet werden, und das geht nur gemeinsam. Wir werden daher die Zusammenarbeit zwischen allen Ebenen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit weiter intensivieren. Das soll eng abgestimmt mit der Erarbeitung inhaltlicher Strategien erfolgen.

An dieser Stelle bedanken wir uns bei den Führungskräften – vor allem auch in den Bundesländern. Sie haben an der Erarbeitung und Umsetzung des neuen Systems zur Öffentlichkeitsarbeit aktiv mitgearbeitet. Und wir zählen weiter auf ihre Unterstützung.

Welches inhaltliche Gesamtziel soll kommuniziert werden?

Sandrisser: Das BM.I soll als der Sicherheitsdienstleister und eine moderne Rechtsschutzorganisation wahrgenommen werden, die einen wichtigen Beitrag zum sozialen Frieden in Österreich leistet. Das wollen wir durch integrierte Kommunikation erreichen.

Kogler: Ein wichtiges Thema ist daher der Schutz der Menschenrechte. Wir wollen verstärkt bewusst machen, dass das eine Kernaufgabe des Ressorts ist. Daran arbeiten alle mit, in der Polizei genau so, wie im Bereich Asyl und Migration. Das soll noch besser kommuniziert werden. Wir möchten auch das Selbstverständnis unserer Mitarbeiterinnen in diesem Sinn stärken. Daher wird das seit geraumer Zeit laufende Projekt *Polizei.Macht.Menschen.Rechte* vor allem durch Maßnahmen der internen Öffentlichkeitsarbeit begleitet.

Was ist das Kommunikationsziel im Bereich Migration?

Sandrisser: Das Innenministerium soll dabei mit der gesamten Breite seiner Aufgabenstellungen wahrgenommen werden. Oft bleibt wahrscheinlich stärker im Bewusstsein haften, dass es



Projektleiter-Stellvertreter Konrad Kogler: „Die Öffentlichkeitsarbeiter haben den Willen, etwas zu verändern und zu bewegen.“

illegale Migration bekämpft und unrechtmäßige Aufenthalte beendet. Unser Haus hilft aber auch unzähligen Schutzbedürftigen und steuert zudem gewollte Zuwanderung im Interesse Österreichs. Wir müssen also die helfende, gestaltende Rolle genauso kommunizieren, wie die Bekämpfung von Missbrauch.

Was heißt das für das neue BFA?

Sandrisser: Das gilt auch für das neue Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl. Dieses soll gemischte Migrationsströme managen und sowohl Schutz gewähren als auch Missbrauch bekämpfen. Beides funktioniert nach eigenen Regeln. Es darf weder miteinander vermischt werden, noch mit der Steuerung legaler Migration, einer weiteren BM.I-Aufgabe. Wir müssen Migration also vor allem auch besser erklären.

Kogler: Und wieder geht es auch ganz wesentlich darum, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Hauses dabei ihre Rolle wahrnehmen: Mit dialogorientierter Kommunikation in jeder Situation, angemessenem fremdenpolizeilichem Handeln, wenn dieses nötig ist, und serviceorientiertem Herangehen im Bereich Zuwande-

rung können sie maßgeblich zum Vertrauen in das Ressort beitragen.

Welche Bedeutung hat das Thema Integration in der Kommunikation?

Sandrisser: Sie ist ein zentrales Thema. Wenn Integration gelingt, trägt das wesentlich zum persönlichen Erfolg, zum Erfolg unseres Landes und zur Stärkung des sozialen Friedens bei. Die Kommunikation ist dafür ein wesentlicher Faktor. Es wird daher verstärkt miteinander geredet. Leistung soll gefördert und gefordert werden, und das wollen wir auch kommunizieren. Es geht aber auch darum, gemeinsame Werte bewusst zu machen. Wenn das gelingt, wird kulturelle Vielfalt zum wirklichen Mehrwert für alle Beteiligten. Die Bedeutung des Themas Integration zeigt sich an der Einrichtung des eigenen Staatssekretariats. Wir unterstützen dieses in der Öffentlichkeitsarbeit so gut wie möglich.

Kogler: Zur Öffentlichkeitsarbeit im Bereich Integration gehört auch themengerechtes polizeiliches Handeln, zum Beispiel durch bewusst gesetzte Maßnahmen gegen Rassismus.

Was soll im Bereich Cyber-Sicherheit kommuniziert werden?

Sandrisser: Diesbezüglich ist in den letzten Monaten sehr viel passiert, gemeinsam mit dem *Kuratorium Siches Österreich*. Das BM.I soll auch im Bereich Cyber-Sicherheit als *der* Sicherheitsdienstleister in Österreich wahrgenommen werden. Wir wollen vermitteln, dass dazu die Bekämpfung von Cyber-Kriminalität und Cyber-Extremismus gehören, aber auch die Beitragsleistung zur Sicherheit von Netzwerken und kritischen Infrastrukturen.

Kogler: Dabei geht es um Felder, die nur gemeinsam mit externen Akteuren, insbesondere aus Wirtschaft und Wissenschaft, bewältigbar sind. Alle im Cyber-Bereich tätigen Bediensteten können wiederum selbst zu einer positiven Öffentlichkeitsarbeit beitragen – durch den vertrauensvollen Umgang mit Daten und effektives polizeiliches Handeln im Cyber-Bereich.

Was ist im Bereich Öffentlichkeitsarbeit noch geplant?

Sandrisser: Die interne Kommunikation ist ein besonders wichtiger Schlüssel für gute Öffentlichkeitsarbeit. Im Projekt wurden Grundlagen für eine moderne Kommunikation im Unternehmen gelegt. Darauf aufbauend werden wir nun in der Linie, gemeinsam mit den Fachbereichen, ein weiter verbessertes Gesamtkonzept für die kommenden Jahre erarbeiten.

Kogler: Dabei werden wir die mit der Haushaltsrechtsreform und der LPD-Struktur verbundenen neuen Verantwortungen und Möglichkeiten entsprechend berücksichtigen. Interne Öffentlichkeitsarbeit kann und soll die täglich nötige Kommunikation über die Führungsebene nicht ersetzen, sehr wohl aber unterstützen.

Bleiben Sie beide „Teamcoaches“ der Öffentlichkeitsarbeit des BM.I?

Sandrisser: Als zuständiger Gruppenleiter für Öffentlichkeitsarbeit ist mir eine weitere enge Teamarbeit mit General Kogler, die ausgezeichnet funktioniert, sehr wichtig. Natürlich auch die Abstimmung mit den anderen Führungskräften.

Kogler: Ich werde mich gerne weiter aktiv einbringen. Ich halte auch unserer beider Überzeugung von der Wichtigkeit guter Öffentlichkeitsarbeit, das diesbezügliche gemeinsame Verständnis und das Vertrauen, das wir zueinander aufgebaut haben, für einen Garant für das.