



Proaktiv informieren: Haltestatements

4 – Proaktiv informieren: Haltestatements

Haltestatements sollen proaktiv eine Position einleiten und eine kurze, allgemeine Stellungnahme zum Sachverhalt geben. Damit beugen Sie Spekulationen vor und gewinnen Zeit, bis alle relevanten Fakten recherchiert sind und eine vollständige Stellungnahme abgegeben werden kann.

Für die Anfangsphase

Ein Haltestatement sollte demnach nur in der Anfangsphase bzw. während der Recherchephase in einer Krisensituation eingesetzt werden.

Haltestatements sollten, wie alle Krisenkommunikationsmittel, immer mit den betroffenen Stellen (Presseabteilungen, Verwaltungsleitung, ggf. Fachleute für IT-Sicherheit und Datenschutz, ggf. Aufsichts- und Ermittlungsbehörden) **abgestimmt** werden, bevor sie verwendet werden können.

W-Fragen abarbeiten

- **Was** ist passiert?
- **Wo** ist es passiert?
- **Wer** ist involviert?
- **Wie lange** dauert der Vorfall noch an?
- Evtl. Wann ist es passiert? (vorsichtig nutzen, kein Täterwissen verbreiten)
- Ggf. Wie ist es passiert? (vorsichtig, meist Spekulation)

Interesse und Wunsch nach Aufklärung respektieren

Nicht zu Details äußern, die Spekulationen zulassen

Das Statement kann sowohl an Presse als auch intern an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, an Aushänge in den Gemeinden, Newsletter, auf der Darksite (→ 9 – *Darksite*) etc. herausgegeben werden.

Musterformulierung für ein Haltestatement

Aktuell kommt es zu Störungen beim Dienst XY/im Bereich XY aufgrund eines IT-Vorfalles. Wir sind dabei, aufzuklären, was genau passiert ist und wie lange die Störung dauern wird. Wir haben die zuständigen Behörden sowie IT-Expertinnen und -Experten hinzugezogen [nur wenn dies der Fall ist]. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir zurzeit keine weiteren gesicherten Aussagen treffen können. Sobald wir mehr wissen, werden wir Sie informieren.

Für weitere Fragen steht Ihnen unser Kontakt XY zur Verfügung.

Musterformulierung für ein Haltestatement auf Social Media:

Der Dienst XYZ/Die Serviceplattform XYZ/Unsere Webseite... ist momentan nicht erreichbar. Wir sind auf der Suche nach der Ursache und bitten um etwas Geduld. Sobald wir mehr wissen, bzw. sobald der Dienst XYZ wieder online ist, gibt es ein Update.

Musterantworten bei ersten Anfragen von Medienvertretenden

- *Derzeit liegen uns noch keine weiteren Erkenntnisse vor, bitte lassen Sie uns Zeit zur Recherche. Wir werden Sie informieren, sobald wir etwas Genaueres erfahren.*
- *Bitte lassen Sie uns Zeit zur Untersuchung der Fehlerursache, unsere Expertinnen und Experten sowie externe Ermittlungsbehörden prüfen den Fall.*
- *Die Untersuchungen laufen, wir müssen die Ergebnisse abwarten. Zu den laufenden Ermittlungen dürfen wir uns nicht äußern. Wir werden Sie informieren, sobald uns Erkenntnisse vorliegen.*
- *Aus jetziger Sicht kann man zu den Ursachen des ... keine Aussagen treffen. Wir untersuchen den Fall. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir das Ergebnis der Untersuchungen erst abwarten.*