

PRiMaT-Leitfaden zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung



Großer Andrang beim „Wasserschlossfest“ der Freiburger badenova AG – auch ein Beitrag zur Vertrauensbildung und zur Wissensvermittlung über die Wasserversorgung (Foto: badenova AG & Co. KG)

Danksagung:

Der Leitfaden zur Risiko- und Krisenkommunikation basiert u.a. auf drei Workshop-Veranstaltungen, an denen in den Jahren 2012 bis 2014 jeweils bis zu 60 Mitarbeiter von Wasserversorgungsunternehmen und Gesundheitsämtern teilgenommen haben. Die Workshop-Veranstaltungen und die Erstellung des Leitfadens waren bzw. sind Bestandteile des PRiMaT-Projektes. Das Projekt **„Präventives Risikomanagement in der Trinkwasserversorgung“** (siehe www.primat.tv) gehört zum großen Forschungsverbund **„Risikomanagement von neuen Schadstoffen und Krankheitserregern im Wasserkreislauf“** (siehe www.riskwa.de). Das Projekt PRiMaT und der übergeordnete Forschungsverbund RiSKWa wurden durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert. Der regioWASSER e.V. dankt dem BMBF für die Förderung und dem DVGW-Technologiezentrum Wasser (TZW) in Karlsruhe für die gute Zusammenarbeit. Insbesondere danken wir den Teilnehmern der drei Workshop-Veranstaltungen für ihre zahlreiche Anregungen! Dank gebührt ferner der GELSENWASSER AG und der THÜRINGEN WASSER GmbH, die für zwei Workshop-Veranstaltungen in Haltern und Erfurt ihre Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt haben.

Rechtliche Hinweise:

Alle Rechte vorbehalten, Wiedergabe in Print- und in digitalen Medien nur in Absprache mit dem untenstehenden Herausgeber. Der Inhalt dieses Leitfadens wurde sorgfältig erarbeitet. Dennoch übernehmen der Autor, der Herausgeber sowie der PRiMaT-Forschungsverbund für die Richtigkeit von Angaben, Hinweisen und Ratschlägen sowie für eventuelle Fehler keine Haftung.

Für alle in diesem Leitfaden enthaltenden **Links** gilt: Wir möchten ausdrücklich betonen, dass wir keinerlei Einfluss auf die Gestaltung und die Inhalte der gelinkten Seiten haben. Deshalb distanzieren wir uns hiermit ausdrücklich von eventuell problematischen Linkformulierungen und Weiterleitungen und machen uns selbstverständlich möglicherweise anstößige oder gar strafwürdige Inhalte in keinem Fall zu Eigen.

Redaktionsschluss zu dieser Version des Kommunikations-Leitfadens: 15. Okt.2015.

Kontakt:

Wenn Sie zu diesem Leitfaden Anmerkungen, Kommentare und Kritiken haben, dann wenden Sie sich bitte an den Herausgeber dieses Leitfadens – den

*regioWASSER e.V.,
Rennerstraße 10
79106 Freiburg i./Br.
Tel.: 0761/275 693, 4568 7351
E-Mail: nik@akwasser.de
Internet: www.akwasser.de*

Für Vorträge und Referate zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung stehen wir gerne zur Verfügung.

Vorbemerkung zur Terminologie in diesem „Leitfaden Risiko- und Krisen-Kommunikation“

Sowohl das Trinkwasser als auch die Trinkwasserversorger genießen bei den Verbrauchern ein hohes Vertrauen. Den Wasserversorgern in Deutschland wird in Umfragen wiederholt ein gutes Zeugnis ausgestellt. Aber nicht nur in Umfragen zur Reputation der Wasserversorger, sondern auch in offiziellen Erhebungen – etwa denen des Umweltbundesamtes (UBA) – werden die hohe Qualität des Trinkwassers und die hohe Versorgungssicherheit in der deutschen Wasserversorgung bestätigt.

In der öffentlichen Trinkwasserversorgung kann es im Normalbetrieb (→ *siehe Textbox auf Seite 4*) gelegentlich zu betrieblichen Störungen, z. B. zu Rohrbrüchen, kommen, deren Auswirkungen auch beim Verbraucher wahrgenommen werden. Für diese Störungen ist der Wasserversorger gerüstet und kann diesen mit eigenen Mitteln begegnen. Es kann auch nicht völlig ausgeschlossen werden, dass - selten und nur vorübergehend - Abweichungen von den Anforderungen der Trinkwasserverordnung auftreten. Darüber hinaus sind aufgrund der Weiterentwicklung der chemischen Analytik zunehmend sogenannte Spurenstoffe nachweisbar. Spurenstoffe treten i. d. R. in sehr geringen Konzentrationen („Spuren“) auf, die weit unter toxikologisch abgeleiteten Bedenklichkeitsschwellen liegen. Für den Wasserversorger stellt sich die Herausforderung, solche Situationen, selbst wenn sie für die menschliche Gesundheit kein Risiko darstellen, den Verbrauchern zu vermitteln. Dies in angemessener Weise zu tun, ist u. a. Gegenstand der Kommunikation zwischen Wasserversorgern, Gesundheitsamt und Verbrauchern („Risikokommunikation“), deren Möglichkeiten und Grenzen in diesem Leitfaden aufgezeigt werden.

In der Kommunikation können die Beteiligten zwar mit den eindeutig definierten Begriffen der Trinkwasserverordnung oder des technischen Regelwerks (→ *siehe Textbox auf Seite 4*) arbeiten. Bei der Darstellung in den Medien oder bei Meinungsäußerungen von - oft auch nur einigen wenigen - Verbrauchern, sind Wasserversorger und Behörden aber schnell mit einer undifferenzierten, fachlich oft unangemessen sprachlichen Überspitzung konfrontiert.

Viele Praxisbeispiele aus der Vergangenheit zeigen, dass die „mediale Darstellung“ und die subjektive Wahrnehmung bei Kunden von der technisch-fachlich oder juristisch korrekten Bewertung der Situation abweichen. So wird aus einem einmaligen Nachweis von Coliformen eine „mikrobielle Kontamination“, der Nachweis von Spurenstoffen in geringsten, toxikologisch völlig unbedenklichen Konzentrationen wird in den Schlagzeilen zum „Gift aus dem Wasserhahn“ und Trinkwasser zur „Drecksbrühe“.

Aus betrieblichen Störungen als Gefährdung im Normalbetrieb wird so eine emotional aufgeladene Situation mit einer Eigendynamik, die krisenhafte Züge annehmen und gar zu einem dauerhaften Imageschaden für den Wasserversorger führen kann, auch wenn die Kriterien der „Krise“ im Sinne des technischen Regelwerks (→ *siehe Textbox auf Seite 4*) noch nicht erfüllt sind. Im vorliegenden Dokument wird für solche Situationen daher bewusst der Begriff der „Kommunikations-Krise“ verwendet. Was subjektiv als „Krise“ wahrgenommen wird, kann im objektiv-technischen Sinn noch weit entfernt von einem krisenhaften „Notfall“ im Sinne der Norm bzw.

„Krise“, „Normalbetrieb“ und „Risiko“ als feststehende Normbegriffe

Um Begriffsverwirrungen zu vermeiden, hat die Europäische Norm EN 15975-1 **„Sicherheit der Trinkwasserversorgung - Richtlinien für das Risiko- und Krisenmanagement - Teil 1: Krisenmanagement“** genau definiert, was unter einer *„Krise“*, einem *„Normalbetrieb“* und einem *„Risiko“* zu verstehen ist. Die in der EN 15957 verwendete Terminologie entspricht der Terminologie der Arbeitsblätter *W 1001* und *W 1002* des Deutschen Vereins des Gas- und Wasserfachs (DVGW):

2.1 Krise

Ereignis oder Situation, durch dessen/deren Auswirkungen ein Trinkwasserversorger andere Organisationsstrukturen und möglicherweise mehr als die üblichen Betriebsmittel benötigt, um einen Notfall zu bewältigen.

2.7 Normalbetrieb

Sammelbegriff zur Beschreibung sämtlicher Betriebsbedingungen und –prozesse, einschließlich Fehler, in der Wasserversorgung, die durch den Wasserversorger mit Hilfe der von ihm gewählten betriebsgewöhnlichen Mittel und/oder Organisationsstrukturen gesteuert werden können.

2.8 Risiko (einer Gefährdung)

Kombination aus Wahrscheinlichkeit des Auftretens einer Gefährdung und deren Auswirkung auf die Integrität des Systems der Trinkwasserversorgung und auf die zugehörigen Interessengruppen.

des DVGW-Regelwerkes sein. Um den Lesern zu verdeutlichen, dass die Vorgänge im Zusammenhang einer Trinkwasserkontamination fließende Übergänge zwischen einer „nur“ kommunikativen Herausforderung und einer echten Krise zeigen können, wurde in diesem Leitfaden die Begrifflichkeit Krise in der Regel in Anführungszeichen gesetzt.

Eine situationsangepasste *„Krisenkommunikation“* gilt es, durch geeignete Aktivitäten im Voraus sowie durch besonnenes Handeln und bedachte Wortwahl während einer solchen Situation zu meistern. Im Nachgang sollten dann durch Betrachtung und Aufarbeitung der geführten Kommunikation und der Aktivitäten die geeigneten Lehren gezogen werden.

Wir hoffen, dass dieses Dokument hierzu eine Hilfestellung bieten kann.

PRiMaT-Leitfaden zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung

Für Schnellleser eine Checkliste

Vorbemerkung: „Krise“ wird hier nicht in der Begrifflichkeit der Norm verstanden, sondern als Kommunikationskrise – mithin als kommunikative Herausforderung!

Handlungsmöglichkeiten vor der „Krise“

Bauen Sie **Vertrauen** und **Reputation** auf. Reputation ist ein „Schatz“. Von diesem „Schatz“ können Sie zehren, wenn es im Gefolge einer Kontamination zu einer „Krise“ gekommen ist. Vertrauen in die Gesellschaft hinein können Sie aufbauen, indem Sie entsprechend dem DVGW-Regelwerk eine hervorragende Arbeit abliefern (s. S. 106). Dazu gehört aber auch, dass Sie beispielsweise

- Kontakte zu unabhängigen Wissenschaftlern sowie zu Verbraucherschutz- und Umweltorganisationen und zu „Meinungsführern“ in Ihrem Versorgungsgebiet knüpfen (s. S. 13);
- „**Schul-Events**“ unterstützen – in Frage kommen u.a.
 - **Wasserwettbewerbe** zum Gewinnen eines Wasserspenders (s. S. 17),
 - **Jugend Forscht-Aktivitäten** (s. S. 18),
 - Hinweise an Lehrer auf die PRiMaT-Datenbank mit **aquatischen Unterrichtseinheiten** – s. S. 17);
- zum Wasser auch die „**Informationen zum Wasser**“ liefern – geeignet sind u.a.
 - Wasserforen (s. S. 19)
 - Wasserverkostungen (s. S. 15)
- eine gute Kommunikationsbasis mit den Vertretern der **lokalen Medien** aufgebaut haben (s. S. 14);
- **Hotlines** und „**Krisenseiten**“ (Darksites) für Ihre Homepage vorbereiten (s. S. 23)
- überprüfen, ob das Hochladen der Krisenseiten auch am 25. Dez. oder am Pfingstsonntag klappen könnte (s. S. 23);
- klären, wer für die Kommunikation im Krisenfall in Ihrem Unternehmen zuständig sein soll;
- einer Instrumentalisierung von „Trinkwasserkonflikten“ vorbeugen (s. S. 24);
- darauf achten, ob sich eine „Geschichte hinter der Geschichte“ aufbauen könnte (s. 24);

- mindestens ein Mal im Jahr einen **Informations- und Meinungsaustausch mit dem für Sie zuständigen Gesundheitsamt** pflegen, damit man in einer „Krise“ gemeinsam statt gegeneinander agieren und kommunizieren kann (s. S. 26);
- Meinungsverschiedenheit mit dem Gesundheitsamt **vorab klären**, damit Konflikte im Gefolge einer Kontamination nicht vor dem Verwaltungsgericht ausgetragen werden müssen (s. S. 25);
- eine **Koordination** der für Sie zuständigen Gesundheitsämter anregen (falls mehrere Gesundheitsämter für Ihren Wasserversorgungsbereich zuständig sein sollten – s. S. 26).

Handlungsmöglichkeiten in der „Krise“

Wenn es zu einem **mikrobiellen Kontaminationsfall** kommen sollte, wäre es gut, wenn Sie

- sich in Abstimmung mit dem Gesundheitsamt darauf vorbereitet haben, „massentauglich“ das **Abkochgebot** und die „**Notfallchlorung**“ zu erläutern (s. S. 28);
- allgemein verständliche Steckbriefe in enger Abstimmung mit dem Gesundheitsamt über häufig vorkommende **mikrobielle Kontaminanten** an die interessierte Öffentlichkeit weiterleiten können (s. S. 29);
- eine Argumentationslinie parat haben, wie Sie adäquat auf **Schadenersatzforderungen** aus der Kundschaft reagieren wollen, wenn ultimativ die Kosten für das Abkochen und für den Kauf von Flaschenwasser in Rechnung gestellt werden (s. S. 28).

Im Falle einer **chemischen Kontamination** sind Sie gut beraten, wenn Sie

- als uferfiltratabhängiger Wasserversorger regelmäßig und vorsorglich die gängigen **Pharmawirkstoffe** und andere häufig auftretende Mikroverunreinigungen haben analysieren lassen (s. S. 30);
- als Wasserversorger, der sich auf Grundwasserressourcen im ländlichen Raum abstützt, Analysen ihres Roh- und Trinkwassers in Bezug auf die möglicherweise zu erwartenden **Pestizide** und Pestizidmetabolite in Auftrag gegeben haben (siehe S. 32);
- Sie als Beweis Ihrer Transparenzpolitik die Analysenergebnisse mit einer vorangestellten allgemein verständlichen Erläuterung – ebenfalls wieder in Abstimmung mit dem Gesundheitsamt - **auf Ihrer Homepage veröffentlichen** (siehe S. 41).

Generell sind Sie in einer kontaminationsbedingten „Krise“ im Vorteil, wenn Sie

- vorab den **Umgang mit Medienvertretern** trainiert haben und Ihre Kenntnisse gekonnt anwenden, wenn die Journalisten bei Ihnen ein Statement einfordern (siehe Seite 33);
- gut vorbereitet in eine **Bürgerinformationsveranstaltung** gehen können, auf der es möglicherweise heftig zugehen könnte (s. S. 36);
- Sie einen **Shitstorm** gegen den Wasserversorger nicht überbewerten, sondern als Seismograph für sich aufbauende Stimmungen nutzen (s. S. 37);
- Sie eine öffentliche Diskreditierung Ihrer Trinkwasserqualität gütlich beilegen können (s. S. 39);
- Sie die Zusammenarbeit mit **Multiplikatoren** als „Radar“ nutzen können, um besser zu erfassen, wie die „Krise“ in der Community wahrgenommen wird (s. S. 39);
- Sie genau wissen, wie Sie in der „Krise“ die unterschiedlichen Zielgruppen und die sensiblen Kreise erreichen können (s. S. 40);
- Sie vorab geklärt haben, wie in der „Krise“ die Erreichbarkeit Ihrer Homepage und Ihre Hotline gewährleistet werden kann – und ob Sie überhaupt die Kapazität haben, um in einer „Krise“ eine Hotline einzurichten (s. S. 41).

Maßnahmen nach der „Krise“

Nach der „Krise“ sollten Sie das während der „Krise“ geführte „**Krisenprotokoll**“ auswerten und Manöverkritik üben – Motto: „Aus der Krise lernen!“ (s. S. 42)

Informieren Sie die interessierte Öffentlichkeit, welche **Konsequenzen** der Wasserversorger organisatorisch, technisch oder baulich aus der „Krise“ gezogen hat (s. S. 43).

Inhalt

Gute Zeiten – schlechte Zeiten	10
Von vermeintlichen und tatsächlichen „Krisen“	10
Vor der „Krise“:.....	12
Glaubwürdigkeit und Vertrauen schaffen	12
Mit „Frühwarn-Seismographen“ in der Gesellschaft zusammenarbeiten.....	13
Aufbau von Kontakten mit den Vertretern der lokalen Medien	14
Schul-Sponsoring zur Stärkung der Reputation	16
Die Wasserkunden in das Wasserwerk einladen	18
Zeigen Sie als Wasserversorger Präsenz im politischen und kulturellen Leben der Kommune	19
Beobachten, wie die „Leit-Medien“ über mikrobielle und chemische Trinkwasserbelastungen berichten.....	20
Nutzen Sie vorhandenes Infomaterial zu Spurenstoffen	21
Kundenbeiräte als Instrument der Risikokommunikation?.....	22
Wer ist für die Krisenkommunikation zuständig?.....	22
Wie kann eine rasche Aktualisierung der Homepage des Versorgers und des Gesundheitsamts gewährleistet werden?	23
Ersparen Sie sich den Aufbau von Gegenspielern	24
Einem Verwaltungsgerichtsprozess vorbeugen	25
Vor der „Krise“:.....	26
Die Koordination der zuständigen Gesundheitsämter in die Wege leiten	26
Wie informiere ich die Trinkwasserkonsumenten.....	28
im Falle einer mikrobiellen Kontamination?	28
In der „Krise“:	29
Gut verständliche Steckbriefe für mikrobielle Kontaminanten vorhalten.....	29
In Ihrem Trinkwasser werden Kontrastmittel gefunden – Was tun?	30
In der „Krise“:	31
Halten Sie sich mit toxikologischen Bewertungen zurück!.....	31
Pestizid-Metabolite in Ihrem Trinkwasser!.....	32
Der Umgang mit den Medien.....	33
Auf was ist bei einer Bürgerinformationsveranstaltung zu achten?	36
Wählen Sie Ihre Worte mit Bedacht.....	37
Shitstorm gegen das Wasserwerk?.....	37
Zusammenarbeit mit Multiplikatoren.....	39

Wie zielgruppenspezifisch muss kommuniziert werden?	40
Wie den Ansturm der Kundenanfragen bewältigen?	41
Aus der Kommunikationskrise lernen – auch mit Hilfe eines Krisenprotokolls	42
Zusammenfassung.....	45
Wie können Sie einer Kommunikationskrise vorbeugen?	45
Wie können Sie bei einer Kontamination erfolgreich kommunizieren?	45
Die Kommunikation nach der „Krise“	46
A n h a n g	47
Vorbemerkung zum Anhang	47
Einige allgemeine Anmerkungen zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung	48
Grundsätze der Krisenkommunikation	54
Krisenkommunikation bei einer langanhaltenden mikrobiologischen Kontamination – das Fallbeispiel Hemer	60
Wenn eine digitale Empörungswelle über den Wasserversorger hereinbricht .	67
Zerrüttete Beziehung: Wasserversorger klagen gegen Gesundheitsamt	88
Wenn das Wasserwerk eine „Rückrufaktion“ starten muss	101
Ein Beispiel, wie der BDEW auf die „Trinkwasserberichterstattung“ überregionaler Medien reagiert:	104
Mit dem DVGW-Arbeitsblatt W 1000 ein Organisationsversagen verhindern!	106
Protokoll zum ersten Workshop „ <i>Risikokommunikation in der Trinkwasserversorgung</i> “ am 20. Sept. 2012 im TZW Karlsruhe	109
Kann man das Kommunikationsdesaster vermeiden? Die Programme zum zweiten und dritten PRiMaT-Workshop zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung	126
Das „Drehbuch“ zum Worst Case-Rollenspiel anlässlich des zweiten PRiMaT-Workshops zur Risiko- und Krisenkommunikation im Okt. 2013 bei der Gelsenwasser AG	131
Vorbemerkung	131
Die handelnden Akteure in Großkeimstadt	131
Die Chronologie der sich zuspitzenden Ereignisse	133

Gute Zeiten – schlechte Zeiten Von vermeintlichen und tatsächlichen „Krisen“

In der Regel verlaufen Kontaminationsfälle – seien sie mikrobiell oder chemisch bedingt – weitgehend unspektakulär. Den Wasserversorgern in Deutschland – aber auch in der Schweiz - wird in alljährlich wiederkehrenden Image-Umfragen ein gutes Zeugnis ausgestellt.

Aber nicht nur in Umfragen zum Image und zur Reputation der Wasserversorger, sondern auch in „objektiven“ Bewertungen – etwa des Umweltbundesamtes (UBA) ¹ – wird den deutschen Wasserversorgungsunternehmen eine hervorragende Performance bestätigt. Die im Anhang zu diesem Leitfaden präsentierten Fallbeispiele sind deshalb als absolute Ausnahme zu werten. Bei der Lektüre der teilweise „drastischen“ Einzelfälle muss man sich immer vor Augen führen, dass etwa 6.500 Wasserversorgern die 81,1 Mio. Einwohner in Deutschland über 365 Tage im Jahr, 24 h pro Tag mit einer Trinkwassergüte versorgen, die zu weit über 99 Prozent als einwandfrei einzustufen ist. Hinzu kommt eine sehr hohe Versorgungssicherheit, die selbst in der EU weit über dem Durchschnitt liegt.

Das hohe Vertrauen, das sowohl das Trinkwasser als auch die Trinkwasserversorger genießen, übersteht in den meisten Fällen auch eine mikrobielle oder chemische Belastung sowie die daraus resultierenden Erschwernisse für die Trinkwasserkonsumenten.

Allerdings gibt es Beispiele, die zeigen, dass sich selbst „gefühlte“ Kontaminationsfälle zu einer Kommunikationskrise mit den Kunden und/oder den Behörden auswachsen können.

► Was in der Krisenkommunikation alles schief laufen kann, haben wir zu einem Rollenspiel verdichtet. Das Drehbuch zu dem Rollenspiel finden Sie ab Seite 131 im Anhang.

Dieser Leitfaden gibt einige Hinweise, wie man derartigen Eskalationen vorbeugen kann. Wichtig ist, dass Sie bereits in „Normalzeiten“ Vorsorge treffen, damit Kontaminationsfälle nicht nur versorgungstechnisch, sondern auch kommunikativ nicht aus dem Ruder laufen.

Zur Klarstellung sei schon zu Beginn dieses Leitfadens darauf hingewiesen, dass in manchen Fällen eine „Kontamination“ eher „virtuell“ als real vorliegen kann – oder dass es sich um eine „medial überhöhte Kontamination“ handelt. Nicht jeder Befund über der Nachweisgrenze stellt eine „Kontamination des Trinkwassers“ im rechtlichen Sinne dar. Wenn man die Krisenterminologie des DVGW-Hinweises W 1002 und der (international-

¹ Siehe: <http://www.umweltbundesamt.de/publikationen/bericht-des-bundesministeriums-fuer-gesundheit-des-1> → Bericht des Bundesministeriums für Gesundheit und des Umweltbundesamtes an die Verbraucher und Verbraucherinnen über die Qualität von Wasser für den menschlichen Gebrauch (Trinkwasser) in Deutschland (2008 - 2010) – in den weiteren Fußnoten als „Trinkwasserversorgungsbericht“ bezeichnet.

len) Normung² zu Grunde legt, handelt es sich damit nicht um eine „Krise“. Gleichwohl können auch „gefühlte“ Kontaminationen einen Imageschaden für den Wasserversorger zur Folge haben.³ Aber gerade das unterschiedliche Verständnis des Wortes ist vielleicht schon der Anlass für das Missverständnis zwischen Techniker und Kunde. Weil es sich hier um einen Kommunikationsleitfaden handelt, werden im Folgenden die Begriffe „Kontamination“ und „Krise“ aus der Sicht des besorgten Kunden und nicht aus der Sicht des Ingenieurs, Technikers oder Juristen verwendet. Die Begrifflichkeiten „Kontamination“ und „Krise“ werden somit in diesem Leitfaden bewusst in einer sehr weiten Bedeutung verwendet – also in einem landläufigen Sinn, der sich nicht an die Terminologie der Regelwerke und Normen hält. Wenn eine „Störung“ zu einer Kommunikationskrise eskaliert, dann u.a. deshalb, weil sich Kunden, Medien und die Politik gerade nicht an der Terminologie der Regelwerke und Normen orientieren.

► Beherzigenswerte Ratschläge zur Krisenkommunikation können Sie auch in dem krisenkommunikativen Grundsatzreferat des PR-Beraters EWALD PRÜNTE im Anhang ab S. 54 nachlesen. Der Kommunikationsexperte erläutert u.a. die unterschiedlichen Wahrnehmungsebenen zwischen Ihnen als Mitarbeiter eines Wasserversorgungsunternehmens einerseits und den Kunden andererseits: Was für Sie als Techniker noch lange keine Krise ist, wird von den Kunden möglicherweise bereits als *„ganz schlimme Krise“* wahrgenommen.

► Wer sich nicht an der etwas eigentümlichen Diktion einer ISO-Norm stört, findet zahlreiche Anregungen zur Risiko- und Krisenkommunikation auch in der **ISO-Norm zur Umweltkommunikation**. Eine kurze Vorstellung der ISO 14063 finden Sie auf S. 52 im Anhang.

Ferner ist darauf aufmerksam zu machen, dass in diesem Leitfaden nur Kommunikationskrisen behandelt werden, die auf „nichtterroristische“ Kontaminationen zurückzuführen sind. Für die Kommunikation im Zusammenhang mit Kontaminationen des Trinkwassers aufgrund von Anschlägen und Terrorakten ist im Jahr 2015 ein gesonderter Leitfaden des Fraunhofer-Instituts für System- und Innovationsforschung in Karlsruhe ins Netz gestellt worden.⁴

² DIN EN 15975-1 **„Sicherheit der Trinkwasserversorgung - Leitlinien für das Risiko- und Krisenmanagement - Teil 1: Krisenmanagement“** – Zum kostenpflichtigen Bezug siehe:

<http://www.beuth.de/de/norm/din-en-15975-1/135087588> (11.10.2014)

ISO 24518 **„Crisis management of water utilities“** – Zum kostenpflichtigen Bezug siehe:

http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=64118 (11.10.2014)

ISO/TS 24520 **„Crisis management - Good practice for technical aspects“** – siehe:

http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=64680 (11.10.2014)

³ „Für eine Konsumgüterfirma gibt es nichts Wichtigeres als das Vertrauen der Konsumenten in die Qualität und Sicherheit ihrer Produkte“, sagte der Verwaltungsratschef von Nestlé, Peter Brabeck, in einem Interview mit der Schweizer Handelszeitung vom 13.08.15. Wasserversorger „produzieren“ das „Lebensmittel Nr. 1“, das Trinkwasser – und sind damit auch so etwas wie eine Konsumgüterfirma, deren „Geschäftsmodell“ essenziell vom Vertrauen ihrer Konsumenten abhängt.

⁴ **„Leitfaden zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung zur Verbesserung der Sicherheit in Hinblick auf CBRN-Bedrohungsszenarien“** - Kommunikation als vertrauensbildende Maßnahme und Handlungsempfehlungen zur Vorbereitung einer effektiven Krisenkommunikation - Ergebnis des Verbundprojektes Schutz der Trinkwasserversorgung im Hinblick auf CBRN-Bedrohungsszenarien – STATuS“ Karlsruhe, August 2014 – siehe: http://www.isi.fraunhofer.de/isi-de/n/projekte/STATuS_pb322237.php (11.10.2014).

Wer kann von diesem Leitfaden profitieren?

Zielgruppe dieses Leitfadens sind Mitarbeiter von Wasserversorgungsunternehmen - beispielsweise die technischen Führungskräfte kleiner und mittlerer Unternehmen, die in der Regel keine eigene Pressestelle haben, geschweige denn über eigene PR-Mitarbeiter verfügen können. Ferner können die Mitarbeiter von Gesundheitsämtern aus diesem Leitfaden einen Nutzen ziehen. Möglicherweise finden auch „hartgesottene“ PR-Profis in dem Leitfaden noch die ein oder andere Anregung.

Um einen hohen Gebrauchswert für diesen Leitfaden – insbesondere auch bei kleineren Wasserversorgern – sicherzustellen, haben wir einen soziologistischen Fach-Slang, wie er in manchen Publikation zur Krisenkommunikation dominiert, vermieden. Stattdessen haben wir uns zu Gunsten der besseren Lesbarkeit um einen eher journalistischen Schreibstil bemüht. Durch die bewusst lockere „Schreibe“ sowie an Hand der Fallbeispiele im Anhang wird es den Leserinnen und Lesern vergleichsweise einfach gemacht, real abgelaufene „Krisen“ zu verfolgen und aus den geschilderten Fällen zu lernen. Damit gewinnt der Leser hoffentlich Anregungen, wie sich der Versorger, aber auch das Gesundheitsamt - im besten Falle eng abgestimmt – vorbeugend und vorausschauend auf solche Situationen vorbereiten können. Denn die Erfahrung aus den ausgewerteten und geschilderten Beispielen zeigt, dass Krisenkommunikation nicht trivial ist; es reicht also nicht, zu hoffen, "dass schon nichts passieren wird" und dann im Falle des Falls vielleicht plan- und orientierungslos zu handeln - oder fatalerweise wegen fehlender Vorbereitung gar nicht zu handeln.

Der Kommunikations-Leitfaden ist gegliedert in

- Maßnahmen vor der „Krise“ (blaue Überschriften);
- Maßnahmen in der „Krise“ (rote Überschriften)
- Maßnahmen nach der „Krise“ (grüne Überschriften)

Ebenfalls aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir in diesem Leitfaden nur die männliche Form – auch wenn wir uns freuen würden, wenn in der immer noch männlich dominierten Wasserversorgungswirtschaft mehr Frauen tätig würden. Ein deutlich höherer Frauenanteil in der Siedlungswasserwirtschaft wäre möglicherweise auch ein Beitrag zu einer besser gelingenden Risiko- und Krisenkommunikation

Vor der „Krise“: Glaubwürdigkeit und Vertrauen schaffen

Wenn es zu einer mikrobiellen oder chemischen Kontamination in Ihrer Trinkwasserversorgung kommt, wenn die Telefone bei Ihnen nicht mehr still stehen und die Medien zur Berichterstattung anrücken, dann können Sie nur bestehen, wenn Sie bereits zu „Nor-

malzeiten“ Vorsorge für derartige Krisenfälle geschaffen haben. Dazu gehört in erster Linie der Aufbau eines Vertrauen schaffenden Beziehungsgeflechtes in Ihrer Kommune bzw. gegenüber Ihren Kunden. Wenn Sie es in „Normalzeiten“ erreichen können, dass Sie, Ihre Mitarbeiter und Ihr Wasserversorgungsunternehmen in Ihrem Versorgungsgebiet Glaubwürdigkeit, Vertrauen und Reputation genießen, können Sie von diesem „Schatz“ in der „Krise“ zehren. Die Gefahr, dass Sie in einer eskalierenden „Krise“ untergehen, wird dadurch zumindest deutlich geringer. In den nächsten Abschnitten werden Beispiele angeführt, was Sie in „Normalzeiten“ alles unternehmen können, um ein Netzwerk und eine Vertrauensbasis in Ihrem Versorgungsgebiet aufzubauen.

Damit das erarbeitete Vertrauen und die Glaubwürdigkeit nicht in sich zusammenfallen, ist es eine elementare Voraussetzung, dass sich Ihr Unternehmen tatsächlich in jeder Beziehung auf dem Stand der Technik befindet. Dazu gehört insbesondere, dass Sie überzeugend darlegen können, dass Sie sich an die einschlägigen Arbeitsblätter des DVGW halten – insbesondere an das für die Wasserversorgung grundlegende Arbeitsblatt W 1000 mit seinen Richtlinien für die Organisation und das Management. Denn wenn sich eine mikrobielle oder chemische Kontamination auf ein Organisationsversagen zurückführen lässt, haben Sie im Krisenfall schlechte Karten.

► Eine Übersicht über die wichtigsten Aspekte des DVGW-Arbeitsblattes W 1000 finden Sie im Anhang ab Seite 106.

Die rechtssichere Organisation eines Wasserversorgungsunternehmens beinhaltet nicht nur die Einhaltung von Grenzwerten. Gesetzliche Anforderung ist auch die Einhaltung der anerkannten Regeln der Technik (siehe Trinkwasserverordnung 2001). Darüber hinaus sollte ein wirksames Risikomanagement gemäß DVGW-Hinweis W 1001 im Wasserversorgungsunternehmen praktiziert werden. Dabei geht es um die Umsetzung des „Water-Safety-Plan-Konzeptes“ der Weltgesundheitsorganisation (WHO).⁵ Wer belegen kann, dass er sich an die Standards in W1000 und W1001 hält, kann aufzeigen, dass er als Wasserversorger seine „Hausaufgaben gemacht hat“. Gegenüber einer kritischen Öffentlichkeit kann damit demonstriert werden, dass man alles unternommen hat, um vorausschauend eine größtmögliche Versorgungssicherheit zu gewährleisten.

Vor der „Krise“: Mit „Frühwarn-Seismographen“ in der Gesellschaft zusammenarbeiten

Wer verhindern will, dass er in einem krisenhaften Kontaminationsfall „in die Pfanne gehauen“ wird, ist gut beraten, schon lange vor einer möglichen „Krise“ eine **Akteursanalyse** durchzuführen. Welche möglicherweise kritische Menschen und NGOs⁶,

⁵ Siehe: <http://www.dvgw.de/wasser/organisation-management/sicherheit-in-der-wasserversorgung/hintergrund-w-1001/> (11.10.2014).

⁶ NGO ist die Abkürzung von Non Governmental Organisation. Darunter versteht man „Nicht-Regierungs-Organisationen“. Das Spektrum der NGOs reicht von der IHK über die Gewerkschaften bis hin zu den Umweltverbänden. Hier sind die „grünen NGOs“ gemeint – also die Umwelt- und Naturschutzorganisationen, die in „Wasserangelegenheiten“ ein vergleichsweise gutes Vertrauen genießen.

Parteienvertreter und Gemeinderäte, Amtspersonen und Journalisten könnten in einem Kontaminationsfall – vorsichtig gesagt - wenig Verständnis für den Wasserversorger zeigen. Mit diesen Personen sollte man versuchen, ins Gespräch zu kommen. Es sollte überzeugend gezeigt werden, wie man im täglichen Wasserwerksbetrieb bemüht ist, Kontaminationen erst gar nicht entstehen zu lassen. Hierzu gehört u.a. die Einhaltung der Vorgaben aus dem DVGW-Arbeitsblatt W 1000 oder darüber hinausgehend die Absolvierung des Technischen Sicherheitsmanagements (TSM). Dazu gehört vor allem auch der vorsorgende Ressourcenschutz im Sinne des Water Safety Plans – Stichwort: „Multibarrierenphilosophie“.

Ideal ist es, wenn es einem gelingt, eine Vertrauensbasis zu „wasseraffinen“ NGOs herzustellen.⁷ Wenn die NGO davon überzeugt werden kann, dass die Mitarbeiter des Wasserversorgungsunternehmens „einen guten Job machen“, kann die NGO auch als „Frühwarn-Seismograph“ fungieren. Die NGO mit ihren Kontakten in die Zivilgesellschaft kann möglicherweise früher als der Wasserversorger und/oder das Gesundheitsamt erkennen, wenn sich kritische Stimmungen in der Kommune gegenüber dem Wasserversorger entwickeln. Wenn alles gut geht, dann kann man rechtzeitig auf diese Entwicklungen reagieren. Und im eigentlichen Krisenfall ist es doppelt wichtig, wenn man sich auf die Unterstützung durch einen oder mehrere Verbündeten in der Zivilgesellschaft stützen kann. Denn sowohl im Kommunikationsleitfaden der Internationalen Arbeitsgemeinschaft der Rheinwasserwerke (IAWR)⁸ als auch im Spurenstoff-Kommunikations-Leitfaden des Schweizer Vereins des Gas- und Wasserfaches (SVGW)⁹ wird betont, dass man schlecht Zeuge in eigener Sache sein kann. Die Zusammenarbeit des regioWASSER e.V. in Freiburg mit der badenova AG könnte diesbezüglich eine Blaupause sein.¹⁰

Vor der „Krise“: Aufbau von Kontakten mit den Vertretern der lokalen Medien

Um bei einer Kontamination (oder einem anderen Krisenereignis im Wasserwerk) einer Skandalisierung in den Medien vorzubeugen, ist es wichtig, zu „Normalzeiten“ ein gutes Verhältnis mit den Vertretern der (lokalen und regionalen) Medien zu entwickeln. Das

⁷ Umweltorganisationen und Wissenschaftlern wird ein vergleichsweise hohes Vertrauen zuerkannt, wenn es um potenzielle Gesundheitsrisiken geht – siehe SCHÜTZ, HOLGER: „Risikokommunikation – eine Sache des Vertrauens?“ unter: http://www.aeksh.de/shae_alt/2008/200811/h081148a.htm (07.08.2014)

⁸ siehe die Kernaussagen des IAWR-Kommunikations-Leitfadens im Tätigkeitsbericht der AWBR für 2011. Dort heißt es u.a.: „Sich vertrauenswürdige Zeugen in neutralem Status sichern, weil Zeugnis in eigener Sache abzugeben meist nicht gelingt. Transparenz herstellen und die eigene Kompetenz darlegen, dann entsteht Vertrauen.“ Der Tätigkeitsbericht 2011 kann unter www.awbr.org heruntergeladen werden (→ Dokumente → Jahresbericht). (09.09.2014).

⁹ Im SVGW-Leitfaden heißt es dazu: „Sich selber ein Zeugnis auszustellen ist oft nicht sehr glaubwürdig. Deshalb kann es sich lohnen, mit (unabhängigen) Experten zusammenzuarbeiten, deren Aussagen für besondere Fragen legitimiert sind und Vertrauen schaffen können.“ Die SVGW-Publikation „«Spurenstoffe im Trinkwasser» Tipps zur Kommunikation - Ein Leitfaden für Wasserversorgungen“ können Sie via www.svgw.ch bestellen. (Der Leitfaden ist nicht im Internet publiziert worden.)

¹⁰ siehe: http://wasser.bnnetze.de/web/de/wasser/freiburg_1/Freiburger_Wasserversorgung.html
→ pdf-Download: „Wissenswertes aus der Welt des Wassers“ → dort im Kapitel „Nachhaltiger Umweltschutz“. (07.08.2014).

Problem: Zu „Normalzeiten“ ist das Wasserwerk für Journalisten eine sehr unspektakuläre Lokalität – und damit nicht berichtenswert. Also müssen Sie „Presseevents“ schaffen, damit die Medienvertreter zu Ihnen kommen. Dazu eignet sich besonders die nachrichtenarme „Saure-Gurken-Zeit“, wenn die Medienvertreter in der nachrichtenarmen Sommerurlaubszeit nach interessanten Themen Ausschau halten.

Beispielsweise können Sie mit dem lokalen Starkoch, mit der Leiterin des Gesundheitsamtes und sonstigen Lokalgrößen die Medienvertreter zu einer **Wasserverkostung** einladen. Präsentiert und benotet werden im „Blindversuch“ Ihr Trinkwasser sowie verschiedene Tafelwässer. Einige Wasserversorger konnten sich schon freuen, dass bei derartigen Events das Trinkwasser am besten abgeschnitten hat.¹¹

Sie können ihre Anstrengungen zum Schutz des Wassereinzugsgebietes ihrer Brunnen vorstellen oder auch die Energiebilanz Ihrer Wasserversorgung präsentieren – und die deutlich ungünstigere Energie- und Ökobilanz von Flaschenwässern dagegen halten.

Nach der alten Journalisten-Weisheit *„Mit Kindern und Tieren kannst Du nie verlieren!“* können Sie – ebenfalls unter dem Oberthema Energieeinsparung und Energieeffizienz – mit Schulklassen Wasserräder bauen¹² und das beste Wasserrad prämiieren. Das gibt immer fotogene Motive. Der Nebeneffekt: Die mitwirkenden Schulkinder berichten ihren Eltern, was das Wasserwerk mit ihnen alles auf die Beine gestellt hat.

Alle diese „Events“ dienen dazu, in Kontakt mit den Journalisten vor Ort zu kommen. Das Problem: Da auch die lokalen Medien unter hohem Kosteneinsparndruck stehen, werden die Redaktionen in vielen Fällen nur einen Praktikanten oder eine Volontärin schicken. Und wenn dann die „Krise“ da ist, sind die längst „über alle Berge“. Es ist deshalb anzuraten, Presstetermine zu kreieren, bei denen man auch mit der langjährigen Leiterin der Lokalredaktion ins Gespräch kommt – beispielsweise dadurch, dass man die Lokalredakteurin ebenfalls für die oben genannte Wasserverkostung gewinnt.

Eine sehr gute Gelegenheit, um mit den Medien ins Gespräch zu kommen, sind „Extremersommer“ wie 2003 oder 2015. Dann geht in der Regel die Furcht um, dass das Trinkwasser nicht ausreichen könnte. Sowohl im Hitzesommer 2003 wie 2015 haben zahlreiche Medien diese Befürchtungen aufgegriffen, um grundsätzlich und ausführlich über die jeweils lokale Wasserversorgung zu berichten. Wasserversorger können die öffentliche Aufmerksamkeit nutzen, um die gesicherte Trinkwasserversorgung zu erläutern. Dabei kann aufgezeigt werden, welcher Aufwand erforderlich ist, um auch in langandauernden Trockenperioden die hohe Versorgungssicherheit jederzeit zu gewährleisten.¹³

¹¹ siehe: <http://lebensraumwasser.com/2014/08/30/leitungswasser-schlagt-flaschen-konkurrenz-im-geschmackstest/> (09.09.2014) sowie <http://lebensraumwasser.com/2014/09/21/der-spiegel-oko-irrsinn-mineralwasser/> (21.09.2014).

¹² Wie man Wasserräder mit Schulklassen baut, können Sie beim regioWASSER e.V. erfahren.

¹³ Ein Beispiel für die „Trinkwasserberichterstattung“ im Hitzesommer 2015 findet sich unter <http://www.morgenweb.de/2.254/mannheim/mannheim-stadt/an-der-quelle-des-trinkwassers-1.2394094> (24.08.15)

Vor der Krise: Schul-Sponsoring zur Stärkung der Reputation

Große Wasserversorger und Stadtwerke befleißigen sich schon seit langer Zeit eines Sponsorings. Wenn Sie keine Preise erheben, sondern Gebühren, wäre ein Sponsoring unklug: Sie werden sich den Vorwurf der Gebührentweckentfremdung einhandeln – und obendrein möglicherweise noch wegen der Finanzierung von aufgabenfremden Aktivitäten eine Klage. Preiserhebende AGs oder GmbHs haben beim „gesellschaftlichen Engagement“ mit Hilfe des Scheckbuches mehr Freiheiten. Bei Marketing-Experten spricht man inzwischen statt vom Sponsoring lieber von der „Corporate Social Responsibility“ (CSR).¹⁴ Von der Bezuschussung von Vereinsaktivitäten, Sportfesten und ähnlichen Aktivitäten erwartet man Vorteile für Image und Reputation.



Beim Testen der selbst gebauten Wasserräder lernen schon die Grundschüler die Kraft des Wassers kennen. Wasserversorger können derartige Events, bei denen die Kinder in direkten Kontakt mit dem Wasser kommen, sponsern – und bei der Gelegenheit gleich auf die Steigerung der Energieeffizienz im Wasserwerk hinweisen. (Foto: Nikolaus Geiler)

Für einen Wasserversorger ist es naheliegend, dass er insbesondere wasserbezogene Aktivitäten sponsert. So können Sie als Wasserversorger beispielsweise eine oder mehrere Schulen mit **Wasserspendern** ausstatten. Aber verschenken Sie die Wasserspen-

¹⁴ „Corporate Social Responsibility in kommunalen Unternehmen“ in VKU-Nachrichtendienst 7/2014, S. 3 f

der nicht einfach an die Schulen. Rufen Sie zunächst besser zu einem **Wasserwettbewerb** auf. Damit bringen Sie die Lehrer ebenso wie die Schüler dazu, sich mit dem Wasser im Allgemeinen und dem Trinkwasser im Besonderen inhaltlich zu beschäftigen. Die Schulen, die den Wettbewerb gewinnen, bekommen dann von Ihrem Wasserversorgungsunternehmen einen Wasserspender übergeben. Die Preisverleihung und die Inbetriebnahme des Wasserspenders kann wieder als Medienereignis genutzt werden. Darüber hinaus lassen sich Kontakte mit Lehrern der teilnehmenden Schulen aufbauen.



Das „Wasserschlossfest“ der Freiburger badenova AG mit Führungen durch den historischen Wasserspeicher von 1896 zieht alle zwei Jahre Tausende von Besuchern an (Foto: N. Geiler).

Im Rahmen des PRiMaT-Projektes wurde an der Uni Bayreuth eine **Datenbank mit wasserbezogenen Unterrichtseinheiten** aufgebaut. Machen Sie die Lehrerinnen und Lehrer gezielt auf diese Datenbank aufmerksam. Sie können sich damit als Wasserversorgungsunternehmen gegenüber der Lehrerschaft profilieren: *„Wir haben da einen Tipp, wo es schon weitgehend fertig ausgearbeitete Unterrichtseinheiten gibt. Und kommen Sie bei Fragen auch auf uns zu, wir wissen über Trinkwasser Bescheid!“* ¹⁵

¹⁵ Sie können sich für einen Zugang zu dem „Lehr-Lernportal“ über www.primat.tv registrieren, wenn Sie in der linken Spalte „Lehr-/Lernportal“ anklicken. Mit Auslaufen des PRiMaT-Projektes im Jahr 2015 wird das ständig aktualisierte „Lehr-/Lernportal“ voraussichtlich auf der Homepage der Uni Bayreuth eingestellt.

Darüber hinaus können Sie die Schulen motivieren, sich mit wasserbezogenen Forschungsarbeiten an den **Jugend Forscht**-Wettbewerben zu beteiligen. Auch die diesbezüglichen Aktivitäten können Sie finanziell bezuschussen.



Eine Besuchergruppe im Wasserschutzgebiet Ebnet der Freiburger badenova AG auf dem Weg zum Sammler eines Horizontalfilterbrunnens. Dort werden die Besucher u.a. über den vorsorgenden Grundwasserschutz informiert. (Foto: Nikolaus Geiler).

Vor der „Krise“: Die Wasserkunden in das Wasserwerk einladen

Wenn Ihr Wasserversorgungsunternehmen über einen historischen Wasserturm oder über einen denkmalgeschützten Wasserspeicher („Wasserschloss“) verfügt, dann nutzen Sie diesen Schatz. Laden Sie ein Mal im Jahr die Bevölkerung zu einem Fest am Was-

In dem PRiMaT-Unterrichtsprojekt hat sich übrigens auch gezeigt, dass sich Wasserwerksführungen mit Schülern im Hinblick auf den Lernerfolg und die Wissensvermittlung durchaus lohnen – wichtig dabei: Über positive Beispiele und weniger über negative Effekte sprechen. „Das könnt Ihr machen, um das Wasser und Euer Trinkwasser zu schützen.“

serturm oder am Wasserschloss ein. Sofern es die Hygienegrundsätze zulassen, können Sie bei diesem Fest Führungen durch den Wasserturm bzw. durch das Wasserschloss unternehmen. Ihre Mitarbeiter können dabei die Fragen der neugierigen oder gar skeptischen Besucher beantworten – beispielsweise: „Ja, kann man denn das Wasser tatsächlich trinken?!“

Beziehen Sie in die Organisationen und die Durchführung des Events den örtlichen Bürger- bzw. Ortschaftsverein und beispielsweise auch den örtlichen Musik- und Sportverein ein. Das schafft neue Kontakte und hilft Ihnen, die Multiplikatoren aus den Vereinen von den Leistungen Ihres Unternehmens zu überzeugen. Selbstverständlich sollte auch angestrebt werden, dass die Lokalpresse über das Fest mit Text und Bild berichtet. Die Einladung an die Medien hilft, die Medienkontakte aufrecht zu erhalten bzw. zu reaktivieren.

Auch wenn Ihr Unternehmen nicht auf beeindruckende Baudenkmäler zurückgreifen kann – ein „Tag der Offenen Tür“ lässt sich auch in einem Wasserwerk mit Zweckbauten durchführen, die von der Bevölkerung vielleicht als eher profan eingestuft werden. Ein „Tag der Offenen Tür“ verlangt von Ihren Mitarbeitern besonders viel Engagement und möglicherweise Wochenendarbeit. Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter mental und inhaltlich darauf vor. In der Regel wird der enge Publikumskontakt von vielen Mitarbeitern als besondere Herausforderung empfunden. Bei richtiger Vorbereitung werden die Mitarbeiter mit Stolz ihr Unternehmen und dessen Leistungen für die kommunale Daseinsvorsorge vorstellen. Fragen Sie nach dem „Tag der offenen Tür“ ab, welche Fragen die Besucher an Ihre Mitarbeiter gestellt haben. Sie bekommen damit einen Anhalt, was die Besucher bewegt und interessiert – und wo Sie ggf. noch die „Performance“ Ihres Unternehmens verbessern müssen. Wenn Sie den „Tag der Offenen Tür“ auf Ihre Homepage rekapitulieren, können Sie die Fragen – und ihre Antworten und Erklärungen – gleich online stellen.

Vor der „Krise“: Zeigen Sie als Wasserversorger Präsenz im politischen und kulturellen Leben der Kommune

Sie können in der Kommune Punkte sammeln, wenn Sie nicht nur einfach Wasser liefern, sondern wenn Sie auch **Informationen zum Wasser** liefern. Beispielsweise können Sie Vorträge oder gleich eine ganze Vortragsreihe zur Wasserversorgung, zum vorsorgenden Grundwasserschutz und ähnlichen Themen anbieten. Es empfiehlt sich, derartige Vortragsveranstaltungen, Wasserpodien und Diskussionsrunden zusammen mit der Volkshochschule oder anderen kulturell-politisch aktiven Vereinigungen auszurichten. Dazu gehören beispielsweise auch kirchliche Kreise, Umwelt- und Verbraucherschutzverbände. Auch Vertreter der Unteren oder Oberen Wasserbehörde können eingeladen werden – und selbstverständlich auch die für Wasser zuständigen Mitarbeiter des Gesundheitsamtes! Wenn der Stellenwert der Wasserversorgung in der öffentlichen Daseinsvorsorge diskutiert wird, sind zudem Vertreter der kommunalen Spitzenverbän-

de gefragt.¹⁶ Im Rahmen eines Wasserforums können Sie mit der gebotenen Differenzierung auch auf mögliche Risiken in der lokalen oder regionalen Wasserversorgung eingehen.

Mit Vortrags- und Diskussionsveranstaltungen, die in das breite politisch-kulturelle Netz der Kommune eingebettet sind, können Sie zudem vielfältige Kontakte knüpfen und Vertrauen in die Zivilgesellschaft hinein aufbauen. Da in der Regel die Lokalpresse und der regionale Rundfunk über diese Veranstaltungen berichten, erreichen Sie mit derartigen Aktivitäten auch die interessierten Zeitungsleser und Radiohörer, die gar nicht selbst an den Veranstaltungen teilgenommen haben. Sie können Ihre „Performance“ noch verbessern, wenn Sie in der Presseeinladung zur Veranstaltung darauf hinweisen, dass Sie im Anschluss an die Veranstaltung für ein Interview zur Verfügung stehen.

Auch bei den oben genannten Veranstaltungen sollte das Ziel der Kommunikation sein, *„Vertrauen in die fachliche Kompetenz der Wasserversorgung zu schaffen: Wir kennen unser Wasser, wir handeln verantwortungsbewusst, wir betreiben Vorsorge und setzen uns dementsprechend für den qualitativen Schutz der Ressource Wasser ein“*, so der SVGW in seinem Leitfaden zur Kommunikation von Spurenstoffen.

Vor der „Krise“: Beobachten, wie die „Leit-Medien“ über mikrobielle und chemische Trinkwasserbelastungen berichten

Sie sind gut beraten, wenn Sie auch die Berichterstattung der überregionalen Medien über vermeintliche Trinkwasserskandale, Schadstoffbelastungen und Spurenstoffe verfolgen. Wenn beispielsweise

- die Zeitschrift „Öko-Test“ mit einem Report über Kontrastmittel im Trinkwasser aufmacht,
- der SPIEGEL oder der *stern* Hormone im Leitungswasser thematisieren,
- sich die BILD-Zeitung über Viren im Trinkwasser alarmiert zeigt
- oder die TV-Sendung „Report“ über Uran im Trinkwasser berichtet,

dann können Sie damit rechnen, dass sich die lokalen Medien und/oder interessierte Trinkwasserkonsumenten bei Ihnen erkundigen, wie es denn mit dem jeweils pressewirksamen Schadstoff bei Ihnen im Wasserwerk aussieht. Hier bewährt sich eine Mitgliedschaft beim VKU, beim BDEW und beim DVGW. Denn insbesondere die Presseabteilung des BDEW reagiert umgehend mit Medienmitteilungen auf die „Trinkwasserberichterstattung“ in den überregionalen Medien. An die BDEW-Medienmitteilungen können Sie sich anlehnen, um Ihren lokalen Medien und/oder besorgten Bürgern Auskunft zu geben (ein Beispiel für eine BDEW-Medienmitteilung finden Sie im Anhang auf S. 94). Um den Wissensdurst Ihrer Lokalmedien und der Trinkwasserkonsumenten zu be-

¹⁶ Ein Beispiel für ein Wasserpodium finden Sie unter:

<http://www.schwarzwaelder-bote.de/inhalt.donaueschingen-naturprodukt-als-spielball-wirtschaftlicher-interessen.d7b7d823-ee0f-410d-b4fa-14204a3d7d73.html> (05.09.14).

friedigen, sollten Sie zudem in der Lage sein, über die Nachweisbarkeit bzw. Nicht-nachweisbarkeit des jeweils presseaktuellen Schadstoffs bzw. der medienaktuellen Mikroorganismen in Ihrem Trinkwasser Auskunft zu geben.

Wenn Sie von Ihren Lokalmedien oder von Ihren Kunden zum „Schadstoff des Monats“ befragt werden, können Sie in der Regel darauf verweisen, dass bei derartigen Berichten oft Positivbefunde **im Abwasser** oder in Oberflächengewässer mit Positivbefunden **im Trinkwasser** gleichgesetzt oder verwechselt werden. In vielen Fällen stimmt eine reißerische Überschrift auch nicht mit dem Inhalt eines überregional verbreiteten „Trinkwasser-Schadstoff-Reports“ überein. Beschränken Sie sich aber nicht auf das „Entlarven“ von Fehlern und Übertreibungen in der überregionalen Berichterstattung. Betonen Sie, dass nicht nur Sie, sondern die Wasserversorger insgesamt in Deutschland, die Spurenstoffbelastung der aquatischen Umwelt sehr ernst nehmen. Auch die Belastung der Grund- und Oberflächengewässer mit Antibiotika, mit Antibiotika-Resistenzen sowie mit Keimen, Viren und Parasiten beobachtet man mit Sorge. Deshalb seien die Wasserversorger sehr engagiert dabei, mögliche Gefahren zu erforschen und zu reduzieren. Dabei sei man auf die Mithilfe der Gesellschaft – und auch der Medienschaffenden – angewiesen.

Wenn es in einem benachbarten Wasserversorgungsgebiet zu einer mikrobiellen oder chemischen Kontamination – und einer daraus resultierenden Kommunikationskrise – gekommen ist, können Sie damit rechnen, dass die Medien auch bei Ihnen „anklopfen“ und wissen wollen, was bei Ihnen im Wasserversorgungsunternehmen unternommen wird, um derartigen Kontaminationen vorzubeugen. Sie sollten dann darauf vorbereitet sein, überzeugend Ihre Vorsorgemaßnahmen zu erläutern und mediengerecht zu vermitteln.

Vor der „Krise“: Nutzen Sie vorhandenes Infomaterial zu Spurenstoffen

Vor allem kleinere und mittlere Wasserversorger wären überfordert, wenn sie selbst Infomaterialien über Spurenstoffe (Mikroverunreinigungen) erarbeiten oder herstellen sollten. Sie können in dem Fall aber auf frei verfügbare Infomaterialien zurückgreifen, die Sie beispielsweise beim Versand der Wasserrechnung beilegen oder auf die Sie auf Ihrer Homepage verweisen können. Auch Gesundheitsämter können von diesen externen Serviceleistungen Gebrauch machen. Hinzuweisen wäre in diesem Zusammenhang, dass einige Länderumweltministerien **Faltblätter zur sachgerechten Entsorgung von Altmedikamenten** veröffentlicht haben.¹⁷ Die Internationale Kommission zum Schutz des Rheins (IKSR) hat ein **Faltblatt über Mikroverunreinigungen** herausgegeben.¹⁸

¹⁷ Das Faltblatt des baden-württembergischen Umweltministeriums zur sachgerechten Entsorgung von Altmedikamenten finden Sie zum Bestellen als Papierfassung und als Download unter: <http://um.baden-wuerttemberg.de/de/presse-service/publikation/did/arzneimittel-richtig-entsorgen-gewaesser-schuetzen/> (08.09.2014)

¹⁸ Das Faltblatt der Intern. Rheinschutzkommission über Mikroverunreinigungen können Sie unter <http://www.iksr.org/index.php?id=354> in der rechten Spalte als pdf herunterladen bzw. bei der IKSR in der Papierfassung bestellen (08.09.2014).

Verbinden Sie die erstmalige Verbreitung dieser Informationsmaterialien durch Ihr Unternehmen am besten gleich mit einer Medienmitteilung. Tenor: Als Wasserversorger nehmen wir den vorsorgenden Gewässerschutz ernst – und zeigen unseren Kunden, wie sie sich daran beteiligen können. Große Wasserversorger haben ggf. die Möglichkeiten, auch eigenes Infomaterial zu erstellen. So hat beispielsweise der südbadische Regionalwasserversorger, die badenova AG, auf der Basis eines eigenen Forschungsvorhabens eine **Broschüre zur Relevanz von Pharmawirkstoffen in der aquatischen Umwelt** veröffentlicht.¹⁹ Die Broschüre ist so geschrieben, dass sie zur Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt werden kann. Deshalb kann die kleine Broschüre auch in Arztpraxen und Apotheken ausgelegt werden.

Vor der „Krise“: Kundenbeiräte als Instrument der Risikokommunikation?

Mit Kundenbeiräten bei Wasserversorgern und bei Abwasserentsorgern liegen in Deutschland noch kaum Erfahrungen vor. Derzeit sind die Berliner Wasserbetriebe (BWB) dabei, einen Kundenbeirat zu gründen.²⁰ Mit dem Kundenbeirat wollen die BWB eine „Kommunikationsplattform“ schaffen, auf der über das Unternehmen, seine Produkte und seine Leistungen diskutiert werden kann. In dem Kundenbeirat sollen beispielsweise Mieter, Großkunden und Hauseigentümer vertreten sein. Der Kundenbeirat soll als „beratendes Gremium“ für die BWB-Geschäftsführung fungieren. Für die 15 Plätze im Kundenbeirat liefen bei der Fertigstellung dieses Leitfadens die Bewerbungen. Alle Bewerbungen werden nach Kundengruppe, Alter, Geschlecht sowie Beruf unterteilt, um möglichst vielfältige Interessen im Kundenbeirat zu spiegeln. Die Auswahl der künftigen Kundenbeiräte erfolgt per Losentscheid. Man sollte die Erfahrungen mit dem BWB-Kundenbeirat verfolgen. Möglicherweise bietet ein Kundenbeirat auch ein Forum für die präventive Risikokommunikation. Falls sich der BWB-Kundenbeirat in Berlin vielversprechend anlassen sollte, können insbesondere größere Wasserversorger überlegen, ob sie ebenfalls Kundenbeiräte installieren wollen.

Vor der „Krise“: Wer ist für die Krisenkommunikation zuständig?

Für den Fall, dass es im Gefolge einer mikrobiellen oder chemischen Kontamination in der Trinkwasserversorgung (bzw. im Gefolge der diesbezüglichen Medienberichterstattung) zu größerer Unruhe in der Bevölkerung kommt, sollte bereits im Rahmen des „normalen“ Risikomanagements geklärt werden, wer dann für die Krisenkommunikation zuständig sein wird. Bei größeren Wasserversorgern und Stadtwerken ist dies norma-

¹⁹ Download-Möglichkeit für die badenova-Broschüre unter:

http://wasser.bnnetze.de/web/de/wasser/ressource_wasser/trinkwasserschutz_2/anzneimittelrichtigentsorgen_1/Arzneimittel_richtig_entsorgen.html (08.09.14)

²⁰ Weitere Auskunft zum BWB-Kundenbeirat: Stephan Natz, Pressesprecher, Berliner Wasserbetriebe, Neue Jüdenstraße 1, 10179 Berlin, Tel. 030/8644-6864, 0172-3040044; Fax 030/8644-5644
mail: presse@bwb.de; web: www.bwb.de

lerweise die Pressestelle bzw. die Kommunikationsabteilung, bei den Gesundheitsämtern die Pressestelle des Landratsamtes bzw. der kreisfreien Stadt. Im akuten Krisenfall dürfte aber ein hohes Arbeitsaufkommen die personellen Ressourcen in der Pressestelle schnell erschöpfen. Nach Möglichkeit sollte deshalb im Vorfeld einer möglichen „Krise“ geklärt werden, ob die Pressestelle aus anderen Abteilungen des Versorgers verstärkt werden kann. Dies dürfte aber in vielen Fällen auf Schwierigkeiten stoßen, weil schon die eigentliche Krisenbewältigung (Auffinden der Kontaminationsursache und Abstellen der Kontamination) die personellen Ressourcen des Unternehmens überfordern kann. Überstunden, Wochenendarbeit und Urlaubssperre sind dann ohnehin angesagt.

Insofern sollte im Rahmen des Risikomanagements vorab geklärt werden, ob bei einer akuten „Krise“ mit großer Öffentlichkeits- und Medienreaktion die Krisenkommunikation zumindest teilweise an externe Kommunikationsberater „ausgelagert“ werden kann. Wie die Vorstellung des Kontaminationsfalles in Hemer von Weihnachten 2012 bis März 2013 auf dem zweiten PRiMaT-Workshop im Okt. 2013 gezeigt hat, sind die Stadtwerke Hemer mit der Bestellung eines externen Kommunikationsfachmanns ganz gut gefahren²¹. Der externe Kommunikationsfachmann, der sich auf die Beratung und Unterstützung von „KMU-Stadtwerken“ spezialisiert hat, konnte den Stadtwerken sozusagen den Rücken freihalten, so dass sich das Stadtwerkepersonal auf die Kernaufgabe der eigentlichen Krisenbewältigung konzentrieren konnte.

► Den Ablauf der Ereignisse in Hemer können Sie im Anhang ab Seite 60 nachlesen. Im Anhang finden Sie auch ein Referat des Kommunikationsfachmannes, der die Stadtwerke Hemer durch die kritischen Phasen begleitet hat – siehe S. 54.

Entsprechende Überlegungen zur Beiziehung eines externen Kommunikationsfachmanns sollten in einen übergeordneten Krisenmanagementplan eingebettet sein. Dort sollten Verantwortlichkeiten, Schnittstellen und Zuständigkeiten sowie die entsprechenden Regelungen vorab festgelegt werden. Dies sollte bei Wahrung der notwendigen Flexibilität erfolgen, da der reale Ablauf einer möglichen „Krise“ nicht oder nur sehr begrenzt vorhersehbar ist.

Vor der „Krise“: Wie kann eine rasche Aktualisierung der Homepage des Versorgers und des Gesundheitsamts gewährleistet werden?

Wenn die Homepage des Versorgers oder des Gesundheitsamtes durch einen externen Dienstleister gepflegt wird, muss (vertraglich) sichergestellt werden, dass das Einpflegen neuer Inhalte im Krisenfall auch am Wochenende und an Feiertagen zeitnah erfolgen kann. Kleinere Wasserversorger besitzen in der Regel gar keine eigene Homepage. In diesen Fällen ist die Landkreisverwaltung gefragt. Zumal auf der Homepage der Landkreisverwaltung in der Regel auch die Informationen des jeweiligen Gesundheitsamtes

²¹ siehe Zeitung für kommunale Wirtschaft vom Febr. 2014, S. 47. Der Aufsatz kann unter <http://web.pregocms.de/pruente-kollegen/page.php?p=19605&n=19715|19715|19605> nachgelesen werden.

bereitgestellt werden. Aber auch beim Landkreis muss gesichert sein, dass das „Hochhieven“ aktueller Inhalte selbst an Wochenend- und Feiertagen sowie bei knapper Personaldecke verlässlich funktioniert. Man sollte sich dabei der Strukturen bedienen, die in der Regel bei den Landkreisen für einen möglichen Katastrophenfall vorbereitet worden sind.

Vor der „Krise“: Ersparen Sie sich den Aufbau von Gegenspielern

Kommunikationskrisen in der Trinkwasserversorgung können sich auch dadurch ergeben, dass es „eine Geschichte hinter der Geschichte“ gibt. Vordergründig geht es zwar um Schadstoffe oder um Bakterien im Trinkwasser. Tatsächlich dient der Trinkwasserkonflikt aber auch als Vehikel, um deutlich weitergehende Intentionen durchsetzen zu können. Politisch agierende Akteure können beispielsweise über einen Trinkwasserkonflikt versuchen, ein Thema zu popularisieren, bei dem der Disput über Spurenstoffe im Trinkwasser als Mittel zum Zweck fungiert.

► Im Protokoll des ersten PRiMaT-Workshops zur Risiko- und Krisenkommunikation finden Sie auf S. 120 im Anhang die Schilderung, wie GREENPEACE in Basel erfolgreich die Schadstoffbelastung des Trinkwassers genutzt hat, um nicht nur den Ausbau der Trinkwasseraufbereitung, sondern auch die Sanierung von Deponien auf die politische Agenda der Nordwestschweiz zu setzen.

Um die „Zweckentfremdung“ von Trinkwasserthemen durch meinungsstarke politische Akteure zu vermeiden, kann auch hier nur dazu geraten werden, hellhörig in die „Community“ Ihres Versorgungsbereiches hinein zuhören. Suchen Sie frühzeitig das Gespräch mit Menschen und Gruppierungen, die möglicherweise darüber nachdenken könnten, wie sie Trinkwasserthemen im Kampf um die Meinungshoheit in der politischen Community nutzen können. Die Instrumentalisierung von Trinkwasserthemen können Sie damit nicht völlig ausschließen, aber die Gefahr einer „Zweckentfremdung“ lässt sich durch Gespräche im Vorfeld möglicher Konflikte zumindest eingrenzen. Das Handeln „vor der Krise“ muss also auch darauf ausgerichtet sein, vermeidbare „künftige Angriffspunkte“ erst gar nicht entstehen zu lassen.

Die Instrumentalisierung von Trinkwasserthemen für andere Zwecke kann sich aber nicht nur aus politisch getriebenen Beweggründen ergeben. Auch Enttäuschung und Kränkung können Anlass sein, dass Trinkwasserthemen hochgekocht werden. Persönliche Verwundungen können sich beispielsweise dann ergeben, wenn Sie sich von Mitarbeitern trennen müssen. Wenn kein anderer Weg mehr an einer Entlassung vorbeiführt, dann sorgen Sie bitte dafür, dass die Trennung anständig über die Bühne geht. Degradierung und Drangsalierung können sich rächen:²² Denn Mitarbeiter verfügen über Insider-Wissen über „die Leichen im Keller“ des Unternehmens. Und für diejenigen, die sich auf Grund einer Kündigung ungerecht und fies behandelt fühlen, ist es verführerisch, mit

²² siehe HANDELSBLATT vom 05.09.14, S. 60-61: „**Abgehängt und abgeschoben**: Wenn Unternehmen altgediente Manger loswerden wollen, wird es oft unschön. Da wird degradiert und drangsaliert. Die fiesen Tricks der Chefetage. (...) Unschöne Trennungen nehmen zu. Es wird mit bösen Tricks gearbeitet.“

diesem Wissen zu wuchern: Medien oder auch oppositionelle Gemeinderäte können mit Informationen versorgt werden, um das Wasserversorgungsunternehmen und seine verantwortliche Leitung in der Öffentlichkeit anzuschwärzen. Nach dem Motto „Rache ist süß!“ können die Informationen stückchenweise weitergegeben bzw. veröffentlicht werden. Mit der häppchenweisen Weitergabe von verfänglichen Informationen kann der tatsächliche oder vermeintliche Skandal – beispielsweise über angebliche Mängel in der Wasseraufbereitung - möglichst lange am Köcheln gehalten werden. Auch hierfür gibt es unrühmliche Beispiele. Die Lehre daraus: Sorgen Sie erstens dafür, dass es gar keine Leichen bei Ihnen im Keller gibt! Und bemühen Sie sich zweitens darum, dass die Entlassungsprozedur dem Gekündigten möglichst wenig Anlass zu Entwicklung von Rachegehlüsten gibt.

In der Regel sollte ein so gutes Betriebsklima herrschen, dass sich Mitarbeiter mit dem Hinweis auf Missstände im Unternehmen direkt und vertrauensvoll an ihre Vorgesetzten wenden können. Erfahrungsgemäß ist das aber leider nicht in jedem Fall möglich. Deshalb können große Wasserversorger – beispielsweise nach dem Vorbild der Bahn AG²³ - ein **Compliance-Management-System** im Unternehmen aufbauen. Hinter dem hochtrabenden Titel verbirgt sich eine Ansprechperson, an die sich Hinweisgeber („Whistleblower“) unter Gewährung der Vertraulichkeit und ohne Angst vor Repressionen wenden können, um auf Mängel im Unternehmen hinzuweisen. Das ist allemal besser, als wenn sich die Hinweisgeber mit Informationen über Missstände an die Öffentlichkeit wenden.

Persönliche Verwundung muss übrigens nicht nur aus einer Kündigung oder Abmahnung resultieren. Auch eine "flapsig" gemeinte Bemerkung kann Mitarbeiter in eine dauerhafte Fundamentalopposition treiben, aus der sie durch keinerlei sachliche Argumente wieder herausfinden.

► Auf S. 37 sowie im Anhang auf S. 81 (Kasten) finden Sie Anmerkungen und Beispiele, wie Ironie und vermeintliche Flapsigkeit auch in der Krisenkommunikation gegenüber externen Akteuren zu einer unerwarteten Verschärfung von Konflikten beitragen können.

Vor der „Krise“: Einem Verwaltungsgerichtsprozess vorbeugen

Versuchen Sie unbedingt, zu vermeiden, dass Sie vom Landratsamt bzw. vom Gesundheitsamt zu Maßnahmen gegen mikrobielle oder chemische Belastungen des Roh- bzw. des Trinkwassers gezwungen werden müssen. Wenn in der Öffentlichkeit bekannt wird, dass das Landratsamt Zwangsmaßnahmen zur Abwendung einer Kontamination gegen Ihr Unternehmen durchsetzen oder gar einklagen muss, kann das für die Reputation Ihres Wasserversorgungsunternehmens einen schweren Schlag bedeuten. Überlegen Sie es sich auch gründlich, ob Sie gegen eine Auflage des Landratsamtes vor das Verwaltungsgericht ziehen wollen. Führen Sie eine sorgfältige Risikoabwägung über die Chan-

²³ siehe: <https://www.deutschebahn.com/en/group/compliance/whistleblowing.html> (09.09.14)

cen eines Erfolgs oder einer Niederlage durch. Wenn eine Niederlage abzusehen ist, dann lassen Sie die Klage besser bleiben. Streit ist immer ein „gefundenes Fressen“ für die Medien. Und bei einer Niederlage vor Gericht bleibt in der Öffentlichkeit hängen, dass der Wasserversorger zum Schutz der Konsumenten erst durch das Verwaltungsgericht gezwungen werden musste.

Darüber hinaus ist eine Zwangsmaßnahme ein starkes Indiz dafür, dass es mit der Kommunikation zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt/Landratsamt auch in der Vergangenheit nicht zum Besten bestellt war. Damit es erst gar nicht zu Zwangsmaßnahmen kommt, sollten Sie schon in „Normalzeiten“ mit dem Gesundheitsamt/Landratsamt denkbar schlechte Szenarien durchspielen.

► Ein Beispiel, bei dem die Kommunikation zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt völlig aus dem Ruder gelaufen, finden Sie im Anhang ab Seite 88. In dem (sicherlich extremen) Beispiel ist der Disput über die erforderlichen Maßnahmen zur Bekämpfung einer mikrobiellen Kontamination schlagzeilenträchtig vor dem Verwaltungsgericht gelandet.

Bei der Erörterung von hypothetischen „Worst-Case-Beispielen“ mit den zuständigen Behörden sollte heraus gearbeitet werden, wo sich diametral gegenüberstehende Standpunkte zwischen Ihnen und den Behörden entwickeln und eskalieren könnten. Wo verlaufen die gegenseitigen „roten Linien“ bei der Einschätzung eines Kontaminationsfalles? Beraten Sie anschließend, wie man die hypothetischen Streitfälle bereinigen könnte. Wenn Sie erst im Krisenfall versuchen, im Hinblick auf einen angemessenen Maßnahmenkatalog zur Bewältigung eines Kontaminationsfalles mit dem Gesundheitsamt auf einen Nenner zu kommen, kann es zu spät sein. Gerichtliche Auseinandersetzungen sind in der Regel unangenehm, zerren an den Nerven, sind mit viel Zusatzarbeit verbunden und kosten Geld. Da ist es sinnvoller, in „Normalzeiten“ einige Nachmittage zu reservieren, um mit dem Amtsarzt und den Trinkwasserhygienefachleuten des Gesundheitsamtes mögliche Stolpersteine aus dem Weg zu räumen.

Vor der „Krise“: Die Koordination der zuständigen Gesundheitsämter in die Wege leiten

Auch wenn Verwaltungsgerichtsprozesse zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt bisher die absolute Rarität sind, herrscht vielerorts zwischen Wasserversorgern und Gesundheitsamt nicht das beste Einvernehmen. Sie sollen deshalb alles tun, damit es zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt nicht zu Reibereien kommt. Organisieren Sie mindestens ein Mal im Jahr ein Meeting zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt, um aktuelle Probleme zu erörtern und um hypothetische Störfälle durchzuspielen. Wenn bei einem großen Wasserversorger mehrere Gesundheitsämter zuständig sind, sollte bereits in „Normalzeiten“ geklärt werden, welches Gesundheitsamt bei einer „grenzüberschreitenden“ Kontamination die Federführung übernimmt. Wenn Zuständigkeiten und Kompetenzen erst im Krisenfall geklärt werden müssen, kann nicht

nur wertvolle Zeit verstreichen. Es liefert auch eine schlechte Außendarstellung ab, wenn eine „Krise“ wegen Zuständigkeitskonflikten eskaliert.

Während die großräumig tätigen Flächenversorger bzw. die Fernwasserversorger einen guten Überblick über ihre jeweiligen Systeme haben, sind die regional zuständigen Gesundheitsämter in der Regel nur über ihren jeweiligen Verantwortungsbereich informiert und handlungsbefugt. Darüber hinaus können die jeweiligen regional zuständigen Gesundheitsämter unterschiedlicher Auffassung über Maßnahmen zur Krisenbewältigung sein (beispielsweise: Abkochen ja oder nein?). Deshalb wird dringend empfohlen, nicht nur seitens der Wasserversorger, sondern auch auf Behördenebene im Vorfeld **klare Verantwortlichkeiten für kreisübergreifende Systeme** zu schaffen. Den Anstoß dafür können nur die jeweils zuständigen Landesbehörden geben, da weder Versorger noch Landkreise entsprechende Befugnisse haben.²⁴

Auch hier gilt wieder, dass Wasserversorger und Gesundheitsämter kritische Szenarien gemeinsam durchspielen sollten. Ein Beispiel: Durch Hochwasser kommt es zu einer mikrobiellen Belastung eines Wasserwerkes. Das Wasserwerk beliefert hauptsächlich eine Großstadt, daneben aber auch die Vororte von zwei benachbarten Kleinstädten. Für die betroffenen Netzbereiche wurde für alle drei Städte ein Abkochgebot erlassen. Zuständig waren drei Gesundheitsämter. Bei einer der benachbarten Kleinstädte hatte das dort zuständige Gesundheitsamt die Befürchtung, dass das Wasser wegen Einschränkungen bei der hochwassertangierten Trinkwasserförderung nicht ausreichen könnte. Es wurde deshalb empfohlen, vorübergehend auf das Duschen zu verzichten. In der Großstadt und in der anderen Kleinstadt wurde von den dort zuständigen Gesundheitsämtern keine entsprechende Empfehlung ausgesprochen. Die lokalen Radiosender hatten sofort die (vermeintliche) Widersprüchlichkeit des Agierens der Gesundheitsämter erkannt – und sich über die konträren Lageeinschätzungen der Gesundheitsämter genüsslich mokiert.

Dass entsprechend der Maßnahmenpläne nach § 16 (5) der Trinkwasserverordnung im Vorfeld einer möglichen „Krise“ die Ansprechpartner und deren Kontaktdaten - insbesondere bei Wasserversorgern und Gesundheitsbehörden - zu benennen sind, sollte eine Selbstverständlichkeit sein – ebenso wie die regelmäßige Aktualisierung der Verteiler.

²⁴ Siehe im Kapitel „Handlungsempfehlungen“ unter Ziffer 1. „Notwendigkeit für ein proaktives Management“ in den „**Leitlinien zum Vollzug der Paragraphen 9 und 10 der Trinkwasserverordnung**“. Die Leitlinien, die vom Bundesgesundheitsministerium und vom Umweltbundesamt im Febr. 2013 herausgegeben wurden, können Sie unter http://www.lgl.bayern.de/downloads/gesundheit/hygiene/doc/leitlinien_vollzug_9_10_trinkw.pdf herunterladen (11.10.2014).

Wenn die „Krise“ da ist: Wie informiere ich die Trinkwasserkonsumenten im Falle einer mikrobiellen Kontamination?

Beschränken Sie sich bei der Information über das Abkochgebot und über das Chloren nicht auf die allernotwendigsten Fakten. Nach aller Erfahrung reagieren viele Wasserkonsumenten auf die Verhängung eines Abkochgebotes besorgt und verunsichert. Viele Kunden wollen wissen, was es mit dem Abkochgebot und dem Chloren des Trinkwassers im Detail auf sich hat.²⁵

Erklären Sie das Abkochgebot und seine zeitliche Dauer. Die Trinkwasserkonsumenten und die Medien sollten mitgeteilt bekommen, dass das Abkochgebot so lange aufrechterhalten muss, bis die Chlorung auch die „entlegenen“ Rohrstränge erreicht, damit auch dort eventuell vorhandene Problemkeime abgetötet werden können. Und so lange muss man das Abkochgebot den Trinkwasserkonsumenten aus Vorsorgegründen leider zumuten. Drücken Sie Ihr Bedauern über die Erschwernisse aus, die mit dem Abkochgebot für die Trinkwasserkonsumenten verbunden sind. Aber betonen Sie auch, dass am Abkochgebot im Interesse der gesundheitlichen Vorsorge nichts vorbeiführt. Auch diese Erklärungen sollten vorab mit dem Gesundheitsamt abgestimmt werden! Wenn Abkochgebote ausgesprochen werden und über einen längeren Zeitraum aufrecht erhalten werden müssen, kommt aus der Kundschaft regelmäßig die **Forderung nach Schadenersatz für den Mehraufwand von Energie sowie für den Kauf von Flaschenwasser**. Überlegen Sie sich im Vorfeld einer „Krise“, wie Sie auf solche Schadenersatzforderungen reagieren wollen.

► Schadenersatzforderungen rücken im Hinblick auf eine wachsende Anspruchshaltung der Kunden immer öfters in den Vordergrund von Auseinandersetzungen. Beispiele finden Sie im Anhang auf den Seiten 65, 78 und 124.

Ganz wichtig ist, dass Sie nachvollziehbar die Notwendigkeit der Chlorung erläutern. Alle bisherigen Erfahrungen bei mikrobiellen Kontaminationsfällen haben gezeigt, dass große Teile der Trinkwasserkonsumenten der „Notfallchlorung“ sehr skeptisch bis ablehnend gegenüberstehen. Der Geruch und der Geschmack nach Chlor werden von vielen Menschen als widerlich eingestuft. Die Chlorung wird als Zumutung empfunden. Zahlreiche Menschen informieren sich im Internet - und erfahren dann wenig Beruhigendes über Desinfektionsnebenprodukte (DNP), Chloroform, Trihaloforme und Chlorat. Die im Internet auffindbaren Informationen über die gesundheitlichen Risiken der Chlorung werden anschließend wild über Facebook und andere „soziale Netzwerke“ verbreitet und ggf. auch von den Medien aufgegriffen. Sie sind als Verantwortlicher des Wasserversorgungsunternehmens also gut beraten, wenn Sie - ebenfalls wieder in Abstim-

²⁵ Im Vergleich zur Kommunikation mit Spurenstoffen nimmt die Kommunikation bei mikrobiellen Kontaminationen in diesem Leitfaden einen breiten Raum ein. Dies ist darin begründet, dass mikrobielle Kontaminationen ungleich häufiger auftreten als chemische Kontaminationen – siehe beispielsweise Tab. 13 „Parameter mit festgestellter Nichteinhaltung* eines Grenzwertes/einer Anforderung für das Berichtsjahr 2010“ im Trinkwasserversorgungsbericht von BML und UBA für die Jahre 2008 bis 2011. Der Bericht ist herunterladbar unter

<http://www.umweltbundesamt.de/publikationen/bericht-des-bundesministeriums-fuer-gesundheit-des-1>

mung mit Ihrem Gesundheitsamt – für den Eventualfall einer mikrobiellen Verkeimung ein Infoblatt über die Notwendigkeit der Chlorung parat haben. Gehen Sie dabei proaktiv auch auf die Bildung von Desinfektionsnebenprodukten (DNP) und deren gesundheitliche Relevanz ein. Stellen Sie klar, dass es sich bei der Chlorung um das mit Abstand kleinere Übel handelt: Die Risiken der Verbreitung krankmachender Keime über das Trinkwasserversorgungsnetz sind ungleich größer als die gesundheitlichen Risiken der DNP, die sich bei der Trinkwasserchlorung bilden können. Erläutern Sie, dass die Mitarbeiter Ihres Wasserversorgungsunternehmens alles unternehmen, um so schnell wie möglich die Chlorung wieder abstellen zu können.

Klären Sie im Vorfeld einer „Krise“ auch, ob bei einer (verstärkten) Chlorung des Trinkwassers Aquarienbesitzer darauf hingewiesen werden müssen, dass das gechlorte Wasser bei empfindlichen Fischen zu Schäden führen kann.

Erläutern Sie, welche Anstrengungen Sie unternehmen, um möglichst schnell wieder zum Normalbetrieb zurückkehren zu können. Erläutern Sie, wie Sie bei der Fehler- und Ursachensuche vorgehen, was technisch gemacht wird, wie viele Proben genommen werden, wie die mikrobielle Beprobung und Auswertung abläuft und dass das Bebrüten der Nährböden mit den Wasserproben Zeit braucht - und dass man deshalb mit weiteren Ergebnissen leider erst in ein, zwei oder drei Tagen rechnen kann. Schreiben Sie auch, wie viele Überstunden sich bei der Bekämpfung der mikrobiellen Trinkwasserbelastung bei den Mitarbeitern Ihres Wasserversorgungsunternehmens schon angehäuft haben. Je detaillierte Sie die beunruhigten - oder gar verärgerten – Trinkwasserkonsumenten über Ihre umfassenden Aktivitäten informieren, desto eher können Sie mit Verständnis rechnen – im Sinne von „*Aha, die tun was, die geben sich Mühe, die strengen sich an!*“. Auch hier sind Sie wieder gut beraten, wenn Sie Versatzstücke und Textbausteine für derartige Informationen schon vorfabriziert haben. Hier gilt ebenfalls wieder: Bemühen Sie sich um eine allgemeinverständliche Ausdrucksweise und hüten Sie sich vor Fachausdrücken. Und wenn Sie Fachtermini verwenden, dann müssen Sie diese verständlich erklären.

Erkundigen Sie sich bei Ihren Kollegen aus anderen Wasserversorgungsunternehmen, wie sich diese auf einen mikrobiellen Kontaminationsfall vorbereiten – und übernehmen Sie gute Ideen für Ihr eigenes Unternehmen. Als Austauschbörse für gute Ideen bieten sich die DVGW-Nachbarschaften an.

In der „Krise“: Gut verständliche Steckbriefe für mikrobielle Kontaminanten vorhalten

Halten Sie in Zusammenarbeit mit Ihrem zuständigen Gesundheitsamt abgestimmte „**Steckbriefe**“ zu den wichtigsten „**Trinkwasserkeimen**“ vor. Diese Steckbriefe (beispielsweise zu *Pseudomonas aeruginosa*) können Sie im Bedarfsfall auf Ihrer Homepage veröffentlichen und an die Medien weitergeben. Diese Steckbriefe sollten allgemeinverständlich formuliert werden. Schreiben Sie beispielsweise nicht, dass es sich bei *Pseudomonas aeruginosa* um einen „*opportunistischen Keim*“ handelt. Mit dieser Be-

griffligkeit können die meisten Menschen nichts anfangen. (Die „Steckbriefe“ können auch vom VKU und BDEW sowie vom DVGW für ihre Mitgliedsunternehmen entwickelt werden.)²⁶

Seien Sie darauf gefasst, den **Unterschied zwischen E.coli und Coliformen Keimen** populär erklären zu können. Die Erfahrung lehrt, dass sowohl bei den Medien als auch bei den Konsumenten wegen der Namensähnlichkeit die E.coli und die Coliformen durcheinander gewirbelt werden („*Kolibakterien*“). Zum Unterschied E.coli/Coliforme sollten somit in Kooperation mit dem Gesundheitsamt „volkstümliche“ Informationen vorgehalten und in der „Krise“ zur Verfügung gestellt werden. Dabei sollte verdeutlicht werden, dass man beim Vorkommen der Coliformen in der Regel weniger rigide Maßnahmen ergreifen muss²⁷ – während beim analytischen Nachweis von Fäkalkeimen wie E.coli sofort gehandelt werden muss.

Wenn die „Krise“ da ist: In Ihrem Trinkwasser werden Kontrastmittel gefunden – Was tun?

Auch wenn Kontaminationen mit Spurenstoffen im Vergleich zu mikrobiellen Kontaminationen mit Abstand seltener vorkommen, kann es passieren, dass ein Nachweis von Spurenstoffen in Ihrem Trinkwasser Ihre kommunikativen Fähigkeiten auf die Probe stellt. Nehmen wir ein Mal an, dass ein TEST-Magazin in Ihrem Trinkwasser Spuren von Gadolinium gefunden hat. Gadolinium gehört zu den Seltenen Erden und wird in der Magnetresonanztomografie (MRT) in komplexierter Form als Kontrastmittel verwendet. Andere Publikationen übernehmen die Berichterstattung des TEST-Magazins und titeln „**So dreckig ist unser Trinkwasser**“. In der Hitliste der Trinkwässer mit vergleichsweise „hohen“ Gadolinium-Gehalten rangieren Sie ziemlich weit oben. Trinkwasserkunden und die lokalen Medien wollen wissen, warum Ihr Trinkwasser „so dreckig“ ist.

Hier wäre es von Vorteil, wenn Sie Ihr Trinkwasser auf die gängigen Pharmawirkstoffe und sowie auf die MRT- und Röntgenkontrastmittel in regelmäßigen Abständen haben beproben lassen. Ferner sind Sie im Vorteil, wenn Sie darauf verweisen können, dass

²⁶ Steckbriefe zu den mikrobiologischen Kontaminanten (Bakterien, Parasiten, Viren) sowie Erläuterungen zum Abkochgebot finden Sie in den „**Leitlinien zum Vollzug der Paragraphen 9 und 10 der Trinkwasser-verordnung**“. Diese Steckbriefe sind allerdings nur für Fachleute verständlich und müssten für die Kunden erst „massentauglich“ übersetzt werden. Die Leitlinien, die vom Bundesgesundheitsministerium und vom Umweltbundesamt im Febr. 2013 herausgegeben wurden, können Sie unter http://www.lgl.bayern.de/downloads/gesundheit/hygiene/doc/leitlinien_vollzug_9_10_trinkw.pdf herunterladen.

²⁷ Zur gesundheitlichen Relevanz der Coliformen heißt im »Trinkwasserversorgungsbericht« für die Jahre 2008 bis 2011 von BMG und UBA auf S. 2: „*Das Auftreten coliformer Bakterien im Trinkwasser ist nicht immer als direkte Gesundheitsgefahr zu sehen, sondern zeigt oft eine allgemeine Verschlechterung der Wasserqualität an und damit die Notwendigkeit, weitere Untersuchungen als vorbeugende Maßnahme zum Schutz der Gesundheit der Bevölkerung einzuleiten. Es handelte sich oft um sporadische Überschreitungen, die bei weiterer Untersuchung nicht bestätigt wurden (...)*.“ Der Trinkwasserversorgungsbericht kann unter <http://www.umweltbundesamt.de/publikationen/bericht-des-bundesministeriums-fuer-gesundheit-des-1> heruntergeladen werden.

sie regelmäßig die Analysenergebnisse auf Ihrer Homepage veröffentlicht haben. Dann können Sie verdeutlichen, dass die Ergebnisse des TEST-Magazins für Ihr Wasserversorgungsunternehmen „ein alter Hut“ sind.

Stellen Sie zunächst dar, dass Sie über diese Befunde auch nicht glücklich sind. Schließlich setzen Sie sich - ebenso wie Ihre ganze Crew im Wasserwerk - seit Jahr und Tag für den vorsorgenden Gewässerschutz ein.

Von den Medienvertretern kommt dann die nächste Frage: *„Und wie erklären Sie sich dann, dass trotzdem Kontrastmittel und möglicherweise weitere Pharmawirkstoffe im Trinkwasser nachgewiesen werden können?“* Sie können daraufhin erläutern, dass Spurenstoffe in einem uferfiltratabhängigen Wasserwerk (wenn gegeben) nur sehr bedingt zu verhindern sind. Schwer abbaubare Verbindungen würden sich praktisch flächendeckend in allen Oberflächengewässern nachweisen lassen. Gleichwohl könne man nicht von einem *„dreckigen Trinkwasser“* sprechen, da diese Spurenstoffe – wie der Name schon sagt – im Trinkwasser allenfalls in Spuren – im Bereich von Milliardstel Gramm pro Liter - nachweisbar wären. Was man bei einer MRT-Untersuchung an Gadolinium verabreicht bekommt, liege mindestens um den Faktor 100.000 über den Konzentrationen, die im Trinkwasser nachweisbar sind.

Betonen Sie, dass die deutschen Wasserversorger mit an vorderster Front stehen, wenn es darum geht, den Eintrag von Pharmawirkstoffen und anderen Mikroverunreinigungen in die aquatische Umwelt einzudämmen.²⁸ Bitten Sie um Verständnis, dass die Wasserversorger das Problem aber nicht alleine lösen können. Politik und Wirtschaft müssen mitziehen, damit es zu einer Entlastung beim Eintrag von Pharmawirkstoffen kommt. Und verdeutlichen Sie, dass auch jeder einzelne Trinkwasserkunde dazu seinen Beitrag leisten kann: Insbesondere dadurch, dass Altmedikamente nicht über die Kloschüssel entsorgt werden.

In der „Krise“: Halten Sie sich mit toxikologischen Bewertungen zurück!

Im Hinblick auf die gesundheitliche (Irr-)Relevanz von Spurenstoffen im Nanogrammbe- reich können Sie auf die Expertise des Umweltbundesamtes verweisen. Gerade als Be- treiber eines Wasserwerkes, das auch Uferfiltrat zur Rohwasserbasis hat, sollten Sie mit Ihrem Gesundheitsamt schon zu „Normalzeiten“ geklärt haben, wie man mögliche Be- funde von Spurenstoffen in Bezug auf die menschliche Gesundheit zu bewerten hat. Dann können Sie Fragesteller nicht nur an das Umweltbundesamt, sondern auch - na- heliegender - an das für Sie zuständige Gesundheitsamt „weiterreichen“.

Seien Sie sich bewusst, dass es nicht Ihre Aufgabe ist, als Mitarbeiter eines Wasserver- sorgers öffentlich toxikologische Bewertungen vorzunehmen (denen dann ggf. noch der

²⁸ siehe an Stelle vieler anderer:

<http://lebensraumwasser.com/2014/04/27/aufklarung-kann-umwelt-und-wasserqualitat-vor-arzneimittelruckstanden-schutzen/> (07.08.14)

Chemielehrer oder pensionierte Arzt Dr. X von der Bürgerinitiative „Gesundes Wasser“ in der Presse am nächsten Tag widerspricht)! Misstrauische Zeitgenossen werden Ihnen zudem Parteilichkeit und Verharmlosung vorwerfen, wenn Sie beispielsweise gegenüber den Medien erklären, dass Spurenstoffe im Nanogrammbereich für die menschliche Gesundheit irrelevant sind.

Wenn die „Krise“ da ist: Pestizid-Metabolite in Ihrem Trinkwasser!

Wenn es um Spurenstoff-Kontaminanten im Trinkwasser geht, werden neben Pharmawirkstoffen am häufigsten Pestizide und ihre Abbauprodukte gefunden. Wenn auch bei Ihnen Pestizide und/oder deren Abbauprodukte festgestellt werden, sollten Sie in der Lage sein, zu erläutern, welche Anstrengungen Sie und Ihre Mitarbeiter in Zusammenarbeit mit den Behörden und der Landwirtschaft unternehmen, um den Eintrag von Pestiziden im Grundwassereinzugsbereich Ihres Wasserwerkes zu reduzieren. Punkte können Sie sammeln, wenn Sie auf erste Erfolge von Kooperationsprojekten mit Landwirten verweisen können, die in ihren Grundwasserbrunnen (oder zumindest in den Vorfeldmessstellen) zu einem Rückgang der Belastung mit Pestiziden geführt haben. Wenn sich noch kein Rückgang nachweisen lässt, sollten Sie darüber berichten können, dass die Kooperationsmaßnahmen verstärkt wurden und dass die Landwirtschaftsbehörden die Beratung der Landwirte intensiviert haben. Versuchen Sie zu erklären, dass der Erfolg aber nicht über Nacht erreicht werden kann. Denn von den Grundwasserneubildungsgebieten bis zu den Grundwasserentnahmefunnen, kann die Fließzeit durchaus mehr als ein Jahrzehnt betragen. Und einige Pestizide und Pestizidabbauprodukte seien leider äußerst langlebig. Bei den Pestizidspuren, die man jetzt bei Ihnen im Roh- bzw. im Trinkwasser nachweisen können, handele sich somit um „die Sünden der Vergangenheit“.

Letztlich können Sie auch darauf verweisen, dass VKU und BDEW als Vertreter der Wasserversorger im politischen Raum sehr engagiert dafür eintreten, dass der Pestizideinsatz in der Landwirtschaft signifikant reduziert wird. Ähnlich wie bei den Pharmawirkstoffen seien die Wasserversorger dabei aber auf die Unterstützung von Politik und Wirtschaft angewiesen. Da habe man sich durchaus weitergehende Schritte gewünscht.²⁹

Machen Sie deutlich, dass auch jeder einzelne Trinkwasserkonsument mit seinem Einkaufsverhalten zu einer Pestizid-Entlastung der Landwirtschaft - und damit des Grundwassers - beitragen kann.

Halten Sie ein mit Ihrem Gesundheitsamt abgestimmtes Infoblatt parat und erläutern Sie in Kooperation mit dem Gesundheitsamt allgemeinverständlich auch auf Ihrer Homepage (soweit vorhanden) den Unterschied zwischen relevanten und nicht relevanten Pestiziden.

²⁹ siehe an Stelle vieler anderer beispielsweise die Stellungnahme des BDEW vom 31.12.2012 zum Entwurf des „Nationalen Aktionsplans zur nachhaltigen Anwendung von Pflanzenschutzmitteln (NAP).“

Damit Ihnen misstrauische Zeitgenossen keine „Geheimhaltung“ unterstellen können, sind Sie gut beraten, wenn Sie die Analysenergebnisse von Spurenstoffen in Ihrem Trinkwasser (ggf. auch in Ihrem Rohwasser) auf Ihrer Homepage veröffentlichen.³⁰ Den „nackten“ Analysenergebnisse sollten Sie – ebenfalls wieder in Abstimmung mit Gesundheitsamt – eine allgemeinverständliche Erläuterung voranstellen: Was hat es mit den bei Ihnen gefundenen Spurenstoffen auf sich? Woher kommen diese Stoffe? Wie gesundheitlich relevant sind diese Stoffe im Nanogrammbereich? Welche Auswirkungen haben die Spurenstoffe in der aquatischen Umwelt? Was unternehmen Sie als Wasserversorger – beispielsweise in Kooperationsabsprachen mit den Landwirten im Einzugsbereich Ihrer Grundwasserbrunnen -, um den Pestizideintrag zu minimieren? Wie kann jeder dazu beitragen, den Eintrag von Mikroverunreinigungen in den Wasserkreislauf zu verringern?

Kommunikativ im Vorteil sind Sie, wenn das für Sie zuständige Gesundheitsamt versucht, die Maßstäbe zurecht zu rücken: Der Amtsarzt kann verdeutlichen, dass im Trinkwasser mit 0,1 Mikrogramm pro Liter ein 100mal strengerer Pestizidgrenzwert als für Gemüse und Obst gilt. Da es sich beim Trinkwasser um „das Lebensmittel Nr. 1“ handelt, sei dieser strenge Pestizidgrenzwert auch durchaus angebracht. Trinkwasser sei immer noch das reinste aller Lebensmittel. Man müsse davon ausgehen, dass man über den „Lebensmittel-Pfad“ deutlich mehr Pestizidspuren als über das Trinkwasser aufnimmt.

Wenn eine Risikoeinschätzung Ihres Grundwassereinzugsgebietes ergeben hat, dass das Auftreten von Pestizidspuren im Roh- und ggf. auch im Trinkwasser nicht auszuschließen ist, sollten Sie schon im Vorfeld eines möglichen Pestizidnachweises eine entsprechende Kommunikationslinie mit dem Amtsarzt und den Trinkwasserhygienefachleuten im Gesundheitsamt abgestimmt haben.

Wenn die „Krise“ da ist: Der Umgang mit den Medien

Der Schweizerische Verein des Gas- und Wasserfaches (SVGW) hat höchst empfehlenswerte Ratschläge formuliert, wenn plötzlich ein TV-Team vor der Tür steht bzw. wenn Journalisten nach dem Motto *„Forget the facts - push the story“* die große Story wittern. Die nützlichen und hilfreichen Tipps und Tricks in den SVGW-Merkblättern **W 10016** und **W10017** zum Umgang mit Medienschaffenden können auf der SVGW-Homepage unentgeltlich heruntergeladen werden.³¹

³⁰ Bei der Veröffentlichung der Analysenergebnisse im Hinblick auf Mikroverunreinigungen könne Sie sich am Beispiel der Gelsenwasser AG orientieren. Die Gelsenwasser AG publiziert inzwischen alle Analysenbefunde auf ihrer Homepage – siehe:

³¹

[http://www.svgw.ch/index.php?id=137&no_cache=1&L=0&tx_commerce_pi1\[showUid\]=194&tx_commerce_pi1\[catUid\]=8&cHash=2407dac63282f8fef93e47d8174d2cb4](http://www.svgw.ch/index.php?id=137&no_cache=1&L=0&tx_commerce_pi1[showUid]=194&tx_commerce_pi1[catUid]=8&cHash=2407dac63282f8fef93e47d8174d2cb4) (09.09.2014)
[http://www.svgw.ch/index.php?id=137&no_cache=1&L=0&tx_commerce_pi1\[showUid\]=196&tx_commerce_pi1\[catUid\]=8&cHash=9361295ec9be27946b3d0a8244f2bf4b](http://www.svgw.ch/index.php?id=137&no_cache=1&L=0&tx_commerce_pi1[showUid]=196&tx_commerce_pi1[catUid]=8&cHash=9361295ec9be27946b3d0a8244f2bf4b) (09.09.2014)

Sozusagen eine „Kurzfassung“ der SVGW-Ratschläge hat JAN ULLAND, einer der Pressesprecher des Bundesverbandes der Deutschen Energie- und Wasserwirtschaft (BDGW), in dem Vortrag **„Krisen-Kommunikation für Wasserversorger“**³² formuliert. Wenn die Kontamination dem Wasserversorger bekannt wird, schlägt ULLAND als Start zur externen Kommunikation ein erstes Presse-Statement vor, in dem das eingetretene Ereignis kurz geschildert werden sollte. Ferner wäre es ratsam, zu erläutern, welche Sofort-Maßnahmen durch den Wasserversorger ergriffen worden sind, um die Kontamination unter Kontrolle zu bringen. Zudem sollte die vom Versorger geplante weitere Vorgehensweise kurz geschildert werden. Den MedienvertreterInnen sollte sodann ein weiteres detaillierteres Statement angekündigt werden. In dem ersten Presse-Statement sollte die Botschaft vermittelt werden: *„Wir sind aktiv, kompetent und informieren offen.“*

Zudem sollte die Website des Versorgers sofort aktualisiert werden. Eine für solche Ereignisse vorbereitete ‚Dark Site‘ gilt es, kurz an das Ereignis anzupassen und dann freizuschalten. Auf der Unternehmens-Homepage sei ferner ein aktuelles Statement einzustellen. Ratsam sei es, Unpassendes von der Einstiegsseite zu nehmen. Beispielsweise kann es beim Kunden zu Irritationen oder gar zu Ärger führen, wenn gleich auf der Titelpage des Versorgers die Reinheit des Trinkwassers gelobt wird, während man aktuell mit einer Kontamination zu kämpfen hat.

Ein weiterer Ratschlag des BDEW-Pressesprechers: Bei einer erwartbar unfairen Berichterstattung durch einzelne Medien solle der Versorger eine *„Gegenöffentlichkeit herstellen“*. Eine unfaire Berichterstattung kann zumindest teilweise neutralisiert werden, wenn man erreichen kann, dass andere Medien sachlicher informieren.

Zu den „Don’ts“ in der Krisenkommunikation gehört für ULLAND der folgende Fehler: *„Zu langsam bzw. zu spät kommunizieren: Die ersten Stunden in der Krise können entscheidend sein.“*

Solange die Ursache der „Krise“ ungeklärt sei, sei es in der Medien- und Öffentlichkeitsarbeit wichtig,

- dass man keine Spekulationen über mögliche Ursachen anstellt,
- dass man Gerüchte nicht kommentiert,
- dass man keine Schuldzuweisungen an Dritte richtet,
- dass man die Situation nicht bagatellisiert oder beschönigt,
- dass man Medienvertreter nach Möglichkeit nicht in die Betriebsräume lässt und
- dass man keine Interviews zwischen Tür und Angel gibt

Wenn ein Kamerateam unangemeldet vor der Tür steht oder z.B. auf der Straße einem Unternehmensvertreter „auflauert“, könne man als einziges Statement formulieren: *„Sie erhalten alle Informationen, die erforderlich sind, aber nicht zwischen Tür und Angel.“*

³² Die Folien zu diesem Vortrag stehen zum Download unter http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CD8QFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.vewsaar.de%2Ffileadmin%2Fdokumente%2FAktuell%2Fveranstaltungen%2Fpdf%2Fprogramm_kommunikationswege_trinkwasser_VortragUllan.pdf&ei=m9FnU4WpLJKO7Qbi54DADw&usq=AFQjCNEt dvHANTLqcg_Eka1GefmUaHc5sg&bvm=bv.65788261,d.ZGU bereit (05.05.14).

Wenn beim Versorger eine Interview-Anfrage eingeht, solle man zunächst die möglichen Risiken klären. Dazu gehört auch die Frage, ob ein Interview im jeweiligen Krisenstadium überhaupt sinnvoll sei. Ferner solle man lt. ULLAND folgende Punkte klären:

- Um welches Sendeformat handelt es sich?
- Wie lang soll der Beitrag werden (2:30 Minuten oder ein längeres Stück)?
- Ausführliches Interview oder kurzer O-Ton?
- Wie lang soll ich als angefragter Interviewpartner zu Wort kommen?
- Welche Fragen sollen gestellt werden?
- Wer wird ebenfalls befragt?
- Wo soll das Interview stattfinden? (kritische Orte ablehnen)
- Hat der Sender vor kurzem bereits über das Thema berichtet und wenn ja wie (sachlich, tendenziös etc.)?
- Wann soll der Beitrag gesendet werden? (Interview-Anfrage erst kurz vor dem geplanten Sendetermin?)
- Welches Interesse verfolgt die Redaktion?

Vor dem Interview solle man exakte Absprachen mit den Medienschaffenden treffen. Beispielsweise solle mit der Redaktion bzw. dem Journalisten die Dauer des Interviews vereinbart werden. Wenn in einem TV- oder Radiobeitrag ohnehin nur ein kurzer O-Ton vorgesehen ist, solle man kein Interview beliebiger Dauer geben. Beispielsweise könne man dann absprechen, dass nur drei Fragen oder ein Interview von zwei Minuten Länge zur Diskussion stehen. Kurz vor dem Interview solle man auf diese Vereinbarung erneut hinweisen. Durch die genannte Vereinbarung könne man vermeiden, dass man so lange befragt wird, bis ein Fehler passiert, der dann gesendet wird. Vor dem Interview sei es ratsam, zur Vorbereitung die wichtigsten Fakten und Argumente zusammenzufassen – dazu gehören folgende Punkte:

- Vorbereitung mit Kernbotschaften, Beispielen, Zahlen erstellen
- Kritische Fragen antizipieren und Antwortmöglichkeiten formulieren
- 30-Sekunden-Kurz-Statement mit den wichtigsten Botschaften formulieren und einüben.

Für das eigentliche (30 Sekunden-)Interview wird vom BDEW-Pressesprecher empfohlen, nicht nur Fragen zu beantworten, sondern in erster Linie die eigene Kern-Botschaft zu vermitteln. Man sollte eine klare Position einnehmen und den eigenen Standpunkt zum (Kontaminations-)Problem verdeutlichen. Um den eigenen Standpunkt zu untermauern, müsse man sich auf drei kurze Botschaften konzentrieren –

- nämlich zuerst die Fakten und Argumente,
- dann die eigene Einschätzung und
- am Schluss ein klares Fazit.

Im Fazit sollte die eigene Position erneut verstärkt werden. Möglich sei auch der Hinweis auf einen wichtigen Zukunftsaspekt oder ein Appell an die Zuschauer bzw. die Öffentlichkeit.

In seinen Handlungsempfehlungen bringt ULLAND Beispiele für kritische und unfaire Fragen und legt dar, wie man darauf am besten antwortet. Ferner gibt der für Wasser zuständige Pressesprecher des BDEW Hinweise für das telegene Verhalten und die passende Kleidung bei Fernsehauftritten (*„grundsätzlich keine Karos, Streifen, Muster oder grellen Farben (Kameratauglichkeit); keine auffälligen (teuren) Uhren oder Schmuck“*).

Wenn die „Krise“ da ist: Auf was ist bei einer Bürgerinformationsveranstaltung zu achten?

Möglicherweise hat eine mikrobielle oder eine chemische Kontamination eine derart große Eigendynamik entwickelt, dass Sie nicht umhinkommen, eine Bürgerinformationsveranstaltung einzuberufen. Es versteht sich von selbst, dass diese Bürgerinformationsveranstaltung unbedingt in Abstimmung mit dem Gesundheitsamt sowie den politischen Leitungsgremien (Bürgermeister/Oberbürgermeister) vorbereitet und durchgeführt werden muss. Die Einladung zur Bürgerinformationsveranstaltung sollte sowohl vom Wasserversorger als auch vom Gesundheitsamt (und ggf. auch von der Stadtspitze) unterschrieben sein. Und auf dem Podium sollten sowohl Sie als auch das Gesundheitsamt vertreten sein – darüber hinaus je nach Fallkonstellation aber auch der Landrat, der (Ober-)Bürgermeister, Vertreter des Technologiezentrums Wasser (TZW) oder vergleichbarer Fachinstitutionen, externe Wissenschaftler und ggf. wasseraffine NGOs.

Versuchen Sie auf einer Bürgerinformationsveranstaltung nicht, das Problem klein zu reden. Erfahrungsgemäß kommen relativierende Vergleiche seitens des Wasserversorgers und des Gesundheitsamtes im Auditorium schlecht an. Ihnen glaubt man nur bedingt, weil man Sie für parteiisch hält. Dem Gesundheitsamt schlägt in der aufgeheizten Stimmung einer Bürgerinformationsveranstaltung womöglich auch Misstrauen gegenüber, weil man Behördenvertretern ebenfalls eine Tendenz zur Verharmlosung unterstellt. Hier zahlt es sich aus, wenn Sie in „guten Zeiten“ eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unabhängigen Wissenschaftlern sowie mit Verbraucherschutz- und/oder Umweltorganisationen aufgebaut haben. Wenn Vertreter dieser NGOs verdeutlichen, dass die Aufnahme einer bestimmten Mikroverunreinigung über Lebensmittel, die Atemluft und den Hautkontakt oder über den übliche Arzneimittelkonsum ungleich größer ist als über das Trinkwasser, dann wird das eher akzeptiert, als wenn Sie das verkünden.

Bei einer mikrobiellen Kontamination, die bereits erkennbar zu Krankheitsfällen im Versorgungsgebiet geführt hat, verbietet sich ohnehin jegliche Relativierung. Hier bleibt Ihnen nur, glaubhaft Ihre Anteilnahme zu bekunden und sich bei den erkrankten Menschen und ihren Angehörigen zu entschuldigen. Bei Krankheitsfällen im Gefolge einer mikrobiellen Kontamination müssen Sie damit rechnen, dass die Empörung in der Gemeinde derart hoch geht, dass auch eine einmalige Bürgerinformationsveranstaltung die Wogen nicht mehr glätten kann. Es empfiehlt sich dann die Einrichtung eines Runden Tisches mit allen wesentlichen Akteuren – insbesondere auch mit den Wortführern der empörten Trinkwasserkonsumenten.

Ferner ist anzuraten, dass Sie seitens des Wasserversorgers weder die Bürgerinformationsveranstaltung noch den Runden Tisch selbst leiten. Dies sollte am besten über eine Persönlichkeit erfolgen, deren Neutralität in der Kommune nicht in Zweifel gestellt wird. In Frage kommt beispielsweise ein Pfarrer oder Pastor mit viel diplomatischem Geschick und Fingerspitzengefühl für die Befindlichkeiten der unterschiedlichen Akteure.

► Im Anhang finden Sie ab Seite 60 ein Beispiel einer mikrobiellen Trinkwasserkontamination, die kommunikativ nur noch über einen Runden Tisch bewältigt werden konnte.

Wenn die „Krise“ da ist: Wählen Sie Ihre Worte mit Bedacht

Zu den im Anhang erwähnten sieben „Kardinalregeln“ der US-Umweltagentur EPA für die Krisenkommunikation gehört auch die Mahnung, selbst in turbulenten Krisensituationen „honest“ (ehrlich/aufrichtig) und „frank“ (offen/freimütig) zu bleiben.

Hüten Sie sich anlässlich von Bürgerinformationsveranstaltungen, von Runden Tischen oder ähnlichen Veranstaltungen mit möglicherweise konfrontativem Verlauf vor Aussagen, die beim Gegenüber als Kränkung ankommen könnten. Von manchen Zeitgenossen bekommen Sie vermeintliche oder tatsächliche Kränkungen ein Leben lang nachgetragen. Bemerkungen, die Sie vielleicht nur flapsig gemeint haben, tragen Ihnen dann lang dauernde Feindschaften ein. Uns sind Fälle bekannt, bei denen das langjährige Engagement der Wortführer von Bürgerinitiativen auch auf erlittenen Kränkungen aufbaut. Wenn Sie nicht sicher sind, wie Kommentare, Anspielungen oder Ironie beim Gegenüber ankommen, dann verkneifen Sie sich besser derartige Aussagen.

Wenn die „Krise“ da ist: Shitstorm gegen das Wasserwerk?

Facebook und/oder die Diskussions- und Leserkommentar-Homepages der lokalen Tageszeitungen werden zunehmend als Tribüne genutzt, um beispielsweise bei lang andauernden mikrobiellen Kontaminationen und „Hochchlorungen“ den Frust gegenüber dem Wasserversorger zu artikulieren. Wie fast überall im Internet werden die Diskussionsplattformen von Usern dominiert, die kaum an einem sachlich geführten Meinungsaustausch interessiert sind. Es wäre ziemlich hoffnungslos, sich seitens des Wasserversorgers zu bemühen, sich in diese größtenteils anonym geführten Debatten einzuschalten. Es wäre vergebliche Liebesmüh‘ - nicht nur wegen des hassgeprägten Diskussionsstils vieler User. Selbst große Wasserversorger dürften in einer „Krise“ nicht die Manpower haben, um zeitnah auf die digitalen Attacken zu reagieren. Vorausgesetzt, dass Sie überhaupt über genügend Personal verfügen, können Sie die Internet-Plattformen aber beobachten, um sie **als Seismograph** zu nutzen und- um zu sehen, wohin die Diskussionen und Kommentare in den virtuellen Medien driften. Und wie beim Perlentauchen können Sie gelegentlich in der Flut höchst unsachlicher Kommentare auch einige nützliche Informationen über die Befindlichkeiten Ihrer Kunden finden.

Vereinzelt haben Stadtwerke und Wasserversorger **eigene Blogs** eröffnet, um in einer „Krise“ zeitnah denjenigen, die sich auf dem Blog mit Fragen oder Vorwürfen zu Wort melden, direkt antworten zu können. Es hat sich jedoch gezeigt, dass diese Blogs von besorgten Kunden nur vereinzelt genutzt werden. Die ganz überwiegende Mehrzahl der User tobt sich auf stadtwerkefernen Internet-Plattformen aus und ignoriert den Stadtwerke-Blog.

Das letzte Wort über die Bedeutung der „sozialen Medien“ in einer Kontaminationskrise ist allerdings noch nicht gesprochen. Denn zumindest in einem Fall hat sich gezeigt, dass Facebook bei einer über Monate andauernden mikrobiellen Kontamination mit

Krankheitsfolgen zu einem **Kristallisationspunkt der Empörung** über den Wasserversorger geworden ist. Die Facebook-Gruppe wurde derart wirkungsmächtig, dass sie zu einer Bürgerinitiative umfirmierte. Die Wortführer der Bürgerinitiative engagierten sich schließlich in einem Runden Tisch, um zusammen mit dem Wasserversorger nach einer Lösung der „Krise“ zu suchen. Man kann vermuten, dass sich solche Entwicklungen künftig öfters ergeben könnten. Die „sozialen Medien“ gänzlich zu ignorieren, geht in einer Kontaminationskrise also gar nicht. Zumal auch die etablierten Medien (also die Redaktionen von Zeitungen und Rundfunk) die „sozialen Netzwerke“ beobachten und die dort verbreitete Stimmung in ihrer Berichterstattung wiedergeben.

Die „sozialen Netzwerke“ sind auch insofern von Bedeutung, weil sie die Kommunikation enorm beschleunigen. Informationen und Gerüchte werden über die „sozialen Medien“ derart rasant verbreitet, dass die externe Kommunikation die interne Kommunikation des Wasserversorgers „überholen“ kann: Bevor Sie im Wasserwerk die relevanten Fakten checken konnten und bis die (möglicherweise entlastenden) Kontrollanalysen vorgenommen und ausgewertet worden sind, sind vermeintliche oder tatsächliche Fakten schon in der Öffentlichkeit im Umlauf und können nicht mehr zurückgeholt werden. Um die externe und sich verselbständigende Kommunikation zumindest zu begrenzen, ist es auch diesbezüglich wichtig, dass das Wasserversorgungsunternehmen mit einer Stimme spricht: Nur der Pressesprecher, die Geschäftsführung oder der Vorstand sind befugt, sich an die Öffentlichkeit und die Medien zu wenden. Gleichwohl sollten Sie immer gegenwärtig sein, dass „unausgegorene“ Informationen über Lecks - und anschließend über „soziale Netzwerke“ - in die Öffentlichkeit geraten können. Insofern ist es von Vorteil, wenn Sie bei allem Stress in einer „Krise“ noch den Atem haben, auch die Informationslage in den „sozialen Netzwerken“ zu beobachten. Dann können Sie versuchen, zumindest die schlimmsten Falschinformationen richtigzustellen.

► Im Anhang finden Sie ab den Seiten 60 („Hemer“) und 67 („Rosenheim“) zwei unterschiedliche Praxis-Beispiele zum Stellenwert der „sozialen Medien“ im Hinblick auf Kontaminationskrisen in der Wasserversorgung.

In einer schwerwiegenden „Krise“ haben Sie schon wegen der schieren Zahl der Kommentare in den „sozialen Netzen“ kaum eine Chance, die Kommentare individuell zu beantworten. Anders sollten Sie mit Facebook-Kommentaren zu „Normalzeiten“ umgehen. In „Normalzeiten“ werden Facebook-Kommentare nur vereinzelt eingehen. Dann haben Sie vielleicht die Zeitressourcen in Ihren Unternehmen, um diese Fragen und Kommentare zu beantworten. Auch wenn die Fragen vielleicht ruppig gestellt sind, sollten Sie sich um eine gleichermaßen sachliche wie höfliche Beantwortung bemühen. Denken Sie immer daran, dass der Meinungsaustausch auf Facebook möglicherweise von zahlreichen weiteren Usern beobachtet und vielleicht „geliked“ wird, wenn Sie ein gutes Bild abgeben und souverän agieren.³³

³³ Eine Handlungsanleitung zur Kommunikation auf Facebook finden Sie unter der Überschrift „Die Dos & Don'ts der Krisenkommunikation auf Facebook“ auf <http://www.marketingfish.de/praxis/social-media/die-dos-don-ts-der-krisenkommunikation-auf-facebook-5775/> (07.08.2014)

In der „Krise“: Wenn Ihr Trinkwasser öffentlich madig gemacht wird

In einem vermeintlichen oder tatsächlichen Kontaminationsfall – aber möglicherweise auch ohne jeden erkennbaren Anlass – kann es passieren, dass die Güte Ihres Trinkwassers mit haltlosen Argumenten öffentlich diskreditiert wird. Beispielsweise ist es schon passiert, dass in einem kostenlos verbreiteten Anzeigenblatt ein redaktioneller Artikel erschienen ist, in dem Ihrem Trinkwasser wegen einer zu hohen Leitfähigkeit die Genussauglichkeit abgesprochen wird. Ihr Trinkwasser wird in dem Artikel als „Brühe“ titulierte. Der erste Gedanke, der Ihnen vielleicht in den Sinn kommt, wäre, eine Klage wegen Verleumdung und Geschäftsschädigung einzureichen. Mit einer Klage würden Sie die Vorwürfe jedoch aufwerten. Die Klage und ein Prozess könnte auch die seriöse Presse veranlassen, über den Disput zu berichten. Nach dem Motto „Wo Rauch ist, muss auch Feuer sein“ besteht das Risiko, dass trotz eines gewonnenen Prozesses etwas an Ihnen hängen bleibt.

Besser ist es, wenn Sie den Schreiber des diskreditierenden Artikels ins Wasserwerk einladen oder wenn Sie sich auf neutralem Boden treffen. Bei einer Unterredung lernen Sie die Denkweise und die Gründe kennen, die zu den Vorwürfen geführt haben. Möglicherweise handelt es sich um einen Esoteriker, der auf destilliertes Wasser schwört – und der deshalb die Leitfähigkeit des Trinkwassers als gesundheitlich problematisch einschätzt. Bei einem vis-a-vis-Gespräch lassen sich Denkfehler, falsche Argumente und sonstige Irrtümer in der Regel ausräumen bzw. klären. Vielleicht endet das Gespräch auch damit, dass die unterschiedlichen Auffassungen des Esoterikers und von Ihnen über die „richtige“ Leitfähigkeit von Trinkwasser nebeneinander bestehen bleiben. Aber nach aller Erfahrung können Sie nach einem klärenden Vier-Augen-Gespräch davon ausgehen, dass das Schlechtreben Ihres Trinkwassers nicht mehr öffentlich wiederholt wird. Mit einem vis-a-vis-Gespräch stellen Sie Blickkontakt her. Der Blickkontakt führt dazu, dass die gebotene Zurückhaltung wieder hergestellt wird. Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass der Schreiber künftig Ihr Trinkwasser nicht mehr als „Brühe“ beschimpfen wird.³⁴

Fazit: Nach dem ersten Ärger über die Diskreditierung den Vorgang nicht mit einer Klage zusätzlich hochkochen, sondern den Ball möglichst flach halten.

In der „Krise“: Zusammenarbeit mit Multiplikatoren

Sofern es dem Wasserversorger und/oder dem Gesundheitsamt (durch entsprechende Vorbereitungen) gelungen ist, in der Krisenkommunikation mit Multiplikatoren (beispielsweise örtliche oder regionale Verbraucher- und Umweltschutzverbände, Ärzte, Gemeinderäte) zusammenzuarbeiten, sollte sichergestellt werden, dass auch in der „Krise“ die Kommunikation in beide Richtungen verläuft. Das bedeutet, dass die Rück-

³⁴ In der Psychologie werden die auf Internetplattformen außer Rand und Band geratenen Dispute u.a. auf den fehlenden Blickkontakt zwischen den Kontrahenten zurückgeführt.

meldungen der Kunden bei den Multiplikatoren auch zum Versorger und zum Gesundheitsamt zurückgespiegelt werden. Wie werden die Kontamination und das Verhalten von Versorger und Gesundheitsamt bei den betroffenen Kunden wahrgenommen? Über die zusammengefassten Rückmeldungen der Multiplikatoren bekommen Versorger und Gesundheitsamt ein zusätzliches Feeling, was die Kunden bewegt. Während über die Hotline des Versorgers via Telefon und via E-Mail sowie über Internetforen die „ungeschminkten“ Reaktionen der Kunden eingehen, können die Rückmeldungen der Multiplikatoren bereits mit verallgemeinernden Kommentaren und generalisierenden Einschätzungen der Reaktionen der Öffentlichkeit verbunden sein. Diesbezüglich sollte man auch ein offenes Ohr für Rückmeldungen der Medienvertreter haben, die in der Regel gut wissen, wie die Öffentlichkeit und die Lokalpolitik „ticken“. Die Rückmeldungen der Multiplikatoren sind mithin geeignet, ein runderes Bild zu bekommen, wie die Öffentlichkeit das Krisengeschehen und die handelnden Akteure – also auch Sie - wahrnehmen. Die Rückmeldungen der Multiplikatoren sollten ebenfalls in einem „Krisenprotokoll“ vermerkt werden, um im Nachgang die Krisenbewältigung auf Schwachstellen abklopfen zu können.

Wenn die „Krise“ da ist: Wie zielgruppenspezifisch muss kommuniziert werden?

Bei kleinen Wasserversorgern mit bis zu 5.000 versorgten Einwohnern ist zu hoffen, dass es der Verbands- oder der Ortsgemeinde-Bürgermeister als Chef der Wasserversorgung im Gefühl hat, wie er die unterschiedlichen Zielgruppen in der Gemeinde gekonnt anzusprechen hat (vom Dorfpfarrer als Multiplikator über „seine“ Gemeinderäte und den Vorsitzenden des Ortsbauernverbandes bis zur zuständigen Redaktion der Regionalzeitung im benachbarten Mittelzentrum). Bei mittleren Wasserversorgern (z.B. über 25.000 versorgte Einwohner) wird die Heterogenität der Kunden schon so groß, dass es mit der zielgruppenspezifischen Kommunikation nur klappt, wenn sie entsprechend vorbereitet wird – beispielsweise die **Ansprache von ausländischen Mitbürgern** in ihrer jeweiligen Muttersprache bis hin zur Warnung von **Kitas, Restaurants, Kantinen, Altenheimen oder Zahnarztpraxen**. Denken Sie auch an alte Menschen, Immungeschwächte, Analphabeten usw., die über die Infoblätter im Briefkasten vielleicht nicht zu erreichen sind. Fordern Sie deshalb auf den Infoblättern dazu auf, dass man seine Nachbarn informiert und rufen Sie zur Nachbarschaftshilfe auf. Wenn das Abkochgebot aufgehoben werden kann, ist es inzwischen Standard, dass man die Leser und Hörer der entsprechenden Botschaft dazu auffordert, die Nachbarn ebenfalls über die Beendigung des Abkochgebotes zu informieren.

Unvorteilhaft ist es, wenn Sie erst in der „Krise“ damit anfangen, unter möglicherweise hektischen Umständen die Adressen von „sensiblen Einrichtungen“ zusammenzustellen.³⁵

³⁵ Angesichts der Belastung von Wasserzählern mit Pseudomonaden im Sommer/Herbst 2014 kam es nicht gut an, als ein großer norddeutscher Wasserversorger die von den Gesundheitsbehörden gesetzten Fristen nicht einhalten konnte: Der von den Gesundheitsbehörden vorgeschriebene Austausch möglicherweise belasteter Wasserzähler bei „sensiblen Einrichtungen“ konnte nicht fristgerecht erfolgen, weil der Wasserversorger zunächst die Adressen ausfindig machen musste – siehe:

Und vergessen Sie nicht, auch Ihre **unternehmerischen und politischen Aufsichtsgremien** zeitnah über „die Krise“ zu informieren: Vorstände, Aufsichtsratsmitglieder, Gesellschafter, Bürgermeister und Gemeinderäte reagieren wenig erfreut, wenn Sie von einer mikrobiellen oder chemischen Kontamination des Trinkwassers erst aus der Zeitung erfahren.

Wenn die „Krise“ da ist: Wie den Ansturm der Kundenanfragen bewältigen?

In einer akuten Kommunikationskrise größeren Ausmaßes können die Anfragen der Wasserkunden ein Ausmaß erreichen, das nicht mehr mit den üblichen Ressourcen des Wasserversorgers bzw. des Gesundheitsamtes zu bewältigen ist. Man kann dann mit Beschwerden wie folgt rechnen *„Trotz Einrichtung einer Hotline bin ich ewig lange in einer Warteschleife hängen geblieben! Das nervt!“* Ähnlicher Ärger ist programmiert, wenn die Homepage des Versorgers unter dem Ansturm der Kundenanfragen zusammenbricht. Wie geht man damit um? Kann auf externe Ressourcen zur Unterstützung der Krisenkommunikation zurückgegriffen werden? Bei Wasserversorgern, die Bestandteil eines Stadtwerkes sind, können die internen Ressourcen des „Stadtwerkekonzerns“ genutzt werden.

In der Regel wird man die Hotline des Wasserversorgers bzw. der Stadtwerke sowie des Gesundheitsamtes nicht über 24 Stunden am Tag besetzt halten können. Deshalb sollte außerhalb der direkten Ansprechzeit (beispielsweise 7:00 Uhr bis 17:00 Uhr) über eine Bandansage bzw. über eine automatische E-Mail-Beantwortung den Anfragenden mitgeteilt werden, wann die Hotline erreichbar ist und wo weitere Hinweise auf der Homepage des Versorgers bzw. des Gesundheitsamtes oder des Landratsamtes zu finden sind.³⁶

Bereits im Rahmen der Risikovorsorge und des Risikomanagements sollten die Personen beim Wasserversorger und im Gesundheitsamt ausgewählt werden, die im Krisenfall in der Lage sind, die Hotline gleichermaßen fachlich wie kommunikativ kompetent zu bedienen.

<http://www.buergerschaft-hh.de/Parldok/Cache/56D02E2492454991BF0107A0.pdf> (11.11.14); siehe auch Seite 103 in diesem Leitfaden.

³⁶ Das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit gibt für Hotlines bei größeren Krisen im Lebensmittelbereich folgende Standards für die Erreichbarkeit vor:

„Zunächst wird davon ausgegangen, dass ca. 1000 Anrufe und E-Mails am Tag, ungleichmäßig über den Tag verteilt, eingehen. Ein Anruf sollte durchschnittlich 75 Sekunden betragen und spätestens nach 5 Minuten beendet werden. Dabei sollen mindestens 70% der Anrufer von Mitarbeitern des Callcenters ohne Wartezeit angenommen werden. Bei einem Kapazitäts-Überlauf sollen Anrufer in eine Warteschlange gelangen, in der sie max. 30 Sekunden auf einen Mitarbeiter des Callcenters warten. Während der Wartedauer läuft eine Bandansage. E-Mails werden standardisiert beantwortet.“

Siehe: Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit: a.a.O.

Es wäre eine Illusion, zu erwarten, dass die Betreuung einer Hotline bei einem kleineren Wasserversorger personell zu leisten wäre. Im Krisenfall eine Hotline zu organisieren, dürfte erst bei größeren Wasserversorgern über 50.000 versorgten Kunden – wohl eher erst über 100.000 versorgten Kunden – machbar sein.

Große Wasserversorger mit entsprechender Manpower haben gute Erfahrungen mit einer „**gestaffelten Hotline**“ gemacht. Alle Anrufe, die von der ersten Ebene nicht beantwortet werden können, werden an den Kommunikationsbeauftragten des Unternehmens weitervermittelt. Anfragen, die selbst über das Fachwissen und die Kompetenz des Kommunikationsbeauftragten hinaus gehen, werden von diesem an das Gesundheitsamt weitergeleitet. Das muss selbstverständlich vorab mit den Fachleuten des Gesundheitsamtes abgesprochen werden.

Die Erreichbarkeit der Homepage und der Hotline (soweit jeweils vorhanden) und vor allem Inhalt und Art der eingehenden Fragen und Beschwerden sollten in einem „Krisenprotokoll“ dokumentiert werden (siehe den nachfolgenden Abschnitt im Teil „Nach der Krise“).

Nach der „Krise“: Aus der Kommunikationskrise lernen – auch mit Hilfe eines Krisenprotokolls

Eine kontaminationsbedingte „Krise“ wird in der Regel Schwachstellen im Bereich des Risiko- und Krisenmanagements des Wasserversorgers – oder auch des Gesundheitsamtes - aufdecken.

„Nach Beendigung einer Krise sind diese Schwachstellen zu identifizieren und Maßnahmen zu veranlassen, die geeignet sind, einen erneuten Krisenausbruch in ähnlichen Fällen zu verhindern.“³⁷

Dies betrifft nicht nur die Verhinderung einer weiteren Kontamination, sondern auch die Verhinderung neuerlicher Fehler in der Krisenkommunikation. Die Aufarbeitung einer Kommunikationskrise wird erleichtert, wenn während der „Krise“ ein „**Krisenprotokoll**“ geführt worden ist. Dass in einer angespannten Krisensituation tatsächlich die Manpower und die Zeitressourcen vorgehalten werden, um ad hoc ein „Krisenprotokoll“ zu führen, ist eher unwahrscheinlich. Wenn man sich jedoch im Rahmen des Risikomanagements auf eine derartige Situation vorbereitet und die Führung eines „Krisenprotokolls“ fest einplant, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass man sich bei der Aufbereitung der Kommunikationskrise nicht nur auf sein Erinnerungsvermögen verlassen muss.

Im Krisenprotokoll werden die Lageeinschätzungen des Krisenstabes eingetragen sowie die Informationen, die den jeweiligen Lageeinschätzungen zu Grunde liegen. Außerdem sollten die Sitzungen des Krisenteams oder der Führung des Wasserversorgungsunternehmens protokolliert werden. Des Weiteren ist es ratsam, die Zeitpunkte und die Her-

³⁷ Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit: a.a.O.

kunft von Informationen, Beschwerden, sonstige Kundenreaktionen, Statements von externen Akteuren, Kopien von Internetplattformen, Medienberichten usw. festzuhalten. Die jeweiligen Reaktionen des Wasserversorgers und des Gesundheitsamtes verdienen es ebenfalls, dokumentiert zu werden. Zur Führung eines Krisenverlaufsprotokolls gehört auch, dass Interviews, Statements gegenüber den Medien und Absprachen mit den politischen Leitungsebenen dokumentiert werden. Zum späteren Nachvollziehen der Kommunikationskrise sind alle Eintragungen mit Datum und Uhrzeit zu versehen.

Ferner sollte fest eingeplant werden, dass nach dem Abklingen der kommunikativen Krise das Krisenprotokoll auch tatsächlich ausgewertet wird, damit man aus dem Verlauf der Krise für die Vorbereitung auf künftige Ereignisse einen Nutzen ziehen kann. Das Krisenprotokoll ist erst fertig, wenn auch die Auswertung und die ggf. gefassten Beschlüsse – die Lehren aus der mehr oder wenig gut verlaufenen Krisenbewältigung – dem Krisenprotokoll beigeheftet worden sind!

Mit der Führung eines Krisenprotokolls sollte begonnen werden, so bald sich abzeichnet, dass eine Betriebsstörung, eine Kontamination oder ein anderes Ereignis das Potenzial hat, sich zu einer (Kommunikations-)Krise zu auszuwachsen. Auch das Gesundheitsamt ist sicher nicht falsch beraten, wenn es sich darauf einrichtet, in einer (Kommunikations-)Krise ebenfalls ein Krisenprotokoll zu führen. Wenn zwischen dem Wasserversorger und dem Gesundheitsamt in der Hektik der „Krise“ möglicherweise nicht alles rund gelaufen ist, dann kann das Aufarbeiten des Krisenverlaufs an Hand der Krisenprotokolle Auskunft über unterschiedliche Wahrnehmungsebenen und unterschiedliche Lagebeurteilungen – und die sich daraus ergebenden Kommunikationsstrategien - geben. Wenn Fehler in der Krisenkommunikation passiert sind, dann seien Sie so souverän, um ihre Kollegen in anderen Wasserversorgungsunternehmen von Ihren Erfahrungen partizipieren zu lassen. In Fachzeitschriften wie gwf/Wasser-Abwasser und Energie-Wasser-Praxis oder in den DVGW-Nachbarschaften können Sie über Ihre Erfahrungen berichten. Und beziehen Sie in den Erfahrungsaustausch möglichst auch Ihr Gesundheitsamt mit ein.

Nach der „Krise“: Auch gegenüber der Öffentlichkeit erläutern, welche Konsequenzen man im Wasserwerk aus dem Vorfall gezogen hat

Berichten Sie zu gegebener Zeit Ihren Aufsichtsgremien und insbesondere der Öffentlichkeit, welche Konsequenzen Sie aus der Kontamination gezogen haben. Beispielsweise können Sie erläutern,

- dass Sie die Notfallpläne überarbeitet haben,
- dass Sie bis auf weiteres eine engmaschigere Probenahme praktizieren,
- dass Sie das Roh- bzw. Trinkwasser auf zusätzliche Schadstoffe hin analysieren lassen,
- dass Sie zusätzliche Anlagen zur Wasseraufbereitung vorhalten,
- dass Sie die Brunnen in der Talaue besser gegen Überflutung geschützt haben,

- dass Sie Schächte in Transportleitungen besser vor dem Eindringen von Gülle belastetem Oberflächenwasser gesichert haben,
- dass Sie zusätzliche Vorsorge im Wasserschutzgebiet treiben
- und dass diese Maßnahmen mit xyz Euro zu Buche schlagen.

Laden Sie die Medien ein, um die in die Wege geleiteten Optimierungsmaßnahmen vor Ort vorzustellen. Und nutzen Sie die Gelegenheit, um sich noch ein Mal für die Erschwernisse der Trinkwasserkunden in Folge der Kontamination und ihrer Folgen zu entschuldigen. Rüber kommen sollte die Botschaft: *„Wir haben gelernt und alle erforderlichen Konsequenzen gezogen, um unseren Kunden künftig wieder eine beste Trinkwasserqualität offerieren zu können!“* Bestreiten Sie den Medientermin am Besten in Zusammenarbeit mit den zuständigen Kollegen aus dem Gesundheitsamt. Schließlich haben Sie die Optimierungsmaßnahmen in Absprache mit dem Gesundheitsamt getroffen! Schön ist es, wenn Sie von den Fachleuten aus dem Gesundheitsamt für Ihre Anstrengungen gelobt werden. Laden Sie zu dem Termin auch Multiplikatoren aus der Zivilgesellschaft ein, auf die Sie während der durchlebten Krise bauen konnten – oder von denen Sie sich in Zukunft eine derartige Unterstützung erhoffen.

Zusammenfassung

Wie können Sie einer Kommunikationskrise vorbeugen?

Damit sich eine vermeintliche, „gefühlte“ oder tatsächliche mikrobiologische oder chemische Kontamination erst gar nicht zu einer Kommunikationskrise auswachsen kann, ist es ratsam bereits zu „Normalzeiten“ ein Gespür zu entwickeln, wie die „Community“ in Ihrem Versorgungsbereich tickt. Machen Sie sich Gedanken, wer Sie in Ihrer Kommune bei einer „Krise“ eher unterstützen könnte – und wer demgegenüber möglicherweise eine Kontamination des Trinkwassers instrumentalisieren könnte. Machen Sie das, was man neuhochdeutsch eine „**Akteursanalyse**“ nennt. Versuchen Sie mit potenziellen Unterstützern ins Gespräch zu kommen. Die vorstehenden Handlungsempfehlungen unterbreiten hierzu zahlreiche Vorschläge – von Tagen der Offenen Tür über die Unterstützung von „Schul-Events“ bis hin zu Wasserforen. Liefern Sie nicht „nur“ Wasser, sondern liefern Sie auch die Informationen zum Wasser. Versuchen Sie zumindest einen Teil der maßgeblichen „Meinungsführer“ – vor allem auch die Vertreter der örtlichen Medien - in Ihrem Versorgungsgebiet davon zu überzeugen, dass Sie eine hervorragende Arbeit bei der Sicherstellung der Trinkwassergüte machen. Wenn beispielsweise Vereinsvorsitzende, Ärzte, Redakteure und NGO-Vertreter in einer sich aufbauenden Kommunikationskrise mäßigend auf mögliche Kontrahenten einwirken, lässt sich in vielen Fällen eine Eskalation vermeiden. Und ganz wichtig: Kommen Sie zu einem **guten Einvernehmen mit dem Gesundheitsamt** – insbesondere mit dem Amtsarzt! Sie sollten durch einen regelmäßigen Informations- und Meinungsaustausch unbedingt vermeiden, dass es im Kontaminationsfall zu einem Zerwürfnis zwischen Gesundheitsamt und Ihnen kommt. Seien Sie auch darauf gefasst, dass vermeintliche oder tatsächliche Trinkwasserkontaminationen instrumentalisiert werden können. Damit es erst gar nicht dazu kommt, sollten Sie mit „Frühwarn-Seismographen“ in der „Community“ zusammenarbeiten. Suchen Sie das deeskalierende Gespräch mit potenziellen „Gegnern“. Bereiten Sie Hot-Lines und „Krisenseiten“ für Ihre Homepage (falls vorhanden) vor. Überlegen Sie, ob es bei den speziellen Gegebenheiten Ihres Wasserversorgungsunternehmens sinnvoll sein könnte, einen externen Kommunikationsfachmann beizuziehen.

Wie können Sie bei einer Kontamination erfolgreich kommunizieren?

Wenn es trotz einer gewissenhaften Einhaltung des DVGW-Regelwerkes zu einer mikrobiellen oder chemischen Kontamination gekommen ist, dann sollten Sie kommunikativ gut darauf vorbereitet sein: Nutzen Sie die **Kontakte zur Multiplikatoren**, die Sie schon zu „Normalzeiten“ aufgebaut haben. Erklären Sie Ihren Kunden, was passiert ist – und welche Anstrengungen Sie unternehmen, um den Schaden möglichst gering zu halten und zu beseitigen. Nutzen Sie die **Informationsunterlagen**, die Sie gemeinsam mit dem Gesundheitsamt vorausschauend erstellt haben, um Medien, Kunden und die Politik möglichst umfassend zu informieren. Im Hinblick auf Abkochgebote und „Notfallchlorungen“ gibt es in der Bevölkerung erfahrungsgemäß ein sehr großes Informationsbedürfnis. Beherrsigen die Vorschläge für die **Medienarbeit**, die in den vorstehenden Handlungsempfehlungen genannt sind. Halten Sie sich mit humantoxikologischen Bewertungen zurück – das ist Aufgabe des Gesundheitsamtes und des Umweltbundesam-

tes. Seien Sie darauf gefasst, dass von Ihnen bei einer eskalierenden Kommunikationskrise auf **Bürgerinformationsveranstaltungen und Runden Tischen** eine überzeugende Argumentation erwartet wird. Falls es zu **Erkrankungen** aufgrund einer Kontamination kommt, ist es besonders wichtig, dass Sie **den richtigen Ton treffen**. Besorgnisse und Ärger der Trinkwasserkonsumenten artikulieren sich immer häufiger über „Soziale Netzwerke“. Werten Sie die Kommentare der User aus, um zu erfassen, welche Stimmungen sich in den Internetforen aufbauen (Facebook als Stimmungsseismograph).

Die Kommunikation nach der „Krise“

Werten Sie möglichst zusammen mit dem Gesundheitsamt das **Krisenverlaufsprotokoll** aus. Welche Fehler sind möglicherweise in der Hektik der (kommunikativen) Krise unterlaufen. Wie kann man sich beim Wasserversorger und beim Gesundheitsamt besser vorbereiten, falls es wider Erwarten und trotz aller Vorsorgemaßnahmen künftig erneut zu einer Kontamination kommen sollte?

Entschuldigen Sie sich noch ein Mal bei den Trinkwasserkunden für die Erschwernisse und Beeinträchtigungen im Gefolge der Kontamination. Verbinden Sie die Entschuldigung mit einer **Erklärung** an die interessierten Kreise und an die Medien, welche Konsequenzen Sie aus dem Kontaminationsgeschehen gezogen haben. Versuchen Sie überzeugend zu vermitteln, welche Maßnahmen Sie umgesetzt haben, damit nach menschlichem Ermessen eine weitere Kontamination ausgeschlossen werden kann. Zeigen Sie auf, dass Trinkwasser weiterhin das sicherste Lebensmittel bleibt.

Anhang

Vorbemerkung zum Anhang

Die Fallbeispiele, die in diesem Anhang zur Illustrierung der vorstehenden Handlungsempfehlungen eingestellt worden sind, wurden bewusst selektiv unter dem Aspekt der Krisenkommunikation ausgewählt. Die in den Fallbeispielen geschilderten Konflikte beruhen auf (nicht unbedingt objektiven) Medienberichten und ggf. der (zwangsläufig subjektiven) Schilderung von Beteiligten im Rückblick. Durch die Bezugnahme auf die Medien handelt es sich bei vielen Aussagen um Sekundärzitate, die nicht unbedingt den „wahren“ Inhalt einer „Primär-Aussage“ treffen müssen. Und die dokumentierten Widerspiegelungen des Krisengeschehens in den Internetforen gleiten ohnehin ins völlig Subjektive ab.

Die Konfliktbeschreibung in unseren krisenkommunikativen Fallbeispielen kann somit auf keinen Fall fachliche Hintergründe und "Tatsachen" verlässlich klären. Insbesondere sind die Fallbeispiele nicht dazu tauglich, beispielsweise folgende Fragen zu beantworten „Wer hatte denn recht?“ „Wer hat da fachlich etwas falsch gemacht“ „Wer hat die allgemein anerkannten Regeln der Technik nicht eingehalten?“. Die Konfliktschilderungen dienen rein als krisenkommunikatives Lehrstück: Wie hat sich der Konflikt in der Wahrnehmung der Medien abgespielt? Welchen Verlauf hat der Konflikt in der Wahrnehmung der Verantwortlichen in Wasserversorgungsunternehmen und im Gesundheitsamt genommen. Wie reagieren die User in den Internetforen?

Die kondensierte Zusammenstellung von krisenkommunikativen Fallbeispielen in diesem Anhang darf auch nicht zu der irrigen Meinung verführen, dass es in der deutschen Wasserversorgungswirtschaft drunter und drüber ginge, dass überall Inkompetenz, Informationsdefizite, Zuständigkeitsgerangel und wildes Bewertungswirrwarr herrschen würden. Das große Ansehen, das die Wasserversorgungsunternehmen in Deutschland genießen, rührt gerade daher, dass es sich bei den Fallbeispielen einer nicht optimalen Krisenkommunikation um solitäre Ausreißer handelt – die aber gerade deshalb geeignet sind, als plakatives Lehrstück zu fungieren.

In diesem Anhang werden auch einige ausgewählte Unterlagen der drei PRiMaT-Workshop-Veranstaltungen dokumentiert, die in den Jahren 2012, 2013 und 2014 die Erarbeitung des vorliegenden Leitfadens vorbereitet haben.

Einige allgemeine Anmerkungen zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung

Krisen- und Risikokommunikation in der Trinkwasserversorgung – ein blinder Fleck?

Als wir im Jahr 2011 unseren Antrag zur Mitarbeit im PRiMaT-Projekt gestellt haben, waren mit GOOGLE gerade fünf – weitgehend nichts sagende – Links zum Wortepaar „Trinkwasser Risikokommunikation“ zu finden. Im April 2014, also drei Jahre später, waren es einige Treffer mehr – allerdings ausschließlich bedingt durch die BMBF-Fördermaßnahme RiSKWa und unsere eigenen Infos und Homepages. Besser sieht es aus, als wir im Mai 2014 den Versuch wiederholten und die Suchbegriffe „Trinkwasser Krisenkommunikation“ eingaben. Die Suche ergab einige brauchbare Links – so z.B. auf ein Referat des ÖGWV zum Krisenmanagement und zur Krisenkommunikation.³⁸ Im Vergleich zur Vielzahl der Links zur Risiko- und Krisenkommunikation in der verwandten Lebensmittelbranche weist die Trinkwasserbranche diesbezüglich aber immer noch zahlreiche Leerstellen auf. Dies ist etwas verwunderlich, weil die deutschen Wasserversorger von Risiken nur so umzingelt sind. Ohne den Versuch, ein Ranking zu wagen, sollen nachfolgend einige Risiken aufgelistet werden:

- Landeskartellämter und das Bundeskartellamt drängen auf die Reduzierung vermeintlich zu hoher Trinkwasserpreise.
- Es formieren sich zudem Bürgerinitiativen, die ebenfalls gegen „zu hohe“ Wasserpreise opponieren.
- Vor allem in Ostdeutschland kommt es bei insolventen Wasserversorgern zu Auseinandersetzungen um die Höhe von Wasserbeiträgen und –gebühren.
- Im Zeitalter der Cyberkriminalität drohen zunehmend Hackerangriffe auf die Steuerungselektronik und die Software von Wasserversorgern. Dabei können Kundendaten entwendet werden, was wiederum mit erheblichen Reputationsschäden verbunden sein kann.
- Diebstahl sowie interner Betrug und Unterschlagung sind weitere Risiken, die sich nicht nur direkt materiell manifestieren, sondern die sich auch zum Reputationsrisiko entwickeln können (siehe die Geschehnisse um die Leipziger Wasserversorgung)
- Auch ein drohender Fachkräftemangel wird inzwischen in der Wasserversorgungsbranche als Risiko eingestuft.
- Als Risiko könnte sich auch die zunehmende Gefahr von Stromausfällen entpuppen, wenn es im Zuge der Energiewende nur unzureichend gelingen sollte, ein

³⁸ siehe:

http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=23&ved=0CH8QFjAMOAo&url=http%3A%2F%2Fwww.wasseraktiv.at%2Fresources%2Ffiles%2F2013%2F4%2F5%2F3981%2Fkrisenkommunikation-vor-sorgen.pdf&ei=uLRmU66oFaef0QXk3oDQCw&usq=AFQjCNEpNpzrlrEmymLknvY5T_99r7DVVg&bvm=bv.65788261,d.d2k

(05.05.14)

hohes Niveau der Versorgungssicherheit zu gewährleisten. Wie lange kann der Wasserwerksbetrieb im Falle eines Stromausfalls aufrechterhalten werden?

- Bricht der Wasserwerksbetrieb sukzessive zusammen, wenn es zu einer Pandemie kommt und immer mehr Beschäftigte wegen Krankheit ausfallen? Inwieweit kann dieses Risiko durch eine weitgehende Automatisierung des Betriebs minimiert werden? Wobei die Automatisierung des Betriebes das Unternehmen wiederum für andere Risiken anfälliger macht (Stromausfall, Cyberangriffe).
- Wasserversorger müssen sich mit Beschaffungsrisiken und Stadt-Umland-Konflikten auseinandersetzen. Beispiele hierfür sind Hamburg/Nordheide, München/Mangfall, Rhein-Main-Region/Vogelsberg. Während in diesen Beispielen, den Wasserversorgern vorgeworfen wird, zu viel Grund- oder Quellwasser zu fördern, wird dem Wasserversorger in Berlin vorgeworfen, dass er viel zu wenig Grundwasser fördert. Da es in anderen Regionen ebenfalls immer öfters zum Grundwasserhochstand kommt (beispielsweise im Südhessischen Ried) artikuliert sich auch dort immer öfters der Zorn von Hausbesitzern, weil zu wenig Grundwasser „weggepumpt“ wird.
- Gegen eine beantragte Neuausweitung oder Erweiterung von Wasserschutzgebieten kommt es immer wieder zu – teils massiven – Bürgerprotesten. Der Zorn richtet sich dabei nicht nur gegen die Behörden, sondern auch gegen den Wasserversorger.
- Das „übertriebene Wassersparen“ wird von vielen Wasserversorgern zunehmend als Risiko im Hinblick auf die hygienische Güte des Trinkwassers angesehen.
- Lokal hat sich die Größe und die Genauigkeit der Wasserzähler als risikobehaftetes Konfliktthema erwiesen.
- Bei der Auflistung von Risiken ist auch die „Belastung“ mit „althergebrachten Wasserinhaltsstoffen“ zu erwähnen. Dies betrifft zum einen Nitrat und zum anderen die Wasserhärte. (Eine hohe Wasserhärte und der Disput um den Einbau einer zentralen Enthärtung oder die Beimischung von weicherem Wasser ist ein Thema, das die Wasserkunden immer noch deutlich mehr bewegt als die aktuelle Spurenstoffdebatte – davon zeugen volle Gemeindehallen bis hin zum Bürgerentscheid, wenn es gilt die geeignete Variante „für weicheres Wasser“ auszudiskutieren. Bei Spurenstoffen hat bislang nur die PFT-Belastung an der oberen Ruhr und in Mittelbaden sowie die Spurenstoffdebatte in Basel zu vergleichbarem Bürgerengagement geführt.)
- Mehr als bei den Spurenstoffen haben sich die Wasserkunden auch eingeklinkt, wenn vor Ort über die (Teil-)Privatisierung bzw. die Rekommunalisierung von Wasserdienstleistungen oder über die Beteiligung von Wasserversorgungsunternehmen bei Cross-Border-Leasing-Geschäften diskutiert worden ist. Davon zeugen beispielsweise zahlreiche Bürgerbegehren und Bürgerentscheide. Die Kommunikationsfähigkeiten der Wasserversorger waren in diesen oftmals sehr heftig geführten Debatten außerordentlich gefordert.

Eine Belastung des Trinkwassers mit mikrobiologischen oder chemischen Kontaminanten ist also nur eine Facette im großen Spektrum drohender Risiken.³⁹ Eini-

³⁹ Die Risikokommunikation im Hinblick auf mikrobielle und/oder chemische Kontamination müsste eigentlich in eine umfassende Risikokommunikation eingebettet sein. Wer vergleichend schauen will, wie eine umfassende Risikokommunikation in der deutschen Maschinenindustrie angelegt wird und wie die dorti-

ge der genannten Risiken können durch die Arbeit von VKU und BDEW aufgefangen werden – beispielsweise wenn es um eine EU-Richtlinie geht, die das „Zwangseinziehen“ von Internetkabeln in Trinkwasserversorgungsleitungen zur Folge haben könnte und dieses hygienisch riskante Ansinnen abgewehrt werden muss. Bei vielen anderen Risiken ist das Wasserversorgungsunternehmen vor Ort gefordert und muss seine risiko- und krisenkommunikativen Kompetenzen unter Beweis stellen.

Die sicher nicht vollständige Auflistung von Risiken im Hinblick auf Wasserversorgungsunternehmen zeigt, dass man sich in Wasserversorgungskreise durchaus vorausschauend Gedanken machen sollte, wie man mit potenziellen Risiken auch kommunikativ am Besten umgehen kann. Auch wenn bei der Mehrzahl der etwa 6.500 Wasserversorger die Kommunikationsfähigkeiten nie durch mikrobiologische oder chemische Kontaminanten herausgefordert werden, sind die sonstigen Risikopotenziale nicht gerade gering. Desweiteren kommen vor allem mikrobiologische Belastungen deutlich öfters vor als im Allgemeinen angenommen wird. So listet der Trinkwasserversorgungsbericht für den Zeitraum 2008 bis 2011 beispielsweise für das Jahr 2010 weit über 1000 Positivbefunde mit Coliformen Keimen, 42 Belastungsfälle mit E.coli sowie 18 Belastungsfälle mit Enterokokken auf.⁴⁰ Da die Datenbasis noch nicht vollständig war, dürfte die Zahl der tatsächlichen Positivbefunde noch darüber gelegen haben.

Dass im Vergleich zu anderen Branchen die Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung trotz einer Vielzahl von potenziellen Risiken in der Vergangenheit nur wenig thematisiert worden ist, verwundert auch deshalb, weil die „universellen“ Grundsätze der Krisenkommunikation spätestens seit 1988 verfügbar sind.

Krisenkommunikation seit 1988

Das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) lehnt sich in seinen „**Allgemeinen Empfehlungen zur Risikokommunikation**“⁴¹ an die „**Seven Cardinal Rules of Risk Communication**“ der United States Environmental Protection Agency (EPA) an:

gen best-practice Kommunikationsinhalte aussehen, kann ein diesbezügliches Risikokommunikations-Ranking der Beratungsgesellschaft KPMG unter dem Titel „**Risikokommunikation im Maschinen- und Anlagenbau – eine vergleichende Untersuchung des External Risk Reportings**“ auf der Homepage <http://www.kpmg.com/DE/de/Search/Seiten/Results.aspx?k=riskokommunikation+anlagenbau&u=http%3a%2f%2fwww.kpmg.com%2fDE%2fde&redirect=false>

herunterladen. Die dort beschriebene Vorgehensweise einer allumfassenden Risikokommunikation in den Geschäftsberichten ist stark formalisiert, kann aber gleichwohl für große Wasserversorger Anregungen für ein integrales Risikomanagement und für eine ganzheitliche Risikokommunikation bieten.

⁴⁰ Siehe: <http://www.umweltbundesamt.de/publikationen/bericht-des-bundesministeriums-fuer-gesundheit-des-1> → „**Bericht des Bundesministeriums für Gesundheit und des Umweltbundesamtes an die Verbraucher und Verbraucherinnen über die Qualität von Wasser für den menschlichen Gebrauch (Trinkwasser) in Deutschland (2008 - 2010)**“ – siehe Tabellen 6a) bis 6c).

⁴¹ BÖL, PD Dr. Gaby-Fleur: „**Risikokommunikation in Krisenfällen**“; Frau Dr. BÖL ist Abteilungsleiterin Risikokommunikation im Bundesinstitut für Risikobewertung, Berlin; Vortrag am 13.09.2012 anlässlich des BfR-Krisensymposiums 2012 in Kooperation mit ANSES und DTU; downloadbar von der BfR-Homepage; Frau Dr. BÖL rekapituliert in ihren Vortrag vor allem die Krisenkommunikation im EHEC-Fall 2011 sowie im Fall der ebenfalls im Jahr 2011 entdeckten Dioxinbelastung von Eiern aufgrund kontaminierter Futtermittel.

1. Accept and *involve the public* as a legitimate partner
 2. Plan *carefully* and *evaluate* your efforts
 3. Listen to the *public's* specific concerns
 4. Be *honest*, frank and open
 5. Coordinate and *collaborate* with other credible sources
 6. Meet the *needs* of the *media*
 7. Speak clearly and with *compassion*
- Discuss *data uncertainties*, strength and weaknesses
 - Use *simple*, non-technical language
 - Use vivid, *concrete images*
 - Avoid distant, abstract, *unfeeling language* about deaths, injuries or illnesses
 - If *in doubt*, lean towards sharing *more information*, not less – or people may think you are hiding something

Das BfR knüpft an diese Grundsätze noch folgende Kommunikationsregeln:

- *Transparenz* schafft Vertrauen in Entscheidungsträger
- *Partizipation* generiert Akzeptanz von Entscheidungen
- *Proaktivität* vermeidet Krisen, bevor sie entstehen⁴²

Die Kommunikationsgrundsätze für den Krisenfall, auf die sich die EPA stützt, sind schon seit 1988 publiziert⁴³ und gehören zum Handwerkszeug der Krisenmanager im Lebensmittelbereich. In der Trinkwasserversorgung werden diese Grundsätze nach unserem Eindruck bislang noch nicht durchgängig und noch nicht überall beherzigt, wenn sich Wasserversorger und Gesundheitsämter mit krisenkommunikativen Herausforderungen konfrontiert sehen.

Möglichst schnell aus den Schlagzeilen raus!?

Das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit hat schon in seinem Leitfaden „**Organisation des Krisenmanagements**“ im Jahr 2006 postuliert:

„Wenn die Entstehung einer Krise durch präventive Maßnahmen jedoch nicht zu verhindern war, muss sie durch geeignete Maßnahmen schnellstmöglich deeskaliert und beendet werden (Krisenbewältigung).“⁴⁴

Ferner werden die Reaktionen der deutschen Konsumenten auf die behördliche Krisenkommunikation sowie die Risikowahrnehmung der Bevölkerung in diesen beiden Fällen analysiert.

⁴² BÖL, a.a.O.

⁴³ COVELLO & ALLEN, 1988; Quelle: http://www.epa.gov/CARE/library/7_cardinal_rules.pdf

⁴⁴ Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL); Referat 104 (Prävention, Krisenmanagement, Schnellwarnsysteme): „**Organisation des Krisenmanagements im Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)**“, Version 8.2, Stand: 15.11.2006

Tragender Grundsatz allen Krisenmanagements scheint es zu sein, so schnell wie möglich wieder aus den Negativ-Schlagzeilen herauszukommen.⁴⁵ Aber was ist, wenn sich in der Trinkwasserversorgung eine mikrobielle Kontamination über Wochen hartnäckig hält oder wenn eine chemische Kontamination nicht von heute auf morgen beseitigt werden kann? Dann ziehen sich auch das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation über Wochen hin. Schnell wirkende „Befreiungsschläge“ sind nicht so ohne weiteres möglich. Die Krisenkommunikation in der Wasserversorgung braucht ggf. einen sehr langen Atem (siehe die Beispiele „Hemer“ und „Rosenheim“ in diesem Anhang.)

Grundsätze der Umweltkommunikation – die ISO-Norm 14063

Völlig unabhängig von den risikokommunikativen Bedürfnissen in der Trinkwasserversorgung wurde im Rahmen der Umweltmanagementnormenreihe 140xx auf der Ebene der Internationalen Normungsorganisation (ISO) eine spezielle Norm zur Umweltkommunikation kreiert. Die in der Norm formulierten Grundsätze der Umweltkommunikation sind aber auch sehr gut in der Trinkwasserversorgung anwendbar. Die ISO 14063⁴⁶ geht davon aus, dass die Umweltkommunikation eines der „*Schlüsselthemen*“ sei, mit dem sich jede Organisation, mit oder ohne etabliertes Umweltmanagementsystem (UMS), beschäftigen müsse. Dabei sei Umweltkommunikation nicht nur eine Frage der Organisation und des Managements, sondern auch „*der Werte einer Organisation*“. Für die Sicherstellung eines erfolgreichen Kommunikationsprozesses sei es für die Organisation wichtig, „*sich selbst als verantwortlichen Partner in der Gesellschaft zu betrachten und die umweltbezogenen Erwartungen der interessierten Kreise ernst zu nehmen*“.

Um diesen Ansprüchen und Erwartungen standhalten zu können, sei es „*unbedingt*“ erforderlich, dass eine Organisation die in der Norm beschriebenen Grundsätze auf ihre Umweltkommunikation anwende. Zu den in der Norm aufgelisteten Grundsätzen gehört u.a. die „*Angemessenheit*“:

„Im Rahmen der Umweltkommunikation bereitgestellte Informationen müssen für interessierte Kreise relevant sein, sowie in Aufbereitung, Sprache und Medium den Interessen und Bedürfnissen interessierter Kreise entsprechen und sie zu einer uneingeschränkten Teilnahme befähigen.“

In der Umweltkommunikationsnorm wird ferner erläutert, dass die unternehmenseigene Politik der Umweltkommunikation „*nicht ins Detail gehen*“ müsse. Aber der Wille zur Umweltkommunikation solle so an die interessierten Kreise vermittelt werden, dass diesen verdeutlicht werden könne, „*wie wichtig der Organisation die Kommunikation über*

⁴⁵ Siehe den Impulsvortrag „**Press strategies, Crisis communications**“ von Kai van de Linde auf dem RiSKWa-Workshop „Kommunikation für Entscheider“ am 29. Jan. 2014 in Frankfurt. Eine der Kernaussagen von Kai van de Linde: „*getting you off the front pages as soon as possible*“ – siehe: <http://press-strategies.com/solutions/>

⁴⁶ „Umweltmanagement – Umweltkommunikation – Anleitungen und Beispiele (ISO 14063:2006); Deutsche Fassung EN ISO 14063:2010“ - Kostenpflichtiger Bezug via <http://www.beuth.de/de/norm/din-en-iso-14063/128765064> (16.11.14)

Umweltthemen, Umweltaspekte und die damit verbundenen Umweltauswirkungen und über Umweltleistung“ sei. Zudem wird in der Norm postuliert:

„Die Vision, Mission, Werte und Kultur einer Organisation sollten eine wesentliche Rolle bei der Entwicklung der Politik der Umweltkommunikation spielen. Die Organisation sollte sich zu einer Politik verpflichten, die, soweit anwendbar, lokale, regionale und/oder nationale kulturelle Eigenschaften in den Tätigkeiten der eigenen Umweltkommunikation reflektiert.“

Bei der Eruierung der Erwartungen der interessierten Kreise solle man davon ausgehen, dass es in der Öffentlichkeit ein „Recht auf Wissen“ gebe. In dem Zusammenhang könne eine richtig angelegte Politik der Umweltkommunikation nicht nur dazu dienen, interne und/oder externe Konflikte zu minimieren, sondern auch die Glaubwürdigkeit und das Ansehens der Organisation verbessern.

Die Norm fordert dazu auf, die interessierten Kreise zu „identifizieren“. Nachdem man die unterschiedlichen Zielgruppen identifiziert habe, solle man die Umweltkommunikation u.a. so anlegen, dass zum einen eine wechselseitige Kommunikation ermöglicht wird, zum anderen solle damit aber auch der Konsens mit den interessierten Kreisen angestrebt werden.

Unter der Ziffer 6.2.4 behandelt die Norm speziell die „Planung von Tätigkeiten der Umweltkommunikation im Fall von Umweltkrisen und Notfällen“. Gerade in Krisensituationen sei eine gute Umweltkommunikation von entscheidender Bedeutung. Die Norm mahnt in diesem Zusammenhang:

„Jeder Mangel bei der Planung oder den Kommunikationsprozessen wird höchstwahrscheinlich in einer solchen Situation besonders auffallen. Die Fehler-toleranz ist in diesem Zusammenhang sehr gering und bedeutende Konsequenzen können aus einer, auf ungeeignete Weise oder mangelhaft ausgeführten Kommunikation, resultieren.“

Die ISO-Norm zur Umweltkommunikation enthält mehrere Beispiele zur Illustration einer umfassenden Kommunikation über Umweltfragen sowie die dazu passenden Checklisten. Die Norm ist auch geeignet für Unternehmen, die kein spezielles Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 aufgebaut haben. Allerdings ist die in der Norm beschriebene Vorgehensweise eher in größere Unternehmen praktikierbar. „KMU-Wasserversorger“ werden zwar auch viele Anregungen aus der Norm ziehen können, aber die umfassende Umsetzung dürfte bei kleineren und mittleren Wasserversorgern nur schwer machbar sein.

Grundsätze der Krisenkommunikation

Skript zum Referat des PR-Beraters EWALD PRÜNTE anlässlich des dritten PRiMaT-Workshops zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung am 8. Mai 2014 bei den Stadtwerken Erfurt.

Meine sehr verehrten Damen und Herren

Ich freue mich, Ihnen im Rahmen meines Impulsreferates hoffentlich ein paar Denk-Anstöße geben zu dürfen. Was berechtigt mich dazu? Nun, als PR-Berater kümmern mein Team und ich uns seit fast 15 Jahren um die Themen der Versorgungswirtschaft.

Wir betreuen Stadtwerke kontinuierlich in Fragen der Außendarstellung, der Unternehmenskommunikation. Wir beraten. Wir entwickeln Themen und Sponsoring-Konzepte. Wir planen, wir produzieren. Wir kommunizieren in Wort und Bild, In Ton und Video. Über Lokalzeitungen, Kundenzeitungen, über Youtube, facebook, Twitter, über die Unternehmens-Website. Für viele unserer Stadtwerke-Kunden sind wir die externe Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit, Marketing, Vertriebskommunikation – und kommen wie ein Lotse zum Beratungsgespräch regelmäßig an Bord.

Und dann bimmelt an einem Sonntag im Januar das Telefon.

Dran ist die Geschäftsführerin der Stadtwerke Hemer. Man habe ein Abkochgebot aussprechen müssen, weil das Trinkwasser nachweislich verkeimt sei. Die Krise ist da. Aber man merkt es nicht sofort. Dazu später mehr.

Zunächst mal: Krise, was ist das eigentlich? Und wer definiert das? Der Blick ins Nachschlagewerk zeigt:

Das Wort „Krise“, aus dem Griechischen stammend, verwandt mit dem altgriechischen Verb *krínein*, welches „trennen“ und „(unter-)scheiden“ bedeutet. Es bezeichnet laut Duden „(Ent-)Scheidung“ und bedeutet eine „schwierige Situation, eine Zeit, die den Höhe- und Wendepunkt einer gefährlichen Entwicklung darstellt“.

Dass es sich hierbei um einen Wendepunkt handelt, kann jedoch oft erst konstatiert werden, nachdem die Krise abgewendet oder beendet wurde. Nimmt die Entwicklung einen dauerhaft negativen Verlauf, so spricht man von einer **Katastrophe** (wörtlich in etwa „**Niedergang**“).

Und das ist der Unterschied zur Krise. Und das ist auch das Positive an der Krise: Nach ihrem Ende kommt wieder was Gutes.

Das Negative an der Krise: wenn man drin steckt, weiß man nicht, ob es sich tatsächlich um eine Krise oder am Ende doch um eine Katastrophe handelt. Hinterher ist man natürlich immer klüger. Da es aber statistisch mehr Krisen als Katastrophen gibt, erscheint es zulässig, in eine krisenhafte Situation grundsätzlich optimistisch hineinzugehen. Aber erkennen wir auch immer das Krisenhafte? Ist der 10-minütige Stromausfall oder ein bisschen braunes Wasser, das aus dem Hahn kommt, ein Fehler, ein Störfall, eine Havarie, eine Krise? Wer will das beurteilen?

Ich habe technische Mitarbeiter von Stadtwerken erlebt, die saßen im Krisenworkshop und waren stolz darauf, dass und wie sie Krise definiert hatte: Stromausfälle von weniger als 10 Minuten sind demnach nicht als krisenhaftes Geschehen, sondern als schnell zu beseitigender Fehler zu begreifen. – Aber machen Sie das heute, im Jahre 2014 mal dem Endverbraucher klar. Der nämlich ist so sehr daran gewöhnt, dass immer alles klappt, dass gleich im Kundencenter die Telefone heiß laufen, wenn mal einige Minuten die Lampen im Wohnzimmer des Verbrauchers flackern.

Selber schuld, könnte man sagen: was strengen wir Deutschen uns auch immer an, möglichst noch bessere Versorgungssicherheit zu erzielen, möglichst noch weniger Stromausfallminuten pro Jahr. Trinkwasser ist das am besten kontrollierte Lebensmittel, heißt es. Und wir machen die Kontrollen noch besser, noch feiner, noch genauer, noch umfangreicher. - Warum lassen wir das Strom-Lastmanagement, die Trinkwasserversorgung und die Erdgasbelieferung nicht von Italienern machen? Da hätten wir zwar mehr, na sagen wir Versorgungs-„pausen“, wir hätten aber auch insgesamt etwas bessere Laune.

Spaß beiseite, blicken wir auf den ernsten Kern des Phänomens: Wenn zwei von der gleichen Sache reden, so ist das noch lange nicht dasselbe. Gerade der vielzitierte „mündige Verbraucher“ macht gegenüber den ihn umgebenden Systemen gern und ausgiebig von seiner Mündigkeit Gebrauch:

Schuhe passen nicht: zurück an Zalando. Auto fährt nicht: 2x reklamieren und dann wandeln. Die Politesse ist unfreundlich: Dienstaufsichtsbeschwerde. Da hat sich eine Anspruchs- und Vollkasko-Mentalität entwickelt, die in Ihrer Ausprägung schärfer, härter, direkter und – dank Mail und Mobiltelefon auch schneller ist als noch vor 20 Jahren. Die Systeme - also Versandunternehmen, Hersteller, Behörden, Krankenkassen und Versorgungsunternehmen - reagieren mit: Callcentern, mit Schulungen von Mitarbeitern, mit Warteschleifen, mit Help-Desks mit FAQ-Listen auf der Website. Und wer an dieser Stelle seine Hausaufgaben nicht macht, bekommt schnell den Groll der Verbraucher zu spüren.

Nun, man muss sagen: nicht alle Systeme, die den Verbraucher so umgeben, zeigen diese Art von flexibel response. Bei einigen Versorgungsunternehmen kommt man gar

nicht wirklich schnell zum Betreuer durch, weil die automatische Anrufersteuerung immer neue Tastenkombinationen vorgibt.

Bei einigen ist der Ton gegenüber dem Kunden, wenn er denn durchkommt, trotzdem ziemlich von oben herab, ruppig, abweisend. Und ich rede hier nur vom Normalfall. Wie reagieren diese Unternehmen im Falle einer Krise, im Falle eines Störfalles? Und was denkt sich der Kunde dabei?

Variante A) Der Kunde dringt durch, erhält eine freundliche, umfassende Information und ist schnell zufrieden.

Variante B) Der Kunde dringt durch, erhält aber eine inhaltlich unbefriedigende Antwort, weil man beim Versorgungsunternehmen der Auffassung ist, der Vorfall sei nicht der Rede wert und in wenigen Minuten sei der Fehler sowieso behoben

Variante C) Der Kunde dringt durch, erhält eine ruppige und bzw. oder inhaltlich auch unbefriedigende Antwort.

Variante D) Der Kunde dringt schon aus technischen Gründen gar nicht durch.

In den Fällen B) bis D) kann es passieren, dass der Kunde sauer ist. Er ruft vielleicht die örtliche Zeitung an, weil er denkt: na, wenigstens *die* sollten doch wissen was Sache ist. Die wissen ja sonst auch immer alles.

Der Anruf des Kunden bei der örtlichen Zeitung weckt schlafende Hunde. Denn dort kann man dem Kunden zwar auch nicht helfen. Der Redakteur verspricht aber, sich drum zu kümmern. Und nun passiert Folgendes: egal, wie viel der Redakteur in der ihm noch bis zum Redaktionsschluss zur Verfügung stehenden Zeit objektiv in Erfahrung bringen kann: am nächsten Morgen wird eine Story im Blatt stehen, die für das Versorgungsunternehmen sicher nicht schmeichelhaft ist. Dass der Fehler tatsächlich nach 15 Minuten behoben wurde, steht übrigens nicht in der Story. Vielleicht hat der Redakteur es nicht erfahren, vielleicht denkt er sich: das ist ein guter Weiterdreh, das spar ich mir für den nächsten Tag auf, dann kann ich das Thema noch ein zweites Mal auswerten.

Und womit hat diese Eskalation begonnen? Sie hat damit begonnen, dass auf der einen Seite des Vorfalls jemand lebt, der den Vorfall für nicht normal, für irritierend, für störend, für besorgniserregend, krisenhaft oder für katastrophal hält.

Auf der anderen Seite des Vorfalls lebt jemand, der das Thema sachlich-fachlich einschätzen kann, der weiß, an welcher Schraube zu drehen ist, um den Fehler abzustellen, der auch weiß, dass er gemäß Krisenhandbuch noch nicht mal seinen Geschäftsführer informieren muss. Er hat ja die Havarie fest im Griff. Wieso sollte er sich dann mit

Kundenanrufen aufhalten, noch dazu mit Kundenanrufen, die ihn nur davon abhalten, seine Arbeit zu tun, nämlich den Fehler abzuschalten.

Interessant ist nun die Reaktion bei der Zeitungslektüre am nächsten Tag. Aufseiten des Versorgers wird einhellig die Meinung vertreten: die blöden Journalisten und die Lautsprecher auf Kundenseite haben eh alle keine Ahnung. Aufseiten der Kunden wird die Meinung vertreten: unmöglich, so kann man doch mit Kunden nicht umgehen.

Der Verbraucher glaubt, offensichtlich habe dort, beim Versorger keiner so richtig Ahnung. Wie konnte das überhaupt passieren? Wie konnte das wieder mal passieren?

Hierbei ist übrigens nicht wichtig, wie oft so etwas schon passiert ist. Das Publikum neigt in solchen Fällen dazu, den Einzelfall für den Bestandteil einer Serie zu halten.

Meine Damen und Herren, so sehr weit weg von der Praxis sind diese Beispiele nicht. Als unser Team Anfang 2013 die Stadtwerke Hemer bei einer Krisensituation begleitet hat, sind wir anfangs auch nicht von einer Krise ausgegangen. An einem Sonntagmittag erteilte mich der Anruf, man habe verkeimtes Trinkwasser, Ursache noch unbekannt. Abkochgebot, leider.

Naja, dachte ich, ganz technikfreundlich: das wird wohl in ein paar Tagen wieder aufgehoben sein, dieses Abkochgebot. Aus ein paar Tagen wurden 2 Wochen, 4 Wochen, am Ende 12 Wochen. War das eine Krise? Oh ja. - Gingen wir am Tag 1 von einer Krise aus? Oh nein. Und hatten die Techniker in Hemer die gleiche Sichtweise wie die verunsicherten, aufgeregten Kunden? Keineswegs.

Und genau das ist meine Botschaft an Sie, meine Damen und Herren: Setzen Sie sich die andere Brille auf. Schauen Sie auf den technischen Vorfall nicht mit den Augen eines Ingenieurs oder mit den Augen eines Controllers oder Verwalters. Fragen Sie sich: wie würden Sie eigentlich reagieren, wenn das Wasser braun aus dem Hahn kommt oder wenn der Strom wegbleibt? Wen würden Sie anrufen? Und wann? Nach 2 Stunden? Nach 10 Minuten? Sofort?

Die Antworten auf die zuvor aufgeworfenen Fragen sind nicht trivial, lassen sich aber systematisch erarbeiten, dokumentieren und die daraus sich ergebenden Handlungsempfehlungen griffbereit halten. Natürlich haben Sie alle Ihre Notfallhandbücher, Ihre Checklisten, Ablaufpläne und Telefonverzeichnisse. Aber wenn Sie ehrlich sind: All diese Unterlagen sind „vom Ingenieur fürn Ingenieur“. Es fehlt ganz oft der Blick auf das wirkliche Leben, der Blick auf die Situation, in der sich Lieschen Müller befindet. Mit ihren hilflosen 72 oder 82 Jahren.

Lachen Sie bitte nicht. Machen Sie die Augen kurz zu, führen Sie sich die alten Omis, die naseweisen 18jährigen, die besorgten Kindergartenmütter und die technisch unbedarften Arzthelferinnen oder den technisch heillos überforderten Familienvater vor Augen. Dann wird ihnen schnell klar, an welcher Stelle Sie Ihre Notfallpläne aufbohren müssen. Nämlich kaum im Bereich Technik, sondern eher im Bereich Kommunikation. Dann wird Ihnen klar, dass Versorgungsunternehmen eine ganz eigene Charakteristik haben. Versorger sind nicht irgendein Unternehmen. Gerade weil Versorger im Dienste der Allgemeinheit handeln, gehört eine gut aufgebaute, gut dokumentierte, gut strukturierte Krisenkommunikation zum integralen Bestandteil der operativen Fehlerbeseitigung an und für sich.

Paul Watzlawick, der große alte Kommunikations-Guru sagte: Man kann nicht nicht kommunizieren. Natürlich stimmt der Satz auch für Unternehmen. Ich sage: Wenn das schon so ist, dann sollte man auf jeden Fall versuchen, von einer passiven Kommunikationshaltung zu einer aktiven Kommunikationshaltung zu kommen. Man sollte die Kommunikation steuern. Man soll ein Ziel dabei im Auge haben. Das gilt gerade für Krisensituationen. Wie das im Einzelnen geht, das lässt sich in Workshops erarbeiten. Da kann man zum Beispiel erarbeiten, warum das Kommunikationsteam und das Fehlerbeseitigungsteam getrennt arbeiten sollten, aber intern Kontakt halten müssen. Da kann man erkennen, wie viel von der eigenen, rein operativen Arbeit dann doch kommunikativ wirkt. Da kann man sich drauf vorbereiten, was zu tun ist, wenn plötzlich mal das Fernsehen vor der Tür steht. Und zwar nicht ein Team, sondern drei oder fünf Teams.

Ich will aber nicht vom Thema abkommen. Gerade ein Versorgungsunternehmen muss immer auch den Blick auf die Befindlichkeit der Kunden, auf die Stimmung der Öffentlichkeit haben. Ich sehe hier auch eine klare öffentlich rechtliche Verantwortung, für die übrigens der Gesetzgeber gar keine neuen Richtlinien erfinden muss. Es muss eben auch Aufgabe eines Versorgers sein, möglichst keine Panik in der Öffentlichkeit entstehen zu lassen. Es muss Aufgabe eines Versorgers sein, die Öffentlichkeit aufzuklären, die Informationen bereit zu stellen und im Idealfall die Kommunikation zu steuern. Dafür gibt es im Zweifel Experten, die man mieten kann.

Und – Ich erinnere an unser Erlebnis in und mit den Stadtwerken Hemer. Wir haben täglich die Medien bedient, mehrfach täglich das Geschehen bei sozialen Netzwerken beobachtet, wir haben Drehtermine für Fernsehteams organisiert und FAQ-Listen für die Unternehmens-Website entwickelt bzw. aktualisiert.

Besser ist also, man geht von Anfang an von einer Krise aus und handelt entsprechend. Auch wenn nach einem halben Tag der Störfall beseitigt wurde und alle wieder auf Normalmodus schalten können. Andersrum ist nämlich schlecht. Und von einer Krise ausgehen heißt ja, wie gesagt, nicht, von einer Katastrophe auszugehen. Mit anderen Wor-

ten: wer von einer Krise ausgeht, geht auch davon aus, dass sich alles zum Guten wendet.

In diesem Sinne wünsche ich dieser Veranstaltung hier ein Erfurt einen guten und erfolgreichen Verlauf. Viel Erfolg. Vielen Dank fürs Zuhören!

Kontakt und weitere Auskunft:

Ewald Prünte (Assessor jur.)
PRÜNTE & KOLLEGEN
Unternehmensberatung für Kommunikation
Schonekindstraße 29
59494 S o e s t
Tel.: 02921-785747; Fax: 02921-785797
E-Mail: e.pruente@pruente-kollegen.de
Internet: www.pruente-kollegen.de

Krisenkommunikation bei einer langanhaltenden mikrobiologischen Kontamination – das Fallbeispiel Hemer

Zusammenfassung

Anlässlich einer langwierigen Verkeimung des Trinkwassernetzes in drei Stadtteilen in Hemer konzentrieren sich in dieser Ruhrgebietskommune wie in einem Brennglas alle Probleme und Herausforderungen, mit denen Wasserversorger bei einer mikrobiellen Kontamination des Netzes konfrontiert werden können. Interessant ist der Fall vor allem auch deshalb, weil sich in der Bürgerschaft eine Facebook-Gruppe gebildet hat, die derartig meinungsdominant wurde, dass ein „Runder Tisch“ unter Einbezug dieser Initiative eingerichtet worden ist. Am „Runden Tisch“ diskutieren unter der Moderation eines Pfarrers VertreterInnen dieser Facebook-Gruppe, der Stadtwerke, des Gesundheitsamtes, der Stadtführung sowie weitere interessierte Bürger über die Eingrenzung der seit Wochen andauernden Kontamination. Vor allem geht es aber darum, das verlorene Vertrauen bei Teilen der Bürgerschaft durch eine offene Kommunikation wieder aufzubauen. Gleichwohl entlädt sich auf der offenen Facebook-Gruppe der Unmut und das Misstrauen der TrinkwasserkonsumentInnen gegenüber ihrem Stadtwerk und der Spitze der Stadtverwaltung. Wobei man der Stadtwerkeführung keineswegs attestieren kann, dass sie geheimniskrämisch und unengagiert gehandelt hätte – ganz im Gegenteil.

Was war passiert?

Um die Jahreswende 2012/2013 grassierte unter den 40.000 EinwohnerInnen der Ruhrgebietskommune Hemer (südöstlich von Dortmund gelegen) eine Welle von Magen-Darm-Erkrankungen. Das zuständige Gesundheitsamt ließ daraufhin außerplanmäßig auch das Trinkwasser untersuchen. Dabei wurden zunächst coliforme Keime gefunden. Daraufhin erließ das Gesundheitsamt am 12. Januar für die von der Kontamination betroffenen Stadtteile ein sofortiges Abkochgebot. Bei der Kommunikation zwischen Gesundheitsamt und Stadtwerken einerseits und dem Oberbürgermeister von Hemer andererseits passierte dabei schon das erste Malheur: *„Ich bin entsetzt, dass die Stadt Hemer und der Bürgermeister mehr oder weniger zufällig von der Trinkwasserbelastung in Landhausen und Stübecken am Samstagabend erfahren haben“*, wurde der Bürgermeister in den Ruhrgebietsmedien zitiert.⁴⁷

Hemers Bürgermeister MICHAEL ESKEN habe noch am 14. Januar, eineinhalb Tage nach Bekanntwerden der coliformen Bakterien im Trinkwasser, verärgert den mit dem Kopf geschüttelt: *„Die Informationspolitik gegenüber der Bürgerschaft war schlicht und ergreifend suboptimal.“*⁴⁸ Aus der Sicht des Bürgermeisters habe es *„zahlreiche Informationspannen“* gegeben. ESKEN stellte öffentlich zehn Fragen an das Gesundheitsamt des Märkischen Kreises sowie an die Stadtwerke Hemer GmbH. *„Ich möchte damit deutlich machen, dass die Stadt Hemer im Sinne ihrer Bürgerinnen und Bürger eine vollumfängliche und transparente Aufklärung erwartet!“*

In seinem Fragekatalog wollte der Bürgermeister u.a. wissen, seit wann das Gesundheitsamt des Märkischen Kreises Kenntnis von einer Mehrung von Durchfallerkrankungen in Landhausen

⁴⁷ Siehe: <http://www.suedwestfalen-nachrichten.de/trinkwasserbelastung-in-landhausen-und-stuebecken-20130114.html>

⁴⁸ Siehe: <http://www.derwesten.de/staedte/hemer/noch-keine-keim-entwarnung-in-landhausen-id7481798.html>

und Stübecken Bescheid gewusst habe? Außerdem wollte der ESKEN wissen, welche Maßnahmen das Gesundheitsamt anschließend ergriffen habe und warum „die Stadt Hemer unmittelbar keine Informationen erhalten“ habe? Ferner empörte sich das Stadtoberhaupt:

„Wie kann es in Zeiten modernster Kommunikationsmittel, -methoden und –möglichkeiten dazu kommen, dass ein derart unprofessionelles Informationsschreiben [zum Abkochgebot] am Samstag, 12. Januar, an 900 Haushalte verteilt wird?“⁴⁹

Da die Stadtwerke auf dem Benachrichtigungsschein keine Telefonnummern angegeben hatten, richteten sich viele Fragen zunächst an die Feuerwehr, die geholfen hatte, die Zettel zu verteilen.

„Ein Maximum an Transparenz“

In Abstimmung mit dem Gesundheitsamt war ab dem Samstag, 12. Januar, das Wasser in den beiden betroffenen Stadtteilen zudem gechlort und begonnen worden, das u.a. mit *Clostridium perfringens* kontaminierte Leitungsnetz zu spülen. Die Geschäftsführerin der Stadtwerke Hemer, MONIKA OTTEN, hatte ab diesem Samstag bis heute keine ruhige Minute mehr. OTTEN ist seither im kommunikativen Dauereinsatz. Nach der großen Kritik an ihrer Informationspolitik hatten die Stadtwerke ab Montag, 14. Januar, laufend ihr Informationsangebot auf der Stadtwerke-Homepage⁵⁰ ergänzt und konkretisiert, weil es beispielsweise viele Bürgerfragen zur Dauer des Abkochens, zur Nutzung von Spülmaschinen oder zur (Un-)Gefährlichkeit des Duschens gegeben hatte. Die Stadtwerke Hemer versprachen „ein Maximum an Transparenz“ und veröffentlichten nicht nur alle Probenergebnisse auf ihrer Homepage, sondern auch ausführliche Fragen-Antworten-Kataloge. Zusätzliche Informationen wurden auf der Homepage des Gesundheitsamtes des Kreises zur Verfügung gestellt.⁵¹ Auch das „Gesundheitstelefon“ des Gesundheitsamtes stand Ratsuchenden zur Verfügung.

„Ausnahmezustand in Hemer“

Die Ruhrgebietsmedien berichteten breit über den Ausnahmezustand in Hemer:

„In gleich mehreren Kochtöpfen steht abgekochtes Wasser bereit, im Badezimmer werden die Zähne mit stillem Flaschenwasser geputzt, geduscht wird teilweise bei Bekannten: Familien in Landhausen und Stübecken haben sich seit dem Wochenende mit einem Alltag ohne genießbares Trinkwasser eingerichtet. „Ich koche alles in Töpfen ab, der Wasserkocher reicht ja nicht“, sagt Nicole Hausfelder, deren Familie vor Weihnachten bis nach Silvester komplett erkrankt war. „Wir verlassen uns auf die Aussage, dass man duschen darf“, sagt die Stübeckerin. Die Kinder gehen aber sicherheitshalber zur Oma duschen. Jede Menge stilles Wasser wurde eingekauft.“⁵²

Und auch die grassierende Magen-Darm-Epidemie war Thema in den Medien:

⁴⁹ siehe: <http://www.suedwestfalen-nachrichten.de/trinkwasserbelastung-in-landhausen-und-stuebecken-20130114.html>

⁵⁰ siehe www.stadtwerke-hemer.de

⁵¹ siehe: www.maerkischer-kreis.de

⁵² siehe: <http://www.derwesten.de/wp/staedte/hemer/kinder-duschen-sicherheitshalber-bei-der-oma-id7484380.html>

siehe auch: <http://www.derwesten.de/wp/staedte/hemer/erkrankungswelle-durch-keime-im-wasser-id7476175.html>

„Arg gebeutelt von der Magen-Darm-Erkrankung ist Familie Haefs. Knapp eine Woche schlugen sich Nicole und Dietmar Haefs sowie der sechsjährige Alexander mit Brechdurchfall herum. Dann am zweiten Weihnachtsfeiertag brach die Magen-und-Darm-Erkrankung wieder aus. Und diesmal noch heftiger, denn auch den elf Monate alten Fabian hatte es jetzt erwischt. Fast eine Woche litt Fabian unter extremem Wasserverlust, so dass Familie Haefs sich an Neujahr entschloss, die Bethanien-Kinderklinik in Iserlohn aufzusuchen, wo auch „erste Hilfe“ hauptsächlich in Form Durchfall hemmender Medikamente geleistet wurde. Durch das arg geschwächte Immunsystem gesellte sich beim jüngsten Spross dann auch noch eine Mittelohrentzündung hinzu, die mit Antibiotika behandelt werden musste. Seit dem vergangenen Wochenende nun leidet Fabian erneut unter Durchfall und Erbrechen. Ursächlich, so die Vermutung der Haefs, war das Samstagssbad, wo der Sohn beim vergnügten Planschen Wasser geschluckt haben muss.“⁵³

Übergroßes Interesse an Bürgerversammlung

Für den Abend des 16. Jan. hatten Stadt und Stadtwerke zu einer Bürgerinformationsveranstaltung in einer Schule eingeladen. Die Bürgerversammlung konnte allerdings erst mit einstündiger Verspätung beginnen. Dazu hieß es in einem Pressebericht:

„Offenbar war das Interesse der Bewohner des betroffenen Gebietes an der für 19.30 Uhr angesetzten Versammlung von der Chef-Etage der Stadtwerke kolossal unterschätzt worden. Bereits um 19.10 Uhr waren sämtlich rund 150 Stühle im Foyer der Schule besetzt, fünf Minuten vor dem Beginn drängte sich ein Vielfaches an Menschen in der Schule, so dass die Situation schon bedrohlich wurde und an einen geordneten Verlauf der Versammlung nicht zu denken war.

Bürgermeister Michael Esken ergriff die Initiative. Er und einige seiner Mitarbeiter führten schnelle Telefongespräche und organisierten eine Verlegung der Versammlung ins Grohe-Forum. Die Bürger reagierten auf die Mitteilung Eskens zunächst zornig, ließen sich dann aber beruhigen, auch weil für die Fahrt zum Sauerlandpark Reisebusse herbeigeordert werden konnten.

Im Grohe-Forum füllten die Versammlungsteilnehmer schließlich die komplette Zuschauertribüne, während unten in der Halle aus Sprungkästen ein Podium improvisiert und die notwendigen Mikrofone bereitgestellt wurden. Um 20.30 Uhr konnte der von den Stadtwerken beauftragte Moderator Ewald Prünke schließlich die Versammlung eröffnen.“⁵⁴

Die Ursachen bleiben unklar

Ab dem 25. Jan. waren nach intensiven Rohrnetzspülungen und der Zugabe von Chlordioxid die Coli-Bakterien und andere potenziell krankmachende Keime an den Probenahmestellen in Hemer-Landhausen und Hemer-Stübecken nicht mehr nachweisbar gewesen, so dass das Gesundheitsamt und die Stadtwerke hofften, bald Entwarnung geben zu können. Als Ursache der Verkeimung wurden „Fremdwasseranlagen“ vermutet, also beispielsweise Regenwassernutzungsanlagen, die entgegen der Anforderungen der Trinkwasserverordnung mit dem Netz direkt gekoppelt waren. Deshalb wurden zunächst die gemeldeten „Fremdwasseranlagen“ überprüft. Zudem wurden die Betreiber von nicht gemeldeten Regenwassernutzungsanlagen aufgefordert, sich umgehend zu melden.

⁵³ Siehe: <http://www.derwesten.de/staedte/hemer/kinder-duschen-sicherheitshalber-bei-der-oma-id7484380.html>

⁵⁴ <http://www.derwesten.de/wp/staedte/hemer/moegliche-keimquelle-geraet-ins-visier-id7494088.html>

Ende Januar berichteten die Ruhrgebietsmedien, dass es wohl ungeklärt bleiben würde, ob Hunderte Magen-Darm-Erkrankungen in Landhausen und Stübecken auf die Verunreinigung des Trinkwassers zurückzuführen seien. Zitiert wurde VOLKER SCHMIDT, Leiter des Kreisgesundheitsamtes: *„Die Ursache für die Erkrankungen ist nicht feststellbar.“* Es war vermutet worden, dass sich neben Coliformen Keimen und *Clorstridium perfringens* möglicherweise auch Campylobacter über das Versorgungsnetz verbreitet haben könnte. Nach Campylobacter hatten aber *„sowohl das Hygieneinstitut Gelsenkirchen als auch Experten des Umweltbundesamtes“* vergeblich gefahndet. Demgegenüber waren in Stuhlproben beim Nationale Referenzzentrum (NRZ) zur Überwachung wichtiger Infektionserreger in Werningerode in einem aufwendigen Verfahren vier verschiedene Campylobacter-Typen ermittelt worden. Zeitgleich waren in Hemer auch Noroviren oder Rotaviren als Krankheitsauslöser aufgetreten. Über die Pressekonferenz berichteten die Medien:

„Rückblickend taucht das Wörtchen „wenn“ ganz häufig auf. Wenn das Gesundheitsamt gewusst hätte, wie viele Leute tatsächlich erkrankt gewesen seien. Wenn man 100 Stuhlproben gehabt hätte, hätte man die Ursache besser beurteilen können. „Im Nachhinein wäre es aufgrund der Häufung sinnvoll gewesen“, so Volker Schmidt. Mit dem Landeszentrum für Gesundheit NRW sei auch eine nochmalige Befragung der Bevölkerung erörtert, aber im Nachgang verworfen worden, weil die Erkrankungswelle schon durchgewesen sei. „Es gibt zu denken, wenn so viele Leute erkrankt sind, es ist etwas unbefriedigend“, sagt der Fachbereichsleiter. Im Bereich der Mikrobiologie müsse man mit der Nichtnachweisbarkeit rechnen, das habe auch Ehec gezeigt.“⁵⁵

Herber Rückschlag und großer Schock

Immerhin konnte am 29. Januar Entwarnung gegeben werden, nachdem drei Tage hintereinander keine positiven Befunde im Trinkwasser mehr festgestellt werden konnten. Ziemlich entsetzt waren aber alle Beteiligten, als Mitte Februar der Parasit Giardia in einer Trinkwasser-Probe in einem weiteren Stadtteil (Becke) detektiert worden war: *„Es war ein Schock.“* Erneut musste am 14. Februar ein Abkochgebot verhängt werden. Von der Feuerwehr wurden Informationsschreiben des Gesundheitsamtes an alle betroffenen Haushaltungen verteilt. Und die Stadtwerkemitarbeiter mussten sich wiederum mit Hochdruck auf die Suche nach den Ursachen machen. Dabei wurden die Stadtwerke zusätzlich von einem Rohrnetzexperten der GELSENWASSER AG unterstützt. Außerdem erfolgte ein permanenter Austausch mit dem Gelsenkirchener Hygieneinstitut sowie dem Technologie-Zentrum Wasser des Deutschen Vereins des Gas- und Wasserfachs in Karlsruhe. Und wieder wurde nach illegal betriebenen „Fremdwasseranlagen“ gefahndet und das Rohrnetz auf Leckagen kontrolliert. Die Bewohner des Stadtteils Becke mussten nicht nur das Abkochgebot in Kauf nehmen, sondern auch die zeitweise Unterbrechung der Wasserversorgung, weil einzelne Abschnitte zur Untersuchung abgesperrt werden mussten. Über die Stimmung in der Stadt berichtete die Presse:

„Verunsicherte Bürger, erschöpfte Stadtwerke-Mitarbeiter, die fieberhaft nach der Ursache der Verschmutzung suchen, heiß laufende Telefondrähte und ein Riesenabsatz von Mineralwasser – die am Donnerstag im Leitungswasser entdeckten Darmparasiten sorgten auch am Freitag in ganz Hemer für Aufregung und Gesprächsstoff.“⁵⁶

⁵⁵ <http://www.derwesten.de/wp/staedte/hemer/ursache-fuer-erkrankungen-nicht-geklaert-id7544479.html>

⁵⁶ siehe: <http://www.derwesten.de/wp/staedte/hemer/mineralwasser-ist-zurzeit-der-verkaufsrenner-id7624157.html>

Und an anderer Stelle:

„Die Menschen im Hemeraner Norden haben auf die neuen Nachrichten mit einer Mischung aus Sorge, Wut und Hilflosigkeit reagiert. Angeblich gibt es mittlerweile auch schon Hunde und Katzen mit Krankheitssymptomen.“

Um die Bürger über den aktuellen Sachstand umfassend zu informieren, wurde eine weitere Bürger-Informationsveranstaltung für Mittwoch, 20. Februar, anberaumt. Bis dahin hatten die Stadtwerke für die Ursachenforschung bereits mehr als 100 000 Euro ausgegeben und 450 Proben analysieren lassen. In Gesamtzusammenhang mit der Trinkwasserverunreinigung waren vom Stadtwerke-Team bereits mehr als 1.500 Arbeitsstunden investiert worden. Davon waren 430 Überstunden an Wochenenden oder während der Nacht erfolgt.

Zum Informationsdargebot auf der zweiten Bürgerversammlung bemerkte die WAZ, dass *„häufig die wissenschaftliche und technische Exaktheit in der Sprache der Experten das Verständnis bei etlichen der Bürger nicht erleichtert“* habe.

„Thema der Versammlung war auch die Frage der Haftung, denn das Abkochgebot bedeutet auch eine finanzielle Belastung für die Betroffenen. Seien es die zusätzlichen Energiekosten für das Abkochen, die zusätzlichen Wasserkosten für das Spülen der häuslichen Leitungen und Installationen, für Trinkwasser in Flaschen bis hin zu teuren medizinischen Pflastern, die eine Rollstuhlfahrerin vor dem Baden und Duschen über offene Wunden kleben muss. Monika Otten empfahl, alle etwaigen Ansprüche schriftlich bei den Stadtwerken geltend zu machen, die diese dann an ihre Haftpflichtversicherung weiterleite. Ob die Ansprüche berechtigt sind und beglichen werden, entscheide die Versicherung in jedem Einzelfall“,

berichteten die Medien.

Facebook-Gruppe avanciert zur Interessengemeinschaft

Obwohl sich Stadtwerke und Gesundheitsamt nach etwas holprigem Start um eine breite Information bemühten, bildete sich aus einer lockeren Facebookgruppe die Initiative „Pro Wasser Hemer Interessengemeinschaft“, die es sehr schnell auf mehr als 200 Mitglieder brachte. *„Wir wollen uns neutral informieren und möchten ernst genommen werden. Das Gefühl hatten wir zuletzt nicht mehr“*, brachte ein Mitglied der Interessengemeinschaft die Beweggründe der Initiative auf den Nenner.⁵⁷ Die Initiative hatte sich auf der zweiten Bürgerversammlung mit einem eigenen Fragenkatalog zu Wort gemeldet. Um der Initiative entgegen zu kommen, wurde zum Abschluss der Versammlung von Pfarrer BERND BARTELHEIMER mitgeteilt, dass er schon zahlreiche Gespräche über die Bildung des „Runden Tisches Trinkwasser in Hemer“ geführt hat, vor allem mit der Initiative „Pro Wasser“, die sich im Internet gebildet hat. Das erste Treffen des „Runden Tisches“ war auf den 26. Februar im Rathaus angesetzt, das zweite Meeting erfolgte am 6. März. Protokolle der Treffen und weitere Infos wurden seit der ersten Sitzung regelmäßig auf der Homepage <http://www.runder-tisch-hemer.de> veröffentlicht.⁵⁸ Die Sitzungen des „Runden Tisches“ fanden unter dem Motto *„Information schafft Klarheit“* statt.

⁵⁷ Siehe: <http://www.lokalkompass.de/iserlohn/themen/b%FCrgerversammlung.html>

⁵⁸ Die Homepage wurde inzwischen stillgelegt. Die dort ehemals gespeicherten Dateien können bei Bedarf beim regioWASSER e.V. angefordert werden → nik@akwasser.de

Im Protokoll der ersten Sitzung wird der Bürgermeister mit der Aussage zitiert: *„Das Problem ist, dass Bevölkerung Informationen einfach nicht glaubt.“* Zudem gestanden die Stadtwerke ein, dass man vom Informationsbedürfnis der Bevölkerung teilweise überfordert sei: *„Das Personal kann das nicht stemmen.“*

Auf der zweiten Sitzung hatten die Stadtwerke-Mitarbeiter erläutert, dass eine entdeckte Mehrfach-Leckage im Trinkwassernetz in Kombination mit einer weiteren Undichtigkeit in einer direkt benachbarten Abwasserleitung und der dortigen Hanglage als Ursache für die Keimbelastung mit hoher Wahrscheinlichkeit infrage komme. Damit könne man die *„zuvor in Verdacht geratenen Regenwasser- und Brunnenanlagen als Ursache ausschließen.“*

Weitere Sitzungen des Runden Tisches fanden am 14. März, 21. März und 23. April statt. Auf den Sitzungen wurden u.a. unklare Haftpflicht- und Schadenersatzforderungen sowie der diesbezügliche Umgang mit Härtefällen besprochen. Ferner war auf allen Sitzungen neben der weiterhin ungeklärten Ursachenfrage auch Thema, wie man seitens der Stadt und der Stadtwerke das verlorene Vertrauen in Teilen der Bevölkerung wieder erlangen könne. Zudem wurde vom Runden Tisch eine Auswertung der Ereignisse vorgenommen, um *„für andere Krisensituationen Rüstzeug und Informationen zum Vorgehen“* zu haben.

Mit der Sitzung am 23. April stellte der Runde Tisch seine Arbeit ein. Allerdings wurde vereinbart, den Runden Tisch wieder einzuberufen, falls es erneut Probleme mit der Trinkwasserversorgung geben sollte. Im Protokoll der Abschlusssitzung wurde folgendes Fazit zur Arbeit des Runden Tisches gezogen:

„Die kurzen Wege haben sich in diesem Fall als sehr gut, gangbar und ergiebig erwiesen. Zurzeit scheint keine weitere Verbesserung der Situation möglich. Die Internetseite [des Runden Tisches] wird aktuell immer noch regelmäßig frequentiert. Sie soll online bleiben. Den Stadtwerken und der Stadt Hemer wird seitens der politischen Vertreter für die Unterstützung und Transparenz gedankt. Der Lerneffekt und die Ergebnisse der Form eines runden Tisches werden als gut betrachtet.“

Erwähnung fand auf der Abschlusssitzung, dass die Ereignisse in Hemer Anlass gewesen wären, dass viele Wasserversorger ihre Notfallpläne überprüft hätten.

Zumindest noch im März 2013 hatte sich auf der Facebook-Gruppe der Initiative „Pro Wasser“ weiterhin in Hunderten von Kommentaren Misstrauen gegenüber den Stadtwerken und den Behörden artikuliert. Vereinzelt kommen in den Internetforen Presse aber auch Stimmen zu Wort, die das alles nicht so dramatisch sehen:

„Hemeraner Wasserhysterie?

In Ihrer Zeitung haben Sie jetzt zum zweiten Mal über den Nachweis von Giardien im Trinkwasser in einer Konzentration von 0,15 Keimen/100l berichtet. Für mich stellt sich da als erstes die Frage, wie man einen Keim in dieser enormen Verdünnung nachweisen kann. Bei allem Respekt vor biologischen oder medizinischen Untersuchungen - ist dies überhaupt noch ein statistisch relevanter Befund? Zum Vergleich, die vorangegangenen Clostridien wurden in einer Konzentration von 0,24 Keimen/Gramm nachgewiesen, wobei eine Gesundheitsgefährdung erst ab 700 Keimen/Gramm besteht.

Bei Giardia, einem Keim, der in den meisten Fällen nicht zur Erkrankung führt, müsste ein Mensch 700 l trinken um einen einzigen Erreger aufzunehmen. Wo bleibt da die Gesundheitsgefährdung?

Es sind, wie ich Ihrem Artikel entnehme, mehrere externe Dienstleister zur Sanierung des Trinkwassersystems hinzugezogen worden. Ist es nicht in erster Linie deren finanzielles Interesse, die Untersuchungen so lange wie möglich weiterzuführen?

Eine Bemerkung am Rande: ich wundere mich schon, dass ein Meteoriteneinschlag, der nur im Abstand von vielen tausend Jahren stattfindet nach einem Tag aus den Medien verschwindet, während ein einzelner, jämmerlicher Parasit in 700 l Wasser wochenlang Schlagzeilen macht. Leiden wir da nicht ein bisschen an Realitätsverlust?“⁵⁹

Welche Folgerungen ergeben sich aus dem „Fall Hemer“?

Nach unserem Überblick war es im Bereich der Trinkwasserversorgung in Hemer zum ersten Mal der Fall, dass eine Facebook-Gruppe derart wirkungsmächtig geworden ist, dass sie in den Transparenz-Anstrengungen der Stadtwerke Berücksichtigung gefunden hat. Mit der Bildung des Runden Tisches in Hemer hat man den Protest, der sich zunächst über Facebook zu Wort gemeldet und organisiert hat, in vorbildlicher Weise aufgefangen und berücksichtigt.

Es ist anzunehmen, dass künftig Konflikte in der Siedlungswasserwirtschaft im Allgemeinen und in der Trinkwasserversorgung im Besonderen verstärkt über die „Sozialen Netzwerke“ geführt werden. Es stellt sich deshalb die Frage, ob Stadt- und Wasserwerke künftig Kommunikationsexperten benötigen, die nicht nur die übliche Pressearbeit beherrschen, sondern die auch in der Lage sind, sich erfolgreich in den „Sozialen Netzwerken“ zu bewegen. Wenn Stadt- und Wasserwerke die „Sozialen Netzwerke“ allein agilen Bürger- und Protestgruppen überlassen, laufen sie Gefahr, dass sie sich kommunikativ isolieren. „Wutbürger“ werden dann meinuingsdominant.

Vermutlich muss man aber mit dieser Meinungsdominanz leben. Denn selbst größere Wasserversorgungsunternehmen haben nicht die Manpower, um in einem Krisenfall die große Zahl der auflaufenden Kommentare zeitnah zu beantworten. Im Fall Hemer beläuft sich die Zahl der Facebook-Kommentare über die drei Monate des Kontaminationsgeschehens auf mehrere Tausend!⁶⁰

⁵⁹ <http://www.lokalkompass.de/hemer/natur/hemeraner-wasserhysterie-d264477.html>; ; Ein Teil der Rechtschreib- und Tippfehler wurde korrigiert; Anmerkung regioWASSER e.V.

⁶⁰ Die Links in den Fußzeilen zu diesem „Hemeraufsatz“ sind am 11.10.2014 letztmals überprüft worden.

Wenn eine digitale Empörungswelle über den Wasserversorger hereinbricht

Einen »shit storm« gegen einen Wasserversorger hat es unseres Wissens in Deutschland bislang nicht gegeben. Allerdings gab es mikrobielle Kontaminationen, die zu einer Empörungswelle in den Internetforen der lokalen Medien geführt haben. Das nach unserer Übersicht bislang „heftigste“ Ereignis hat sich diesbezüglich im Herbst 2013 im oberbayerischen Rosenheim abgespielt. Wenn man wissen will, wie die „User“ ticken, dann lohnt es sich, die Forenbeiträge in Rosenheim auszuwerten. Die Erkenntnisse aus Rosenheim können anderenorts dabei behilflich sein, sich auf digitale Empörungswellen vorzubereiten. Interessant ist das „Fallbeispiel Rosenheim“ auch deshalb, weil dort erstmals ein Wasserversorger einen Blog geschaltet hatte, um den Meinungsaustausch mit einer kritischen Öffentlichkeit auch über diesen Weg zu intensivieren.

Was war in der Trinkwasserversorgung von Rosenheim passiert?

Bereits in den Jahren 2011 und nach dem Extrem-Hochwasser im Juni 2013 musste über Rosenheim ein Abkochgebot verhängt und das Trinkwasser gechlort werden (siehe Kasten). Mitte Oktober 2013 wurden erneut positive Keimbefunde im Trinkwasser von Rosenheim gemeldet – und zwar sowohl vor der UF-Anlage als auch erstaunlicherweise nach der UF-Entkeimung. Noch erstaunlicher war, dass in einem Fall zwar nach der Entkeimung Positivbefunde, vor der UV-Entkeimung im Rohwasser aber nur Negativbefunde gefunden worden waren. „Dass wir Keime hinter der UV-Anlage messen, aber nicht im unbehandelten Rohwasser passt nicht zusammen“, wurde Dr. GÖTZ BRÜHL, Geschäftsführer der Stadtwerke Rosenheim, im lokalen Internetportal *rosenheim24.de*⁶¹ zitiert.

Unter der Überschrift „**60 Jahre ging alles gut**“ rekapitulierte das OBERBAYERISCHE VOLKSBLATT am 18.11.13 das Kontaminationsgeschehen in der Trinkwasserversorgung von Rosenheim:

„Seit 1951 gewinnen die Stadtwerke Trinkwasser aus dem Grundwasservorkommen im Unteren Mangfalltal. Erstmals in der Geschichte dieser Versorgung wurde im Juli 2011 nach heftigen Regenfällen eine Verunreinigung mit coliformen Keimen festgestellt. Drei Monate lang, bis Mitte Oktober, mussten rund 80.000 Menschen im Versorgungsgebiet der Stadtwerke mit gechlortem Wasser leben, dann erneut im Sommer dieses Jahres, als das Hochwasser Wasserleitungen beschädigt hatte. Nach dem angeblichen Fund von Enterokokken, die auf eine Verschmutzung hinweisen, wird nun schon wieder seit fünf Wochen gechlort.“

Das Labor mit dem die Stadtwerke seit Jahren „vertrauensvoll“ zusammenarbeiteten, hatte im Okt. 2013 bei sieben Proben Enterokokken detektiert. „Ein zweites Labor fand hingegen in keiner der über 200 nach dem 7. Oktober genommenen Proben auch nur einen einzigen Keim“, wunderte sich das OBERBAYERISCHE VOLKSBLATT (OVB) am

⁶¹ rosenheim24.de ist die Internetplattform des Oberbayerischen Volksblattes

12.11.13.⁶² Wegen der widersprüchlichen Analytikerggebnisse schalteten die Stadtwerke auch noch ein drittes Labor zur Verifizierung der mikrobiologischen Befunde ein. Das ohnehin angeschlagene Vertrauen in die Stadtwerke wurde auch nicht verbessert, als in den lokalen Medien publiziert wurde, dass die Trübungsmesser in der UV-Anlage nicht zu dieser Anlage passen würden. *„Der Verdacht, vorhandene Trübungen würden nicht richtig angezeigt, sei allerdings unberechtigt“* gab das OVB die diesbezügliche Positionierung der Stadtwerke wieder.

Aufgrund der widersprüchlichen Analyseergebnisse und der Befunde „nach der UV“ konnten die die Stadtwerke fehlerhafte Probenahmen und/oder Fehlmessungen nicht ausschließen. Um dem Mysterium auf die Spur zu kommen, schalteten die Stadtwerke das Karlsruher Technologiezentrum (TZW) des DVGW mit in die Untersuchungen ein. Die Karlsruher wurden nicht nur mit der Untersuchung der gesamten technischen Brunnenanlagen samt UV-Anlage, sondern auch mit der Auswertung der mikrobiologischen Untersuchungen der vergangenen fünf Jahre beauftragt. Auf Basis der Untersuchungsergebnisse wollten die Stadtwerke die Infrastruktur der Brunnen entsprechend anpassen, um mögliche Keimquellen oder Ursachen für Fehlmessungen künftig auszuschließen.

Um keine Risiken einzugehen, wurde das Trinkwasser in Rosenheim während der gesamten Untersuchungs- und Verifizierungskampagnen Fall gechlort. Zudem wurden die Wasserkonsumenten in Rosenheim und in den mitversorgten Umlandgemeinden wiederum dazu aufgerufen, das Trinkwasser bis zum Wirksamwerden der Chlorung abzukochen.

Ähnlich wie im „Fallbeispiel Königsdorf/Geretsried“ war auch in Rosenheim eine der Streitfragen, ab wann das Gesundheitsamt die Anordnung zur Chlorung wieder aufheben kann. Reicht es bereits aus, wenn zwei weitere hinzugezogene Laboreinrichtungen im Gegensatz zum Erstlabor keine Keime finden? Offenbar nicht, denn das Gesundheitsamt handelte nach dem Motto *„Die Gesundheit der Bürger ist nicht verhandelbar!“* rosenheim24.de berichtete am 15.11.13 über die Positionierung des Gesundheitsamtes: *„Ohne einen Beweis, woher die Keime kommen, könne die Chlorung nicht aufgehoben werden. (...) Wenn man für 70.000 Wasserverbraucher verantwortlich ist und ein Keim gefunden wird, dann gelte die Null-Toleranz-Politik. Ein Keim sei einer zu viel.“* Erst wenn die Stadtwerke definitiv beweisen könnten, dass das Trinkwasser sauber ist, könne man die Anordnung zur Chlorung aufheben.

Letztlich stellte sich heraus, dass die Enterokokkenbefunde ihre Ursache im Hanf- und Hahnfett der Probenahmewasserhähne gehabt haben könnten. Zwar konnten die TZW-MitarbeiterInnen in den Hanfwicklungen keine Enterokokken nachweisen, aber dafür vergleichsweise hohe Konzentrationen an koloniebildenden Einheiten.

Der wachsende Verdruss bei den Wasserverbrauchern über die fast acht Wochen lang durchgeführte Chlorung erlebte noch ein Mal einen Höhepunkt, als die letzte Probenahme zur Aufhebung der Chlorung sich angesichts der Qualitätsmanagementanforderun-

⁶² <http://www.ovb-online.de/rosenheim/rosenheim-stadt/zwei-labore-zwei-werte-3215279.html>

gen an Probenahme und Probentransport als untauglich erwiesen hatte. Die herbeigesehnte Aufhebung der Chlorungsanordnung musste deshalb zum Verdruss der Wasserkonsumenten noch einmal um ein paar Tage verschoben werden.

Der Ärger der Wasserkonsumenten in Rosenheim über den „abscheulichen“ Chlorgeuch und Chlorgeschmack des Trinkwassers hatte nach einigen Wochen einen derartigen Umfang angenommen, dass die Oberbürgermeisterin von Rosenheim kurz davor war, den Stadtrat über eine Beendigung der Chlorung abstimmen zu lassen (siehe Kasten). Damit hätten sich die OB und der Stadtrat eigenmächtig über die Chlorungsanordnung des Gesundheitsamtes hinweggesetzt.

„Dauerchlorung“: Rosenheim contra Gesundheitsamt

In einem großen Interview mit dem OBERBAYERISCHEN VOLKSBLATT (OVB) vom 04.01.14⁶³ äußerte sich die Oberbürgermeisterin von Rosenheim, Gabriele Bauer, auch zur (vermeintlichen) Trinkwasserkontamination im Oktober und November 2013. Die Frage des OVB:

„Dass das Trinkwasser nach dem Hochwasser gechlort werden musste, dafür hatten die Menschen Verständnis, nicht aber für das Vorgehen ab Anfang Oktober. Zwei Monate lang wurde dem Wasser Chlor zugesetzt, obwohl es einwandfrei war.“

Die Antwort der Oberbürgermeisterin:

„Ich war in einer Zerreißprobe. Wir sind ja abhängig davon, dass uns das Gesundheitsamt als Fachbehörde die Freigabe gibt. In der letzten Besprechung konnte ich gar nicht mehr nachvollziehen, dass es noch einmal Fachbehörden befragen und noch einmal Proben abwarten wollte. Ich war der festen Überzeugung, dass das Wasser einwandfrei war nach allem, was wir getan hatten.“

Die Rückfrage des OVB:

„Hätten Sie dann nicht versuchen müssen, Einfluss zu nehmen? Oder ist da so ein Gefühl: Da kann ich mich nicht einmischen, ich will ja auch nicht, dass mir jemand vorschreibt, wie ich meine Arbeit zu tun habe.“

Die Antwort der OB:

„Das ist schon so. Aber ich war tatsächlich kurz davor, dass ich kraft meines Amtes in einer Sitzung des Stadtrates beschließen lassen wollte, dass wir die Chlorung gegen den Wunsch des Gesundheitsamtes aufheben. Nach Rücksprache mit dem Landrat, also dem Vorgesetzten des Gesundheitsamtes, haben wir entschieden, dass es besser ist, die Dinge miteinander auf den Weg zu bringen und nicht gegeneinander. Wir wollten in keinem Fall, dass nach kurzer Zeit schon wieder hätte gechlort werden müssen. Dass wir an dem Thema dranbleiben, auch eine Notversorgung aufbauen und neue Quellen erschließen müssen, ist klar.“

Der Verdruss über die wochenlang anhaltende Chlorung war in Rosenheim vor allem dadurch bedingt, dass die Öffentlichkeit ziemlich bald davon ausgegangen war, dass es sich um Falsch-Positiv-Befunde handeln müsse. Ferner hatten die Experten des TZW die Funktionsfähigkeit der UV-Anlage bestätigt. Dass die Chlorung trotzdem noch wochenlang weitergeführt wurde, stieß auf wachsendes Unverständnis – sowohl bei den Kunden als auch bei der OB und den Stadtratsmitgliedern.

⁶³ <http://www.ovb-online.de/rosenheim/rosenheim-stadt/nur-nicht-abstumpfen-3297656.html>

Was kann man aus Rosenheim lernen?

1. Vorrangig sollte sein, dass es erst gar nicht zu einem (vermeintlichen) Kontaminationsgeschehen und der darauf folgenden „Belästigung“ der Trinkwasserkonsumenten durch Abkochgebote und Chlorungs-Anordnungen kommt (→ Beachtung des DVGW-Regelwerkes). Dabei ist auch auf Details wie die Handdichtungen von Probenahme-Wasserhähnen in den Brunnenanlagen zu achten.
2. In der Schusslinie der kritischen Öffentlichkeit steht bei einem Kontaminationsgeschehen nicht das Gesundheitsamt, sondern der Wasserversorger – obwohl das Gesundheitsamt die Institution ist, die die Direktiven erteilt. Der allergrößte Teil der „Empörungsbeiträge“ in den Internetforen richtet sich gezielt gegen die „Unfähigkeit“ des Versorgers. Das Gesundheitsamt spielt als „Angriffspunkt“ für die „User“ kaum eine Rolle.
3. Im Vergleich zu den Internetportalen der lokalen bzw. regionalen Medien wird der Blog der Stadtwerke von den „Usern“ kaum genutzt, um den Ärger abzuladen. Der Betrieb eines Blogs durch den Versorger ist anspruchsvoll, da die „User“ umgehende, verständliche und nachvollziehbare Antworten verlangen. Wenn man sich gleichwohl dafür entscheidet, einen Blog einzurichten, sollte man überlegen, wie man die Nutzerfrequenz im Vergleich zu Rosenheim erhöhen kann.
4. Das Kontaminationsgeschehen in Rosenheim von Okt. und Nov. 2013 hat nahezu 1000 Forenbeiträge provoziert. Bei 80.000 Wasserkunden ist das ein beachtlicher Prozentsatz. Allerdings relativiert sich eine zunächst angenommene Repräsentativität sehr stark. Denn viele Forenbeiträge waren erkennbar von immer den gleichen „Usern“ ins Netz gestellt worden. 1000 Forenbeiträge schrumpfen deshalb auf schätzungsweise höchstens 300 „User“ zusammen.
5. Im Vergleich zu „Hemer“ hat in Rosenheim ein „Organisator“ gefehlt, der die kritischen „User“ in einer Facebook-Gruppe um sich geschart hätte. Dann hätte eine „virtuelle Bürgerinitiative“ entstehen können. Wie wirkungsmächtig eine Facebook-Gruppe werden kann, hat sich im Hemer im Frühjahr 2013 gezeigt. Das diffuse „Geschimpfe“ in Internetportalen kann man ohne große Folgen ignorieren. Wenn sich das „Geschimpfe“ aber in einer „virtuellen Bürgerinitiative“ organisiert, konzentriert und zuspitzt, wird ein Ignorieren sowohl für den Versorger als auch für die lokale Politik kaum noch möglich sein.
6. Etwa ein Drittel aller Forenbeiträge bewegt sich schon von der Wortwahl her auf unterstem Niveau. Offenbar wird die Anonymität der Internetforen bevorzugt von den „ewigen Nörglern“ genutzt.
7. Gleichwohl würde sich ein Studium der Forenbeiträge für den Wasserversorger lohnen. Denn erkennbar wird in den Forenbeiträgen ein breites Spektrum an Meinungen und Einstellungen zum Wasser im Allgemeinen und zur örtlichen Wasserversorgung im Besonderen. Das kann der Versorger nutzen, um seine Öffentlichkeitsarbeit zu optimieren. Und darüber hinausgehend können manche Anregungen auch dabei behilflich sein – wie in Rosenheim geschehen –, den vorsorgenden Gewässer- und Grundwasserschutz sowie das Risikomanagement im Einzugsgebiet der Grundwasserentnahmebrunnen zu verbessern. Bei aller Polemik, die sich in den Internetportalen artikuliert, kann man zur Kenntnis nehmen, dass sich dort immerhin die „User“ zu Wort melden, die sich in irgendeiner Weise Gedanken zu Fragen der Wasserversorgung machen. Wobei man auch diese

Aussage wieder relativieren muss, weil das „Wasser“ bei vielen Kommentatoren oft nur das Vehikel zu sein scheint, um allgemeinen Frust über die Oberbürgermeisterin, den Stadtrat sowie die „Unfähigkeit“ der Politik und der Stadtwerke für alle lesbar ins Internet zu stellen.

8. Nicht zu Letzt zeigen die empörten Reaktionen der „User“ in Rosenheim, dass viele Trinkwasserkonsumenten immer sensibler auf eine Chlorung des Trinkwassers reagieren - vor allem wenn der Verdacht hochkommt, dass das Trinkwasser möglicherweise wochenlang auf Grund von Falsch-Positiv-Befunden gechlort wurde.

Die Auswertung der User-Beiträge auf *rosenheim24.de* im Detail

Vorbemerkung: Um die Authentizität der Forenbeiträge zu wahren, wurden Tipp- und Rechtschreibfehler in den Zitaten nicht korrigiert und die Zeilenumbrüche größtenteils beibehalten.

Die User-Kommentare werden hier auch deshalb ausführlich zitiert, weil dabei deutlich wird, wie groß das Spektrum der Meinungen in der Kundschaft ist, wenn es zu einer Kontamination des Trinkwassers kommt. Im Rahmen der Risikokommunikation empfiehlt es sich, dieses Meinungsspektrum parat zu haben, um prüfen zu können, auf welche Argumente man eingehen kann – oder eben nicht.

Wer den Schaden hat, braucht für den Spott nicht zu sorgen

Die Erstmeldung über den erneuten Keimbefund, das Abkochgebot und die Chlorung provozierte am 11. Oktober 2013 bereits 76 User-Kommentare auf *rosenheim24.de*. Die mildeste Reaktion war ein Aufstöhnen:

*„Nicht schon wieder!!! Für was haben wir denn die UV-Anlage ??????
Und jetzt wieder wochenlanges Chloren... Es reicht !!!“*

Die erneute Chlorung wurde auf *rosenheim24.de* heftig diskutiert – teilweise mit viel Sarkasmus:

„Ich geh mit all meinen leeren Wasserflaschen zum Hallenbad und füll Sie wieder auf. Wenn ich mich schon vergifte dann wenigstens gratis.“

Ein anderer User nahm es ebenfalls ironisch:

„Gottsei Dank wird weiter gechlort. Da kann ich doch glatt die Legionellenschutz-Aufheizung in der Heizungsregelung raus nehmen. Spart ja schließlich Brennstoff und die Gefahr dass ich mich in der Dusche verbrühe ist auch gebannt. Ausserdem hab ich seit der Chlorung keine Klagen mehr wegen verstopfung. Tipp; Wasser nicht abkochen, dadurch wird der Darm mal so richtig durchgeräumt.“

Die Einschaltung des TZW in die Untersuchungen veranlasste eine Kundin mit dem Pseudonym „rosenheimerindiesauerist“ zu folgendem Kommentar:

*„Jetzt haben die Profis von den Stadtwerken die Super-Profis engagiert :-))))
WOW Jetzt wird endlich Alles gut!!! Ironie-Off“*

Und am Ende der siebenwöchigen Chlorungskampagne ätzte ein Kommentator, der sich zuvor regelmäßig an der Debatte beteiligt hatte:

„Wenn die Rosenheimer Stadtwerke wochenlang keimfreies Wasser chloren, machen die dann ihren Betriebsausflug auch nach Italien, um das Meer zu salzen?“

Die Antwort eines „Andreas“:

„kein schlechten Scherze - sonst machen die das wirklich noch !“

„Geballte Inkompetenz bei den Stadtwerken“

Abseits aller Ironie wurde in vielfacher Weise Unverständnis geäußert, warum es innerhalb von drei Jahren zur dritten Kontamination einschließlich der damit verbundenen Chlorung gekommen war:

„Liebe Stadtwerke, ihr seid nur noch lächerlich. Was war es denn diesmal: Kein Hochwasser, kein übermäßiger Regen. Fehlt's vielleicht an eurer Qualität. Ich habe auf jeden Fall die Nase gestrichen voll von eurer Chlorbrühe. Egal wie oft versichert wird, dass man dieses Gesöff trinken kann, es ist und bleibt ungenießbar.“

In dem Umfang, wie sich im Verlauf des Oktobers 2013 die Indizien für eine fehlerhafte Probenahme bzw. für Analytikfehler mehrten, stieg der Verärgerungspegel der User:

„Nur weil irgend ein Vollpfosten bei der Probeentnahme nicht aufpasst, werden wir wochenlang mit der Chemiekeule systematisch vergiftet. Es wird Zeit, sich auf die Hinterbeine zu stellen! Bei so geballter Inkompetenz MÜSSEN bei den Verantwortlichen der Stadtwerke Köpfe rollen!!!“

Wie bei den früheren Chlorungen im Jahr 2011 und im Juni 2013 wurde auch dieses Mal wieder die von den Stadtwerken aus Vorsorgegründen praktizierte Chlorung als Vergiftungsmaßnahme gegenüber der Bevölkerung eingestuft – insbesondere gegenüber Kleinkindern:

„Und was ist mit den gesundheitlichen Risiken, Herr Brühl???!!! Würden Sie das Ihrem einjährigen Kind gerne zu trinken geben und ihm damit die Babykost zubereiten? Gerne würde ich Sie mal sehen, wie Sie diesen Mist selber trinken! Und

nicht nur einen Schluck! Sondern, wies aussieht über Monate hinweg, jeden Tag zwei Liter. Eine absolute Farce!!!“

Aufruf zum Widerstand gegen die Stadtwerke

Aufrufe zur Gegenwehr wurden laut:

*„Bürgen von Ro wehrt Euch! Sonst ändert sich nichts!!!
Anrufen Anrufen, Anrufen!!
STW- RO/ Wasser: 08031 365-2626“*

„(...) WEHRT EUCH!!!! Storniert die Abbuchungsaufträge der Wasserrechnungen.(...)“

Ein „Michi“ empfahl:

*„Auf dem Blog der Stadtwerke kann man übrigens Kommentare hinterlassen
;-) Oder man überschwemmt die mit Emails - irgendwelche Rechte muss man als Kunde doch noch haben.“*

Sehr erfolgversprechend sei dies nicht, meinte wiederum ein anderer User, weil sich Gesundheitsamt und Stadtwerke gegenseitig den Schwarzen Peter zuschieben würden:

„Nööö! In Rosenheim nicht! Da kann man sogar anrufen und bekommt keine Antwort! Die Stadtwerke sagen, sie dürfen die Chlorung nur auf Weisung des Gesundheitsamtes einstellen. Das Gesundheitsamt sagt, dass sie die techn. Begebenheiten der Stadtwerke nicht überprüfen können und somit die Chlorung nicht aufheben können. Es schiebt einer dem anderen den schwarzen Peter zu und keiner macht etwas. Schlimmer noch, KEINER fühlt sich dafür verantwortlich! Die sitzen das aus und warten was passiert.“

Wasserwerksunterstützer werden niedergemacht

Die wenig sachliche Argumentation vieler Forumsbeiträge rief auch Widerspruch hervor:

*„Es ist unglaublich, welche Undankbarkeit manche Menschen an den Tag legen. Wir haben, trotz der gefunden (geringen) Keimmenge eines der saubersten Trinkwasser der Welt. Und was die Chlorung betrifft: in südlichen Ländern wird permanent gechlort, da wird das der verweichlichte Rosenheimer wohl ein paar Wochen aushalten.
Es ist wirklich schlimm, wie weit das mit unserer Wohlstandsgesellschaft schon gekommen ist. Sind wir doch froh, dass wir sauberes Wasser haben, und auch minimalste Verunreinigungen durch Kontrollen entdeckt werden. Aber typisch dumber Wutbürger: Hauptsache hirnlos meckern als erst einmal richtig nachzudenken.“*

Der Beitrag provozierte umgehend einen Konter:

„ (...)Wenn Du keine Ahnung hast, dann verbreite solch eine Mist bitte erst gar nicht. Das sind Märchen!“

Begründet wurde diese Meinung mit der Belastung des Trinkwassers durch „Dünger, Biogasanlagen, Pestizide, Hormone, Medikamente, alte Rohrleitungen, Chemie!“ – und weiter:

*„Es werden ca. 30 Mio Pillen jeden Tag geschluckt!! Wer denkst du filtert das wieder aus dem Abwasser??
Niemand du Träumer!“ (...)
„DAS AUF PESTIZIDE, HORMONE UND MEDIKAMENTENRÜCKSTÄNDE erst gar nicht gemessen/ veröffentlicht. wird. Warum wohl?“*

Ein weiterer Konter eines anderen Forumgastes:

*„Gehaltsempfänger der Stadtwerke Rosenheim??????
Schon mal die Wirkungen von Chlor und Trichloraminen gegoogelt?????“*

Kritik an der Kommunikation der Stadtwerke

Ein sich als „kritischer Geist“ titulierender User versuchte dem Geschimpfe mit einigen klärenden Hinweisen zu begegnen – übte gleichzeitig aber auch Kritik an der Vorgehensweise der Stadtwerke:

„Da müssten aber alle die die Schwimmbäder von Rosenheim besuchen auf der Stelle tot umfallen, denn da ist die Chlorkonzentration um ein vielfaches höher. Auf die Dosis kommt es an und nicht auf den Stoff alleine. Wir sind hier in Deutschland sehr verwöhnt. In den allermeisten Ländern wird das Trinkwasser grundsätzlich aus Sicherheitsgründen gechlort und zwar mit einer Dosis die deutlich höher ist als in Rosenheim. Die Öffentlichkeitsarbeit der Stadtwerke hat sicher noch viel Spielraum für Verbesserungen und Kritik ist angebracht. Trotzdem nützt es niemanden hier verbal Amok zu laufen und objektiv nicht existierende Gefahren durch die moderate Chlorierung an die Wand zu malen. Sollten sich doch Fäkalkeime im Grundwasser befinden wäre keine Chlorierung unverantwortlich. Deshalb ist man erstmal vorsichtig. Warum die Stadtwerke erst nach relativ langer Zeit ein drittes Analyselabor eingeschaltet haben ist in den Augen vieler unverständlich. Hier wäre eine Aufklärung sicher hilfreich.“

Der Beitrag wurde wie folgt gekontert:

*„Selbstverständlich ist bei einem tatsächlichen Keimbefall der Einsatz von Chlor unumgänglich, aber :
- Haben wir überhaupt einen Keimbefall?
- Braucht man wirklich über 4 Wochen um das herauszufinden? Soweit ich weiß dauert die Anzucht der e.colli - Bakterien in einer Petrischale ca. 16- 24 Stunden!*

Und seine Mitmenschen einfach irgendeinem Gift (ich weiß, da scheiden sich die Geister) ⁶⁴ auszusetzen, weil man bereits im Vorfeld seine Hausaufgaben nicht gemacht hat, ist meines Erachtens unverantwortlich.“

Kritisiert wurde auch die Kommunikation der Stadtwerke – beispielsweise durch einen User mit dem Pseudonym „philodendron“:

*„Unplausibel ist vor allem die Information und die Kommunikation der Stadtwerke!
Da wird vierteljährlich ein buntes Werbeblatt, genannt >>Powerbladl<<, herausgegeben und an alle Haushalte verteilt. Da bekommt man, wie kürzlich, eine „wichtige Kundeninformation“. Diese beschränkt sich allerdings nur auf die Mitteilung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Strom und Gas, Abwasser, Fernwärme – nicht die geringste „Kundeninformation“ über die aktuelle Versorgungslage und –qualität des Wassers, das die SWRO liefern.
Liebe Stadtwerke RO, eure Kommunikation mit den Kunden ist dürftig, wenn nicht katastrophal!
Spätestens mit der „wichtigen Kundeninformation“ habt Ihr die Gelegenheit versäumt, dabei auch die Bezieher/innen Eures (Trink?-)Wassers flächendeckend zu informieren! Nicht alle Nutzer des mittlerweile und zum wiederholten Male verkeimten bzw. gechlorten Wassers lesen OVB, ovb-online oder RO24.
Fazit: Chance zur Information und zum Dialog verpasst!
Bin ja gespannt, was dann darüber im nächsten „Powerbladl“, dem Selbstbeweihräucherungsblatt der SWRO, drinsteht ...“*

Diese Meinung erfuhr Zustimmung:

„ (...) Man hört seit Wochen den selben Satz "wir chloren bis auf weiteres" und zwar mit einer solchen Gleichgültigkeit, dass man den Eindruck bekommt, dass sie sich ihrer Verantwortung das wichtigste Lebensmittel zu liefern überhaupt nicht bewusst sind!!! Wieso unternimmt nicht endlich jemand etwas gegen diese Farce??? (...) Wieso prüft nicht ein hiesiger Anglerverein die Wasserqualität, die haben mit Sicherheit mehr Ahnung!“

Unverständnis über die späte Einschaltung eines zweiten Labors

Die Wut der Kommentatoren steigerte sich noch, als bekannt wurde, dass die Stadtwerke erst vier Wochen nach den mikrobiologischen Erstbefunden ein zusätzliches Labor mit Kontrollbeprobungen beauftragt hatten. Damit sollte sichergestellt werden, dass es nicht zu weiteren Falsch-Positiv-Befunden kommen würde. Drei der wütenden Reaktionen im Internet an Stelle vieler ähnlicher Kommentare:

⁶⁴ gemeint waren Haloforme und andere chlororganische Verbindungen, die sich beim Chloren von DOC-haltigem Trinkwasser bilden.

„Herr Brühl, wir erklären Sie und die zuständigen Behörden jetzt schon für verrückt!!!, wenn Sie erst nach über 4 Wochen auf die Idee kommen, dass ein Labor selber kontaminiert!!!

Liegt doch auf der Hand wenn das andere Labor NULL Keime findet!!!

Ist Ihnen denn nicht klar was Sie 90.000 Bürgen zumuten, wenn Sie diese stinkene Brühe den Leuten ins Haus schicken??????????

Es ist eine absolute Frechheit wie Sie mit der Gesundheit der Bürger umgehen!!!!!!!!!!

Sie sollten sich schämen und sofort Ihren Rücktritt veröffentlichen!

Ober wer soll Ihnen glauben dass das Chlor unbedenklich auf unseren Organismus sein soll.“

„Welches mangelndes Verantwortungsbewusstsein hat den die STW Ro um Hr. Brühl und das zuständige Gesundheitsamt, wenn Sie dem Bürger diese stinkende Brühe über 4 Wochen ins Haus schicken und trinken lassen??????

Ein sofortiger Laborwechsel, nachdem Messfehler ja schon ganz zu Anfang vermutet wurden, wäre nur eine logische Konsequenz gewesen...

Man sieht wieder mal klar und deutlich wie sch.-egal es den zuständigen Behörden ist, was sie dem Bürgen zumuten!

Hauptasche teures Geld für die Brühe verlangen!

Die Gesundheit des Bürgers interessiert ja nicht.

Oder wer glaubt Chlor sei gesund für uns und unsere Umwelt???“

„Es ist eine absolute Frechheit, daß die günstigste, die am naheliegenste und auch die wahrscheinlichste Möglichkeit, daß die Keime im Labor kontaminiert worden ist, erst nach 4 Wochen geprüft wird!

Das hätte man längst parallel machen können!!!

Nach dem es ja förmlich danach Schreit, wenn ein Labor Keime, das andere Labor aber keinen einzigen Keim findet!!!

Welche Anfänger und Versager haben da eigentlich das Sagen???“

Wurde das Trinkwasser wochenlang völlig unnötigerweise gechlort?

Da offenbar trotz der Einschaltung eines zweiten Labors die Befunde nicht eindeutig waren, wurde gar ein drittes Labor mit der mikrobiologischen Bestandsaufnahme im Roh- und im Trinkwasser beauftragt. Misstrauen in die Verlässlichkeit der Probenahme war entstanden, „weil die mit Keimen belasteten Ergebnisse alle vom selben Labor stammen“, berichtete der lokale Privatsender „Radio Charivari“. Die Empörung bei den Usern resultierte daraus, dass nicht mehr ausgeschlossen werden konnte, dass aufgrund falscher Probenahme und/oder Analytik wochenlang das Trinkwasser völlig unnötig gechlort worden war. Darüber hinaus wurde der Verdacht geäußert, dass auch die vorhergehenden Kontaminationsereignisse in Jahr 2011 und im Juni 2013 in Wirklichkeit auf Falsch-Positiv-Befunde zurückzuführen sein könnten.

„Denn wenn es wirklich das Labor war, die Proben mit Keimen verunreinigten, war vor ein paar Monaten gar nicht das Hochwasser Schuld und wir hätte schon zum 3ten Mal die stinkende Brühe in unseren Leitungen, obwohl in Wirklichkeit, das Wasser gar nicht kontaminiert war!“

In einem weiteren Kommentar wurde Unverständnis geäußert, dass erst nach fünf Wochen ein drittes Labor zu Klärung der mikrobiologischen Befunde herangezogen worden war:

*„(...) Denn ein 3tes Labor erst nach 5 Wochen einzuschalten beweist schon genug, dass es den Verantwortlichen völlig egal ist wie schnell, wie gut und wie sehr im Sinne der Ro- Bürger gehandelt wird.
Es heist nur immer ; Es wird weiter gechlort !
Eine absolute Frecheit und jedesmal eine Watschn ins Gesicht für den gut zahlenden Bürger!
Treten Sie zurück Herr Brühl!!!! SOFORT!“*

Ein User versuchte die Relationen zurechtzurücken – im Hinblick darauf, dass die Einschaltung eines dritten Labors zwar 13 Leserkommentare provoziert hatte, dass sich aber zeitgleich 37 Kommentare der Asylbewerberproblematik widmeten:

*„Anscheinend interessieren sich die Rosenheimer/innen mehr für "Zwangsrontgen an Asylbewerber" als für ihr Trinkwasser - 37:13 Kommentare ...
Und wenn man dann noch dazu die ganzen xenophoben Kommentare liest, fragt man sich, was ist jetzt die größere "Bedrohung": Asylbewerber oder vergiftetes, ah, verkeimtes, oh nein, gechlortes Trinkwasser?“*

„Wildgehege“ der Stadtwerke im Wasserschutzgebiet?

Kritik wurde auch an der (vermeintlich) mangelnden Vorsorge im Wasserschutzgebiet geübt:

*„Die Brunnen in der Willingerau sind weiträumig eingezäunt, aber der Zaun hat zahlreiche große Löcher.
Ich habe selbst mehrfach Rehe innerhalb des Geländes gesehen - hält sich Herr Brühl dort eine Art Wildgehege?
Letzte Woche wurde auch direkt außerhalb des Zaunes noch Gülle ausgebracht. ?
Vielleicht sind das nahe liegenderen Ursachen für die Keime als Schlamperei beim Labor?!“*

Andere User führten die (vermeintliche) Kontamination eher auf Bauarbeiten zurück:

„Ich vermute durch die vielen Bauarbeiten an jeder Ecke wurde eine Leitung beschädigt. Das will man aber nicht zugeben, denn bis das Leck gefunden wird, das kann dauern bei der Vielzahl an Baustellen. Vielleicht wissen sie nicht einmal mehr wo sie überall gegraben haben. Heutzutage muss für jedes noch so kleine

Loch ein Bagger her, das da Leitungen verletzt werden ist schon vorprogrammiert.“

Diese beiden Kommentare verdeutlichen immerhin, dass sich einige Menschen in Rosenheim Gedanken um den Grund- und Trinkwasserschutz machen – was man durchaus positiv sehen kann.

Zum Vorwurf einer ungenügenden Vorsorge im Wasserschutzgebiet haben die Stadtwerke in ihrem Blog am 29.11.13 Stellung genommen:

„Die sehr vereinzelt Keimfunde“ hätten „keine Hinweise“ darauf geliefert, „dass Schutzgebiets-Anrainer gegen Auflagen verstoßen hätten, wie häufig in Internet-Kommentaren vermutet wurde“. Die Stadtwerke hätten trotzdem die Kontrollen in den Schutzgebieten verstärkt. „Zusätzlich soll der Zaun um das innerste Schutzgebiet gegen das Eindringen von Wildtieren ausgebaut werden.“ Ferner gaben die Stadtwerke bekannt, dass die Stadtwerke „entgegen früherer Pläne“, die UV-Anlage nun „dauerhaft“ - und nicht nur während potenzieller Gefährdungsperioden – betreiben wollten.

Schadenersatz für „Chlorwasser“!

Wie schon in den vorangegangenen Kontaminationsereignissen wurde auch im Oktober 2013 in den User-Kommentaren immer wieder Empörung darüber artikuliert, dass man als Trinkwasserkonsument wegen dem Abkochgebot und der Chlorung mit erhöhten Kosten konfrontiert sei:

1. Für den zusätzlichen Energiebedarf zum Abkochen des Trinkwassers – diesbezüglich verwiesen manche User zudem darauf, dass die Stadtwerke auch am zusätzlichen Strom- und Gas-Verbrauch verdienen würden.
2. Für den Einkauf von Flaschenwasser. Entsprechende Beschwerden gipfelten regelmäßig in der ultimativen Forderung, dass die Stadtwerke Schadenersatz leisten sollten.

Unter diesen Kostengesichtspunkten war es bedeutsam, dass *rosenheim24.de* am 13.11.13 unter der Überschrift **„Steigen jetzt die Wasserpreise in Rosenheim?“** folgendes berichtete:

„Die unendliche Geschichte der Suche nach der Ursache für die Keime im Rosenheimer Trinkwasser wird sich nicht negativ auf den Wasserpreis für die Verbraucher auswirken. Das betont der Geschäftsführer der Rosenheimer Stadtwerke, Götz Brühl. Der Preis bleibt stabil. Großer Kostenfaktor sei die Instandhaltung der Wasserrohre und nicht die laufenden Untersuchungen.“

Mit Dankbarkeit konnte der Stadtwerkechef bei den Usern aber nicht rechnen. Einzelne User nutzten die Debatte, um die Diskussion bis zum Themenkreis der öffentlichen Daseinsvorsorge im Allgemeinen auszuweiten:

„Wir freuen uns dass Dr. Brühl nicht vor hat die Preise zu erhöhen, eigentlich sollten wir Schadensersatz erhalten. In der freien Wirtschaft wäre die Position längst

neu zu besetzen, was natürlich der Aufsichtsrat, in diesem Falle Fr. Bauer⁶⁵ tun müsste. Leider erkennt man hier die öffentliche Hand die ja grundsätzlich für nichts Verantwortung übernimmt. Nur schade dass wir das Europäischen Begehren gegen die Privatisierung der Wasserwirtschaft unterstützt haben, denn schlechter als mit den Stadtwerken kann es wohl nicht mehr werden.“

Eine Serviceorientierung der Stadtwerke wollte auch ein weiterer User, dem möglicherweise die Unterschiede im Kündigungsstatus zwischen „Beamten“ und „Angestellten des Öffentlichen Dienstes“ nicht geläufig waren, nicht erkennen:

„Arroganz geht über Dienstleistung. Leider haben es in dieser Richtung die Stadtwerke nicht nötig. Sie sind ja Platzhirsch. Die Stadtwerke sind Dienstleister und Dienstleistung kommt von "Dienen" Das scheint den unkündbaren Pensionsempfängern abhanden gekommen zu sein.“

Und eine andere Kommentatorin fügte an:

„Wäre ja auch noch schöner, wenn wir jetzt auch noch mehr zahlen sollten für das blöde Chlorwasser. Ist ja nicht so, das wir ja eh schon drauf zahlen, weil wir jetzt zusätzlich Wasser kaufen. Auch wenn es für die Gesundheit unbedenklich ist, mag ich es nicht trinken und auch nicht meinen Kindern zumuten. Aber was sagt den nun der Herr Brühl zu den Forderungen nach einem Schadenersatz?“

Ähnlich artikuliert sich ein weiterer User:

„Vor 3 Wochen habe ich bereits eine Anfrage als EMail an die Stadtwerke gerichtet, wohin man die Rechnungen für die Ersatz-Trinkwasserbeschaffung schicken kann. Wie erwartet bekam ich keine Antwort. Dabei war es nicht als Scherz gemeint.“

Im Stadtrat von Rosenheim wurde der Wunsch nach Schadenersatz kontrovers aufgegriffen. Am 18.11.13 berichtete das Oberbayerische Volksblatt aus dem Gemeinderat:

„Auf kein positives Echo stieß Gabriele Leicht⁶⁶ mit ihrem Vorschlag, den Kunden der Stadtwerke für die Zeit, in der bei ihnen gechlortes Wasser aus dem Hahn fließt, einen Rabatt einzuräumen. Dazu bestehe kein Anlass, sagte CSU-Stadtrat Dr. Wolfgang Bergmüller. Das bezogene Wasser entspreche schließlich der Trinkwasserverordnung.“

Ein ähnlicher Bericht unter der Überschrift **„Kein Rabatt für Stadtwerkekunden“** auf rosenheim24.de fasste die damals aktuelle Sachverhaltslage am 18.11.13 wie folgt zusammen:

„Während die Stadtwerke weiter nach dem Ursprung der Keime suchen, wächst in der Bevölkerung der Unmut. Seit 2011 wird das Rosenheimer Trinkwasser wegen festgestellter Keime immer wieder gechlort. Der aktuelle Fall ist bereits der

⁶⁵ Frau Dr. Bauer ist die Oberbürgermeisterin der Stadt Rosenheim

⁶⁶ Gabriele Leicht ist die Vorsitzende der SPD-Fraktion im Gemeinderat von Rosenheim.

dritte in gut zwei Jahren. Der Ruf nach einer Entschädigung wird bei den Stadtwerke-Kunden immer lauter. “

„Wann hört verdammt noch mal, endlich das Chloren auf?“

Der zuvor genannten „Rabatt-Bericht“ auf *rosenheim24.de* führte dazu, dass mehr als 100 weitere User Kommentare auf der Internetplattform eingestellt wurden. Zunächst könnte man vermuten, dass die hohe Zahl der User-Kommentare ein Indiz dafür sein könnte, dass die Schadenersatz- bzw. Rabattfrage viele Trinkwasserkonsumenten bewegt hat. Tatsächlich beschäftigen sich die meisten Kommentatoren aber mit dem (vermeintlichen) Paradoxon, dass auch das dritte Labor keine Positivbefunde melden konnte – und dass das Gesundheitsamt trotzdem auf einer Fortführung der Chlorung beharrte.

„Nun hat auch das 3te Labor KEINE Keime gefunden, also liegt der Verdacht nahe dass das " seit Jahren von den STW Ro bevorzugte Labor" die Proben selbst kontaminiert hat!!!

Nun besteht aber noch das Gesundheitsamt darauf, dass sie die Chlorung nicht abstellen, wenn die STW RO nicht bekannt gibt wo die Keime herkommen!

So beisst sich die Katze in den Schwanz und das NUR:

WEIL WIR ABSOLUT UNFÄHIGE MENSCHEN an der Sache arbeiten

UND DAS ALLES ZU LASTEN DES RO-BÜRGERS der die stinkende BRÜHE seit Wochen im Haus hat...“ (...)

*WARUM WIRD WEITER GE-
CHLORT??“*

Nur wenige Kommentatoren äußerten Verständnis für die Stadtwerke – so insbesondere Herbert Borrmann:

„Besser die Stadtwerke prüfen super genau als dass tatsächlich noch was übersehen wurde. Außerdem kommt eine Freigabe vom Gesundheitsamt was anscheinend viele Schreiber noch nicht realisiert haben. Möchte den Aufschrei hören wenn in 2 Monaten noch was gefunden wird! Schade dass manche Leserbriefschreiber anonym mit Schmutz werfen ohne sich wirklich informiert zu haben.“

Da Herbert Borrmann im Aufsichtsrat der Stadtwerke Rosenheim sitzt, wurde ihm das sofort als Befangenheit vorgehalten – selbstverständlich anonym:

„Herr Borrmann, als Aufsichtsrat der Stadtwerke der von allen möglichen Sonderbehandlungen der Stadtwerke profitiert gelten Sie in keinsten Weise als neutrale Stelle“

Diese und weitere anonyme Vorhaltungen führten bei Herbert Borrmann zur Resignation:

Auf missverständliche Vergleiche besser verzichten

Außerordentlich schlecht bei den Usern kam der Hinweis des Stadtwerkechefs an, dass der größte Teil des gechlorten Trinkwassers ohnehin nur für Reinigungszwecke – und nicht zum Trinken - verwendet würde. Beim »chlorsensiblen« Teil der Bevölkerung kam die Botschaft im Sinne von „Chlorwasser ist bestens zum Putzen geeignet“ an. Nicht wenige sahen darin den unpassenden Versuch einer Verharmlosung – so beispielsweise die Reaktion einer „Christina“ auf dem Stadtwerke-Blog am 02.12.14:

*„Es ist sehr hübsch, dass Herr Dr. Brühl Chlorwasser “super” zum putzen findet. Ich nicht! Ich wasche mich auch selbst damit, habe ständig Chlor an der Haut, Chlordampf in der Nase und es graust mir unglaublich davor mein Gemüse, Salate etc.damit zu waschen.
Es reicht jetzt!“*

Auch auf *rosenheim24.de* hatten mehrere User verärgert auf den Hinweis des Stadtwerke-Geschäftsführers Bezug genommen. Die geharnischte Reaktion verdeutlicht, dass man bei solchen Hinweisen die Gefühls- und Gemütslage der Wasserwerkskunden beachten sollte. Im Zweifelsfall ist es besser, derartige Vergleiche zu unterlassen. Durch schiefe oder missverständliche Vergleiche steigert man unnötigerweise noch die Empörung der User.

„Eine sachliche Diskussion ist aber in diesem "Forum" anscheinend eh nicht möglich.“

Der Appell von Herrn Borrmann konnte auch nicht verhindern, dass den Stadtwerken alles Böse zugetraut wurde – so beispielsweise eine mutwillige Verschleierung der Belastung durch das gechlorte Wasser nebst schwerer Körperverletzung:

„Das Wasser ist gefährlich wer es trinkt kann Monate lang Durchfall haben ebenso Zahnfleischentzündungen vom Zähneputzen. Meine Familie litt Monatelang darunter die Informationspolitik der Stadtwerke lautet "erstmal nichts sagen" das Wasser ist schon Monatelang verunreinigt!!!“

Auf die Veröffentlichung einer Pressemitteilung der Stadtwerke zur gesundheitlichen Unbedenklichkeit der Chlorung am 25.10.13 erfolgten sogleich 27 Kommentare auf *rosenheim24.de*. So schrieb beispielsweise eine „zerozero“:

„Unbedenklich, ungefährlich ... ???? Warum gehen mir dann die Zimmerpflanzen ein ... Das Gewürzboard mag es auch nicht, da knicken auch schon die Spitzen ein.. bei 3 und noch 4 "andere" Pflanzen sind direkt gestorben - sind jetzt Kompost. also ich trink das nicht so aus der Leitung.“

Aufgrund eines Berichtes auf *rosenheim24.de* über die widersprüchlichen Analytikbefunde hatten sich bereits am 12.11.13 zahlreiche Kunden im Internetforum

von *rosenheim24.de* zu Wort gemeldet. Beklagt wurde u.a. der Verlust an Lebensqualität durch die andauernde Chlorung. Unverständnis wurde geäußert, warum das Gesundheitsamt darauf bestehe, dass die Chlorung weitergeführt werden müsse – wo doch durch die Einschaltung des zweiten Labors offenkundig sei, dass man bereits fünf Wochen auf der Basis von Falsch-Positiv-Befunden chloren würde.

Der Forumsbeitrag eines wie üblich anonymen Schimpfers ist repräsentativ für die Mehrzahl der Forumsbeiträge:

„Es ist eine Unverschämtheit wie Sie mit Ihren Kunden umgehen Herr BRÜHL!!!! Die Bürger mit einer nach Chlor stinkenden Brühe zu beliefern und erst nach über 4 Wochen zu prüfen ob es am Labor lag!!!! Wenn 2 versch. Messergebnisse vorliegen, ist das doch dann am wahrscheinlichsten, dass es am Labor lag!!! Ist es Ihnen denn völlig egal was die Bürger von Ro trinken, Ihren Babys geben, mit was sie sich die Zähne putzen und daß das ganze Bad nach Chlor stinkt!! Dann treten Sie zurück!!!!!! Versager!“

Als nach sieben Wochen immer noch gechlort wurde, reagierte eine „bayerin“ sauer:

„Wenn im ganzen November keine Keime gefunden wurde, dann hört, verdammt noch mal, endlich das chloren auf.“

Den wahrscheinlichen Grund für die Verkeimung – nämlich die Hanfdichtungen im Wasserhahn für die Probenahme – konnten zumindest einige der Diskutanten im *rosenheim24*-Forum nicht nachvollziehen:

„Ja, und die verkeimten Hanfdichtungen werden im November als Ursache entdeckt. Allerdings waren im November alle Proben keimfrei ?! Wie geht das denn??? Und hat jedes Labor einen eigenen Zapfhahn? Oder warum fand nur eines der Labore Keime?“

Rüder Ton in anonymen Internetforen

Der Schlagabtausch zwischen Gemeinderäten, die sich unter Klarnamen in dem Forum zu Wort meldeten und anonymen „Schimpfern“ führte auch zu Grundsatzdebatten, in wie weit man sich mit offenen Visier im Forum artikulieren sollte. Für die Nennung von Klarnamen sprach sich ein „Johannes S.“ aus, der aber selbst seinen Nachnamen nicht preis gegeben hatte:

„Wenn man solche Anschuldigungen erhebt, sollte man auch die Cojones in der Hose haben, seinen Namen zu nutzen. Aber sich hinet einem Gast zu verstecken, das ist eigentlich nur jämmerlich.“

Unter Pseudonym kam postwendend die Antwort, die das »argumentativ hochstehende« Niveau dieser Internetdebatten verdeutlicht:

„Und wo trägst du deine Turbohoden, bester Anonymous?“

Als sich am 29.11.13 die Chlorung nach sieben Wochen absehbar dem Ende zuneigte, versuchte ein „Raublinger“ mit einer Gegenpolemik die „Dauernörgler“ in die Schranken zu weisen:

„Die Dauernörglerei von paar Wohlstandsgestörten...Einigen ist anscheinend nicht mehr bewusst in welchem Wohlstand wir leben. Für euch scheint es ja eine völlig normale Pflicht zu sein, dass ihr eure Scheiße mit bestem Trinkwasser runterspült, eure Autos damit wascht. Und wenn dann auch noch die größte Sorge den Pflanzen gilt, hab ich wirklich das Gefühl dass einige nicht mehr ganz dicht sind. Und bevor hier paar Gscheidmeier zu irgendwelchen Anrufen oder sonst was aufrufen. ...Werdet aktiv, stellt euch in die Fußgängerzone und sammelt Unterschriften. Jeder der Unterschreibt entbindet die Stadtwerke und das Gesundheitsamt von deren Verantwortung. Jeder Unterzeichner haftet persönlich für gesundheitliche Schäden durch verkeimtes Wasser. Dann können wir ja sehen wer nur dumm labern kann, oder wer wirklich diese Verantwortung übernehmen will. Ich glaube nämlich nicht, dass sich einer der Verantwortlichen bei den Stadtwerken oder dem Gesundheitsamt um diese tägliche Belastung, Verantwortung und dummen Sprüchen einiger Dauernörgler reißt, oder sich gar einen Spaß daraus macht.“

Die Reaktionen kamen prompt:

*„Ich bin ja als Demokrat kein Freund von Beschneidungen oder/und Zensur, aber kann den "Raublinger" hier mal jemand zensieren, verwarnen oder besser noch sperren. Danke dafür, dass uns allen Beleidigungen/Verunglimpfungen etc. dann dadurch erspart bleiben!
Unglaublich was sich Menschen in der großen weiten Anonymität des www als Umgangston erlauben, und wenn man dann ein persönliches 4-Augen Gespräch sucht oder anbietet, dann pinkeln sie sich in die Hose.“*

Von einem „gast 3“ wurde „Raublinger“ ferner als „Holzkopf“ und als „armer, dummer Nichtwisser“ titulierte. Ein „gast“ meinte, „Raublinger“ folgenden Ratschlag geben zu müssen:

*„Solchen Menschen sollte man verbieten sich fortzupflanzen... Hoffentlich hast Du keine Kinder!!
Du armer verblödeter Mensch !“*

Die Antwort von „Raublinger“:

(...) „Ich denke mal dass du aus der Ecke dummes Kind aus der Gosse kommst...“

Die Replik von einem „gast mit fakten“:

*(...) „BIIST DU wirklich zu DOOF zu erkennen das mit dem BÜRGER KOM-
PLETT für DUMM VERKAUFT wird!!!
Lass solch dumme Kommentare und schau dir die WIRKLICHLEIT AN!“*

Daraufhin wieder ein Konter von „Raublinger“:

*„Ach, wieder mal ein lebensversager der die ganze Schuld bei allen anderen
sucht. (...). Kriech am besten wieder zurück unter die Fußmatte.“*

„Internet-Trolle sind Sadisten“ ...

... hat die STUTTGARTER ZEITUNG auf ihrer Wissenschaftsseite am 03.03.14 getitelt. Wer in den sozialen Netzwerken oft provokante und fiese Kommentare hinterlässt, weise deutlich negative Persönlichkeitsmerkmale auf – vor allem sadistische Neigungen würden dahinter stecken. Die Zeitgenossen, die im Internet gezielt sticheln und im Schutz der Anonymität mit extremen Sätzen provozieren, würden als „Trolle“ bezeichnet. Der „Troll“ weide sich daran, möglichst viel Empörung zu provozieren. Wer dem „Troll“ antworte, würde ihn „füttern“. Forscher der Universität Melbourne seien dem „Troll-Charakter“ mit einer Online-Befragung unter rund 1000 US-Amerikanern auf den Grund gegangen. Die Melbourne-Wissenschaftler hätten lt. STUTTGARTER ZEITUNG berichtet, dass solche Menschen „von ihrer dunklen Seite getrieben werden, dass sie häufig anti-sozial seien und mehr negative Eigenschaften besäßen als andere“. Vor allem würde sich bei den „Trollen“ ein Hang zum Sadismus zeigen, hätten die Psychologen im Fachblatt „PERSONALITY AND INDIVIDUAL DIFFERENCES“ geschrieben. Typisch sei „das Vergnügen am Zerstörerischen“. Eine Studie mit „Wikipedia-Trollen“ hätte zudem zu Tage gefördert, dass die „Trolle“ aus „Langeweile, Aufmerksamkeitsbedürfnis, Rache und Schadenfreude“ handeln würden.

„Die vier Charakteristika für Internet-Trolle sind: Aggression, Täuschung, Störung und der Erfolg dabei. Übrigens scheinen mehr Männer zum Troll zu werden: Sie bewegen sich öfter im Netz und legen dabei antisozialeres Verhalten an den Tag.“⁶⁷

Für Trolle gilt die Prämisse: „Trolle bitte nicht füttern!“. Selbst wenn man im Wasserwerk die Kapazität hätte, auf die als „Meinungsgülle“ empfundenen Angriffe der Trolle zu rea-

⁶⁷ Mit den verbalen Entgleisungen in Internetforen haben sich bereits zahlreiche Publizisten kritisch auseinandergesetzt. An Stelle vieler anderer sei auf BODO HOMBACH hingewiesen, der in einem Gastkommentar im HANDELSBLATT vom 25.04.14 mit dem anonymen Internet-Polemiker hart ins Gericht:

„Er schießt aus vollem Rohr, gut gedeckt durch einen Fantasienamen und ohne Rücksicht auf lästige Umgangsformen. Durch die Schießscharte des heimischen Bildschirms kann man die ganze Welt mit verbalem Schaum übergießen und sich selbst jeder Gegenwehr entziehen. Argumente sind selten, pointierte Meinungen ebenfalls. Viele Schreiber begnügen sich mit ihrer momentanen Befindlichkeit, schmettern diese aber mit der Wucht einer hohenpriesterlichen Verkündigung jedem vor die Füße, der sich nicht schnell genug wegklicken kann. Eines ist allen Schreihälsen gemeinsam. Sie haben das Zuhören verlernt. Sie haben es sich wegtrainiert wie ein lästiges Überbleibsel aus den Kindertagen politischer Kultur.“

Der Gastkommentar unter

<http://www.bodo-hombach.de/2014/04/25/handelsblatt-meinungsseite-zuhoeren-eine-wiederentdeckung/>

gieren, würde der Versuch eines „Dialogs“ mit den anonymen Trollen erfahrungsgemäß nur neue Angriffe provozieren.

User „*gast*“ fühlte sich bemüßigt, ebenfalls wieder zurückzuschlagen:

*„Uiiii ein gefährlichen Mensch.
BLÖD UND FRECH !!
schlimmer gehts ned... schnell weg von solchen Menschen!!!
und auch noch zuviel gechlortes Waser getrunken: macht noch Dümmer!“*

„*Raublinger*“ reagierte mit einer weiteren Polemik:

„Du wurdest doch als missglückter Laborversuch erzeugt, du müsstest doch am besten Wissen wie es bei Analysen in einem Labor hergeht.“

Hoher Wiederholungsfaktor der User-Kommentare

Die Zahl von mehreren 100 Forumsbeiträgen darf nicht zur Annahme verleiten, dass sich auch mehrere 100 verschiedene Personen zu Wort gemeldet hätten. Über die sechs Wochen der Chlorung waren es immer wieder die gleichen Personen, die sich an der Internet-Debatte beteiligt haben. Denn oft entwickelt sich ein Ping-Pong-Dialog zwischen zwei oder drei Personen. Hinter jeweils 100 Forumsbeiträgen stehen deshalb überschlägig geschätzt etwa 30 Personen – und nicht 100 Personen. Dies führt auch zu einer hohen Redundanz – d.h., dass sich über die Wochen hinweg viele Einträge ähnlich sind, weil „Argumente“ nur unwesentlich variiert immer wieder vorgetragen werden.

Wie verständlich sind die Antworten auf dem Stadtwerke-Blog?

Unter dem Motto „*Näher am Kunden dran*“ haben inzwischen zahlreiche Stadtwerke eigene Blogs eröffnet, um den Dialog mit den Kunden zu intensivieren.⁶⁸ Diese Blogs sind aber fast ausschließlich auf Energiebelange orientiert. Unter der Eingabe „*Wasserwerke Blog*“ oder „*Wasserversorger Blog*“ findet man keine tauglichen Treffer, die auf spezifische Blogs von Wasserversorgern hinweisen könnten.⁶⁹

Nach den Erfahrungen mit der „Publikumsresonanz“ auf die wochenlange Chlorung im Gefolge der Hochwasserschäden im Juni 2013 hatten die Stadtwerke Rosenheim für die Chlorung im Okt. und Nov. 2013 einen Blog eröffnet. Damit dürfte der Blog der Stadtwerke Rosenheim bundesweit einer der ersten Blogs sein, mit denen sich ein Wasserversorger der Nöte und Kümernisse seiner Kunden annimmt. In der Einleitung zu dem Blog schreiben die Stadtwerke u.a.:

⁶⁸ Unter der Eingabe „Stadtwerke Blog“ in eine Suchmaschine bekommt man zahlreiche Beispiele präsentiert.

⁶⁹ Eine allgemeiner formulierte Suchanfrage unter „*wasser blog*“ führt überwiegend zu Blogs von Herstellern und Anbietern von Trinkwassernachbehandlungsanlagen („Haushaltswasserfiltern“) – Recherche durchgeführt am 04.05.14.

„Auf diesem Blog ist aber auch Ihre Meinung gefragt: Wir stellen uns gerne Ihrer Kritik, Ihren Anregungen und Fragen. Wir werden versuchen, Ihnen schnellst möglich zu antworten.“

Dass es noch Spielraum bei der Verständlichkeit der Stadtwerke-Erklärungen nach oben gibt, zeigt der folgende „Schriftwechsel“ vom 02.12.13 auf dem Blog der Stadtwerke Rosenheim:⁷⁰

Ein/e „ytterbion“ hatte um Auskunft gebeten, warum ausgerechnet die beiden entscheidenden Proben zur letztendlichen Aufhebung der wochenlangen Chlorung für eine Analyse nicht tauglich gewesen sein sollen:

„Könnten sie bitte einmal genauer erklären, warum zwei der Trinkwasserproben nicht verwertbar sind?“

Die schon acht Minuten später eintreffende Antwort der Stadtwerke:

„Die beiden Trinkwasserproben haben die interne Qualitätskontrolle unseres Labors nicht erfolgreich durchlaufen und konnten daher nicht verwertet werden. Wir haben daraufhin neue Proben erheben müssen.“

40 Minuten nach diesem Erklärungsversuch meldet sich eine „Regina Krumpschmied“, die es genauer wissen will:

*„Und was heißt das genau? Warum haben haben sie die interne Qualitätskontrolle nicht erfolgreich durchlaufen???
Erklären sie es doch bitte so, dass es jeder verstehen kann!!!
Danke“*

Nach etwas mehr als zwei Stunden kommt die Antwort der Stadtwerke:

„Zertifizierte Labore verfügen über ein Qualitätsmanagement, das Fehler in der Analyse ausschließen soll. Im Rahmen dieses Verfahrens wurden zwei Proben nicht verwertet.“

Der Dialog bricht hier ab – man kann vermuten, dass „Regina Krumpschmied“ resigniert aufgegeben hat und sich ihren Teil über die Dialogbereitschaft der Stadtwerke denken wird ...

Wie schon am Anfang der Wiedergabe der Auswertung der Userkommentare erwähnt, wurden Tipp- und Rechtschreibfehler in den Zitaten nicht korrigiert und die Zeilenumbrüche größtenteils beibehalten. Damit soll die Authentizität der Forenbeiträge gewahrt bleiben.

⁷⁰ Der Blog der Stadtwerke Rosenheim kann unter <http://swroblog.wordpress.com/> abgerufen und abonniert werden.

Zerrüttete Beziehung: Wasserversorger klagen gegen Gesundheitsamt

Das hat es nach unserem Überblick in Deutschland noch nicht gegeben: Gleich zwei Wasserversorger haben ihr zuständiges Gesundheitsamt verklagt. Die Wasserversorger halten die Reglementierungen des Gesundheitsamtes wegen einer mikrobiologischen Beeinträchtigung des Trinkwassers für völlig überzogen und wollen die Auflagen des Amtsarztes nicht widerspruchsfrei hinnehmen. Unterstützung bekommt einer der Wasserversorger vom Karlsruher Technologiezentrum Wasser des DVGW. Die Bewertungen der mikrobiellen Belastung zwischen Versorger und Gesundheitsamt könnten widersprüchlicher nicht sein. Die Fronten zwischen den beiden Wasserversorgern einerseits und dem Gesundheitsamt andererseits sind so verhärtet, dass die Auseinandersetzung derzeit nur noch vor dem Verwaltungsgericht erfolgt. Der bislang beiseitselbst Disput lässt sich u.a. auch darauf zurückführen, dass die Trinkwasserverordnung (TVO) einigen Auslegungsspielraum beinhaltet. Solange die TVO breite Interpretationsmöglichkeiten bietet, steht zu befürchten, dass das vielerorts ohnehin gespannte Verhältnis zwischen Wasserversorgern und Gesundheitsämtern letztlich auch anderenorts vor dem Verwaltungsgericht landen könnte.⁷¹

Keimdurchbruch trotz UV-Entkeimung?

Was war passiert? 35 Kilometer südlich von München und einige Kilometer östlich des Starnberger Sees versorgen sich die Gemeinde Königsdorf und die Stadtwerke Geretsried aus dem gleichen Grundwasserleiter. Sowohl in Königsdorf als auch in Geretsried war es in den letzten Jahren „gelegentlich zu geringen“ mikrobiologischen Belastungen des Rohwassers gekommen – so die Lesart der Stadtwerke Geretsried. Dabei handelte es sich beispielsweise in Geretsried in einem Zeitraum von neun Jahren (seit 2006) um sechs Befunde mit fünfmal einem Einzigen und ein Mal mit 16 coliformen Keimen. 2013 wurde erstmals zweimal eine Enterokokke in den Proben festgestellt. Die Stadtwerke betonen ferner, dass E.coli „noch nie vorgefunden“ worden seien.

Das Gesundheitsamt hatte die Versorger im Herbst 2013 nach einem Befund im Netz aufgefordert eine Chlorung des Netzes vorzunehmen. Dieser Bitte kamen beide Versorger auch jeweils nach. Allerdings weigerte sich das Gesundheitsamt fortan nach gegebener Zeit einer Wiederaufhebung der Chlorung zuzustimmen und ersuchte die Versorger, eine Filtration einzubauen und bis zur Inbetriebnahme der Filtration die Chlorung aufrechtzuerhalten. Für den Fall, dass der Bitte des Amtsarztes nicht nachgekommen würde, würde das Gesundheitsamt eine Anordnung zum Filtereinbau erlassen und eine

⁷¹ Der Bericht über die Auseinandersetzungen zwischen Königsdorf und den Stadtwerken Geretsried auf der einen Seite und dem Amtsarzt auf der anderen Seite basiert auf der Auswertung der zahlreichen Artikel aus den Regionalausgaben der SÜDDEUTSCHEN ZEITUNG und des MÜNCHNER MERKURS (TÖLZER KURIER), die unter der Eingabe „Königsdorf Geretsried Trinkwasser“ bei Google auffindbar sind. Ferner wurden die Stellungnahmen und Pressemitteilungen der Gemeinde Königsdorf und der Stadt Geretsried sowie des Landratsamtes Bad Tölz auf deren jeweiligen Homepages berücksichtigt. Eine Vorversion dieses Berichtes wurde dem Amtsarzt sowie den Stadtwerken Geretsried zur kritischen Durchsicht zur Verfügung gestellt. Die dankenswerterweise vorgenommenen Anmerkungen und Kommentare der Stadtwerke und des Amtsarztes wurden in die vorliegende Version eingearbeitet.

Fortführung der Chlorung sowie dann zusätzlich das Abkochen des Trinkwassers anordnen.

Um die einwandfreie Beschaffenheit des Trinkwassers sicher zu gewährleisten, betreiben die Gemeinde Königsdorf (seit 2013) und die Stadtwerke Geretsried (seit 1999) UV-Anlagen, um eventuell vorhandene Keime im geförderten Rohwasser mit Hilfe von ultravioletem Licht (UV) abzutöten. Vor allem in Königsdorf konnten vereinzelt aber auch noch nach der UV-Entkeimung Bakterien im Trinkwasser nachgewiesen werden. Spätestens dann zeigte sich das Gesundheitsamt des Landkreises Bad Tölz-Wolfratshausen alarmiert. Die Einschätzung des zuständigen Amtsarztes, Dr. Franz Hartmann: Hosenträger allein reichen nicht, jetzt müssen zusätzlich auch noch zwei oder drei Gürtel her. Vor der UV-Anlage sollen die beiden Wasserversorger zusätzlich eine Ultrafiltrationsanlage installieren, obwohl das Wasser nach Angaben der Stadtwerke Geretsried stets hervorragend niedrige Trübungswerte ($< 0,1$ FNU) aufweisen würde. Und bis diese Membranfiltration installiert sei, müsse das Wasser in Königsdorf und in Geretsried gechlort und abgekocht werden. Die Auflagen, insbesondere dauerhaftes Chloren und Abkochen, wurden in Königsdorf und in Geretsried als völlig unverhältnismäßig empfunden. Man warf dem Gesundheitsamt „Panikmache“ vor. Die „unnötigen Anordnungen“ des Gesundheitsamtes würden die Bevölkerung „verunsichern“, gab die SZ am 15. Nov. 2013 die Positionierung in den Rathäusern von Königsdorf und Geretsried wieder.

Königsdorf und die Stadtwerke Geretsried klagten letztendlich, nach mehreren gescheiterten bzw. vom Gesundheitsamt zurückgewiesenen Versuchen einer Erörterung, vor dem Verwaltungsgericht München gegen die Anordnung aus dem Gesundheitsamt. Die sofort vollziehbare Anordnung war im Fall Geretsried ergangen, nachdem der Versorger erklärt hatte, der Bitte des Gesundheitsamtes auf Chlorung (6 Wochen nach dem Positivbefund) nicht länger freiwillig nachkommen zu wollen.

Königsdorf hatte schon Monate vor Geretsried Beschwerde gegen die sofort vollziehbare Anordnung eingelegt. Nicht nur das erstinstanzliche Verwaltungsgericht in München, sondern auch die oberste bayerische Gerichtsbarkeit, der Verwaltungsgerichtshof in München, stellten sich allerdings auf Seiten von Dr. Hartmann: Die sofortige Vollziehbarkeit der Anordnung wurde bestätigt. Für die Kläger hatte auch der VGH nach der Devise „Sicher ist sicher“ geurteilt, „da die tatsächliche Notwendigkeit von Chloren und Abkochen nicht ad hoc, sondern nur in der Hauptverhandlung zu klären sei“. Im Fall Geretsried steht ein Beschluss bzgl. des Antrages auf Aussetzung des sofortigen Vollzugs noch aus. Jetzt wartet man sowohl im Landratsamt als auch in Königsdorf und in Geretsried auf das Hauptsacheverfahren. Doch bis dahin wird erwartungsgemäß noch viel Zeit vergehen, da in Verwaltungsstreitsachen zurzeit bis zum Beginn der Verhandlung mit „Wartezeiten“ von mehr als einem Jahr zu rechnen ist. Mindestens bis dahin muss in den beiden Wasserwerken aber das Wasser gechlort und zusätzlich in Haushalten, Altenheimen, Kindertagesstätten, Restaurants usw. abgekocht werden – was zu wachsendem Verdruss führt. Dies ist in den Augen der beiden Versorger „eine unmögliche Situation“, da Abwarten bis zur endgültigen Klärung vor Gericht sowohl rechtlich (Zwang zum Bescheidvollzug) wie auch politisch (Unmut der Bevölkerung) so gut wie unmöglich sei.

Wie das Landratsamt seine Auflagen begründet

30.000 Menschen seien über den rigiden Kurs des Gesundheitsamtes „stinksauer“, hatte die CSU Ende Januar 2014 im Gemeinderat von Königsdorf erklärt. Die Menschen hätten endgültig genug vom gechlorten Trinkwasser. Und das Abkochgebot sei nicht über Monate hinaus praktikabel. Auf den wachsenden Unmut hatte der Landkreis am 16. Januar 2014 mit einer Pressekonferenz reagiert. Die geforderten Maßnahmen seien *„zum dauerhaften Schutz der Bevölkerung zwingend erforderlich“*. In der Pressekonferenz wurde u.a. erläutert, dass die Brunnen von Königsdorf und Geretsried weniger als 300 m auseinanderliegen würden. Die Brunnen würden das Wasser aus dem gleichen oberflächennahen Grundwasserleiter entnehmen. Und dieser im Schotter liegende Grundwasseraquifer sei prinzipiell vor mikrobiologischen Einträgen nicht zu schützen. Dazu sei die Humusaufgabe mit wenigen Dezimetern viel zu geringmächtig. Ferner würden *„konkurrierende Nutzungen“* mit dem Potenzial zu mikrobiologischen Einträgen innerhalb der 50-Tage-Linie liegen, so dass mit mikrobiologischen Durchbrüchen jederzeit gerechnet werden müsse. Hinzu komme, dass ein defekter Abwasserkanal das Einzugsgebiet der beiden Brunnen tangiere. Der Grundwasserleiter sei somit prädestiniert für Kontaminationen durch *„Keime, Protozoen sowie sonstige fäkale Einträge (Ausscheidungen von Wildtieren, Haustieren, unsachgemäße Düngungen, konkurrierende Nutzungen im Schutzgebiet)“*. Dies sei u.a. dadurch deutlich geworden, dass im Rohwasser des Brunnens in Königsdorf seit August 2012 wiederholt Fäkalkeime und am 9. Sept. 2013 Enterokokken sowohl vor als auch nach der UV-Anlage nachgewiesen werden konnten. Der fäkale Durchbruch am 9. Sept. habe deutlich gemacht, dass eine alleinige UV-Desinfektion *„nicht ausreichend wirksam“* sei.

In der zentralen Wasserversorgung der Stadt Geretsried seien seit dem 24. Oktober 2013 ebenfalls *„wiederholt“* Fäkalkeime (z. B. Enterokokken, coliforme Keime) nachgewiesen worden. Auch hier sei es am 6. November 2013 beim erstmaligen Nachweis von Enterokokken zu einem Durchbruch von Fäkalkeimen bei voll funktionsfähiger UV-Desinfektionsanlage gekommen: *„Enterokokken konnten am 06.11.2013 sowohl vor als auch unmittelbar nach der UV-Anlage festgestellt werden.“* Nach Überzeugung des Gesundheitsamtes seien Probenahme- und Analytikfehler auszuschließen. Bei dieser Probe, bei der zum ersten und einzigen Mal überhaupt zwei Enterokokken nach UV-Desinfektion festgestellt wurden, habe es sich allerdings nach Ansicht der Stadtwerke *„pikanterweise“* um eine Probe des Gesundheitsamtes gehandelt. Demgegenüber hätten knapp 100 Nachproben seitdem die Belastung nicht bestätigen können. Von einem *„wiederholten“* Auftreten von Fäkalkeimen im Netz könne somit keine Rede sein.

OB die vom Gesundheitsamt vorgenommene Einteilung „vor UV“ (Keimbefund vor der UV-Anlage) und „nach UV“ (Keimbefund im Netz) statthaft sei, wird von den Stadtwerken generell angezweifelt:

„Alle Belastungen im Netz – und damit im Trinkwasser - werden als „nach UV“ bezeichnet und dies vollkommen unabhängig von der tatsächlichen Stelle an der der Befund festgestellt wurde. Das heißt die Belastungen sind dann irgendwo im Netz! Dies hat, aufgrund der verschiedensten Eintragsmöglichkeiten, überhaupt keine Aussagekraft hinsichtlich der Wirksamkeit der UV-Anlage.“

Darüber hinaus seien die in der Auflistung aufgeführten Positivbefunde „Hochbehälter“ *„von überhaupt keiner Relevanz für die Trinkwasserversorgung gewesen“*, da es sich hier um Proben nach der Hochbehälterreinigung und vor der Wiederinbetriebnahme handeln würde. Natürlich habe man vor der Einbindung des Hochbehälters in den regulären Netzbetrieb den Behälter nochmals desinfiziert. Ähnlich würde es sich mit weiteren Positivbefunden „nach UV“ bzw. „im Netz“ verhalten. Für jeden einzelnen Befund im Netz würde es *„nachvollziehbare Erklärungen und Vermutungen“* geben. Die Stadtwerke würden deshalb zum Fazit gelangen, dass die vom Gesundheitsamt undifferenziert aufgelisteten Positivbefunde in einer Gesamtbetrachtung *„kein Handlungserfordernis im Hinblick auf die Errichtung einer Filtration und insbesondere der Notwendigkeit von Chloren und Abkochen bis dahin“* nach sich ziehen würde.⁷²

Ultrafiltration gegen Parasiten?

Das Gesundheitsamt argumentiert ferner, dass man mit engmaschigen mikrobiologischen Untersuchungen die Gefährdung der Trinkwasserkonsumenten in Königsdorf und in Geretsried nicht beherrschen könne. Weitere mikrobiologische Untersuchungen mit hoher Frequenz (wie von den Stadtwerken Geretsried im Rahmen der Ursachenforschung angeboten) seien *„nicht zielführend“*, da diese Untersuchungen an den *„sehr ungünstigen hydrologischen Verhältnissen“* im Grundwassergewinnungsgebiet der beiden Kommunen nichts ändern würden.

Der nach Ansicht des Gesundheitsamtes gehäufte Nachweis von Coliformen und Enterokokken lasse zudem befürchten, dass auch Parasiten (z. B. Cryptosporidien, Giardien) sowie Virenagglomeraten im Rohwasser vorkommen könnten. Damit sei ein Filtrationsschritt *„unumgänglich“*. Denn gegen die äußerst widerstandsfähigen Dauerformen von einzelligen Parasiten seien sowohl die Chlorung als auch - laut Gesundheitsamt - die UV-Desinfektionen nicht 100prozentig wirksam.

Auf Grund der Bewertung der Gesamtsituation sei es somit *„zwingend“* erforderlich, *„schnellstmöglich“* den Einbau eines entsprechenden Filters (Ultrafiltration) vor der UV-Desinfektion zu bewerkstelligen, damit *„Parasiten, Viren- und Bakterienagglomerate“* aus dem Rohwasser herausgefiltert werden könnten. Bis eine Ultrafiltrationsanlage installiert sei, müsse nicht nur die UV-Desinfektion weiter betrieben werde, sondern das Trinkwasser zusätzlich auch weiterhin gechlort und abgekocht werden. Das Gesundheitsamt postulierte in diesem Zusammenhang:

„Nur durch die Aufrechterhaltung einer möglichst hohen Desinfektionskapazität, das heißt durch UV-Desinfektion, Chlorung mit wirksamen Konzentrationen und das Abkochen kann das Risiko einer Erkrankung durch eingeschwemmte Krankheitserreger bis zum Einbau einer der UV-Desinfektion vorgeschalteten Filtrationsanlage nach dem Stand der Technik (> 0,1 Mikrometer) minimiert werden.“

⁷² Mitteilung der Stadtwerke Geretsried via E-Mail vom 29.04.14 an den Autor.

Die Chlorung müsse nach Einschätzung des Gesundheitsamtes auch deshalb weiter betrieben werden, weil Praxiserfahrungen gezeigt hätten, *„dass das Abkochen mittel- und langfristig nicht eingehalten“* würde. Gleichwohl müsse insbesondere wegen der Gefährdung durch chlorresistente Parasiten – insbesondere Cryptosporidien – der Bevölkerung immer wieder die *„zwingende“* Notwendigkeit des Abkochens verdeutlicht werden. Das als lästig empfundene Abkochgebot könne erst nach Einbau der Ultrafiltrationsanlage aufgehoben werden.⁷³

Königsdorf/Geretsried: Stadtwerke wehren sich gegen Gesundheitsamt

Am 21. Febr. 2014 waren die Stadtwerke Geretsried zum Gegenangriff angetreten. Die Pressemitteilung der Stadtwerke ließ ziemlich unverblümt durchblicken, dass man Dr. Franz Hartmann vom Gesundheitsamt als Behördenvertreter einstufte, der mit seinem Dogmatismus und seinen rigiden Auflagen die notwendige Einzelfallbetrachtung vermissen lasse und dessen Kenntnisse zur UV-Desinfektion zudem nicht mehr auf der Höhe der Zeit seien. Um die als nicht sachgerecht und als völlig überzogen empfundenen Auflagen des Gesundheitsamtes zu kontern, hatten die Stadtwerke Geretsried die Expertise des Technologiezentrums Wasser (TZW) eingeholt. Das TZW in Karlsruhe ist als eine Einrichtung der Deutschen Vereinigung des Gas- und Wasserfaches (DVGW) sozusagen das Wasserforschungszentrum der deutschen Trinkwasserversorgungsunternehmen.

Das TZW war von den Stadtwerken Geretsried beauftragt worden, eine Beurteilung des Roh- und Trinkwassers in Geretsried vorzunehmen. Ferner sollte das TZW die getroffenen Anordnungen des Gesundheitsamtes (Chloren, Abkochen, Filtration) bewerten. Auf der öffentlichen Sitzung des Verwaltungsrates der Stadtwerke Geretsried am 19.02.2014 wurden von Frau Dr. Beate Hambsch, Leiterin der Abteilung Mikrobiologie des TZW, die Ergebnisse der vorgenommenen Begutachtung des Geretsrieder Trinkwassers vorgestellt. Lt. der Mitteilung der Stadtwerke vom 21.02.14 sei das TZW zu dem Ergebnis gekommen, dass es in Geretsried keine Indizien geben würde, die Hinweise auf das Vorkommen von Parasiten im Grundwasser liefern könnten. Weiterhin habe das TZW *„unmissverständlich“* bestätigt, *„dass eine UV-Desinfektion - wie von den Stadtwerken seit 1999 eingesetzt - entgegen der Behauptungen des Gesundheitsamtes zuverlässig zur Desinfektion wirksam ist, auch gegen die vom Gesundheitsamt befürchteten Parasiten“*. Die generelle Wirksamkeit der UV-Bestrahlung gegenüber Parasiten sei ab 1998 durch zahlreiche internationale Studien belegt worden. Die Anerkennung, dass die UV-Desinfektion *„zuverlässig“* Parasiten inaktiviere, habe 2011 letztendlich auch in die Leitlinien der Weltgesundheitsorganisation (WHO) Eingang gefunden. Weil insgesamt *„nur eine sehr geringe mikrobiologische Belastung des Rohwassers“* erkenn-

⁷³ Die Medienunterlagen des Gesundheitsamtes können auf der Homepage des Landratsamtes unter <http://www.lra-toelz.de/index.php?id=2702> abgerufen werden (runterscrollen bis zum 14.01.2014).

Ein Fünf-Minuten-Video, in dem Amtsarzt Dr. Franz Hartmann die Auflagen erläutert, findet sich unter http://www.youtube.com/watch?v=djQo6r_NgnI&feature=youtu.be/

bar sei, sei „eine filtrative Aufbereitung des Wassers, wie vom Gesundheitsamt angeordnet, nicht erforderlich“. Deshalb betonten die Stadtwerke, dass die „Maßnahmen des Gesundheitsamtes nicht angemessen“ und „nicht erforderlich“ seien. Und weil sich das Geretsrieder Trinkwasser „seit dem 7. Nov. 2013 wieder in einem einwandfreien, 100% der Trinkwasserverordnung entsprechenden Zustand befinde“, gebe es auch keinen Grund, das Trinkwasser weiterhin abzukochen:

„Ein Grund für das angeordnete Abkochen des Wassers sei nicht erkennbar. Zum einen gäbe es keine Anzeichen für die behauptete Parasitenbedrohung und zum anderen bestehe eine wirksame Sicherheitsbarriere durch die UV-Anlage.“

Laut TZW würde das vom Gesundheitsamt angeordnete Chloren zudem nicht den Vorgaben der Trinkwasserverordnung und dem DVGW-Regelwerk entsprechen. Insofern könne auch auf das „nicht situationsgerechte“ Chloren des Trinkwassers verzichtet werden. Die Mitteilung der Stadtwerke schließt mit der Bemerkung, dass man die Bewertung durch das TZW „samt einiger dem Gesundheitsamt offensichtlich unbekannter Tatsachen“ der Klagebegründung der Stadtwerke beigefügt habe – und weiter:

„Auf jeden Fall sollte das Ergebnis der Begutachtung nun dazu beitragen, dass das Gesundheitsamt seinen auf meist 15 Jahre alten Erkenntnissen ruhenden Standpunkt (...) kritisch überprüft. (...) Falls kein fachlicher Konsens und kein adäquates gemeinsames Vorgehen gefunden werden kann, wird wohl leider erst die Gerichtsentscheidung einen Weg weisen können.“⁷⁴

VGH München bestätigt Sofortvollzug

Den vorgebrachten Einwänden und einer Ablehnung einer „freiwilligen“ Fortführung der angeordneten Maßnahmen durch die Gemeinde Königsdorf und die Stadtwerke Geretsried war das Landratsamt mit dem Hinweis auf die sofortige Vollziehbarkeit der Anordnungen begegnet.

Bereits Ende Okt. 2013 hatte das Verwaltungsgericht München in einer Eilentscheidung das Begehren der Gemeinde Königsdorf auf Aussetzung des Sofortvollzugs abgelehnt. Dies hatte Königsdorf veranlasst, sich an die nächste Instanz – den bayerischen Verwaltungsgerichtshof (VGH) in München – zu wenden.

⁷⁴ Die Mitteilung der Stadtwerke kann auf der Homepage von Geretsried unter www.geretsried.de

unter „Aktuelles“ heruntergeladen werden (rückwärts bis zum 21.02.14 scrollen).

Der vom Gesundheitsamt postulierten Gefährdung durch Parasiten auf der Rohwasserseite wurde von den Stadtwerken Geretsried in einer Mitteilung via E-Mail am 29.04.14 noch ein Mal entschieden widersprochen:

„Gespiegelt an sämtlichen Regelwerken und Empfehlungen liegt nur eine geringe mikrobiologische rohwasserseitige Belastung vor. Anzeichen für eine Parasitenbelastung konnten nicht erkannt und auch noch nie festgestellt werden (nie E.Coli, nie Clostridium perfringens, zum ersten Mal überhaupt jeweils 1 Enterokokke).“

Die Gemeinde hatte vor beiden Instanzen unter anderem damit argumentiert, dass nur eine einmalige Messung nach der UV-Anlage positive Werte ergeben habe. Wegen einem einmaligen Ausreißer sei es nicht angemessen, den Einbau einer kostenaufwendigen Ultrafiltrationsanlage zu verlangen. Am 18. Februar 2014 hatte der 20. Senat des VGH ohne mündliche Verhandlung entschieden, dass bis zur gerichtlichen Klärung der Notwendigkeit des Einbaus einer Filtrationsanlage ein dauerhaftes Chlorieren und Abkochen aus Vorsorgegründen nicht zu beanstanden sei. Die Kosten für das Verfahren habe die Gemeinde Königsdorf zu tragen. In dem Urteil mit dem Az. 20 CS 13.2418 vom 18. Jan. 2014 heißt es u.a., dass bereits „*ein durch Tatsachen erhärteter Verdacht*“ für eine Gesundheitsgefährdung das zuständige Gesundheitsamt „*zum Einschreiten befugte*“. Der VGH setzte sich insbesondere mit dem Argument der Gemeinde auseinander, dass sich nur ein Mal ein Positivbefund nach der UV-Entkeimung ergeben habe. Diese Begründung zur Aussetzung des Sofortvollzugs, sei „*nicht geeignet*“, die vom Gesundheitsamt angeordneten Maßnahmen zum Chlorieren und Abkochen „*in Frage zu stellen*“. Die bakteriologischen Positivbefunde hätten gezeigt, dass das Trinkwasser nicht mehr den Vorgaben der Trinkwasserverordnung (TVO) entsprechen würde. Die Befunde der letzten Monate würden weiterhin zeigen, dass „*jederzeit*“ weitere Bakterien bis in das aufbereitete Trinkwasser durchbrechen könnten – und weiter:

„Die zur Desinfektion eingebaute UV-Anlage kann Reinheit des Wassers nicht zuverlässig gewährleisten und sie ist nicht in der Lage, eine Verunreinigung mit Fäkalkeimen und damit den möglichen Eintrag von Krankheitserregern zu verhindern.“

Dies würde sich auch daraus ergeben, dass in Geretsried die UV-Desinfektion einen Keimdurchbruch ebenfalls nicht verhindern konnte. Josef Niedermaier, Chef im Landratsamt von Bad Tölz sieht mit der VGH-Entscheidung die konsequente Haltung des Landratsamtes bestätigt:

„Uns ist sehr wohl bewusst, dass die angeordneten Maßnahmen Beeinträchtigungen und Erschwernisse für die Bürger bedeuten. Es geht uns aber einzig und allein um den Gesundheitsschutz der Bevölkerung und um eine sichere, gesunde Wasserversorgung. Dass wir dabei besonders das Wohl von Kleinkindern und älteren Mitbürgerinnen und Mitbürgern im Vordergrund sehen, sollte eigentlich allen Beteiligten nachvollziehbar sein.“

Herrscht der Notstand?

Da die Chlorung den Trinkwasserkonsumenten sauer aufstößt, das Abkochgebot in vielen Haushalten nicht mehr befolgt wird und in öffentlichen Einrichtungen (Arztpraxen, Kindergärten, Altersheime) sowie in Restaurants, Kantinen usw. auf Dauer nur schwer durchzuhalten ist, suchen die Stadtwerke Geretsried und die Gemeinde Königsdorf nach Alternativen. Da ohnehin ein Notverbund mit der Wasserversorgung in München besteht, würde es sich anbieten, diesen Notverbund zu aktivieren. Wenn die Stadtwerke München das Trinkwasser liefern würden, könnte man auf die wenig schmackhafte Chlorung und das aufwendige Abkochen des Trinkwassers verzichten. Für den Umstieg

auf die Münchener Wasserressourcen gibt es allerdings einen Haken. In der wasserrechtlichen Erlaubnis für die Grundwasserentnahmen der Stadtwerke München ist vermerkt, dass die Grundwasserförderung exklusiv für München genehmigt wurde – und dass selbst eine befristete Weiterlieferung an benachbarte Gemeinden nur im Notfall in Frage komme. Das Gesundheitsamt Bad Tölz müsste also einen Notstand erklären, um die Einspeisung von Münchener Trinkwasser in das Geretsrieder Leitungsnetz auf eine rechtlich einwandfreie Basis zu stellen. Dr. Franz Hartmann, Amtsarzt im Landratsamt, weigert sich jedoch, diesen Notstand zu erklären. Denn von einem Notfall könne keine Rede sein. Wasser stehe in Geretsried und Königsdorf in Hülle und Fülle zur Verfügung. Man müsse es eben »nur« chloren und abkochen. Da Geretsried und Königsdorf im Landratsamt Bad Tölz auf kein Entgegenkommen rechnen können, haben sich die Stadtwerke Geretsried an das Landratsamt in Garmisch-Patenkirchen gewandt. In diesem westlich angrenzenden Landkreis liegen die Grundwasserfördergebiete der Stadtwerke München, In Geretsried hegt man die Hoffnung, dass das dortige Landratsamt - im Gegensatz zur „Notfallverweigerung“ im Gesundheitsamt Bad Tölz - für Geretsried eine Notfallsituation attestieren könnte. Dann könnte man die Schieber zum Netz der Stadtwerke München völlig legal öffnen.⁷⁵ Im Gemeinderat von Königsdorf vertritt man die Meinung, dass die „Notfallverweigerung“ aus dem eigentlich zuständigen Gesundheitsamt in Bad Tölz die Menschen verunsichere.

„Der Bürger, so der CSU-Fraktionsvorsitzende Sebastian Seidl in der Sitzung, könne dies nicht nachvollziehen. Entweder sei das Trinkwasser wirklich so schlecht und das Landratsamt nimmt mit der Notfallverweigerung die Gefährdung der Bevölkerung in Kauf. Oder das Problem Trinkwasser sei nicht so dramatisch und gesundheitsgefährdend, so dass die Anordnung nur als Druckmittel auf die Gemeinde zu verstehen sei. (...) Hier werde mit den Gefühlen der Leute gespielt. Das Abkochen bedeute eine große Belastung. Besonders schwierig sei die Lage für die Menschen, die sich zu Hause um Kranke oder Schutzbefohlene kümmern“;

berichtete der Münchner Merkur am 30.01.14 über die Positionierung in der CSU – eine Positionierung, die nach Angaben der Zeitung auch in den anderen Fraktionen im Königsdorfer Gemeinderat geteilt wurde.

Das Landratsamt Garmisch-Partenkirchen hat mittlerweile unabhängig von der Bewertung des Landratsamtes Bad Tölz-Wolfratshausen ein Kontingent von 500.000 m³ für die Stadt Geretsried bewilligt, da man im Landratsamt Garmisch-Partenkirchen ein dauerhaftes Chloren und Abkochen als Notfall erachtet. Die Nutzung des Notverbundes sei damit gerechtfertigt. Allerdings verhelfen 500.000 Kubikmeter Geretsried nur für einige Monate über die Runden. Dann würde sei man erneut der vom Gesundheitsamt angeordneten Zwang zum Abkochen und Chloren ausgesetzt.

⁷⁵ Sollte man in Garmisch-Partenkirchen tatsächlich einen Notstand in Geretsried anerkennen, wird das sicherlich nicht dem kollegialen Verhältnis zwischen den beiden benachbarten Gesundheitsämtern dienlich sein – Anm. des Autors

Zu viel Interpretationsspielraum in der TVO?

Mit der Auflage, das Wasser in Geretsried zu Chloren, Abzukochen, mit UV-Licht zu behandeln und dann auch noch eine Ultrafiltration einzubauen, habe nach Ansicht der Stadtwerke Geretsried das Gesundheitsamt „vorschnell“ die falschen Konsequenzen gezogen. Jan Dühning, Vorstand der Stadtwerke, habe lt. SZ vom 15.11.13 argumentiert, dass „im Regelfall“ nach einer auffälligen Probe [mit Coliformen] „nicht sofort“ gechlort werden müsse:

„Vielmehr komme es darauf an, die Probe zu interpretieren und ihre Relevanz abzuschätzen. Zudem würden Referenzproben genommen, um zu sehen, ob es sich um einen Zufallsfund handle oder ob die Probe vielleicht verunreinigt worden sei - entweder schon bei der Entnahme oder später im Labor.“

Dr. Franz Hartmann, Leiter des Amts für Humanmedizin, hatte demgegenüber darauf gepocht, dass es seine Aufgabe sei, „auch die Schwächsten zu schützen: Schwangere und Säuglinge, alte Menschen und andere, deren Immunsystem geschwächt ist“.

Wird in Königsdorf und Geretsried also das Vorsorgeprinzip ohne Sinn oder Verstand auf die Spitze getrieben – oder werden die Vorgaben der Trinkwasserverordnung und des Bundesinfektionsschutzgesetzes sachgerecht umgesetzt? Legitimiert wird der Vorsorge- und Besorgnisgrundsatz in § 4 (1) der Trinkwasserverordnung, wo es heißt:

„Trinkwasser muss so beschaffen sein, dass durch seinen Genuss oder Gebrauch eine Schädigung der menschlichen Gesundheit insbesondere durch Krankheitserreger nicht zu besorgen ist.“

Und in § 5 (1) wird bestimmt:

„Im Trinkwasser dürfen Krankheitserreger (...), die durch Wasser übertragen werden können, nicht in Konzentrationen enthalten sein, die eine Schädigung der menschlichen Gesundheit besorgen lassen.“

In Abs. 4 wird zudem ein „Minimierungsgebot“ festgeschrieben:

„Konzentrationen von Mikroorganismen, die das Trinkwasser verunreinigen oder seine Beschaffenheit nachteilig beeinflussen können, sollen so niedrig gehalten werden, wie dies nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik mit vertretbarem Aufwand unter Berücksichtigung von Einzelfällen möglich ist.“

Nach § 9 (1) hat das Gesundheitsamt bei Bekanntwerden von Grenzwertüberschreitungen „unverzüglich zu entscheiden, ob dadurch die Gesundheit der betroffenen Verbraucher gefährdet ist (...)“. Ferner hat das Gesundheitsamt nach Abs. 4 bei Grenzwertüberschreitungen „unverzüglich“ anzuordnen,

„dass unverzüglich die notwendigen Maßnahmen zur Wiederherstellung der Trinkwasserqualität getroffen werden und dass deren Durchführung vorrangig ist.“

Die Dringlichkeit dieser Maßnahmen richtet sich nach dem Grad der Gefährdung der menschlichen Gesundheit und der öffentlichen Sicherheit.“

Basierend auf dem Besorgnisgrundsatz gibt die TVO dem Gesundheitsamt also eine starke Position – und zwar schon seit der ersten Trinkwasserverordnung von 1976.

Als in den 70er Jahren über die Grundzüge der TVO debattiert worden war, ging man davon aus, *„dass die Gesundheitsämter über fachlich qualifizierte Mitarbeiter verfügen, die im Einzelfall eine Lösung mit Augenmaß ermöglichen“.*⁷⁶

Die von den „Vätern der TVO“ gewollt starke Stellung des Amtsarztes spiegelt sich auch in dem VGH-Urteil mit der uneingeschränkten Bestätigung des Sofortvollzugs wider. Im Hinblick auf das jetzt noch anstehende Hauptsacheverfahren wird es wohl darum gehen, ob es den *„allgemein anerkannten Regeln der Technik“* entspricht, eine UV-Desinfektion um eine vorgeschaltete Ultrafiltrationsanlage zu ergänzen. Ferner kann diskutiert werden, ob eine millionenteure Ultrafiltrationsanlage dem in § 5 (4) genannten *„vertretbaren Aufwand“* entspricht. Außerdem wird sich das Hauptsacheverfahren möglicherweise auch der Frage widmen, ob die ebenfalls in § 5(4) genannte Berücksichtigung des Einzelfalls bei den Überlegungen des Gesundheitsamtes ausreichend reflektiert worden ist. Sowohl Königsdorf wie auch die Stadtwerke Geretsried argumentieren nach dem Motto: Einmal ist keinmal. Wenn nur ein Mal ein Keimdurchbruch bei einer UV-Anlage festgestellt worden ist und alle nachfolgenden Analysen diesen Keimdurchbruch nicht bestätigen konnten, dann sei es doch völlig übertrieben, die Installierung einer derart teuren Filtration anzuordnen. Die Trinkwasserverordnung enthält keine Angaben, wie viele Probenahmen nach einem Positivbefund negative Ergebnisse zeigen müssen, um von einer Chlorung und einem Abkochgebot sowie von noch weitergehenden Aufbereitungsaufgaben absehen zu können. Wenn in diesem Sinne das TZW lt. Stadtwerken Geretsried damit argumentiert, dass ohnehin nur eine *„sehr geringe mikrobiologische Belastung des Rohwassers“* erkennbar sei, kann das Gesundheitsamt dagegen halten, dass das Wassereinzugsgebiet der Brunnen von Königsdorf und Geretsried aufgrund der ungünstigen Hydrologie prinzipiell nicht schützbar sei. Insofern entspreche es dem weitreichenden Besorgnisgrundsatz zusätzlich zum Hosenträger auch noch einen Gürtel – bzw. gleich mehrere Gürtel - vorzuschreiben. Auch wir sind gespannt, wie das Verwaltungsgericht München die Trinkwasserverordnung im Fall von Geretsried und Königsdorf auslegen wird. Wobei das Urteil weit über Königsdorf und Geretsried hinaus Bedeutung haben wird. Denn auch andernorts stimmen Wasserversorger und Gesundheitsämter bei der Exegese der Trinkwasserverordnung nicht überein – was immer wieder zu vielfältigen Konflikten führt. Ganz zu schweigen vom Verdruss der Trinkwasserkonsumenten, die in Königsdorf seit eineinhalb Jahren gechlortes Wasser „genießen“ müssen und die in Geretsried bis zur eventuellen Inbetriebnahme einer Ultrafiltration das Trinkwasser noch eineinhalb Jahre lang abkochen müssen.

⁷⁶ Schriftliche Mitteilung via E-Mail vom 16.03.2014 von Prof. Dr. Andreas Grohmann, ehemals Mitglied der Trinkwasserkommission, an den Berufsverband Hygieneinspektoren Baden-Württemberg e.V.

„Gezielte Zermürbungstaktik“ des Gesundheitsamtes?

Bei dem Disput zwischen Königsdorf & Geretsried sowie dem Gesundheitsamt in Bad Tölz drückt offenbar auch die Kommunikationspolitik des Landratsamtes auf die Stimmung. Vor allem in Königsdorf wird die fortgesetzte „*Gesprächsverweigerung*“ des Leiters des Gesundheitsamtes, Dr. Franz Hartmann, kritisiert. „*Die Verweigerung ist der eigentliche Skandal*“, wird Bürgermeister Anton Demmel im Münchner Merkur vom 26.02.14 zitiert. Mehrere Ratsmitglieder im Gemeinderat von Königsdorf vertreten die Auffassung, „*dass das Verhalten den Verdacht nähre, dass der Gesundheitsamtschef etwas zu verbergen habe. Vermutet wurde auch eine gezielte Zermürbungstaktik*“, schrieb der Münchner Merkur. Und die SZ merkte am 15.11.13 an, dass man nach Ansicht des Bürgermeisters „*die Sache bei einem Expertengespräch (hätte) regeln können. Dem habe sich Hartmann verweigert*“. Besonders ärgere sich der Königsdorfer Bürgermeister, dass ihm und seiner Verwaltung Fahrlässigkeit vorgeworfen wurde. „*Wir trinken alle dieses Wasser, auch meine Familie*“, sagt er. „*Herr Hartmann trinkt es nicht.*“ Königsdorf habe sich mehrmals bemüht, einen „Runden Tisch“ zu Stande zu bringen. Man habe das zuständige Ministerium, das TZW und das Gesundheitsamt einladen wollen. Beim Gesundheitsamt habe man aber nur die Auskunft bekommen: Alles was gesagt werden musste, sei bereits gesagt worden. Und dem VGH-Urteil sei ohnehin nichts mehr hinzuzufügen. Kritisiert wird in Königsdorf auch der Landrat, der sich bislang nicht in Königsdorf habe blicken lassen.

„Sinnfreier Gang durch alle Instanzen“?

Die ohnehin nur wenigen Leserkommentare auf der Homepage des Münchner Merkurs sind sicher nicht repräsentativ für die Stimmung in der Bevölkerung der beiden Kommunen – aber gewisse Einblicke in die Meinungen der betroffenen Trinkwasserkonsumenten lassen sich trotzdem ablesen. So beschwerte sich ein Leser am 27.02.2014:

„Sowohl Geretsried als auch Königsdorf machen momentan starrsinnige Politik gegen die Gesundheit der eigenen Bürger ... da freuen sich nur die Rechtsanwälte über den sinnfreien Gang durch alle Instanzen. Wenn nicht eh bald Wahl wäre, müsste man wegen grober Pflichtverletzung über ein Amtsenthebungsverfahren für beide Bürgermeister nachdenken!“

Und ein anderer Leser kommentierte am 26.02.2014:

„Diese Diskussionen, wer jetzt recht hat, helfen keinem weiter! Wir Bürger brauchen nach zwei Jahren Dreck-Chlorwasser endlich wieder Trinkwasser! Es ist eine Zumutung. Die Kinder werden krank, die Haut leidet und das Abkochen geht mächtig ins Geld! ES REICHT!!! Ein Trauerspiel was hier passiert!“

In einem Leserbrief in der gedruckten Ausgabe des Münchner Merkurs hat sich ein Apotheker aus Geretsried auf die Seite des Wasserversorgers geschlagen und den Amtsarzt frontal angegriffen: Der namentlich angesprochene Dr. Hartmann hätte mit seinen Anordnungen für „*Verunsicherung und teilweise für Hysterie*“ gesorgt. Wenn sich der

Amtsarzt noch an sein mikrobiologisches Praktikum als Student erinnern würde, dass wüsste er, „*wie leicht es bei der Probenahme zu Fehlern*“ komme könne. Ebenso solle sich der Amtsarzt „*an die Grundlagen der Statistik*“ erinnern, wenn er negative und positive Analysenbefunde bewerte – und weiter:

„Wenn Ihnen das noch nicht genügt, dann lesen Sie einmal das Arzneibuch. Dort wird genau vorgegeben, wie viele Proben wiederholt werden sollen, wenn einmal Keime auftreten. Die Ergebnisse der Geretsrieder Trinkwasserproben liegen hier bei weitem im Bereich der Unbedenklichkeit. (...) Also lösen sie sich von rein bürokratischen Anordnungen, die einem schon fast schikanös erscheinen.“

Vernachlässigung der Vorsorge im Einzugsgebiet?

Letztlich lässt sich die Eskalation der Auseinandersetzungen in Königsdorf und Geretsried wohl auch darauf zurückführen, das in den letzten Jahrzehnten die Vorsorge im Einzugsgebiet der eng benachbarten Trinkwasserfassungen der beiden Gemeinden zu kurz gekommen ist. „*Diese Vorsorge im Einzugsgebiet wird auch als multiples Barrierensystem bezeichnet. Dies ist der Schlüssel für Trinkwasser ohne Chlor.*“⁷⁷ Die Vorsorge obliegt nach dem Wasserhaushaltsgesetz und den Landes-Wassergesetzen den Wasserbehörden. Dabei ist eine Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt und den Wasserversorgern obligatorisch. In der DIN 2000 (Ausgabe Oktober 2000) heißt es in Abschnitt 4.4 hierzu: „*Die Träger der Wasserversorgung wirken am Schutz der Trinkwasserressourcen mit.*“ Allerdings funktioniert diese Zusammenarbeit nicht immer hinreichend effizient.

Angesichts des hohen Stellenwertes der Vorsorge im Einzugsgebiet für das präventive Risikomanagement erstaunt es, dass offenbar seit Jahren bekannt war, dass nicht nur eine Straße ohne dichte Wanne oder geregelte Abführung der Straßenabflüsse, sondern auch ein undichter Abwasserkanal das Wassereinzugsgebiet durchquert. Anderenorts haben in vergleichbaren Fällen die Behörden geschützte Abwasserleitung (Rohr im Rohr) im Einzugsgebiet durchgesetzt, um eine Kontaminationen des Rohwassers auszuschließen. Bei der denkbar hohen Sensibilität des Einzugsgebiets der Brunnen von Königsdorf und Geretsried gegenüber mikrobiellen Einträgen wären vermutlich noch weitergehende Maßnahmen erforderlich gewesen – so beispielsweise Auflagen gegenüber der Land- und Forstwirtschaft, Regelungen des Wildtierbestandes und weitere Maßnahmen. Wobei sich das Spannungsfeld ergibt, dass bei der Durchsetzung eines rigiden Grundwasserschutzes der Verhältnismäßigkeitsgrundsatz nicht gesprengt wird und das Augenmaß gewahrt bleibt.

Um im Bild von „Hosenträger und Gürtel“ zu bleiben: Genügend Gürtel im Vorsorgebereich können die Zahl der Gürtel in der Aufbereitung verringern. Die UV-Bestrahlung nach den Regeln der Technik wäre dann der „zusätzliche Hosenträger“.

⁷⁷ Schriftliche Mitteilung via E-Mail vom 16.03.2014 von Prof. Dr. Andreas Grohmann, ehemals Mitglied der Trinkwasserkommission, an den Berufsverband Hygieneinspektoren Baden-Württemberg e.V.

Schiedsrichter im Vorfeld von Verwaltungsgerichten?

Im Fall von Königsdorf und Geretsried wird der Konflikt in einer noch nicht absehbaren Frist vor dem Münchener Verwaltungsgerichtshof im Hauptsacheverfahren entschieden. Um diese langwierige Prozedur zu vermeiden, wäre es denkbar, dass man auf der Ebene von Bundesländern Beratungskapazität vorhält, die in Streitfällen zwischen Versorger und Gesundheitsamt fachlich beratend und moderierend tätig werden könnte. Das könnten die Landesgesundheitsämter sein, wie es sie beispielsweise in Niedersachsen und in Baden-Württemberg gibt.⁷⁸ Es ist allerdings die Frage, ob diese Ämter in jedem Fall der Aufgabe gewachsen wären, Streitfälle über die Auslegung der Trinkwasserverordnung erfolgreich zu moderieren und nach Möglichkeit gleichermaßen pragmatisch wie gütlich zu lösen. Bei dem in diesen Anhang geschilderten Streitfällen in Königsdorf/Geretsried versus Gesundheitsamt Bad Tölz und Stadtwerke Klingenberg versus Gesundheitsamt Miltenberg (siehe nächste Seite) hat sich das bayerische Landesgesundheitsamt zum Verdruss der kommunalen Wasserversorger jeweils auf die Seite des Gesundheitsamtes gestellt.

⁷⁸ Ein Überblick über vergleichbare Ämter findet sich unter http://de.wikipedia.org/wiki/%C3%96ffentlicher_Gesundheitsdienst#Landesbeh.C3.B6rden

Wenn das Wasserwerk eine „Rückrufaktion“ starten muss

Ein Kommentar von Nikolaus Geiler vom regioWASSER e.V. anlässlich des zweiten PRiMaT-Workshops im Okt. 2012 im Wasserwerk Haltern der GELSENWASSER AG.

Ein Abkochgebot oder die Empfehlung, Kleinkinder wegen einer chemischen Kontamination mit Flaschenwasser zu versorgen, ist wie eine Rückrufaktion im Lebensmittelhandel auf Grund von Produktmängeln. Die Mechanismen sind bei Lebensmitteln und Trinkwasser ähnlich – schließlich ist Trinkwasser „das Lebensmittel Nr. 1“. Vertrauenswürdigkeit und Verlässlichkeit des Lebensmittelkonzerns, der Lebensmittelkette oder des Wasserversorgers werden in der Öffentlichkeit daran gemessen, wie schnell das Unternehmen in der Krisensituation reagiert und wie das Unternehmen reagiert.

Allerdings gibt es einen Unterschied zwischen Rückrufaktionen in der Lebensmittelbranche und den Abkochgeboten in der Trinkwasserversorgung. Während Lebensmittelkonzerne Bestandteil der Privatwirtschaft sind, sind die meisten Wasserversorger in Deutschland kommunal geprägt. **Seit der Lehmann-Pleite und der Weltfinanzkrise genießen Einrichtungen der Öffentlichen Hand wieder einen Vertrauensvorsprung. Sie sind ein Anker in einer Welt, die immer unübersichtlicher wird.** Der hohe Vertrauensbonus der kommunalen Trinkwasserversorgung wurde u.a. am großen Erfolg der Europäischen Bürgerinitiative „Right to Water“ deutlich: Von den über 1,8 Mio. Unterschriften stammten fast 1,4 Mio. Unterschriften aus Deutschland. Die kommunale Trinkwasserversorgung will man auf keinen Fall einer Privatisierung anheimgeben. **Die meisten Bürgerinnen und Bürger gehen davon aus, dass es die Leute im Wasserwerk schon richtig machen werden. Die Wasserversorger gehören zu den vertrauenswürdigen Referenzpunkten in einer als chaotisch empfundenen Welt.** Es bleibt einem auch gar nichts anderes übrig, als dass man sich blind darauf verlässt, dass das vom Wasserwerk gelieferte Trinkwasser in Ordnung ist.

Wenn das Trinkwasser dann ein Mal doch nicht in Ordnung ist, dann geht bei den Menschen der Anker verloren. Das Vertrauen hat sich als unberechtigt erwiesen. Man muss das Trinkwasser aufwendig abkochen oder man muss sich mit Flaschenwasser versorgen. Man hat den abscheulichen Chlorgeschmack zu erdulden oder hat Pestizide, Pestizidmetaboliten und Transformationsprodukte mit unaussprechlichen Namen im Tee und im Kaffee. Und schlimmstenfalls sitzt man mit Durchfall auf der Toilette oder man muss sogar ins Krankenhaus. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wasserversorgers, die dann an der – hoffentlich schnellstens geschalteten – Telefon-Hotline des Wasserversorgers sitzen, bekommen zu hören, wie es klingt, wenn jemand sein Vertrauen verloren hat. Immer mehr Menschen greifen allerdings nicht mehr zum Telefon, sondern sie artikulieren Besorgnisse, Ärger und Unmut via Facebook, über die digitale Kommentarfunktion der Regionalzeitung oder über sonstige Internetforen. Der Ärger, den man ins Internet stellt, resultiert nicht nur aus der Sache an sich – also beispielsweise Bakterien im Trinkwasser – sondern auch aus der Enttäuschung, dass der Wasserwerksdirektor einem dies zumutet. Ist der Wasserwerksdirektor doch die personifi-

zierte Zuverlässigkeit. Dem Leiter eines Schlachthofes würde man zumindest eher zutrauen, dass er es zugunsten einer schnöden Renditeorientierung mikrobiologisch nicht so genau nimmt.

Die „Wasserwerker“ und Facebook

Die meisten der führenden deutschen Wasserwerker, die ich kenne, gehören der Generation 60plus an – und sind deshalb schon altersmäßig nicht sonderlich facebook-affin. Darüber hinaus sind sie aber auch durch eine ethische Ablehnung der angeblich „sozialen“ Netzwerke geprägt. „Mobbing“ und „Datenmissbrauch“, „Exhibitionismus“ und „Angeberei“, „Anonymität“ und „inhaltlicher Schrott“ sind nur einige Stichworte, die für die Ablehnung der „sozialen Netzwerke“ genannt werden. Dass „Persönlichkeiten“ wie Boris Becker und Jörg Kachelmann rund um die Uhr twittern und liken, erhöht nicht gerade das Vertrauen in Twitter und Facebook. *„Da mach ich nicht mit!“* ist der Tenor vieler Fachleute, die an führender Position in Wasserversorgungsunternehmen tätig sind. *„Das soll sich meinerwegen mein Nachfolger mit beschäftigen!“* Ich kann diese Ablehnungsgründe gut verstehen und teile sie. Aber allein, es hilft nichts.

So berichtete beispielsweise die FRANKFURTER RUNDSCHAU am 7. Sept. 2013 unter der Überschrift „Facebook dominiert bei der Informationssuche“:

„Facebook ist in Deutschland zur wichtigsten Informationsquelle junger Menschen im Internet geworden. Fast zwei Drittel der 14- bis 29-Jährigen nutzen das soziale Netzwerk, um sich aktuell über Politik, Wirtschaft und Kultur zu informieren.“

Fernsehen und erst recht die Tageszeitungen spielen im Vergleich zu Facebook eine immer geringer werdende Rolle. Es stellt sich somit die Frage, inwieweit sich Wasserversorger und Gesundheitsämter noch erlauben können, Facebook als wichtigen Kommunikationskanal zu ignorieren. Vor allem im Krisenfall wird es immer wichtiger auch in den „sozialen Netzwerken“ Präsenz zu zeigen.

Die 6.000 in Deutschland tätigen „KMU-Wasserwerke“ wären damit völlig überfordert. Das Vorhalten einer facebook-versierten Person für den Krisenfall, der beim jeweiligen Wasserversorger aller Wahrscheinlichkeit gar nie eintreten wird, wäre unverhältnismäßig. Aber in jedem deutschen Flächenbundesland gibt es im Jahr mehrere Dutzend Fälle, in denen auf Grund einer mikrobiologischen Kontamination Abkochgebote verhängt werden müssen. Chemische Kontaminationen kommen deutlich weniger vor. Was sich der einzelne Wasserversorger nicht leisten kann, könnten aber die jeweiligen Landesverbände von DVGW, BDEW oder VKU anbieten – und das am besten in Kooperation: nämlich eine „Krisenkommunikationsfeuerwehr“, die in der Lage ist, auch in den „sozialen Netzen“ auf die Besorgnisse, Ängste und ggfs. auch auf die Wut und den Ärger der User einzugehen.

Dagegen kann allerdings mit Recht eingewandt werden, dass die User sofort merken, wenn die „Krisenkommunikationsfeuerwehr“ nicht vor Ort ist. Auf „Ortskenntnisse“ und

auf lokale Verbundenheit kommt es auch in den Internetforen und Blogs an. Genau das können die Mitarbeiter der Landesgeschäftsstellen der Verbände nicht bieten.

Die Frage, ob es für Wasserversorger sinnvoll und bewältigbar ist, sich im Hinblick auf eine Krisenkommunikation in den „sozialen Netzwerken“ zu engagieren, bleibt zunächst offen.

Ihre Meinung würde mich interessieren: → nik@akwasser.de

nikolaus geiler / regioWASSER e.V.

Ein Beispiel, wie der BDEW auf die „Trinkwasserberichterstattung“ überregionaler Medien reagiert:

Presseinformation

BDEW zum aktuellen Trinkwassertest der Zeitschrift ÖKO-Test: Hohe Standards der Wasserversorger sichern Qualität des Trinkwassers

BDEW: Verursacher- und Vorsorgeprinzip stärken / BMG-Bericht belegt sehr hohes Niveau der Wasserversorgung

Berlin, 29. August 2014 - "Trinkwasser ist und bleibt ein sicheres und qualitativ hochwertiges Lebensmittel. Kaum ein anderes Lebensmittel wird so streng überwacht wie Trinkwasser aus dem Hahn", erklärte Martin Weyand, BDEW-Hauptgeschäftsführer Wasser/Abwasser anlässlich des heute von der Zeitschrift Öko-Test veröffentlichten Trinkwasser-Vergleichs.

Der offizielle Bericht zur Trinkwasserqualität des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG) und des Umweltbundesamtes (UBA) zeigt deutlich, dass das Trinkwasser in Deutschland eine gute bis sehr gute Qualität hat. Die Kontrollen belegen, dass bei den mikrobiologischen und chemischen Qualitätsparametern die strengen gesetzlichen Anforderungen zu über 99 Prozent eingehalten werden.

Die Trinkwasserkommission beim Bundesgesundheitsministerium hatte sich zudem bereits im Jahr 2010 mit dem Thema "Seltene Erden" befasst und kam zu einer eindeutigen Einschätzung: Ein Gefährdungspotenzial für das Trinkwasser durch seltene Erden wie etwa das von der Zeitschrift Öko-Test thematisierte Gadolinium bestehe nicht, so die Kommission. Röntgenkontrastmittel sind für den Menschen ungefährlich. Sie werden Patienten in hoher Konzentration verabreicht und reichern sich nicht im Körper an, sondern werden vollständig ausgeschieden.

Grundsätzlich setzt sich die Wasserwirtschaft in Deutschland für eine Stärkung des Verursacher- und Vorsorgeprinzips ein: Um die Nitratbelastung der Rohwasser-Vorkommen zu reduzieren, müssen die gesetzlichen Vorgaben zur Verwendung von Dünger in der Landwirtschaft deutlich verschärft und deren Einhaltung effektiv überwacht werden. Gleiches gilt für die Verwendung von Pflanzenschutzmitteln. Erforderlich ist zudem eine verpflichtende Einführung eines bundesweit einheitlichen Sammel- bzw. Rücknahmesystems für Altmedikamente. Dabei sollte unter Beachtung des Vorsorgegrundsatzes die Rücknahme von Altmedikamenten so leicht wie möglich gemacht werden.

Zudem ist eine Verankerung der fachgerechten Entsorgung im Arzneimittelgesetz mit Produktverantwortung der Hersteller und damit Umsetzung europäischen Rechts notwendig. Durch fehlende Regelungen zur fachgerechten Entsorgung und daraus folgende Einträge in die Umwelt können auch die Gewässerressourcen für die Trinkwassergewinnung betroffen sein. Dies sollte vermieden werden. Es bestanden bereits Ansätze

für ein bundeseinheitliches Sammeln von Altmedikamenten. Diese Ansätze sollten reanimiert und ausgebaut werden, so dass eine echte bundeseinheitliche Regelung möglich ist. Dadurch kann der Gefahr einer Gewässerverunreinigung durch Medikamente vorgebeugt werden.

Weitere Informationen

Jan Ulland
Stv. Pressesprecher
Telefon 0 30 / 300 199-1162
E-Mail presse@bdew.de

Zur Meldung auf bdew.de:

http://www.bdew.de/internet.nsf/id/1159E5224F5EBCD0C1257D43003C6AF8?open&WT.mc_id=Pressemeldung-20140829

Der Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), Berlin, vertritt über 1 800 Unternehmen. Das Spektrum der Mitglieder reicht von lokalen und kommunalen über regionale bis hin zu überregionalen Unternehmen. Sie repräsentieren rund 90 Prozent des Stromabsatzes, gut 60 Prozent des Nah- und Fernwärmeabsatzes, 90 Prozent des Erdgasabsatzes sowie 80 Prozent der Trinkwasser-Förderung und rund ein Drittel der Abwasser-Entsorgung in Deutschland.

Impressum:

http://www.bdew.de/internet.nsf/id/DE_Impressum

Zur Newsletterabmeldung:

http://www.bdew.de/internet.nsf/id/DE_Presseabo_Abmelden

Mit dem DVGW-Arbeitsblatt W 1000 ein Organisationsversagen verhindern!

Wenn Sie sich an die Vorgaben des DVGW-Arbeitsblattes W 1000 halten, dann haben Sie gute Chancen, dass es nicht auf Grund eines Organisationsversagens zu einer Kontamination in Ihrer Trinkwasserversorgung kommt.

[Anmerkung: Der nachfolgende Text ist auf Grund der Entwurfsfassung von W 1000 geschrieben worden, die der ersten Einspruchsverhandlung zu Grunde lag. Aufgrund der eingegangenen Einsprüche wurde die erste Entwurfsfassung überarbeitet und einem zweiten Einspruchsverfahren unterworfen. Die Ergebnisse der zweiten Einspruchsverhandlung lagen bei Redaktionsschluss dieser Version des Leitfadens noch nicht vor. Der wichtigste Unterschied zur ersten Entwurfsfassung besteht darin, dass die Bindung der erforderlichen Sach- und Fachkunde-Qualifikation an die Zahl der versorgten Einwohner nah oben angehoben worden ist:

- bis 5.000 Einwohner**
- bis 30.000 Einwohner**
- über 30.000 Einwohner**

Falls mehr als 30.000 Einwohner mit Trinkwasser versorgt werden, muss die technische Leitung des Wasserversorgungsunternehmens von einer Person mit Ingenieur-Qualifikation übernommen werden.]

Das grundlegende Arbeitsblatt des Deutschen Vereins des Gas- und Wasserfaches (DVGW) zur Organisation eines Wasserversorgungsbetriebes hat den Titel „**Anforderungen an die Qualifikation und die Organisation von Trinkwasserversorgern**“ (**W 1000**). Die letzte Fassung des Arbeitsblattes stammt aus dem Jahr 2005. Während dieser Leitfaden erarbeitet wurde, befand sich das Arbeitsblatt W 1000 in der Überarbeitung. Der Entwurf konnte von den interessierten Kreisen bis zum 30. Juni 2014 kommentiert werden. Die nachstehenden Zitate stammen bereits aus der diesem Einspruchsverfahren zu Grunde liegenden Entwurfsfassung.⁷⁹

Die zentrale Bedeutung von W1000 resultiert daraus, dass eine hinreichende Garantie auf gute Versorgungssicherheit und gute Wasserqualität eigentlich nur dann besteht, wenn der Wasserversorger die Anforderungen aus W 1000 voll erfüllt. Das bringt vor allem kleine Wasserversorger in Schwierigkeiten, da dort vielfach die Anforderungen an die erforderliche Qualifikation des Personals nicht gegeben sind. Bürgermeister, die gerne auch bei der Ortswasserversorgung sparen, um die Wassergebühren niedrig zu halten, sollen über die Anforderungen aus W 1000 deshalb nicht immer sonderlich glücklich sein. Gleichwohl heißt es schon in der Einleitung zum DVGW-Arbeitsblatt W 1000:

⁷⁹ Zum Entwurf für das Arbeitsblatt W1000 gab es zahlreiche Einsprüche. Deshalb hat der daraufhin nochmals überarbeitete Entwurf eine zweite Schleife durchlaufen. Bis Sommer 2015 stand der Entwurf erneut zur Diskussion.

„Die Anforderungen dieses Arbeitsblattes sind so gestaltet, dass sie sowohl bei Trinkwasserversorgern mit einfachen Organisationsstrukturen und geringem Personalbestand als auch bei Versorgern mit komplexen Organisationsstrukturen mit hohem Personalbestand angewendet werden können. Daraus resultiert je nach Trinkwasserversorger ein unterschiedlicher organisatorischer Aufwand. Die Umsetzung der Anforderungen dieses Arbeitsblattes ist somit auf die spezifische Situationen des Wasserversorgers anzupassen.“

Unter „**Grundsätzliche Anforderungen**“ heißt es in W1000:

„Ein Trinkwasserversorger muss im Rahmen seiner Aufgaben und Tätigkeitsfelder über eine personelle, technische, wirtschaftliche und finanzielle Ausstattung sowie eine Organisation verfügen, die eine sichere, zuverlässige sowie nachhaltige (wirtschaftliche, sozial- und umweltverträgliche) Versorgung mit qualitativ einwandfreiem Trinkwasser gewährleistet. (...) Ein Trinkwasserversorger muss mindestens eine für den technischen Bereich verantwortliche technische Führungskraft bestellen.“

Unter „**Aufgaben- und Tätigkeitsfelder**“ wird u.a. definiert, dass der Trinkwasserversorger „die Gesamtverantwortung für Planung, Bau, Betrieb und Instandhaltung von Trinkwasserversorgungsanlagen sowie für den Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz“ trage – und weiter:

„Zur Erfüllung der wahrzunehmenden Aufgaben muss ein Trinkwasserversorger in der Lage sein, in erforderlichem Umfang folgende Tätigkeitsfelder sach- und fachgerecht zu bearbeiten bzw. deren Erledigung sicherzustellen:

- *Festlegung von Unternehmenszielen, z. B. Instandhaltungsziele und -strategien*
- *Vorsorgeplanung für Notstandsfälle (Krisenmanagement)*
- *Festlegung der personellen Ausstattung und Struktur*
- *Vorgabe zur Fort- und Weiterbildung des eigenen Personals (...).“*

Unter „**Ablauforganisation**“ wird beispielsweise festgehalten, dass in der Ablauforganisation „auch der Qualifikationsstand, die Anzahl und die betriebliche Erfahrung der für die Abwicklung der Aufgaben und Tätigkeiten einzusetzenden Mitarbeiter zu definieren“ seien. Außerdem wird festgehalten, dass „zur Erhaltung des bestimmungsgemäßen Betriebes (...) die Ausfälle bzw. Abwesenheiten einzelner Personen, wie durch Urlaub, Krankheit und Fortbildungsmaßnahmen, zu berücksichtigen“ seien. Die Absicherung des Betriebes auch bei personellen Ausfällen gelte „insbesondere für Störungen“. Dazu müsse der Trinkwasserversorger Anweisungen erstellen, „die eine unverzügliche Behebung von Störungen und die Wiederherstellung des bestimmungsgemäßen Betriebes gewährleisten“.

Einen großen Stellenwert räumt W1000 der **Personalqualifikation** ein:

„Die Übertragung von Aufgaben hat nur an solche Mitarbeiter zu erfolgen, die für die jeweilige Tätigkeit ausreichend ausgebildet und qualifiziert sind. Die Mitarbeiter müssen in der Lage sein, die ihnen übertragenen Aufgaben zu erfüllen (z. B. Auslastung, Ausstattung, Entscheidungskompetenz). Insbesondere bei Planung und Bau von Trinkwasserversorgungsanlagen (Neuerrichtung, Sanierung) ist grundsätzlich eine ingenieurwissenschaftliche Qualifikation mit spezifischer Sachkunde erforderlich. (...) Die Erfüllung der jeweiligen Qualifikationsanforderungen ist vor der Übertragung der Aufgaben sicherzustellen.“

Der Grad der geforderten Qualifikation des Personals ist von der Zahl der versorgten Wasserkunden abhängig. Bei Wasserversorgern, die bis zu 10.000 Kunden mit Trinkwasser beliefern, reicht es für den Wasserwerksbetrieb aus, einen Anlagenmechaniker für das Einsatzgebiet Rohrsystemtechnik bzw. Fachrichtung Versorgungstechnik oder einen geprüften Netzmonteur mit dem Handlungsfeld Wasser einzustellen. Bis zu 25.000 Kunden braucht es dann schon einen geprüften Netzmeister. Beschränkt sich das Aufgabengebiet nicht nur auf das Verteilnetz, sondern auch auf Wassergewinnung, muss schon bei 10.000 Kunden ein Wassermeister den Anlagenbetrieb übernehmen. Bei über 25.000 versorgten Kunden hat ein Ingenieur für den Anlagebetrieb verantwortlich zu zeichnen – mit folgender Einschränkung:

„Vergleichbare ausreichende Fachkenntnisse mit Zuordnung zur nächsthöheren Qualifikationsstufe können auch durch eine mindestens zehnjährige einschlägige Tätigkeit bei einem Trinkwasserversorger oder einem vergleichbaren Unternehmen nachgewiesen werden.“

Hinsichtlich der Einstellung von **Leiharbeitnehmern** wird gefordert, dass nach dem Arbeitnehmerüberlassungsgesetz eingesetzte Leiharbeitnehmer *„dieselben Qualifikationsanforderungen erfüllen“* müssen, *„wie sie für die Ausübung dieser Tätigkeit an das eigene Personal gestellt werden“*. Und wenn der Wasserversorger - beispielsweise für Rohrnetzarbeiten - einen **Dienstleister** beschäftigt, hat er bei der Auswahl von Dienstleistern und vor der Beauftragung zu prüfen, *„ob der Dienstleister geeignet ist, die angebotene Leistung zu erbringen“*.

„Es ist festzustellen, ob das Unternehmen die erforderlichen, organisatorischen, gesetzlichen und materiellen Anforderungen erfüllt, die Überwachung und Kontrolle der eigenen Tätigkeiten sicherstellen kann und für die auszuführenden Arbeiten ausreichend Personal mit der notwendigen Sach- und Fachkunde sowie Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit besitzt.“

All diese Anforderungen sind nicht nur für Bürgermeister und Gemeinderäte von Interesse, die die Kostensparschraube im Wasserwerk anziehen wollen. Auch bei der Wasserpreisdebatte im Allgemeinen und bei dem Druck von Kartellbehörden zur Reduzierung von Wasserpreisen im Besonderen kann basierend auf W1000 argumentiert werden, dass Qualität auch in der Wasserversorgung ihren Preis hat.

Protokoll zum Workshop „Risikokommunikation in der Trinkwasserversorgung“ am 20. Sept. 2012 im TZW Karlsruhe

Liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer am Workshop,

in diesem Dokument finden Sie folgende Unterlagen:

1. Den Versuch, aus den Vorträgen und Diskussionen des Workshops allgemeine Grundsätze zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung zu destillieren.
2. Eine Zusammenfassung der Workshop-Vorträge (ohne Anspruch auf Vollständigkeit).

1.

Versuch einer Zusammenstellung von allgemeinen Grundsätzen für die Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung

Die allgemeinen Grundsätze der Risiko- und Krisenkommunikation⁸⁰ gelten erwartungsgemäß auch in der Wasserversorgung. Damit lässt sich die Quintessenz aus den Referaten und Gruppendiskussionen des Workshops zusammenfassen. Falls es trotz aller Sorgfalt und trotz Qualitätsmanagement und Beachtung des DVGW-Regelwerkes zu einer chemischen und/oder mikrobiologischen Beeinträchtigung der Trinkwassergüte kommen sollte, ergeben sich aus den in Karlsruhe vorgetragenen Erfahrungsberichten folgende Schlussfolgerungen:

1.

Schnelle Information von Gesundheitsamt und Bevölkerung

Sofortige Information von Gesundheitsamt und in Abstimmung mit dem Gesundheitsamt der betroffenen Bevölkerung. Beachtung des Maßnahmenplans nach TVO. Die Informationswege sollten vorab festgelegt und erprobt werden. Falls vorhanden, müssen auch die politischen Aufsichtsgremien (beispielsweise Aufsichtsrat) über die Kontamination und die ergriffenen Abhilfemaßnahmen in Kenntnis gesetzt werden. Besonders sensible Einrichtungen (Dialysestationen, Krankenhäuser, Altersheime, Kindergärten usw.) sind bevorzugt zu unterrichten. Auch isoliert lebende (alte) Menschen, Personen, die besondere Krankheiten haben, sollten gezielt erreicht werden. Ein Katalog derartiger Einrich-

⁸⁰ Siehe beispielsweise die allgemeinen Grundsätze der WHO für die Krisenkommunikation:
“1. Build trust; 2. Announce early; 3. Be transparent; 4. Respect public concerns; 5. Plan in advance.”

tungen und Personen - sowie von deren Kommunikationsverbindungen - muss ständig auf dem aktuellen Stand gehalten werden.

2.

Die Informationen müssen verständlich und zielgruppenorientiert abgefasst sein

Die Informationen für die Öffentlichkeit müssen sowohl exakt als auch leicht verständlich sein. Ferner muss die „Zielgruppenstimmigkeit“ beachtet werden – also wie können beispielsweise ausländische Mitbürger ohne (ausreichende) deutsche Sprachkenntnisse informiert werden. Wie können im Fall einer akuten mikrobiologischen Kontamination Blinde und Gehörlose informiert werden, die entweder Infozettel nicht lesen oder Radioberichte nicht hören können?

3.

Die Information sollte seriös sein, Arroganz ist fehl am Platz

Die vom Wasserwerk und vom Gesundheitsamt ausgehenden Informationen müssen seriös sein. Wer übertriebene Besorgnisse der Öffentlichkeit als lächerlich abtut, kommt schlecht an. Als Reaktion muss man mit dem Vorwurf eines mangelnden Respekts gegenüber den Kunden rechnen. Anbiederung ist genauso falsch wie kühle Distanziertheit und Überheblichkeit – beispielsweise gegenüber Wasserkonsumenten, die an „Phantomschmerzen“ leiden, die also über geschmackliche und oder geruchliche Beeinträchtigungen auch dann noch klagen, wenn die Kontamination bzw. die „Hochchlorung“ schon längst vorbei ist.

4.

Keine irritierende Vielstimmigkeit in der Information

Voneinander abweichende oder gar widersprüchliche Informationen von Seiten des Wasserversorgers und des Gesundheitsamtes (und gegebenenfalls noch weiterer Akteure) sollten vermieden werden. Wenn das Wasserwerk die Gefährdung als geringer einstuft als das Gesundheitsamt (oder umgekehrt), führt dies zu Irritationen in der Öffentlichkeit. Man sollte also auf eine gemeinsam vereinbarte und einheitliche Sprachregelung achten. Die Gefahr von unterschiedlichen Positionierungen von Wasserversorger und Gesundheitsamt kann reduziert werden, wenn Wasserwerk und Gesundheitsamt (beispielsweise durch mehr oder weniger regelmäßig durchgeführte Besprechungen und gegenseitige Einladungen) einen kontinuierlichen Erfahrungs- und Meinungsaustausch pflegen, wodurch eine gemeinsame Vertrauensbasis aufgebaut wird. Die Aufgabe der Bewertung der gesundheitlichen Relevanz einer Kontamination steht ohnehin dem Gesundheitsamt und nicht dem Wasserversorger zu!

5.

Vertrauensbildende Kontakte zu externen Akteuren aufbauen

Neben dem Gesundheitsamt wäre es von Vorteil, wenn der Wasserversorger im Krisenfall auf weitere „Verbündete“ zählen könnte. Beispielsweise könnte der Wasserversorger schon zu „Normalzeiten“ einen kontinuierlichen Kontakt zu den Umweltverbänden und Verbraucherschutzverbänden vor Ort suchen. Wenn dadurch bei den lokalen und/oder regionalen VerbandsvertreterInnen Verständnis für die Belange der Trinkwasserversorgung aufgebaut werden kann, wird die Gefahr geringer, dass man im Krisenfall von diesen Akteuren „in die Pfanne gehauen wird“.

Ähnliches gilt für die kontinuierliche Kontaktpflege mit den Journalisten vor Ort. Journalisten, die das Wasserwerk und die dort verantwortlichen Personen nicht kennen, werden im Krisenfall eher bereit sein, den Wasserversorger „niederzuschreiben“. Und auch Lokalpolitiker, Werksausschuss- und Gemeinderatsmitglieder sollten mit einbezogen werden, wenn es gilt, Kenntnisse über die besonderen Belange der Wasserversorgung zu vermitteln. Dazu gehört beispielsweise, dass man externen Akteuren verständlich erläutert, dass der Wasserversorger ebenso wie das Gesundheitsamt bei einer Kontamination zunächst mit einer unsicheren Datenlage konfrontiert sein können, weil sich beispielsweise Laboruntersuchungen über mehrere Tage hinziehen können.

Alle Maßnahmen zum Aufbau eines vertrauensvollen Verhältnisses zu Verbands- und Medienvertretern sowie zu politischen Akteuren vor Ort sind dazu geeignet, „die Fallhöhe“ im Krisenfall zu reduzieren.

6.

Unterstützung durch die Wasserwirtschaftsverbände einholen

Die Verbände der Wasserwirtschaft in den Bundesländern (BDEW, VKU, DVGW) sollten so gut aufgestellt sein, dass sie den kleineren und mittleren Wasserwerken im Bedarfsfall zu Seite stehen können. Die Verbände könnten Textbausteine bevorraten, die möglichst passgenau zu einer Kontamination für die Medienarbeit vor Ort zur Verfügung gestellt werden können – beispielsweise Erläuterungen zu *Pseudomonas aruginosa* oder zur gesundheitlichen Relevanz von Uran im Trinkwasser. Zudem sollten die Landesverbände auch BeraterInnen zur Verfügung stellen, die dem von einer Kontamination betroffenen Wasserwerk im Krisenmanagement im Allgemeinen bei der Krisenkommunikation im Besonderen zur Seite stehen können. Wichtig ist, dass die „KMU-Wasserwerke“ von diesem Serviceangebot überhaupt erfahren.⁸¹

⁸¹ Möglicherweise fördert ein derartiges Angebot auch die Bereitschaft der „KMU-Wasserwerke“ eine Mitgliedschaft bei den entsprechenden Verbänden zu buchen.

7.

Manpower und Finanzmittel für die Krisenkommunikation bereitstellen

Die zuvor genannten Maßnahmen lassen sich unter dem Stichwort „präventive Risikokommunikation“ zusammenfassen. Präventive Risikokommunikation kostet Manpower – und damit Geld. Beim Kostendruck, der seit der Liberalisierungsdebatte von Ende der 90er Jahre und seit dem rigiden Vorgehen der Kartellbehörden immer stärker auf den Wasserversorgungsunternehmen (WVU) lastet, steht dieses Geld nicht mehr ohne Weiteres zur Verfügung. Im Rahmen der präventiven Risikokommunikation sollten vorausschauende Mitarbeiter von Wasserversorgungsunternehmen auch darum bemüht sein, bei den politischen Akteuren (beispielsweise Werksausschuss, Gemeinderat, Aufsichtsrat) Verständnis für die Notwendigkeit einer Finanzierung derartiger Maßnahmen aufzubauen – also für eine Berücksichtigung der Kosten für die präventive Risikokommunikation in den Wassergebühren und –preisen zu sorgen. Die Lobbyverbände der Wasserwirtschaft (VKU, BDEW, DVGW) könnten versuchen, bundesweit bei den Kartellbehörden Verständnis dafür zu vermitteln, dass es Risikokommunikation nicht zum „Nulltarif“ gibt. Gemessen an den Kosten pro Kubikmeter dürfte der finanzielle Aufwand zur Gewährleistung einer effizienten Risiko- und Krisenkommunikation ohnehin marginal sein.

8.

Eine gute Zusammenarbeit mit dem oder den zuständigen Gesundheitsämtern gewährleisten – schon bevor es zu einer Krise kommt

Die Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt scheint nicht in allen Fällen reibungsfrei zu laufen. Besonders problematisch scheint folgende Konstellation zu sein: Ein Wasserversorger fällt in mehrere Amtsbereiche – und die Gesundheitsämter sind sich in der Bewertung einer Kontamination nicht einig. Angeraten wird, schon in „Normalzeiten“ ein gutes Einvernehmen mit dem zuständigen Personal des Gesundheitsamtes zu pflegen.

9.

Auf eine (politisch motivierte) Instrumentalisierung der Kontamination gefasst sein

Im Einzelfall gibt es in einer kontaminationsbedingten Krise externe Faktoren, die ein noch so gutes Krisenmanagement auf Seiten des Wasserversorgers nur noch sehr bedingt oder gar nicht mehr steuern kann. Dies ist dann der Fall, wenn eine Kontamination von externen Kräften gezielt instrumentalisiert wird.⁸² Allerdings dürften derartige Fälle nicht allzu häufig vorkommen. Eine präventive Risikokommunikation, die über Jahre hinweg eine gute Vertrauensbasis geschaffen hat, ist zumindest geeignet, die Gefahr

⁸² Auf dem Workshop wurden Beispiele für eine derartige Instrumentalisierung aus Basel (Deponie-Vollsanierung) und aus dem Versorgungsbereich der Wasserwerke an der Ruhr (PFT-Affäre) vorgetragen.

einer politisch motivierten Instrumentalisierung eines Störfalles oder einer Kontamination in der Wasserversorgung zu minimieren.

10.

Die Ursachen für eine kostenträchtige Aufbereitung erklären

Im Extremfall kann eine Krise derart eskalieren, dass die Konfliktlage nur noch mit viel Geld zu befrieden ist. Wenn im Gefolge einer mehr oder weniger spektakulären Kontamination die Medien, NGOs und/oder die Politik beispielsweise vehement den Einbau einer Pulverkohleadsorption oder einer sonstigen weitergehenden Aufbereitung fordern, muss sich das Wasserwerk in der Regel diesem Willen beugen⁸³. Dem Wasserversorger bleibt dann nur noch, das Verursacherprinzip in Erinnerung zu rufen: Zusätzliche Reinigungsstufen kosten Geld, das die Kubikmeterkosten weiter erhöhen wird – womit die Wasserkonsumenten die Zeche für diejenigen zahlen müssen, die letztlich für die Schadstoffbelastung der Rohwasserressourcen verantwortlich sind. Der Vorgang kann genutzt werden, um ferner in Erinnerung zu rufen, dass es die Grundpositionierung der Wasserwerke ist, die Rohwasserressourcen so zu schützen, dass eben keine weitergehenden Aufbereitungsstufen erforderlich sind: *„Wasser soll ein Naturprodukt bleiben – und das Wasserwerk nicht zur Chemiefabrik umfunktioniert werden!“*

12.

Präventive Risikokommunikation zusammen mit dem Kläranlagenbetreiber organisieren

Die Forderung nach einem Einbau von weitergehenden Aufbereitungsstufen trifft nicht nur Wasserversorger, sondern zunehmend auch Kläranlagenbetreiber. Wenn in einem Versorgungsgebiet eine Kläranlage mit einer „Vierten Reinigungsstufe“ zur Spurenstoffeliminierung „aufgerüstet“ wird, können Wasserversorger und Kläranlagenbetreiber diese „Chance“ nutzen, um gemeinsam gegenüber der Öffentlichkeit klarzumachen, dass jeder Wasserkonsument es selbst in der Hand hat, zur „Entchemisierung“ des Abwasserpfades, der aquatischen Umwelt und der Rohwasserressourcen beizutragen. Der Einbau von (kostenträchtigen) weitergehenden Aufbereitungsstufen (sowohl im Wasserwerk als auch in der Kläranlage) ist in der Regel mit einer medialen Aufmerksamkeit verbunden. Das Medieninteresse kann gemeinsam genutzt werden, um die einschlägigen Vorschläge gegenüber den Medien zu positionieren und damit an die BürgerInnen zu adressieren – also beispielsweise keine Arzneimittel in der Kloschlüssel entsorgen, möglichst keine Pestizidanwendungen im Haus- und Vorgarten, bei Hausbau und –sanierung auf biozidfreie Fassadendämmstoffe (mit dem „Blauen Engel“) achten usw. Derartige Hinweise können auch bei „Tagen der offenen Tür“ (also bei Besichtigungen

⁸³ Siehe den Einbau einer A-Kohle-Adsorptionsanlage bei der Hardwasser AG in Basel oder die jetzt beschlossene „Aufrüstung“ der Wasserwerke an der Ruhr mit weitergehenden Aufbereitungsstufen.

im Wasserwerk und in der Kläranlage) sowie in der Bildungsarbeit in Schulen und gegenüber Multiplikatoren vermittelt werden.

13. Präventive Risikokommunikation:

Kontaminationsrisiken öffentlich diskutieren

Wenn der Einbau einer UV-Anlage ansteht, ist dies in medialer Hinsicht eine besonders gute Gelegenheit, um den absolut notwendigen Schutz des Grundwasserneubildungsgebietes vor mikrobiellen Einträgen zu betonen und die „Drei-Barrieren-Philosophie“ der deutschen Wasserversorgung zu verdeutlichen. Wasserversorger sollten dann die „Chance“ ergreifen, um die zu intensive Ausbringung von Gülle und/oder von Gärsubstraten und Klärschlämmen, zu hohe Tierbesatzdichten, nicht TVO-konforme Regenwassernutzungsanlagen mit „hydraulischem Kurzschluss“ oder andere mikrobielle Kontaminationswege und -risiken zu problematisieren. Idealfall einer erfolgreichen präventiven Risikokommunikation wäre es, wenn man durch einen effizienten Schutz der Rohwasserressourcen erst gar nicht genötigt wird, eine UV-Entkeimung oder eine sonstige weitergehende Aufbereitung einzubauen.

14. Wasserwerke als Labeling-Partner für schadstoffarme Verbraucherprodukte

Die Internationale Kommission zum Schutze des Rheins (IKSR) erstellt derzeit eine Bestandsaufnahme der Belastung des Rheins mit Mikroschadstoffen - und untersucht dabei auch die Herkunft und die Eintragswege der Mikroverunreinigungen. Dabei hat sich gezeigt, dass bei einigen relevanten Mikroverunreinigungen (beispielsweise Nonylphenole und bestimmte Flammschutzmittel) der größte Anteil der im Rhein bestimmten Frachten aus Haushalten emittiert wird.⁸⁴

Der IKSR-Bericht schlägt hier richtigerweise Maßnahmen zur Bewusstseinsbildung der Konsumenten sowie ein Labeling und möglicherweise eine Deklarationspflicht von Problemchemikalien in Konsumprodukten vor.

Die IKSR sowie die Rheinwasserwerke könnten diesbezüglich auch selbst aktiv werden: Denkbar wäre, **dass die IKSR und die Rheinwasserwerke sich dazu entschließen, ideeller Partner von Labeling-Initiativen für schadstoffarme Verbraucherprodukte zu werden.** Beispielsweise könnten IKSR und Rheinwasserwerke die Öffentlichkeitsarbeit von Firmen und Initiativen unterstützen, die Wert auf schadstoffarme Textilprodukte legen - Motto: *"Über diese Jeans freut sich auch der Rheinlachs!"; "Diese Outdoorjacke finden auch die Rheinwasserwerke schick!"*

Die Unterstützung entsprechender Labeling-Initiativen und von Firmen, die sich auf Ökotextilien spezialisiert haben, könnte dazu beitragen, dass die Spurenstoffkonzentrationen im Rheineinzugsgebiet abnehmen (und dass vor allem in den Herkunftsländern die-

⁸⁴ IKSR: „Auswertungsbericht Industriechemikalien“, unveröffentlichter Entwurf, Stand Nov. 2012.

ser Textilprodukte der bislang oft katastrophale Arbeits- und Umweltschutz schrittweise verbessert wird).

Bekanntlich unterstützen einige Wasserversorger in Deutschland in ihren Trinkwasserschutzgebieten schon seit vielen Jahren die Umstellung auf eine kontrolliert biologische Landwirtschaft (beispielsweise München und Regensburg). Diese Wasserversorger unterstützen auch die Vermarktung von Ökoprodukten aus ihren Wassereinzugsgebieten. Die Beispiele aus dem Lebensmittelsektor könnten mit dem oben erläuterten Vorschlag **auch auf den Textilsektor (und gegebenenfalls auch auf weitere Konsumprodukte) ausgeweitet** werden. Die IKSР und die Rheinwasserwerke könnten damit zudem ihre ökologische Kompetenz unterstreichen: „Wir tun was zur Sicherstellung der Rohwassergüte!“

15.

Bürgerbeteiligung in der Siedlungswasserwirtschaft

Für die wasserwirtschaftliche Planung sieht die EG-Wasserrahmenrichtlinie in Art. 14 vor, dass die Behörden aktiv auf die interessierten Kreise zugehen und in die wasserwirtschaftliche Planung einbeziehen müssen. Auch die EG-Hochwasserrisikomanagementrichtlinie verpflichtet – ebenfalls in Art. 14 - die Behörden zu einer Partizipation der interessierten Kreise bei der Hochwasservorsorge. Im Bereich der Siedlungswasserwirtschaft – also in der Trinkwasserver- und in der Abwasserentsorgung - ist die Bürgerbeteiligung bislang keine gesetzliche Vorgabe. Gleichwohl sollte man versuchen, entsprechend der Vorgaben in der ISO 24510 zumindest ansatzweise auch eine Bürgerbeteiligung in der Siedlungswasserwirtschaft im Allgemeinen und in der Trinkwasserversorgung im Besonderen zu ermöglichen. Eine Bürgerbeteiligung im Sinne der ISO 24510 und von Art. 14 der EG-Wasserrahmenrichtlinie bietet die Chance für eine präventive und partizipative Risikokommunikation mit den „interessierten Kreisen“, die über die übliche Einbindung von Werksausschüssen, Gemeinde- und Aufsichtsräten hinausgeht.

2.

Der Versuch einer Zusammenfassung der Workshop-Vorträge

Risikokommunikation bei der Hessenwasser GmbH im Hinblick auf PSBM-Metabolite

Herr Dr. BERNHARD POST, Fachbereichsleiter Trinkwassergüte bei der HESSENWASSER GmbH & Co. KG, berichtete über die Belastung der Rohwasserressourcen mit Metaboliten von Pflanzenschutz- und Behandlungsmitteln (PSBM). In den bis zu 120 Meter tiefen Grundwasserbrunnen seien die Konzentrationen von PSMB-Wirkstoffen bzw. Metaboliten aus der landwirtschaftlichen Anwendung in den letzten Jahren gleich geblieben - auch bei den „Gleisherbiziden“ sei kaum eine Konzentrationsabnahme zu verzeichnen. In der Bodenpassage würden diese Substanzen nur in geringem Umfang einer Mineralisierung unterliegen. Nach der Detektion der Metaboliten sei ordnungsgemäß bei den Gesundheitsämtern die dann erforderliche Ausnahmegenehmigung beantragt worden. Die Ausnahmegenehmigung sei mit einer unmittelbaren Information der „Kunden“ verbunden - in dem Fall der kommunalen Weiterverteiler, die ihrerseits die Kunden informieren. Die Pressemitteilung über die Metabolitenbefunde sei in den Medien dramatisch aufgebaut worden. Problematisch seien darüber hinaus nicht nur die unterschiedlichen Sichtweisen der Bundesländer bei der Bewertung der Metaboliten gewesen. Auch innerhalb von Hessen sei die Relevanz der Metaboliten von den Gesundheitsämtern unterschiedlich eingestuft worden. Dies würde u.a. daran liegen, dass die Gesundheitsämter nicht weisungsgebunden seien. Darüber hinaus sei erkennbar, dass die Gesundheitsämter *„bei der Vermeidung von Aufwand“* unterschiedlich vorgehen würden.

***„Trinkwasser
ist auch
Trinkwasser,
wenn es Spuren-
stoffe ent-
hält.“***

Erst die bundeseinheitliche Einstufung in relevante und nicht relevante Metaboliten habe nach einem Jahr *„Ruhe in die Kiste“* gebracht. Hessen hätte dann aber noch mal ein Jahr benötigt, um sich der bundesweiten Einstufung anzuschließen. Nach der UBA-Neubewertung der Metaboliten sei die ehemalige Grenzwertüberschreitung keine Grenzwertüberschreitung mehr gewesen. Im Gefolge der von HESSENWASSER bekannt gemachten UBA-Bewertung seien die Anfragen der Endkunden *„auf Null“* zurückgegangen.

Die unterschiedlichen Bewertungen der Gesundheitsämter hätten sich in nicht wenigen Fällen als Stolperstein in der Öffentlichkeitsarbeit entpuppt. Aus Sicht der Wasserversorgungsunternehmen sei feststellbar, dass die Abstimmungsprozesse zwischen den Gesundheitsämtern nicht immer funktionieren würden.

***„Problematisch
sind unterschied-
liche Sichtweisen
der Gesundheits-
ämter.“***

Im Hinblick auf die Spurenstoffe sei generell festzustellen, dass es auf Grund des analytischen Fortschrittes eine Nullkonzentration nicht mehr geben könne. Die Frage sei, wie man

diese Befunde bewerte – wobei es im Interesse der Wasserversorgungsunternehmen sei, dass die Bewertung bundeseinheitlich erfolge. Insofern wäre es wünschenswert, wenn es eine zentrale Bewertungsstelle geben würde. Diese sollte zudem in der Lage sein, bei der Detektion neuer Mikroverunreinigungen rasch zu reagieren. Nach Meinung des Referenten müssten die Wasserversorger proaktiv die Überzeugungsarbeit leisten, dass Trinkwasser auch Trinkwasser ist, wenn es Spurenstoffe enthalte – und zwar nicht nur natürliche und geogen bedingte Spurenstoffe, sondern auch Spurenstoffe synthetischer Herkunft.

Risikokommunikation bei der Bodenseewasserversorgung nach dem Anschlag mit Pflanzenschutzmitteln

Frau Maria QUIGNON, PR-Beauftragte des Zweckverbandes Bodenseewasserversorgung, merkte zunächst ironisch an, dass der PSM-Anschlag auf die Bodensee-Wasserversorgung im Jahr 2005 den Fernwasserversorger immerhin bundesweit bekannt gemacht habe. Die Bodensee-Wasserversorgung verteile das aufbereitete Bodenseewasser an über 180 kommunale Weiterversorger, die wiederum 4 Mio. Bürger mit Trinkwasser versorgen würden. Da die Bodensee-Wasserversorgung nur über eine Rohwasserentnahme und –aufbereitung verfüge, habe sie *„keine Möglichkeiten zum Ausweichen“*. Anschließend berichtete Frau QUIGNON über die Chronologie der Ereignisse nach Eingang des Drohbriefes. In Abstimmung mit und auf Veranlassung der Polizei sei es zunächst gelungen, den PSM-Anschlag *„sechs Wochen lang unter der Decke“* zu halten. Man habe allerdings gelernt, dass das „Unter-der-Decke-halten“ auf Dauer nicht funktioniere. Nachdem es an einem Samstag erste Medienberichte gegeben habe, habe man für den Montag nach dem Wochenende eine Pressekonferenz angesetzt. Dies sei jedoch deutlich zu spät gewesen. Auf Nachfrage erklärte Frau QUIGNON, dass

„Das „Unter-der-Decke-halten“ funktioniert auf Dauer nicht.“

man in Absprache mit der Polizei bei einem ähnlichen Vorfall gleichwohl wieder eine Geheimhaltung praktizieren würde, weil dann die Polizei bessere Fahndungsmöglichkeiten habe.

Bemerkenswert sei gewesen, dass nach zwei Tagen der PSM-Anschlag in der überregionalen Presse im Wesentlichen „durch gewesen“ sei. Vermutlich sei es ein typischer Vorgang, dass bei der Schnelllebigkeit der medial vermittelten Sensationen das Medieninteresse erstaunlich rasch wieder erlahme. Ähnlich sei es auch bei der Besorgnis der Endkunden gewesen. Während anfangs für die extra geschaltete und kostenfreie Kunden-Hotline drei MitarbeiterInnen eingesetzt werden mussten, habe man nach weniger als einer Woche bereits wieder auf Normalbetrieb umschalten können. Schon nach zwei Tagen sei eine spürbare Abnahme der Anrufe zu verzeichnen gewesen. Hauptsorge der Endkunden sei gewesen: *„Kann ich das Wasser trinken?“*

Erst im Zusammenhang mit dem Anschlag habe man auch eine Pressesprecherin installiert. Pressearbeit habe die Geschäftsführung zuvor selbst gemacht: *„Es war eine aufregende Zeit.“* Es sei zwar möglich, dass eine Geschäftsführung den Pressesprecher korrigiere – wenn die Pressearbeit von der Geschäftsführung aber selbst bewerkstelligt werde, sei dies deutlich schwieriger.

Zur Bewältigung der bis dahin nicht gekannten Krisensituation habe sich die Bodensee-Wasserversorgung entschlossen, einen externen Berater für Krisenkommunikation zur Hilfe zu nehmen. Mit Hilfe des Beraters habe man ein Krisenmanagement aufgebaut – wobei die Organisation des „Normalbetriebs“ vom Krisenmanagement getrennt wurde. Ferner habe man *„geübte“* Strukturen eingerichtet – wobei man die Resilienz (Widerstandsfähigkeit) in künstlich erzeugten Stresssituation immer wieder übe. Die Belastbarkeit der Mitarbeiter müsse auch schwierigen Situationen standhalten. Im Falle eines Falles könne ein Krisenstab mit militärischen Strukturen einberufen werden, der auch mit direkten Durchgriffskompetenzen auf einzelne Abteilungen ausgestattet sei. Geübt werde auch für den Fall einer Pandemie. Die jeweiligen Krisenszenarien würden nicht von den Mitarbeitern der Bodensee-Wasserversorgung selbst entwickelt, sondern von dem externen Berater vorgegeben.

Wie die Referentin weiter erläuterte, sei die Bodensee-Wasserversorgung ein touristischer Anziehungspunkt. Die Aufbereitungsanlagen auf dem Sipplinger Berg würden jedes Jahr von 18-20-Tausend Besuchern besichtigt. Nach dem Anschlag habe man sich entschlossen, die Anlagen besser abzusichern. Neben einem Fotoverbot gelte auch eine Ausweispflicht. Die Ausweispflicht sei anfangs bei manchen Besuchern *„ein Aufreger“* gewesen. Inzwischen werde die Ausweispflicht aber als Normalfall akzeptiert. Die vorgenommenen Sicherungsvorkehrungen würden auch das Vertrauen der Besucher und Endkunden in das Sicherheitsmanagement des Fernwasserversorgers stärken.

Risikokommunikation der Landeswasserversorgung im Hinblick auf chemische Kontaminanten im Grundwasser und in der Donau

Herr BERNHARD RÖHRLE (Dipl.-Ing. und Abteilungsleiter Öffentlichkeitsarbeit bei der Landeswasserversorgung (LW)) stellte zunächst fest, dass man in den letzten Jahren zunehmend mit einer Medienberichterstattung über Spurenstoffe im Trinkwasser konfrontiert werde. Dies provoziere kritische Fragen an die LW - u.a. auch bei den jährlich gut 15.000 Besuchern der LW-Wasserwerke. Die Fragen der Besucher seien ein guter Seismograph: *„Da erfährt man, zu welchen Spurenstoffen man kommunizieren muss.“* Damit man Bescheid weiß, welche Mikroverunreinigungen *„aus der Donau ins Trinkwasser durchmarschieren“*, habe man das Labor technisch und personell aufgerüstet. Und vom Labor bekomme man immer wieder neue Stoffe präsentiert – der derzeitige Modestoff seien die Neonicotinoide⁸⁵. Bei den Anfragen der Endkunden und Besucher seien im Normalfall die Östrogene der Dauerbrenner.

Während sich die LW ein hochqualifiziertes Labor leisten können, hätten kleine und mittlere Wasserversorger keine Ahnung, ob und welche Spurenstoffe sie im Roh- und im Trinkwasser hätten. Da sei es dann besonders schwierig, eine Risikoabschätzung vorzunehmen und adäquat zu reagieren. Wenn bei der LW Problemsubstanzen im Rohwasser und möglicherweise im Trinkwasser auftauchen, nehme die LW direkt Kontakt zum Landesgesundheitsamt auf. Dass man mit möglicherweise unterschiedlichen

⁸⁵ Als **Neonicotinoide** wird eine Gruppe von hochwirksamen [Insektiziden](#) bezeichnet. Sie alle sind synthetisch hergestellte [nikotinartige Wirkstoffe](#) und wirken als Nervengift (Wikipedia).

Sichtweisen von Gesundheitsämtern konfrontiert werde, sei ausgeschlossen, wenn man (auf Grund seiner Bedeutung für eine gesicherte Trinkwasserversorgung des Neckarraumes) direkt mit dem Landesgesundheitsamt konferieren könne.

Bei der LW versuche man den Kunden das Motto zu vermitteln *"Wir wissen, was läuft!"* Man betone seitens der LW, dass man sich der Problematik von Spurenstoffen bewusst sei und dass man sich intensiv analytisch darum bemühe genauestens Bescheid zu wissen - bis hin zur Non-Target-Analytik. Die weiteren Botschaften an die Endkunden: Auf Grund unseres exzellent ausgestatteten Labors gehören wir mit zur Spitze des analytischen Fortschritts. Man versuche den Trinkwasserkonsumenten die Gewissheit zu vermitteln "Trinkwasser - trotz organischer Spurenstoffe ein guter Schluck Natur" – wobei man „trotz“ vielleicht durch „mit“ ersetzen sollte.

Ferner wolle man den Kunden klar machen, dass sie durch die Art ihrer Kaufentscheidungen und ihres Konsums dazu beitragen können, die Wasserwerke nicht zum Reparaturbetrieb verkommen zu lassen. Zehn Kilometer oberhalb der Rohwasserentnahmestelle der LW liege die Großkläranlage Ulm/Neu-Ulm. Was dort an Spurenstoffen in die Donau gelange, hänge auch davon ab, was die Einwohner von Ulm und Neu-Ulm konsumieren – Motto: *„Auch Ihr seid beteiligt!“*

***Den Trinkwasserkonsumenten verdeutlichen:
„Auch Ihr seid beteiligt!“***

Risikokommunikation am Beispiel der PFT-Belastung der Ruhr aus der Sicht der dortigen Wasserwerke

Frau ULRIKE HÜTER, bei der Wasserwerke Westfalen GmbH zuständig für die Öffentlichkeitsarbeit, stellte zunächst ihr Unternehmen vor, das nur über zwei Kunden verfüge. Die Wasserwerke Westfalen fungieren nämlich als Vorlieferant für die beiden Muttergesellschaften, also für GELSENWASSER und für die Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH (DEW21). Anschließend rekapitulierte die Referentin die mittlerweile sechs Jahre währende Chronologie der PFT-Affäre. Als am 31. Mai 2006 die ersten PFT-Befunde in der Ruhr und den dortigen Wasserwerken bekannt geworden seien, habe man mit den zuständigen Behörden zunächst Vertraulichkeit vereinbart, um die Faktenlage näher abzuklären. Die offizielle Anzeige gegenüber den zuständigen Gesundheitsämtern sei dann am 1. Juni 2006 erfolgt.

Nach den ersten Presseveröffentlichungen über PFT im Trinkwasser hätten täglich etwa 20 Kunden angerufen. Die Kommunikation mit den Kunden über PFT in der Ruhr und im Trinkwasser sei dadurch erschwert worden, weil das PFT-Thema zum politischen Streitthema zwischen Opposition und Regierung in Düsseldorf entwickelt habe. Nach einem ersten Abklingen der PFT-Aufregungen sei das Thema im Jahr 2007 wieder hochgekocht. Dabei sei es zu schwer beherrschbaren Wechselwirkungen zwischen analytischen und politischen Fragen gekommen.

Bei gestaffelten „Grenzwerten“ orientiert sich der Kunde am kleinsten Wert.

Die Kommunikation gegenüber den Kunden und Medien sei auch deshalb schwierig gewesen, weil man mit unterschiedlichen Kategorien von „Grenzwerten“ hantieren musste. Und die Einhaltung des kleinsten Wertes werde dann auch mehr oder weniger ultimativ eingefordert. Bei der Vermarktung des Themas durch die Medien sei ferner typisch, dass man mit der Angabe „100 Nanogramm“ eine höhere „Gefährdung“ als mit der Angabe „0,1 Mikrogramm“ suggerieren könne.

In der Diskussion zu diesem Vortrag wurde gefragt, *„ob man die Kuh nur dann vom Eis bekomme, wenn man viel Geld in die Hand nimmt?“*. Die Frage spielte auf den Sachverhalt an, dass die Wasserwerke an der Ruhr die Anforderungen der Trinkwasserverordnung erfüllen, dass sie aber gleichwohl genötigt seien, die Aufbereitung zwecks Spurenstoffeliminierung kostenträchtig zu ergänzen. Politik, Medien und vielleicht auch die Kunden seien erst dann halbwegs zufrieden, wenn das technisch Mögliche auch tatsächlich realisiert werde. Dieser Trend sei deshalb bedenklich, weil die Vorsorge gegenüber der Nachsorge in den Hintergrund trete.“

Risikokommunikation am Beispiel der Spurenstoffbelastung in der Basler Trinkwasserversorgung

ERIK RUMMER, bei den Industriellen Werken Basel (IWB – sozusagen die Stadtwerke in Basel) für die Unternehmenskommunikation zuständig, erläuterte zunächst, dass die Trinkwasserversorgung von Basel auf zwei Standbeinen stehe: Neben dem Bezug von Hardwasser (Grundwasser) fördere man auch Rheinuferfiltrat. Im Jahr 2006 sei die Hardwassergewinnung mit der Schlagzeile „Deponie-Chemikalien im Basler Trinkwasser“ unerwartet und heftig in die Diskussion gekommen. Angesichts der seinerzeit von GREENPEACE erhobenen Vorwürfe habe man sich in der Geschäftsführung der Basler Wasserversorgung zunächst erst mal schlau machen müssen. Die Spurenstoffbefunde seien zwar im Labor bekannt gewesen, sie seien aber nicht kommuniziert worden. Die

„Die Medien lassen sich eine schöne Geschichte nicht durch die Pressestelle kaputt machen.“

Versuche der IWB, die Bedeutung der Spurenstoffbefunde zu relativieren, hätten nicht gefruchtet: *„Die Medien lassen sich eine schöne Geschichte nicht durch die IWB-Pressestelle kaputt machen“*, so die damalige Erfahrung. In der Auseinandersetzung um die Belastung des Roh- und

Trinkwassers hätten die Medien die beteiligten Akteure (IWB, die kantonalen Umweltämter und Laboreinrichtungen in Basel-Stadt und Basel-Land, GREENPEACE, Bürgerinitiativen usw.) in „die Guten“ und in „die Bösen“ sortiert, wobei die IWB selbstredend bei den „Bösen“ gelandet wären. Bei der Vielzahl der beteiligten Akteure konnte nicht verhindert werden, dass Aussagen gegenüber der Öffentlichkeit und den Medien zum Teil nicht abgestimmt waren. Die Medien hätten die Stellungnahmen jeweils auf feinste Unterschiede hin untersucht und die Nuancen als hochproblematisch bewertet. *„Wir konnten nur noch reagieren und waren nicht in der Lage, die Debatte zu steuern.“* Um die Belastung mit vermeintlichen „Deponiechemikalien“ zu beseitigen, wurden die

Hardwasserwerke mit der Forderung nach dem Einbau einer Aktivkohleaufbereitung konfrontiert. Als man im Wasserwerk begann, sich tatsächlich mit dem Einbau einer A-Kohleanlage zu beschäftigen, sei die Reaktion der Öffentlichkeit gewesen: *„Aha, jetzt geben auch die Wasserwerke zu, dass das Wasser so belastet ist, dass es einer Aufbereitung bedarf – umso sträflicher, dass die Wasserwerke bis dahin gar nicht über die eigentlich notwendige A-Kohle-Aufbereitung verfügen.“* Als man dann mit dem Einbau der A-Kohle-Aufbereitung angefangen hatte, fiel das Urteil der medialen Öffentlichkeit etwas gnädiger aus: *„Jetzt endlich passiert was!“*

Nach dem Eindruck des Wasserversorgers in Basel waren die zuständigen Behörden von den Medien und von GREENPEACE „weichgeklopft“ worden. Als Fazit könne man feststellen, dass das eigentliche Ziel von GREENPEACE gewesen wäre, eine Vollsanieung der Deponien durchzusetzen. Dazu habe GREENPEACE mit dem Verweis darauf, dass die „Deponiechemikalien“ bereits im Trinkwasser zu finden seien, geschickt die Trinkwassergüte instrumentalisiert. *„Wir haben seitens der IWB zwar den Weg der Offenheit praktiziert, es hat uns gegenüber den Kritikern aber nicht viel gebracht.“* Gleichwohl könne man feststellen, dass insgesamt das Image des Trinkwassers in Basel nicht allzu stark eingebrochen sei.

„Welche Infos relevant sind, entscheiden die Kunden und die Medien.“

In der kurzen Diskussion zu den Erfahrungen in Basel wurde angemerkt, *„dass es immer eine Vorgeschichte geben“* würde, dass man aber nicht alle Eventualitäten vorab bedacht haben könne. Man habe aber in Basel gelernt, sich nicht nur auf die gesetzlichen Informationspflichten zu berufen und zu beschränken: *„Lieber einen schlafenden Hund mit Futter wecken, als von einem hungrig gemachten Hund geweckt zu werden!“*

Vorstellung des IAWR-Leitfadens zur Risikokommunikation in der Trinkwasserversorgung im Hinblick auf Mikroverunreinigungen

Im Folgenden stellte Frau MARIA QUIGNON vom Zweckverband Bodenseewasserversorgung den Leitfaden der Internationalen Arbeitsgemeinschaft der Rheinwasserwerke (IAWR) zur Risikokommunikation beim Auftauchen von Spurenstoffen vor. Der Erstellung des Leitfadens war eine Umfrage bei den Mitgliedern der Arbeitsgemeinschaft der Wasserwerke Bodensee-Rhein (AWBR) und der Arbeitsgemeinschaft der Rheinwasserwerke (ARW) vorausgegangen. Dabei habe es sich gezeigt, dass bei den Mitgliedsunternehmen die Spurenstoffproblematik *„generell kein dominantes Thema“* sei. Allerdings würde sich das Kundeninteresse immer dann verstärken, wenn die Medien über Spurenstoffe im Trinkwasserpfad berichten. Ansonsten würde die Spurenstoffthematik im Ranking des Kundeninteresses ziemlich weit unten rangieren.

Wie Frau QUIGNON weiter erläuterte, soll der Leitfaden insbesondere eine Hilfestellung für die kleineren Wasserwerke bieten – wenn also beispielsweise der Bürgermeister als Chef der Ortswasserversorgung selbst die Krisenkommunikation übernehmen muss. Man solle u.a. kommunikativ herausstellen, dass die Wasserwerke *„eine Wächterfunktio-*

on“ übernehmen. Dank der HighTech-Analytik in den von den Wasserwerken beauftragten Laboreinrichtungen könnten die Wasserwerke das Vordringen von Spurenstoffen in der aquatischen Umwelt genau überwachen. Wenn Mikroverunreinigungen im konkreten Fall tatsächlich bis ins Trinkwasser durchschlagen sollten, stelle sich die Frage der Bewertung. Hier seien die Wasserwerke dann auf externe Hilfe angewiesen. „Denn Zeugnis in eigener Sache abzulegen, ist schwer möglich.“ Es stelle sich aber die Frage, wer „die Zeugen“ sein könnten, die von den Medien und der Öffentlichkeit als vertrauenswürdiger anerkannt werden als die Mitarbeiter des Wasserversorgers selbst.

„Wasserwerker bewegen sich in vermintem Gelände.“

**Risikokommunikation im Hinblick auf den „Bakterienalarm“
Anfang Juli 2012 im Großraum Erfurt**

Herr ANDREAS REINHARDT, Geschäftsführer der ThüWa ThüringenWasser GmbH in Erfurt hob nach der Vorstellung der Wasserversorgung in der Landeshauptstadt von Thüringen (70 Prozent Fernwasser, 30 Prozent Eigenwasser) hervor, dass sich das Wasserversorgungsunternehmen in einem schwierigen Spannungsfeld von Gesundheitsämtern, Landespolitik, Vorlieferanten und weiteren Akteuren bewegen würden. Es sei nicht ausgeschlossen, dass einige dieser Akteure mitunter eigene Interessen verfolgen würden. Hinzu kämen weitere Akteure, die beispielsweise Interesse daran hätten, das Fracking auch in Thüringen zu praktizieren – oder die Landwirtschaftslobby, die sich im Angriff auf die Bestimmungen in der Schutzzone III befinde.

Die Fernwasserversorgung in Thüringen sei durch große Überkapazitäten mit hohem Abschreibungsbedarf gekennzeichnet. Möglicherweise habe der Kostendruck dazu geführt, dass man in der Fernwasserversorgung die Aufbereitungsgüte und die Qualitätskontrolle zurückgefahren habe. Um den Anstieg der Kubikmeterkosten zu begrenzen, habe die Landespolitik ein großes Interesse, möglichst viele weitere Kommunen an die Fernwasserversorgung anzuschließen. Für das Image der Fernwasserversorgung sei der „Bakterienalarm“ im Juli 2012 sicherlich nicht förderlich gewesen.

Nachdem Bakterien im Fernwassernetz festgestellt worden waren, war für eine Woche ein Abkochgebot für 280.000 Menschen im Großraum Erfurt ausgesprochen worden. Am ersten Tag des Abkochgebotes seien auf der Hotline der Wasserversorgung in Erfurt 1.500 Anrufe registriert worden. Nach zwei Wochen sei das Medieninteresse weitgehend erloschen gewesen. Werden Bakterien in der Trinkwasserversorgung detektiert, komme es lt. REINHARDT u.a. darauf an, umgehend die (politisch verantwortlichen) Aufsichtsratsmitglieder des Wasserversorgungsunternehmens über den Keim-Befund sowie die ergriffenen Abhilfe- und Vorsorgemaßnahmen zu unterrichten. Um die Bevölkerung möglichst rasch über ein Abkochgebot zu informieren, sollte auch darüber nachgedacht werden, die Lautsprecheranlagen an den Haltestellen des Öffentlichen Nahverkehrs zu nutzen.

Nicht nur bei ThüringenWasser habe es Irritationen ausgelöst, dass das Sozialministerium den „Bakterienalarm“ auf einen Messfehler zurückgeführt habe. [Inzwischen konnte ein Messfehler als Ursache ausgeschlossen werden.] Befremdlich sei zudem gewesen, dass die Gesundheitsämter in den betroffenen Versorgungsregionen unterschiedliche Meinungen zu einer Verlängerung des Abkochgebotes vertreten hätten – obwohl überall das gleiche Fernwasser zur Verteilung gekommen sei.

Risikokommunikation im Hinblick auf eine Kontamination mit *Pseudomonas aeruginosa* in Folge einer Baustelle im Düsseldorfer Leitungsnetz

Dr. HANS-PETER ROHNS von der Stadtwerke Düsseldorf AG – dort zuständig für die Qualitätsüberwachung Wasser – vertrat zu Beginn seines Vortrages die Meinung, dass mikrobielle Befunde einen Vorteil hätten: Gegenüber den Debatten über die Angemessenheit von Grenz- und Vorsorgewerten für Mikroverunreinigungen würde es in der Mikrobiologie nur „Null“ und „Eins“ geben. Entweder man weist einen in der Trinkwasserverordnung reglementierten Keim nach – oder eben nicht.

In Düsseldorf habe man es mit *Pseudomonas aeruginosa* zu tun bekommen – und zwar nachdem man in einem arrivierten Wohngebiet in die dortigen Asbestzementrohre Polyethylenrohre eingezogen habe. *„Wenn Baustellen nicht ordentlich abgewickelt werden, bekommt Pseudomonas aeruginosa als Pfützenkeim seine Chance.“* ROHNS berichtete sodann, wie man das – sich über Wochen hinziehende - Problem gegenüber den Bewohnern kommuniziert habe.

Zu beachten sei dabei, dass bei größeren Wasserversorgungsunternehmen die besorgten Wasserkonsumenten sowie die Medienvertreter bei verschiedenen Stellen anrufen könnten – direkt beim Wasserwerk, bei den Stadtwerken, beim Gesundheitsamt. Dann komme es darauf an, dass man eine einheitliche Sprachregelung getroffen habe. Im Falle der *Pseudomonas*-befunde in dem Düsseldorfer Stadtteil habe man Infoblätter an die betroffenen Bewohner verteilt, die gemeinsam vom Wasserwerk und vom Gesundheitsamt erstellt und gezeichnet worden waren. Auf den Infoblättern seien die Kontakte sowohl des Wasserwerkes als auch des Gesundheitsamtes verzeichnet gewesen. In den Infoblättern seien die Bewohner über die vorgenommene Chlorung und die damit verbundenen Geschmacks- und Geruchsbeeinträchtigungen unterrichtet worden. Ferner sei in den Infoblättern darauf hingewiesen worden, dass die Wasserkonsumenten selbst etwas unternehmen könnten – nämlich das Stagnationswasser ablaufen zu lassen.

***„Im Normalfall rangiert die
Spurestoffthematik im
Ranking des Kundeninteresses
ziemlich weit unten.“***

Da sich der Keim langanhaltend im Netz eingenistet hatte und sich demzufolge die Chlorung über Wochen hingezogen habe, seien die Wasserkunden froh gewesen, dass man sie via Hausbesuche informiert habe. Für viele Bewohner des betroffenen Stadtteils sei übrigens nicht der Keim oder die Chlorung das eigentlich nervende Problem gewesen.

Als größeren Störfaktor habe man die eingeschränkten Zufahrtsmöglich-

keiten zu den Grundstücken, Carports und Garagen empfunden. Zur Beherrschung des Keimproblems habe man nämlich die Straßen mehrfach aufgraben müssen.

In der Diskussion zu seinem Vortrag plädierte ROHNS dafür, dass auch in Zeiten des Unbundlings „die Netzleute Wasserleute bleiben“ müssten – bei einem abgetrennten Netzbetrieb würden sich „die Netzwerker“ nicht mehr als „Wasserwerker“ fühlen. Die unbedingt erforderliche Sorgfalt bei der Wartung, Instandhaltung und Sanierung des hygi-

„Krisen laufen immer anders ab als geplant.“

enisch besonders sensiblen Trinkwasserversorgungsnetzes könnte dann möglicherweise nicht mehr gewährleistet werden. In der Diskussion wurde auch die Frage aufgeworfen, wer denn für die Wasserversorgungsunternehmen der zentrale

Ansprechpartner für die Mikrobiologie in Deutschland sein könnte. Die Antwort „Exner!“ schien nicht alle zu befriedigen. Im Hinblick darauf, dass man einige Straßenzüge mehrfach aufgraben musste, um die Kontamination zu beseitigen wurde noch angemerkt, „dass Krisen immer anders ablaufen würden als geplant“.

Risikokommunikation der Wasserversorgung in Potsdam

KARSTEN ZÜHLKE, Sachgebietsleiter Wassermanagement bei der Energie und Wasser Potsdam GmbH, legte zu Beginn seines Referates dar, dass die Organisation der Gesundheitsbehörden in Brandenburg von denen in anderen Bundesländern abweiche und somit andere Rahmenbedingungen bestehen würden als bei den anderen vorgestellten Beispielen .

Im Sommer 2011 seien drei Ereignisse zusammen gekommen: Nach sich wiederholenden Befunden von hohen Keimzahlen, E.coli, Coliformen und Enterokokken in einer Baustelle und erhöhten Keimzahlen im angrenzenden Netzbereich der Wasserversorgung in Potsdam wurden Coliforme und E.coli festgestellt. Das Problem in der Baustelle sei durch ein Gleitmittel – das als Nährmedium für Mikroorganismen habe, verursacht worden. Die erhöhten Keimzahlen im angrenzenden Netz wurden durch wechselnde Nährstoffverhältnisse auf Grund verschiedener Wässer verursacht. Die folgenden Befunde von Coliformen und E.coli wurden durch eine Verunreinigung eines Hochbehälters durch Tiere in Folge von Bauarbeiten in Verbindung mit Starkniederschlägen hervorgerufen.

Für die Medien sei die Keimbelastung „ein tolles Sommerlochthema“ gewesen – zumal das Gesetz der Serie wirksam geworden sei: Denn in verschiedenen anderen Regionen in Brandenburg sowie in Mecklenburg-Vorpommern habe es ebenfalls Keimbefunde mit Enterokokken gegeben. Bei der Krisenkommunikation sei es von Vorteil, wenn der Pressesprecher des WVU sowie das Gesundheitsamt im Einsatzstab vertreten seien, so eine Erkenntnis aus der mikrobiellen Kontamination in Potsdam. Eine weitere Erkenntnis: „Eine Woche Abkochgebot ist das Maximum, was man den Leuten zumuten kann.“ Als Folge des „Bakterienalarms“ sei die Wasserversorgung in Potsdam mit Schadenersatzforderungen konfrontiert worden. In Rechnung seien erhöhte Energiekosten auf Grund des Abkochgebotes gestellt worden. Bei einem derartigen Malheur in der Trink-

wasserversorgung müsse man damit rechnen, „dass sich Populisten profilieren und was rausschlagen“ wollen. Um dem zu begegnen, hätten die Wasserwerke in Potsdam eine „Wiedergutmachungsaktion“ gestartet. Darüber hinaus habe man ein Infomobil in dem betroffenen Stadtteil stationiert, damit besorgten Kunden ein direkter Ansprechpartner zur Verfügung gestanden habe. Allerdings hielt sich das Interesse der Kunden nur wenige Wochen nach dem Ereignis in Grenzen.

Und noch eine Erkenntnis vermittelte ZÜHLKE: Wenn man erst im Krisenfall den Kontakt zum Gesundheitsamt suche, sei es zu spät.

Die Kontakte mit dem Gesundheitsamt müssten regelmäßig gepflegt werden – denn:

„Dauerhaft gute Kontakte zum Gesundheitsamt sind wichtig für die Stimmung - und fördern eine vertrauensvolle Zusammenarbeit auch im Krisenfall.“

„Wenn man erst im Krisenfall den Kontakt zum Gesundheitsamt sucht, ist es zu spät.“



17. Okt. 2013, Haltern: PRiMaT-Workshop zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung

Kann man das Kommunikationsdesaster vermeiden?

Vielleicht kennen Sie das:

Aufgrund einer chemischen oder bakteriellen Kontamination des Trinkwassers stehen im Wasserwerk und im Gesundheitsamt die Telefone nicht mehr still. Medienvertreter verlangen definitiv Auskunft zu den Ursachen und zu den beabsichtigten Abhilfemaßnahmen – obwohl die Ursachenabklärung noch voll im Gange ist. Späterhin bildet sich eine Bürgerinitiative, die wegen einer vermeintlichen Grenzwertüberschreitung ultimativ den Anschluss an den nächst gelegenen Fernwasserversorger verlangt – und das subito! Die Verbindungsleitung ist aber beim besten Willen nicht von heute auf morgen aus dem Boden zu stampfen. Zudem muss wegen des kostenträchtigen Baus der Verbindungsleitung und wegen der teuren Beimischung von Fernwasser die Trinkwassergebühr erhöht werden. Das bringt die „Wutbürger“ erst recht in Rage. Die empörten Trinkwasserkunden artikulieren sich zunehmend über facebook, ohne dass der Wasserversorger dem etwas entgegen setzen könnte. Der Konflikt entzweit nicht nur den Stadtrat. Der Disput gelangt bis ins Landesparlament. Die Medien orientieren sich stärker an den Verlautbarungen der Bürgerinitiative als an den Pressemitteilungen des Wasserversorgers und des Gesundheitsamtes. Die vermeintliche Grenzwertüberschreitung wird von einigen Medien für eine Skandalisierung genutzt. Und wenn sich dann die zuständigen Behörden auch nicht

einig sind bzw. unkoordiniert vorgehen, ist kaum noch etwas zu retten ...

Das vorstehende Intro ist fiktiv! Herausforderungen für die Krisenkommunikation haben sich aber so und ähnlich in Teilen bereits in einigen Kommunen abgespielt. Wie vermeidet man es, dass man als Wasserversorger und als Gesundheitsamt in so einem Kommunikationsdesaster landet? Kann man es überhaupt vermeiden? Welche Möglichkeiten der präventiven Risikokommunikation haben sich als hilfreich erwiesen? Wie muss man Krisenkommunikation gestalten, damit ein eskalierender Konflikt nicht völlig aus dem Ruder läuft? Mit der Risiko- und Krisenkommunikation in besonders heiklen Fällen wird sich **am 17. Okt. 2013 im Infozentrum des Wasserwerkes Haltern der GELSENWASSER AG** ein Workshop befassen, auf dem **krisenkommunikative Praxisbeispiele** erörtert werden. Der Workshop wird im Rahmen des BMFB-geförderten Forschungsverbundes „Präventives Risikomanagement in der Trinkwasserversorgung“ (PRiMaT – siehe www.primat.tv) stattfinden. PRiMaT ist Bestandteil des RiSKWa-Forschungsverbundes.

Programm

Im Mittelpunkt des Vormittags wird die über drei Monate anhaltende mikrobielle Kontamination von Teilen des Leitungsnetzes der Sauerlandkommune Hemer stehen. Die von Anfang des Jahres 2013 bis zum März 2013 andauernde Kontamination ist deshalb von Interesse, weil sie nicht nur im Verdacht stand, Erkrankungen ausgelöst zu haben, sondern auch deshalb, weil sich hier erstmals in der deutschen Wasserwirtschaft die Besorgnisse der Kunden über Facebook artikuliert haben. Wegen der Verständigungsbereitschaft auf beiden Seiten, konnte der Protest der Facebook-Gruppe über einen Runden Tisch in produktive Bahnen gelenkt

werden. Weil sich kommunale Versorgungsunternehmen zunehmend damit auseinandersetzen müssen, dass sich Kritik über die „sozialen Netzwerke“ manifestieren wird, ist das „Beispiel Hemer“ besonders lehrreich!

09:30 Eintreffen der Workshop-TeilnehmerInnen, Kaffee und Tee

10:00 Begrüßung durch die Veranstalter und die GELSENWASSER AG

10:05 Kurze Vorstellung des PRiMaT-Projektes als Teil des RiSKWa-Forschungsprogramms

Astrid Thoma, DVGW-Technologie-Zentrum Wasser

10:10 Chronologie der mikrobiologischen Verkeimung im Rohrnetz der Stadtwerke Hemer aus der Sicht der Stadtwerke

Dieter Gredig, Technischer Leiter der Stadtwerke Hemer

10:30 ... aus der Sicht des PR-Beraters der Stadtwerke

Ewald Prünke, Prünke & Kollegen, Soest

10:45 ... aus der Sicht der Bürgerinitiative

Oliver Pohl, Pro-Wasser-Hemer

11:00 Diskussion über Lehren und Konsequenzen aus dem Beispiel Hemer

11:15 Kaffeepause

11:30 Kundenerwartungen im Kontaminationsfall – eine Auswertung von Internetforen, User-Kommentaren und Facebook-Einträgen

Nikolaus Geiler, regioWASSER e.V.

11:45 Der „Biozidskandal“ in NRW: Ein Beispiel für die Skandalisierung einer vermeintlichen Grenzwertüberschreitung durch die Medien – und wie man vorbeugen kann?

*Felix Wirtz, Leiter der Unternehmenskommunikation bei der GELSENWASSER AG
(einschl. 5 Min. Diskussion)*

12:05 Besonderheiten behördeninterner Krisenkommunikation über Landkreisgrenzen hinweg an den Beispielen eines angedrohten Zyanalkali-Anschlages bzw. eines vermeintlichen Milzbrandanschlages auf Trinkwasserversorgungen

*Dr. med. Roland Suchenwirth, Niedersächsisches Landesgesundheitsamt, Hannover
(einschl. 5 Min. Diskussion)*

12:30 Mittagessen auf Einladung der GELSENWASSER AG

13:30 Rollenspiel zur Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung

Damit nicht alles theoretisch bleibt, offerieren wir Ihnen die Gelegenheit, einen sich zuspitzenden Konflikt durchzuspielen – damit deutlich wird, worauf man in einer heißen Krisensituation alles achten muss. In unserem Planspiel können Sie sich in die Rolle von Medienvertretern, besorgter Mitglieder von Bürgerinitiativen und Facebook-Aktivist*innen versetzen. Als Mitarbeiter eines Wasserversorgers und des zuständigen Gesundheitsamtes müssen Sie sich mit harten Vorwürfen und unfairen Angriffen auseinandersetzen. Da die Skandalisierung einer vermeintlichen Grenzwertüberschreitung nicht nur zu Auseinandersetzungen im Stadtparlament, sondern auch im Landtag führt, mimen TeilnehmerInnen des Workshops auch die Kommunal- und Landespolitiker, die sich nicht ganz selbstlos um den „Fall“ kümmern. Wird der Konflikt völlig aus dem Ruder laufen – oder lässt sich die Auseinandersetzung noch ins Positive drehen?

Für das Rollenspiel wird das Plenum in drei Gruppen aufgeteilt, in denen das Rollenspiel parallel durchgeführt wird. Das „Drehbuch“ für das Rollenspiel, das viele Freiheitsgrade offen lässt, werden wir den Teilnehmenden etwa zwei Wochen vor dem Workshop-Termin zur Vorbereitung zusenden. Das „Drehbuch“ orientiert sich an realen Fällen, die in den letzten Monaten Mitarbeitern von Wasserversorgungsunternehmen und Gesundheitsämtern alles abverlangt haben.

15:30 Pause bei Kaffee/Tee und Kuchen

15:45 Auswertung der drei Rollenspiele

Hat das Rollenspiel dabei geholfen, zu erkennen, wie Bürgerinitiativen und Medienvertreter ticken? Warum ist der Konflikt ggfs. entgleist? Welche Lehren kann man für die Risiko- und Krisenkommunikation aus den Verläufen der drei Rollenspiele ziehen? Wie kann man einen sich anbahnenden Konflikt möglichst gleich zu Beginn in produktive Bahnen lenken? Welche Rolle kommt bei der Konfliktbewältigung „Runden Tischen“ und „Sozialen Netzwerken“ zu? Die Diskussion wird von zwei ausgebildeten Moderatoren/Mediatoren – Frau Dr. REGINA RHODIUS und Herr Dr. THOMAS UHLENDAHL, beide Universität Freiburg - geleitet.

16:30: Schlussrunde und Verabschiedung

16:45: Ende des Workshops

regioWASSER e.V., E-Mail: nik@akwasser.de





3. Primat-Workshop zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung am 7. und 8. Mai 2014 in Erfurt

Schadstoffe und Mikroorganismen in Roh- und Trinkwasser:

Wie erklärt man es der kritischen Öffentlichkeit?

Wie umgehen mit starken Emotionen?

Der kommunikative Super-GAU: Wenn es zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt nicht rund läuft

Die Trinkwasserverordnung lässt einigen Auslegungsspielraum. Bei mikrobiologischen und chemischen Belastungen kommt es deshalb immer wieder vor, dass Wasserversorger und Gesundheitsamt unterschiedliche Meinungen vertreten:

- Wie lange muss gechlort werden?
- Wie lange muss das Abkochgebot aufrechterhalten werden?
- Reicht eine UV-Anlage – oder muss kostenaufwendig eine Ultrafiltration eingebaut werden?
- Muss die lokale Trinkwasserversorgung auf Grund der nicht beherrschbaren Kontamination aufgegeben werden, um sich an einen Fernwasserversorger anzuschließen?

Die Meinungsverschiedenheiten werden gelegentlich sogar vor den Verwaltungsgerichten ausgetragen – was für alle Seiten zu unerfreulichen Schlagzeilen führt. Es entstehen Konflikte, die vor der Krise keiner der Beteiligten auf dem Schirm hatte. Die Reibereien zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt sind alles andere als förderlich, wenn es gilt, die betroffenen Trinkwasserkonsumenten sachgerecht über die notwendigen Schritte bei einer Kontamination der Rohwasserressourcen und des Trinkwassers aufzuklären.

Mit der Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung beschäftigt sich in enger Zusammenarbeit mit Wasserversorgern und Gesundheitsämtern seit drei Jahren das BMFB-geförderte Forschungsprojekt „**Präventives Risikomanagement in der Trinkwasserversorgung**“ (PRiMaT – siehe www.primat.tv). Am 7. und 8. Mai 2014 wird bei der Thüringen Wasser GmbH in Er-

furt der dritte PRiMaT-Workshop stattfinden, wo nach Wegen gesucht werden soll, Missstimmungen und Kontroversen zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt erst gar nicht entstehen zu lassen.

Ferner werden auf dem Workshop an Hand von besonders heiklen Praxisbeispielen weitere Herausforderungen der Risiko- und Krisenkommunikation zwischen Wasserversorgern, Gesundheitsämtern und kritischer Öffentlichkeit erörtert. In Erfurt werden zudem die bislang vorliegenden Ansätze und Vorschläge zur Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung vorgestellt, diskutiert und bewertet.

Um über den Tellerrand der deutschen Wasserwirtschaft hinauszuschauen, wird auch über die krisenkommunikativen Erfahrungen in der Schweizer Trinkwasserversorgung berichtet werden.

Die Schlussfolgerungen aus den drei PRiMaT-Workshop-Veranstaltungen sollen zu einem **Handlungsleitfaden für die Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung verdichtet** werden. Sie haben in Erfurt die Gelegenheit, Ihre Erfahrungen und Erwartungshaltungen in diesen Prozess einzubringen.

Eingeladen sind Wasserwerker und Mitarbeiter von Gesundheitsämtern, die schon unliebsame Erfahrungen mit einer aus dem Ruder gelaufenen Krisenkommunikation sammeln mussten – oder die es erst gar nicht dazu kommen lassen wollen. Dank der BMFB-Förderung ist die Teilnahme an dem Workshop kostenlos.

Nachmittags-Programm am 7. Mai

13:00 Uhr

Ankunft der Workshop-Teilnehmenden und Mittagsimbiss

13:50 Uhr

Begrüßung durch Herrn *Uwe Gerstenhauer* (ThüringenWasser GmbH) und den regioWASSER e.V.

13:55 Uhr

Kurze Vorstellung des PRiMaT-Projektes
Dipl.-Geoökol. Sebastian Sturm, DVGW-Technologiezentrum Wasser / Abteilung Grundwasser und Boden

14:00 Uhr

Krise, Katastrophe, Kommunikation – warum Versorger durch die Kundenbrille blicken müssen.

Ewald Prünke, Prünke & Kollegen, Soest

14:30 Uhr

Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung der Schweiz
Paul Sicher, Schweizerischer Verein des Gas- und Wasserfaches (SVGW), Kommunikationsleiter

15:00 Uhr

Uran im Trinkwasser – wenn der Trinkwasserzweckverband, der Landkreis und die Kunden aneinandergeraten

NN

15:15 Uhr

Pause mit Kaffee/Tee sowie Kuchen und Obst

15:30 Uhr

Wenn sich die Bevölkerung über Abkochgebot & „Hochchlorung“ empört – Shitstorm gegen die Stadtwerke

NN

15:45 Uhr

Wenn sich Wasserversorger und Gesundheitsamt vor dem Verwaltungsgericht treffen – Was passiert krisenkommunikativ, wenn es zwischen WVU und Gesundheitsamt nicht mehr rund läuft?

NN

16:00 Uhr

Erfolge und Defizite bisheriger Krisenkommunikation – offene Fragen und Klärungsbedarf

Nikolaus Geiler, regioWASSER e.V.

16:20 Uhr

Vorstellung und Diskussion der Themen der drei Arbeitsgruppen für den nächsten Vormittag

- Wer kennt sich wo aus und kann seine Erfahrungen in die jeweilige Arbeitsgruppe einbringen?
- Welche Aspekte müssten in einem praxistauglichen Handlungsleitfaden für den »Krisenfall« enthalten sein?
- Findung der Arbeitsgruppen

17:00 Uhr

Ende des ersten Programmblocks

19:00 Uhr

Abendessen in einem der Erfurter Altstadt-Restaurants.

Bringen Sie Ihre krisenkommunikativen Erfahrungen ein und tauschen Sie sich mit Kolleginnen und Kollegen aus. Der regioWASSER e.V. lädt Sie ein – und hofft, dass es auch vergnügliche Gesprächsthemen gibt.

Vormittagsprogramm am 8. Mai

09:00 Uhr

Einfinden der Teilnehmenden zu den drei moderierten Arbeitsgruppen:

a) **Leitfäden, Branchenverbände und „Soziale Netzwerke“**

- Welche PR-Leitfäden zur Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung kennen Sie? Welche können Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen empfehlen?
- Ergänzungen und Modifikationen zu den Schlussfolgerungen des ersten und zweiten PRiMaT-Workshops zur Risiko- und Krisenkommunikation in der Trinkwasserversorgung
- Wie können die **Branchenverbände** VKU und BDEW die lokale/regionale Krisenkommunikation unterstützen?
- Soll/kann man auf eine Empörungswelle in den „**Sozialen Netzwerken**“ reagieren?

b) Abgestimmte Kommunikation zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt

- Die krisenkommunikative Zusammenarbeit zwischen Wasserversorger und Gesundheitsamt – was sind die Erfolgsfaktoren?
- Kann man als Wasserversorger und Gesundheitsamt den Kunden „Nano-gramms“, „nicht-relevante Metaboliten“, „Gesundheitliche Orientierungswerte“ und die Bedeutung der Einhaltung von Abkochgeboten erklären?
- Wie erläutert man den Kunden verständlich die gesundheitliche (Irr-)Relevanz einer „Hochchlorung“?
- Wenn der Wasserversorger „nur“ aus dem Bürgermeister und dem Wassermeister besteht – Krisenkommunikation bei kleinen „Wasserwerken“?



c) Guten Zeiten – schlechte Zeiten

- Gute Risikokommunikation als Voraussetzung für eine gelingende Krisenkommunikation. Wie baut man Vertrauen und Reputation in „Normalzeiten“ auf – gegenüber den Kunden, den Medien, der Politik, den (potenziell) interessierten Kreisen?
- Networking in »guten Zeiten« als Vorsorge für »schlechte Zeiten«
- Wenn es eine Geschichte hinter der Geschichte gibt ... - über die Instrumentalisierung von „Wasserkonflikten“.
- Kundenbeiräte

11:00 Uhr

Pause mit Kaffee/Tee sowie Kuchen und Obst

11:15 Uhr

Plenum – Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse aus den drei Arbeitsgruppen

12:45 Uhr

Bewertung des Workshops durch die Teilnehmenden. Was sind die Erwartungen an den geplanten PRiMaT-Leitfaden?

13:00 Uhr

Verabschiedung und Abschlussimbiss

← Zweiter PRiMaT-Workshop zur Krisenkommunikation im Okt. 2013 bei der Gelsenwasser AG

Dank des freundlichen Entgegenkommens der *Thüringen Wasser GmbH* kann der Workshop im Tagungszentrum der *Stadtwerke Erfurt GmbH* in der Magdeburger Straße 34 (siehe www.stadtwerke-erfurt.de) stattfinden.

Für die **verbindliche Anmeldung** reicht eine formlose E-Mail an nik@akwasser.de. Wir begrüßen es sehr, wenn Sie bereits in der Anmeldung angeben könnten, in welche **Arbeitsgruppe** Sie sich profund einbringen wollen. Ferner wären wir für die Mitteilung dankbar, ob Sie unsere Einladung zum **Abendessen** annehmen.

Machen Sie bitte potenziell interessierte Kolleginnen und Kollegen in Wasserversorgungsunternehmen und Gesundheitsämtern auf den Workshop aufmerksam!



regioWASSER e.V., Rennerstraße 10, D – 79106 Freiburg
Tel.: 0761/275 693 oder 4568 7153
Zuständig für inhaltliche Gestaltung und Organisation.



Das „Drehbuch“ zum Rollenspiel anlässlich des zweiten PRiMaT-Workshops zur Risiko- und Krisenkommunikation im Okt. 2013 bei der Gelsenwasser AG

Vorbemerkung

Die hier geschilderten Ereignisse **sind in Ihre „Ballung“ fiktiv** – die einzelnen Ereignisse haben sich aber in der deutschen Trinkwasserversorgung tatsächlich so oder ähnlich abgespielt.

Für das Rollenspiel werden die Workshop-TeilnehmerInnen auf **drei Gruppen** zu etwa 19 Personen verteilt, so dass das Rollenspiel parallel in drei verschiedenen Varianten ablaufen wird.

Die handelnden Akteure in Großkeimstadt

Wie im echten Leben sind die (wahren) Hinter- und Beweggründe der einzelnen Akteure nicht allen Mitspielern von Anfang an bekannt. Nachstehend finden Sie nur die vordergründigen Angaben zu den einzelnen Akteuren. Die wichtigsten Akteure erhalten separat eine ausführlichere Beschreibung zu Charakter, Hinter- und Beweggründen. Spielen Sie bitte die separat mitgeteilten Charakteristika im Rollenspiel voll aus und nutzen Sie bitte in Ihrer Argumentation die „verdeckt“ mitgeteilten Zusatzinformationen.

In Stadtverwaltung und Gemeinderat:

1.
ROLAND OBERMEIER (zweite Amtsperiode, SPD-Mitglied) ist Oberbürgermeister der hochverschuldeten Kommune.
2.
ANTON SCHWARZKOPF ist Vorsitzender der CDU-Fraktion im Gemeinderat und sitzt wie OB Obermeier in der Gesellschafterversammlung der Stadtwerke von Großkeimstadt. SCHWARZKOPF ist Gegenspieler von OBERMEIER. SCHWARZKOPF hat im anlaufenden Wahlkampf zur Neuwahl des Gemeinderates zu erkennen gegeben, dass er und seine Fraktion Wasserpreiserhöhungen nicht zustimmen werden.

Im Gesundheitsamt:

3.
Frau Dr. RENATE BASSLER, langjährige Leiterin des Gesundheitsamtes in Großkeimstadt.
4.
Amtsarzt Dr. med. FRIEDRICH SCHNEIDER, lässt es gemütlich angehen. Ein halbes Jahr vor seiner Pensionierung will er sich nicht mehr in die Nessel setzen.

Bei den Stadtwerken:

5.
Herr ROBERT LEHMANN, Geschäftsführer der Stadtwerke GmbH, ein Querverbandsunternehmen, das die BürgerInnen von Großkeimstadt mit Strom, Gas und Wasser versorgt.
6.
Frau Dipl.-Ing. (FH) SABINE ROHRBACH leitet seit zwei Jahren die Wasserversorgungssparte der Stadtwerke.
7.
Frau RENATE GRÜNEBAUM (ledig) ist die Pressesprecherin der Stadtwerke.

Bei den Medien:

8.
Redakteur PETER GRIFFELFEST. Herr Griffelfest ist der letzte verbliebene Redakteur der von Verleger HANS-PETER HAMBUCH „gesundgeschrumpften“ Lokalredaktion.

In der Zivilgesellschaft:

9.
MANFRED RAGE (68) hat als pensionierter Physiker viel Zeit. Der Pensionär etabliert sich als (nicht ganz unumstrittener) „Chef“ und Sprecher der Bürgerinitiative „Sauberes Wasser für Großkeimstadt“ (SauWaGro).
10.
FRANZISKA (FRANZI) ADLER ist Mutter zweier Kleinkinder und macht sich wegen der Trinkwasserkontamination große Sorgen um die Gesundheit ihrer beiden Kleinen.
11.
HENNING MACHING steht in der BI der Forderung nach einem Anschluss an die Fernwasserversorgung kritisch gegenüber – sowohl wegen der Kosten als auch weil er auf das Gebot zur ortsnahen Trinkwassergewinnung pocht. Sowohl RAGE wie MACHING sind Alpha-Tiere, die sich zum Ärger von FRANZI ADLER gegenseitig nichts schenken. Vereint sind sie im Misstrauen gegenüber den Stadtwerken und den Behörden.
12.
Der von der BI beigezogene Waterwatch-Experte, Dr. HARALD SELTSAM, macht - wie üblich - auch in Großkeimstadt einen auf Alarmismus. Nichtfachleute überzeugt er durch seine geschliffen scharfen Redebeiträge.
13.
Pastor HELMUT AUSGLEICH bemüht sich um eine Mäßigung in dem stark emotional geführten Wasserstreit.

14.

BUND-Ortsvorsitzende Angelika Scharff

Weitere Rollen:

15.

Landesumweltminister JÜRGEN BAMMLER gehört der gleichen Partei an, wie der lokale CDU-Oppositionsführer SCHWARZKOPF.

16.

JOHANNA MERKER, Mitglied im Kundenbeirat der Stadtwerke Großkeimstadt

17.

ERWIN PREISER, PR-Berater, spezialisiert auf die Beratung von „KMU-Stadtwerken

18./19.

Zwei BeobachterInnen, die das Rollenspiel kritisch begleiten und auswerten.

Die Chronologie der sich zuspitzenden Ereignisse

Freitag, 18. Okt.

Freitagnachmittag: Das Ergebnis einer Routineuntersuchung geht um 16:06 beim Wasserversorger von Großkeimstadt ein. Nach dem Laborbefund enthalten zwei Wasserproben aus zwei Netzbezirken von insgesamt sieben Netzbezirken Coliforme und E.coli weit über den Grenzwerten der Trinkwasserverordnung. Der Wasserversorger versucht um 16:45 das zuständige Gesundheitsamt über die Laborbefunde in Kenntnis zu setzen. Trotz spätem Freitagnachmittag klappt dies ganz gut. Die Rufbereitschaft im Gesundheitsamt funktioniert. Der benachrichtigte Amtsarzt, Dr. SCHNEIDER, ordnet um 17:13 als erste Maßnahme ein Abkochgebot für die gesamte 55.000 Einwohnerkommune an – obwohl nur aus zwei Stadtteilen positive Keimbefunde gemeldet wurden. Der Wasserversorger hat nach Eingang der beunruhigenden Labormeldung von sich aus bereits weitere Probenahmen an verschiedenen Stellen des Wasserversorgungsnetzes veranlasst. Die Auswertung der Probenahmen ist allerdings erst am Montag (21. Okt.) zu erwarten.

Die beiden lokalen Privatsender sowie die Lokalschiene des öffentlich-rechtlichen Rundfunks bringen um 17:25 und um 17:30 die Sondermeldung mit dem Aufruf an die HörerInnen, das Abkochgebot zu beachten.

Die Verantwortliche für die Wasserversorgung in den Stadtwerken Großkeimstadt, Frau Dipl.-Ing. (FH) SABINE ROHRBACH hat intern als erstes den Stadtwerke-Chef, Herrn Robert LEHMANN, informiert. Sie versucht gleich anschließend um 17:20, das bereits in das Wochenende gegangene Personal zurückzubeordern:

- die Pressesprecherin der Stadtwerke, Frau GRÜNEBAUM
- sämtliches Personal, das zur Überprüfung des Leitungsnetzes erforderlich ist.

Dass dieser Ernstfall jedes Jahr ein Mal probenhalber durchgespielt wurde, erweist sich jetzt als nützlich. Das Telefonverzeichnis ist auf dem aktuellen Stand. Fast alles

benötigte Personal kann erreicht werden. Die Leute schreiben das Wochenende erst mal ab.

In Großkeimstadt gibt es noch zwei konkurrierende Lokalausgaben zweier großer Regionalzeitungen. Ab 17:31 klingeln die Telefone beim Wasserversorger und im Gesundheitsamt. Die Medien wollen Auskunft, was es mit dem Abkochgebot und den Keimbefunden auf sich hat und bitten um Vorortinterviews mit dem Chef der Stadtwerke, Herrn ROBERT LEHMANN und der Leiterin des Gesundheitsamtes, Frau Dr. RENATE BASSLER. Da die Pressesprecherin der Stadtwerke, erst gegen 18:30 in ihr Büro in den Stadtwerken zurückkommt, versucht die Sekretärin von Herrn LEHMANN auf Geheiß ihres Chefs bis zu der zu erwartenden Rückkehr der Pressesprecherin zunächst alle Interview-Wünsche abzuwimmeln – was bei den Medienleuten nicht unbedingt gut ankommt.

Demgegenüber stellt sich Frau Dr. BASSLER im Besprechungsraum des Gesundheitsamtes bereits um 18:15 den Medienvertretern und spricht von „*einer äußerst ernstesten Situation*“, auf die man mit dem Abkochgebot und der angeordneten Chlorung des Trinkwassers angemessen reagiert habe. Frau Dr. BASSLER lässt an die Medienvertreter noch ein Informationsblatt mit den in diesen Fällen üblichen Verhaltensratschlägen an die Bevölkerung verteilen.

In den Stadtwerken muss die zurückgekehrte Pressesprecherin, Frau RENATE GRÜNEBAUM, die Lage zunächst checken und sich von den Kollegen instruieren lassen. Von Herrn LEHMANN wird Sie angewiesen, zu betonen,

- dass nur in zwei Stadtteilen positive Bakterienbefunde vorliegen würden.
- Das Abkochgebot für die gesamte Stadt habe reinen Vorsorgecharakter.
- Außerdem sei nicht völlig auszuschließen, dass es sich um einen Probenahmefehler oder einen Analytikfehler handeln könne. Seit Jahrzehnten habe das Trinkwasser in Großkeimstadt immer alle Vorgaben der TVO vollumfänglich erfüllt.

Um 19:05 stellt sich auch die Pressesprecherin zusammen mit Frau ROHRBACH im Stadtwerkeverwaltungsgebäude den Medienvertretern, um diese Positionierung der Stadtwerke zu vertreten. Außerdem gibt Frau GRÜNEBAUM bekannt, dass die Stadtwerke eine Hotline geschaltet haben, auf der besorgte Wasserkunden die Stadtwerke kontaktieren könnten – dies wäre „*heute am Freitagabend auch noch bis 22 Uhr möglich*“.

Was man noch wissen muss:

Die Trinkwasserversorgung von Großkeimstadt stützt sich auf zwei Standbeine: Zum einem auf einen Grundwasserbrunnen, der von einem landwirtschaftlich geprägten Einzugsgebiet gespeist ist, zum anderen wird Uferfiltrat entlang eines stark abwasserbelasteten Fließgewässers gefördert.

Samstag, 19. Okt.

Die Medienvertreter haben sofort registriert, dass zumindest in der Außenkommunikation zwischen den Stadtwerken und dem Gesundheitsamt offenbar nicht alles rundläuft – denn: Warum gab es keine gemeinsame Pressekonferenz? Und warum verhängt das Gesundheitsamt ein Abkochgebot über das gesamte Versorgungsge-

biet, während die Stadtwerke betonen, dass nur in zwei Stadtteilen Keime nachgewiesen worden sind. Am nächsten Tag (19. Okt.) macht der Großkeimstädter Lokalteil des einen Regionalblattes mit der Schlagzeile auf:

„Bakterienalarm! Stadtwerke und Gesundheitsamt uneins in der Gefahrenbeurteilung.“

In ihren online-Ausgaben haben die beiden Zeitungen bereits am Freitag am späten Nachmittag über das Abkochgebot aufgrund der Bakterienbefunde informiert.

Bereits am Freitagabend und erst recht am Samstag mehren sich auf den Leserkommentarseiten der beiden Lokalausgaben die Userkommentare, auf denen erste Vorwürfe gegen das Wasserwerk vorgebracht werden.

Sonntag, 20. Okt.

Aufgrund der Einträge in den Internetforen über Krankheitsfälle, die von den Usern spekulativ in Verbindung mit der Keimbelastung des Trinkwassers gebracht werden, veröffentlicht Redakteur GIFFELFEST in der Sonntagsausgabe seiner Zeitung einen Artikel unter der Schlagzeile: **„Wie krank macht das Trinkwasser in Großkeimstadt?“**. GRIFFELFEST hatte am Samstagmorgen gesteckt bekommen, dass das Gesundheitsamt tatsächlich eine Häufung von Durchfallerkrankungen festgestellt hatte. Allerdings lagen bislang keine Anhaltspunkte vor, dass die Krankheitsfälle tatsächlich etwas mit der Verkeimung in zwei Netzbezirken zu tun haben könnte. Die Verteilung der Krankheitsfälle über das Stadtgebiet sprach eher gegen diese Mutmaßung. Gleichwohl beginnt sich auf Grund des Artikels die Eskalationsschraube zu drehen.

Montag, 21. Okt.

Die Ergebnisse der Kontrollbeprobungen von Freitag Nachmittag liegen vor – und bestätigen das Ergebnis von Freitag. In zwei Netzbezirken lassen sich weiterhin E.coli und Coliforme nachweisen lassen, die übrigen fünf Netzbezirke sind unauffällig. LEHMANN und ROHRBACH rufen Frau Dr. BASSLER an und regen an, das Abkochgebot auf die beiden Stadtteile zu beschränken. Frau Dr. BASSLER lehnt dies in Absprache mit dem Amtsarzt aus Vorsorgegründen ab. Eine straßengenaue Abgrenzung sei vielleicht theoretisch machbar, in der Praxis aber nicht zu vermitteln. Das Telefongespräch endet nicht gerade harmonisch.

Pensionär MANFRED RAGE, der schon seit längerem ein sinnvolles Betätigungsfeld sucht, startet einen Facebook-Aufruf zur Gründung einer Bürgerinitiative. Schon am Montag treffen sich erste Interessierte im Gasthof Elsässer Hof. Das Spektrum reicht von besorgten Müttern, die Angst um die Gesundheit ihrer Kinder haben, bis zu Bürgern, die sich über die zusätzlichen Energiekosten für das Abkochen des Trinkwassers empören.

Dienstag, 22. Okt.

MANFRED RAGE bekommt einen anonymen Anruf. Er soll mal seine E-Mails checken, da würde er interessante Unterlagen finden. Ein Behördenvertreter, der im Unfrieden aus dem Landesamt für Umweltschutz geschieden ist, versorgt RAGE mit Unterlagen aus einem landesweiten Pestizid- und Spurenstoff-Screening. Dabei sticht das aus dem Grundwasserbrunnen geförderte Rohwasser in Großkeimstadt mit einem „nicht relevanten Metaboliten“ in der Größenordnung von 0,3 µg/l hervor. Die BI-Engagierten treffen sich wieder am Di. Abend im Elsässer Hof und besprechen die Unterlagen. RAGE hat sofort erkannt, dass mit 0,3 µg/l der Pestizidgrenzwert in der TVO von 0,1 µg/l gerissen wurde. Ferner finden sich in den Unterlagen Daten über das Medikament Metformin im Rohwasser des Uferfiltratbrunnens. Dass Misstrauen der BI-Engagierten gegenüber den Stadtwerken und dem Gesundheitsamt wächst: Warum hat man uns darüber nicht informiert? Die Gruppe beschließt eine Pressemitteilung, die am Mi. im Rahmen einer Pressekonferenz veröffentlicht werden soll.

Mittwoch, 23. Okt.

Die kurzfristig für 11 Uhr anberaumte Pressekonferenz der BI im Elsässer Hof erfreut sich eines regen Medieninteresses. Die BI verteilt an die Journalisten Kopien der Messergebnisse des Screening-Programms sowie eine Pressemitteilung, in der es u.a. heißt: **„Stadtwerke belügen Bevölkerung. Trinkwasser nicht nur bakterienverseucht, sondern auch chemisch vergiftet!“** Bei den Stadtwerken fallen LEHMANN und ROHRBACH aus allen Wolken. Der Wasserversorger war über die Ergebnisse des landesweiten Screening noch nicht in Kenntnis gesetzt worden. SABINE ROHRBACH muss sich im Landesamt erst mal klug machen. Sie stellt fest, dass die von der BI veröffentlichten Daten zwar stimmen, aber von der BI in einen falschen Zusammenhang gebracht werden. Die Stadtwerke-Pressesprecherin, Frau GRÜNEBAUM, lädt für 15:30 zu einer eigenen Pressekonferenz: Der Stadtwerke-Chef, Herr LEHMANN, lässt eingangs die Medienvertreter wissen, dass man sich in aller Form für die bakterielle Belastung in den zwei Stadtteilen sowie für das stadtweite Abkochgebot in aller Form entschuldige. Man bedauere zutiefst die Erschwernisse, die dadurch auf die Wasserwerkskunden zugekommen sind. LEHMANN betont, dass man im Wasserwerk *„bis zum Umfallen der Überstunden schiebenden Mitarbeiter“* darum bemüht sei, die Quelle der Verkeimung zu finden und abzustellen. LEHMANN lässt sich zu der Prognose hinreißen, dass es möglich erscheint, dass das Abkochgebot erstens auf zwei Stadtteile bzw. Netzbezirke eingegrenzt werden könne und dass die Chlorung voraussichtlich bis Mi. Abend auch die entlegensten Rohrstränge erreicht haben dürfte. Wenn dann bis Fr. Abend die Laborbefunde keine weitere mikrobiologische Belastung nachweisen würden, könnte das Abkochgebot nach einer Woche aufgehoben werden. Danach versucht Frau ROHRBACH zu erklären, dass es sich bei dem Pestizidbefund um einen „nicht relevanten Metaboliten“ handelt. Trotz der Assistenz der Pressesprecherin fällt es schwer, den Medienvertretern den Unterschied zwischen relevanten und nichtrelevanten Pestizidmetaboliten zu vermitteln. Ferner wird versucht, zu erklären, dass es sich sowohl bei dem Metaboliten als auch bei dem Antidiabeticum Metformin um Messergebnisse aus dem Rohwasser handele. Bei der Aufbereitung und der Mischung der beiden Wässer würden die Konzentrationen erheblich reduziert, so dass man im Trinkwasser unter dem 0,1 µg/l-Grenzwert zu liegen komme. Die Medienvertreter zeigen sich sichtlich überfordert von diesen Differenzierungen.

Frau Dr. BASSLER und (in Maßen) der Amtsarzt, Dr. SCHNEIDER, sind sauer auf LEHMANN: „*Wann und wie das Abkochgebot aufgehoben werden kann, soll LEHMANN gefälligst uns überlassen!*“ Von den Irritationen im Gesundheitsamt erfährt auch der in der Stadt bestens vernetzte Redakteur Griffelfest.

Donnerstag, 24. Okt.

GRIFFELFEST kann seine Berichte inzwischen nicht nur im Lokalteil veröffentlichen. Die „Trinkwasserverseuchung“ in Großkeimstadt ist so heiß, dass die Artikel auf Seite 1 des Regionalblattes erscheinen – am Do. mit der Überschrift: „**Pharmawirkstoffe im Trinkwasser: Was verheimlicht der Umweltminister? Großkeimstadt ist überall!**“ In den Kopien, die die BI am Vortag auf ihrer Pressekonferenz verteilt hatte, waren auch Befunde anderenorts verzeichnet, in denen im Rohwasser verschiedener Wasserwerke Pestizid-, Biozid- und Pharmawirkstoffe detektiert werden konnten.

In einem Kommentar schreibt Griffelfest, dass sich die Stadtwerke bezüglich des Abkochgebotes Kompetenzen anmaßen, die den Stadtwerken nicht zustehen. Oberbürgermeister OBERMEIER bestellt den Stadtwerke-Chef in sein Büro. Die Besprechung verläuft alles andere als friedlich. Nicht nur dass die Stadtwerke keine Rendite mehr bringen, jetzt bringen sie auch noch täglich Negativschlagzeilen. OBERMEIER will endlich wieder Ruhe im Karton. Diesen Wunsch bekommt der OB von Oppositionsführer SCHWARZKOPF aber nicht erfüllt. SCHWARZKOPF beantragt für Freitagnachmittag eine Dringlichkeitssitzung des Werksausschusses

Freitag, 25. Okt.

Auf der Sondersitzung des Werksausschusses müssen LEHMANN- und ROHRBACH Rede und Antwort stehen. Sie versuchen Ihr Bestes, können aber vor allem die Vertreter der CDU-Fraktion nicht zufrieden stellen. Bei der Opposition wittert man die Chance, sich im Vorwahlkampf zu profilieren.

Am Freitagabend – nach der Werksausschuss-Sitzung – liegen aber auch die Ergebnisse der Kontrollbeprobung vor, die Frau ROHRBACH bei einem anderen Labor in Auftrag gegeben hatte: Alle Proben waren negativ! Der lang gehegte Verdacht von SABINE ROHRBACH, dass bei dem bislang beauftragten Labor unsauber gearbeitet wird, scheint sich zu bestätigen: War alles ein Fehlalarm?

Zufälligerweise kommt an diesem Freitag Waterwatch mit der Pressemeldung auf den Nachrichtenmarkt, dass es für das Antidiabeticum Metformin nur „eine Nulltoleranz“ geben dürfe. Die Waterwatch-Pressemitteilung ist Wasser auf die Mühlen der BI. Die Bürgerinitiative nennt sich inzwischen „Sauberes Wasser für Großkeimstadt“ (SauWaGro) und trifft sich am Freitagabend in noch größerer Runde im Elsässer Hof. Die Beunruhigung und das Misstrauen ist inzwischen so gewachsen, dass man folgende Forderung beschließt: Unverzögerlicher Anschluss an die nächst gelegene Fernwasserversorgung: „*Schluss mit dem Giftwasser!*“ Das harte Trinkwasser in Großkeimstadt ist sowieso schon vielen Bürgern ein ständiges Ärgernis – vor allem denjenigen, die ihr Bad mit schwarzen Fliesen gekachelt haben. SauWaGro hat mittlerweile auch einen eigenen Homepageauftritt. Dort häufen sich neben der Artikulier-

rung ernsthafter Gesundheitsbesorgnisse die giftigen Bemerkungen der User gegenüber den Stadtwerken: „Die vergiften unsere Kinder!“. Viele Kommentare sind unterhalb der Gürtellinie – eines der noch harmloseren Beispiele:

„Was ist das eigentlich für ein Chaoten-Saftladen-Stadtwerk. Bazillen und Chlor im Trinkwasser finde ich echt unter aller Sau! Die Drecksbande in der Teppichetage der Stadtwerke sollte man zum Teufel jagen!“

BI-Sprecher MANFRED RAGE sorgt dafür, dass die wüstesten Schimpf-Mails von der SauWaGro-Homepage gelöscht werden.

Sonntag, 27. Okt.

GRIFFELFEST popularisiert die Forderung von SauWaGro nach einem Fernwasseranschluss und schreibt in einem Kommentar, dass das Land in der Pflicht stehe, den Anschluss an die Fernwasserversorgung zu bezuschussen.

Montag, 28. Okt.

Für Montagabend hat Oberbürgermeister OBERMEIER die BürgerInnen von Großkeimstadt zu einer Bürgerinformationsveranstaltung in die Mehrzweckhalle eingeladen. [Andere Variante: Die Bürgerinitiative hat von sich aus mit einem Experten von Waterwatch zu einer Bürgerinformationsveranstaltung eingeladen.] Um 14 Uhr beraten sich der Oberbürgermeister, der Stadtwerkechef sowie Frau ROHRBACH und die Stadtwerkesprecherin, Frau GRÜNEBAUM, über eine geeignete Strategie für die Veranstaltung. Frau BASSLER im Gesundheitsamt ist erneut befremdet, weil sie zu diesem Strategiegelächspräch nicht eingeladen worden ist.

In der vollbesetzten Halle herrscht abends eine gereizte Stimmung. Stadtverwaltung, Wasserversorger und Gesundheitsamt werden von aufgebrachten BürgerInnen mit herben Vorwürfen konfrontiert. LEHMANN und ROHRBACH rechnen den Anwesenden vor, dass der von der BI geforderte Anschluss an die Fernwasserversorgung schätzungsweise 10 bis 15 Mio. Euro kosten würde. Um diese Investition stemmen zu können, müsste der Wasserpreis in Großkeimstadt um voraussichtlich 40 bis 50 Cent pro Kubikmeter erhöht werden. Der von der BI beigezogene Waterwatch-Experte, Herr Dr. SELTSAM, sorgt für weitere Beunruhigung, in dem er behauptet, dass sogenannte „nicht relevante Metaboliten“ alles andere als nichtrelevant für die Gesundheit der Menschen wären. Und mit dem Antidiabeticum Metformin im Trinkwasser wäre ebenfalls nicht zu spaßen. Dr. Seltsam spricht von Transformationsprodukten, die weitaus gefährlicher sein könnten als die Ausgangssubstanzen.

Wie geht die Geschichte weiter? Sie können frei improvisieren ...

- Welchen Verlauf nimmt die Bürgerinformationsveranstaltung?
- Wie wird Griffelfest über die Bürgerinformationsveranstaltung berichten?
- Kann das Abkochgebot aufgehoben werden?

- Sorgt der hydraulische Kurzschluss in der Regenwassernutzungsanlage von Oppositionsführer SCHARZKOPF für die mikrobiologische Kontamination?
- Oder ist es eine Leckage im Leitungsnetz aufgrund der unterfinanzierten Instandhaltung?
- Eskaliert der Konflikt zwischen SauWaGro und den Stadtwerken weiter? Oder gelingt es Pastor AUSGLEICH, den Konflikt in produktive Wege zu leiten?
- Könnte ein PR-Manager bzw. ein versierter Moderator für Frieden sorgen?
- Können die Reibereien zwischen Gesundheitsamt und Stadtwerken bereinigt werden?
- Oder gewinnt der Knatsch zwischen Frau Dr. BASSLER und dem Stadtwerkechef an Schärfe.
- Wird der Disput nicht nur im Stadtparlament ausgetragen, sondern kommt der Konflikt auch im Landtag zur Sprache?
- Wie reagiert Landesumweltminister JÜRGEN BAMMLER angesichts der Angriffe in der Presse sowie angesichts der Forderungen nach einer Bezuschussung des Fernwasseranschlusses?
- Spaltet sich die Bürgerinitiative in einen „Fernwasser-Flügel“ und in einen „Ortsnahe-Trinkwassergewinnung-Flügel“?
- Wie schaltet sich die BUND-Ortsvereinsvorsitzende ANGELIKA SCHARFF in die Debatte ein?
- Wird der PR-Berater ERWIN PREIS hinzugezogen? Was kann er zur Konfliktbereinigung beitragen?
- Wie positioniert sich JOHANNA MERKER, Mitglied im Kundenbeirat der Stadtwerke?
- Was lernen die Stadtwerke aus dem Kontaminationsfall für die künftige Risiko- und Krisenkommunikation – damit es das nächste Mal von Anfang besser läuft?