

Kommunikation in der Terrornacht

Die Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Inneres und der Landespolizeidirektion Wien informierten die Bevölkerung rasch über die Lage in der Terrornacht am 2. November 2020 in Wien und kanalisiertes Bildmaterial von Bürgern in einer Upload-Plattform.

Joachim Huber, Leiter der Abteilung I/5 (Öffentlichkeitsarbeit) im Bundesministerium für Inneres (BMI), war am 2. November 2020 zu Hause in Weinitzen in der Steiermark. Kurz nach 20 Uhr erhielt er die ersten Nachrichten von einer „Schießerei“ in Wien. Huber nahm Kontakt mit seinen Führungskräften auf und besprach mit ihnen die weitere Vorgangsweise. Da der erste Bezirk von der Polizei abgesperrt war, war es schwierig für Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit, in das Innenministerium in die Herrengasse zu gelangen. Referatsleiter Stefan Drandijski gelang es dennoch, ins Ministerium zu kommen, während Referatsleiterin Anna Freinschlag und Abteilungsleiter Joachim Huber in einem ersten Schritt per Videokonferenzen und Telefonaten dabei waren. Alle erforderlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren erreichbar und einsatzbereit.

Aufgabe von Referatsleiterin Anna Freinschlag war es, die Personalressourcen längerfristig zu steuern und eine Teamablöse am nächsten Tag sicherzustellen. Joachim Huber nahm Kontakt mit dem Einsatz- und Koordinationscenter (EKC) im BMI auf. In Absprache mit diesem wurden in der ersten Phase, der „Chaosphase“, erste Informationen an die Bevölkerung weitergegeben. Andrea Rieger, verantwortlich für soziale Medien in der Abteilung I/5, war am letzten Abend vor dem Lock-



Erster Tweet der Landespolizeidirektion Wien zum Terroranschlag.



Aufforderung, Videos oder Fotos auf die BMI-Upload-Plattform zu stellen.

down in der näheren Umgebung des Schwedenplatzes. Kurz nach 20 Uhr nahm sie dort zahlreiche Einsatzfahrzeuge wahr. Abteilungsleiter Joachim Huber wies sie telefonisch auf die Dramatik des Ereignisses hin, worauf sich Andrea Rieger auf den Weg ins Bundesministerium für Inneres machte, das sie noch vor den terrorbedingten Absperrungen erreichte.

Rasche Kommunikation. Nachdem im Einsatz- und Koordinationscenter (EKC) der Krisenstab seine Arbeit aufgenommen hatte, galt es, die „Chaosphase“ über die digitalen Kommunikationskanäle zu bewältigen. Bald wurde eine eigene Upload-Plattform freige-

schaltet, womit Zeuginnen und Zeugen die Möglichkeit gegeben wurde, den Ermittlungsbehörden insbesondere Bild- und Videomaterial zukommen zu lassen. Gleichzeitig wurden Kontakte zu Twitter und Facebook hergestellt, um in Absprache mit den Netzwerken sicherzustellen, dass kontraproduktive Beiträge gelöscht werden und die Sicherheit für die Bevölkerung nicht weiter gefährdet werde.

Krisenkommunikation. In der Chaosphase musste schnell und proaktiv kommuniziert werden. Viele Menschen hatten Angst und benötigten weitere Informationen. In diesem Sinne war es das Ziel der Öffentlichkeitsarbeit des Innenministeriums, so viele Menschen wie möglich zu erreichen und auf den Social-Media-Kanälen Fragen zu beantworten. Die BMI-Homepage musste umgestaltet werden. Alle bisherigen Beiträge wurden offline gestellt und der Fokus wurde ausschließlich auf die Upload-Plattform und die Informationen zur aktuellen Terrorlage gerichtet. Webmaster Erik Schwienbacher suchte von seinem Zuhause aus das in der Nähe gelegene Bezirkspolizeikommando Neunkirchen auf, um in die Netzwerke des Innenministeriums zu gelangen und die BMI-Homepage an die außerordentliche Lage anzupassen. Wichtige Informationen konnten dadurch der Bevölkerung mitgeteilt werden, etwa der Umstand, dass

UPLOAD-PLATTFORM

24.000 Hinweise

90 Minuten nach dem Terroranschlag am 2. November 2020 aktivierte das Bundeskriminalamt (BK) erstmals seine Medien-Upload-Plattform. Gleichzeitig forderte man die Bevölkerung auf, Bilder und Videos nicht auf den sozialen Medien zu teilen, sondern sie auf diesem Weg den Sicherheitsbehörden für weitere Ermittlungen bereit zu stellen. Innerhalb weniger Stunden wurde diese Plattform über 20.000 Mal von der Bevölkerung genutzt.

„Diese Upload-Tools bieten der Polizei fast in Echtzeit neue Ansichten des Tathergangs“, sagt Erhard Frießnik, Leiter des Cybercrime-Competence-Centers im BK. „Die Videos und Bilder sind Puzzlesteine, die als zusammengesetztes Gesamtbild beinahe den gesamten Anschlag aus verschiedensten Perspektiven zeigen. Darüber hinaus sind die Daten sehr schnell verfügbar. 80 Prozent der Videos und Bilder wurden in den ersten vier Stunden nach dem Anschlag hochgeladen.“ Eine Herausforderung war die Sichtung und Überprüfung

des gesamten Datenmaterials. Noch in derselben Nacht begann ein 35-köpfiges Ermittlerteam mit der Sondierung der Videos und Bilder. Innerhalb von 48 Stunden wurden 24.000 Uploads mit einer Datengröße von rund 120 Gigabyte von insgesamt 100 Ermittlern gesichtet. Die Medien-Upload-Plattform wird auch zukünftig den Landespolizeidirektionen in besonderen Lagen zur Verfügung gestellt und soll somit helfen, rasch weitere Erkenntnisse über Tatvorgänge und somit neue Ermittlungsansätze zu gewinnen.

die Schulpflicht am nächsten Tag entfallen. „In der Öffentlichkeitsarbeit geht es nicht nur darum, die Neugierde der Menschen zu befriedigen, sondern vor allem klarzumachen, dass die Polizei und die Sondereinsatzkräfte die Lage unter Kontrolle haben, um keine Panik aufkommen zu lassen“, erklärt Ressortsprecher Harald Sörös. „Lange war nicht klar, dass es sich um einen Einzeltäter handelt, daher war unsere Kernaussage an die Bevölkerung, möglichst zuhause zu bleiben.“ Als Vorbereitung auf eine solche Situation verfügte das Social-Media-Team bereits über vorgefertigte „Krisen-Tweets“, die am 2. November ohne die üblichen Prüfprozesse der Öffentlichkeitsarbeit sofort verwendet werden konnten. Mit Bundeskanzler Sebastian Kurz und Innenminister Karl Nehammer fand nach 21 Uhr die erste Krisenbesprechung statt. Für 1 Uhr in der Früh am 3. November 2020 wurde eine erste Pressekonferenz angesetzt.

Die nächste Herausforderung bestand darin, die Durchhaltefähigkeit der Öffentlichkeitsarbeit sicherzustellen. Referatsleiterin Anna Freinschlag bereitete eine Teamablöse für den Vormittag des 3. November 2020 vor und Abteilungsleiter Joachim Huber forderte Personalressourcen der Landespolizeidirektionen Salzburg und Steiermark an. Zentral bei der Ablöse war es, einen Wissensgleichstand für das neue Team herzustellen, um so eine professionelle und konsistente Kommunikation von Seiten des Innenministeriums am nächsten Tag zu gewährleisten und ein Konzept für die darauffolgende Trauerkommunikation zu erstellen.

Bevölkerung warnen und beruhigen.

Die Öffentlichkeitsarbeiter der LPD Wien haben Erfahrung in der Kommunikation bei besonderen Einsatzlagen. Da große Fälle mit hohem öffentlichen und medialen Interesse in Wien auf der Tagesordnung stehen, haben alle Pressesprecherinnen und -sprecher viel Erfahrung.

„Aufgrund der Krisenkommunikationsübungen, die wir zu Terrorlagen in den letzten Jahren durchgeführt hatten, waren die Abläufe bestens eingepreßt und nach der Arbeitsaufteilung wusste jeder, was zu tun war“, berichtet Mag. Manfred Reinthaler, Leiter des Büros für Öffentlichkeitsarbeit. „Das Allerwichtigste zu Beginn war, die Menschen in der Stadt zu warnen, die Bevölkerung zu beruhigen und die Wiener



Pressekonferenz nach dem Anschlag: Generaldirektor für die öffentliche Sicherheit Franz Ruf, Innenminister Karl Nehammer, Polizeipräsident Gerhard Pürstl.

Polizei als sichere Informationsquelle zu platzieren. Weiters ging es darum, die Maßnahmen der Polizei zu erklären und darzustellen, welche Schritte als Nächstes gesetzt werden. Gerade in Zeiten der sozialen Medien muss innerhalb einer Stunde reagiert werden, um Spekulationen oder Gerüchten vorzubeugen und die Themenführerschaft zu behalten. Dazu informierten wir Medien und ersuchten um Unterstützung. Dabei nutzten wir unseren eigenen Twitter-Account, der sich für die Krisenkommunikation schon vielfach als optimaler Kommunikationskanal herauskristallisiert hatte“, sagt die Leiterin der Pressestelle Daniela Tunst.

Weitere Tweets bezüglich des Einsatzgrundes und die Aufforderung zur Meidung öffentlicher Plätze wurden neben Deutsch und Englisch auch auf Spanisch, Tschechisch, Polnisch, Persisch und Ungarisch wiederholt. Für die kurzen, verständlichen Infos in mehreren Sprachen gab es viel positives Feedback. Innerhalb von wenigen Minuten gingen zahlreiche Fotos und Videos von Zeugen der Tat auf dem Twitteraccount der LPD Wien ein, darunter auch Meldungen über Phantomeinsätze.

Die Upload-Plattform, die im Bundeskriminalamt stationiert ist, wurde aktiviert und 35 Kriminalbeamte sich teten und bewerteten die eingetroffenen Videos, um sich ein klares Bild über das Tatgeschehen und die Anzahl der Tatorte und Täter zu machen. Sie werteten über 20.000 Videos aus und die Ermittler kamen zum Ergebnis, dass es sich um einen Einzeltäter gehandelt hatte. Die Pressesprecher der LPD Wien, Daniel Fürst und Markus Ditt-

rich, hatten unter großem Zeitdruck jenes Wording vorzubereiten, das BMI-Pressesprecher Harald Sörös dann nach außen kommunizierte. In der Terrornacht erfolgten auf dem Twitter-Account der LPD Wien knapp 13.000 Einträge und die Tweets erreichten bis zu 4,2 Millionen Personen. Auch in den Tagen danach wurde es nicht wesentlich ruhiger.

Wie bei polizeilichen Sonderlagen vorgesehen, wurde unverzüglich eine besondere Aufbauorganisation (BAO) eingerichtet. Dies ist eine zeitlich befristet eingerichtete Aufbauorganisation zur Bewältigung besonderer Lagen. Mit der Einrichtung des Führungs- und Einsatzstabes konnten auch die nötigen Strukturen geschaffen werden, um von der Chaosphase in geordnete Arbeitsabläufe überzugehen. Der Grundsatz „vom Chaos zur Ordnung“ konnte sehr rasch umgesetzt werden.

Die Aufgabe des Sachgebietes Öffentlichkeitsarbeit ist es, die gesamte Öffentlichkeitsarbeit zu koordinieren und die Einhaltung des Prinzips „One voice – One message“ sicherzustellen. „Dafür ist es eine Grundvoraussetzung, nur einen Krisensprecher oder eine Krisensprecherin zu nominieren. Dringen in unterschiedlichen Kanälen widersprüchliche Aussagen an die Öffentlichkeit, würden das Vertrauen und die Glaubwürdigkeit darunter leiden“, erklärt Manfred Reinthaler.

Die BAO war für die Dauer von 72 Stunden eingerichtet und endete am 5. November 2020 um 20 Uhr. Die ÖA-Mitarbeiter der LPD Wien bearbeiten Dutzende Medientermine und Medienanfragen in den Folgewochen.

M. J. M. R. J. M. T.