



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 räumlich und inhaltlich über den Tellerand der deutschen Wasserwirtschaft hinauszuschauen, wird über die krisenkommunikativen Erfahrungen in der Schweizer Trinkwasserversorgung berichtet und der Erfahrungsschatz des Bundesamtes für Risikobewertung (BfR) vorgestellt.

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 Prünfte, Prünfte & 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 profunde 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

Regiowasser e.V.
<http://www.regiowasser.de>

regioWASSER e.V., Rennerstraße 10, D – 79106 F r e i b u r g
Tel.: 0761/275 693 oder 4568 7153
Zuständig für inhaltliche Gestaltung und Organisation.

