

*Anlage zum "Leitfaden Krisenkommunikation" (© FÖD Inneres, 2007)*



## **Über Risiken kommunizieren**

Die Bevölkerung präventiv über Risiken und angemessene Verhaltensweisen informieren

November 2014:  
FÖD Inneres - GD Krisenzentrum

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis</b>		<b>2</b>
<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Was bedeutet "über Risiken kommunizieren"?</b>	<b>5</b>
2.1	Einheitliches Verständnis	5
2.2	Theoretische Unterscheidungen	5
2.3	Individuelle Wahrnehmung	6
<b>3</b>	<b>Warum über Risiken kommunizieren?</b>	<b>7</b>
3.1	"Risikokultur" dient Bürgern und Behörden	7
3.2	Handlungskompetenz und Solidarität als konkrete Zielsetzungen	9
<b>4</b>	<b>Wie über Risiken kommunizieren?</b>	<b>11</b>
4.1	Ein nationaler Rahmen für effiziente lokale Aktionen	11
4.2	Die Kenntnis der Risiken bildet die Grundlage jeglichen Handelns	12
4.3	Eine aussagekräftige Botschaft im Verhältnis zur Wahrnehmung des Risikos	13
4.4	Nationale und lokale Initiativen für eine maximale Wirkung	14
<b>5</b>	<b>ANLAGEN</b>	<b>18</b>

*Vorliegende Unterlage enthält, wie schon der 2007 herausgebrachte Leitfaden Krisenkommunikation, keinerlei neue spezifische Verpflichtung für die betreffenden Behörden. Vielmehr handelt es sich um eine konkrete Hilfestellung insbesondere für Mitarbeiter der föderalen Dienste der Gouverneure und Gemeindebeamte, die mit der präventiven Information beauftragt sind. Da jede Organisation anders ist, müssen die Maßnahmen im Hinblick auf eine angemessene Information der Bevölkerung selbstverständlich von Fall zu Fall entsprechend den vorhandenen Mitteln angepasst werden.*

*Die vorliegende Anlage zum Leitfaden beruht auf bewährten Praktiken infolge gründlicher Analysen entsprechender Erfahrungen auf (inter)nationaler und lokaler Ebene. Insbesondere folgende Quellen sind darin eingeflossen:*

- *der Schlussbericht "Meilleures pratiques et kits de premiers secours pour l'autoprotection des citoyens de l'Union européenne en cas d'accident domestique ou de catastrophe" (Bewährte Praktiken und Anleitungen zur Ersten Hilfe im Hinblick auf die Förderung der Handlungskompetenz der Bürger der Europäischen Union bei Haushaltsunfällen oder Katastrophen) des französischen Roten Kreuzes (2003),*
- *das Werk "L'implication des autorités locales et régionales dans la gestion de crise" (Einbindung der lokalen und regionalen Behörden in das Krisenmanagement) des Hohen Instituts für Noteinsatzplanung (HIN, 2010),*
- *die Arbeit von Peter Mertens (GD Krisenzentrum - FÖD Inneres) im Rahmen eines Postgraduates im Bereich Krisenmanagement "Risicocommunicatiebeleid in België - Visie over een preventieve informatie over risico's" (Politik der Risikokommunikation in Belgien - Konzept zur präventiven Information über Risiken) (Campus Vesta, 2012),*
- *die Kommunikationsstrategie 2014-2018 von Laura Pire (GD Krisenzentrum - FÖD Inneres) im Rahmen der Freischaltung des Webportals [www.info-risques.be](http://www.info-risques.be) (2014).*

## 1 Einleitung

Die Förderung der "Handlungskompetenz des Bürgers" und der "Solidarität unter Bürgern" ist seit einigen Jahren ein zentrales Thema im Rahmen der Noteinsatzplanung und des Krisenmanagements auf (inter)nationaler Ebene.

Präventiv über die verschiedenen gesellschaftlichen Risiken (und ihre Folgen) zu informieren erfüllt einen dreifachen Zweck mit (un)mittelbar positiver Auswirkung auf das Krisenmanagement:

- pädagogischer Aspekt: die betroffene Bevölkerung informieren,
- Aspekt der Überzeugung: für angemessenes Verhalten sensibilisieren,
- zwischenmenschlicher Aspekt: das Vertrauen der Bevölkerung gewinnen.

Damit Bürger in Notsituationen eigenverantwortlich handeln und somit die Arbeit von Behörden und Rettungs- und Einsatzdiensten erleichtern können, müssen sie im Vorfeld natürlich die Möglichkeit haben, geeignete Informationen zu erhalten. Eigenverantwortliches Handeln setzt eine gewisse "Risikokultur" voraus, die in Belgien bisher wenig ausgeprägt ist.

Dabei bestehen bereits heute entsprechende gesetzliche Verpflichtungen sowie Rahmen und Strukturen zur Förderung einer echten "Risikokultur": das (kommunale oder provinziale) Sicherheitsbüro organisiert die vorherige Information der Bevölkerung.

Wenn auch eine multidisziplinäre Konzertierung erforderlich ist, so ist doch normalerweise die Disziplin 5 mit der praktischen Organisation und Umsetzung dieser Kommunikation beauftragt. Die Krisenkommunikation wird im Rahmen eines kohärenten Risikozyklus ausgearbeitet. Alles ist miteinander verflochten. Eine effiziente Krisenkommunikation erfordert notwendigerweise eine gute Risikokommunikation.

**Vorliegende Anlage zum Leitfaden Krisenkommunikation "*Über Risiken kommunizieren*" soll den betroffenen Behörden dabei helfen, diese präventive Information über die Risiken für die Sicherheit ihrer Bevölkerung zu strukturieren, zu organisieren und durchzuführen.**

## 2 Was bedeutet "über Risiken kommunizieren"?

### 2.1 Einheitliches Verständnis

In der Fachliteratur finden sich zahlreiche und unterschiedliche Konzepte, Definitionen und Modelle für die Risikokommunikation. Ausgehend von den einschlägigen belgischen Rechtsvorschriften und besonders von den Aufträgen des Sicherheitsbüros und der Disziplin 5 versteht man unter dem Begriff "über Risiken kommunizieren": "die Bevölkerung im Vorfeld über die sie umgebenden Risiken und die hinsichtlich dieser Risiken oder in Notsituationen angemessenen Verhaltensweisen informieren".

#### KE vom 16. Februar 2006 über die Noteinsatzpläne - Art. 29

§ 1 - Es wird pro Gemeinde und pro Provinz ein Sicherheitsbüro eingerichtet.  
 § 2 - Diese Sicherheitsbüros sind mit folgenden Aufgaben beauftragt:  
 5. die vorherige Information über die Noteinsatzplanung organisieren.

#### Ministerielles Rundschreiben NPU-1 vom 26. Oktober 2006 über die Noteinsatzpläne

Die Sicherheitsbüros nehmen auch an der Organisation der vorherigen Information der Bevölkerung über die Noteinsatzplanung teil.

#### Ministerielles Rundschreiben NPU-2 vom 30. März 2009 über den allgemeinen Noteinsatzplan des Provinzgouverneurs

##### 2.3. Vorherige Information der Bevölkerung

Ungeachtet der Notsituation wird die örtliche Bevölkerung vom Sicherheitsbüro über Folgendes angemessen informiert:

- Risiken, denen sie ausgesetzt sein kann,
- Maßnahmen, die die Bevölkerung bei einer Notsituation treffen kann,
- Maßnahmen, die die Behörden getroffen haben, um das Risiko maximal zu begrenzen,
- Alarmierungsmodalitäten,

wobei unter anderem auf die provinzialen Noteinsatzpläne verwiesen wird.

Die Verbreitung dieser Informationen kann auf verschiedene Weisen erfolgen (Briefe als Wurfungen, Informationsveranstaltungen, Artikel in einer lokalen Zeitschrift, Broschüren, Internet, ...).

### 2.2 Theoretische Unterscheidungen

Das Verhalten der (unmittelbar) von einer Notsituation betroffenen Bürger kann entscheidend zu ihrer eigenen Sicherheit, aber auch zu einer besseren Bewältigung der Notsituation beitragen und zusätzliche Probleme, wie die Überlastung des Telefonnetzes, verringern oder gänzlich verhindern. Dies setzt voraus, dass jeder die Möglichkeit haben muss, Informationen über ihn betreffende Risiken, die Alarmierungsmodalitäten, Schutzmaßnahmen und Verhaltensempfehlungen zu erhalten.

Deshalb wird manchmal zwischen zwei Arten vorheriger Information unterschieden:

- Präventive Information: Die präventive Information über ein bestimmtes Risiko obliegt ursprünglich der zuständigen Behörde, wobei die Befugnisebene keine Rolle spielt (Beispiel: FÖD Volksgesundheit und/oder die Gemeinschaften für gesundheitliche Risiken, die Regionen für hochwassergefährdete Gebiete, die Feuerwehr für die Brandverhütung, ...); diese Information dient dazu, das Eintreten des Risikos zu vermeiden oder die Eintrittswahrscheinlichkeit zu verringern.
- Vorbereitende Information: Die Information der Bevölkerung über ein identifiziertes Risiko, über die Vorbereitungen der Behörden angesichts dieses Risikos (Noteinsatzpläne und -verfahren), über Empfehlungen an die Bevölkerung, um sich auf dieses Risiko vorzubereiten und gegebenenfalls angemessen zu handeln, über mögliche Maßnahmen, die die Behörden bei Eintreten des Risikos (also im Krisenfall) beschließen könnten, ... obliegen den für die Noteinsatzplanung und das Krisenmanagement in Belgien zuständigen Behörden: dem Minister des Innern, den Provinzgouverneuren und den Bürgermeistern.

Obwohl verwaltungstechnisch, juristisch und politisch korrekt, handelt es sich doch um eine theoretische Unterscheidung:

- Aus kommunikationstechnischer Sicht: Die Risikokommunikation ist ein umfassender Prozess, ein Zyklus, bei dem die Effizienz der Kommunikation von der Kohärenz der Botschaften und Maßnahmen abhängt; sowohl in der präventiven als auch in der vorbereitenden Phase sollten alle betroffenen Partner also bei jeder Etappe zusammenarbeiten, um dem Bürger klare, vollständige und pädagogische Informationen zur Verfügung zu stellen.
- Für den Bürger: egal, welche Behörde zuständig ist, der Bürger benötigt Informationen; aufgrund der komplexen institutionellen und administrativen Strukturen Belgiens unterscheidet der Bürger nicht zwischen den Befugnisebenen: die "Behörden" müssen ihm nützliche Informationen mitteilen, von welcher Ebene sie stammen, ist unerheblich. Um Chaos und einen Verlust an Vertrauen und Glaubwürdigkeit zu vermeiden, sollte die Botschaft möglichst kohärent sein.

## 2.3 Individuelle Wahrnehmung

Im Gegensatz zu dieser allgemeinen Definition ist die Risikowahrnehmung bei jedem unterschiedlich. Die Wahrnehmung eines Risikos hängt davon ab, wie der Einzelne dieses Risiko auf der Grundlage seiner Kenntnisse und Überzeugungen einschätzt und bewertet. Diese Wahrnehmung kann das Verhalten und die Entscheidungen der betreffenden Person beeinflussen. Sie hängt von vielen Faktoren ab (wie zum Beispiel das Vertrauen, dass jemand dem Verfasser einer Nachricht entgegenbringt) und kann sich mit der Zeit verändern (aufgrund persönlicher Erfahrungen oder beispielsweise einer besonderen medialen Präsenz des Risikos).

Jeder Bürger bewertet die ihn umgebenden Risiken also auf ganz persönliche Weise. In welchem Maße er ein Risiko akzeptiert, wird davon abhängen, inwiefern er sich davon betroffen fühlt, von seinen Kenntnissen in diesem Bereich und auch von der Verfügbarkeit ausreichender Informationen, sodass er sich ein eigenes Urteil bilden kann.

Ist das Risiko erst erkannt, analysiert und bewertet, wird ein Verhalten damit verknüpft: entweder wird das Risiko vermieden oder verringert (durch Anlegen des Gurts im Auto beispielsweise), wird nach zusätzlichen Informationen gesucht oder es wird nichts unternommen.

Eine rein technische und rationelle Kommunikation (wie von einem Sachverständigen) ist aufgrund dieser individuellen (subjektiven und emotionalen) Risikowahrnehmung meist wenig zielführend.

Die Risikokommunikation zielt also darauf ab, ein möglichst korrektes Bild und eine möglichst objektive Bewertung der Risiken zu vermitteln, um den Bürgern eine eigene Analyse zu ermöglichen. Unsicherheiten und Risiken wird es immer geben, aber mit dieser präventiven Kommunikationsstrategie können die Nachteile eingeschränkt oder vermieden werden.

Die Entwicklung einer "Risikokultur" und einer weiter reichenden Bereitschaft des Einzelnen, sich über Risiken zu informieren und sich darauf vorzubereiten, sind schwer zu erreichende gesellschaftliche Zielsetzungen. Mit Risikokommunikation allein ist dies nicht zu schaffen. Es gilt, eine übergreifende Politik des Risikomanagements auszuarbeiten (*siehe weiter unten*).

### 3 Warum über Risiken kommunizieren?

#### 3.1 "Risikokultur" dient Bürgern und Behörden

Die präventive Information über Risiken ist noch kein fester Bestandteil der Noteinsatzplanung und des Krisenmanagements. Dabei bedingt eine ausgeprägtere "Risikokultur" eine bessere Vorbereitung der Bürger auf Risiken und erleichtert somit das Krisenmanagement im Allgemeinen: So können sich Rettungs- und Einsatzdienste beispielsweise auf ihre Hauptaufgabe konzentrieren. (Indem Bürger zum Beispiel bei einem Stromausfall vermeiden, das Haus zu verlassen, verringern oder vermeiden sie das Risiko zusätzlicher Unfälle aufgrund der infolge dieser Notsituation angespannten Verkehrslage).

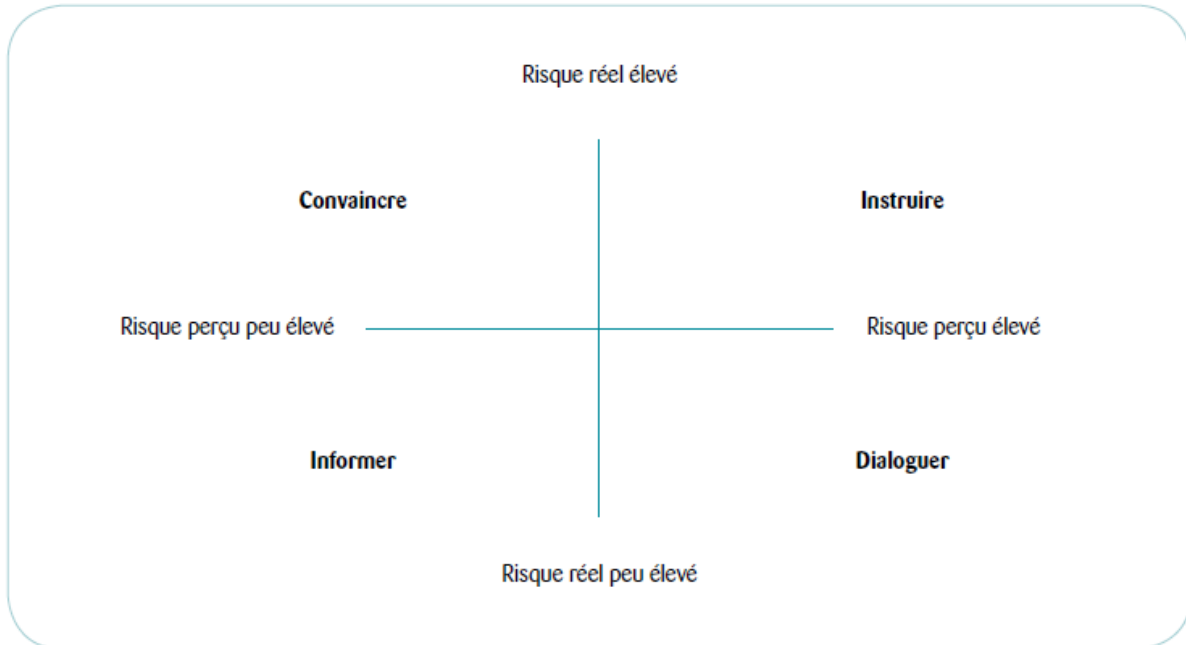
Einige Feststellungen in Bezug auf diese "Risikokultur":

- Durch proaktive Kommunikation erfährt die Bevölkerung mehr über die einzelnen Risiken (ihre Auswirkungen und ihre Folgen) und wird dafür sensibilisiert.
- Durch offene und transparente Kommunikation wird die Unterstützung der für das Krisenmanagement zuständigen Behörden gefördert und wird ein Vertrauensverhältnis aufgebaut.
- Durch pädagogische Kommunikation wird über eine Änderung oder Verbesserung der Reaktion auf Risiken zu angemessenem Verhalten ermutigt.
- Über ein partizipatives Verfahren kann der Bürger ein gewisses Feedback zum Risikomanagement, zur Noteinsatzplanung und zum Krisenmanagement abgeben.

Die globalen Zielsetzungen der Risikokommunikation sind also vielfältig:

- Bewusstseinsförderung und Information der Bevölkerung in Bezug auf die sie betreffenden Risiken,
- Information der Bevölkerung über präventive, vorbereitende und krisenbezogene Maßnahmen der Behörden zur Verbesserung ihrer Glaubwürdigkeit und des Vertrauensverhältnisses,
- Förderung des Verantwortungsbewusstseins im Bereich der eigenen Sicherheit und der Sicherheit der Familienmitglieder,
- Entwicklung einer "Risikokultur" in der belgischen Gesellschaft.

Die Möglichkeiten der Risikokommunikation können anhand des Kommunikationsschemas des *Leitfadens Krisenkommunikation* (2007, S. 42) aufgezeigt werden:



**Informieren:**

Informationen erteilen, zum Beispiel um vor einer Ausbreitung des Vogelgrippe-Virus in den Niederlanden zu warnen, und die Rolle der Behörden erläutern. Dabei handelt es sich um eine Kommunikation in einer relativ stabilen Lage und bei schwach ausgeprägtem Risikoempfinden in der Bevölkerung. Die Kommunikation verläuft vornehmlich in eine Richtung (schriftliche Kanäle, Drucksachen, Internet).

**Überzeugen:**

Aus den Informationen geht hervor, warum die Bevölkerung sich anders verhalten sollte. Hier spielen Sachverständige eine wichtige Rolle, indem sie die Aufmerksamkeit auf die richtigen Argumente lenken. Die Kommunikation erfolgt in einer relativ "stabilen" Lage. Dabei handelt es sich vor allem um Risiken, bei denen die Bevölkerung nicht unbedingt eine Notwendigkeit sieht, sich zu schützen (Bsp: Die Vogelgrippe gibt es nur im Ausland - Ich muss also nichts tun, um mich oder mein Geflügel zu schützen). Die Kommunikation ermöglicht einen Austausch (Diskussionen, Versammlungen, Artikel in Fachzeitschriften, die die Meinungsbildung beeinflussen können).

**Anweisungen erteilen:**

Bei instabiler Lage, vor allem in Krisensituationen. Es besteht ein bedeutendes Risiko, das von der Bevölkerung auch so empfunden wird. Die Information betrifft die Maßnahmen, die bereits getroffen worden sind und die die Zielgruppe treffen muss. Diese Botschaft muss schnell und klar vermittelt werden (mit sehr klaren Handlungsperspektiven). Die Kommunikation verläuft vornehmlich in eine Richtung (Anweisungen der Behörden, Zwischenpersonen, Hilfsorganisationen).

**In Dialog treten**

Diese Situation kann eintreten, wenn das tatsächliche Risiko nicht sehr bedeutend ist, in der Bevölkerung aber unverhältnismäßige Angst herrscht. Der Dialog mit der Bevölkerung oder besonderen Zielgruppen ermöglicht ein besseres Verständnis der Lebensumstände



der betroffenen Zielgruppe. Anschließend kann die Kommunikation angepasst werden. Ziel ist eine Verringerung der Unsicherheit und die Beseitigung des subjektiven Angstempfindens. Die Kommunikation verläuft vornehmlich in beide Richtungen.

Anders als manchmal gedacht, führt die Kommunikation über Risiken (und die möglichen Folgen) nicht zu weiterer Besorgnis, sondern zu einer korrekten Information der Bevölkerung in Bezug auf potenzielle Risiken und entsprechende Ratschläge. Eine solche Kommunikation ermöglicht, die Erwartungen der Bürger besser zu erfüllen, die Verantwortung zu teilen und den Grundstein zu einer effizienten Krisenkommunikation zu legen. So soll der Bürger besser für Notsituationen gewappnet werden.

Konkret und auf eher lokaler Ebene sind die Ziele auf zwei Verhaltensweisen ausgerichtet, die von jedem bei Risiken und in Krisensituationen erwartet werden: Eigenverantwortung und Solidarität.

### 3.2 Handlungskompetenz und Solidarität als konkrete Zielsetzungen

Traditionell liegt der Fokus auf der Vorbereitung der Behörden und der Rettungs- und Einsatzdienste zum Risikomanagement. Die Einbeziehung der Bevölkerung kann sich jedoch zugunsten aller betroffenen Akteure positiv auf dieses Krisenmanagement auswirken.

#### **Handlungskompetenz**

Bei diesem für das Krisenmanagement (in Belgien und im Ausland) zunehmend verbreiteten Konzept der Förderung eigenverantwortlichen und selbständigen Handelns des Bürgers in Notsituationen wird davon ausgegangen, dass er eine (pro)aktive Rolle beim Krisenmanagement und in dessen Vorbereitung spielen sollte.

In Notsituationen sind bestimmte Bürger und Gemeinschaften erstmal auf sich allein gestellt. Die Kapazitäten der professionellen Rettungs- und Einsatzdienste sind naturgemäß beschränkt und richten sich vorrangig an gefährdete, schutzbedürftige Personen, die am dringendsten Hilfe benötigen. Daher ist es für alle Bürger und Gemeinschaften wichtig, sich auf Notsituationen vorzubereiten, um eigenverantwortlich handeln und schnell und zielgerichtet für die eigene Sicherheit sorgen zu können.

Allgemein liegt einer mangelnden Vorbereitung der Bürger auf Notsituationen ein Mangel an Kenntnissen und Informationen im Vorfeld zugrunde. Diese Unwissenheit kann dazu führen, dass bestimmte Personen Entscheidungen treffen oder sich auf eine Weise verhalten, die sich im Nachhinein als wenig oder gar nicht geeignet herausstellen. Eine gute Vorbereitung auf der Grundlage einer guten Information (natürlich in Verbindung mit klaren und schnellen Auskünften in einer Notsituation) kann solche Fehlentscheidungen vermeiden.

Diese Feststellung gilt übrigens auch für Verwaltungen und Unternehmen: Sie sollten unbedingt über einen "*Business Continuity Plan*" verfügen, um ihre wesentlichen Tätigkeiten im Krisenfall aufrechtzuerhalten und die richtigen Entscheidungen für die Einrichtung und ihre Mitarbeiter treffen zu können.

Anders gesagt: Eine schlechte Vorbereitung beeinträchtigt die Handlungskompetenz in Notsituationen, sprich die Fähigkeit zu eigenverantwortlichem Handeln.

Allerdings hängt diese Zielsetzung stark von der individuellen (also subjektiven) Wahrnehmung der Risiken ab. Alle Anstrengungen einer Behörde, über ein Risiko zu kommunizieren, können vergeblich sein, wenn die betroffenen Bürger dieses Risiko weder als ernst zu nehmend noch als unmittelbar

bevorstehend betrachten. Dasselbe gilt, wenn die Empfehlungen der Behörden ihnen weder nützlich noch (persönlich) umsetzbar erscheinen.

Um den Bürger zu erreichen, ist auch auf den allgemeinen Ton der Risikokommunikation durch die Behörde zu achten: zu belehrende, schulmeisterliche oder herablassende Botschaften kommen nicht an.

Die Eigenverantwortung wird dementsprechend in drei Schritten gefördert:

- **Informieren:** Zuerst sollte man sich vergewissern, dass der Bürger aufnahmebereit ist (offen, verfügbar) und zuhört; davon kann man ausgehen, wenn er (zu einem bestimmten Zeitpunkt) ein Risiko wahrnimmt, das er persönlich für wichtig hält; in diesem Moment kann die Behörde kommunizieren oder mit dem Bürger in Dialog treten, um ihm zweckdienliche Informationen zu vermitteln.
- **Beipflichten:** In einem zweiten Schritt sollte das Verständnis (und die Verarbeitung) der vermittelten Informationen den Bürger dazu veranlassen, sich tatsächlich auf gewünschte Weise zu verhalten; dazu muss er überzeugt sein, dass die Verhaltensempfehlungen zu einer Lösung des Problems beitragen können: Der Ratschlag muss als zweckdienlich erfahren werden.
- **Handeln:** Schließlich ist die Umsetzung der Empfehlungen in konkrete Handlungen ein ebenso schwer zu erreichendes Ziel; darüber hinaus ist auch die Solidarität zwischen den von einer Notsituation betroffenen Bürgern ein Thema.

### **Solidarität**

Während oder im Allgemeinen im Anschluss an eine Notsituation bitten die Behörden auch um Solidarität zwischen den Bürgern (zum Beispiel nach einer Überschwemmung für die Suche nach Notunterkünften oder Kleidung für die Betroffenen oder für Hilfe bei der Räumung von Straßen oder der Säuberung überschwemmter Wohnungen).

Manchmal müssen sie auch einen Überschuss an Hilfsangeboten (wie massenhafte Spenden unbrauchbarer Kleidung) oder bisweilen unglückliche oder kontraproduktive Bürgerinitiativen verwalten, die mitunter gar die Arbeit der Rettungs- und Einsatzdienste stören (wie das Auftauchen sektenähnlicher Gruppierungen, die meist die Verzweiflung der Opfer ausnutzen, um ihre Unterstützung anzubieten).

Der sprunghafte Anstieg der Nutzung sozialer Medien trägt maßgeblich zu diesen Solidaritätsaktionen der Bürger in einer Notsituation bei, sei es durch das Anlegen einer Facebook-Seite für Solidaritätsbekundungen oder durch das Organisieren von Sach- oder Geldspenden für die Opfer (wobei Letzteres heikel und manchmal betrügerisch sein kann, in jedem Fall für die Behörden schwer zu kontrollieren).

Diese Feststellungen stellen die Behörden sowie die Rettungs- und Einsatzdienste vor die Herausforderung, die Organisation dieser Bürgersolidarität in ihrer Noteinsatzplanung und ihrem Krisenmanagement zu berücksichtigen, indem sie die Aktionen eingrenzen und (rechtzeitig) Initiativen ergreifen, um sie auf andere Aktionen abzustimmen. So können mit lokalen Vereinigungen oder Jugendgruppen schon im Vorfeld Vereinbarungen getroffen werden, wie 2009 für die Vorbereitung der Grippe-Pandemie A/H1N1 mit den Pfadfinder-Vereinigungen geschehen, sodass deren Mitglieder die lokalen Behörden bei der Verteilung von Lebensmitteln in den Aufnahmezentren oder dem Austragen von Infoblättern unterstützen konnten.

Die beste Art, die spontane Solidarität zu verwalten, ist die Bevölkerung durch angemessene präventive Informationen zu sensibilisieren. Im Rahmen der Risikokommunikation kann der Bürger ebenfalls darauf hingewiesen werden, wie verantwortungsvolle, angemessene und effiziente Hilfe in einer Notsituation aussehen kann, die die Arbeit der Behörden nicht behindert.

Einige Beispiele von Ratschlägen in Sachen Solidarität:

- Wenn Sie eine schutzbedürftige Person in Ihrer Nachbarschaft kennen (ältere oder auf medizinische Hilfe angewiesene Person, Eltern mit Kleinkind, Schwangere, ...) kontaktieren Sie sie, um sich zu vergewissern, dass sie über die Empfehlungen informiert ist; wenden Sie sich gegebenenfalls an die Behörden, um spezifische Bedürfnisse dieser Person zu melden (medizinische Pflege, Evakuierung, ...).
- Wenn Sie selbst nicht zu den Opfern gehören, können Sie Ihren (beruflichen) Fähigkeiten entsprechend zur kollektiven Bewältigung der Notsituation beitragen, nachdem Sie sich bei den zuständigen Diensten und Behörden gemeldet haben (zum Beispiel, indem Sie Sandsäcke befüllen, beim Sortieren von Kleiderspenden helfen, sich an der Einrichtung eines Aufnahmezentrums beteiligen oder bei der Zubereitung von Mahlzeiten helfen, ...).
- Wenn Sie sich mit sozialen Medien auskennen, tragen Sie zur Verbreitung korrekter Empfehlungen bei, indem Sie die Nachrichten der offiziellen Behörden weiterleiten und die Botschaft verstärken und indem Sie Behauptungen richtigstellen oder Gerüchten keinen Raum geben.

## 4 Wie über Risiken kommunizieren?

"Die Bevölkerung über die sie umgebenden Risiken informieren" bedeutet für die zuständigen Behörden konkret, einen Rahmen für die Risikokommunikation festzulegen und zweckdienliche Informationen mitzuteilen.

### 4.1 Ein nationaler Rahmen für effiziente lokale Aktionen

Seit 2009 hat das Krisenzentrum des FÖD Inneres angesichts des unbestreitbaren Zusammenhangs zwischen Krisen- und Risikomanagement ein strategisches Konzept im Bereich der Kommunikation über Risiken entwickelt, das sich in den kommenden Jahren noch weiterentwickeln wird. Diese Politik der Sensibilisierung der Bürger (sowie der nationalen und lokalen Behörden) bezweckt eine proaktivere präventive Information der Bevölkerung. Vorreiter waren dabei die Kampagnen über die nuklearen Risiken (2011) und über die Seveso-Risiken (2012).

Im Jahr 2014 ist dieses Projekt durch die Schaffung des Webportals "risiko-info.be" (*siehe weiter unten*) mit dem Slogan: "*Informiert. Vorbereitet. Zusammen.*" richtig durchgestartet. Behörden und Bürger müssen ja zusammenarbeiten, um den Risiken unserer Gesellschaft optimal zu begegnen.

Um das Ziel "*Informierte Bürger verhalten sich klüger!*" zu erreichen, sind maßgeschneiderte Informationen jedoch unerlässlich. Risikokommunikation ist zielführender, wenn sie nah am Bürger ist und von der zuständigen lokalen Behörde ausgeht. Aus verschiedenen Studien und Auswertungen geht hervor, dass Bürger offener sind für Informationen über Risiken in ihrem direkten Umfeld: "*Was bedeutet das für mich und meine Familie? Welche Risiken bestehen für meine Gemeinde, mein Viertel?*"

Die Informationen entsprechen in diesem Fall eher der Risikowahrnehmung der betroffenen Bürger, da sie sich auf lokale Risiken beziehen, denen die Bürger tatsächlich ausgesetzt sein können, und spezifische, ortsgebundene Empfehlungen enthalten (Umfeld, Gegebenheiten vor Ort, Beschaffenheit des Geländes, Bevölkerungsdichte, ...). Die lokalen Behörden sind also die wichtigsten Akteure bei der präventiven Information ihrer Bürger über die in ihrem Zuständigkeitsgebiet vorhandenen Risiken.

Nationale und lokale Behörden ergänzen einander: Eine nationale Informationskampagne zu einem bestimmten Risiko kann beispielsweise das (individuelle oder kollektive) Bewusstsein für das Bestehen eines bestimmten Risikos schärfen und dazu führen, dass die Bürger weitere Informationen über dieses Risiko bei den lokalen Behörden einholen.

Die Festlegung eines allgemeinen Rahmens auf nationaler Ebene ermöglicht eine einheitliche und abgestimmte Vorgehensweise für Risiken auf dem gesamten belgischen Staatsgebiet. Die Nutzung einer Referenzdokumentation (Grundlagentexte, Werkzeuge, Anschauungsmaterial, ...) ermöglicht eine einfachere Umsetzung dieser Vorgehensweise vor Ort durch die lokalen Behörden, insbesondere zur Erteilung spezifischer Informationen an die in ihrem Zuständigkeitsbereich erfassten Zielgruppen wie zum Beispiel Schulen.

Über die lokalen Behörden können lokale Initiativen umgesetzt werden, wie beispielsweise:

- über bestehende Bürgerinitiativen Informationsveranstaltungen entsprechend den lokalen Zielsetzungen und Besorgnissen organisieren (über Risiken in ihrem Viertel informieren),
- über bestehende Netzwerke (wie Nachbarschaftsinformationsnetze NIN) die Bürger für konkrete Maßnahmen sensibilisieren (präventiv oder im Fall einer Krise),
- die Bürger in Noteinsatzplanungsübungen einbeziehen, damit sie ebenfalls ihre Reaktionsfähigkeit und die Einhaltung angemessener Verhaltensweisen testen können (Alarmierung, Aufforderung zum Aufenthalt in geschlossenen Räumen oder Evakuierung eines ganzen Viertels in direkter Nachbarschaft zu einem Industriebetrieb zum Beispiel).

Im Hinblick auf Effizienz und gegenseitige Verstärkung ist die Kohärenz von Nachrichten und Aktionen auf allen Ebenen unerlässlich. Diese Synergie und Komplementarität werden zur Entwicklung einer Risikokultur führen und die Handlungskompetenz der Bürger weiter fördern.

## 4.2 Die Kenntnis der Risiken bildet die Grundlage jeglichen Handelns

Effiziente Risikokommunikation setzt die Kenntnis der Risiken voraus. Wissen fördert das Umsetzen von Reflex-Handlungen und die Handlungskompetenz der betroffenen Bürger und erhöht die Akzeptanz für die von den zuständigen Behörden beschlossenen Schutzmaßnahmen. In dieser Hinsicht ist die Risikokommunikation Teil der Krisenkommunikation (und der Krisenbewältigung im weiteren Sinne).

Bevor sie die Bürger informiert, muss die Behörde erst selbst eine Strategie der Risikobewältigung ausarbeiten, damit sie sich kompetent äußern kann. Dazu können die Gemeinden sich auf die Vorarbeit des Sicherheitsbüros stützen, das multidisziplinäre Organ der lokalen Risiko- (und Krisen)bewältigung schlechthin. Aufgrund der in diesem Rahmen vorgenommenen Risikoerfassung verfügt der Informationsbeamte (D5) über die erforderliche Grundlage für die lokale Risikokommunikation.

Der Informationsbeamte (D5) beschreibt jedes Risiko im Detail und achtet darauf, über die für die spätere Kommunikation dienlichen Informationen zu verfügen. Die nachfolgenden Schritte ermöglichen die Umschreibung eines Risikos im Hinblick auf ein besseres Verständnis seitens des Bürgers (siehe Anlage *Informationsblatt über ein Risiko*):

- Definition des Risikos (damit jeder über dasselbe spricht),
- Auswirkungen auf sozialer und wirtschaftlicher Ebene (Versorgung mit lebenswichtigen Gütern, lokale Wirtschaft, ...),
- gesellschaftliche Auswirkungen (für jeden Bürger),
- vorbeugende Maßnahmen der Behörden (gleich welche) zur Vermeidung oder Eingrenzung,
- vorbereitende Maßnahmen der Behörden (Noteinsatzplanung) im Hinblick auf eine optimale Reaktion,
- mögliche Maßnahmen der mit der Krisenbewältigung beauftragten Behörden,
- wahrscheinliche Empfehlungen an die Bürger zu ihrer Sicherheit.

Nach Erfassung der lokalen Risiken sind Prioritäten festzulegen (zum Beispiel auf der Grundlage von Einsatzstatistiken oder einer Umfrage bei den Einwohnern der Gemeinde), um eine mehrjährige Strategie für die Risikokommunikation auszuarbeiten.

Alle über die lokalen Risiken verfügbaren Informationen können natürlich nicht auf einmal in einer einzigen Informationskampagne verbreitet werden. Wiederholung bis hin zur Redundanz Monat für Monat sind in der Risikokommunikation unerlässlich, um bei jedem betroffenen Bürger eine Risikokultur zu schaffen.

Vorsicht und Realismus sind jedoch geboten: Der Nutzen einer solchen vorbeugenden Informationskampagne zeigt sich erst langfristig und leider meist erst nach einer echten Notsituation. Eine realistische Zielsetzung führt zu einer zuverlässigen Politik.

### 4.3 Eine aussagekräftige Botschaft im Verhältnis zur Wahrnehmung des Risikos

Damit die Botschaft im Rahmen der Kommunikation über ein bestimmtes Risiko ankommt und verinnerlicht wird, muss sie der Zielgruppe angepasst sein. Zwar ist immer von der Information der "Bevölkerung" oder "der betroffenen Bürger" die Rede, einen "Standard-Bürger" gibt es aber nicht. Jeder lebt in seiner eigenen Welt, hat einen eigenen Informationsbedarf, eigene Interessen, Sorgen und Prioritäten.

Um die Risikokommunikation zu erleichtern, können drei Kategorien von Zielgruppen unterschieden werden:

- Betroffene: relativ kleine Gruppe sehr interessierter, betroffener und kritischer Personen; im Allgemeinen handelt es sich um prioritäre Gruppen in der Risikokommunikation (zum Beispiel: Anwohner eines Flusses mit Hochwassergefahr, Anwohner eines Seveso-Betriebs, ...).
- Interessierte: Personen mit konkreten Fragen zu den Risiken, die auch aktiv Informationen suchen; es handelt sich um (manchmal selbst ernannte) Experten, die eher einen Dialog mit den Behörden (statt Kommunikation) und präzise Argumente der Behörden benötigen.
- Neutrale Personen: die Mehrheit der Bevölkerung, die manchmal über Risiken informiert werden möchte oder muss; dies ist die schwierigste Gruppe, zu der die Botschaft am schwersten durchdringt (zum

Beispiel: Personen, die nicht in der Nähe eines Kernkraftwerks wohnen, haben wenig Interesse an Informationen über nukleare Risiken).

Außerdem muss die Botschaft der Wahrnehmung entsprechen, die die Zielgruppe von diesem Risiko hat. Dazu muss die Botschaft sowohl rationale als auch emotionale Argumente, vor allem aber praktische Tipps enthalten, damit jeder sich angesprochen fühlt und versteht, was er tun soll:

- **Rational:** Informationen über die Eintrittswahrscheinlichkeit und zu erwartende negative Auswirkungen (zum Beispiel: Hätte die A/H1N1-Grippe-Pandemie das Land im Jahr 2009 erreicht, wären schätzungsweise 30 % der Bevölkerung (in)direkt betroffen gewesen, was sicherlich bedeutende gesellschaftliche und wirtschaftliche Auswirkungen gehabt hätte).
- **Emotional:** Durch einen zurückhaltenden und wohl dosierten Einsatz von Emotionen (Angst, ...) prägt sich die Botschaft besser ein.
- **Praktisch:** Durch das Anbieten konkreter Handlungsperspektiven kann sich jeder mit dem Verfahren identifizieren und sich merken, was er für seine eigene Sicherheit und die seiner Familie tun kann. (Zum Beispiel: bei Stromausfall sollten Kühlschränke und -truhen geschlossen bleiben, um die Nahrungsmittel möglichst lange frisch zu halten).

Um Risikobotschaften einprägsamer zu gestalten, werden die Risiken oft miteinander verglichen. Solche Vergleiche können die Risiken in die rechte Perspektive rücken (zum Beispiel: Risiken und Auswirkungen in Verbindung mit selektiven Stromabschaltungen bei Stromknappheit sind mit den regelmäßig auftretenden Stromausfällen durch beschädigte Leitungen infolge von Sturmschäden oder Überschwemmungen zu vergleichen). Diese Vergleiche sind jedoch nicht unbegrenzt möglich (unterschiedliche Wahrnehmung, je nachdem, ob die Ursache auf einen Unfall zurückzuführen ist oder absichtlich herbeigeführt wird, aber auch je nach betroffenem Gebiet). Es ist also ratsam, sowohl das tatsächlich bestehende als auch das von der betroffenen Bevölkerung wahrgenommene Risiko zu analysieren.

Für verschiedene Risiken (zum Beispiel Explosion oder Verschmutzung) und Empfehlungen (zum Beispiel Evakuierung über die Notausgänge) gibt es Piktogramme, die in Form und Farbe bei der Bevölkerung bekannt sind. Diese Piktogramme erleichtern die präventive Kommunikation und das Verständnis seitens der Bevölkerung erheblich. Leider trifft dies noch nicht auf die Risikokommunikation (zum Beispiel: Kennzeichnung hochwassergefährdeter Gebiete) oder auf die Krisenkommunikation (wie für die Aufforderung zum Aufenthalt in geschlossenen Räumen) zu.

Allerdings gibt es in diesem Bereich einige bisher wenig beachtete Initiativen (siehe <http://www.unocha.org>). Im Rahmen des Webportals "risiko-info.be" sind Logos, Slogans, Webbanner und andere visuelle Elemente entwickelt worden, die den Leitlinien und Webstandards von UN OCHA - *United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs* entsprechen und langfristig den Wiedererkennungswert in der Krisenkommunikation erhöhen sollen.

#### 4.4 Nationale und lokale Initiativen für eine maximale Wirkung

Durch Synergien und komplementäres Vorgehen in der Risikokommunikation der verschiedenen Befugnis-ebenen, Behörden und betroffenen Partner werden die einzelnen Initiativen wirkungsvoller und erfolgreicher.

##### **Webportal als zentrale Anlaufstelle**

Auf nationaler Ebene hat die GD Krisenzentrum des FÖD Inneres im November 2014 das Webportal "risiko-info.be" geschaffen, auf dem die verschiedenen Informationskampagnen im Bereich der Risikokommunikation in Belgien zentral einsehbar sind.

Dank dieses ständig verfügbaren Informationskanals kann jeder Bürger jederzeit über vollständige Informationen über verschiedene Risiken verfügen und sich näher über die Risiken für seine Sicherheit und die Sicherheit seiner Familie informieren.

Außerdem müssen die zuständigen Behörden die allgemeinen Informationen und entsprechenden Empfehlungen nicht mehr für jede Notsituation neu verfassen: Das Portal ist ein zentraler Kanal für Informationen über alle Risiken, eine bereichsübergreifende Website, die gegebenenfalls auf andere spezialisierte Websites verweist (seveso.be, nuklearrisiko.be, influenza.be, ...).

Mit dem Webportal wird eine doppelte Zielsetzung verfolgt:

- **Informieren:** die (nationale und lokale) Bevölkerung vorbeugend und angemessen über die sie umgebenden Risiken informieren, indem einzelne Risikofaktoren beschrieben und mit Ratschlägen für die Vorbereitung auf eine Notsituation, mit Verhaltensregeln während einer Krise, aber auch mit Ratschlägen für eine geordnete Rückkehr zum Normalzustand versehen werden.
- **Sensibilisieren:** eine "Risikokultur" bei Behörden jeder Befugnissebene entwickeln, die entweder mit Noteinsatzplanung und Krisenbewältigung (Föderale Dienste des Gouverneurs und Gemeinden) oder mit einem speziellen Risiko (FÖDs, Regionen, Gemeinschaften) beauftragt sind, indem ihnen die erforderlichen Informationen und Werkzeuge geboten werden, um diese "Risikokultur" bei ihren Mitbürgern zu fördern, und sie als treibende Kraft genutzt werden, um sie für diese gesellschaftliche Herausforderung zu wappnen.

Um dieses Vorgehen zu verstärken und eine unverwechselbare Identität mit hohem Wiedererkennungswert zu schaffen, vor allem aber Vertrauen beim Bürger zu erzeugen, verfügt das Webportal über ein klares Design und eine eigene visuelle Identität: Farbgebung, Logos, Slogans, Referenztexte, Seitengestaltung und Musterbroschüren, ...

Diese visuelle Darstellung kann für alle von den betroffenen Behörden gestarteten Informationskampagnen verwendet werden (zum Beispiel: spezifische Internetseite einer Gemeinde, Anzeige in einer Lokalzeitung, Informationsbroschüre über ein lokales Risiko, ...). Der Bürger muss jederzeit ein bestimmtes Bild vor Augen geführt bekommen, wenn in Belgien, auf gleich welcher Befugnissebene, von Risikoprävention die Rede ist. Dies ist eine unerlässliche Bedingung, um die Botschaften wirksam ins kollektive Unterbewusstsein zu integrieren.

Diese Kommunikationsvision wird sich über neue Tools (wie Videobeiträge, die über die sozialen Medien verbreitet werden) oder durch das Konzentrieren auf bestimmte ausgewählte Zielgruppen (z. B. junge Leute über die Schule) weiter entfalten.

### **Lokale Aktionen als direkte Risikokommunikation**

Je nach Beschaffenheit der auf dem Gebiet einer Gemeinde identifizierten Risiken kann diese Gemeinde folgende Aktionen durchführen:

- geplante Aktionen (z. B. einen Artikel über die Risiken, die Noteinsatzplanung oder das Krisenmanagement in jeder Ausgabe des Gemeindeblatts; einen Sensibilisierungstag, der sich jedes Jahr mit einem anderen Risiko beschäftigt),
- spontane Aktionen (z. B. als Reaktion auf ein aktuelles Geschehen: Eine Überschwemmung im Land kann eine nicht betroffene Gemeinde dazu veranlassen, lokal zu informieren: "*Wenn das bei uns passieren würde ...*").

Das Portal [www.risiko-info.be](http://www.risiko-info.be) kann als Referenz und Grundlage für diese lokalen Initiativen der Risikokommunikation dienen.

Um zielführend zu sein, muss sie jedoch unumstößlich durch die wichtige Vorarbeit des Informationsbeamten (D5) ergänzt werden. Dies kann ggf. in Zusammenarbeit mit Bürgern, die als Zwischenpersonen in diese Aktionen eingebunden sind, erfolgen, damit die Kommunikationsmaßnahmen die Zielgruppe (die Einwohner der Gemeinde) erreichen und die sie betreffenden Risiken angesprochen werden (unter Beachtung gemeinsamer lokaler Referenzen).

Für die Risikokommunikation müssen lokale Informationskanäle verwendet werden, die den Bürgern als offizielle lokale Informationsquellen bekannt sind:

- Website der Gemeinde (Zum Beispiel kann eine Seite "Risiko und Krise" eingerichtet werden, die von der Startseite aus zugänglich ist und jeden Monat ein anderes Risiko behandelt.),
- Gemeindeblatt als Wurfsendung (z. B. in jeder Ausgabe ein Artikel über Risiken),
- Plakate an den für die Öffentlichkeit zugänglichen Orten der Gemeinde (z. B. in Schulen, Bibliotheken, im Gemeindehaus),
- Informationsstände bei Veranstaltungen in der Gemeinde (zusammen mit der Feuerwehr und der Polizei zum Beispiel),
- Informationsveranstaltungen (z. B. Teilnahme an Versammlungen von Nachbarschaftskomitees, um die sie betreffenden Risiken anzusprechen).

Über die sozialen Medien kann ebenfalls direkt und informell mit dem Bürger kommuniziert werden, was zudem das Zugehörigkeitsgefühl zu einer Gemeinschaft verstärkt:

- Facebook-Seite der Gemeinde (Informationen der Website übernehmen oder für Situationen sensibilisieren, die sich anderswo ereignen "*Und wenn dies bei uns geschehen würde, wüssten Sie, was zu tun wäre?*"),
- Twitter-Account der Gemeinde (hier muss die Behörde regelmäßig aktiv sein, damit die Zielgruppe ihr auch während einer Krise folgt),
- Youtube-Konto (um beispielsweise Lehrvideos über eine lokale Übung in Sachen Krisenbewältigung zu verbreiten).

Die Information über verschiedene Kanäle (Komplementarität und Redundanz) verbessert die Verbreitung, die Zugänglichkeit, das öffentliche Vertrauen, das Verständnis, die Identifizierung mit dem Risiko und die gewünschte Reaktion darauf. Nichtsdestotrotz weist jeder Kommunikationskanal Eigenheiten auf:

- Eine persönliche bzw. mündliche Kommunikation (Informationsveranstaltungen, von Tür zu Tür, ...) fördert die Interaktion und den Dialog mit dem Bürger (Risiko emotionaler oder politischer Diskussionen).
- Schriftliche Kommunikation (Broschüren, Schreiben, Artikel, ...) ermöglicht eine ausführlichere und illustrierte (gelegentlich zu detaillierte) Erläuterung.
- Die Kommunikation über die klassischen Medien (Printmedien, Rundfunk, Fernsehen) verfolgt einen visuellen und (a priori) pädagogischen Ansatz (Risiko der Verzerrung durch die Journalisten).
- Digitale Kommunikation (soziale Medien, Diskussionsforen im Internet) fördert einen (manchmal zu) schnellen Dialog.



Eine Gemeinde muss ihre Aktionen auch an die auf ihrem Gebiet identifizierten Zielgruppen anpassen: Schulen, Kindertagesstätten, Heime, Krankenhäuser, Unternehmen, ... Für jede dieser Zielgruppen kann eine lokale Initiative der präventiven Risikoinformation organisiert werden, bestmöglich in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Verantwortlichen (umso mehr, wenn sie an der Ursache der Notsituation beteiligt sein können).

Es kann auch wichtig sein, mit den Nachbargemeinden zusammenzuarbeiten: Risiken und Katastrophen machen keinen Halt vor administrativen Grenzen, außerdem arbeiten und leben viele Menschen in verschiedenen Gemeinden. So kann eine einzige unmissverständliche Botschaft über die Verwaltungsgrenzen hinaus jegliche Verwirrung vermeiden und die Effizienz fördern.

Der Schlüssel liegt in der Wiederholung der Botschaft: ob geplant oder spontan, Informationskampagnen gleich welcher Art müssen wiederholt werden (keine "One-Shot"-Politik), damit die Risikokultur mit kleinen Schritten, aber dauerhaft in unseren Alltag Einzug hält und Empfehlungen zu Reflex-Handlungen werden (z. B. die Empfehlung "Meiden Sie Rauch!": egal, welche Ursache er hat - jeglicher Rauch ist gefährlich).

## 5 ANLAGEN

- Krisenkommunikation - ein kurzer Überblick
- Lokale Risikokommunikation Schritt für Schritt
- Informationsblatt über ein Risiko
- Nationaler Rahmen "risiko-info.be"
- Mögliche lokale Aktionen zur Risikoinformation

## ANLAGE 1 - Krisenkommunikation - ein kurzer Überblick

1. Die Vorbereitung, Bewältigung und Kommunikation in Sachen Risiken sind auf verschiedene (inter)nationale und lokale Behörden bzw. Organisationen (wie das Rote Kreuz) verteilt. Für den Bürger muss eine präventive Risikoinformation jedoch klar, vollständig und einheitlich sein, damit er sie bestmöglich versteht, annimmt und im Sinne seiner Sicherheit und der seiner Familie handelt.
2. Es ist daher wichtig, eine Sensibilisierungspolitik in Sachen Risiken zu führen, die durch die gegenseitige Unterstützung der zahlreichen, am Risikomanagement im weitesten Sinne beteiligten Partner koordiniert wird, um eine maximale Wirkung bei jeder durchgeführten Kommunikationsmaßnahme zu erzielen.
3. Wissenschaftliche Studien, die für die Entwicklung einer soliden, auf Zahlen basierenden Politik nützlich wären, sind in der zivilen Sicherheit eher selten, besonders was die Wahrnehmung von Risiken und die entsprechende Kommunikation betrifft. Eingehende Studien mit Stellungnahmen von Sachverständigen in dem Bereich können nützliche Informationen beisteuern, um bestimmte Erkenntnisse zu objektivieren. Die präventive Risikoinformation basiert nach wie vor stark auf gesundem Menschenverstand und Instinkt.
4. Trotz internationaler Initiativen (UN OCHA) gibt es zum aktuellen Zeitpunkt keine einheitlichen Piktogramme, die als solche für die Bevölkerung einen Wiedererkennungswert haben, weder für die Grundempfehlungen (Aufforderung zum Aufenthalt in geschlossenen Räumen, Evakuierung, Verfolgen der Lage über die Medien) noch für eine Vielzahl von Risiken und Notsituationen (Überschwemmung, Sturm, Zugunglück, ...). Einheitliche und abgestimmte Piktogramme, die von allen betroffenen Akteuren genutzt werden, würden zu einem besseren Verständnis der erteilten Ratschläge führen, ungeachtet der Sprache des Senders (Behörde) bzw. des Empfängers (Bürger).
5. Angesichts der Notwendigkeit, ständig verfügbare Informationen bereitzustellen, ist eine Website der ideale Kommunikationskanal. Über ein allgemeines Webportal, das alle Risiken abdeckt, sind alle relevanten Informationen für jeden zugänglich: Infos über die Risiken, die Noteinsatzplanung und das Krisenmanagement, die Phasen und Disziplinen, die Kanäle zur Alarmierung und Information der Bevölkerung, die davor/während/danach zu befolgenden Ratschläge, ...
6. Größere Katastrophen beschäftigen die Bevölkerung im Allgemeinen nicht so sehr, lokale Risiken (Stromausfall, Zugunglück, Überschwemmung, ...) hingegen können genutzt werden, um die Bürger optimal auf jegliche Notsituation vorzubereiten. Ratschläge in Bezug auf die kleineren Risiken im Alltag (im Haus, in der Küche, im Garten, ...) tragen zudem durch eine bessere Kenntnis der Notrufnummern oder der zu befolgenden angemessenen Verhaltensweisen dazu bei, die Risikokultur weiter zu stärken.
7. Wurde die Information über ein Risiko bereits ausgearbeitet und verbreitet, kann sie leicht und regelmäßig zur Erinnerung (Wiederholungseffekt erforderlich), in einer Notsituation (im In- oder Ausland) oder in einem Risikozeitraum (z. B. bei einer Hitzewelle im Sommer) genutzt werden, um die Bevölkerung zu sensibilisieren. Solche Momente sind Gelegenheiten, die es kommunikationstechnisch zu ergreifen gilt, da die Bevölkerung empfänglicher für die Information ist und Ratschläge zur Prävention und Vorbereitung besser verinnerlicht.
8. Durch die Nutzung der bereits bestehenden und der Bevölkerung bekannten Kommunikationsmittel (Website, Broschüre, soziale Medien, App, ...) können die lokalen Behörden ihren Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten in Sachen vorherige Information ihrer Bevölkerung leicht und mit minimalem Aufwand nachkommen. Diese Vorgehensweise bedeutet auch einen beträchtlichen Zeitgewinn im Krisenfall, da die Krisenkommunikation durch die bereits verfügbare Information erleichtert wird.
9. Für die Bevölkerung können zudem eine Reihe praktischer Checklisten und Notfallvorkehrungen ausgearbeitet werden, die dabei helfen, sie besser auf eine schnelle und effiziente Umsetzung der Schutzmaßnahmen vorzubereiten: *Was muss ich bei einer Aufforderung zum Aufenthalt in geschlossenen Räumen im Haus haben? Was muss ich im Fall einer Evakuierung mitnehmen? Was sollte im "Notfallkoffer" meiner Familie drin sein?* Für jedes Risiko muss der Bevölkerung eine Handlungsperspektive (davor/während/danach) geboten werden.
10. Eine wahrheitsgetreue Kommunikation in Sachen Kapazitäten und Grenzen der Behörden sowie der Rettungs- und Einsatzdienste kann die Bürger und Unternehmen dazu veranlassen, selbst Verantwortung für ihre Sicherheit

(Handlungskompetenz) zu übernehmen. Dies erfordert jedoch einen Kulturwandel, einen zusätzlichen Schritt, der noch getan werden muss, um vor Ort ausreichend effizient zu sein.

## ANLAGE 2 – Krisenkommunikation Schritt für Schritt

### Schritt 1: Beschreibung der Kommunikationsmaßnahme über ein spezifisches Risiko

Welches Risiko wird beleuchtet?	
Welche Auswirkungen hat dieses Risiko?	
Warum über dieses Risiko kommunizieren?	
Welches Ziel verfolgt diese Maßnahme?	

### Schritt 2: Bestimmung der Zielgruppe(n)

Welches sind die Zielgruppen?	
Sind sie interessiert / betroffen / neutral?	
Warum sich an diese Zielgruppen richten?	
Wie sieht ihre eigene Wahrnehmung aus?	

### Schritt 3: Bestimmung der Botschaft(en)

Welcher Informationsbedarf besteht?	
Wie sehen die Kernbotschaften aus?	
Wie lauten die rationalen / emotionalen / praktischen Argumente?	

### Schritt 4: Bestimmung der Kommunikationskanäle

Welche Kanäle werden von der Zielgruppe tagtäglich genutzt, um sich zu informieren?	
Welches sind die gewählten mündlichen / schriftlichen / medialen / digitalen Kommunikationsmaßnahmen?	
Welche Botschaft über welchen Kanal?	

## ANLAGE 3 - Informationsblatt über ein Risiko

Identifiziertes Risiko	
Beschreibung	
Lokalisierung	

Analyse	Auswirkungen	Folgen
Versorgung mit lebenswichtigen Gütern (Wasser/Gas/Strom)		
Sicherheit		
Gesundheit		
Mobilität		

Maßnahmen	der Behörden	der Bevölkerung
Prävention		
Vorbereitung		
In einer Notsituation		
Rückkehr zum Normalzustand		

## ANLAGE 4 - Nationaler Rahmen "risiko-info.be"

Das Webportal [www.info-risques.be](http://www.info-risques.be) (risiko-info.be) informiert die Bürger:

- darüber, wie wichtig es ist, sich über die Risiken in ihrem direkten Umfeld zu informieren,
- über die Empfehlungen, die für jedes identifizierte Risiko zu befolgen sind (Überschwemmungen, Kältewelle, Cybersicherheit, ...),
- über die Vorbereitung angesichts einer eventuellen Notsituation,
- über die Begriffe Eigenverantwortung und Solidarität.

Das Portal verweist den Besucher auf bereits bestehende Websites, die ausführlichere Informationen anbieten. Es stellt einen Ausgangspunkt hin zu den Partnern dar, die auf die verschiedenen Risiken spezialisiert sind und in deren Zuständigkeit sie fallen.

Die identifizierten Risiken werden entsprechend der Wahrscheinlichkeit ihres Auftretens hervorgehoben: Im Winter sind es Risiken, die mit einem möglichen Engpass in der Stromversorgung, einer Kälteperiode, Überschwemmungen zu tun haben; im Sommer stehen Risiken wie Waldbrände, Hitzewellen oder Ozonspitzen im Vordergrund. Für bestimmte Risiken werden die Informationen gezielt an Zielgruppen (Personen mit Behinderung, taube oder blinde Menschen, Direktoren gemeinschaftlicher Einrichtungen, Kinder, ...) gerichtet.

Mittel	Visuell
Allgemeines Logo	 oder vereinfacht 
Allgemeiner Slogan	S'informer. Se préparer. Ensemble.
Logos für jedes Risiko	      feu de forêt    cyber-attaques    pandémie    inondation    accident de train    effet de masse
Slogans für jedes Risiko	  
Webbanner für jedes Risiko	 
Plakate und Broschüren für jedes Risiko	(auf Anfrage)

## ANLAGE 5 - Lokale Aktionen zur Risikoinformation

Zielgruppen	Betroffen	Interessiert	Neutral
<b>Mündliche Kommunikation</b>	<b>Informationsveranstaltung</b> <i>(abends im Gemeindehaus oder bei einem Anwohner, auf der Versammlung eines Nachbarschaftskomitees)</i>	<b>Konferenz</b> <i>(abends, Vortrag/Präsentation oder theoretische Ausbildung)</i>	
	<b>Tag der offenen Tür</b> <i>(in dem vom Risiko betroffenen Unternehmen oder in der für das Risiko zuständigen Verwaltung)</i>	<b>Begegnung</b> <i>(Diskussion mit Sachverständigen)</i>	
<b>Schriftliche Kommunikation</b>	<b>Gemeindeblatt</b> <i>(neuer Artikel in jeder Ausgabe über die Risikoprävention, die Organisation der Noteinsatzplanung, das kommunale Krisenmanagement oder die Empfehlungen für die Bevölkerung davor/während/danach)</i>		
	<b>Informationsschreiben</b> <i>(als Wurfsendung für die durch ein identifiziertes Risiko betroffenen Anwohner)</i>	<b>Informationsdossier</b> <i>(je Risiko, auf Anfrage erhältlich)</i>	<b>Informationsbroschüre</b> <i>(als Wurfsendung oder an geeigneten Orten der Gemeinde erhältlich)</i>
<b>Mediale Kommunikation</b>	<b>Lokale Ausstrahlung</b> <i>(Zusammenarbeit mit lokalen Medien für spezifische, wiederkehrende Sendungen zu jedem Risiko)</i>	<b>Ausführliche Berichterstattung</b> <i>(für Unternehmenszeitschrift, für spezifische Zielgruppe je nach Risiko)</i>	<b>Nachrichten</b> <i>(geplant oder spontan, landesweite Sender)</i>
<b>Digitale Kommunikation</b>	<b>Website der Gemeinde</b> <i>(ausführliche, illustrierte Informationen, angefangen bei allgemeinen bis hin zu detaillierteren Infos für bestimmte Zielgruppen)</i>		
	<b>Soziale Medien der Gemeinde</b> <i>(eine Gemeinschaft rund um die identifizierten lokalen Risiken aufbauen)</i>	<b>Thematischer Blog</b> <i>(von der Gemeinde verwaltetes Diskussionsforum, mit Sachverständigen)</i>	<b>Lehrvideo</b> <i>(über Youtube, von anderen sozialen Medien verbreitet, über verschiedene Risiken, mit Ratschlägen)</i>