

Kommunikationskonzept (vorläufige Fassung)

KRITIS DIALOG



Inhalt:

Autor:innen:	Rebel Deutschland GmbH, Düsseldorf
Auftraggeber:	Kreis Euskirchen
Status:	vorläufig
Stand:	20.03.2025



Inhaltsverzeichnis

1. Kommunikation zur Steigerung von Resilienz im Projekt KRITIS-Dialog	3
2. Geeignete Konzepte als Grundlage für die Kommunikation in KRITIS-Dialog	5
2.1 Wissenschaftlicher Hintergrund zu Kommunikationskonzepten	5
2.2 Beispiele aus anderen Förderprojekten	7
2.3 Überblick über relevante Kommunikationsformate	10
3. Konzept und Kernelemente für die Kommunikation in KRITIS-Dialog	13
3.1 Rahmenbedingungen und Ziele	13
3.2 Positionierung und Struktur	13
3.3 Festlegung von Kommunikationsgrundsätzen	17
3.4 Auswahl geeigneter Formate für die interne Kommunikation	17
3.5 Zeitplan/Ablaufplan für die interne Kommunikation	24
3.6 Auswahl geeigneter Formate für die externe Kommunikation	27
4. Erfahrungen aus dem Projekt KRITIS-Dialog	30
4.1 Evaluation der einzelnen internen Kommunikationsformate in 2024	30
4.2 Evaluation der externen Kommunikationsformate in 2024	33
5. Fazit und Empfehlungen für eine erfolgreiche Anwendung	34



1. Kommunikation zur Steigerung von Resilienz im Projekt KRITIS-Dialog

Im Rahmen des Projekts „KRITIS-Dialog – Schutz kritischer Infrastrukturen durch Resilienzgovernance“ steht für den Kreis Euskirchen das Ziel im Fokus, die Widerstandsfähigkeit und Handlungsfähigkeit der Region langfristig zu stärken. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf die Leistungsfähigkeit der kritischen Infrastrukturen und deren Resilienz gegenüber unbekanntem Einflüssen. Im Zentrum des Projekts steht der Aufbau eines Netzwerks, um auf den Krisenfall vorbereitet zu sein und die Resilienz der Region zu stärken. Die Netzwerkpartner:innen bestehen aus den Betreibern der kritischen Infrastrukturen, der Kreisverwaltungen (die im Krisenfall als Bindeglied zur Bevölkerung und den Kommunen fungiert und Aufgaben koordiniert) und den Verantwortlichen im Bereich der Daseinsvorsorge zur Risikoversorgung. Ein weiteres Ziel ist es, das gegenwärtige Bewusstsein der Bevölkerung hinsichtlich Krisenanfälligkeit zu nutzen, den Resilienzgedanken in der Bevölkerung zu verankern und Selbstvorsorge zu fördern.

Ein geeignetes, zielgruppenspezifisches Kommunikationskonzept spielt für die Akzeptanz und den Erfolg des Risikodialogs zur Steigerung der Resilienz der kritischen Infrastrukturen im Kreis Euskirchen eine entscheidende Rolle.

Das liegt darin begründet, dass:

- das Ziel des Modellvorhabens – die Erhöhung der Resilienz durch den Risikodialog – ein abstraktes Ziel ist, das nur schwer messbar ist. Dementsprechend ist eine klare Kommunikation des Mehrwerts einer aktiven Beteiligung notwendig, um so die Identifikation mit dem Projekt zu stärken.
- neue Kommunikationsstrukturen zwischen Akteur:innen etabliert werden sollen, die bislang weniger miteinander kommunizieren und unter denen zunächst Vertrauen und eine gemeinsame Arbeitsbasis geschaffen werden muss.
- die Art und Weise der verschiedenen Akteur:innen zu kommunizieren, Informationen zu teilen und zu kollaborieren sehr unterschiedlich ist. Dadurch können im Projektverlauf Missverständnisse und Unklarheiten entstehen.
- unter den Akteur:innen erst ein Bewusstsein für die anderen Netzwerkpartner:innen und deren Bedarf an Informationen geschaffen werden muss. Ein gemeinsames Verständnis dafür, dass das Teilen bestimmter Informationen zur Steigerung der Resilienz beiträgt, muss erst entwickelt werden.
- die Ziele, Prioritäten und Motivationen der verschiedenen Akteur:innen nicht immer deckungsgleich sind.
- bereits Strategien und Konzepte zur Resilienz der kritischen Infrastruktur von einzelnen Akteur:innen ausgearbeitet und in die Umsetzung gebracht werden, diese bislang aber weniger geteilt und kommuniziert wurden.

Wie wichtig ein passendes Kommunikationskonzept ist, hat die Startphase des vorliegenden Modellprojekts gezeigt. In den ersten Monaten gestaltete sich die Kommunikation zwischen den Netzwerkpartner:innen herausfordernd. Es fehlte an klaren Ansprechpersonen innerhalb der involvierten Organisationen, einem Verständnis für die Relevanz und das Potenzial des Projekts und einer aktiven Beteiligung durch die Netzwerkpartner:innen.

Dementsprechend dient das **Kommunikationskonzept** dazu, die Vernetzung und den Risikodialog zwischen den benannten Netzwerkpartner:innen zu fördern, Kommunikationsformate zu definieren und einen verstetigten Fahrplan zum Austausch vorzuschlagen. So wird der Dialog im Projekt strukturiert und gestärkt.

Als Modellvorhaben dient der KRITIS-Dialog als Blaupause für weitere Regionen, sodass die entwickelten und festgelegten Kommunikationsstrukturen in einem iterativen Prozess evaluiert werden. So können sowohl für den KRITIS-Dialog notwendige Anpassungen der Kommunikationsstruktur vorgenommen als auch Erkenntnisse und Ergebnisse für eine mögliche Übertragbarkeit des Konzepts auf andere Regionen gezogen werden.

Die Inhalte des Kommunikationskonzepts basieren auf gemeinsamen Diskussionen mit den Netzwerkpartner:innen, um unterschiedliche Bedarfe, Inhalte und Präferenzen zum Dialog abzubilden und eine Kommunikationsstruktur festzulegen, die für alle realisierbar ist.

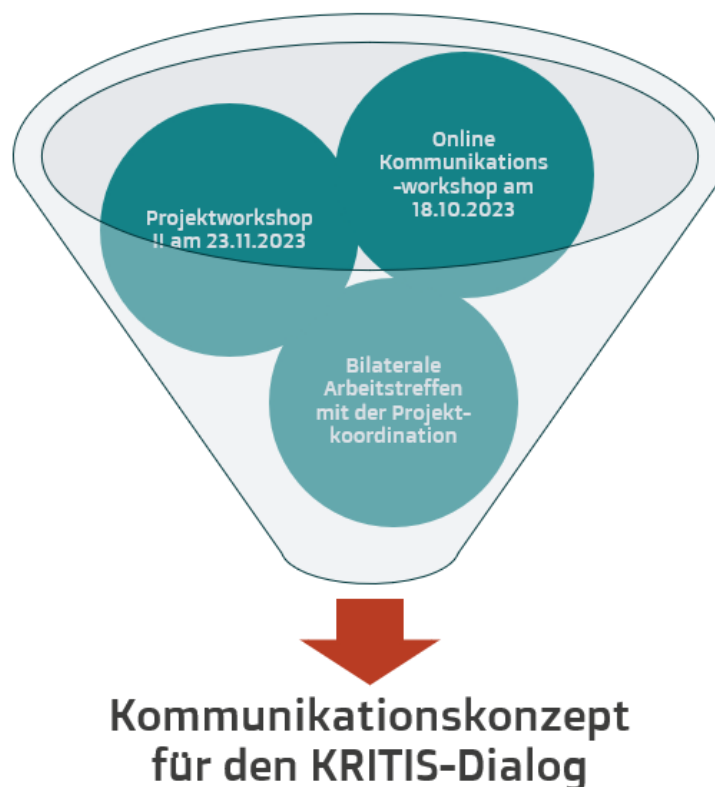


Abbildung 1: Übersicht zu Projekttreffen, aus denen Inhalte in das Kommunikationskonzept einfließen

Online-Workshop zur Kommunikation:

In einem ersten online-Workshop wurden Austauschbedarfe und präferierte Kommunikationswege identifiziert sowie Themen, Inhalte und Formate für die interne Kommunikation im KRITIS-Dialog diskutiert.



Zweiter Projektworkshop:

Im zweiten großen Projektworkshop stand die Diskussion zur Ausgestaltung der präferierten Kommunikationsformate mit den Netzwerkpartner:innen im Fokus. Hier wurden Fragen diskutiert wie:

- Welche Inhalte können/sollen im Rahmen der jeweiligen Formate besprochen werden. Wo sind mögliche Grenzen?
- Welche Struktur (Zielgruppe, Umfang, Turnus) sollen die Formate haben?
- Wer ist für die Umsetzung der Formate verantwortlich?

Weitere Arbeitstreffen:

Die diskutierten Inhalte und Anregungen der Netzwerkpartner:innen wurden zusammengefasst und sind in das Kommunikationskonzept eingeflossen. In weiteren Arbeitstreffen wurden die nächsten Umsetzungsschritte des Dialogs geplant.

2. Geeignete Konzepte als Grundlage für die Kommunikation in KRITIS-Dialog

2.1 Wissenschaftlicher Hintergrund zu Kommunikationskonzepten

Um eine konzeptionelle Grundlage für das Kommunikationskonzept für den KRITIS-Dialog zu schaffen, folgt zunächst ein Kurz-Überblick über konkrete Umsetzungshinweise aus deutschen und internationalen Forschungsergebnissen.

Bei dem vorliegenden Modellvorhaben handelt es sich um die Kooperationsform eines „Multi-Akteurs-Projekts“. Diese Methode der Zusammenarbeit findet in den unterschiedlichsten Branchen und Sektoren Anwendung – überwiegend dort, wo öffentliche und soziale Träger Projekte zur Steigerung des Gemeinwohls initiieren. Daher werden die Planung und Umsetzung von Multi-Akteurs-Projekten vor allem im Zusammenhang mit der internationalen Zusammenarbeit und in Publikationen von Stiftungen und Universitäten diskutiert.

Da in Multi-Akteurs-Projekten Akteur:innen mit verschiedensten Hintergründen, Ressourcen und Motivationen aufeinandertreffen, spielt ein zielgruppenspezifisches Kommunikationskonzept eine entscheidende Rolle für den Erfolg eines Projekts.

Im Folgenden werden einige Umsetzungshinweise und Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Kommunikation in Multi-Akteurs-Projekten identifiziert:

- **Entwicklung eines Kommunikationskonzepts gemeinsam mit den involvierten Akteur:innen:** Ein gemeinsam mit den Akteur:innen entwickeltes Kommunikationskonzept stellt sicher, dass sich die Erwartungen der Akteur:innen im Konzept widerspiegeln¹ und

¹ Brouwer, Woodhill et.al. (2016): “The MSP Guide, How to design and facilitate multi-stakeholder Partnerships”, Wageningen: Wageningen University and Research, WCDI, and Rugby, UK: Practical Action Publishing, https://mspguideorg.files.wordpress.com/2021/12/the_msp_guide_3rd_ed_2019_wcdi_brouwer_woodhill.pdf



erleichtert so eine gezielte interne Kommunikation, die den Zusammenhalt und das gemeinsame Agieren der Akteur:innen fördert.²

- **Entwicklung einer Kommunikationsstruktur und Festlegung von Kommunikationsregeln:** Gemeinsame Kommunikationsregeln können helfen, Herausforderungen in der Kommunikation zwischen verschiedenen Akteur:innen zu erleichtern.³ So kann eine Kommunikationsregel sein, dass „eine leichte und verständliche Kommunikation“ gewählt wird, anstelle von Fachsprache, die oftmals nicht für alle Parteien gleichermaßen verständlich ist.⁴ Zudem kann eine transparente Kommunikation in den Kommunikationsregeln verankert werden. Durch diese soll sichergestellt werden, dass alle Akteur:innen informierte Entscheidungen treffen und sich als gleichberechtigte Partner:innen begegnen können.
- **Entwicklung eines gemeinsamen Ziels:** Die Erarbeitung gemeinsamer Ziele sowie einer Vision, die das transformative Potential des Projekts umschreibt, fördern Engagement und Verantwortungsgefühl der Akteur:innen.⁵
- **Trennung der internen und externen Kommunikation:** Eine Trennung der internen und externen Kommunikation ist hilfreich, um zielgruppenspezifisch kommunizieren zu können.⁶ Beispielsweise kann durch eine gezielte interne Kommunikation (z. B. von „Etappensiegen“) eine fortlaufende Motivation der involvierten Akteur:innen angestrebt werden, während die externe Kommunikation der Information der Öffentlichkeit dient.⁷
- **Festlegung der Rollen und Bedürfnisse der involvierten Akteur:innen und entsprechende Kommunikation⁸:** Häufige Herausforderungen in Multi-Akteurs-Projekten sind „fehlendes Vertrauen“ und „unterschiedliche Ansichten“.⁹ Um effizient zu arbeiten und asymmetrischen Machtverhältnisse entgegenzuwirken müssen die Beiträge und Pflichten der Akteur:innen definiert sein.
- **Regelmäßige Evaluation des Kommunikationskonzepts:** Eine regelmäßige Evaluation des Kommunikationskonzepts hilft, Kommunikationskanäle und Formate zu prüfen und gegebenenfalls zielgruppengerecht anzupassen.¹⁰

² Bertelsmann Stiftung (2016): „Praxisratgeber Zivilgesellschaft: Gemeinsam Wirken. Auf dem Weg zu einer wirkungsvollen Zusammenarbeit“: https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/BST_BR_GemeinsamWirken_final.pdf

³ Partnerschaften 2030 (2023): „Erste Schritte in einer Multi-Akteurs-Partnerschaft“: https://partnerschaften2030.de/app/uploads/2023/10/Tipps-aus-der-Praxis_Erste-Schritte-in-Multi-Akteurs-Partnerschaften.pdf

⁴ McManus, Tennyson (2008): Talking the Walk: A Communication Manual for Partnership Practitioners. IBLF/The Partnering Initiative. <https://lib.icimod.org/record/13953>

⁵ Partnerschaften 2030 (2023): „Erste Schritte in einer Multi-Akteurs-Partnerschaft“: https://partnerschaften2030.de/app/uploads/2023/10/Tipps-aus-der-Praxis_Erste-Schritte-in-Multi-Akteurs-Partnerschaften.pdf

⁶ S.o.

⁷ S.o.

⁸ S.o.

⁹ McManus, Tennyson (2008): Talking the Walk: A Communication Manual for Partnership Practitioners. IBLF/The Partnering Initiative. <https://lib.icimod.org/record/13953>

¹⁰ S.o.

- **Auswahl geeigneter zielgruppenspezifischer Formate:** Das Umweltbundesamt Österreichs hat einen „Leitfaden zur erfolgreichen Kommunikation“¹¹ im Bereich der Klimaanpassung veröffentlicht, der Hinweise zur Entwicklung wirksamer zielgruppenspezifischer Kommunikationsformate gibt. Demnach sind unter anderem die folgenden Schritte bei der Auswahl von geeigneten Kommunikationsformaten relevant:
 - Nutzung der Ergebnisse aus einer Zielgruppenanalyse
 - Begründete Auswahl, Kombination und Verbreitung der Kommunikationsformate:
 - Geeignete Fragen zur Auswahl umfassen: Passt das Format zu meiner Zielgruppe? Nutzt die Zielgruppe das Kommunikationsformat und die damit verbundenen Kommunikationskanäle? Sind genug Ressourcen zur Realisierung des Formats verfügbar?
 - Formulierung formatspezifischer Ziele
 - Die Formulierung formatspezifischer Ziele hilft bei der fokussierten Entwicklung des Formats sowie bei einer möglichen Evaluation.
 - Kreativer und zielgruppenorientierter Einsatz von Design und Sprache
 - Dabei wird die Kombination verschiedener Kommunikationsformate als effektiver erachtet als die Nutzung einzelner Formate. Zudem weist der Leitfaden darauf hin, dass eine Evaluation der Kommunikationsmaßnahmen sinnvoll ist.

Zusammenfassend lässt sich aus den oben genannten, wissenschaftlichen Arbeiten und Studien ableiten, dass ein kollektiv entwickeltes Kommunikationskonzept inkl. Kommunikationsregeln, ein gemeinsames Ziel, eine Trennung der internen und externen Kommunikation, festgelegte Verantwortlichkeiten sowie die Auswahl zielgruppenspezifischer Formate eine entscheidende Rolle für den Erfolg von Multi-Akteurs- Projekten spielen.

2.2 Beispiele aus anderen Förderprojekten

Wie sich die in Kapitel 2.1 beschriebenen Erfolgsfaktoren und Hinweise in die Praxis umsetzen lassen, zeigen verschiedene Förderprojekte, in denen Kommunikationskonzepte implementiert wurden.

Förderprojekt: champ14.0ns

Im bilateralen Leitprojekt champ14.0ns¹², gefördert durch das österreichische Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt und Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) sowie das deutsche Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK), wurde eine dezidierte „Kommunikations- und Disseminationsstrategie“¹³ erarbeitet. Im Rahmen von champ14.0ns wird die Nutzung von produktionsrelevanten Daten in der Holzindustrie vorangetrieben, mit dem Ziel der (Weiter-) Entwicklung von Methoden und Werkzeugen, die eine intelligente und souveräne

¹¹Umweltbundesamt Österreich (2014): „Klimawandel findet statt. Anpassung ist nötig. Ein Leitfaden zur erfolgreichen Kommunikation.“: <https://www.umweltbundesamt.at/fileadmin/site/publikationen/DPI144.pdf>

¹² Popanton, Hofer, Engel (2022): „champ4.0lons“ - D10.1: Kommunikations- und Disseminationsstrategie: https://www.champi40ns.eu/wp-content/uploads/2022/08/champ14.0ns_D10.1_Kommunikations-und-Disseminationsstrategie_20220831.pdf

¹³ Dissemination: Ein im Englischen geläufiger Ausdruck, der im Bereich der Kommunikation für das "Verbreiten" einer oder mehrerer Nachricht an die Öffentlichkeit steht.



Nutzung von Daten in der Produktion erlauben.¹⁴ Zudem sollen die Potenziale der unternehmensübergreifenden Datennutzung in der Produktion verdeutlicht werden. Kommunikativ soll über die Projektlaufzeit einerseits Aufmerksamkeit für die Thematik geschaffen werden, andererseits eine Community aufgebaut werden, welche die Ziele des Projekts unterstützt.

Für die interne Kommunikation wurde zu Beginn die proaktive Kommunikation gegenüber allen Partner:innen verstärkt, um eine Kommunikationsstruktur zu etablieren. Folgende Formate zur internen Kommunikation wurden etabliert:

- **Jour Fixe:** Eignet sich, um den Informationsfluss von Forschungs- und Praxispartner:innen stetig in Bewegung zu halten, schnell auf Neuigkeiten reagieren zu können und eine Abstimmung und Transparenz aller Tätigkeiten sicherzustellen.
- **Konsortialtreffen & Etablierung eines Lenkungsausschuss:** So wird der stetige Austausch zwischen den Konsortialpartner:innen gesichert.
- **Datenaustausch:** Eine gemeinsame Ablage in Microsoft Teams wurde zum Datenaustausch gewählt. Dort werden relevante Informationen abgelegt und mit allen Akteur:innen geteilt.
- **Mailing-Liste:** Eine Mailing-List soll einen regelmäßigen Kommunikationsfluss sicherstellen.

Für die externe Kommunikation wurden unter anderem folgende Formate gewählt:

- **Website:** Die Website (<https://www.champi40ns.eu/>) stellt das „Haupt-Kommunikationstool des Projekts“ für die externe Kommunikation dar. Auf der Website werden unter anderem Projektergebnisse zur Verfügung gestellt.
- **Social Media:** LinkedIn und Twitter werden über die gesamte Projektlaufzeit genutzt und konkrete Hashtags zur Erhöhung des Wiedererkennungswert verwendet.
- **Newsletter:** Der Newsletter bietet einen Überblick über neue Entwicklungen und Fortschritte im Projekt. Der Newsletter wird vierteljährlich versendet. Entsprechende E-Mail-Adressen werden von allen Partnern des Konsortiums in einer DSGVO konformen Weise gesammelt oder über das vorgesehene Formular auf der Website eingeholt.
- **Presseaussendungen:** Presseaussendungen werden genutzt, um Nachrichten über das Projekt möglichst breit zu streuen. Zeitpunkte und Inhalte werden über den Jour Fixe abgestimmt.

Die Formate für die externe Kommunikation wurden auf Basis einer kurzen Umfrage unter den relevantesten Zielgruppen ausgewählt.

Bei champI4.0ns handelt es sich um ein laufendes Projekt (Stand: Januar 2024, Projektlaufzeit bis 2026). Um den Fortschritt der Kommunikations- und Disseminationsaktivitäten zu evaluieren, wurden Erfolgskriterien definiert, die den gesamten Projektzyklus hindurch als Indikator für den Erfolg der Maßnahmen gelten. Diese legen für jedes interne und externe Kommunikationsformat eine Zielgröße fest.

¹⁴ ChampI4.0ns (2023): <https://www.champi40ns.eu/>



Förderprojekt: Reallabor für nachhaltige Mobilitätskultur - Future City Lab

Das Future City Lab Stuttgart, gefördert durch das Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst des Landes Baden-Württemberg, macht die „kulturelle Dimension der nachhaltigen Mobilität“ zu seinem Thema.¹⁵ Das Reallabor dient als Forum und Netzwerk für neue Partnerschaften. Neben Wissenschaftler:innen aus verschiedenen Branchen und Sektoren wirken auch studentische Initiativen, kulturelle Institutionen, Firmen, Verbände und Vereine, Politik und Verwaltung sowie zivilgesellschaftliche Akteur:innen aus Stadt und Region aktiv am Forschungsprozess mit.

In der zweiten Förderphase des Reallabors wurde der Schwerpunkt der Realexperimente auf die Interaktion und Zusammenarbeit zwischen den zivilen Akteur:-innen und der Verwaltung gelegt.

Dazu wurden unter anderem folgende Schritte und Formate für die Kommunikation als sinnvoll identifiziert:¹⁶

- **Jour Fixe:** Etablierung eines Jour Fixe, um dort in den Austausch mit den relevanten, internen Akteur:innen zu gehen. Dort kann eine benötigte Kommunikationsstrategie nicht nur entwickelt, sondern auch gezielt umgesetzt werden. Durch den regelmäßigen Austausch entstehen Verbindlichkeit und Transparenz in der Zusammenarbeit.
- **Kommunikationsstrategie:** Entwicklung einer Kommunikationsstrategie im Rahmen des Jour Fixe, wodurch eine Einbindung der relevanten Akteur:innen in die Erstellung der Strategie erfolgt. Diese soll als Flyer für die Öffentlichkeit leicht zugänglich und verständlich sein.
- **Netzwerkplattform:** Eine Netzwerkplattform kann den Austausch zwischen den internen und externen Akteur:innen erleichtern. Sie bietet potenziell die Möglichkeit des Austauschs, der Vernetzung und der Information.
- **Festlegung der Rollen und Verantwortlichkeiten der Akteur:innen:** Eine feste Aufgabenverteilung unter den festgelegten Ansprechpersonen (und deren Vertreter:innen) fördert die effiziente Zusammenarbeit und den (informellen) Informationsaustausch.

Das Reallabor zeigt, wie eine offene, strategische und kontinuierliche Kommunikation verschiedener Akteur:innen Transformationen - in diesem Fall im Bereich der Mobilität - katalysieren kann.

Basierend auf den obenstehenden Erkenntnissen aus Wissenschaft und Praxis fußt die Entwicklung des Kommunikationskonzepts daher auf folgenden Arbeitsschritten:¹⁷

1. **Zieldefinition:**

Es ist entscheidend, dass alle Mitglieder des Netzwerks ein gemeinsames Verständnis der Projektziele, Projektprioritäten und der Projektbotschaften haben. Dies unterstützt die zielgerichtete und effiziente Kommunikation und minimiert Missverständnisse. Das Ziel der internen Kommunikation im Netzwerk muss klar definiert werden, um darauf

¹⁵ Schaufler, Staffer (2020): Meilensteine der Verstetigung. Reallabor für nachhaltige Mobilitätskultur: https://elib.uni-stuttgart.de/bitstream/11682/11093/1/Reallabor-RNM-Zines-E-Meilensteine_der_Verstetigung-IAT-2020.pdf

¹⁶ S.o.

¹⁷ Schmidtbauer, Knödler Bunte (2004): Das Kommunikationskonzept. Konzepte entwickeln und präsentieren. Talpa-Verlag, 2004.



aufbauend die Struktur und geeignete Formate festlegen zu können. Kommunikationsziele können z.B. Wissensaustausch, Kooperationsförderung oder Unterstützung von Entscheidungsprozessen sein.

2. Positionierung und Struktur:

Die Mitglieder im Netzwerk sollten eine klare Vorstellung davon haben, welche Rolle sie jeweils im Netzwerk innehaben und welche Aufgaben, aber auch welcher Mehrwert damit verbunden ist. Dies fördert die Effizienz in der Kommunikation und erhöht das Engagement der Netzwerkpartner:innen. Die Festlegung der relevanten Kommunikationsrichtungen im Netzwerk, um abzubilden welche Partner primär oder sekundär miteinander kommunizieren. Daraufhin können Anforderungen an die einzelnen Kommunikationsverbindungen festgelegt werden.

3. Festlegung von Kommunikationsrichtlinien/-grundsätzen:

Eine offene Kommunikationskultur fördert den Wissensaustausch und die Ideenentwicklung innerhalb eines Netzwerks. Netzwerkpartner:innen sollten die Gelegenheit haben, ihre Meinungen, Bedarfe, Bedenken und Vorschläge offen in den Dialog einbringen zu können. Dadurch bildet sich eine ganzheitliche Sicht auf die Herausforderungen und Möglichkeiten, die der Dialog mit sich bringt, ab. Die Netzwerkpartner:innen folgen unterschiedlichen Handlungslogiken und Interessenslagen, daher ist es wichtig, eine gemeinsame Sprache und ein gemeinsames Verständnis im Netzwerk zu etablieren.

4. Planung zur Auswahl von geeigneten Formaten und Kommunikationsmaßnahmen:

Entsprechend der vorher identifizierten Struktur und Anforderungen, sollten geeignete Formate und Kommunikationskanäle ausgewählt werden, welche die unterschiedlichen Bedarfe der Netzwerkpartner:innen abdecken.

2.3 Überblick über relevante Kommunikationsformate

Für die Kommunikation im KRITIS-Dialog kommen unterschiedliche Formate infrage. Dies gilt sowohl für die interne Kommunikation zwischen den Netzwerkpartner:innen, als auch für die externe Kommunikation.

Tabelle 1: Mögliche, interne Kommunikations- und Dialogformate

Format	Zweck und mögl. Inhalt	Form	Teilnehmende	Turnus
Newsletter	<ul style="list-style-type: none">• Informationsweitergabe von aktuellen, relevanten Inhalten• Fortlaufender Kontakt zu den Empfänger:innen	Online Zentral versendet	Alle Netzwerkpartner:innen	Regelmäßig
Etablierter Mailverteiler	<ul style="list-style-type: none">• Zusätzlich zum Newsletter• Informationsweitergabe an und durch alle Mitglieder des Netzwerks	Online	Alle Netzwerkpartner:innen	Anlassbezogen



Jour fixe	<ul style="list-style-type: none"> • Abgleich zum Arbeitsfortschritt • Abstimmung nächster Schritte • Diskussion zu Fragestellungen oder Problemen 	Online oder in Präsenz	Alle Netzwerkpartner:innen	Regelmäßig
Fachgespräch	<ul style="list-style-type: none"> • Diskussion besonderer fachlicher Fragestellungen • Nutzung des vorhandenen Wissens im Netzwerk • Ggf. Einbindung externer Expertise 	In Präsenz	Ausgewählte Teilnehmende als Expert:innen	Anlassbezogen
Delphi-Methode	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitative und quantitative Abfrage von Expert:innenwissen • Ziel: Herstellung eines Konsens oder Ermittlung von Expert:innenmeinungen 	Online und schriftlich	Ausgewählte Teilnehmende als Expert:innen	Anlassbezogen
Sprechstunde/ Dialogrunde	<ul style="list-style-type: none"> • Zielgerichteter Austausch zu zuvor identifizierten Themen • Inhaltliche Einbindung der Netzwerkpartner:innen führt zu größeren Identifikation mit besprochenen Inhalten 	Online oder in Präsenz	Alle Netzwerkpartner:innen	Regelmäßig oder Anlassbezogen
Projektworkshop	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeitung, Vorstellung und gemeinsamen Diskussion von Projektergebnissen und dem generellen Austausch untereinander 	In Präsenz	Alle Netzwerkpartner:innen	Regelmäßig
Übungen	<ul style="list-style-type: none"> • Szenarienbasierte Übungen zur Förderung von Wissen und Erprobung von 	In Präsenz	Alle Netzwerkpartner:innen, allerdings Fokus auf den Betreibern der KRITIS	Anlassbezogen

	Kenntnissen in einer simulierten Umgebung			
„Speed-Consulting“	<ul style="list-style-type: none"> Diskussion zu einem bestimmten Inhaltlichen Thema in mehreren Runden in Kleingruppen Förderung des fachlichen Austauschs 	Online oder in Präsenz	Alle Netzwerkpartner:innen	Anlassbezogen
Austauschplattform	<ul style="list-style-type: none"> Austausch von Wissen, Erfahrungen und Daten über eine Online-Plattform 	Online	Alle Netzwerkpartner:innen	Dauerhaft

Tabelle 2: Mögliche, externe Kommunikationsmaßnahmen

Format	Zweck und mögl. Inhalt	Zielgruppe	Form	Turnus
Webseite	<ul style="list-style-type: none"> Existierende Webseite weiterhin mit Inhalten und relevanten Informationen aus dem Netzwerk und Projekt füttern Integraler Bestandteil der externen Kommunikation. 	Interessierte Bürger:innen, Fachpublikum	Online	Regelmäßig
Social Media	<ul style="list-style-type: none"> Kurz-Information der Öffentlichkeit über Neuigkeiten im Projekt. LinkedIn-Kanal Instagram „X“ 	Interessierte Bürger:innen, andere Projekte und Institutionen	Online	Anlassbezogen
Flyer	<ul style="list-style-type: none"> Kurz-Information der Öffentlichkeit durch das Auslegen von Flyern 	Allgemeine Bevölkerung	Print	Anlassbezogen
Pressearbeit	<ul style="list-style-type: none"> Projektdarstellung im Rahmen der Pressearbeit Pressemitteilungen, Mediendossiers etc. Zu bestimmten Meilensteinen im Netzwerk kann ein Presse-Event vor Ort sinnvoll sein 	Allgemeine Bevölkerung	Print	Anlassbezogen

3. Konzept und Kernelemente für die Kommunikation in KRITIS-Dialog

3.1 Rahmenbedingungen und Ziele

Insbesondere in einem interregionalen und interdisziplinären Kontext kommt der Kommunikation zwischen den Netzwerkpartner:innen eine besondere Bedeutung zu: um Wissen, Inhalte und Ziele zu teilen und gemeinsam zu entwickeln sowie der zielgruppenspezifischen Kommunikation von Inhalten und Zielen.

Im Rahmen des Projekts KRITIS-Dialog wird ein Netzwerk aus Akteur:innen der Verwaltung, Betreibern und Nutzern etabliert, um durch einen Austausch, der auch über die Projektlaufzeit hinaus verstetigt und gefestigt wird, die Widerstandsfähigkeit gegenüber neuen Krisen in Zukunft zu steigern. Der Dialog ist damit das Kernelement, das zur Erhöhung der Resilienz führen soll. Eine zielgerichtete interne Kommunikation trägt dazu bei die Motivation der Netzwerkpartner:innen zu erhöhen und das Netzwerk in seiner Zusammenarbeit zu stärken.

Zudem zielt das Kommunikationskonzept darauf ab die Inhalte und Ziele des KRITIS-Dialogs nachvollziehbar zu vermitteln. Dabei soll anhand einer fundierten externen Kommunikation sowohl das Fachpublikum als auch die allgemeine Bevölkerung über die Ergebnisse der inhaltlichen Projektarbeit informiert werden. Durch ein Ineinandergreifen der externen und internen Kommunikation werden außerdem Synergien geschaffen.

Das Kommunikationskonzept wird weitestgehend zur Übertragbarkeit als Drehbuch aufbereitet und kann so als Blaupause für ähnliche Vorhaben dienen.

3.2 Positionierung und Struktur

Im KRITIS-Dialog stehen die Kommunikation und Dialog zwischen den Akteur:innen im Mittelpunkt des gesamten Vorhabens. Um ein Risikobewusstsein schaffen zu können und ein erfolgreiches Risiko- und Krisenmanagement zu ermöglichen, wird zunächst eine Risiko- und Kritikalitätsanalyse durchgeführt. Im Sinne einer Risikogovernance ist für die Umsetzung entsprechender Maßnahmen, die sich aus der Risiko- und Kritikalitätsanalyse ableiten lassen, ein regionaler KRITIS-Dialog notwendig, der die überregionale Zusammenarbeit und Kommunikation privater und öffentlicher Betreiber von KRITIS stärkt. Diese Risikokommunikation und der Dialog dienen auch dazu, ein Leitbild einer resilienten Region und ein spezifiziertes Resilienzverständnis zu entwickeln.

Eine gefestigte Kommunikationsstruktur stellt somit nicht nur ein notwendiges Mittel zur Zielerreichung dar, sondern ist das Kernelement, das zur Erhöhung der Resilienz beitragen soll. Gleichzeitig ist in Multi-Akteurs-Projekten eine Trennung zwischen interner und externer Kommunikation zielführend, um zielgruppenspezifisch und zielorientiert kommunizieren zu können.¹⁸

Die Kommunikation innerhalb des Netzwerks im KRITIS-Dialog findet daher auf zwei Ebenen statt:

1. **Übergeordnete Ebene:** Der Dialog ist das Kernelement, das zur Verbesserung der Resilienz der KRITIS gegenüber klimatisch bedingten Ereignissen führt. Der verstetigte und gefestigte Dialog stärkt die momentane und künftige Handlungsfähigkeit der Netzwerkpartner:innen. Er stellt somit das abstrakte, übergeordnete Ziel des Projekts dar.

¹⁸ Partnerschaften 2030: „Erste Schritte in einer Multi-Akteurs-Partnerschaft“:
https://partnerschaften2030.de/app/uploads/2023/10/Tipps-aus-der-Praxis_Erste-Schritte-in-Multi-Akteurs-Partnerschaften.pdf

2. **Basis-Ebene:** Die Basis Kommunikation dient der Grundlage für die gelungene Zusammenarbeit innerhalb des Projekts. Dabei steht die Kommunikation seitens der Steuerungspartner mit den weiteren Netzwerkpartner:innen im Fokus. Die Etablierung neuer Kommunikationsstrukturen ermöglicht die erfolgreiche Zusammenarbeit und trägt gleichzeitig zur Erreichung des übergeordneten Ziels „Erhöhte Resilienz durch einen gefestigten Dialog“ bei.

Ergänzt wird die interne Kommunikation durch die Kommunikation nach außen – zum Beispiel durch die Information und Sensibilisierung der allgemeinen Bevölkerung und des Fachpublikums.



Abbildung 2: Kommunikationsebenen im KRITIS-Dialog

Das Netzwerk KRITIS-Dialog besteht aus unterschiedlichen interdisziplinären Akteur:innen, die alle eine wichtige Rolle bei der Schaffung der resilienten Region spielen. Diese umfassen einerseits die relevanten KRITIS-Betreiber, die in der Region ansässig sind, sowie die Verwaltungseinheiten der Region und die allgemeine Bevölkerung als Endnutzer der KRITIS. Darüber hinaus gibt es weitere Akteur:innen, die den Risikodialog als Impulsgebende unterstützen.

In der nachfolgenden Tabelle sind die Netzwerkakteur:innen und ihre jeweilige Rolle im Projekt aufgeführt.

Tabelle 3: Netzwerkakteure im KRITIS-Dialog

Administrative Verwaltung	
Kreis Euskirchen	Koordination des Projekts, Fokusgebiet zur Erarbeitung des Risikodialogs



Kreis Ahrweiler	Netzwerkpartner im Projekt, Beteiligung am Risikodialog, Wissenstransfer zwischen Bundesländern und bereits betroffenen Regionen
Rhein-Erft-Kreis	Teil des Untersuchungsraums (Stadt Ertstadt), Beteiligung am Risikodialog, Austausch von Wissen und Erfahrungen
Kreis Düren	Teil des Untersuchungsraums, Beteiligung am Risikodialog, Austausch von Wissen und Erfahrungen
Städtereion Aachen	Teil des Untersuchungsraums (ländliche Kommunen), Beteiligung am Risikodialog, Austausch von Wissen und Erfahrungen
Betreiber der Kritischen Infrastrukturen	
Straßen.NRW	<p>Betroffene Kritische Infrastruktur (Straßennetz), Mitarbeit bei der Entwicklung von Konzepten und Schutzstrategien, aktive Beteiligung am Risikodialog.</p> <p>Straßen.NRW plant, baut und betreibt die Bundes- und Landesstraßen und ist somit auch für die Straßen im Gebiet des Modellvorhabens verantwortlich. Die Regionalniederlassung Ville-Eifel hat ihren Hauptsitz Euskirchen.</p>
e-regio	<p>Betroffene Kritische Infrastruktur (Strom- und Gasversorgung), Mitarbeit bei der Entwicklung von Konzepten und Schutzstrategien, aktive Beteiligung am Risikodialog</p> <p>Seit über 80 Jahren in Euskirchen und Kall vertreten. Entwickelt aktuell in Euskirchen (in der City Süd und dem geplanten Stadtquartier) das erste Fernwärmenetz.¹⁹</p>
Telekom	<p>Betroffene Kritische Infrastruktur (Telekommunikation), Mitarbeit bei der Entwicklung von Konzepten und Schutzstrategien, aktive Beteiligung am Risikodialog</p> <p>Ersetzt in den vom Hochwasser 2021 betroffenen Gebieten in Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz die aktuell provisorisch wiederhergestellte Festnetz-Infrastruktur durch ein modernes Glasfasernetz.²⁰</p>

¹⁹ E-regio (2023): <https://www.e-regio.de/unternehmen/presse/pressemitteilungen/details/e-regio-entwickelt-in-euskirchen-erstes-fernwaermenetz/>

²⁰ Telekom: https://www.telekom.de/hilfe/regionale-unwetterschaeden?wt_mc=alias_flut-info&samChecked=true



	In Euskirchen baut die Telekom bis August 2024 12 Kilometer Glasfaser und 32 Verteiler. ²¹
Westnetz	<p>Betroffene Kritische Infrastruktur (Stromversorgung), Mitarbeit bei der Entwicklung von Konzepten und Schutzstrategien, aktive Beteiligung am Risikodialog</p> <p>Westnetz ist der größte Verteilnetzbetreiber in Deutschland und versorgt ca. 7,5 Millionen Menschen mit Strom und Gas. Ist in Düren mit dem Regionalzentrum Westliches Rheinland vertreten.</p>
bn:t	<p>Betroffene Kritische Infrastruktur (Telekommunikation), Mitarbeit bei der Entwicklung von Konzepten und Schutzstrategien, aktive Beteiligung am Risikodialog</p> <p>Plant aktuell den Glasfaser-Ausbau in den vier Euskirchener Ortsteilen Dom-Esch, Roitzheim, Groß- und Kleinbüllesheim.²²</p>
Beratung	
Regionalplanung der Bezirksregierung Köln	<p>Unterstützung im Projekt und bei der Verstetigung der Projektergebnisse</p> <p>Die Regionalplanung beteiligt sich an dem Vorhaben in einer beratenden Funktion. Die Regionalplanung betreut den gesamten Untersuchungsraum und kennt sich bestens mit den Schwierigkeiten und Herausforderungen der Region aus. Anders als in anderen Bundesländern ist die Regionalplanung in NRW der Bezirksregierung zugeordnet und hat dadurch einen großen Einfluss auf die anderen Bereiche der Regierungsbehörden des Landes. Dies ist ein großer Vorteil für das Vorhaben, da mögliche Erkenntnisse direkt an die verantwortliche Regierung herangetragen werden können und so die Wahrscheinlichkeit für eine Verstetigung der Konzepte höher ist. Neue und angepasste Strategien können von der Regionalplanung in einem späteren Schritt in die Planung integriert werden und so zu einer langfristigen Stärkung der Resilienz beitragen</p>

²¹ Kreis Euskirchen (2023): „Telekom startet großen Glasfaserausbau in Euskirchen“: <https://www.euskirchen.de/leben-in-euskirchen/aktuelle-mitteilungen/detail/telekom-startet-grossen-glasfaserausbau-in-euskirchen>

²² Kölner Stadt- Anzeiger (2024): „Bonner Firma plant Glasfaser-Ausbau in vier Euskirchener Ortsteilen“: <https://www.ksta.de/region/euskirchen-eifel/stadt-euskirchen/bonner-firma-plant-glasfaser-ausbau-in-vier-euskirchener-ortsteilen-716903>



Region Aachen	Unterstützung im Projekt und Impulsgeber für strategische Themen
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe	Unterstützung im Projekt und strategischer Partner im Bereich der Katastrophenvorsorge
Weitere	
Allgemeine Bevölkerung	Als KRITIS-Endnutzer betroffen vom Ausfall der KRITIS

3.3 Festlegung von Kommunikationsgrundsätzen

Die Kommunikation innerhalb des Netzwerks KRITIS-Dialog soll grundsätzlich im persönlichen Austausch der Netzwerkpartner:innen untereinander erfolgen. Dabei wird besonderer Wert daraufgelegt, sich über gemachte Erfahrungen und daraus gezogene Erkenntnisse auszutauschen. Dies sollte – wenn möglich – gern in Präsenz erfolgen. Des Weiteren sollte durch eine effiziente Kommunikation der Aufwand und der Ressourcenbedarf bei allen Netzwerkpartner:innen mitbedacht werden. Um eine Kommunikationsstruktur innerhalb des Netzwerks und nach außen aufzubauen, sollte darauf geachtet werden, regelmäßig Möglichkeiten zu schaffen, in denen sich die Netzwerkpartner:innen austauschen können und die entsprechend mit Inhalten gefüllt sind, gleichzeitig sollten die Akteur:innen im Netzwerk nicht überfrachtet werden.

3.4 Auswahl geeigneter Formate für die interne Kommunikation

Für die erfolgreiche Entwicklung eines Kommunikationskonzepts empfiehlt sich die Einbindung aller involvierter Akteur:innen.²³ Wie in Kapitel 1 beschrieben, basieren die Inhalte des Kommunikationskonzepts daher auf gemeinsamen Diskussionen mit den Netzwerkpartner:innen im ersten Projektjahr.

Insgesamt, und auf Basis der Erkenntnisse im Rahmen der Flutereignisse 2021, werden von den Netzwerkpartner:innen drei zentrale Handlungs- und Kommunikationsbedarfe gesehen:


- **Entwicklung eines Verständnisses für die jeweils anderen Akteur:innen**
- **Stärkung und Sicherstellung des Informationsaustauschs, insbesondere für bereichsübergreifend relevante Themen**
- **Gemeinsame Entwicklung von Strategien und gemeinsames Durchspielen von Szenarien**

Grundsätzlich gilt bei allen Formaten, dass es für eine gefestigte Stellung innerhalb des Netzwerkes wichtig ist, dass sie zu Beginn mit Inhalten gefüllt werden und seitens der Projektkoordination gerade am Anfang stärker die Verantwortung zur Durchführung der Formate übernommen wird. Zur Verstetigung des Netzwerks und des KRITIS-Dialogs wird empfohlen, die

²³ FSG & Bertelsmann Stiftung (2016): „Praxisratgeber Zivilgesellschaft: Gemeinsam Wirken. Auf dem Weg zu einer wirkungsvollen Zusammenarbeit“: https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/BST_BR_GemeinsamWirken_final.pdf



Formate beizubehalten, regelmäßig oder anlassbezogen umzusetzen und mit fortschreitender Zeit auch andere Netzwerkpartner:innen stärker in die Verantwortung zu nehmen entsprechende Formate selbst mit Inhalten zu füllen. Dies kann beispielsweise eine alternierende Verantwortung bei der Durchführung der Sprechstunde/ Jour fixe sein oder regelmäßige Beiträge zum Newsletter durch die Netzwerkpartner:innen.

	Newsletter
	<p>Kurze Beschreibung des Formats Ein Newsletter ist ein regelmäßig, per E-Mail versandtes Kommunikationsformat zu aktuellen Themen. Typischerweise enthält ein Newsletter eine Mischung aus Text, Bildern und Links zu weiterführenden Informationen.</p>
	<p>Möglicher Inhalt im KRITIS-Dialog</p> <ul style="list-style-type: none">• Wechsel von (zuständigen) Personen bei den Netzwerkpartner:innen• Informationen und Hinweise zu Veranstaltungen oder Terminen• Informationen zu weiteren Projekten (z.B. an denen Netzwerkpartner:innen beteiligt sind, weitere Projekte in der Region, thematisch relevante Projekte)• Informationen und Hinweise zu neuen Erlassen oder Rechtsverordnungen• Aktuelle Fragestellungen oder Problemstellungen, die für Netzwerkpartner:innen relevant sein können oder bei denen sich von Netzwerkpartner:innen eine Lösung oder Einschätzung gewünscht wird
	<p>Verantwortlichkeit / Organisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Zentraler Versand durch die Projektkoordination• Aufforderung zur Einreichung von Inhalten durch die Netzwerkpartner:innen ca. sechs Wochen vor dem Versand des Newsletters
	<p>Struktur und Turnus</p> <ul style="list-style-type: none">• Versand des Newsletters zweimal im Jahr• Ggf. (anlassbezogene) Anpassung des Turnus möglich
	<p>Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none">• Dem Newsletter sollte eine entsprechende Wichtigkeit zugemessen werden• Ein Versand von der Funktion-E-Mail-Adresse des Projekts wird von den Netzwerkpartner:innen als förderlich eingeschätzt
	<p>Auswahl</p> <ul style="list-style-type: none">• Ausgewählt, da es sich um ein Kommunikationsformat und -mittel handelt, dass den Netzwerkpartner:innen vertraut (E-Mail-Verteiler) und einfach zugänglich ist. Bietet eine geeignete Möglichkeit die gesamte Zielgruppe über relevante Neuigkeiten zu informieren, ohne umfassende Ressourcen zu binden.



Jour fixe

Kurze Beschreibung des Formats

Ein Jour fixe ist ein regelmäßiger Kurz-Termin, der typischerweise in wiederkehrenden Abständen stattfindet. Allgemein wird ein Jour fixe häufig dazu genutzt übergreifende Themen zu besprechen, den Austausch von Informationen zu fördern, Projektfortschritte zu verfolgen und gegebenenfalls strategische Entscheidungen zu treffen. Durch die festgelegte Regelmäßigkeit wird die Planung und Teilnahme für alle Beteiligten erleichtert und es dient als fester Rahmen für die interne Kommunikation in einem Netzwerk.

Möglicher Inhalt im KRITIS-Dialog

- Abstimmung von Projektinhalten
- Projektankündigungen (sowohl interne Projektinformationen wie auch Hinweise auf externe Projekte)
- Vorstellung von Meilensteinen
- Einblick in die Arbeit der Netzwerkpartner:innen und die jeweilige Komplexität der Aufgaben
- Ggf. kleinere Runden zu Fachthemen (siehe auch Fachgespräch)

Verantwortlichkeit / Organisation

- Organisation durch die Projektkoordination für die ersten vier Termine
- Wechsel der Verantwortlichkeit und Zuständigkeit durch andere Netzwerkpartner:innen

Struktur und Turnus

- Regelmäßig stattfindender Termin, an dem möglichst Vertreter:innen von allen Netzwerkpartner:innen teilnehmen
- **Vierteljährlicher Termin** mit frühzeitiger Terminabstimmung und Einladungsversand
 - Option 1: Treffen in Präsenz
 - Option 2: Online-Termin
- Abwechselnder Rhythmus möglich, z.B. Kombination des Jour fixe in Präsenz mit einem Projekt-Workshop oder Fachgespräch

Hinweise

- Der Jour fixe lebt vom Input der Netzwerkpartner:innen
- Im Sinne der Effizienz und des Ressourceneinsatzes der Netzwerkpartner:innen sollte der Jour fixe nur dann stattfinden, wenn ausreichend zu besprechende Themen auf der Agenda für den Jour fixe stehen
- Jour fixe als **Verstetigungselement**, das über die Projektlaufzeit hinaus bestehen soll

Auswahl

- Ausgewählt, da es sich zur Etablierung eines verstetigten Austauschs eignet (festgelegte Regelmäßigkeit).
- Das Format fördert den Austausch unter den Netzwerkpartner:innen und somit den Vertrauensaufbau und die Schaffung eines gegenseitigen Verständnisses. Somit entspricht es dem identifizierten Kommunikationsbedarf der Partner:innen zur „Entwicklung eines Verständnisses für die jeweils anderen Akteur:innen“



Fachgespräch

Kurze Beschreibung des Formats

Ein Fachgespräch im Sinne eines Expert:innengesprächs ist eine dialogbasierte Form der Kommunikation zwischen Fachpersonen oder Expert:innen auf einem bestimmten Gebiet. Ziel des Fachgesprächs ist die Diskussion und das Teilen von Meinungen und Analysen zu einem speziellen Thema. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem Austausch von Fachwissen, Erfahrungen und Perspektiven.

Möglicher Inhalt im KRITIS-Dialog

- Weitere Ausgestaltung der Formate „Übungen“ und „Austauschplattform“
- Weiterer, themenbezogener Austausch
- Vorstellung neuer Erkenntnisse und neuer Forschungsergebnisse, z.B. neu entwickelter Frühwarnsysteme

Verantwortlichkeit / Organisation

- Projektkoordination

Struktur und Turnus

- Als stetiges Format sollten Fachgespräche anlassbezogen stattfinden

Hinweise

/

Auswahl

- Als anlassbezogenes Format ausgewählt, um Raum für die Integration von externem und den Austausch von internem Expert:innenwissen zu schaffen
- Entspricht dem identifizierten Kommunikationsbedarf der Partner:innen zur „Stärkung und Sicherstellung des Informationsaustauschs, insbesondere für bereichsübergreifend relevante Themen“.



Projektworkshops

Kurze Beschreibung des Formats

In der Projektlaufzeit finden weitere Workshops und Veranstaltungen statt, an denen die Netzwerkpartner:innen teilnehmen werden. Diese Workshops und Veranstaltungen dienen der Erarbeitung, Vorstellung und gemeinsamen Diskussion von Projektergebnissen und dem generellen Austausch untereinander.

Möglicher Inhalt im KRITIS-Dialog

- Auch denkbar sind Gäste von Extern, z.B. zur Vorstellung von weiteren Projekten oder neuer Erkenntnisse

Verantwortlichkeit / Organisation

- Projektkoordination
- IRPUD als wissenschaftlicher Partner
- Rebel Deutschland GmbH (verantwortlich für das Kommunikationskonzept)

Struktur und Turnus

- Die Veranstaltungen finden in Präsenz statt
- Option: zeitlich ausdehnen, um mehr Raum für den Austausch und die notwendigen Diskussionen zu schaffen (z.B. an zwei aufeinanderfolgenden Tagen)

Hinweise

- Bei der Planung der weiteren Formate (Jour fixe, Fachgespräch) sollte mitbedacht werden, wann Projektworkshops stattfinden. Ggf. ist dann ein weiteres Format auch als online-Veranstaltung möglich.

Auswahl

- Projektworkshops stellen seit Beginn des Modellvorhabens ein relevantes Kommunikationsformat dar, um die Netzwerkpartner:innen in Präsenz zusammenzubringen. Bereits der erste Projektworkshop hat Anklang unter den Netzwerkpartner:innen gefunden. Da Treffen in Präsenz besonders geeignet sind, um den Austausch und den Vertrauensaufbau zwischen den Netzwerkpartner:innen zu fördern und somit dem identifizierten Kommunikationsbedarf der Partner:innen „Entwicklung eines Verständnisses für die jeweils anderen Akteur:innen“ entspricht, soll an dem Format festgehalten werden.



Übungen

Kurze Beschreibung des Formats

Szenariobasierte Übungen zielen als Kommunikationsformat darauf ab, Wissen in der praktischen Anwendung zu fördern, die teilnehmenden Personen aktiv einzubeziehen und ihnen zu ermöglichen in einer sicheren, simulierten Umgebung ihre Kenntnisse anzuwenden und zu erproben. Dies ermöglicht eine Weiterentwicklung der vorher entwickelten Strategien und Maßnahmen.

Möglicher Inhalt im KRITIS-Dialog

- Stufenweises Vorgehen zur praktischen Anwendung:
 - Ausbaustufe 1: Methodenkompetenz testen und weiterentwickeln
 - Ausbaustufe 2: Zusammenarbeit zwischen den Akteur:innen testen und weiterentwickeln
 - Ausbaustufe 3: Komplexität in die Szenarien bringen

Verantwortlichkeit / Organisation

- Im Vorfeld sollte definiert werden, wer an der Übung teilnimmt (z.B. Kritis und Verwaltung bzw. Krisenstäbe)

Struktur und Turnus

- Soll in einem Fachgespräch näher definiert werden

Hinweise

- Es gibt mit der Bundesakademie für Bevölkerungsschutz und Zivile Verteidigung (BABZ) sowie dem Institut für Feuerwehr externe Expertise, die zum Durchspielen der Übungsszenarien einbezogen werden kann.
- Im Rahmen eines Fachgesprächs werden die Formate „Austauschplattform“ und „Übungen“ weiter ausgestaltet.

Auswahl

- Ausgewählt, da der Bedarf für dieses Format im Austausch mit den Netzwerkpartner:innen selbst artikuliert wurde und es eine geeignete „operative“ Ergänzung zu den strategisch- kommunikativen Formaten darstellt.
- Entspricht dem identifizierten Kommunikationsbedarf der Partner:innen zur „Gemeinsamen Entwicklung von Strategien und gemeinsamen Durchspielen von Szenarien“.



Austauschplattform

Kurze Beschreibung des Formats

Mithilfe einer Austauschplattform können Informationen, Ideen und Ressourcen zwischen Benutzer:innen ausgetauscht werden. Die Plattform kann neben dem Austausch von Wissen, Erfahrungen und Daten auch eine Zusammenarbeit oder Interaktion unter den Benutzer:innen ermöglichen. Die Anmeldung erfolgt mit Verifizierungscode per E-Mail.

Möglicher Inhalt im KRITIS-Dialog

- Austausch von räumlichen oder textlichen Daten
- Straßeninfrastruktur und -sperrungen
- Hilfsangebote oder -gesuche im Akutfall einer Katastrophe
- Mithilfe des Programms CommandX von ESRI können Lagekarten im Ereignisfall eingespielt werden

Verantwortlichkeit / Organisation

- Verantwortliche Stelle muss dafür sorgen, dass Aktualität gegeben ist → vorher sollte definiert und festgelegt werden, welche Aktualitätsanforderungen und -erwartungen bei den Nutzer:innen der Austauschplattform bestehen.
- Für Nutzer:innen werden Berechtigungen vergeben, die ein „Berechtigungskonzept“ erfordern.

Struktur und Turnus

- Es sollte vermieden werden, dass Doppelstrukturen aufgebaut werden → bestehende Strukturen mitbedenken bzw. diese nutzen
- Die Austauschplattform sollte auf der Basis der definierten Schutzziele angelegt werden
- Das Thema Datenschutz muss vorher geklärt werden

Hinweise

- Ggf. ist eine Interpretation der Fachdaten notwendig
- Kontakt: Fraunhofer-Institut
- Im Rahmen eines Fachgesprächs werden die Formate „Austauschplattform“ und „Übungen“ weiter ausgestaltet.

Auswahl

- Ausgewählt, da der Bedarf für dieses Format im Austausch mit den Netzwerkpartner:innen selbst artikuliert wurde.
- Während der kommunikative Austausch zwischen den Netzwerkpartner:innen bei den anderen Formaten im Vordergrund steht, sollen über dieses Format Daten einfach ausgetauscht werden können. Das Format stellt dementsprechend eine technische Ergänzung zu den strategisch -kommunikativen Formaten sowie dem operativen Format der Übungen dar.



Folgende mögliche Formate zur internen Kommunikation wurden nicht ausgewählt:

- **Etablierter Mailverteiler:** Nicht ausgewählt, da ein sinnvoller Mix geeigneter Kommunikationsformate genutzt werden soll. Der Emailverteiler würde eine Dopplung zum Newsletter darstellen, der ebenfalls regelmäßig per E-Mail versendet wird. Zudem sollen Kanäle genutzt werden, die von der Zielgruppe gerne verwendet werden.²⁴ Mailverteiler gehören laut Aussage der Zielgruppe im 2. Projektworkshop nicht dazu.
- **Delphi-Methode:** Nicht ausgewählt, da Expert:innenwissen im Rahmen von Fachgesprächen vermittelt werden kann, eine anonyme Abfrage per Delphi-Methode in diesem Kontext jedoch nicht geeignet ist. Das anonyme Vorgehen eignet sich nicht, da die Akteur:innen aktiv miteinander vernetzt werden und Vertrauen aufbauen sollen, was bei anonymen Vorgehen nicht möglich ist.
- **Sprechstunde/Dialogrunde/Speed Consulting:** Der Austausch ist bereits durch die Formate Jour Fixe, Projektworkshops und Fachgespräche abgedeckt. Diese wurden ausgewählt, da sie bei der Zielgruppe, die in die Entscheidung im 2. Projektworkshop eingebunden wurde, mehr Anklang gefunden haben.

3.5 Zeitplan/Ablaufplan für die interne Kommunikation

Für KRITIS-Dialog wird unterschieden zwischen stetigen, regelmäßig stattfindenden Formaten (Newsletter, Jour fixe, Projektworkshop) und stetigen, anlassbezogenen Formaten (Fachgespräch, Übungen) sowie dauerhaften Formaten (Austauschplattform). Für die Formate wurde die folgende zeitliche Abfolge festgelegt:

- **Newsletter:**
Der Newsletter wird im halbjährlichen Rhythmus versendet, sodass im Jahr 2024 zwei Newsletter versendet werden. Dieser Turnus sollte nach einem Jahr überprüft und ggf. angepasst werden.
- **Jour fixe:**
Der Jour fixe findet vierteljährlich statt. Dabei ist jeweils zu überprüfen, ob eine Zusammenlegung mit einem Projektworkshop (findet in der Regel in Präsenz statt) im Sinne der Ressourcenschonung sinnvoll ist. Für die Abfolge bietet sich ein wechselnder Rhythmus aus Online- und Präsenz-Terminen an.
- **Projektworkshops:**
Innerhalb der Projektlaufzeit des KRITIS-Dialogs sind weitere Projektworkshops geplant, die als Kommunikationsformate und Netzwerktreffen dienen. Hier sollte die Verlängerung der angedachten Zeit zur Verbindung mit einem Jour fixe angedacht werden.
- **Fachgespräche:**
Fachgespräche sind anlassbezogen durchzuführen, wobei für die ersten Fachgespräche bereits die Themen der Ausgestaltung der Austauschplattform und der Übungen auf der Tagesordnung stehen sollten.
- **Übungen:**

²⁴ Prutsch, Glas, Grothmann, et.al. (2014): Klimawandel findet statt. Anpassung ist nötig. Ein Leitfaden zur erfolgreichen Kommunikation. Umweltbundesamt, Wien.



- Übungen sind ebenfalls anlassbezogen durchzuführen. Diese bieten sich vor allem in 2025 an, wenn die theoretischen Grundlagen innerhalb des Netzwerks erarbeitet wurden und somit in der Praxis angewendet werden können.

- **Austauschplattform:**

Die Austauschplattform ist ein dauerhaftes Format, das, nach dem Fachgespräch zur entsprechenden Ausgestaltung der Plattform, eingerichtet und den Netzwerkpartner:innen dauerhaft zur Verfügung stehen soll.

Für alle diese Formate gilt, dass sie innerhalb der Projektlaufzeit von KRITIS-Dialog getestet sowie inhaltlich und strukturell geschärft werden sollen, um auch über die Projektlaufzeit hinaus als verstetigte Kommunikationsformate in der Region weiterhin Bestand zu haben und den Dialog aufrecht zu erhalten.



Geplante interne Kommunikationsformate in 2024

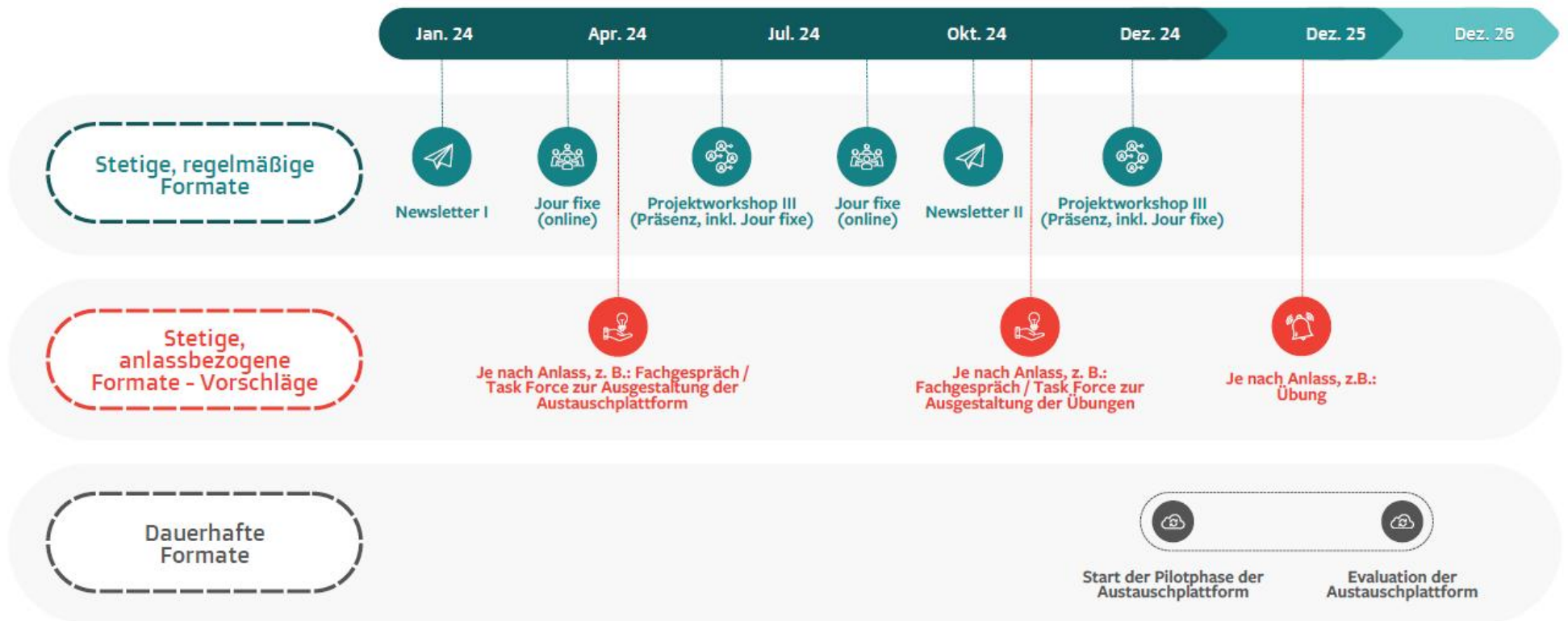


Abbildung 3 Geplante interne Kommunikationsformate in 2024

3.6 Auswahl geeigneter Formate für die externe Kommunikation

	Projekt-Webseite
Kurze Beschreibung des Formats Über eine Projekt-Webseite können relevante Inhalte und Informationen an die interessierte Öffentlichkeit kommuniziert werden.	
Möglicher Inhalt im KRITIS-Dialog <ul style="list-style-type: none">• Existierende Projektwebseite weiterhin mit Inhalten und Informationen aus dem Netzwerk und dem Projekt füttern.• Insbesondere nach jedem Workshop-Format sollte eine Zusammenfassung auf der Projektwebseite erscheinen.• Zwischenergebnisse, Meilensteine und das Endergebnis können auf der Webseite platziert werden.	
Verantwortlichkeit / Organisation <ul style="list-style-type: none">• Projektkoordination muss dafür sorgen, dass Aktualität gegeben ist, und anlassbezogen Inhalte platziert werden.	
Struktur und Turnus <ul style="list-style-type: none">• Regelmäßige Aktualität sollte gegeben sein.• Ansonsten wird anlassbezogen kommuniziert.	
Hinweise <i>Keine</i>	
Auswahl <ul style="list-style-type: none">• Ausgewählt, da die Projektwebsite ein essentielles Kommunikationsmittel an die Öffentlichkeit darstellt.	



Social Media – LinkedIn

Kurze Beschreibung des Formats

Über Social Media werden Kurz-Informationen und Neuigkeiten an die interessierte Öffentlichkeit gesendet. Zudem bietet sich Social Media zur Vernetzung mit Einzelpersonen und Institutionen.

Möglicher Inhalt im KRITIS-Dialog

- Kurz-Informationen zum Projektstand, Meilensteinen und Veranstaltungen im Projekt.
- Vernetzung mit anderen interessierten Institutionen, Projekten und Fachpublikum.

Verantwortlichkeit / Organisation

- Projektkoordination ist verantwortlich für aktuelle Postings zu Veranstaltungen, Meilensteinen und Projektergebnissen.

Struktur und Turnus

- Anlassbezogene Postings.

Hinweise

Keine

Auswahl

- Ausgewählt, da die Zielgruppe der externen Kommunikation überwiegend dort zu erreichen ist und sich diese Plattform anbietet, um sich mit anderen interessierten Institutionen und Projekte zu vernetzen.



Pressearbeit

Kurze Beschreibung des Formats

Über Pressemitteilungen können aktuelle Inhalte und Informationen an die allgemeine Bevölkerung gesendet werden.

Möglicher Inhalt im KRITIS-Dialog

- Pressemitteilungen zu aktuellen Veranstaltungen.
- Begleitung des finalen Workshops bzw. der Ergebnispräsentation durch die Lokalpresse.

Verantwortlichkeit / Organisation

- Projektkoordination ist verantwortlich für die Abstimmung/Einladung der Presse.

Struktur und Turnus

- Anlassbezogen zu bestimmten Events oder Meilensteinen.

Hinweise

Keine

Auswahl

- Ausgewählt, da es ein etabliertes und erprobtes Mittel zur Kommunikation mit der Öffentlichkeit ist.

Folgende mögliche Formate zur externen Kommunikation wurden nicht ausgewählt:

- **Social Media Auftritt über Instagram oder „X“:** Nicht ausgewählt, da die Zielgruppe überwiegend auf LinkedIn vertreten ist. Eine Bearbeitung mehrerer Social-Media-Kanäle ist im Sinne eines effizienten Vorgehens nicht vorgesehen.
- **Flyer:** Nicht ausgewählt, da dieses Kommunikationsformat einerseits weniger den aktuell gängigen Kommunikationsformaten der Zielgruppe entspricht und dieses Format ressourcenaufwändiger ist als andere Formate mit einer gleichen oder besseren Wirkungen.

4. Erfahrungen aus dem Projekt KRITIS-Dialog

Nach Abschluss des ersten Projektjahres, in dem das Kommunikationskonzept Anwendung gefunden hat, kann Ende 2024 eine erste Bilanz hinsichtlich der Eignung und Durchführung der verschiedenen Kommunikationsformate gezogen werden. Die Erkenntnisse fließen in die Ausgestaltung des KRITIS-Dialogs in 2025 mit ein.

Wie Abbildung 4 zu entnehmen ist, wurde eine Vielzahl der vorgesehenen Kommunikationsformate wie geplant durchgeführt. Eine Ausnahme bildet der Projektworkshop III, der von Juli 2024 auf November 2024 verschoben wurde. 2024 wurden somit insgesamt zwei Newsletter versendet und zwei Jour Fixe sowie ein Projektworkshop durchgeführt.

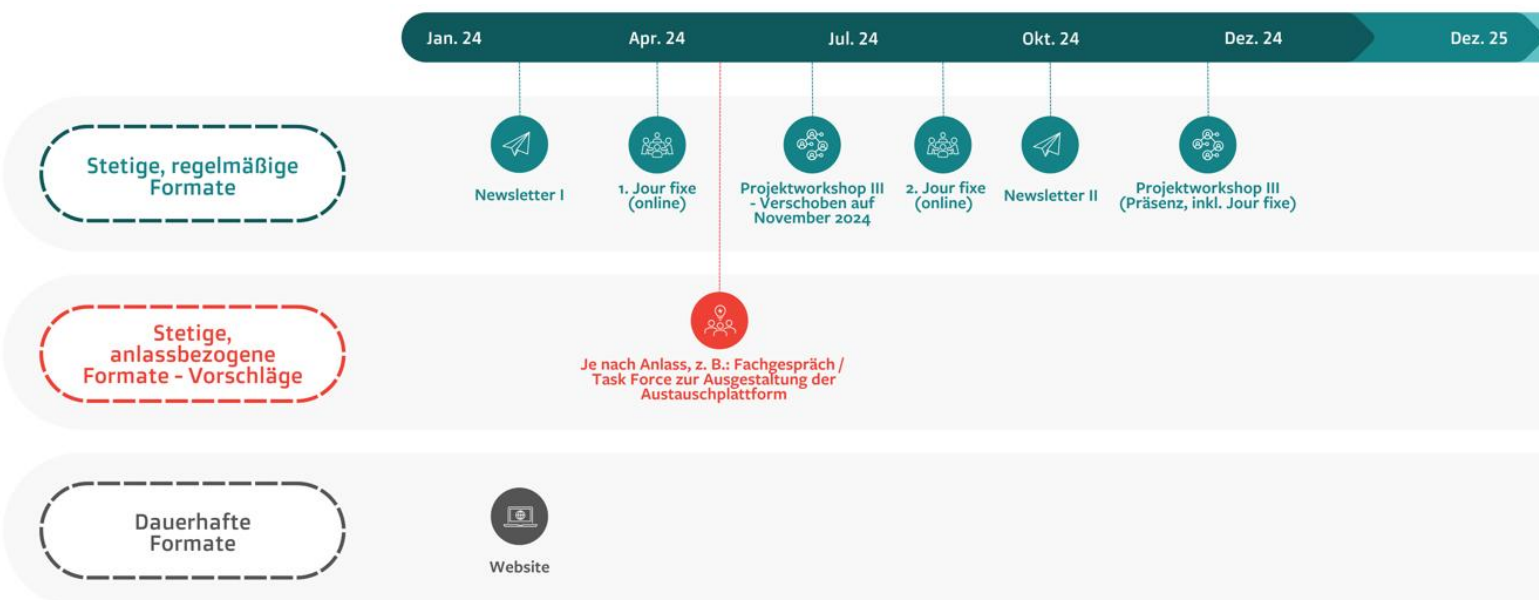


Abbildung 4 Überblick über die im Jahr 2024 durchgeführten Kommunikationsformate.

4.1 Evaluation der einzelnen internen Kommunikationsformate in 2024

- **Newsletter:**

Laut Konzept war geplant, dass der Newsletter im halbjährlichen Rhythmus versendet wird. Dieser Turnus wurde im Jahr 2024 entsprechend durchgeführt, so dass zwei Newsletter versendet wurden:

- Der erste Newsletter wurde im März 2024 versendet und enthielt unter anderem Informationen über die Risiko- & Kritikalitätsanalyse (Arbeitspaket 2: Risikoanalyse KRITIS und systemische Kritikalität) und das Kommunikationskonzept (Arbeitspaket 3: Risikokommunikation und -dialog). Diese wurden zusätzlich zur Einsicht auf der Website hochgeladen.
- Der zweite Newsletter wurde im Oktober 2024 versendet. Er enthielt unter anderem vorbereitende Informationen zum Resilienzverständnis (Arbeitspaket 4:



Leitbild- und Konzeptentwicklung Resilienz) für den Workshop, der im November 2024 durchgeführt wurde.

Der erste Newsletter wurde an 55 Personen verschickt und 37 mal geöffnet, der zweite Newsletter wurde bereits an 84 Personen verschickt und 59 mal geöffnet.

Von den Akteur:innen aus dem Kritis-Dialog gab es die Rückmeldung, dass der Newsletter sehr hilfreich und informativ ist. Als Verbesserungsvorschlag wurde angemerkt, dass die Essenz der Inhalte bereits aus den Überschriften in Newsletter erkennbar sein sollte. Dies liegt darin begründet, dass viele Personen den Newsletter aus Zeitgründen zunächst nur „überfliegen“ und bei Interesse in die einzelnen Absätze tiefer einsteigen.

Fazit: Der Newsletter hat sich als sinnvolles Format erwiesen. Auf eine entsprechende Formulierung der Überschriften wird im Weiteren besonders geachtet.

- **Jour fixe:**

Der Jour fixe ist laut Kommunikationskonzept vierteljährlich vorgesehen. Dabei ist jeweils zu überprüfen, ob eine Zusammenlegung mit einem Projektworkshop (findet in der Regel in Präsenz statt) im Sinne der Ressourcenschonung sinnvoll ist. Für die Abfolge bietet sich ein wechselnder Rhythmus aus Online- und Präsenz-Terminen an. In 2024 haben zwei Jour Fixe (im April und im August) online stattgefunden. Während des Präsenzworkshops wurde auf die Angliederung eines Jour Fixe verzichtet, um den Fokus auf die im Workshop zu erarbeitenden Inhalte zu legen.

Fazit: Der Jour Fixe als Format hat gut funktioniert, allerdings hat sich die Angliederung an die Workshops in Präsenz als (noch) nicht notwendig erwiesen. Im Jahr 2025 sollen wieder mehrere Jour Fixe (online) stattfinden.

- **Projektworkshops:**

Innerhalb der Projektlaufzeit des KRITIS-Dialogs sieht das Kommunikationskonzept weitere Projektworkshops vor. Im Jahr 2024 war initial vorgesehen, einen Workshop in Q2/Q3 und einen Workshop in Q4 durchzuführen.

Der Workshop in Q2/Q3 wurde für Juli 2024 geplant, musste jedoch aufgrund einer geringen Anzahl an Zusagen zum Workshop verschoben werden. Daher wurde 2024 insgesamt ein Projektworkshop durchgeführt (im November 2024). Dieser Workshop wurde zur Abstimmung eines gemeinsamen Resilienzverständnisses, eines gemeinsamen Leitbilds für die Region sowie für die Erarbeitung von Leitziele genutzt (Arbeitspaket 4: Leitbild- und Konzeptentwicklung Resilienz).



Fazit: Der durchgeführte Workshop wurde von den Organisator:innen des Kreis Euskirchens sowie den Teilnehmenden als erfolgreich bewertet und stellt einen wichtigen Meilenstein im Projekt dar. Folgende Learnings haben sich im Laufe des Jahres hinsichtlich der Durchführung der Projektworkshops in Präsenz ergeben:

- **Organisatorisches:**

- Termine für Präsenzveranstaltungen sollten frühzeitig mit allen Partner:innen abgestimmt werden. Zudem sollte nach erfolgter Einladung telefonisch nachgehakt werden. Dies wurde in Vorbereitung auf den Workshop im November bereits durchgeführt, in dem der Termin im Jour Fixe im August kollektiv ausgewählt wurde.
- Die Auswahl der Workshop-Orts spielt eine entscheidende Rolle: Es sollten Orte ausgewählt werden, die möglichst zentral liegen und auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen sind, um die Workshops möglich zugänglich zu gestalten und eine maximale Anzahl an Partner:innen zur Teilnahme aktivieren zu können.

- **Inhaltliches:**

- Eine gute Information der Teilnehmenden über die Inhalte der Workshops im Vorfeld ist wichtig, um sie zu einer Teilnahme zu motivieren. Daher wurden im 2. Newsletter (der im Oktober 2024 versendet wurde) bereits Informationen und Inhalte geteilt, die zur Vorbereitung auf den Workshop im November dienen.
- Eine schriftliche Nachbereitung der Workshops sollte im Nachgang mit allen Akteur:innen im Kritis-Dialog kommuniziert werden. So sind alle Akteur:innen auf dem aktuellen Stand und verfügen über Unterlagen, die sie nutzen können, z.B. um die Inhalte mit ihren Kolleg:innen zu kommunizieren. Da eine hohe Fluktuation hinsichtlich der Ansprechpersonen innerhalb der Partnerorganisation des Kritis-Dialog herrscht, ist dies eine gute Möglichkeit, um eine inhaltliche Kontinuität zu schaffen. Nach dem Workshop im November wurde daher eine entsprechende Dokumentation versendet.

- **Fachgespräche:**

Fachgespräche sind laut Kommunikationskonzept anlassbezogen durchzuführen. Offiziell haben 2024 keine Fachgespräche stattgefunden. Es wurden allerdings (kreisintern) einige Erstgespräche mit Abteilungen der sozialen Infrastruktur durchgeführt. Es ging dabei um die Sensibilisierung der Abteilungen zu den Themen Eigenvorsorge, Schutzkonzepte und Informationsverfügbarkeit.

Fazit: An dem Format Fachgespräche wird, wie initial vorgesehen, festgehalten. Im Jahr 2025 sollen Fachgespräche durchgeführt werden, das erste ist bereits für Februar 2025 geplant.



- **Übungen:**

Übungen sind laut Kommunikationskonzept anlassbezogen durchzuführen und insbesondere für 2025 vorgesehen. Insofern haben 2024 noch keine Übungen stattgefunden. Im Workshop im November 2024 wurde jedoch festgehalten, dass die Teilnehmenden (weiterhin) einen großen Mehrwert in der gemeinsamen Durchführung von Übungen sehen.

Fazit: An dem Format Übungen wird, wie initial vorgesehen, festgehalten. Im Jahr 2025 sollen Übungen durchgeführt werden.

- **Austauschplattform:**

Die Austauschplattform ist als dauerhaftes Format vorgesehen, das nach dem Fachgespräch zur entsprechenden Ausgestaltung der Plattform, eingerichtet und den Netzwerkpartner:innen dauerhaft zur Verfügung stehen soll. Im Projektworkshop im November 2024 wurde die Relevanz der Verfügbarkeit bedarfsgerechter Informationen von den Teilnehmenden noch einmal unterstrichen und als Leitziel festgelegt.

Für Ende 2024 war laut Kommunikationskonzept der Start einer Testphase für eine Austauschplattform vorgesehen, dazu ist es noch nicht gekommen. .

Fazit: Der Bedarf zur Etablierung einer Austauschplattform zur Erhöhung der Verfügbarkeit bedarfsgerechter Informationen wird im Jahr 2025 anhand eines Fachgesprächs eruiert werden. Sollte ein hoher Bedarf festgestellt werden, kann die Planung zur Umsetzung im Weiteren starten.

4.2 Evaluation der externen Kommunikationsformate in 2024

- **Website, Pressearbeit & Social Media (LinkedIn)**

Die Website des KRITIS-Dialogs wurde genutzt, um im Laufe des Projekts erarbeitete Inhalte zu kommunizieren. Inhalte, die im Rahmen des Newsletters veröffentlicht oder angekündigt wurden, wurden in einem Download-Bereich auf der Website zur Verfügung gestellt. Pressearbeit und Social-Media wurden im Laufe des Projekts bisher vereinzelt genutzt.

Fazit: Die Website ist ein sinnvolles Format und soll weiterhin genutzt werden. Insbesondere die Abschlussveranstaltung in 2025 soll von der Presse begleitet werden



Weitere Empfehlungen:

- Im Laufe des Projekts hat sich deutlich herausgestellt, dass es sehr wichtig ist, dass es eine Ansprechperson gibt, die die Fäden in der Hand hält und „das Gesicht“ des Projekts ist. Dies schafft das Vertrauen, das in einem komplexen, heterogenen Multi-Akteurs-Projekt notwendig ist. Zudem erhöht es die Verbindlichkeit, z.B. zur Teilnahme an Veranstaltungen.
- Ein wichtiger Aspekt des KRITIS-Dialogs ist, dass sich die Akteur:innen vor allem wünschen „in Krisen Köpfe zu kennen“. Daher ist es wichtig, dass eine Verteilerliste erstellt wird, die regelmäßig aktualisiert wird und für alle zugänglich ist.

5. Fazit und Empfehlungen für eine erfolgreiche Anwendung

[Erarbeitung voraussichtlich Q/3 2025]

- *Welche allgemeinen Empfehlungen lassen sich aus der Anwendung des Kommunikationskonzepts für andere Projekte anwenden?*
- *Was sind Erfolgsfaktoren für eine effektive Kommunikation?*