

# Krisenkommunikation bei Open-Air-Veranstaltungen

Open-Air-Veranstaltungen sind in Krisensituationen besonders sensibel: Viele Menschen halten sich gleichzeitig auf engem Raum auf, Wetterereignisse wirken unmittelbar und Entscheidungen müssen oft unter großem Zeitdruck getroffen werden. Eine **klare, abgestimmte Krisenkommunikation** ist entscheidend, um Sicherheit zu gewährleisten, Panik zu vermeiden und Menschenmengen gezielt zu steuern. Dafür braucht es vorbereitete Kommunikationsabläufe für jede Eskalationsstufe.

## Beispielszenarien mit Warnstufe

### Szenario: Unwetterwarnung mit kurzweiligen technischen Störungen

- Leitung beobachtet Wetter-Apps und Frühwarnsysteme kontinuierlich
- Besucher frühzeitig und transparent über mögliche Risiken informieren
- Sicherheits-, Service- und Technikpersonal erhalten klare Sprachregelungen
- Präventive Hinweise geben (z. B. Trinkwasserstellen, Schattenspots, Programmhinweise)
- **Kanäle:** Bühnenansagen, Infodisplays, Aushänge, Website, Social Media, Event-App
- **Kommunikationsweise:** ruhig, vorausschauend, klar, vertrauensbildend



### Szenario: Starkregen, Sturm mit Unterbrechung des Programms

- Aktivierung des Krisenstabs und Festlegung einer einheitlichen Kernbotschaft
- Besuchende mit klaren, wiederholten Handlungsanweisungen versorgen
- Bereiche absperren und Sicherheits- und Ordnerpersonal sichtbar einsetzen
- Programmänderungen oder Unterbrechungen transparent kommunizieren
- **Kanäle:** Bühnenansagen, Lautsprecher, direkte Ansprache durch Ordner, Event-App, Social Media
- **Kommunikationsweise:** klar, regelmäßig aktualisiert, ruhig, aber mit Nachdruck

### Szenario: Schwerer Sturm mit Evakuierung und Bühnenschäden

- Umsetzung der Evakuierungs- und Notfallpläne in enger Abstimmung mit Einsatzkräften
- Besuchende mit eindeutigen, nicht diskutierbaren Anweisungen versorgen
- Veranstaltungsleitung und Sicherheitskräfte übernehmen klar die Führung
- Öffentliche Kommunikation ausschließlich nach Freigabe durch Behörden
- **Kanäle:** Bühnenansagen, Lautsprecher, Megafon, direkte persönliche Ansprache
- **Kommunikationsweise:** kurz, eindeutig, bestimmt



## Nachsorge für alle Schweregrade

- Besucher zeitnah über weitere Schritte, Abbruch oder Fortsetzung informieren
- Dank für kooperatives Verhalten und besonnenes Handeln aussprechen
- Beschwerden und Rückfragen strukturiert und empathisch bearbeiten
- Ereignisse vollständig für Behörden, Versicherungen und Genehmigungsstellen dokumentieren
- Interne Auswertung: Sicherheitskonzept, Kommunikation, Besucherlenkung überprüfen
- Kanäle: Website, Social Media, E-Mail an Gäste, Pressekommunikation

