

# Krise auf Social Media - wenn Wasserwarnungen, Stromausfälle oder Gaslecks zum Kommunikationstest werden

Praxiswissen und kommunale Best Practices, um souverän zu reagieren und Glaubwürdigkeit zu stärken

## PROGRAMM

› 09:00

### Herzlich willkommen

Begrüßung

**Christine Seeliger**, Geschäftsführerin, navos - Public Dialogue Consultants GmbH

Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool

VKU-Akademie

Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars

**Christine Seeliger**, Geschäftsführerin, navos - Public Dialogue Consultants GmbH

› 09:05

### Dialog statt Eskalation: Social Media als Schlüssel in der Krisenkommunikation

- Neue Herausforderungen für die Krisenkommunikation
- Von der Erwartung zur Akzeptanz:
  - Erwartungen moderieren und Erwartungsfallen vermeiden
  - Effektive Nachbarschaftskommunikation
- Von der Strategie zur Umsetzung:
  - Wie soziale Netzwerke zur schnellen, direkten Kommunikation in Krisensituationen beitragen können
  - Unterschiede in Wirkung und Funktion von Plattformen wie Facebook, Instagram, X (ehemals Twitter) & Co.
  - So gelingt die Vorbereitung auf den Ernstfall

**Christine Seeliger**, Geschäftsführerin, navos - Public Dialogue Consultants GmbH

› 09:40

### Wenn die Krise da ist: Umgang mit Beschwerden, Falschinformationen, Shitstorms und Co.

- Mini-Exkurs über die Auskunftspflicht innerhalb der Krisenkommunikationsstrategie
  - Wann gelten kommunale Betriebe als „Behörde“ im presserechtlichen Sinn?
  - Wer darf (oder muss) Auskunft erhalten?
  - Warum eine proaktive Kommunikationsstrategie sinnvoll ist – auch wenn keine Pflicht besteht
- Was tun in der heißen Phase?
  - Handlungsempfehlungen für Social-Media-Krisensituationen – was hilft wirklich?
  - Typische Fehler vermeiden: Erfahrungswerte aus verschiedenen Szenarien
  - Auch ohne eigenes Community-Management-Team vorbereitet sein
  - Perspektivwechsel: Wie lässt sich die Sicht der Kund:innen besser nachvollziehen?
- Krisenbewältigung mit Zukunftsblick:
  - Learnings dokumentieren und in Prozesse überführen – für die nächste Herausforderung gewappnet sein

**Christine Seeliger**, Geschäftsführerin, navos – Public Dialogue Consultants GmbH

› 10:15

### Pause

› 10:30

### Praxisbeispiel: Stromausfall, Busumleitung, Wasserrohrbruch - Vorbereitung von Krisen-Content

- Analyse der möglichen Krisenthemen
- Krisen-Content auf Social Media und der eigenen Website synchronisieren
- Lokales Netzwerk und regionalen Social-Media-Gruppen
- Umgang mit negativen Kommentaren oder Falschinformationen
- Herausforderungen und Tipps: Das zählt im Krisenfall

**Miriam Adel**, Unternehmenskommunikation, Städtische Werke Schwabach GmbH

› 11:00

### Praxisbeispiel: Kommunikation unter Social-Media-Druck - Keimverdacht im Trinkwasser kurz vor dem Wochenende

- Wie der Keimverdacht öffentlich wurde und warum der Zeitpunkt kurz vor dem Wochenende die Lage verschärfte
- Einblicke in die Reaktionen, Spekulationen und Falschinfos auf Social Media
- Kanalspezifischer Umgang mit Unsicherheit und Kritik
- Erreichbarkeit, Abstimmungen und Kommunikation auch am Wochenende
- Maßnahmen, die halfen, Vertrauen zu stabilisieren und die Dynamik online zu steuern
- Wichtigste Learnings für klare, schnelle und transparente Kommunikation bei sensiblen Themen

**Frank Rolle**, Leiter Unternehmenskommunikation, ESWE Versorgungs AG

› 11:30

**Praxisbeispiel: Wenn die Krise keinen Feierabend kennt - Rüsselsheims großer Stromausfall**

- Einblicke in den Vorfall bis zur Erkenntnis: Wir haben eine echte Krisensituation
- Kritische Reaktionen, Falschinfos und Unsicherheiten auf Facebook, YouTube und Co.
- Kommunikative Hürden und welche kanalspezifischen Maßnahmen halfen, den öffentlichen Dialog und das Vertrauen wieder zurückzugewinnen
- Unsere wichtigsten Learnings für eine abgestimmte, transparente und auch schnellere Kommunikation

**Wolfgang Hausen**, Technischer Leiter, Bereichsleiter Asset Service, Stadtwerke Rüsselsheim GmbH

---

› 12:00

**Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.**

---

› 12:15

**Ende des VKU-Web-Seminars**

---

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 19.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/krise-auf-social-media-wenn-wasserwarnungen-stromausfaelle-oder-gaslecks-zum-kommunikationstest-werden>.