

Anweisung des Dezernenten für Jugend , Soziales, Bildung, Kultur und öffentliche Ordnung zum Umgang mit Krisensituationen in seinem Dezernat

Extreme Ereignisse wie die Todesfälle der Kinder Kevin aus Bremen und Lea-Sophie aus Schwerin oder die schwere Körperverletzung eines kleinen Mädchens aus Greifswald rücken die Kinder- und Jugendhilfe der Stadt immer wieder in den öffentlichen Fokus.

Die resultierende Diskussion in den Medien erfordert ein abgestimmtes Verhalten und ein Krisenmanagement der beteiligten Personen gegenüber der Öffentlichkeit und der regionalen Presse.

Ein Leitfaden zum Umgang mit solchen Krisensituationen wird damit unbedingt notwendig. Hier soll allen Akteuren der Verwaltung eine Richtschnur zur Kommunikation und Handlungsweise gegenüber Vertretern der Presse und der Öffentlichkeit an die Hand gegeben werden.

01. Vor einer Krise

- Der Amtsleiter verfügt über die wichtigsten Telefonnummern seiner Mitarbeiter, um in Krisensituationen, auch außerhalb der Arbeitszeit, Informationen und Auskünfte zu erhalten.
- Der Dienstvorgesetzte, Abteilungsleiter, Amtsleiter bzw. Dezernent ist im Vorfeld schriftlich, bei Zeitmangel telefonisch zu informieren, wenn aufgrund von Sachverhalten Krisensituationen drohen, die von öffentlichem Interesse sein könnten.

02. Definition Krise

- Eine Krise ist ein außergewöhnliches Vorkommnis mit hohem öffentlichen Interesse, wie zum Beispiel Kindesmisshandlung, Kindesötung, Freiheitsentzug oder massive Übergriffe auf Schutzbefohlene.
- Schon vor Anfrage der regionalen Presse gelten genannte Vorkommnisse als Krisensituationen, die die Punkte 03 bis 07 nach sich ziehen.

03. Informationen

- Beim Vorliegen einer Krisensituation sind durch den zuständigen Bearbeiter alle Informationen unverzüglich an den Dienstvorgesetzten schriftlich weiterzuleiten. Diese Informationen haben vollständig zu erfolgen, ggf. ist insbesondere in der Kinder- Jugendhilfe der betreffende Aktenvorgang in zweifacher Kopie an den Abteilungsleiter und Amtsleiter abzureichen (interne Transparenz).

Telefonnummern:

Dezernent:	Vertreter:
Amtsleiter:	Vertreter:
Abteilungsleiter:	Vertreter:
Sachgebietsleiter:	Vertreter:

04. Krisenteam

- Der Amtsleiter hat den zuständigen Dezernenten über alle vorliegenden Informationen unverzüglich zu informieren und den Dezernenten bei der Bildung eines Krisenteams zu unterstützen.

Die Zusammensetzung des Krisenteams:

- Dezernent
- Amtsleitung
- Abteilungsleitung
- Fallzuständige Sozialarbeiter/Vertreter/Sachbearbeiter
- Pressestelle
- Rechtsabteilung (bei Bedarf)

05. Die Tätigkeit im Krisenteam

- Die Tätigkeit im Krisenteam besitzt absolute Priorität.
- Innerhalb dieses Teams erfolgt die Festlegung von Verantwortlichkeiten, insbesondere des beauftragten Vertreters, die in der Öffentlichkeit und gegenüber den Medien Auskünfte und Erklärungen abgeben.
- Der fallzuständige Mitarbeiter ist berechtigt und verpflichtet, seine bereits feststehende Termine selbstständig zu verlegen, abzusagen etc..
- Es wird ein Mitglied des Krisenteams benannt, das ausschließlich den Kontakt zu Dritten, wie Ärzten, Kliniken und Polizei hält.
- Es ist zu prüfen, ob Dritte wie Ärzte, Polizei, Staatsanwaltschaft, Träger von Einrichtungen usw. in die Arbeit des Krisenteams einzubeziehen sind bzw. inwieweit die Tätigkeit mit diesen Institutionen abgestimmt werden kann und muss.
- Es folgt eine gemeinsame Fallanalyse und Bewertung der Ereignisse, hier raus resultieren erste Maßnahmen.
- Vereinbarungen zu Verantwortlichkeiten und der zeitlichen Abfolge werden getroffen und protokolliert.
- Es erfolgt durch den Dezernenten eine Information an den Oberbürgermeister über den Sachverhalt und das weitere Vorgehen.
- Ggf. Presseerklärung/ -mitteilung durch den Dezernenten.

06. Die Pressekonferenz

Sinn und Zweck einer Pressekonferenz besteht darin, Vertreter der Medien mit sachlichen Informationen zur aktuellen Sachlage zu versorgen, und eventuelle negative Pressekampagnen und Berichterstattungen zu verhindern. Eine Pressekonferenz kann außerdem ermöglichen, durch den souveränen Umgang mit Krisensituationen, das positive Image der Kinder- und Jugendarbeit zu stärken. Beachtung finden muss, dass zwischen dem Bekanntwerden einer Krisensituationen und der Einberufung einer Pressekonferenz stehen nur wenige Stunden zur Verfügung, um eine negative Pressekampagne zu verhindern.

- Das Krisenteam bestimmt den Teilnehmerkreis aus der Verwaltung für die Pressekonferenz.
- Das Krisenteam prüft die Möglichkeit einer gemeinsamen Pressekonferenz mit Polizei, Klinik, Staatsanwaltschaft, Betroffenen etc.
- In der Konferenz ist dafür Sorge zu tragen, dass:
 - der Fall dargestellt und analysiert wird,
 - die Achtung der Opfer erfolgt,
 - keine Sachverhalte verschwiegen werden,
 - bei Nichtnennung von Sachverhalten aus Datenschutz- oder Ermittlungsgründen eine Begründung abgegeben wird,

- ggf. Fehler und mögliche Konsequenzen eingeräumt werden,
- ausschließlich gerichtsfeste Aussagen erfolgen,
- der Daten- und Vertrauensschutz gewahrt wird.

07. Nach der Pressekonferenz

- Es erfolgt eine tägliche Situations- und Medienanalyse durch das Krisenteam.
- Der Dezernent informiert nach eigenem Ermessen den Oberbürgermeister über den Fortgang der Ereignisse und die daraus resultierenden Maßnahmen.
- Partner und Dritte, die nicht an der Pressekonferenz teilgenommen haben, sind über den Sachverhalt und das weitere Vorgehen zu informieren.
- Das Krisenteam legt die weiteren Schritte fest.
- Die Medien werden ggf. über die weiteren Schritte informiert.
- Das Krisenteam entscheidet über Fortführung/ Beendigung der Krisenarbeit.

Greifswald, den