

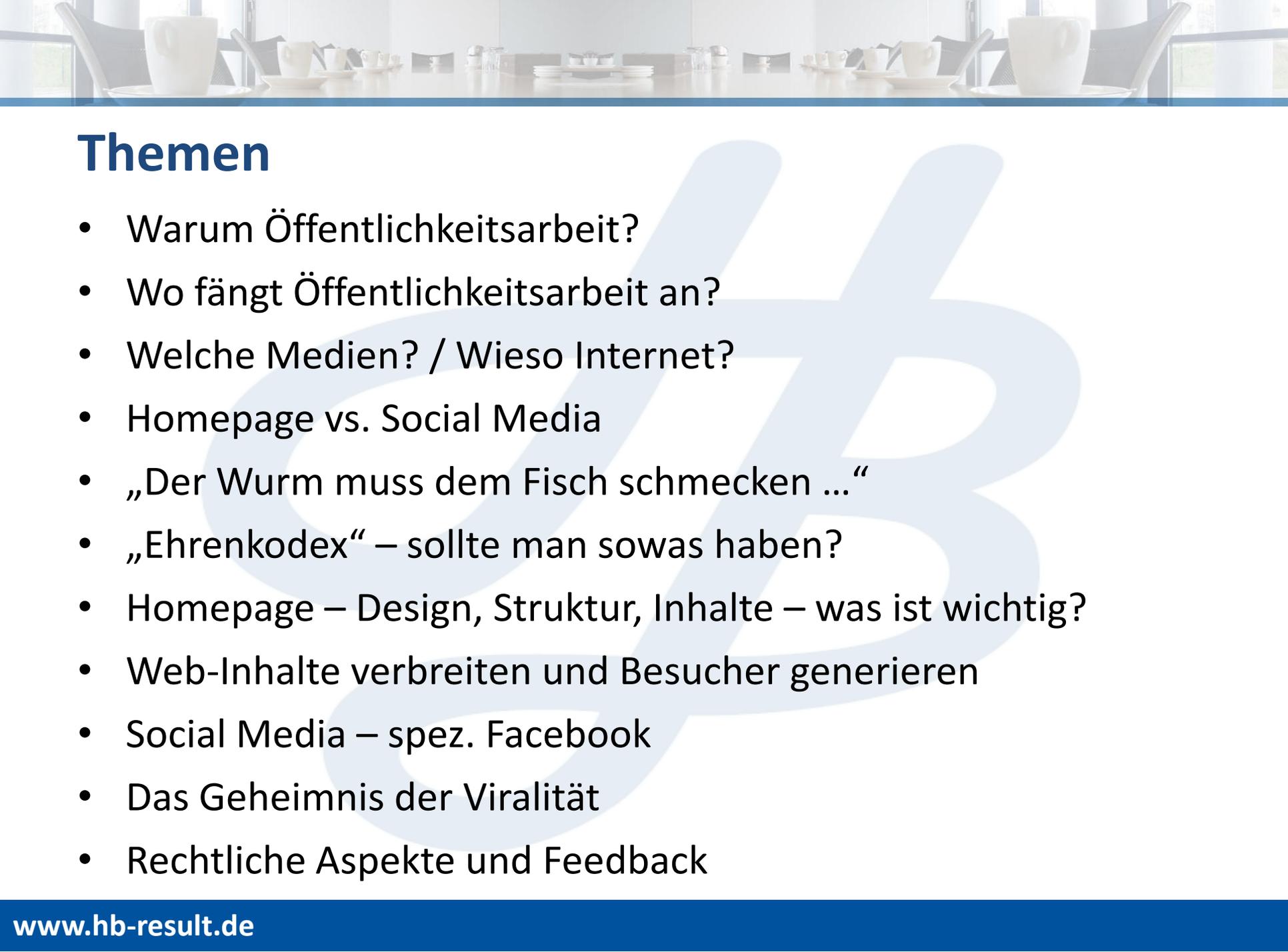


# Internet und Social Media

## Öffentlichkeitsarbeit und Marketing in der Freiwilligen Feuerwehr

Heiko Bieniüß





# Themen

- Warum Öffentlichkeitsarbeit?
- Wo fängt Öffentlichkeitsarbeit an?
- Welche Medien? / Wieso Internet?
- Homepage vs. Social Media
- „Der Wurm muss dem Fisch schmecken ...“
- „Ehrenkodex“ – sollte man sowas haben?
- Homepage – Design, Struktur, Inhalte – was ist wichtig?
- Web-Inhalte verbreiten und Besucher generieren
- Social Media – spez. Facebook
- Das Geheimnis der Viralität
- Rechtliche Aspekte und Feedback

# Warum Öffentlichkeitsarbeit?

hsen.de/jportal/?quelle=jlink&query=BrandSchG+ND&psml=bsvorisprod.psml&max=true&aiz=true#jlr-BrandSchGND2012pG1



ildes Deutschland -

## Erster Teil

### Aufgaben und Befugnisse, Aufsicht und Meldepflicht

#### § 1

#### Brandschutz und Hilfeleistung

(1) Die Abwehr von Gefahren durch Brände (abwehrender und vorbeugender Brandschutz) sowie die Hilfeleistung bei Unglücksfällen und bei Notständen (Hilfeleistung) sind Aufgaben der Gemeinden und Landkreise sowie des Landes.

(2) Brandschutz und Hilfeleistung obliegen den Gemeinden und Landkreisen als Aufgaben des eigenen Wirkungskreises.

[↑ zum Seitenanfang](#) | [zur Einzelansicht](#)

#### § 2

#### Aufgaben und Befugnisse der Gemeinden

(1) <sup>1</sup> Den Gemeinden obliegen der abwehrende Brandschutz und die Hilfeleistung in ihrem Gebiet. <sup>2</sup> Zur Erfüllung dieser Aufgaben haben sie eine den örtlichen Verhältnissen entsprechende leistungsfähige Feuerwehr aufzustellen, auszurüsten, zu unterhalten und einzusetzen. <sup>3</sup> Dazu haben sie insbesondere

1. die erforderlichen Anlagen, Mittel, einschließlich Sonderlöschmittel, und Geräte bereitzuhalten,
2. für eine Grundversorgung mit Löschwasser zu sorgen,
3. für die Aus- und Fortbildung der Angehörigen ihrer Feuerwehr zu sorgen und
4. Alarm- und Einsatzpläne aufzustellen und fortzuschreiben sowie Alarmübungen durchzuführen.

# Wo fängt es an?



© J. E. Hegemann



Freiwillige Feuerwehr Bergen a.d. Dumme

Freiwillige Feuerwehr Bergen/Dumme  
@ffwbergen

Startseite  
Info  
Fotos  
Veranstaltungen  
Bewertungen  
Videos  
Beiträge  
Community

Beitrag erstellen

Fotos

Community

Feuerwache in Bergen Dumme, Niedersachsen, Germany  
4,8 ★★★★★  
Durchgehend geöffnet

Community

Lade deine Freunde ein, diese Seite mit „Gefällt mir“ zu markieren  
724 Personen gefällt das  
724 Personen haben das abonniert  
Angela Feldmann und 69 weiteren Freunden gefällt das, oder sie waren hier

Info



## Feuerwehr im Blickpunkt der Öffentlichkeit

Jede öffentliche „Erscheinung“ der Feuerwehr  
– ob als Feuerwehrmann oder als Löschzug –  
wird (kritisch) beobachtet.

Deshalb trägt jedes einzelne Verhalten  
– ob bewusst oder unbewusst –  
zum Bild der Feuerwehr in der Bevölkerung  
mit bei.

# Feuerwehr im Blickpunkt der Öffentlichkeit



# Feuerwehr im Blickpunkt der Öffentlichkeit



# Welche Medien stehen uns zur Verfügung?



**... IN DER JUGENDFEUERWEHR neue Freunde zu finden!**

Die Jugendfeuerwehr Linter hat es sich zur Aufgabe gemacht, Nächstenhilfe zu praktizieren und das Gemeinschaftsleben zu pflegen. In der Jugendfeuerwehr werdet ihr vom 10. bis 17. Lebensjahr auf die Aufgaben in der Einsatzabteilung der Feuerwehr vorbereitet.

Du bist interessiert, hast Spaß im Team und möchtest deine Hilfsbereitschaft zeigen?

Komm vorbei, wir bieten dir neben Ausflügen, Zeitlager, Wettkämpfen auch eine 24h-Übung mit Übernachtung im Feuerwehrhaus, theoretische und praktische Übungen der Feuerwehr und deine Erste Hilfe Ausbildung.

Jugendfeuerwehr  
01522-9999-0

**... IN DER KINDERFEUERWEHR der jüngste Held zu sein!**

Die jüngste Abteilung der Feuerwehr

Gemeinsam mit der Jugendfeuerwehr bildet ihr den Nachwuchs der Einsatzabteilung. Zur Kinderfeuerwehr könnt ihr ab dem 6. Lebensjahr kommen und werdet spielerisch auf die Aufgaben in der Feuerwehr vorbereitet.

Wenn du dich für Feuerwehr interessierst, gerne bastelst, spielst und Spaß hast, dann bist du bei uns genau richtig!

Du erlernst: Brandschutzerziehung z. B. richtiges Verhalten, Notruf, Erste Hilfe für Kids und natürlich alles mit Spiel & Spaß, Nachtwanderung, Ausflüge, Übernachtung im Feuerwehrhaus und praktischen Übungen.

Kinderfeuerwehr  
01522-9999-0

**... UNSERE RETTUNGSKRÄFTE auch anders zu unterstützen!**

Über den Förderverein ...

... Freiwillige Feuerwehr Linter e.V. helfen Sie unseren Rettungskräften, Ihren Nachbarn und Ihrer Familie auf anderem Weg für den Notfall.

Fahrzeuge, Ausrüstung und Unterkunft stellen die städtischen Körperschaften. Doch darüber hinaus benötigtes Rüstzeug sowie Modernisierung und Pflege, kann nur durch Sponsoren und Mitgliedsbeiträge des Fördervereins Freiwillige Feuerwehr Linter e.V. erfolgen.

Förderverein Freiwillige Feuerwehr Linter e.V.  
IBAN: 0214 5119 0191 0214 1024 98 - Spendenkonto  
Mit nur 1,50 € im Monat, helfen Sie uns Ihnen zu helfen!  
[www.feuerwehr-linter.de](http://www.feuerwehr-linter.de)

**DANKE!**



# Welche Medien stehen uns zur Verfügung?



# Homepage oder Social Media???

- passiv
- zusätzliche Instrumente zur Verbreitung erforderlich
- strukturierbar
- Übersichtlich
- proaktiv
- verbreitet sich „von alleine“ – Viral
- begrenzte Reichweite?!
- schnell unübersichtlich
- wenig Struktur möglich



## Homepage oder Social Media???



**Beides ist zeit- und arbeitsaufwändig  
und erfordert Manpower!!!**

## Der Wurm muss dem Fisch schmecken, ...

... nicht dem Angler

Kommunikation hat dann Erfolg, wenn der Empfänger davon begeistert ist.

Missglücktes Marketing aber hat keine zweite Chance!!!





## Beispiele der FF Bergen (Facebook)

- VU mit 3 Toten: ca. 12.000 User
- Großfeuer: ca. 10.000 User
- Unwettereinsatz: ca. 7.000 User
- Gasleck: ca. 4.000 User
- Kreiswettkampf: ca. 1.700 User
- Schornsteinbrand: ca. 800 User
- Kinderfinder: < 300 User



## Was macht den Beitrag interessant?

- Bilder oder Video
- „reißerische Fotos“
- Aktualität
- kurzer, prägnanter Text
- speziell bei Facebook:  
Zeitpunkt der Veröffentlichung





## Worauf muss ich achten?

1. Das Internet ist KEIN rechtsfreier Raum!!!
2. Moralisch einwandfrei
3. Rechtliche Aspekte
4. Zuständigkeiten
- 5. Wir sind KEIN Kegelclub  
Feuerwehr = Teil einer Behörde**
- 6. Wir sind KEINE Zeitung => wir MÜSSEN NICHT  
mit der Sensationsgier der Menschen Geld  
verdienen!!!!**

# Fallbeispiel – VU-PEK 2012 in Rhld-Pfalz



- <http://www.handball-world.news/o.red.r/news-1-1-11-42111.html>
- <http://www.feuerwehr-rodalben.de/vg/index.php/einsaetze-muenchweiler?view=show&id=79&Monat=0&department=4&data=0&all=>
- [https://www.saarbruecker-zeitung.de/saarland/saarland/ein-toter-bei-busunfall\\_aid-1498100](https://www.saarbruecker-zeitung.de/saarland/saarland/ein-toter-bei-busunfall_aid-1498100)
- <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=216091261869453&set=a.216091255202787.69496.100004057429626&type=3&theater>

## Weitere Beispiele

- <https://www.youtube.com/watch?v=pNX4AyYE6Y>
- <https://www.welt.de/vermischtes/article170520729/Gaffer-nass-gespritzt-Feuerwehrmann-droht-Verfahren.html>
- [https://www.facebook.com/FeuerwehrRietzneuendorfFriedrichshof/videos/1474081945977905/?hc\\_ref=ARRBl-WXDtZ\\_yojnog4laxEbMob6VD9LM9eO8ytweEEN6t53Vt3a0g\\_GS8hbm8AwNul](https://www.facebook.com/FeuerwehrRietzneuendorfFriedrichshof/videos/1474081945977905/?hc_ref=ARRBl-WXDtZ_yojnog4laxEbMob6VD9LM9eO8ytweEEN6t53Vt3a0g_GS8hbm8AwNul)
- <https://www.youtube.com/watch?v=hNJ1vAvw5MU>

# Auch bei uns ...

Beiträge

Verkehrsmeldungen

Lüchow Dannenberg

Vor 32 Minuten

Vor 5 Minuten Sirene in Lüchow...  
Einsatz o Übung?

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

Sei der/die Erste, dem/der das gefällt.

Gehört hier so etwas rein ? 😊

Vor 23 Minuten · Gefällt mir · Antworten · 2

Thomas Weyhofen

Japp, damit die Gaffer wissen, wo sie hin müssen 😊  
++++Ironie++++

Vor 20 Minuten · Gefällt mir · Antworten

Unfall

Vor 12 Minuten · Gefällt mir · Antworten

2 vorherige Antworten anzeigen

Kommentieren ...

Kommentare

Unfall

Vor 12 Minuten · Gefällt mir · Antworten

Heiko Bieniußa

Weißt du scheinbar aus erster Hand

Vor 3 Minuten · Gefällt mir

ja

Vor 2 Minuten · Gefällt mir

Verkehrsunfall bei zadrau

Vor 2 Minuten · Gefällt mir

Heiko Bieniußa

Woher wenn ich fragen darf?

Vor 1 Minute · Gefällt mir

Von meinen Mann der bei der Feuerwehr ist

Gerade eben · Gefällt mir

Verfasse eine Antwort ...



# Auch bei uns ...



**Freiwillige Feuerwehr Lüchow**

15. September 2017 · 🌐

++ Feuer +++

Einsatz Nr. 082

Einsatzzeit 03:40 Uhr

Alarm gab es heute Morgen für die Drehleiter. Gemeldet wurde ein Brand in einem Hotel in der Ortschaft Bergen an der Dumme, bei dem sich noch Personen im Gebäude befinden sollten.

Als allerdings die zuständige Freiwillige Feuerwehr Bergen/Dumme vor Ort war und erkundet hatte, entspannte sich die Lage relativ schnell, da nur Blumenkästen vor Fenstern im 3. Obergeschoss brannten.

Daraufhin wurden alle anfahrenden Kräfte abbestellt, was für uns Einsatzabbruch bedeutete.

[http://www.ejz.de/ejz\\_205\\_111386736-28-\\_Bergen-Feuer-am-Hot...](http://www.ejz.de/ejz_205_111386736-28-_Bergen-Feuer-am-Hot...)



👍 Gefällt mir

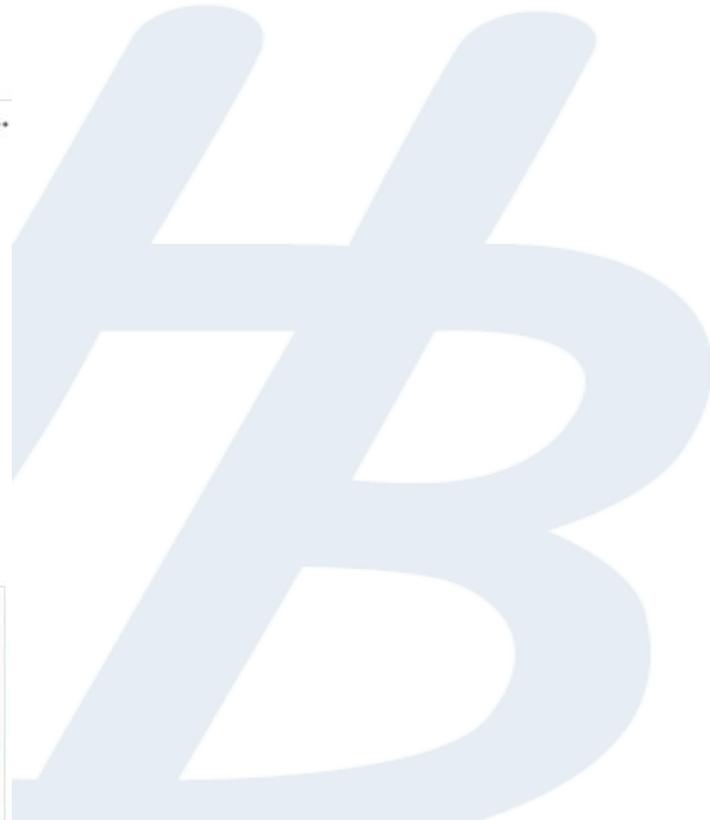
💬 Kommentieren

➦ Teilen



👤 Nils Langkopf, Philipp Wölwer und 4 weitere Personen

Top-Kommentare ▾



<https://www.facebook.com/flluechow.de/photos/a.459406210862402.1073741829.435580276578329/1088372767965740/?type=3&theater>

# Zuständigkeiten

Achter Abschnitt  
Einsatzleitung

§ 23  
Leitung von Einsätzen

(1) <sup>1</sup> Die Leitung von Einsätzen zur Brandbekämpfung und zur Hilfeleistung obliegt der Einsatzleiterin oder dem Einsatzleiter der gemeindlichen Feuerwehr. <sup>2</sup> Trifft in Gemeinden mit Berufsfeuerwehr die Freiwillige Feuerwehr zuerst am Einsatzort ein, so übernimmt die Berufsfeuerwehr nach ihrem Eintreffen die Einsatzleitung.

## Was bedeutet das für unsere Arbeit???





## Klare Ansage ...

- Kommunikation nach außen:  
NUR der EINSATZLEITER
- es kann nur EINEN geben
- über den Presseverantwortlichen
- alle anderen schließen sich an



# **EHRENKODEX**

**Für die Internet-Arbeit der Feuerwehren  
im LK Lüchow-Dannenberg**



# Homepage – Design und Struktur

- übersichtlich
- klar strukturiert
- aufs Thema bezogen
- responsive Design
- techn. Möglichkeiten nutzen

Bsp.: [www.kfv-dan.de /](http://www.kfv-dan.de/)

[http://mobiletest.me/nokia\\_lumia\\_920\\_emulator/?u=http://kfv-dan.de](http://mobiletest.me/nokia_lumia_920_emulator/?u=http://kfv-dan.de)

Bsp.: [www.ffluechow.de /](http://www.ffluechow.de/)

[http://mobiletest.me/nokia\\_lumia\\_920\\_emulator/?u=http://www.ffluechow.de](http://mobiletest.me/nokia_lumia_920_emulator/?u=http://www.ffluechow.de)

Bsp.: [www.ff-metzingen.de](http://www.ff-metzingen.de)



## Homepage - Inhalte

- mind. 50% Bild und Video
  - auf Rechtschreibung & Grammatik achten
  - über den Tellerrand schauen
  - dem Besucher einen „Mehrwert“ bieten
- Beispiele:
- Wetter und Pegelstände
  - vorbeugender Brandschutz
  - „Bürgerecke“
  - Image-Video
  - etc.

# Homepage – sind die Besucher wichtig?

Besucher-Info	
Heute	3
Gestern	27
Woche	111
Monat	472
Insgesamt	69428

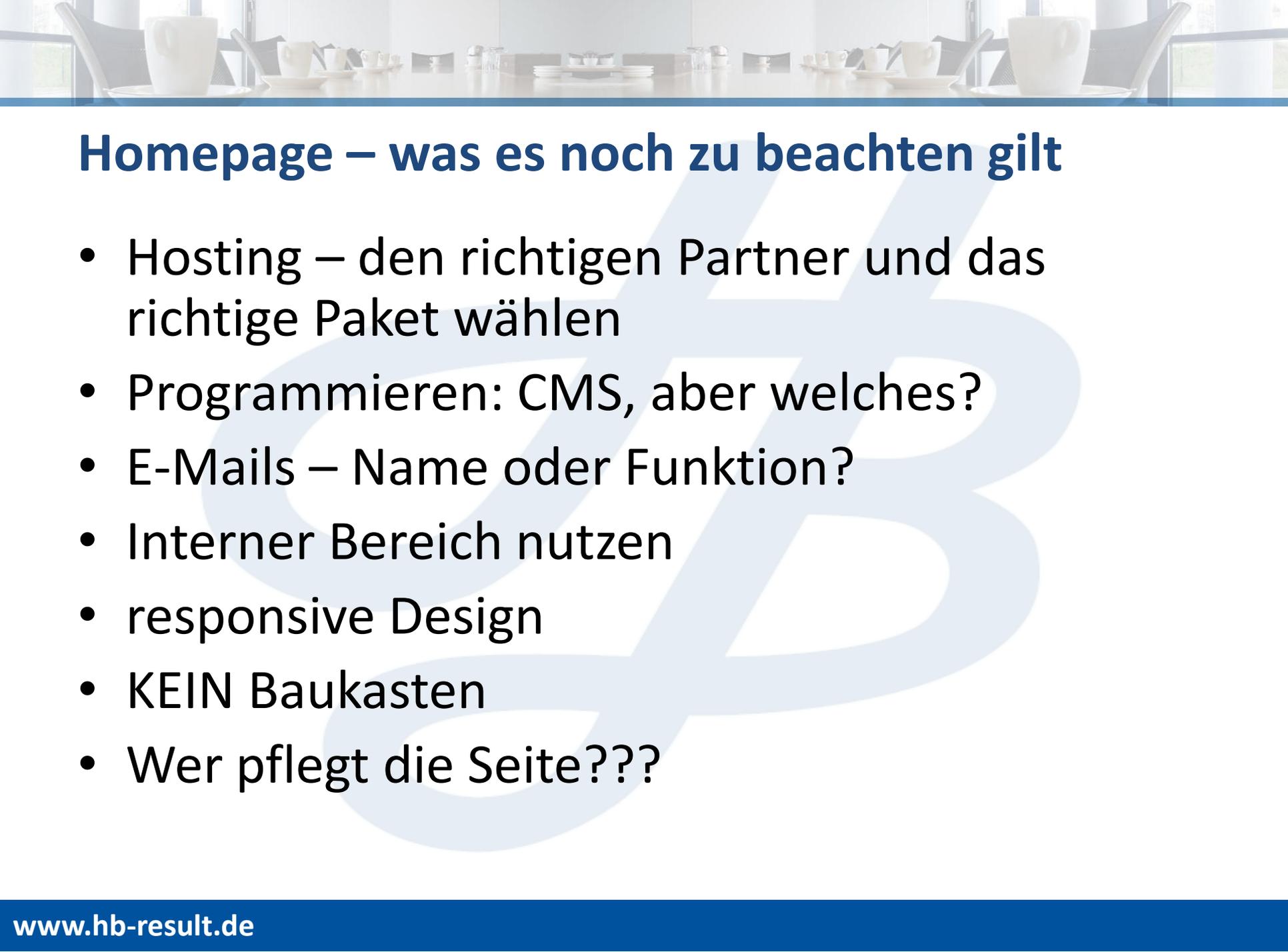
# NEIN!!!

Wichtig ist, dass die Beiträge gelesen werden!  
Wenn der Besucher nicht zum Beitrag kommt,  
kommt der Beitrag zum Besucher!!!

## Beiträge verbreiten

- RSS-Feeds
- Newsletter
- Kreisfeuerwehrverband
- Social Media nutzen
- gemeinsam sind wir stark!!!





## Homepage – was es noch zu beachten gilt

- Hosting – den richtigen Partner und das richtige Paket wählen
- Programmieren: CMS, aber welches?
- E-Mails – Name oder Funktion?
- Interner Bereich nutzen
- responsive Design
- KEIN Baukasten
- Wer pflegt die Seite???

# Facebook – wie mache ich was?

- Profil
  - Aktivität auf beiden Seiten erforderlich
  - für Personen gedacht
- Fan-Page
  - für Firmen, Vereine, Institutionen
  - meist einseitige Kommunikation
  - aktiv ist nur der Betreiber
- Gruppe
  - zum Austausch mehrerer gedacht
  - hohe Dynamik
  - schwer kontrollierbar



# Facebook – Seite publik machen, LIKES erzeugen

**Bild** 9. November 2017

Fast eine Million freiwillige Feuerwehrlaute sind in Deutschland aktiv – und zwar unentgeltlich! DANKE an jeden von euch 🙏❤️



Diese Retter sind im Einsatz: Unsere Helden der Nacht

BILD.DE

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

5.560 · Top-Kommentare

887 Mal geteilt · 148 Kommentare

Kommentieren ...

**Freiwillige Feuerwehr Bergen/Dumme** Vielen Dank an die Bild für diesen Artikel - wir von den freiwilligen Feuerwehren machen diese Arbeit gerne und ohne die vielen ehrenamtlichen Helfer wäre unsere wirklich tolle flächendeckende Versorgung gerade in ländlichen Regionen gar nicht denkbar.

Gefällt mir · Antworten · 14 W · 60

Vorherige Antworten anzeigen

**Bild** Wir haben zu danken. Und das können wir nicht oft genug sagen. 🙏

Gefällt mir · Antworten · 14 W · 9

Weitere Antworten anzeigen

**SAT.1 Frühstückfernsehen** 9. November 2017 Seite gefällt mir

Wir fragen uns ernsthaft: Was läuft mit Menschen schief, die Rettungssanitäter dabei behindern, Leben zu retten?



Nach dem unfassbaren Fall in Berlin: So schlimm ist der Alltag von Notfallsanitätern wirklich.

SAT1.DE

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

166 · Top-Kommentare

30 Mal geteilt · 65 Kommentare

Kommentieren ...

**Edeltraut Adler-Wagner** Und ich frage mich, was läuft generell in Deutschland schief? Rettungskräfte werden angepöbelt, Polizisten beleidigt und angegriffen, Lehrer nicht respektiert. Richter gehen auf Kuschelkurs, Frauen können abends allein nicht mehr aus dem Haus. Was also läuft hier schief?

Gefällt mir · Antworten · 14 W · 50

12 Antworten

**Claudine Hamerick** Könntet Ihr nicht mal IRGENDNEINEN dieser Menschen, die sich so verhalten, interviewen? Ich würde so gerne wissen, was in den Köpfen so vorgeht! Ich bin wirklich tolerant und habe für vieles Verständnis, aber ich komme einfach nicht dahinter.

Gefällt mir · Antworten · 14 W · 21

5 Antworten

**Freiwillige Feuerwehr Bergen/Dumme** Wenn wir so etwas lesen, können wir auf der einen Seite nur mit dem Kopf schütteln, müssen aber auch unseren Bürgern ein dickes Lob und Kompliment aussprechen - wir finden immer breite Unterstützung bei unserer Arbeit, die bis zur freiwilligen Verpflegung unserer Einsatzkräfte bei längeren Einsätzen reicht ... wir mussten diese hier geschiederten Erfahrungen zum Glück bisher nicht machen.

Gefällt mir · Antworten · 14 W · 18

Lüchow

Gefällt mir · Abonnieren · Empfehlen

Einsatz Nr. 069

Alarm gab es heute um 11:52 Uhr für unsere Truppe Messen und Spüren. Einsatzmeldung: ABC 2, Gasaustritt in Bergen an der Dumme. Vor Ort wurde eine Hauptgasleitung in der Ortschaft durch Baggerarbeiten beschädigt. Der Bereich wurde großräumig abgesperrt, Bewohner wurden gebeten Fenster und Türen zu schließen bzw. geschlossen zu halten. Wohnhäuser im unmittelbaren Bereich wurden evakuiert. Spezialisten einer Rohrbaufirma dichteten das defekte... Mehr anzeigen



Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

Kai Buchwald, Danilo Hebecker und 23 weitere Personen · Top-Kommentare

2 Mal geteilt

Kommentieren ...

**Freiwillige Feuerwehr Bergen/Dumme** Die Freiwillige Feuerwehr Bergen/Dumme konnte die Vollspernung am vergangenen Dienstag gegen 16:00 Uhr aufheben und die Anwohner kehrten in ihre Häuser und Wohnungen zurück. Wir bedanken uns bei den Kameraden aus Lüchow ganz recht herzlich für die Unterstützung.

Gefällt mir · Antworten · 25 W · 1



# Rechtliche Aspekte

**§ 4 Informationsrecht der Presse.** (1) Die Behörden sind verpflichtet, den Vertretern der Presse die der Erfüllung ihrer öffentlichen Aufgabe dienenden Auskünfte zu erteilen. (2) Auskünfte können verweigert werden, soweit durch sie die sachgemäße Durchführung eines schwebenden Verfahrens vereitelt, erschwert, verzögert oder gefährdet werden könnte oder ihnen Vorschriften über die Geheimhaltung entgegenstehen oder sie ein überwiegendes öffentliches oder geschutzwürdiges privates Interesse verletzen würden oder ihr Umfang das zumutbare Maß überschreitet.





# **VIELEN DANK FÜR EURE AUFMERKSAMKEIT**

HB Result Heiko Bieniußa

Unternehmens- und Personalberatung