

direktzu Stuttgart 21

Krisenkommunikation bei öffentlichen Großprojekten

Im Jahr 2010 entwickelte sich das Bahnprojekt Stuttgart-Ulm, auch bekannt unter dem Titel Stuttgart 21, zu einem der umstrittensten öffentlichen Bauvorhaben der jüngsten Geschichte. Als die Fronten zwischen Befürwortern und Gegnern des Bauvorhabens sich verhärteten, sahen sich die Projektverantwortlichen gezwungen zu reagieren. Ihr Ziel war, die Fronten aufzuweichen und einen direkten, konstruktiven Dialog zwischen Projektteam und Bürgern aus der Umgebung und ganz Deutschland anzugehen.

Das Thema war von Beginn an sehr emotional, reflektiert Wolfgang Dietrich, Sprecher des Bahnprojekts Stuttgart-Ulm. Ein Grund für die Emotionalität war die Nichteinbeziehung der öffentlichen Meinung. Das Bauvorhaben sieht vor, den Kopfbahnhof mit 17 Gleisen durch einen unterirdischen Durchgangsbahnhof mit 8 Gleisen ersetzen und somit die Fahrzeit auf wichtigen europäischen Bahnstrecken deutlich verringern. Obwohl bei Stuttgart 21 alle Anforderungen an die Planung erfüllt worden waren, stellte die negative öffentliche Wahrnehmung eine große Herausforderung dar. Darüber hinaus spiegelte die hitzige öffentliche Diskussion ein größeres Problem in Deutschland wider und führte zu der Frage, ob die Deutschen überhaupt noch begeisterungsfähig gegenüber Großprojekten sind. Der Erfolg oder Misserfolg von Stuttgart 21 könnte massive Auswirkungen auf große Bauvorhaben für die gesamte Bundesrepublik haben.

Mit **direktzu**® wurde ein Kommunikationskanal geschaffen als Grundlage für eine transparente, breite und öffentliche Diskussion über sämtliche Themen rund um Stuttgart 21 zur Anregung eines konstruktiven Gesprächs zwischen dem Projektteam und der Öffentlichkeit. Die Plattform ist in gleicher Weise für Befürworter und Gegner zugänglich. Die Bündelung und Priorisierung der Meinungen spiegelt den Verantwortlichen die vorherrschende Stimmung der Bevölkerung wieder und reduziert die tausenden Einzelanfragen und Meinungen, die zuvor über verschiedenste Kanäle an das Projektteam gerichtet wurden. Durch die Beschränkung auf gebündeltes Feedback, gestaltet sich der Kommunikationsprozess einfach und praktikabel, denn das Projektteam beschäftigt sich nur mit den Themen, die über die Abstimmung von einer breiten öffentlichen Mehrheit getragen werden. Seit Start der Plattform wurden 1.347 Themen eingereicht, für die 32.231 Stimmen abgegeben wurden. Die Leiter von Stuttgart 21 reagierten auf 669 dieser Anliegen, die mehr als die Hälfte der abgegebenen Stimmen für sich beanspruchen konnten. **direktzu**® hat dazu beigetragen, dass mit geringem Aufwand der Wunsch der Bürger nach mehr Informationen, Transparenz und Beteiligungsmöglichkeiten an der Diskussion erfüllt wurde. Zu guter Letzt konnte auch der Streit entschärft und auf eine sachliche Ebene zurückgeführt werden.



Screenshot von **direktzu Stuttgart 21**

Erfolgskennzahlen im ersten Jahr

- 857 von Nutzern veröffentlichte Beiträge
- 20.600 abgegebene Stimmen
- 2.235.936 Seitenaufrufe
- 318 vom Projektteam beantwortete Beiträge

Kontakt:

Diskurs Communication GmbH
Rankestr. 32, 10789 Berlin
katharina.schroeder@direktzu.de
www.direktzu.com

direktzu® ist eine Marke der Diskurs Communication GmbH

Rechtlicher Hinweis:

Diese Unterlagen sind ausschließlich zu Präsentations- und Informationszwecken bestimmt. Sämtliche gezeigten Methoden und konzeptionelle Überlegungen sind urheberrechtlich geschütztes Eigentum der Diskurs Communication GmbH. Die Weitergabe und Verwendung oder Nutzung zu anderen Zwecken ganz oder in Teilen bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung durch die Diskurs Communication GmbH.