

Das Hochwasser 2013 – die Krisenkommunikation der Landestalsperrenverwaltung



Die Landestalsperrenverwaltung des Freistaates Sachsen

... ist verantwortlich für:

- rund 140 Stauanlagen mit etwa 550 Mio. m³ Stauraum (150 Mio. m³ Trinkwasser, 200 Mio. m³ Brauchwasser, 200 Mio. m³ Hochwasserrückhalt)
- rund 3.000 km Fließgewässer I. Ordnung
- rund 300 km Grenzgewässer
- rund 650 km Hochwasserschutzdeiche
- sechs Überleitungssysteme für Trink- und Brauchwasser
- rund 500 weitere wasserwirtschaftliche Anlagen

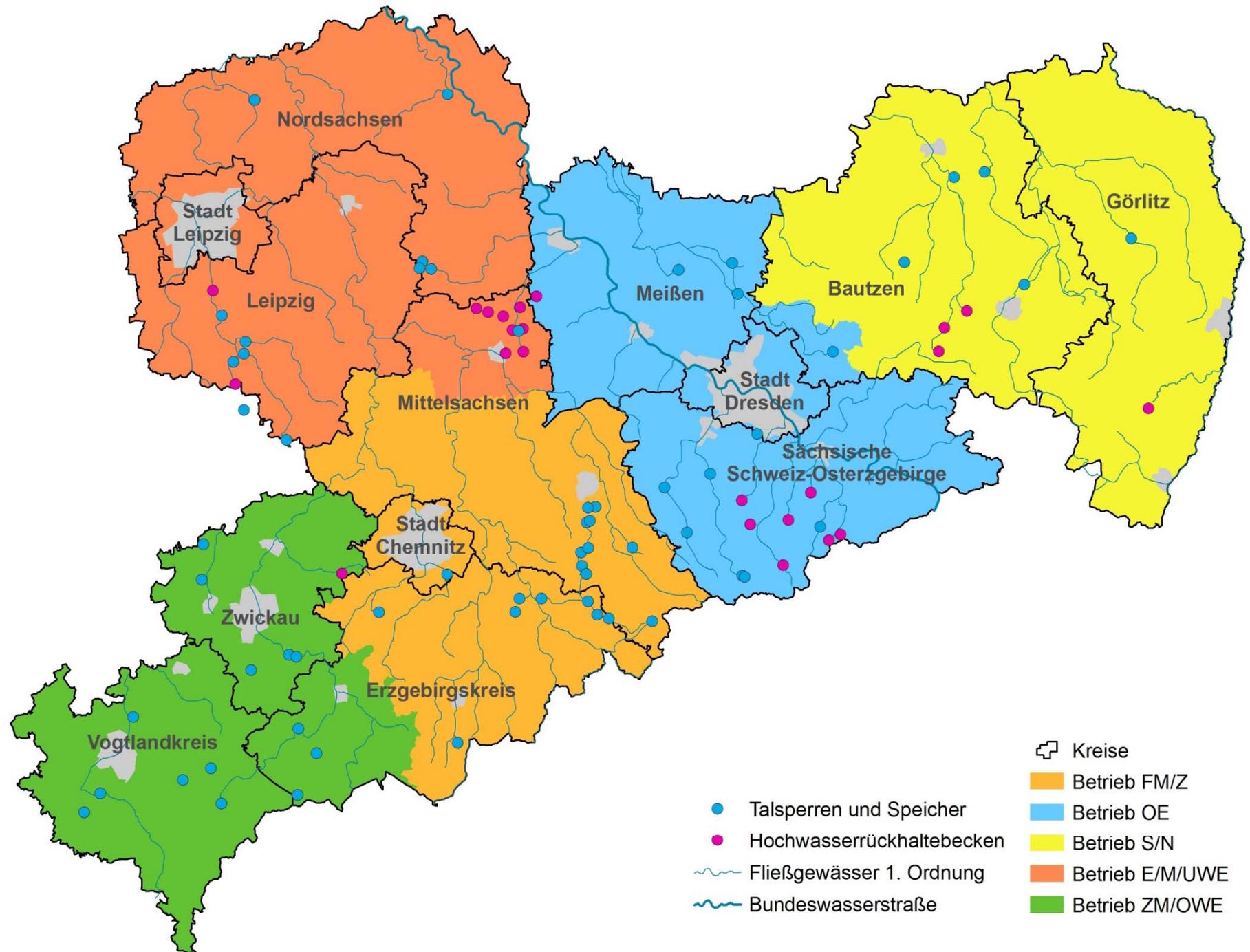


Die Landestalsperrenverwaltung des Freistaates Sachsen

... ist verantwortlich für:

- Stauanlagenbewirtschaftung
- Bau und Unterhaltung von Hochwasserschutzanlagen
- Gewässerunterhaltung
- mit derzeit rund 800 Mitarbeitern





Nordsachsen

Stadt Leipzig

Leipzig

Mittelsachsen

Stadt Chemnitz

Zwickau

Vogtlandkreis

Erzgebirgskreis

Meißen

Stadt Dresden

Sächsische Schweiz-Osterzgebirge

Bautzen

Görlitz

Zeitpunkt der Kommunikation

ständig

- Webseite
- Presseanfragen
- Bürgeranfragen

ereignisbezogen

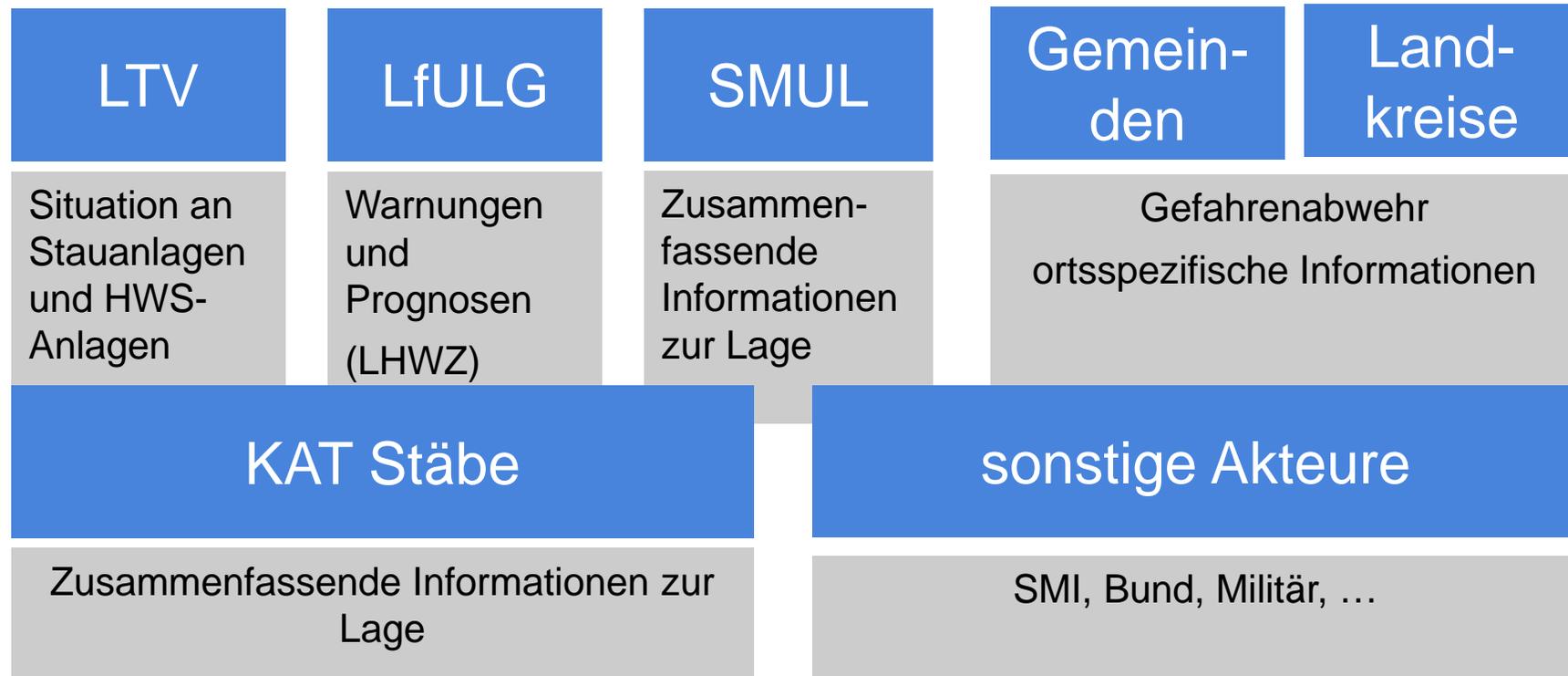
- Pressemitteilungen
- Krisen-
kommunikation
- Vorort-Termine

vorausschauend

- Imagebildung
- Informations-
veranstaltungen
- Bildungsangebote



Kommunikationsstrukturen in Sachsen



Viele Ansprechpartner für Bürger und Presse:
der zuständige bzw. der „kompetenteste“ Ansprechpartner ist nicht
immer offensichtlich



Zentrale Kommunikationswege der LTV im Hochwasserfall

Pressestelle

- Erreichbarkeit der Pressestelle in Krisensituationen rund um die Uhr
- Pressemitteilungen zu Lage und Vorhersage (an TS und HRB)
- Reaktion auf Anfragen

Bürgeranfragen direkt an CvD

- Warnungen und konkrete Informationen zu bestimmten Problemen
- allgemeines Philosophieren zur Situation („sich Gehör verschaffen“, „was ich schon immer sagen wollte“)
- Vorwürfe zu echtem/scheinbarem unangemessenem Verhalten

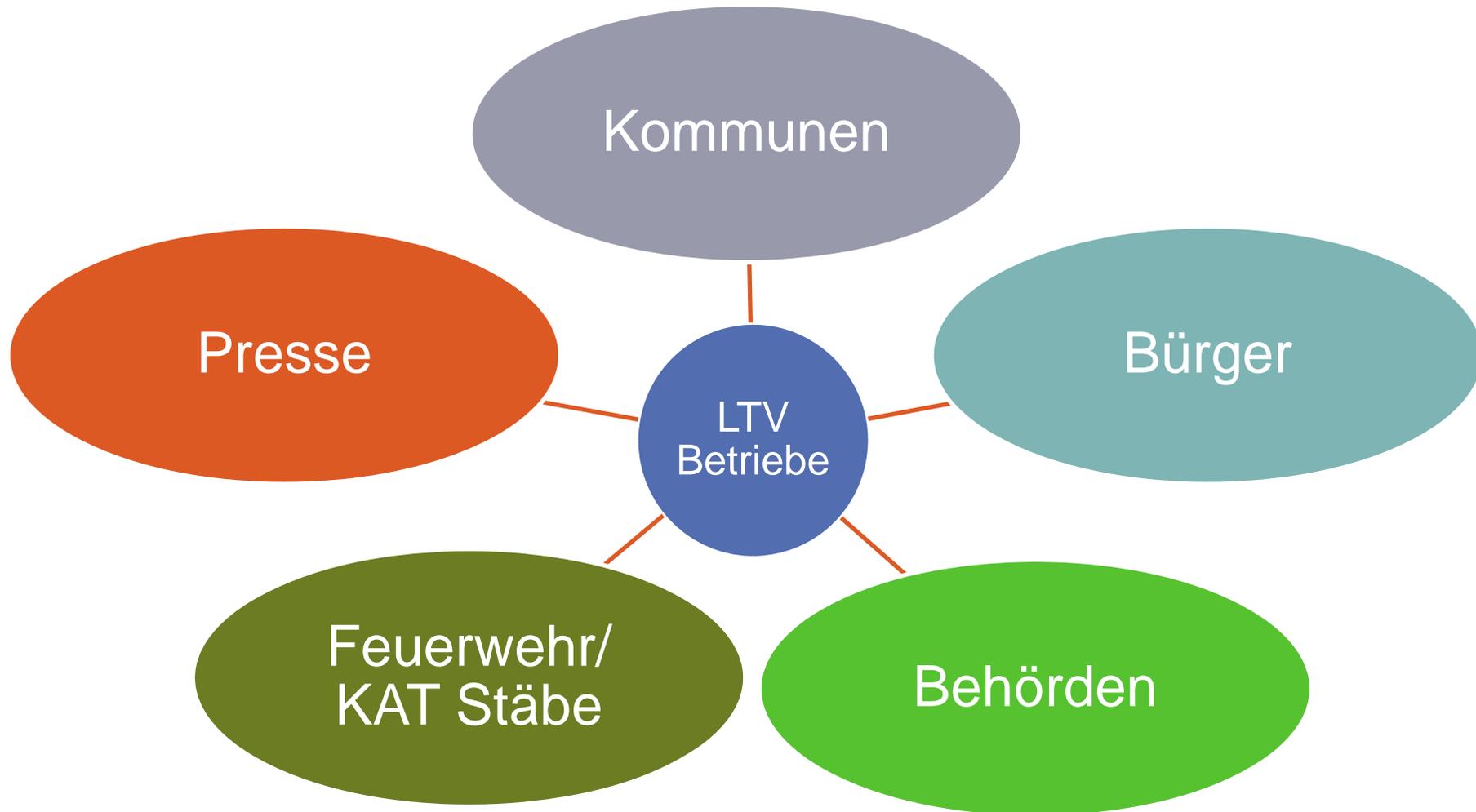
Medienpräsenz

- Presse Interviews
- TV-Sendungen

Internet

- Talsperrenmeldezentrale, Bewirtschaftung der Stauanlagen kann direkt verfolgt werden

LTV Betriebe - dezentrale Ansprechpartner im Hochwasserfall



Krisenkommunikation – beim Ereignis

Informationsbedürfnis der Bevölkerung

- aktuelle Warnungen und Prognosen
- Schuldfragen (unterlassene Warnungen, [noch] nicht vorhandener Hochwasser)
→ fremde Schuld erleichtert psychologische Verarbeitung
- Hilfe von staatlicher Seite
- Fragen, die eine vertiefte Analyse voraussetzen, können nicht sofort beantwortet werden,

Beispiel: Warum gab es 2013 höhere Wasserstände als 2008 bei Durchflüssen am Pegel?

Auf ein Wort
...anfer verdi...

Vorwurf: Warn...

Zwei Wochen nach der Flut
Vorwurf der Bürgermeister:
auf die Gefahr hingewiesen.

Am Tag, als der Regen kam,
der Regen wollte nicht aufhö-
wurde immer stärker. Aber da war schon alles zu spät.

Oder war es das noch nicht? „Die konkrete Warnung...“
Oberbürgermeister Klaus...



Krisenkommunikation – beim Ereignis

Presse – Öffentliche Aufgabe vs. Wirtschaftsunternehmen

SächsPresseG

§ 3 Öffentliche Aufgabe der Presse.

(2) Die Presse erfüllt ... eine öffentliche Aufgabe...

§4 Informationsrecht der Presse

(1) Alle Behörden sind verpflichtet, den Vertretern der Presse und des Rundfunks ... Auskünfte zu erteilen ...

§ 5 Sorgfaltspflicht der Presse. Die Presse hat alle Nachrichten ... auf ihre Wahrheit hin zu prüfen.

Wirtschaftsunternehmen

- Auflagenhöhe
- Anzeigenverkauf



- Fokus auf „spannenden Geschichten“ und „außergewöhnlichen Ereignissen“

Krisenkommunikation – beim Ereignis

Informationsbereitstellung

- schnell, umfangreich und verständlich
 - enger Kontakt zwischen Mitarbeitern mit Lagekenntnis und Pressesprechern
- intensive Zusammenarbeit zwischen Pressesprechern der B
→
- A
sinnvoll? möglich?

Einsatzstab der LTV

Leitung

Presse

Fachmitarbeiter

sstand



Krisenkommunikation – beim Ereignis

Informationsbereitstellung – Beispiele

- 7 Pressemitteilungen während des Ereignisses, eine Vielzahl in der Nachbereitung
- Informationen zur Situation an den Talsperren
- Talsperrensicherheit
- Versorgungssicherheit
- Vorbereitung auf weitere Niederschläge

Medieninformation

21 / 2013
Landestalsperrenverwaltung

Landestalsperrenverwaltung bereitet sich auf neue Niederschläge vor

Stand: Donnerstag, 06.06.2013, 13 Uhr

Die Landestalsperrenverwaltung hat begonnen, die Hochwasserrückhalteräume an den sächsischen Talsperren zu entlasten. Das betrifft die Gebiete, wo sich die Abflusssituation mittlerweile entspannt hat. Die Abgaben aus den Talsperren werden so gesteuert, dass sie schadlos an den Unterlauf erfolgen. Die Wasserstände in den Flüssen sowie die meteorologische Situation werden dabei ständig beobachtet und fließen in die Berechnungen der Abgabemengen ein. Von der Entlastung der Stauanlagen wird der Pegelstand der Elbe nicht signifikant beeinflusst.

Für die nächsten Tage werden nach kurzer Wetterberuhigung erneute Schauer und Gewitter prognostiziert. Dadurch muss erneut mit höheren Zuflüssen gerechnet werden.

Krisenkommunikation – beim Ereignis

Falsche Berichterstattung

- Einzelfälle: bewusst falsche Berichterstattung „Opfern sollte Hilfe auf Schadensersatz erleichtert werden“
- Richtigstellung kaum wirksam
- Alternative: aktive Pressearbeit
→ Chancen für eine fachlich korrekte Berichterstattung steigen, wenn viele Journalisten erreicht werden



Krisenkommunikation – beim Ereignis

Soziale Netzwerke

Soziale Netzwerke haben beim Hochwasser 2013 für eine tatsächliche und schnelle Hilfe gesorgt!

ABER

Sie können und sollten nicht die Rolle der zuständigen Organisationen ersetzen.



Krisenkommunikation – beim Ereignis

Soziale Netzwerke

Möglichkeiten
Chancen

Schnelligkeit

Grenzen

**Weitere Untersuchungen zur optimalen Ergänzung von
staatlichem Hochwassermanagement durch
selbstorganisierte Hilfe notwendig!**

Vorwarnzeit

Krisenkommunikation – nach dem Ereignis

Nachbereitung

- Pressemitteilungen zu besonderen Schwerpunkten
- Hintergrundgespräche für Presse
- Auswertung Pressearbeit (Ereignisanalyse)
- zeitnahe Bearbeitung der Anfragen von Bürgern und Presse

Neue Hochwasserschutzanlagen retten Dresden
Freistaat investierte bisher rund 80 Millionen Euro

den Hochwasser-
vor schlim-
igues

und Poldern

n aus

lagen in Dresden haben die Stadt in diesen
ammungen bewahrt. Enorme Schäden wie
onnten damit verhindert werden. Unter
ing des Freistaates Sachsen wurden in
Dresden rund 8,5 Kilometer
Die neuen Mauern, Deiche, mobilen
ungsanlagen haben ohne Ausnahme gehalten
den Hochwasserschutz in Dresden investierte der
bereits etwa 80 Millionen Euro investiert.

ibt sechs Millionen Sandsäcke aus

Reibungslose Zusammenarbeit mit Katastrophenstäben

Schlussfolgerungen / Ausblick

- ▶ fachlich fundierte Kommunikation ist ein Schwerpunkt im Hochwasserfall
- ▶ enge Zusammenarbeit zwischen Pressestellen und Fachmitarbeitern für zeitnahe und präzise Presseinformationen
- ▶ kontinuierlich Bereitstellung von Basisinformationen zur Steigerung des „fachlichen Grundwissens“ der Journalisten und um das Thema Hochwasserrisikomanagement im Bewusstsein der Bevölkerung zu halten

Offene Themen

- ▶ zielgruppenorientierte Informationsbereitstellung umsetzbar?
- ▶ Einbeziehung sozialer Netzwerke