

Krisenhandbuch | Vorlage

Das Krisenhandbuch ist das zentrale Dokument zur schnellen Bewältigung einer Krise. Es sollte prägnant sein und Informationen so bereitstellen, dass sie über Links zu den jeweiligen Unterdokumenten führen.

Inhaltsverzeichnis

Das Inhaltsverzeichnis ermöglicht eine schnelle Navigation; idealerweise sind hier die jeweiligen Kapitel verlinkt.

Drop Zone

Hier werden Links zu Artikeln, Presseberichten, Studien und anderen wichtigen Dokumenten gesammelt, die zum Verständnis der Krise notwendig sind und von allen Rollen in den Krisenstäben beachtet werden sollten.

Grundtexte | Organisation

Selbstverständnis

In Krisenzeiten werden häufig Ansprüche an die Organisation gestellt, die nicht zu ihren Aufgaben und Tätigkeitsbereichen gehören. Dieser Druck kann die Beteiligten verunsichern und zu unklarer Kommunikation führen. Hier wird die Aufgabe der Organisation klar definiert und mit grundlegenden Texten wie Gesetzen oder Stiftungssatzungen festgehalten.

Rollendefinition

Welche Rollen und Handlungsspielräume ergeben sich für die Organisation aus dem Auftrag im Krisenfall?

Themen und Inhalte | Diskurs

Das Diskursfeld

Eine Übersicht und Bewertung aller Begriffe in den jeweiligen Diskursfeldern. Hier werden die roten Linien der Organisation definiert und für alle Beteiligten nachvollziehbar dokumentiert.

Verortung aller Akteur:innen und Stakeholder:innen

Eine Übersicht über die Beteiligten aus dem eigenen Haus sowie aus dem politischen und öffentlichen Raum.

Handlungsmaximen

Hier wird die Krisenkommunikationsphilosophie festgelegt. Was will die Organisation erreichen?

Code of Conduct

In einem Verhaltenskodex (Code of Conduct) werden alle relevanten Prinzipien für das Verhalten der Organisation festgeschrieben. Dies gilt auch für moralische, politische und zwischenmenschliche Fälle und dient als freiwillige Selbstverpflichtung.

Hausrecht

Informationen über die Hausordnung, Compliance sowie Ansprechpartner:innen im Gebäudemanagement und Sicherheitspersonal.

Versammlungsrecht

Dokumentation des Versammlungsrechts und seiner Anwendungsfälle.

Kunstfreiheit

Dokumentation der rechtlichen Bestimmungen und Überlegungen zur Anwendung im eigenen Haus.

Meinungsfreiheit

Dokumentation der rechtlichen Bestimmungen und Überlegungen zur Anwendung im eigenen Haus.

Digitaler Raum und Plattformen

Dokumentation der relevanten Aspekte in Bezug auf Medienrecht, Datenschutz oder Netzwerkdurchsetzungsgesetz.

Texte & Maßnahmen | Kommunikation

Textbausteine

Vorlagen für Social-Media-Kommentare, Presseanfragen oder interne Nachfragen.

Grundlagen Community Management

Linklisten, Infomaterial und Textbausteine für die Community-Manager.

Darksite

Einrichtung von Webseiten, die nur im Notfall freigeschaltet werden. Diese dienen zur Hintergrundkommunikation oder auch zur Dokumentation der eigenen Haltung.

Ansprechpartner:innen

Kontaktdaten und Rollenbeschreibung der im Krisenfall beteiligten Mitarbeiter:innen, Dienstleister:innen, Polizei sowie Medienvertreter:innen und politischen Akteuren.

Netzwerk & Freunde des Hauses

Kontaktlisten zu Partner:innen, Fördernden oder befreundeten Organisationen, die Unterstützung bieten können.

Teamkommunikation | Social-Media-Tools

Interne Kommunikation & Krisenchat

Einrichtung gemeinsamer Kanäle in einem verfügbaren Tool.

Social Media & Social Listening

Einrichtung von Accounts zur Überwachung der Kommunikation.

Ablage Dokumentation

Links zur Cloud und zentralen Ablageplattformen.

Vor Ort | Sicherheit

Gebäudesicherheit

Dokumentation der Analyse der Gebäudestrukturen Krisenhandbuch | Vorlage

Hausrecht

Hausordnung und Zuständigkeiten der Durchsetzung.

Sicherheits- und Awareness-Teams

Training für die Teams, Schulung und Weitergabe der Kommunikationswege und des Rollenkonzepts.

Struktur & Workflows | Organisation

Organigramm Organisation & Leitungsebene

Das Organigramm skizziert den Regelbetrieb, markiert Beteiligte und Rollen.

Entscheidungswege

Die Entscheidungswege im Krisenfall sowie im Regelbetrieb werden als Prozessskizze dargestellt. Dies umfasst auch Informationsketten, Reaktionszeiträume und Freigabeprozesse.

Bereich Kommunikation

Wer ist aktiv an der Kommunikation beteiligt, welche Rollen sind besetzt, welche müssen im Krisenfall aktiviert werden, wer ist zuständig und wie laufen die Berichtslinien?

Struktur Krisenstab, Task Force oder Abteilung – Beteiligte

Je nach Krisentypologie werden Teamzusammensetzungen definiert und Beteiligte zugewiesen.

Archiv | Dokumentation

Hier werden veraltete Links und Informationen abgespeichert, die eventuell noch einmal zur Analyse des Krisenverlaufs wichtig werden könnten.