

Entwurf

# Hochwassergefahren: Presse- und Öffentlichkeitsarbeit bei Hochwasser



**Qualifizierte PR-Arbeit bei Hochwasserereignissen**

[www.hochwasserbw.de](http://www.hochwasserbw.de)

**Leitfaden und Anregungen für Pressestellen  
und Kommunikationsverantwortliche in Kommunen und Behörden**



Entwurf

## Inhalt

|   |    |
|---|----|
| 1. Vorbemerkung.....  | 3  |
| 2. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit als Risikovorsorge.....        | 4  |
| 3. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall.....             | 4  |
| 3.1 Erster Schritt: Rollen klären und Kontaktdaten sammeln.....     | 4  |
| 3.2 Zweiter Schritt: Zentrale Informationen sammeln.....            | 5  |
| 3.3 Dritter Schritt: Informationskanäle vorbereiten.....            | 6  |
| 3.4 Vierter Schritt: Situation erfassen und bewerten.....           | 7  |
| 3.5 Fünfter Schritt: Ruhigen Kommunikationsfluss gewährleisten..... | 8  |
| 3.5.1 Informationen veröffentlichen.....                            | 8  |
| 3.5.2 Struktur für Pressekonferenzen schaffen.....                  | 8  |
| 3.5.3 Medienbetreuung am Ort des Geschehens.....                    | 9  |
| 4. Sechster Schritt: Pressearbeit nach dem Hochwasser.....          | 9  |
| 5. Kommunikationsprodukte für den Hochwasserfall.....               | 10 |






## 1. Vorbemerkung

Ein extremes Hochwasserereignis ist eine enorme Belastungsprobe für eine Kommune. In einer kompetenten Öffentlichkeitsarbeit steckt die große Chance, durch fachgerechtes Informieren der Bürgerinnen und Bürger, die Schäden möglichst gering zu halten. Eine wesentliche Grundlage dafür ist, dass in der Kommune qualifizierte Krisenpläne auf Basis der aktuellen Hochwassergefahren- und -risikokarten existieren.


Hochwasser ist ein Flächenereignis. Im Gegensatz zu anderen Naturereignissen, wie beispielsweise einem Sturm, liefern die Hochwassergefahrenkarten nun eine gute Grundlage, um sich auf den Krisenfall vorzubereiten.

 *Es gilt zu beachten, dass bei drohenden und bereits eingetretenen außergewöhnlichen Krisen die Verwaltungsvorschrift der Landesregierung und der Ministerien zur Bildung von Stäben bei außergewöhnlichen Ereignissen und Katastrophen (VwV Stabsarbeit) anzuwenden ist. Die VwV sieht die Einrichtung eines Verwaltungsstabs vor – ein fester Bestandteil ist dabei der Verwaltungsstabsbereich Vb 3 Bevölkerungsinformation und Medienarbeit (BuMA). Der Vb 3 ist mit mindestens einer Person zu besetzen, der die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie die Information der vom Ereignis Betroffenen koordiniert (siehe VwV Stabsarbeit).*

---

Medien haben eine Informationspflicht. Dieser Pflicht werden Medienvertreter immer nachkommen. Das heißt, wenn sie keine Informationen von offizieller Seite erhalten, werden sie sich anderweitig informieren. Das kann zu Fehlinformationen führen, Gerüchte schüren und die öffentliche Wahrnehmung der Kommune und Verantwortlichen nachhaltig beschädigen. Die richtige Vorbereitung eines Krisenfalls schafft daher die Basis für sachliche und kompetente Berichterstattung.

Der vorliegende Entwurf eines Leitfadens will erste Informationen geben, vor welchen Herausforderungen und Fragen die Kommunen im Krisenfall stehen können. Er ist in Zusammenarbeit mit Kommunikationsverantwortlichen und Experten des Hochwasserkrisenmanagements entstanden. Der Leitfaden bietet Anregungen, wie sich Kommunen vor einem Hochwasserereignis auf eine mögliche Krise vorbereiten können. Er benennt die Fragen, die bereits im Vorfeld geklärt werden sollten. Von einem Hochwasserereignis kann die ganze Kommune betroffen sein, bis hin zum eigenen Rathaus. Die richtige Vorbereitung – und ggf. das vorbereitende Üben der Krisensituation – hilft Ihnen, sich leichter in einem möglicherweise entstehenden Chaos zurechtzufinden.

 *Der vorliegende Entwurf eines Leitfadens ist als Diskussionsgrundlage für den Hochwassertag Baden-Württemberg vorgesehen. Er versucht sowohl den Anforderungen kleiner Kommunen gerecht zu werden als auch den Pressestellen großer Kommunen oder Behörden Anregungen zu geben. Wir bitten darum, Fragen oder Ergänzungen aus den praktischen Erfahrungen an die Projektleitung HWRM zu geben. Diese Rückmeldungen werden in einem nächsten Schritt eingearbeitet, so dass ein praxisorientierter und umfassender Leitfaden entstehen kann. Im Nachgang zum Hochwassertag wird er den interessierten Kommunen und Behörden zur Verfügung gestellt.*

---





## 2. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit als Risikovorsorge

Etwa 90 Prozent der Städte und Gemeinden in Baden-Württemberg sind potenziell von Hochwasser betroffen. Das Land Baden-Württemberg hat in einem Gemeinschaftsprojekt mit Kommunen in den vergangenen Jahren vielfältige Risikoinformationen in Form von Hochwassergefahren- und -risikokarten sowie Maßnahmenpläne erarbeitet. Sie sollen die Kommunen befähigen, durch gezielte Vorsorge die Schäden im Hochwasserfall so niedrig wie möglich zu halten und im Ernstfall professionell zu handeln.

Die Hochwassergefahrenkarten (HWGK) zeigen für jede Kommune, wo, wie oft und wie hoch das Wasser stehen kann. In den Risikoinformationen sind die Auswirkungen und die Anzahl der Betroffenen genau beschrieben.

Für eine gute Schadensvorsorge ist eine klare Informationsstrategie auf Basis der kommunalen Krisenpläne unersetzlich. Die Kommunen sind dazu verpflichtet, Bürgerinnen und Bürger über Gefahren, Risiken und Pflichten in Sachen Hochwasser und Vorsorge aufzuklären: Sind Bevölkerung und Wirtschaft gut informiert, können sie durch Eigenvorsorge den Schaden eines Hochwassers erheblich minimieren.

## 3. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall

### 3.1 Erster Schritt: Rollen klären und Kontaktdaten sammeln

Für eine schnelle und zuverlässige Öffentlichkeitsarbeit im Krisenfall braucht es die fachübergreifende Kommunikation mit den richtigen Ansprechpartnern. Auf die Verwaltungsvorschrift VwV Stabsarbeit sei an dieser Stelle nochmals explizit verwiesen.

Klären Sie die Zuständigkeiten, die eigene Rolle und die Abstimmungsprozesse im Krisenfall. Wichtige Fragen sind beispielsweise:

- Was sind die eigenen Aufgaben im Krisenfall?
  - Rechtsgrundlagen: Gemeindeordnung, Pressegesetz
  - Regelungen: Verwaltungsvorschrift Stabsarbeit
- Wer sind meine Informationsgeber innerhalb der eigenen Verwaltung?
- Auf welchen Kanälen kann ich diese sicher und jederzeit erreichen?
- Mit wem in benachbarten/übergeordneten/nachgeordneten Behörden habe ich meine Arbeit zu koordinieren?
- Wie ist die Mitwirkung im Verwaltungsstab?
- Wie ist die Funktion Vb 3 Bevölkerungsinformationen und Medienarbeit besetzt?
- Wie ist die Aufgaben- und Rollenabstimmung innerhalb der Verwaltung geregelt, z.B. Landrat/Landrätin, (Ober-)Bürgermeister/(Ober-)Bürgermeisterin
- Wie ist die Vertretungsregelung bei:
  - Abwesenheit (Urlaub, Dienstreisen, Fortbildung)
  - lang anhaltenden Lagen (länger 24 Stunden)



- Wie ist die eigene Erreichbarkeit gewährleistet für:
  - alarmierende Stelle (z.B. Ortspolizeibehörde, Feuerwehr): 365 / 24
  - Medien ggf. über separate Rufnummer nur für eingehende Anrufe
- Beachten Sie: Eil- oder Sofortinformation der Bevölkerung können über den öffentlich-rechtlichen Rundfunk (im Format Verkehrsnachrichten) erfolgen. Klären Sie, wie das Verfahren in der eigenen Kommune / Landkreis geregelt ist.

Um sich im Gesamtgefüge einer größeren Krisensituation zurechtzufinden, sind beispielsweise folgende Fragen wichtig:

- Welche Besondere Aufbauorganisation (BAO) gilt für die eigene Behörde?
- Von wem und wann wird die Besondere Aufbauorganisation (BAO) aktiviert?
- Wann wird der Ansprechpartner in der Funktion Vb 3 informiert / einbezogen?
- Wer sind die Akteure im Krisenfall, wer hat welche Funktionen, welche sind für den eigenen Aufgabenbereich relevant?
- Wie sind die Abläufe im Krisenfall?
- Wer ist für die Öffentlichkeitsarbeit der Vollzugspolizei zuständig?
  - Der „Polizeibericht“ wird in der Regel ohne Rücksprache mit der Kommune von der Vollzugspolizei selbständig erstellt.

**Sammeln Sie die Kontaktdaten (Telefon/Mobil/Mail) dieser wichtigsten Ansprechpartner und überprüfen Sie diese regelmäßig. Nutzen Sie diese Listen ausschließlich für die interne Verwendung.**

### 3.2 Zweiter Schritt: Zentrale Informationen sammeln

Überprüfen Sie, ob wichtige Fachinformationen aktuell bereitstehen. Beispielsweise:

- Wo sind die Hochwassergefahrenkarten für den eigenen räumlichen Bereich (zum Beispiel Gemeinde) einzusehen?
- Welchen aktuellen Rechtsstatus haben die Hochwassergefahrenkarten für den eigenen räumlichen Bereich?
- Mit welchen Szenarien ist zu rechnen? Welche davon sind für die Öffentlichkeitsarbeit relevant?
- Wo und wie können Bürger die Hochwassergefahrenkarten einsehen?
- Wer unterstützt die Bürger bei der praktischen Anwendung der Karten?
- Wo kann sich die Bevölkerung über Wetterwarnungen und/oder Hochwasserprognosen informieren?
- Wo können sich Bürger über den Hochwasserschutz und/oder die Vorbereitungen der Kommune auf Hochwasserlagen informieren?
- Welche Ansprechpartner gibt es für Bürger zu folgenden Fragebereichen:
  - Bauliche Schutzmaßnahmen an Gebäuden
  - Organisatorische Schutzmaßnahmen für öffentliche Einrichtungen, Betriebe?
  - Verhalten im Hochwasserfall?
  - Warnung der Bevölkerung? Warnung bedeutet im Kontext von Hochwasserlagen zum Beispiel die Aufforderung zur Evakuierung, beispielsweise über Sirenen.





Klären Sie die Abläufe bei Wetterwarnungen. Fragen sind etwa:

- Wer ist im Landkreis / in der Kommune für die sofortige Bearbeitung von aktuellen Wetterwarnungen und / oder Hochwasserprognose des Deutschen Wetterdienstes zuständig?
- Welche Maßnahmen werden im Landkreis bei folgenden Warnereignissen getroffen:
  - Deutscher Wetterdienst
    - Vorabinformation Unwetter
    - Wetterwarnung
    - Warnung vor markantem Wetter
    - Unwetterwarnung
    - Warnungen vor extremen Unwetter
  - Hochwasservorhersagezentrale
    - Meldepegel erreicht oder prognostiziert
    - Kritischer Pegel prognostiziert
    - Frühwarnungen für kleine und mittlere Einzugsgebiete

### 3.3 Dritter Schritt: Informationskanäle vorbereiten

- Erstellen Sie Listen mit den wichtigsten Informationsquellen, wie zum Beispiel:
  - Hochwasservorhersagezentrale Baden-Württemberg:  
[www.hvz.lubw.baden-wuerttemberg.de](http://www.hvz.lubw.baden-wuerttemberg.de), Tel. 0721-9804-0 / Mail [hvz@lubw.bwl.de](mailto:hvz@lubw.bwl.de)  
Mobil: <http://www.hochwasserzentralen.info/mobile/bw.html>  
Telefonansagen der Pegel :
    - 0721-9804-61 Rhein und Nebenflüsse
    - 0721-9804-62 Unterer Neckar
    - 0721-9804-63 Oberer Neckar
    - 0721-9804-64 Donau
    - 0721-9804-65 Main und Tauber
  - Informationen für den Bodenseeraum: [www.bodensee-hochwasser.info](http://www.bodensee-hochwasser.info)
  - Unwetterwarnungen: [www.dwd.de](http://www.dwd.de) , [www.unwetterzentrale.de](http://www.unwetterzentrale.de)
  - Videotext: SWR Südwest-Text Tafeln 800-809, Faxabruf: 0221-30372001
  - Prüfen und nutzen Sie regionale Informationsquellen zu Pegelständen und Hochwasserprognosen
- Erstellen und pflegen Sie Telefonlisten der wichtigsten Medien digital und schriftlich.



### 3.4 Vierter Schritt: Situation erfassen und bewerten

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die aktuelle Situation. Wichtige Fragen können sein:

- Wie schwer ist das Hochwasser (Einteilung in 10-/50-/100-jährliches Hochwasser gemäß den Hochwassergefahrenkarten)?
- Wo können Fahrzeuge sicher abgestellt werden?
- Wie können zum Beispiel Öltanks und Gastanks gegen Aufschwimmen gesichert werden?
- Welche Gebiete der Kommune können von einem Hochwasser betroffen sein?
- Wie schnell kann eine Hochwasserlage eintreten?
- Wie soll sich die Bevölkerung bei drohendem Hochwasser verhalten?
  - Gefahren sind beispielsweise:
    - Eingesperrtsein in Untergeschossen
    - Stromschlag (in Untergeschossen, wenn Wasser bis zu Steckdosen reicht).
    - Ertrinken
    - Durch Strömung mitgerissen werden (auch für gute Schwimmer gefährlich).
- Welche neuralgischen Punkte sind bereits betroffen bzw. werden als nächstes betroffen sein (Krankenhäuser, Kindergärten, Bildungseinrichtungen, wichtige Verkehrswege)?
- Wie sehen die Prognosen aus?
- Ab wann müsste wo und wie evakuiert werden?
- Wie werden betroffene Gebiete evakuiert?
  - Vertikal (im Gebäude nach oben)
  - Horizontal: in andere Gebäude, zum Beispiel Turnhallen
  - Evakuierungssignal: Wie wird die Bevölkerung gewarnt?
  - Wie kann sich die Bevölkerung darauf jeweils vorbereiten?

 **Unser Tipp:** Die Hochwasserrisikokarten und verbalen Risikobeschreibungen definieren die neuralgischen Punkte Ihrer Kommune. Informieren Sie sich frühzeitig darüber.

---



### 3.5 Fünfter Schritt: Ruhigen Kommunikationsfluss gewährleisten

Die Erfahrung hat gezeigt, dass in der Krisensituation keine Zeit für Vorbereitungen bleibt. Es ist folglich ratsam, den Kommunikationsfluss im Vorfeld gut vorzubereiten. Das bietet den Verantwortlichen den Rahmen für eine möglichst umsichtige und ruhige Kommunikation. Spielen Sie mit den Beteiligten mögliche Krisenszenarien durch, damit Sie im Ernstfall mit den Abläufen vertraut sind und einen ruhigen Kommunikationsfluss gewährleisten können.

#### 3.5.1 Informationen veröffentlichen

- Veröffentlichen Sie nur geprüfte Informationen.
- Veröffentlichen Sie so schnell wie möglich erste Informationen.
- Nennen Sie auf jeder Presseaussendung EINEN Ansprechpartner/Kontaktdaten für Medien.
- Prüfen Sie, ob es für Ihre Situation geeigneter ist, schriftliche Pressemitteilungen zu veröffentlichen oder Pressekonferenzen in kürzeren Abständen mit mündlichen Informationen durchzuführen (z.B. wenn die Ereignisse eine hohe Dynamik haben und sich damit die Lage sehr schnell ändert).
- Soziale Netzwerke verbreiten Informationen und ggf. Gerüchte in hohem Tempo. Beobachten und überprüfen Sie diese Informationen. Geben Sie sachlich richtige Informationen über Pressemeldungen/Pressekonferenzen an die Medien weiter.
- Veröffentlichen Sie regelmäßig Presseinformationen, auch wenn nichts Neues zu vermelden ist. Damit erkennen Medien Sie als verlässliche Informationsquelle.
- Nutzen Sie die Medien, um gezielt Informationen (z.B. Warnungen) zu veröffentlichen.
- Kündigen Sie Pressekonferenzen an, ggf. wird die genaue Uhrzeit / Ort nachgereicht.
- Stellen Sie Wegbeschreibungen zum Ort von Pressekonferenzen bereit.
- Geben Sie bei Pressegesprächen klare, kurze Statements. Seien Sie authentisch und formulieren Sie Statements, die der Situation angemessen sind.
- Vermeiden Sie Interpretationen oder Bewertungen.

#### 3.5.2 Struktur für Pressekonferenzen schaffen

- Bestimmen Sie einen Raum für Pressekonferenzen im Krisenfall.
- Laden Sie bei einem längeren Krisenfall mindestens einmal täglich zur gleichen Uhrzeit zum Pressegespräch ein, um die aktuelle Situation darzustellen und ggf. Gerüchten gegenzusteuern.
- Versuchen Sie, die technischen Voraussetzungen zu schaffen: Laptop, Beamer, Zeiger, Internetzugang, Mikros und die Möglichkeit für die Medien, sich den Mikrofonen zuzuschalten.
- Benennen Sie technische Ansprechpartner für den Raum (Hausmeister / Techniker mit Telefon / Mobil).
- Legen Sie die Teilnehmenden (politisch Verantwortliche, Verwaltung, Rettungskräfte o. ä.) fest und stimmen Sie Sprachregelungen vorher ab.
- Benennen Sie eine/n Moderator/in.
- Ggf. Namensschilder vorbereiten.








### 3.5.3 Medienbetreuung am Ort des Geschehens

- Journalisten brauchen Bilder mit Informationsgehalt.
- Ermöglichen Sie Journalisten Zugang zu einem Ort des Geschehens, der gute Bilder zeigt.
- Durch die Berichterstattung dürfen keine Hilfsmaßnahmen behindert werden.
- Gewährleisten Sie die Begleitung der Medien mit einem kompetenten Ansprechpartner.
- Briefen Sie Interviewpartner von Politik, Verwaltung, Feuerwehr oder Polizei

 *Unser Tipp: Die Veröffentlichung „Medienkommunikation in Krisensituationen“ / Beiträge des Deutschen Städtetags zur Stadtpolitik (Band 96) ISBN: 978-3-88082-250-4 gibt umfassende Tipps zu Grundlagen der Krisen-PR. Der Leitfaden steht als Download oder zum Bestellen bereit unter [www.staedtetag.de](http://www.staedtetag.de) unter der Rubrik „Publikationen“.*

---

## 4. Sechster Schritt: Pressearbeit nach dem Hochwasser

Auch nach Abfließen des Hochwassers ist die Krisen-PR gefordert. Klären Sie bereits vorab folgende Fragen:

- Welche Gefahren bestehen weiterhin für die Bevölkerung?
- Ist das Trinkwasser nach dem Hochwasser noch sicher? Falls nicht, wie sieht die Trinkwasserversorgung aus?
- Wie erfolgt die Abwasser-Entsorgung?
- Wie erfolgt die Entsorgung von Schlamm und Müll (durchgeweichte Gegenstände, Möbel usw.)?
- Welche Unterstützung bietet die Kommune?
- Gibt es finanzielle Beihilfen oder Kredite für Hochwassergeschädigte? Wenn ja, von wem?






## 5. Kommunikationsprodukte für den Hochwasserfall

Für die Erarbeitung der Themen und Inhalte Ihrer Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Hochwasserfall empfehlen wir die Lektüre der Kommunikationsprodukte rund um das Thema Hochwasser, insbesondere:

- Kompaktinformation „Kommunikationsprodukte rund ums Thema Hochwasser“
- Kompaktinformation „Die Hochwasservorhersagezentrale der LUBW“
- Kompaktinformation „Pflicht und Möglichkeiten der Eigenvorsorge für den Hochwasserfall“
- Informationsblatt „Was tun, wenn Hochwasser droht?“
- Informationsblatt „Dokumentation von Hochwasserereignissen und Setzen von Hochwassermarken“
- Kompaktinformation „Hochwassergefahrenkarten“
- Kompaktinformation „Hochwasserrisikokarten und Steckbriefe“
- Kompaktinformation „Hochwasserrisikobewertungskarten und verbale Risikobeschreibung“

 *Alle Kommunikationsprodukte können auf [www.hochwasserbw.de](http://www.hochwasserbw.de) unter dem Menüpunkt „Veröffentlichungen“ heruntergeladen werden. Eine Übersicht der geplanten Themen und Inhalte kann der Kompaktinformation „Kommunikationsprodukte rund ums Thema Hochwasser“ entnommen werden. Weitere Kommunikationsprodukte sind derzeit in Arbeit und werden bis Ende 2015 sukzessive bereitgestellt.*

---



## Weiterführende Informationen

### Hochwasserrisikomanagement in Baden-Württemberg

Zentrales Internetportal zur Hochwasserstrategie des Landes Baden-Württemberg. Links zu Kartendiensten und Publikationen des Landes zum Thema Hochwasser. Interner Bereich mit allen HWGK, Vorgehenskonzept Hochwasserrisikomanagement und den Internetauftritten der Regierungspräsidien.

[www.hochwasserbw.de](http://www.hochwasserbw.de)

### WBW Fortbildungsgesellschaft mbH

Vielfältige Informationen und Publikationen zu Gewässernachbarschaften, Betrieb von Hochwasserrückhaltebecken, Gewässerpädagogik, Hochwasserpartnerschaften, mit Internem Bereich für Kommunen.

[www.wbw-fortbildung.de](http://www.wbw-fortbildung.de)



[www.hochwasserbw.de](http://www.hochwasserbw.de)

## Ansprechpartner

### Regierungspräsidium Stuttgart

Referat 53.2, Hr. Moser, Tel. 0711 904-15318, [markus.moser@rps.bwl.de](mailto:markus.moser@rps.bwl.de)

### WBW Fortbildungsgesellschaft für Gewässerentwicklung

Hr. Kowalke, Tel. 0721 824 489-20, [info@wbw-fortbildung.de](mailto:info@wbw-fortbildung.de)

### Zentrale Servicestelle HWRM Kommunikation

VS Consulting Team, Hr. Dudenhöfer, Tel. 07071 40710-0, [hwrm.komm@vscteam.de](mailto:hwrm.komm@vscteam.de)