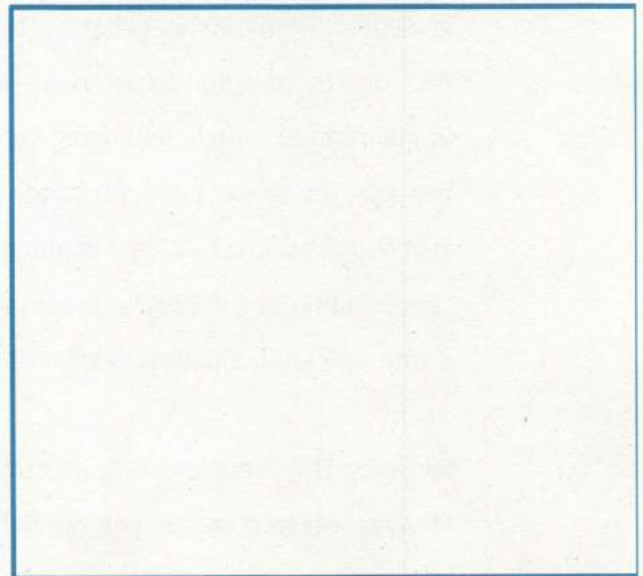




Social Media-Kommunikation im Krisenfall

Handreichung zur Bewältigung polizeilicher Großschadenslagen im In- und Ausland

IEG-ALL



Vorbemerkungen

Social Media haben als Informationsquelle einen hohen Stellenwert innerhalb der Bevölkerung. Im Jahr 2016 nutzten 58 Millionen Deutsche das Internet – zwei Drittel griffen über ihr Smartphone auf das Internet zu. Im Schnitt verbringen die Deutschen etwas mehr als zwei Stunden täglich online.

Insbesondere auf Twitter tauchen aktuelle Entwicklungen und Vorfälle in kürzester Zeit unter dem jeweiligen Hashtag auf. Immer mehr Menschen berichten in Echtzeit von Ereignis- und Unglücksorten – nicht selten mit Bild- und (Live-)Videomaterial. Daher ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Informationen zu einer (polizeilichen) Großschadenslage direkt und ungefiltert im Internet verbreitet werden – noch bevor die Lage durch die Einsatzkräfte unter Kontrolle gebracht ist oder die ersten Journalisten vor Ort sind.

Die im Einsatz befindlichen (Polizei-)Behörden müssen im Rahmen von Großschadenslagen im Internetzeitalter mehreren Anforderungen gerecht werden: Zum einen und vordergründig ist die Gefahrenlage zu kontrollieren. Zum anderen muss Spekulationen durch die Bekanntgabe fundierter Informationen vorgegriffen werden. Sogenannte Fake News und die Verbreitung von Halbwissen via Social Media kann Ermittlungen und Fahndungen gefährden.

Über die klassischen Medien wie Zeitungen, Rundfunk und Fernsehen kann auf solche Entwicklungen nicht schnell genug reagiert werden. Zudem finden sich die polizeilichen Informationen dort mitunter in eine (ergänzende oder bewertende) Berichterstattung des jeweiligen Mediums eingebettet. Im Sinne einer zeitgemäßen Öffentlichkeitsarbeit hat das BKA die Nutzung von Sozialen Medien innerhalb der Allgemeinen Aufbau Organisation (AAO) implementiert. Auch herausragende Ermittlungsverfahren und Einsatzlagen (BAO-Lagen) werden durch einsatzbegleitende Kommunikation in den Sozialen Medien (zunächst „Facebook“ und „Twitter“) begleitet. Aus den Erfahrungen, die in den vergangenen BAO-Lagen gemacht wurden, ist folgende Handreichung entstanden, an dem sich die zukünftige Kommunikation in Einsatzlagen orientieren kann.

Hinweis: Die Handreichung ist nicht verbindlich sondern gibt lediglich einen Rahmen mit standardisierten Texten vor, die auf den Einzelfall angepasst werden können.

Phase 1 – Aufklärung

Grundsätzlich sind die Landespolizeien und die jeweiligen Staatsanwaltschaften für die Verfolgung und Aufklärung von Straftaten zuständig. Das BKA nimmt in bestimmten Bereichen der internationalen und der schweren Kriminalität selbst Strafverfolgungsaufgaben wahr. Bei terroristischen Straftaten übernimmt das BKA die Strafverfolgung in der Regel im Auftrag des Generalbundesanwaltes beim Bundesgerichtshof (GBA).

Insbesondere der Erste Angriff gemäß PDV 100 und Maßnahmen der Gefahrenabwehr werden durch die örtlich zuständige Landespolizei geführt. Im Falle einer BAO-Lage aufgrund eines Großschadensereignisses im In- oder Ausland ist demnach zunächst auf den Twitter-Kanal der jeweils örtlich zuständigen Polizeidienststelle zu verweisen:

Eilmeldung! Aktuelle Informationen zum Einsatz (am/in) #TrendingHashtag/#Ort erhalten Sie bei der @__

Englisch

Alert! Up-to-date information on the operation (on/in) #TrendingHashtag/#Ort can be obtained @__

Französisch

[FLASH] Des informations actuelles sur l'intervention (le/à) #TrendingHashtag/#Ort se trouvent sous @__

Spanisch

¡Urgente! Para información actual sobre operación (realizada el / en) #TrendingHashtag/#Ort vaya a @__

Sofern die örtlich zuständige Polizeidienststelle im In- oder Ausland nicht über einen eigenen Twitter-Kanal kommuniziert und das Ausmaß des Schadensereignisses (z.B. Anschlag mit mehreren Toten/Verletzten) ein Aktivwerden des BKA wahrscheinlich macht, wird der Polizeieinsatz bestätigt und weitere Informationen in Aussicht gestellt:

Eilmeldung – Polizeieinsatz (am/in) #TrendingHashtag/#Ort. (Lage noch unklar.) Weitere Informationen folgen. #BKA

Englisch

Alert! – Police operation (on/in) #TrendingHashtag/#Ort. Situation still unclear. Further info to follow. #BKA

Französisch

[FLASH] Intervention policière (le/à) #TrendingHashtag/#Ort. La situation est encore incertaine. Plus d'informations à suivre. #BKA

Spanisch

¡Urgente! – Operación policial (realizada el / en) #TrendingHashtag/#Ort. Situación está por esclarecer. Se continuará informando. #BKA

Ereignis #TrendingHashtag: Lage noch unklar. Wir gehen aktuell von einem terroristischen Anschlag aus. #BKA

Englisch

#TrendingHashtag incident: Situation still unclear. We currently assume that this was a terror attack. #BKA

Französisch

Événement #TrendingHashtag : La situation est encore incertaine. Actuellement, nous considérons qu'il s'agit d'un attentat terroriste. #BKA

Spanisch

Hechos #TrendingHashtag: Situación está por esclarecer. Por el momento se parte de la hipótesis de un atentado terrorista. #BKA

Phase 2 – Fahndung und Ermittlung

Unmittelbar nach einer Großschadenslage wie einem terroristischen Anschlag ist die Headline vieler Print- und Onlinemedien: „Was wir über den Anschlag wissen“.

Was ist genau passiert? Was ist über die Opfer bekannt? Was über die Täter? War es ein Terroranschlag? Wer ist verantwortlich? Fragen, die Gegenstand polizeilicher Ermittlung sind, aber häufig nicht bereits in den ersten Stunden nach dem Anschlag zweifelsfrei beantwortet werden können. Im Vordergrund steht deshalb, zu zeigen, dass das BKA etwas tut (ermitteln/fahnden) und Informationen dann zu veröffentlichen, wenn sie gesichert vorliegen. Maßnahmen, wie das Freischalten des BKA-Hinweisportals, die Entsendung der Tatortgruppe des BKA oder die Fahndung nach Tatverdächtigen, erfolgen in der Regel zeitnah zum Ereignis und sollten offen kommuniziert werden:

Der @GBA_b_BGH hat ein Strafverfahren eingeleitet und das #BKA mit den Ermittlungen beauftragt. #TrendingHashtag

Englisch

@GBA_b_BGH has instituted criminal proceedings and put the #BKA in charge of the investigations. #TrendingHashtag

Französisch

Le Procureur général fédéral @GBA_b_BGH a ouvert une instruction et chargé le #BKA de l'enquête. #TrendingHashtag

Spanisch

El fiscal @GBA_b_BGH ha abierto sumario encargando las investigaciones a la Oficina Federal de Investigación Criminal #BKA. #TrendingHashtag

Bild- und Videohinweise zum Ereignis #TrendingHashtag können auf dem #BKA-Hinweisportal hochgeladen werden: <https://www.bka-hinweisportal.de>!

Englisch

Images and videos re #TrendingHashtag can be uploaded onto the #BKA-reporting platform: <https://www.bka-hinweisportal.de>!

Französisch

Vous pouvez nous transmettre vos photos et vidéos de l'événement #TrendingHashtag via #BKA-plateforme de signalement: <https://www.bka-hinweisportal.de>!

Spanisch

Para subir fotografías y vídeos sobre #TrendingHashtag consúltese nuestro portal #BKA plataforma de informes en: <https://www.bka-hinweisportal.de>!

Danke für mehr als xxx Hinweise zu #TrendingHashtag auf dem #BKA Hinweisportal. Wir nehmen weiterhin Hinweise entgegen: <https://www.bka-hinweisportal.de>

Englisch

Thanks for more than xxx tip-offs re #TrendingHashtag we have received on the #BKA-reporting platform. Further tip-offs are welcome on <https://www.bka-hinweisportal.de>.

Französisch

Déjà + de xxx infos sur #TrendingHashtag via #BKA- plateforme de signalement. Merci! Continuez de nous renseigner sur : <https://www.bka-hinweisportal.de>

Spanisch

Gracias por las más de xxx pistas sobre #TrendingHashtag recibidas en #BKA plataforma de informes. Para más pistas: <https://www.bka-hinweisportal.de>

#Identifizierungskommission des #BKA unterstützt in/bei #TrendingHashtag bei der schnellen & sicheren Identifizierung der Opfer.

Englisch

Disaster Victim Identification Team of the #BKA assists in #TrendingHashtag for a fast & positive identification of the victims.

Französisch

Commission d'identification des victimes de catastrophes du #BKA intervient à/auprès de #TrendingHashtag afin d'identifier rapidement & formellement les victimes.

Spanisch

El equipo de identificación de víctimas de catástrofes de la #BKA colabora en #TrendingHashtag identificando a las víctimas de forma rápida y segura.

Hinweise zu Opfern bitte an Krisenreaktionszentrum des @AuswaertigesAmt - Hotline: 030-5000 3000 - oder jede Polizeidienststelle richten #BKA

Englisch

For information on victims please contact the Crisis Response Centre at @AuswaertigesAmt, hotline: 030-5000 3000, or any police station. #BKA

Französisch

Adressez vos infos sur les victimes à la cellule de crise du : @AuswaertigesAmt - n° vert 030-5000 3000 - ou à tout poste de police #BKA

Spanisch

Remitan pistas sobre víctimas al Centro de Reacción en Caso de Crisis de @AuswaertigesAmt - tfno: 030-5000 3000 - o a la policía #BKA

#IDKO des #BKA hat die xx Todesopfer vom #TrendingHashtag identifiziert. Wir gedenken der Opfer und trauern mit deren Angehörigen.

Englisch

Disaster Victim Identification Team of the #BKA has identified the xx victims who died in #TrendingHashtag. We commemorate the victims and mourn with their families.

Französisch

Commission d'identification des victimes de catastrophes du #BKA a identifié les xx victimes de #TrendingHashtag. Nos pensées vont aux victimes et à leurs proches.

Spanisch

El equipo de identificación de víctimas de catástrofes de la #BKA ha identificado a xx muertos del #TrendingHashtag. Lloramos su pérdida con sus familiares.

*#BKA bittet um Mithilfe bei #Fahndung nach Tatverdächtigen #TrendingHashtag:
<https://www.bka.de>*

Englisch

*#BKA asks for your assistance in the #searches for #TrendingHashtag suspect/s:
<https://www.bka.de>*

Französisch

*Le #BKA vous prie de participer activement à #recherches de suspects #TrendingHashtag :
<https://www.bka.de>*

Spanisch

*#BKA solicita colaboración en tareas de búsqueda de sospechosos #TrendingHashtag:
<https://www.bka.de>*

Fahndung nach Tatverdächtigem #TrendingHashtag beendet. Danke für die Unterstützung. Veröffentlichte Bilder bitte nicht weiter verwenden! #BKA

Englisch

Searches for #TrendingHashtag suspect/s concluded. Thanks for your assistance. Please do not further use published images. #BKA

Französisch

Les recherches de suspects #TrendingHashtag sont terminées. Merci de votre aide. Veuillez ne pas réutiliser les images publiées ! #BKA

Spanisch

Concluida la búsqueda de sospechosos #TrendingHashtag. Gracias por colaborar. ¡Absténganse de usar las imágenes publicadas! #BKA

Ermittlungen #TrendingHashtag: Pressemitteilung des @GBA_b_BGH zum Verfahren: <https://www.generalbundesanwalt.de/> #BKA

Englisch

#TrendingHashtag investigations: Press release on investigations by @GBA_b_BGH (Federal Prosecutor General) on <https://www.generalbundesanwalt.de/> #BKA

Französisch

Investigations #TrendingHashtag: Communiqué de presse du @GBA_b_BGH sur la procédure : <https://www.generalbundesanwalt.de/> #BKA

Spanisch

Investigación #TrendingHashtag: Comunicado de prensa de @GBA_b_BGH (Fiscal General) sobre investigación: <https://www.generalbundesanwalt.de/> #BKA

Die Bundesanwaltschaft wird heute um 15 Uhr über den aktuellen Stand der Ermittlungen #TrendingHashtag informieren. #BKA

Englisch

The Federal Prosecutor General will provide the current state of the #TrendingHashtag investigations today at xx hrs. #BKA

Französisch

Le Procureur général fédéral informera aujourd'hui à xxHxx sur l'état actuel de l'enquête #TrendingHashtag. #BKA

Spanisch

A las xx horas el fiscal dará la última hora sobre las investigaciones #TrendingHashtag. #BKA

#Pressekonferenz zum Anschlagsfall #TrendingHashtag heute um xx:xx Uhr u.a. mit #BKA-Präsident Holger Münch!

Englisch

Press conference about the #TrendingHashtag attack today at xx:xx hrs with, among others, #BKA-President Holger Münch.

Französisch

Conférence de presse sur l'attentat #TrendingHashtag aujourd'hui à xxHxx entre autres avec le Président du #BKA, M. Holger MÜNCH!

Spanisch

Conferencia de prensa comunicado sobre atentado #TrendingHashtag hoy a las xx:xx entre otros con Holger Münch (Presidente de #BKA)

Phase 3 – „Appell an den gesunden Menschenverstand“

Darüber hinaus haben die Erfahrungen in der Vergangenheit gezeigt, dass es notwendig und wichtig ist, immer wieder zu respektvollem und zurückhaltendem Verhalten aufzurufen:

Bitte gefährden Sie die Ermittlungen #TrendingHashtag nicht durch die Verbreitung von Falschinformationen & Täterpersonalien! #BKA

Englisch

Please do not jeopardise the #TrendingHashtag investigations by disseminating false information & personal details of the offender/s! #BKA

Französisch

Veillez ne pas compromettre l'enquête #TrendingHashtag en divulguant de fausses informations & des détails d'identité des auteurs ! #BKA

Spanisch

¡No ponga en peligro la investigación #TrendingHashtag difundiendo información falsa & datos de filiación de autores! #BKA

#TrendingHashtag: Wir bedanken uns für Ihre Unterstützung und bitten weiter um Zurückhaltung. Folgen Sie uns/der Polizei in xx für gesicherte Informationen

Englisch

#TrendingHashtag: Thanks for your assistance. Please show restraint and follow us/the police in xx for confirmed information.

Französisch

#TrendingHashtag: Merci de votre soutien et de rester encore discrets. Suivez-nous/la police à xx pour obtenir des informations confirmées

Spanisch

#TrendingHashtag: Agradecemos su colaboración y pedimos continúen tratando el asunto con discreción. Para obtener información fiable siga el cubrimiento que nosotros damos de los hechos/el de fuentes policiales en xx

Bitte teilen Sie keine Bilder & Videos der Verletzten und Todesopfer von #TrendingHashtag. Nehmen Sie Rücksicht auf Angehörige und Hinterbliebene.

Englisch

Please do not share images & videos of the #TrendingHashtag victims. Show consideration for next of kin and surviving family members.

Französisch

Ne partagez pas d'images & vidéos des morts et blessés de #TrendingHashtag. Faites preuve de respect envers les proches et rescapés

Spanisch

Absténganse de compartir fotos & vídeos de heridos o víctimas mortales de los hechos #TrendingHashtag. Tengan en cuenta a los familiares de los heridos y muertos.

Bitte haben Sie Verständnis: Wir können keine Auskünfte zu laufenden Ermittlungen & personenbezogenen Anfragen erteilen. #TrendingHashtag

Englisch

Please bear in mind: No information can be provided on ongoing investigations & person-related enquiries. #TrendingHashtag

Französisch

Merci de comprendre que nous ne pouvons rien dire sur l'enquête en cours ni répondre à des demandes visant des personnes. #TrendingHashtag

Spanisch

Rogamos su comprensión: No podemos dar información sobre investigaciones en curso & datos sobre personas. #TrendingHashtag