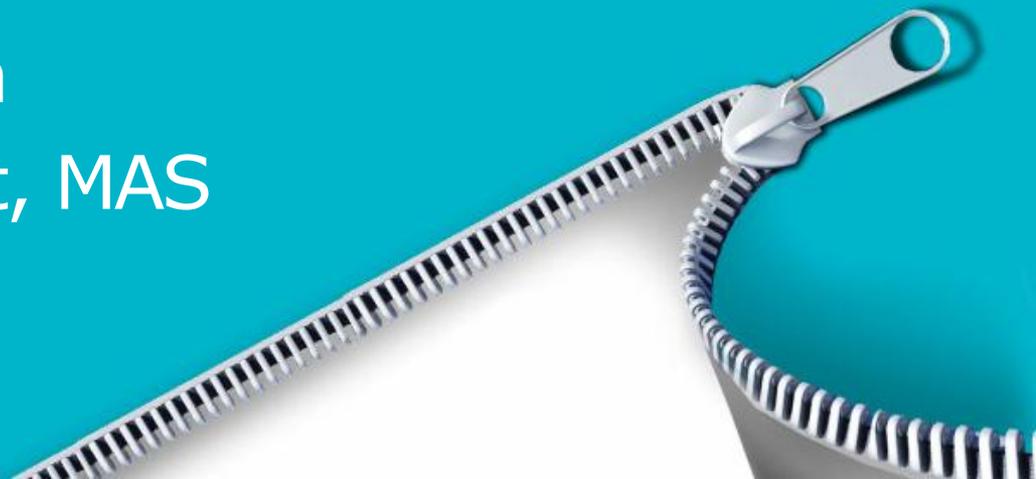


VOR SORGEN!

Für den Erhalt
unserer Trinkwasser-
und Abwassernetze

Krisenkommunikation
Mag. Sabine Burghart, MAS
Innsbruck, 8.4.2013







Kolibakterien im **Trinkwasser** in Köstendorf: Ursache undichter Schacht

**Rohrbruch im Quellgebiet:
Tausende Spittaler betroffen**

Rohrbruch an Hauptwasserleitung zur Versorgung der Stadtgemeinde Spittal sorgte gestern für Probleme. Auch Lieserhofen betroffen. Grund für den Defekt dürfte Materialermüdung gewesen sein.

**Alarm um Trinkwasser:
Pestizide in Eiswürfeln**

*Jetzt ist auch in Klagenfurt
das Trinkwasser verunreinigt*

Norovirus hat Tourismusdorf Fiss im Griff
Einheimische und Gäste betroffen, Trinkwasser ist derzeit mit Chlor versetzt, BM Pale richtet Hygiene-Appell an die Bevölkerung.

**Trinkwasser in Köstendorf weiter nur
durch Zusatz von Chlor genießbar**

**In Schule fließt seit drei Jahren
schmutziges Leitungswasser**

Fäkalkeime im Wasser

Nach Spittal neuer Fall bei Klagenfurt

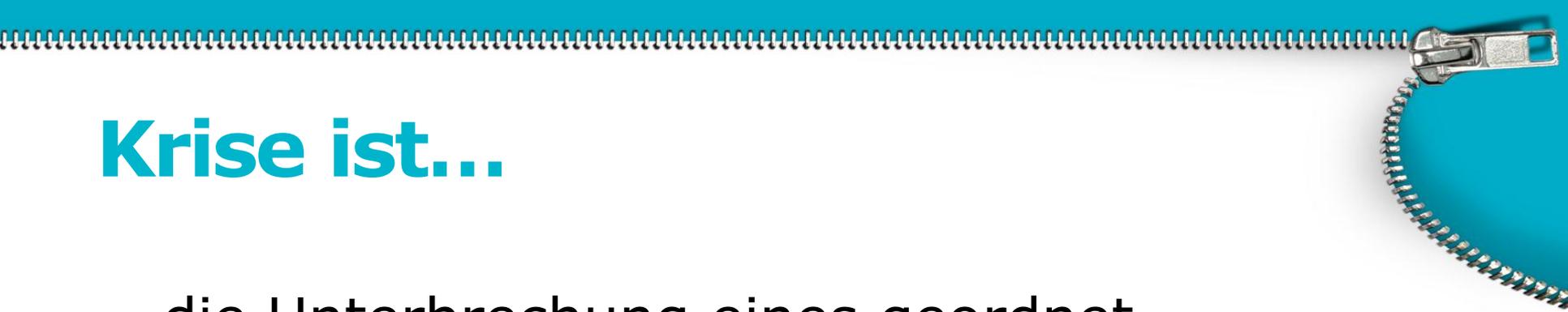
**Alarm: Schon wieder
Trinkwasser-Problem**

**Übelkeit:
Coli-Bakterien
in Trinkwasser
festgestellt**

**Trinkwasser mit
Mangan verunreinigt**

VERSCHMUTZT / Die Wasseraufsicht wehrt die Vorwürfe der Untätigkeit ab. Die Durchflussmengen seien zu groß gewesen.





Krise ist...

... die Unterbrechung eines geordnet verlaufenden Prozesses, deren

- **Zeitpunkt des Eintretens,**
- **Ursache,**
- **Dauer,**
- **Verlauf und**
- **Ende**

ungewiss ist und daher eine reale Gefahr darstellt!



Was kennzeichnet Krisen?

- **einzigartig** und nicht vergleichbar
- sehr **dynamisch**, sie verlaufen nicht nach einem festen Schema und sind **kaum zu kontrollieren**
- bedrohen in der Regel bedeutende **Sachwerte und/oder Menschenleben**
- sind in **Ausmaß und Folgen** kaum überschaubar oder unklar
- ziehen ein **hohes Presse- und Medieninteresse** nach sich



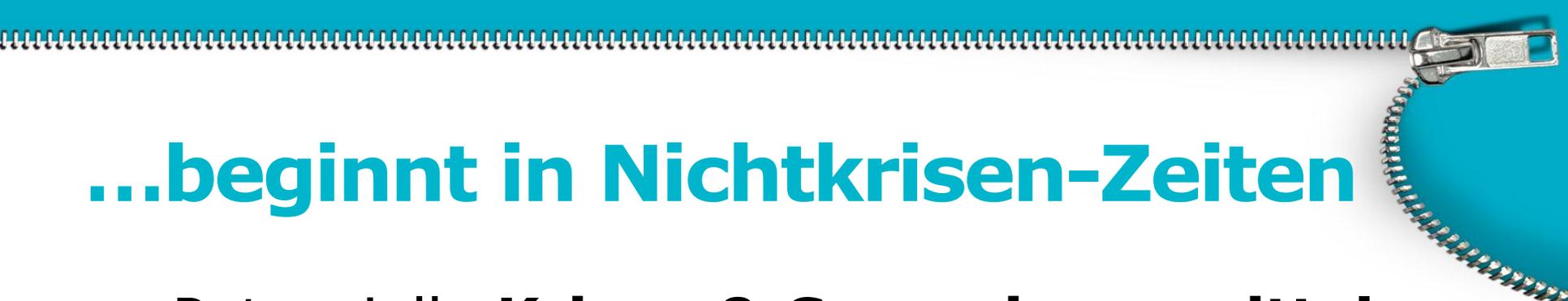
Auswirkungen von Krisen

Krisen können dazu führen, dass

- **die wichtigsten Zielgruppen**
 - **GemeindebürgerInnen, MitarbeiterInnen, Unternehmen, Medien etc.**
- **ihr Vertrauen in die Organisation verlieren**
 - **wenn kein Wasser mehr aus der Leitung kommt,**
 - **wenn das Leitungswasser verunreinigt ist etc.**
- **und damit die Organisationsziele nicht mehr erreicht werden können!**

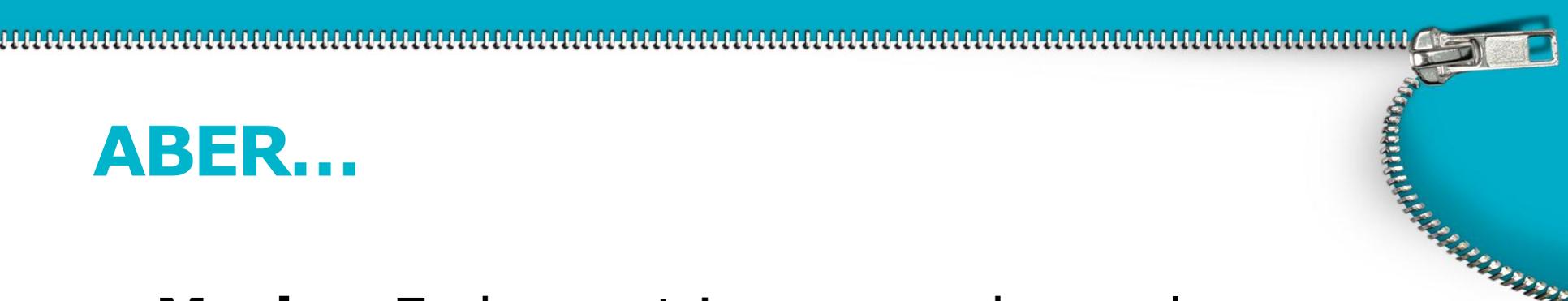
Krisenmanagement





...beginnt in Nichtkrisen-Zeiten

- Potenzielle **Krisen & Szenarien** ermitteln
- **Maßnahmen** zur Absicherung ableiten
- **Frühwarnsysteme** aufbauen & **Krisenplan** erstellen
- Bildung eines **Krisenstabes**
- Krisen regelmäßig **üben!**
- UND: **Vertrauen ist die beste Maßnahme** einer Organisation zur Krisenprävention!



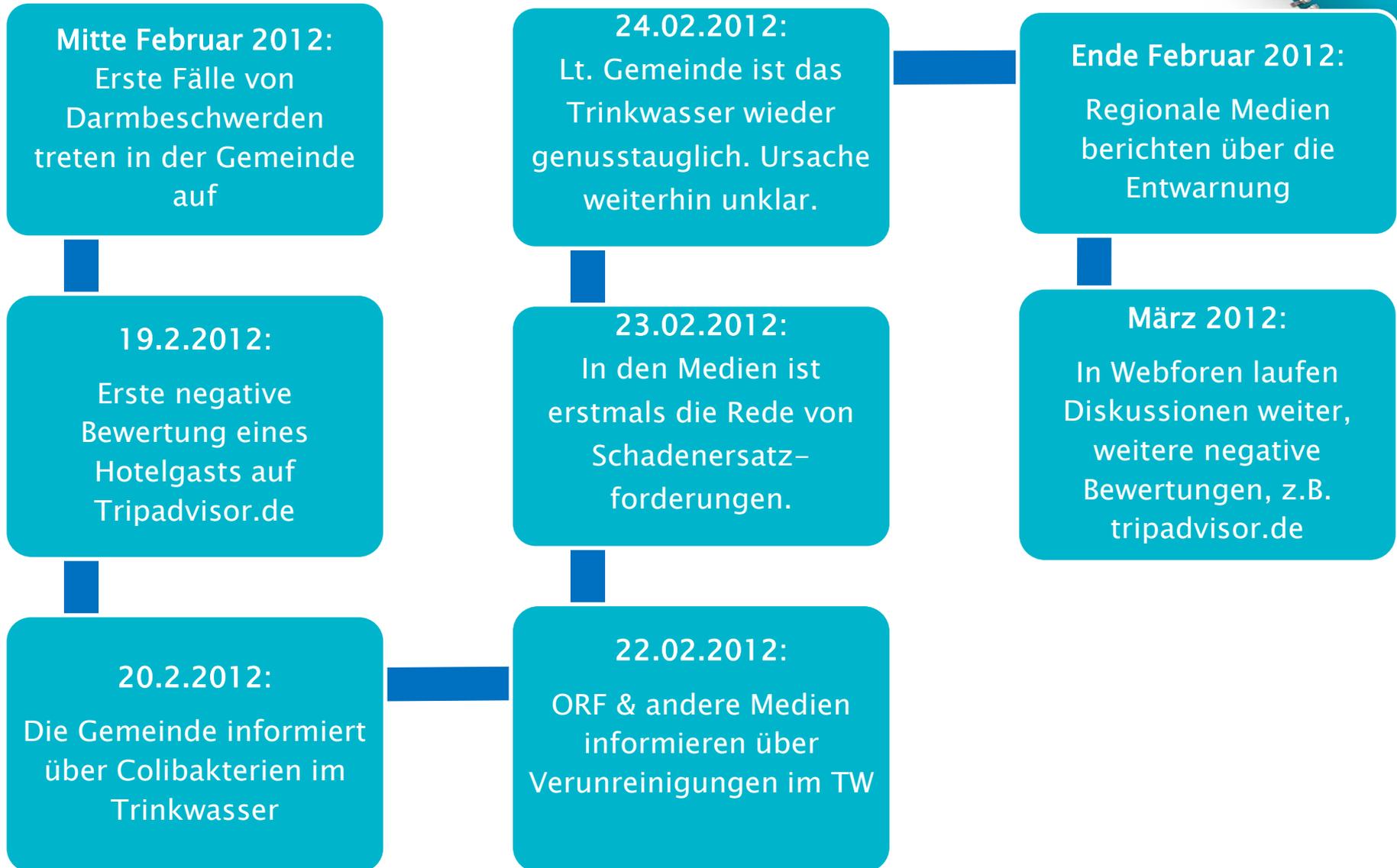
ABER...

- **Merke:** Es kommt immer anders, als man denkt!
 - **Krisen halten sich an keinen Plan – es tritt immer das 6., 7. oder 8. Szenario ein!**
 - **z. B. Fehlhandlungen von Unternehmensangehörigen, Sabotage, Anschläge etc.**
- **Deshalb:** Grobes Ablaufschema festlegen
 - **Wer beruft das Krisenteam ein?**
 - **Wer nimmt Kontakt zu Behörden/Polizei/Feuerwehr etc. auf?**
 - **Wer informiert wie die Bevölkerung?**
 - **Wer informiert wie die Medien?**

**Wenn es zur Krise
kommt...**



Realer Verlauf einer Krise...



Nicht in den Quellen

Bakterien im **xxx** Trinkwasser

(dgh) Magen-Darm-Beschwerden etlicher Menschen in **xx** sorgten für die Chlorierung des Trinkwassers und die Suche nach der Ursache.

xxx Wasser muss abgekocht werden
In der Gemeinde **xxx** muss das Trinkwasser weiterhin abgekocht werden, da darin Colibakterien festgestellt wurden. Gäste und Einheimische klagten verstärkt über Darmbeschwerden. Die Ursache für die Verunreinigung des Trinkwassers ist unklar.

Erste Touristen wollen jetzt Schadenersatz

XXXXXXXX leiden unter Coli-Bakterien im Trinkwasser

Ungenießbar

Colibakterien in **XXXXXXXX** Trinkwasser

xxx Wasser muss abgekocht werden

In der Gemeinde **xx** muss das Trinkwasser weiterhin abgekocht werden, da darin Colibakterien festgestellt wurden. Gäste und Einheimische klagten verstärkt über Darmbeschwerden. Die Ursache für die Verunreinigung des Trinkwassers ist unklar.

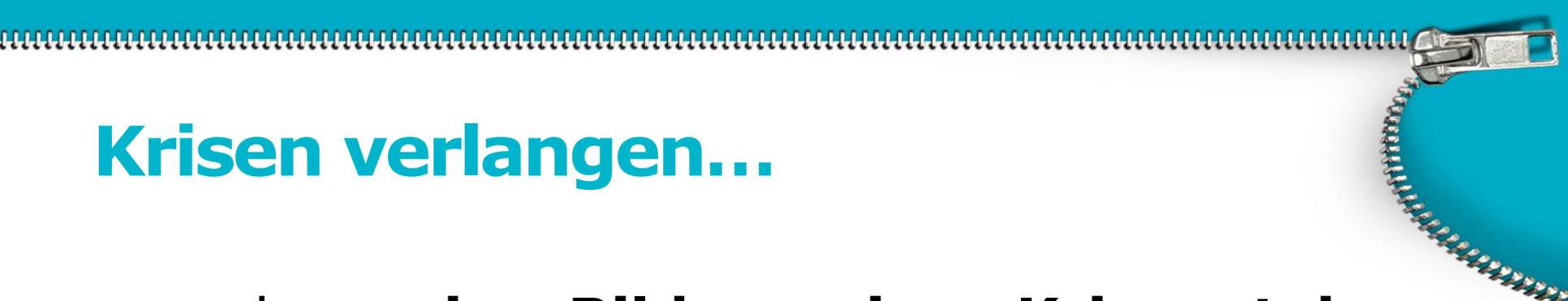
● Quellen sauber

Die Gemeinde **x** informiert, dass das Trinkwasser wieder genussfähig sei. Ein trinkwassertaugliches Desinfektionsmittel wurde beigegeben. Diese Maßnahme bleibt, weil die Ursache der Verunreinigung noch nicht gefunden ist. Die Quellen sind sauber. Jetzt werden die Leitungen untersucht.

Wasser verunreinigt: Gäste verlangen Schadenersatz

"Kronen Zeitung" vom 23.02.2012
Morgen

xx Trinkwasser war Fall für Amtsarzt



Krisen verlangen...

- nach **rascher Bildung eines Krisenstabes**
- nach **offener, schneller, regelmäßiger** Kommunikation
 - **Probleme, Fehler & Schäden proaktiv eingestehen**
 - **bedeutet KEIN Schuldeingeständnis**
- **Mut zur Improvisation**
 - **Entscheidungen müssen rasch getroffen werden, auch wenn Mangel an Information herrscht!**

A decorative zipper graphic runs along the top edge of the slide. The zipper teeth are silver, and the pull tab is a blue metal piece. The zipper is partially unzipped, revealing a blue fabric-like material underneath.

Kommunikation während der Krise

- **Inhaltliche Hoheit** erreichen, Fakten sammeln
- **Verbündete suchen:** ExpertInnen etc.
- Informationshoheit bewahren – nur **„sichere“ Informationen weitergeben**
- Auf **keine Gerüchte** eingehen
- **Ruhig & sachlich** argumentieren!



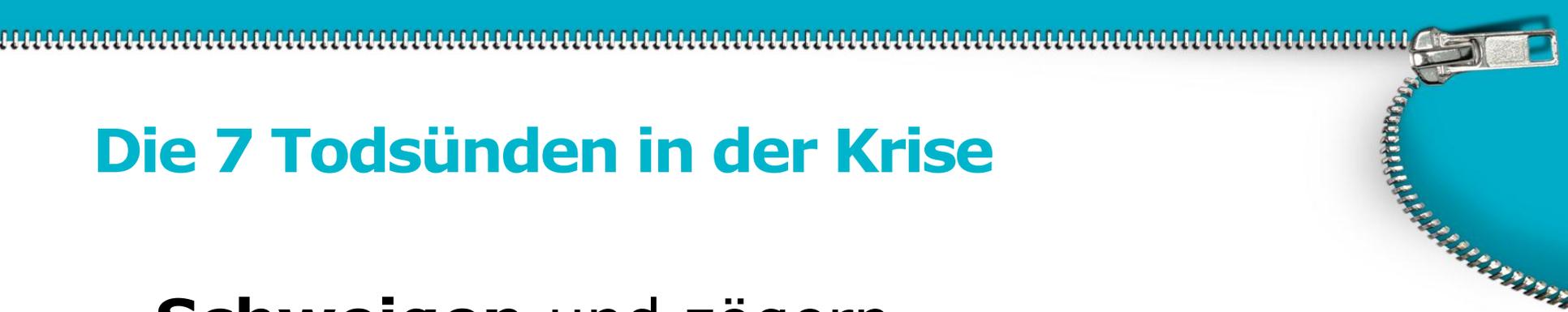
Die wichtigsten Kommunikationsregeln in der Krise:

- 1) Richtig vor schnell**
- 2) Schnell vor vollständig**



Verhalten gegenüber der Presse

- Fragen der Journalisten nicht oder nur scheinbar zu beantworten, schafft **Misstrauen!**
 - Gründe nennen, warum eine Frage nicht beantwortet werden kann
- Informationen **mit Vorbehalt** weitergeben
 - „derzeitiger Stand der Erkenntnisse“
- Keine **sich widersprechenden Informationen** weitergeben
 - **EIN/E SprecherIn** definieren
- Auch **schlechte Nachrichten** müssen schnell und präzise veröffentlicht werden



Die 7 Todsünden in der Krise

- **Schweigen** und zögern
- „Alles im Griff“ - Mentalität
- **Wirtschaftlicher Schaden** anstelle persönlicher Betroffenheit
- **Information** statt Kommunikation
- **Kosmetik** anstelle der Wahrheit
- **Fachchinesisch** anstelle von Klartext
- **Runterspielen** anstelle von Ehrlichkeit

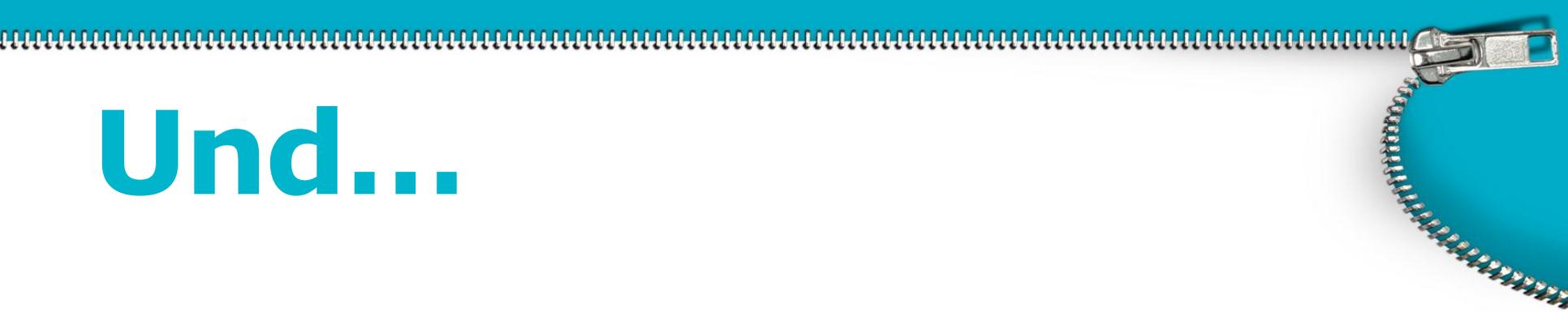
**Nach der Krise ist
vor der Krise...**





Aus Krisen lernen...

- Haben die **Vorbereitungen** funktioniert?
- Gesamten **Ablauf in Ruhe** analysieren
- Welche **Konsequenzen** ergeben sich für **weitere Krisenvorbeugung**?
- **Vorbereitung** für die **nächsten Krisen** treffen



Und...

... technisch **VORSORGEN**, damit es möglichst selten zur Krise kommt!



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

TrägerInnen der Initiative

- **Alle Bundesländer**
- **Lebensministerium**
- **Wasserverbände ÖVGW und ÖWAV**
- **Städte- und Gemeindebund**

