



Einige Folgerungen aus dem PRiMaT-Workshop zur „Risikokommunikation in der Trinkwasserversorgung“ am 20. Sept. 2012 im TZW in Karlsruhe

Die allgemeinen Grundsätze der Risiko- und Krisenkommunikation¹ 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 Einrichtungen 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

¹ 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.”*

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.²

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 Wasserwerke also 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 Kubikmeterkosten dürfte der finanzielle Aufwand zur Gewährleistung einer effizienten Risiko- und Krisenkommunikation ohnehin marginal sein.

² Möglicherweise fördert ein derartiges Angebot auch die Bereitschaft der „KMU-Wasserwerke“ eine Mitgliedschaft bei den entsprechenden Verbänden zu buchen.

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.



48 VertreterInnen aus Kreisen der Wasserversorger und der Forschung diskutierten am 20. Sept. 2012 im Technologiezentrum Wasser (TZW) in Karlsruhe über die besten Kommunikationsstrategien, wenn es zu chemischen oder mikrobiellen Kontamination in der Wasserversorgung kommt.

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.³ Allerdings dürften derartige Fälle nicht allzu häufig

³ Auf dem Workshop wurden Beispiele für eine derartige Instrumentalisierung aus Basel (Deponie-Vollsanierung) und aus dem Versorgungsbereich der Wasserwerke an der Ruhr (PFT-Affäre) vorgebracht.

vorkommen. Eine präventive Risikokommunikation, die über Jahre hinweg eine gute Vertrauensbasis geschaffen hat, ist zumindest geeignet, die Gefahr 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 Pulverkohle-adsorption oder einer sonstigen weitergehenden Aufbereitung fordern, muss sich das Wasserwerk in der Regel diesem Willen beugen⁴. 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 umfunktio- niert 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 Abwasserpades, 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 im Wasserwerk und in der Kläranlage) sowie in der Bildungsarbeit in Schulen und gegenüber Multiplikatoren vermittelt werden.

⁴ 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.

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. Wasserwerke 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.⁵

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, idealer 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 dieser 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**

⁵ IKSR: „Auswertungsbericht Industriechemikalien“, unveröffentlichter Entwurf, Stand Nov. 2012.

werden. Die IKSR 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.

Weitere Auskunft:
regioWasser e.V.
Alfred-Döblin-Platz 1
79100 Freiburg
Tel.: 0761/275 693 und 4568 7153
E-Mail: nik@akwasser.de
Internet: www.regioWASSER.de