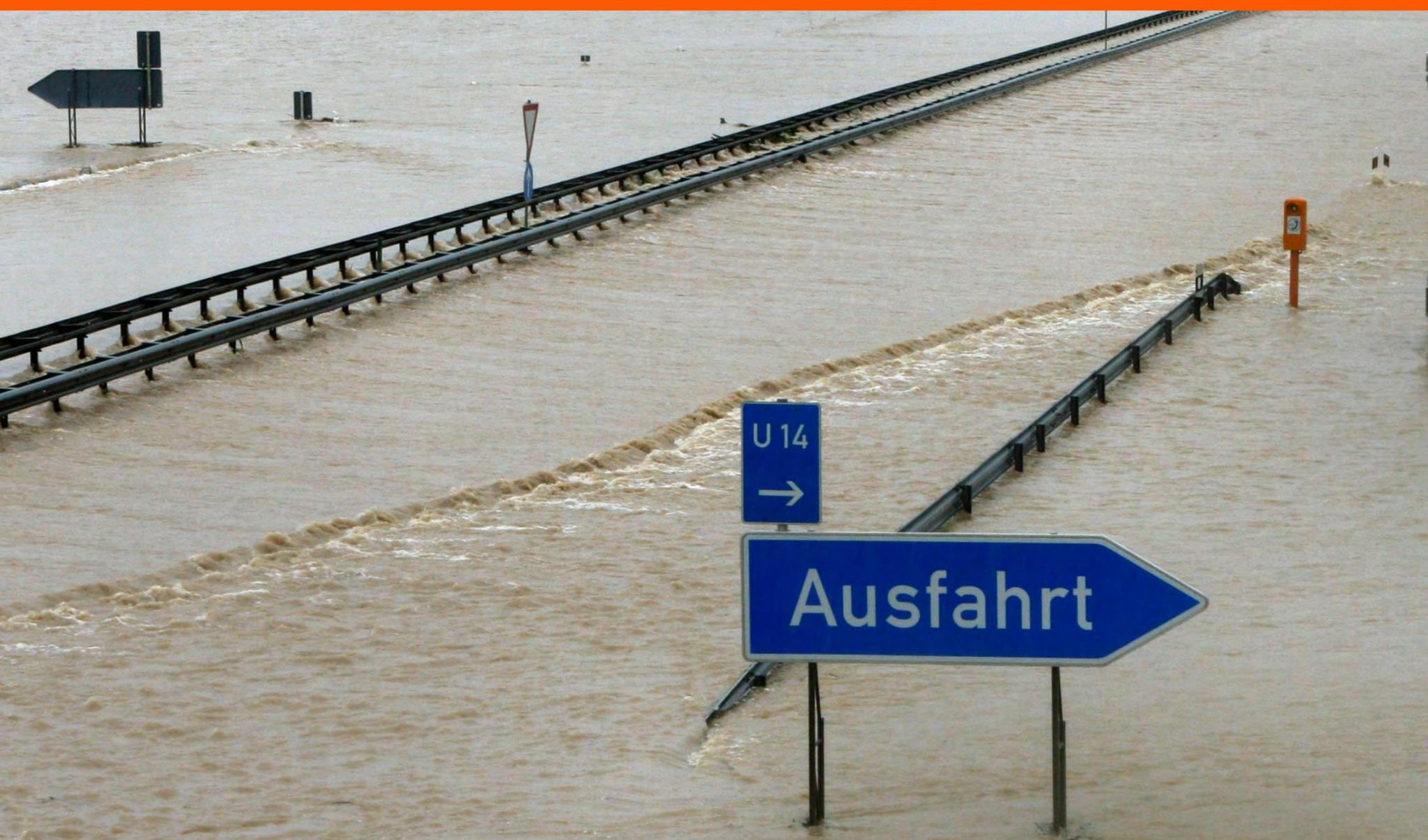


Krisen- und Risikokommunikation im Baulichen Bevölkerungsschutz

Mehr als ein rationaler Diskurs

Andreas Jäger, Jasmin Riedl, Kristina Kurze, Wiebke Drews



Von 2014 bis 2016 war das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe Auftraggeber und Projektpartner des Forschungsprojektes *Risikokommunikation und Bürgerbeteiligung im Baulichen Bevölkerungsschutz (RIKO)*.

Das Projekt befasste sich mit der Kommunikation zwischen staatlichen und gesellschaftlichen Akteuren auf kommunaler Ebene im Bereich des Baulichen Bevölkerungsschutzes, insbesondere im Hochwasserschutz.

Qualitative Fallstudien in drei deutschen Ländern analysieren den Umgang mit Hochwasserkatastrophen, insbesondere die akute Krisenbewältigung und die private Vorsorge.

Eine Repräsentativbefragung für das Bundesgebiet liefert quantitative Einblicke in die Voraussetzungen der Eigenvorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz und in das Informationsverhalten der Bürger.



Das Projekt Risikokommunikation und Bürgerbeteiligung im Baulichen Bevölkerungsschutz (RIKO) wurde unter der Leitung von Dr. Jasmin Riedl an der Universität der Bundeswehr München (Fakultät für Staats- und Sozialwissenschaften, Professur für Politikwissenschaft: Prof. Dr. Ursula Münch) von 2014 bis 2016 durchgeführt. Auftraggeber und Projektpartner war das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe.

Die vorliegende Publikation präsentiert die Forschungsergebnisse dieses Projektes.

Andreas Jager, Jasmin Riedl,
Kristina Kurze, Wiebke Drews

Krisen- und Risikokommunikation im Baulichen Bevölkerungsschutz

Mehr als ein rationaler Diskurs

ISBN 978-3-943207-14-9 (Print)
ISBN 978-3-943207-15-6 (ePDF)

2., aktualisierte Auflage 2016

Umschlaggestaltung und Layout: Jasmin Riedl
Umschlagabbildung: Hochwasser, picture alliance / dpa
Satz: Jasmin Riedl
Druck: Satz & Druck Peter Molnar, 82407 Wielenbach

Auftraggeber und Projektpartner:
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe



Vorwort

Zahlreiche Extremwetterereignisse und ihre teils schwerwiegenden Schäden erfordern von staatlichen Akteuren auch eine geeignete Krisen- und Risikokommunikation. Bürgerinnen und Bürger sollen während eines akuten Unwetters rasch informiert und instruiert werden. Und auch unabhängig von solchen Krisen gilt es, die Bereitschaft der Bürger zur Vorsorge zu stärken. Diese Aufgabe stellt staatliche und gesellschaftliche Akteure vor ebenso große Herausforderungen wie die betroffenen Bürgerinnen und Bürger. Schließlich richtet die Bevölkerung höchst unterschiedliche und durchaus widersprüchliche Erwartungen an die staatlichen Stellen. Zugleich sehen sich die einzelnen Bürgerinnen und Bürger mit Forderungen konfrontiert, die teils tief in ihr Privatleben eingreifen.

Wie gelingt Krisenkommunikation als Krisenbewältigungskommunikation im Fall von Hochwassern und Unwettern? Welche Rolle kommt der Risikokommunikation vor und nach solchen Ereignissen zu? Und welchen Voraussetzungen unterliegt die Eigenvorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz? Diese Fragen bearbeitete das Forschungsprojekt Risikokommunikation und Bürgerbeteiligung im Baulichen Bevölkerungsschutz (RIKO) an der Professur für Politikwissenschaft von Prof. Dr. Ursula Münch unter der Leitung von Dr. Jasmin Riedl an der Universität der Bundeswehr München. Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe war für die Projektlaufzeit von Januar 2014 bis Juli 2016 Auftraggeber und Projektpartner.

Das Ziel des Forschungsprojektes mit seinem Fokus auf Risikokommunikation zwischen den Behörden und der Bevölkerung besonders im Baulichen Bevölkerungsschutz bestand darin, auf der Grundlage empirischer Erkenntnisse zu einer Optimierung staatlicher Kommunikationsstrategien beizutragen. Das Projekt kombinierte qualitative und quantitative Methoden und zeichnete so ein umfassendes Bild der Voraussetzungen und Herausforderungen für die Kommunikation zwischen staatlichen und gesellschaftlichen Akteuren.

Während des Hochwassers von 2013 führten Defizite in der Informationspolitik und ein gering ausgeprägtes Risikobewusstsein einiger Kommunen und mancher Teile der Bevölkerung zu schweren Schäden, die sich im Nachhinein als durchaus vermeidbar erwiesen. RIKO zeigt jedoch auch eine große Zufriedenheit der Betroffenen – sowohl mit dem Krisen-

Vorwort

management im Allgemeinen als auch mit den zentralen Akteuren also Feuerwehren, THW, Bundeswehr und Wohlfahrtsverbänden im Besonderen. Auch die Beteiligung zivilgesellschaftlicher Kräfte widerlegte nicht nur manches Vorurteil, sondern trug darüber hinaus dazu bei, dass sich das Verhältnis zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen ebenso verbesserte wie die grundsätzliche Dialogfähigkeit zwischen Bürgern und Staat.

In weiten Teilen der Bevölkerung besteht zumindest grundsätzlich die Bereitschaft, in Schutzmaßnahmen am Eigentum zu investieren. Ausgeschöpft wird dieses Potenzial aber bei weitem nicht. Das vorhandene Potenzial zum Ausbau baulicher Eigenvorsorge lässt sich mobilisieren – vor allem dadurch, dass die zuständigen staatlichen Stellen nicht allein das Risikobewusstsein der Bürgerinnen und Bürger ansprechen. Sie sollten ebenso deutlich machen, dass nicht Schicksalsergebenheit, sondern Selbstwirksamkeit dem Lebensgefühl der meisten Bürgerinnen und Bürger am besten gerecht werden.

Das Forschungsprojekt RIKO profitierte während seiner Laufzeit von den Fähigkeiten und Begabungen des gesamten Forschungsteams, bestehend aus Wiebke Drews, Andreas Jäger und Dr. Kristina Kurze. Deren spezifischer fachwissenschaftlicher Hintergrund ermöglichte ein fundiertes trianguläres Forschungsdesign und legte gleichzeitig das Fundament für die Art leidenschaftlicher Debatten, die solch ein vielschichtiges Thema benötigt und verdient.

Es spricht für das RIKO-Team, dass es nicht nur gelang, ein methodisch und inhaltlich umfängliches Forschungsprojekt in relativ kurzer Zeit durchzuführen, sondern außerdem durch gemeinsame Publikationen und internationale Konferenzbeiträge zur wissenschaftlichen Debatte über das Thema Risikokommunikation beizutragen.

Im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe standen uns drei kompetente Ansprechpartner zur Seite, die das Forschungsprojekt in jeder Hinsicht unterstützten und uns ermöglichten, den Fortgang der Projektlaufzeit stets am Inhalt und den erzielten Forschungsergebnissen zu orientieren: Das RIKO-Team bedankt sich bei Herrn Wilfried Koch (Referatsleiter), Frau Katharina Gerlach und Herrn Karl-Heinz Blaut aus Referat II.5 für ihre Unterstützung.

Dr. Jasmin Riedl
Neubiberg im Juli 2016

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Inhaltsverzeichnis	7
Abbildungsverzeichnis	9
1 Einleitung	11
2 Anlage und Durchführung der Studie	13
2.1 Qualitative Studie	13
2.1.1 Fallauswahl	14
2.1.2 Datenerhebung	15
2.1.3 Thematisches Codieren mit MAXQDA	16
2.2 Quantitative Studie	17
2.2.1 Fragebogenentwicklung und Pretest-Phase	17
2.2.2 Hauptfeldbefragung und Repräsentativität	18
2.2.3 Hinweise zur statistischen Auswertung	20
3 Krisenkommunikation	23
3.1 Die Krisenkommunikation während des Hochwassers 2013	23
3.2 Zentrale Ergebnisse der Repräsentativerhebung	29
4 Risikokommunikation	37
4.1 Zur Bedeutung etablierter Kommunikationsstrukturen	37
4.1.1 Bürgernahe Risikokommunikation	38
4.1.2 Problembehaftete Risikokommunikation	41
4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz	44
4.2.1 Lehren aus dem Hochwasser 2013	45
4.2.2 Zentrale Ergebnisse der Repräsentativerhebung	50
5 Fazit und Handlungsempfehlungen	65

Inhaltsverzeichnis

Anhang	69
A Übersicht der Studien	69
A.1 Qualitative Erhebung	69
A.2 Quantitative Erhebung	70
B Interviewliste geordnet nach Ländern	71
C Interviewleitfaden	73
C.1 Aufgaben und Zuständigkeiten	73
C.2 Kooperation und Abstimmung zwischen Akteursgruppen	73
C.3 Beteiligung der Bevölkerung	74
C.4 Verbesserungsvorschläge und Ausblick	75
D Codesystem mit Ankerbeispielen	75
Lob	75
Tadel	76
Eigenvorsorge	76
Risiko- und Gefahrenbewusstsein	77
Medien	77
Ressourcen	78
EU-HRM-RL	78
Technisch-ökologischer Hochwasserschutz	79
Selbst-/Fremdwahrnehmung	79
Selbst-/Fremdwahrnehmung: Äußerungen zur Politik und Verwaltung	79
Selbst-/Fremdwahrnehmung: Äußerungen zur Bürgerschaft	80
Selbst-/Fremdwahrnehmung: Lokale Besonderheiten	80
Handeln vor und nach der Krise	80
Handeln vor und nach der Krise: Information	80
Handeln vor und nach der Krise: Kommunikation	81
Handeln vor und nach der Krise: Koordination	81
Handeln während der Krise	82
Handeln während der Krise: Information	82
Handeln während der Krise: Kommunikation	82
Handeln während der Krise: Koordination	83
Verbesserungsvorschläge	83
Technischer Katastrophenschutz	84
Literaturverzeichnis	85

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Häufigkeitsverteilung nach Betroffenheit	30
Abbildung 2:	Genutzte Informationsquellen in der Krise	30
Abbildung 3:	Hilfreichste Informationsquelle in der Krise	31
Abbildung 4:	Informationsquellen in der Krise nach Altersgruppen	32
Abbildung 5:	Hilfreichste Informationsquelle in der Krise nach Schadensereignis	33
Abbildung 6:	Hilfreichste Informationsquelle nach Gemeindegröße	34
Abbildung 7:	Zufriedenheit mit Akteuren im Rahmen der Krisenbewältigung	36
Abbildung 8:	Einschätzung der Wahrscheinlichkeit der Betroffenheit von einer schweren Überschwemmung oder einem extremen Unwetter in den nächsten 5 Jahren	52
Abbildung 9:	Einschätzung der Wahrscheinlichkeit der Betroffenheit in den nächsten 5 Jahren in Abhängigkeit zu vorheriger Betroffenheit	54
Abbildung 10:	Genutzte Informationsmöglichkeiten zu Schutzmaßnahmen	57
Abbildung 11:	Hilfreichste Informationsquelle zu Schutzmaßnahmen	58
Abbildung 12:	Hilfreichste Informationsquelle zu Schutzmaßnahmen nach Altersgruppen	59
Abbildung 13:	Empfundene Machtlosigkeit gegenüber Überschwemmungen und Unwettern	60
Abbildung 14:	Schutz vor Überschwemmungen und Unwettern ist eine staatliche Aufgabe	61
Abbildung 15:	Investitionen von Immobilienbesitzern für Schutzmaßnahmen	62

1 Einleitung

Die Angst vor Naturkatastrophen ist in den Köpfen der Deutschen seit einigen Jahren sehr präsent, wie die Langzeitstudie eines großen Versicherungsunternehmens zu den »Ängsten der Deutschen« offenbart.¹ Im Jahr 2015 ist die Sorge vor häufiger auftretenden Naturkatastrophen in dem jährlich erhobenen Ranking sogar erstmals an vorderste Stelle gerückt (R+V Versicherung AG 2015a).

Vor dem Hintergrund, dass Deutschland in den zurückliegenden Jahren immer wieder mit teils verheerenden Unwettern und Hitzewellen zu kämpfen hatte, wirkt diese Meldung nur wenig überraschend. Genannt seien an dieser Stelle etwa der Orkan Kyrill, dem im Januar 2007 allein in Deutschland 13 Menschen zum Opfer fielen, oder die sogenannten Jahrhunderthochwasser in den Jahren 2002 und 2013, die in weiten Teilen Deutschlands große Schäden verursachten und ebenfalls mehrere Todesopfer forderten (o. A. 2007). Insgesamt mehren sich die Verdachtsmomente, dass solche Extremwetterereignisse im Zuge des weltweit zu beobachtenden Klimawandels auch in Deutschland zukünftig gehäuft auftreten werden (Schwarz et al. 2007: 12). Umso wichtiger ist es, auf derartige Naturkatastrophen schon im Vorfeld zu reagieren, um die zu erwartenden Schäden möglichst gering zu halten und Risiken zu minimieren.

In diesem Zusammenhang kommt der staatlichen Risikokommunikation eine wesentliche Bedeutung zu. Sie dient als zentrales Instrument, um nicht nur die Bevölkerung für Gefahren und Risiken zu sensibilisieren, die von solchen Naturkatastrophen ausgehen können, sondern um darüber hinaus über mögliche präventive Maßnahmen zu informieren. Im Baulichen Bevölkerungsschutz, der in dieser Studie einen besonderen Stellenwert einnimmt, ist es mit Blick auf die private Eigenvorsorge wichtig, eine Kommunikationsstruktur zu entwickeln, die die Bürger² motiviert, freiwillig tätig zu werden und eigenverantwortlich private Maßnahmen zur Prä-

1 In der Repräsentativbefragung wird seit 2003 auch die Furcht vor Naturkatastrophen erhoben, welche seither fast durchgehend unter den sieben größten Ängsten der Deutschen zu finden ist (R+V Versicherung AG 2015b).

2 Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Die verwendeten Personenbezeichnungen sind geschlechterneutral zu verstehen.

1 Einleitung

vention vorzunehmen. Bisherige Forschungsarbeiten lassen darauf schließen, dass die Kommunikation zwischen Bürger und Staat sowie die Aufklärung der Bürger über die Möglichkeiten der Eigenvorsorge nicht in erforderlichem Maße funktionieren und dass die Bereitschaft zur Umsetzung von präventiven Maßnahmen nicht ausreichend vorhanden ist. Solche Defizite können durch eine adäquate Risikokommunikation gemindert werden, wenn sie an die Bedürfnisse der Bürger und Behörden angepasst ist. Dazu soll dieses Forschungsprojekt beitragen.

Einem triangulären Forschungsdesign folgend, legte die erste Projektphase einen Schwerpunkt auf den Umgang mit Hochwasserkatastrophen. Auf Basis qualitativer Fallstudien standen hier insbesondere die akute Krisenbewältigung und die private Vorsorge im Zentrum des Interesses. In der zweiten Projektphase wurden im Rahmen einer Repräsentativbefragung quantitative Daten erhoben, die Einblicke in die Voraussetzungen und Einflussfaktoren der Eigenvorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz und das Informationsverhalten der Bürger lieferten. Das methodische Vorgehen ist detailliert in Kapitel 2 beschrieben.

In den Kapiteln 3 und 4 folgt die Darstellung der empirischen Ergebnisse unterteilt nach den Phasen der Krisen- und Risikokommunikation. Denn die beiden Phasen unterscheiden sich nicht nur hinsichtlich ihres zeitlichen Auftretens, sondern auch bezüglich ihrer spezifischen Handlungskontexte und Anforderungskomplexe deutlich voneinander (Beck et al. 2011: 24). So erfüllt Krisenkommunikation im Sinne der Krisenbewältigung in erster Linie die Funktion, die Bevölkerung während einer akuten Krise zu informieren und gegebenenfalls auch zu instruieren. Risikokommunikation findet hingegen anlassunabhängig statt und ist der Krisenkommunikation zeitlich vor- und nachgelagert. Ihr kommt die wichtige Aufgabe zu, »als Vorleistung zur Krisenkommunikation eine vertrauensbasierte Kommunikationsbeziehung mit den Zielgruppen [zu] etablieren« (Unger/Weber 2011: 65). Überdies sollte Risikokommunikation im Nachgang einer Krise dazu beitragen, etwaige Probleme in der Phase der Krisenkommunikation zu identifizieren und in einen phasenübergreifenden Risikomanagementprozess zu integrieren.

Kapitel 5 fasst schließlich die zentralen Ergebnisse der Studie zusammen und leitet Schlussfolgerungen aus diesen ab, die zugleich als empirisch begründete Handlungsempfehlungen zur Etablierung einer adäquaten Krisen- und Risikokommunikation herangezogen werden können.

2 Anlage und Durchführung der Studie

Dieser Studie liegt eine methodologische Triangulation zugrunde, d. h. es wurden sowohl qualitative als auch quantitative Daten erhoben, um den hier betrachteten Gegenstandsbereich möglichst facettenreich abzubilden und Erkenntnisse zu gewinnen, die über die Anwendung einer einzigen Methode nicht hätten generiert werden können (Flick 2011a: 49; Flick 2014: 419). Die Anwendung dieser Forschungslogik erlaubt es, sich die spezifischen Stärken beider Methoden zunutze zu machen und über deren Kombination von einer »wechselseitige[n] Ergänzung der Erkenntnismöglichkeiten« (Flick 2011b: 75) zu profitieren.

Die Datenerhebung erfolgte in zwei Phasen: In einem ersten Schritt wurden qualitative Experteninterviews durchgeführt und ausgewertet. Die hieraus gewonnenen Ergebnisse dienten neben einer grundlegenden Exploration des Forschungsfeldes auch der Entwicklung eines quantitativen Fragebogens. Dieser wurde über eine telefonische Bevölkerungsbefragung in der zweiten Erhebungsphase abgefragt.

Im Folgenden wird das methodische Vorgehen in den jeweiligen Phasen beschrieben.³ Mit Blick auf die spezifischen Stärken der angewandten Methoden sollen die Ausführungen ebenfalls dazu dienen, das zugrundeliegende Forschungsdesign vor dem Erkenntnishorizont der Studie zu begründen.

2.1 *Qualitative Studie*

Die Stärke qualitativer Forschung besteht darin, die Komplexität und Besonderheit von Handlungssituationen aus Sicht der Beteiligten zu erfassen (Flick 2009: 25). Die qualitative Studie des Forschungsprojekts RIKO erarbeitete vor diesem Hintergrund v. a. fallspezifische Unterschiede und Gemeinsamkeiten im Umgang mit der Hochwasserkatastrophe 2013. Dabei wurde zwischen den unterschiedlichen Handlungssituationen bzw. zwischen den eingangs dargelegten Phasen der Krisen- und der Risikokommunikation unterschieden, um Probleme, Defizite, aber auch erfolg-

3 Eine Übersicht über beide Studien bietet Anhang A.

2 Anlage und Durchführung der Studie

reiche Kommunikationsverläufe und Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Beteiligten zu erfassen. Ein spezifisches Augenmerk legte dieser Projektteil zudem darauf, welche Besonderheiten sich zwischen und innerhalb verschiedener deutscher Länder in der Krisen- und Risikokommunikation im Falle des Hochwassers 2013 zeigten.

2.1.1 Fallauswahl

Entsprechend dem explorativen Charakter der qualitativen Sozialforschung ging die empirische Untersuchung nicht von theoretischen Hypothesen aus, sondern der Untersuchungsgegenstand sollte möglichst offen und in seiner Vielschichtigkeit erfasst werden. Dazu wurden im Vorfeld der eigentlichen Feldphase zunächst Hintergrundgespräche u. a. mit Verantwortlichen in Ministerien auf Landesebene geführt, um einen Überblick und ein grundlegendes Verständnis für die bestehenden Problemlagen im Hochwasserschutz zu erlangen sowie geeignete Fallgemeinden und relevante Akteursgruppen für die leitfadengestützten Interviews zu identifizieren.

Die Samplingstrategie bei der Auswahl der Fallgemeinden richtete sich nach dem gesetzten Erkenntnisinteresse, den Umgang mit der Hochwasserkatastrophe 2013 zu erfassen. Hierzu wurden in den Ländern Bayern, Sachsen und Sachsen-Anhalt, d. h. in Ländern, die besonders stark betroffen waren, jeweils zwei Gemeinden ausgewählt. Neben der Betroffenheit vom Hochwasser im Juni 2013 wurde die Fallauswahl durch die institutionellen sowie sozio-strukturellen Rahmenbedingungen der Gemeinden geleitet. Anhand dieser Kernkriterien (Betroffenheit, institutionelle Rahmenbedingungen und Gemeindegröße) wurden folgende Gemeinden ausgewählt:

- *Bayern*: Eine kreisfreie Gemeinde und eine kreisangehörige Gemeinde mit unterschiedlicher Gemeindegrößenklasse
- *Sachsen-Anhalt*: Zwei Gemeinden aus unterschiedlichen Landkreisen und unterschiedlichen Gemeindegrößenklassen
- *Sachsen*: Zwei Gemeinden aus dem gleichen Landkreis und unterschiedlichen Gemeindegrößenklassen

Die Auswahl der Gesprächspartner in den Fallgemeinden schließlich orientierte sich in erster Linie daran, eine möglichst große Varianz an Perspektiven auf den Umgang mit dem Hochwasser 2013 sowie an damit verbundenen Informations- und Kommunikationsabläufen im Sample zu repräsentieren. Mittels qualitativer Interviews sowohl mit zentralen Ak-

teuren aus dem politisch-administrativen Umfeld als auch mit zivilgesellschaftlichen Akteuren sollten die kontextspezifischen lokalen Akteursnetzwerke und Kommunikationsstrukturen in den ausgewählten Fallgemeinden im Detail erfasst und analysiert werden. Ein besonderes Augenmerk lag dabei auf den spezifischen Interaktionsmustern zwischen staatlicher und zivilgesellschaftlicher Sphäre.

2.1.2 Datenerhebung

In den sechs Fallgemeinden wurden im Juni und Juli 2014 insgesamt 32 Interviews geführt. Es wurde darauf geachtet, sowohl mit betroffenen Bürgern oder Vertretern von Bürgerinitiativen als auch mit Verwaltungsmitarbeitern und Kommunalpolitikern (Anhang B) zu sprechen. Es wurde ein Leitfaden entwickelt (Anhang C), der folgende Themenblöcke umfasst:

- Aufgaben und Zuständigkeiten im Hochwasserschutz bzw. individuelle Betroffenheit von Hochwasser
- Prozesse der Kooperation und Abstimmung auf kommunaler Ebene (Netzwerke)
- Interaktion zwischen Bürger und Staat unter besonderer Berücksichtigung der Beteiligungsmöglichkeiten aufseiten der Bevölkerung
- Verbesserungsvorschläge und Ausblick

Der Aufbau des Leitfadens orientiert sich an den Vorschlägen für qualitative Interviews von Helfferich (2009). Entsprechend wurden für jedes der Themenfelder ein bis zwei Einstiegsfragen formuliert, die als Erzählauforderung dienen. Zudem wurden mehrere konkretisierende Nachfragen bzw. Detailfragen formuliert, die jedoch nicht zwingend alle gestellt wurden, sondern je nach Gesprächsverlauf verwendet wurden. In den Interviews wurde aber darauf geachtet, möglichst alle Themenfelder anzusprechen. Gleichzeitig hatten die Interviewpartner auch Raum, ihre eigenen Schwerpunkte auf für sie relevante Themen zu setzen. Durch die Verwendung eines gemeinsamen Leitfadens und die teilstrukturierte Gesprächsführung konnten die Fälle vergleichend analysiert werden. Die Interviews wurden aufgezeichnet und vollständig wörtlich transkribiert, wobei ein einfaches Transkriptionssystem (d. h. ohne Verweise auf Betonung, Lautstärke oder Gestik und Mimik) gewählt wurde, da dieses sich besonders für die anschließende computergestützte Datenauswertung eignet (Kuckartz 2010: 43–44).

2 Anlage und Durchführung der Studie

2.1.3 Thematisches Codieren mit MAXQDA

Die Auswertung der Interview-Transkripte erfolgte mit dem Textanalyseprogramm MAXQDA11. Es wurde keine sequenzanalytische, sondern eine kategorienbasierte Analyse durchgeführt, die sich an das Verfahren des thematischen Codierens anlehnt (ebd.: 91). Codes repräsentieren hier also nicht wie etwa in der Grounded Theory konzeptionelle Kategorien, sondern inhaltliche Themen. Codieren bedeutet im Sinne dieses Verfahrens, dass einzelnen Textsegmenten ein oder mehrere Codes zugeordnet werden, jedoch nicht mit dem Ziel der Theoriegenerierung. Wird eine Textpassage einem Code zugeordnet, belegt dies lediglich, dass der Interviewte an der codierten Textstelle die entsprechenden Themen implizit oder explizit behandelt. Die Themen und damit auch die verwendeten thematischen Codes waren durch die Struktur des Leitfadens bereits weitgehend vorgegeben. Nach dem Prinzip der Offenheit, das für die qualitative Forschung konstitutiv ist, wurden ergänzend induktive Codiervorgänge vorgenommen, insbesondere um die thematischen Codes weiter auszudifferenzieren. Wichtig ist hervorzuheben, dass das endgültige Codesystem schrittweise und konsensuell entwickelt wurde. Im ersten Auswertungsschritt wurde zunächst nur an einzelnen »Probeinterviews« aus den drei Bundesländern das Codesystem auf seine Anwendbarkeit überprüft und im Projektteam intensiv inhaltlich diskutiert (ebd.: 87). So wurde letztlich ein Codesystem in enger Rückbindung an das empirische Datenmaterial und im Konsensverfahren entwickelt (Anhang D).

Jeder Code ist mit Ankerbeispielen und Codierregeln in sogenannten Code-Memos hinterlegt (Anhang D). Mithilfe dieses Codierleitfadens wurde im zweiten Auswertungsschritt das gesamte Datenmaterial systematisch codiert, wodurch eine hohe Inter-Coder-Reliabilität im Auswertungsprozess sichergestellt wurde. Zur Qualitätssicherung wurden unklare Textpassagen jedoch weiterhin im Projektteam diskutiert und im konsensuellen Codiervorgang bearbeitet (Kuckartz 2010: 91). Im Anschluss an die vollständige Codierung der Interviews verfasste jeder Projektmitarbeiter eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse für die jeweils untersuchten Fallgemeinden in einem Bundesland. Diese Fallübersichten bzw. Zusammenfassungen unterstützten im letzten Analyseschritt, länderübergreifende Querschnittsthemen im Umgang mit dem Hochwasser 2013 zu identifizieren sowie besonders aussagekräftige Beispiele und Besonderheiten zu erkennen. Die so herausgearbeiteten zentralen Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Umgang mit dem Hochwasser 2013 wurden dann vertieft analysiert (ebd.: 90). Insgesamt unterstützt MAXQDA das

2.2 *Quantitative Studie*

skizzierte Auswertungsverfahren in Anlehnung an das thematische Codieren sehr gut und ermöglicht grundsätzlich einen systematischen Umgang mit (Interview-)Texten. Die vielfältigen Dokumentationsfunktionen (Memos, Auflistung der codierten Textstellen etc.) tragen wesentlich zur besseren Nachvollziehbarkeit qualitativer Analyseergebnisse bei (ebd.: 14, 20, 87, 91). Neben der Qualitätssicherung trägt die computergestützte Auswertung auch zur Effizienz der Analyse bei, da sich das Codesystem einfach modifizieren lässt, thematisch codierte Textstellen – etwa zum Thema Eigenvorsorge – schnell im gesamten Textkorpus gefunden und vergleichend ausgewertet werden können (ebd.: 19).

2.2 *Quantitative Studie*

Die quantitative Erhebung knüpft unmittelbar an die qualitativen Fallstudien an. Im Sinne einer Methodentriangulation war es das Ziel, über die qualitativ fundierte Exploration des Forschungsfeldes hinaus generalisierbare Daten auf Basis einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage zu erheben. Dabei lag der quantitativen Untersuchung im Vergleich zur qualitativen Studie ein thematisch erweitertes Erkenntnisinteresse zugrunde. Neben Fragen, die Auskunft über das Informationsverhalten und die Einflussfaktoren privater Eigenvorsorge bei Hochwasserereignissen geben sollen, wurden entsprechende Fragen zu Unwetterschadenslagen in den Fragebogen aufgenommen, um schließlich grundsätzliche Folgerungen für die Entwicklung einer erfolgreichen Risikokommunikation formulieren zu können, die – (relativ) unabhängig vom jeweiligen Ereignis – allgemeine Gültigkeit beanspruchen können.

2.2.1 Fragebogenentwicklung und Pretest-Phase

Eine wesentliche Grundlage für die Entwicklung des Fragebogens waren zentrale Erkenntnisse der qualitativen Untersuchung. Für die Erstellung des quantitativen Erhebungsinstruments wurden auch Fragebögen zu ähnlich gelagerten Studien berücksichtigt. Der Fragebogen wurde in verschiedenen Pretest-Verfahren mehrfach geprüft und angepasst.

In einem ersten Schritt wurde der Fragebogen von den einzelnen Mitgliedern der Projektgruppe im Freundes- und Bekanntenkreis telefonisch abgefragt, wobei darauf geachtet wurde, eine möglichst große Streuung der Altersklassen zu realisieren. Die Befragten (n=50) wurden im An-

2 Anlage und Durchführung der Studie

schluss gebeten, den Fragebogen zu kommentieren. Im Zentrum stand dabei, die Verständlichkeit von Begriffen zu überprüfen und Schwierigkeiten bei der Beantwortung einzelner Fragen auf die Spur zu kommen.

Dieser erste Beobachtungspretest ermöglichte es, problematische Fragen zu identifizieren, welche in einem zweiten Schritt überarbeitet und mittels kognitiver Pretest-Techniken erneut getestet wurden. Probanden dieses qualitativen Pretests waren zehn Studierende der Fakultät für Staats- und Sozialwissenschaften der Universität der Bundeswehr München.⁴ Zum Einsatz kam dabei die Technik des lauten Denkens (Think-Aloud-Technik), bei der die Probanden aufgefordert werden, möglichst alle Gedankengänge laut zu formulieren, die bei der Beantwortung der Frage eine Rolle spielen (Faulbaum et al. 2009: 98). Ergänzt wurde dieses Vorgehen bei einzelnen Fragen durch gezielte Nachfragen zum Verständnis bestimmter Aspekte einer Frage oder eines Begriffes (Comprehension Probing) (Prüfer/Rexroth 2005: 5f.). Zudem waren die Studierenden in einigen Fällen angehalten, die Verlässlichkeit der gegebenen Antwort einem Skalenwert zuzuordnen (Confidence Rating) (Kurz et al. 1999: 90).

Die aus dem kognitiven Pretest gewonnenen Erkenntnisse mündeten in einer erneuten Überarbeitung des Erhebungsinstrumentes. Die daraus resultierende Version des Fragebogens testete das beauftragte Umfrageinstitut in einem finalen Feldpretest und unter den Bedingungen der Haupterhebung mit einem Stichprobenumfang von n=50 Befragten.⁵ Neben der oben bereits angeführten Identifikation problematischer Fragen diente dieser Pretest u. a. dazu, Reihenfolge- und Kontexteffekte von Fragen oder technische Probleme sowie Schwierigkeiten der Interviewer mit Fragen oder Anweisungen aufzudecken (ebd.: 85). Zudem gab der Pretest Auskunft über die zu erwartende durchschnittliche Dauer der Befragung. Im Anschluss daran wurden nochmals kleinere Anpassungen am Fragebogen vorgenommen, bevor dieser schließlich für die Feldphase freigegeben wurde.

2.2.2 Hauptfeldbefragung und Repräsentativität

Das Umfrageinstitut *aproxima Gesellschaft für Markt- und Sozialforschung Weimar mbH* führte die telefonische Befragung im Zeitraum vom

4 Den Studierenden sei an dieser Stelle für ihre Mitwirkung gedankt.

5 Der Feldpretest wurde vom 13.2. bis zum 16.2.2015 durchgeführt.

25.02. bis 01.04.2015 durch. Im Vorfeld der Erhebung fand eine Interviewer-Schulung im Beisein der Autoren der Studie statt, in der letzte Details und Fragen geklärt werden konnten und die Interviewer auf die Besonderheiten im Umgang mit dem Fragebogen vorbereitet wurden.

Grundgesamtheit der Untersuchung bildet die in Deutschland wohnhafte deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren. Die Ziehung der Stichprobe erfolgte mittels der vom *Arbeitskreis deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e. V.* (ADM) entwickelten ADM-Telefonstichproben (Heckel et al. 2014). Nach einer allgemein akzeptierten Konvention muss mit Blick auf die Repräsentativität einer Stichprobe gewährleistet sein, dass die Auswahlgrundlage der Stichprobe mindestens 85 Prozent der Grundgesamtheit repräsentiert (ADM 2012: 4). Vor dem Hintergrund der wachsenden Zahl von Personen, die ausschließlich über das Mobiltelefon zu erreichen sind, den sogenannte »Mobile-onlys«⁶ (Graeske/Kunz 2009: 58ff.), nutzt die ADM-Telefonstichprobe einen Dual-Frame-Ansatz, der es erlaubt, repräsentative Stichproben auf Grundlage eines Pools von Telefonnummern aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz zu ziehen. Durch diese Kombination aus Festnetz- und Mobilfunkbefragung wird den formulierten Anforderungen an die Repräsentativität in besonderer Weise Rechnung getragen und eine vergleichsweise hohe Qualität der gezogenen Stichprobe gewährleistet.

Bereits eine Stichprobengröße von $n=1000$ erfüllt den Anspruch an Repräsentativität. Ziel der vorliegenden Studie war es jedoch, aus den Ergebnissen auch generalisierbare Aussagen über spezifische Subgruppen ableiten zu können, weshalb ein weitaus größerer Stichprobenumfang festgelegt wurde. Insgesamt umfasst die Nettostichprobe der durchgeführten CATI-Erhebung⁷ $n=2007$ Personen.

Trotz der angeführten Rahmenbedingungen kann es durch verschiedene Faktoren während der Feldphase zu geringfügigen Verzerrungen der Merkmalsverteilungen in der Stichprobe kommen, etwa durch die unterschiedliche Erreichbarkeit der Zielpersonen. Daher wird im Anschluss an die eigentliche Erhebung üblicherweise durch nachträgliche mathematische Strukturanpassungen eine Gewichtung der erhobenen Daten vorgenommen und die Stichprobe an die tatsächliche Verteilung in der Grundgesamtheit angeglichen (Gabler/Ganninger 2010). Auf diese Weise wur-

6 Der Anteil exklusiver Mobilfunk-Haushalte in der Bundesrepublik wird für das Jahr 2011 mit rund 12 Prozent angegeben (von der Heyde 2013).

7 CATI ist ein Akronym für Computer Assisted Telephone Interview.

2 Anlage und Durchführung der Studie

den die demographischen Merkmale Alter, Geschlecht, Haushaltsgröße, BIK-Klasse⁸ und Bundesland gewichtet. Die gewichtete Stichprobe ist somit hinsichtlich dieser Parameter repräsentativ für die deutschsprachige Bevölkerung Deutschlands ab 18 Jahren.

Der Datensatz zur Repräsentativbefragung wird Wissenschaftlern über das Datenarchiv des Leibniz-Instituts für Sozialwissenschaften (GESIS) frei zugänglich gemacht (Riedl et al. 2016).

2.2.3 Hinweise zur statistischen Auswertung

Die aus den Telefoninterviews gewonnenen Daten wurden in einen SPSS-Datensatz überführt und anschließend einer Plausibilitätsprüfung unterzogen, um die Qualität der Daten sicherzustellen. Der auf diese Weise bereinigte Rohdatensatz wurde im Anschluss – wie oben beschrieben – gewichtet, um leichte Verzerrungen der Stichprobe zu korrigieren und somit letztlich die Repräsentativität der Ergebnisse zu erhöhen. Der gewichtete Datensatz diente als Grundlage für die statistischen Auswertungen der quantitativen Erhebung. Diese erfolgten sowohl rein deskriptiv als auch über inferenzstatistische Analysen.

Letztere beschränken sich auf die Testung bivariater Zusammenhänge, welche aufgrund der gegebenen Skalenniveaus vornehmlich auf Pearsons Chiaquadratstatistik (χ^2) basieren. Als Maßzahl für die Stärke der gemessenen Zusammenhänge respektive der Unterschiede zwischen den betrachteten Merkmalen wurde der standardisierte Kontingenzkoeffizient Cramérs V (bzw. Phi im Falle des bivariaten Vergleichs dichotomer Variablen) herangezogen. Dieser kann auf Kreuztabellen beliebiger Größe angewendet werden und schöpft dabei stets den vollen Wertebereich zwischen 0 und +1 aus (Kuckartz et al. 2013: 99–100). Aufgrund dieser Eigenschaft gilt er als zuverlässiges und häufig verwendetes Assoziationsmaß für nominal- oder ordinalskalierte Merkmale (Raithel 2008: 138–140). Wo dies aufgrund der Qualität des Skalenniveaus möglich war, wurden die Koeffizienten eta (η) und Spearmans Roh (ρ) berechnet, um die Effektstärke wiederzugeben. Im Gegensatz zu Cramérs V können diese Koeffizienten Werte von -1 (perfekt negativer Zusammenhang) und $+1$ (perfekt positiver Zusammenhang) annehmen und geben somit auch die Richtung des

8 Die BIK-Kennzahl ermöglicht die Zuordnung von Gemeinden und Städten zu einer von zehn unterschiedlichen Regionsgrößenklassen (o. A. 2001: 11).

getesteten Zusammenhangs wieder. Die verwendeten Koeffizienten sind im Folgenden stets angegeben.

In Anlehnung an Kuckartz et al. (2013: 101) werden Zusammenhangswerte zwischen 0,1 und 0,3 als geringer Zusammenhang interpretiert, darüber liegende Werte bis 0,5 als mittlerer und Werte von 0,5 bis 0,7 als hoher Zusammenhang. Bei Werten über 0,7 kann von einem sehr hohen Zusammenhang ausgegangen werden. Die dazugehörige Signifikanz bzw. Irrtumswahrscheinlichkeit (p-Wert) der angegebenen Werte ist mit Sternchen folgendermaßen gekennzeichnet:

- * bedeutet signifikant und entspricht $p = 0.01$ bis 0.05
- ** bedeutet hoch signifikant und entspricht $p = 0.001$ bis < 0.01
- *** bedeutet höchst signifikant und entspricht $p < 0.001$

Es sei an dieser Stelle noch darauf hingewiesen, dass die Interpretation der Ergebnisse im Rahmen der Projektgruppe intensiv diskutiert wurde, um so dem möglichen Einfluss von Störvariablen Rechnung zu tragen.

3 Krisenkommunikation

Krisenkommunikation dient in erster Linie dem Informieren und Instruieren der Bevölkerung während einer extremen und plötzlich auftretenden Gefahr. Das Bundesministerium des Innern (2008: 17) beschreibt sie als Teilbereich der Krisenbewältigung und als »Managementstrategie, die bei akuten Krisen zum Einsatz gebracht wird ...«. In dieser Funktion übt sie einen wesentlichen Einfluss auf den Verlauf der Krise aus (Beck et al. 2011: 24). Ein zentrales Erkenntnisinteresse dieser Studie war es daher, zunächst auf Basis explorativer Experteninterviews zu ergründen, welche spezifischen Herausforderungen bei der Bewältigung der Krise an die Krisenkommunikation und damit auch an die beteiligten Akteure gestellt werden.

Die qualitative Studie offenbarte, dass die Krisenkommunikation der untersuchten Gemeinden während der Flut 2013 mit ähnlichen Herausforderungen konfrontiert war. Die Gesprächspartner rückten insbesondere Probleme bei der Informationspolitik sowie die Rolle Sozialer Medien und freiwilliger Helfer in den Vordergrund (Kapitel 3.1). Ergänzt wird diese Darstellung durch Ergebnisse der quantitativen Studie, welche – in Anlehnung an die Befunde der qualitativen Auswertung – bei der Untersuchung der Krisenkommunikation das Informationsverhalten der Bürger und die Beurteilung des Krisenmanagements aus Sicht der Betroffenen in den Fokus nimmt (Kapitel 3.2).

3.1 Die Krisenkommunikation während des Hochwassers 2013

Die sechs Fallgemeinden mussten in der Krisensituation die akute Gefahrenabwehr koordinieren und zudem Kommunikationswege finden, um die Bürger über die Gefahren und Ausmaße des Hochwassers zu informieren. Diesbezüglich üben die Befragten teilweise deutliche Kritik an der Informationspolitik der Behörden und Einsatzkräfte.

Ein Mitglied eines örtlichen Stadtteilentwicklungsvereins in Sachsen-Anhalt führt etwa an, dass sich die betroffenen Bürger von der Stadt im Stich gelassen gefühlt hätten, da man weder Informationen zur Ankunft der Flutwelle noch zu ihrem Ausmaß erhalten habe (ST6: 63–70). Die Krise habe gezeigt, dass auch die eigens dafür eingerichteten Bürgertele-

3 Krisenkommunikation

fone kein geeignetes Mittel gewesen seien, um die Bürger mit Informationen zu versorgen (ST3: 174). In Sachsen-Anhalt fiel zeitweise sogar die Internetpräsenz des Landesbetriebes für Hochwasserschutz und Wasserwirtschaft (LHW) aus, über die die aktuellen Pegelstände abrufbar waren (ST4: 77). In Sachsen geben befragte Bürger an, dass fehlende Pegelmeldungen zu dem trügerischen Gefühl beigetragen hätten, es bestünde Sicherheit: »Wenn Chaos ist, kommen Fehler. Man hat zum Beispiel fehlende Pegelmeldungen so interpretiert: Wenn keine Meldung kommt, ist kein Wasser da« (SN8: 30). Die betroffenen Haushalte hatten daher kaum ausreichend Vorlaufzeit, um sich auf das nahende Hochwasser vorzubereiten. In diesem Zusammenhang kritisieren Bürger vor allem gegenüber der Verwaltung und Politik in der großen Fallgemeinde Sachsens, dass der Bevölkerung wichtige Informationen vorenthalten worden seien. So wurde erst nach der Evakuierung der Betroffenen die eigentliche Höhe der Flutwelle bekanntgegeben. Die Bewohner konnten das betroffene Gebiet zu diesem Zeitpunkt jedoch nicht mehr betreten, um ihr Eigentum entsprechend zu sichern (SN8: 30; SN7: 21). Auch für die untersuchten Gemeinden in Bayern gilt, dass Versäumnisse in der Krisenkommunikation zur Entstehung vermeidbarer Schäden beigetragen haben (BY6: 191; BY2: 108–110).

Ein weiteres Beispiel für (vermeidbare) Versäumnisse in der Krisenkommunikation schildert ein Bürger aus Sachsen-Anhalt. Er gibt an, dass in unmittelbarer Nähe von kontaminiertem Wasser Essen verteilt worden sei und sogar Kinder in dem Wasser gespielt hätten. Die freiwilligen Helfer hatten offenbar keine Ahnung, dass das Wasser mit Chemikalien und Keimen verunreinigt war. Erst auf Drängen des Interviewpartners hin habe die Gemeinde Informationen zu entsprechenden Hygienerichtlinien auf ihrer Internetseite veröffentlicht, um die Bürger aufzuklären (ST4: 94).

Auch in Sachsen beklagt ein Mitarbeiter der Verwaltung, dass die Organisationsstruktur und Aufgabenverteilung zu Beginn der Krise nicht klar definiert waren, was schließlich erhebliche Defizite der zwischenbehördlichen Krisenkommunikation nach sich gezogen habe (SN6: 8). Dies gelte – so die Aussage eines weiteren Interviewpartners – insbesondere für die Absprachen zwischen Kommune und Landkreis. So ist die örtliche Feuerwehr für den Katastrophenfall ausgebildet und im Besitz der nötigen Technik. Dennoch zog der Kreis sowohl die Feuerwehr als auch deren Ausrüstung ausgerechnet dann ab, als der Katastrophenfall ausgerufen wurde (SN4: 85). In Sachsen konstatieren Bürger und Verwaltungsmitarbeiter zudem, dass ortsfremde Einsatzkräfte im ständigen Schichtwechsel nicht ausreichend mit den lokalen Besonderheiten vertraut gewesen seien,

3.1 Die Krisenkommunikation während des Hochwassers 2013

um auf die jeweilige Gemeinde zugeschnittene, adäquate Entscheidungen zu fällen (SN2: 97; SN4: 85). Auch in Sachsen-Anhalt kritisiert ein Gesprächspartner, dass bis dato für den Kreis kein Katastrophenschutzplan existiere und somit auch keine einheitliche Regelung bezüglich der Ausrufung der Katastrophenstufen für die Gemeinde bestehe (ST4: 9, 97).

Defizite in der Krisenkommunikation, aber auch ein geringes Gefahren- und Risikobewusstsein haben dazu beigetragen, dass in den untersuchten Gemeinden Schäden entstanden sind, die sich als vermeidbar erwiesen. Die Interviewpartner ziehen aus den Erfahrungen mit der Flut 2013 die Erkenntnis, dass zuverlässige und langfristige Prognosen zu den möglichen Pegelständen notwendig seien, um rechtzeitig und angemessen agieren zu können (ST6: 63; BY6: 191; BY2: 108–110). Dies gelte sowohl für den privaten Bereich als auch für die Planung der Einsätze im Krisenstab. Eine weitere Lehre sei, dass man während der Krise wieder stärker auf traditionelle Kommunikationsinstrumente zurückgreifen wolle, etwa auf Sirenen und Megaphone sowie Lautsprecherdurchsagen und Informationstafeln (BY1:119; BY2: 161; BY7: 10; SN7: 43–44). Diese Kommunikationsformen werden vor allem wieder gefordert, weil es 2013 vielerorts keinen Strom mehr gab und die gewohnten Informations- und Kommunikationswege zusammenbrachen (BY7: 5–7).

Neben der nach wie vor nicht zu unterschätzenden Bedeutung dieser traditionellen Kommunikationsformen betonten nahezu alle Gesprächspartner die Rolle der Sozialen Medien während des Hochwassers 2013. In den untersuchten Gemeinden in Bayern, Sachsen und Sachsen-Anhalt loben Befragte ausdrücklich die mit der Nutzung Sozialer Medien wie Facebook und Twitter assoziierte große Hilfsbereitschaft und Solidarität während der Krise (BY10: 46–48; BY7: 62; ST1: 252–256; ST3: 183; SN7: 107). Allerdings bewerten die Gesprächspartner in den untersuchten Fallgemeinden die neuen Kommunikationswege in differenzierter Weise. So stellen die Interviewpartner deren unterschiedliche Stärken und Schwächen in Bezug auf die Möglichkeiten der Informationsvermittlung sowie der Rekrutierung und Koordination freiwilliger Helfer heraus.

Fehlinformationen, »Hiobsbotschaften« (SN2: 89) und Gerüchte, die in sozialen Netzwerken verbreitet werden, können demnach fatale Auswirkungen auf die Krisenbewältigung haben. Interviewpartner aus den drei Ländern heben einerseits hervor, dass sich während der Krise gerade im Internet und über Facebook Falschmeldungen »wie ein Lauffeuer« (BY10: 128) verbreitet hätten und dadurch Panik und Hysterie geschürt worden seien. Andererseits ließ sich auf diese Weise genauso schnell korrigierend

3 Krisenkommunikation

in den Informationsfluss eingreifen, wie ein Gesprächspartner aus Bayern schildert:

»Der Bürgermeister [einer betroffenen Gemeinde] hat über Facebook eine Plattform sofort eingerichtet, und der hat geschaut, dass er sofort Gerüchte widerlegt oder richtigstellt. Der hat geschaut, dass er Informationen verbreitet. Das war die einzige Stelle, kein Wasserwirtschaftsamt, kein Landratsamt, und da anrufen, sinnlos, da war sowieso immer nur belegt, da kommen immer so politische Blasen raus, aber nichts Konkretes.« (BY11: 150)

Daher war aus Sicht der Gesprächspartner eine wesentliche Motivation für die Gründung von Hochwasser-Webseiten, gesicherte Informationen zu verbreiten und dem »Chaos in der Informationspolitik« (ST3: 83) entgegenzuwirken. Wie die Interviews zeigen, setzt dies zunächst eine enge Abstimmung mit offiziellen Stellen voraus. Diese müssen bereit sein, Informationen herauszugeben, was nicht immer reibungslos funktionierte (ST4: 57). Überdies muss substanzielle Redaktionsarbeit geleistet werden. Denn gerade in sozialen Netzwerken geht es nicht nur darum, richtige Informationen selbst einzuspeisen. Verantwortliche müssen auch adäquat auf Kommentare und Posts von Followern reagieren und diese bearbeiten sowie kontinuierlich Informationen aktualisieren. Dies gilt nicht nur für die unmittelbare Krise, sondern mindestens so lange, wie Bürger über die Seite Anfragen stellen (SN3: 66). Gesprächspartner merken ebenfalls an, dass der Einsatz von Neuen Medien zur Krisenkommunikation wegen der geringen bzw. personalaufwendigen Regulierbarkeit problematisch sein könne (SN2: 90–91; ST2: 23–25).

Die untersuchten Fallgemeinden setzten Facebook-Seiten während der Krise zur Informationsvermittlung ein. Aber zumeist verwalteten jungen Bürger die Seiten, was auch verdeutlicht, dass es in den Behörden wenig Vorbereitung und Vorwissen im Umgang mit Sozialen Medien gab. Vielmehr glichen während der Flut 2013 Bürger spontan die fehlende Social-Media-Kompetenz der Verwaltungen aus (ST3: 83, 103; SN4: 74–77; BY3: 40).

Dieses Zusammenspiel von Behörden, Politik und Bürgern in der »digitalen Krisenkommunikation« funktionierte in den untersuchten Fallgemeinden meist recht gut, was jedoch eher am Engagement einzelner Personen lag als an einer gezielten oder gar geplanten Kommunikationsstrategie der Behörden. Vor diesem Hintergrund fordern einige Gesprächspartner aus der Verwaltung und der Bevölkerung, soziale Netzwerke wie Facebook besser in die professionelle Krisenkommunikation zu integrieren sowie die Social-Media-Kompetenz besonders in den zuständigen Behörden zu stärken (ST2: 23; ST9: 117–119; BY4: 120). Denn solange of-

3.1 Die Krisenkommunikation während des Hochwassers 2013

fizielle Stellen diesen Kommunikationsweg nicht oder nur passiv nutzen, bleibt (zu) viel Raum für ›Panikmacher‹ im Netz. Problematisch erscheint es daher, dass sich seit Juni 2013 in den Fallgemeinden in diesem Bereich wenig verändert hat. Die Interviews verdeutlichen ebenso, dass die Behörden bisher nicht den inhaltlichen Austausch suchen, was engagierte Bürger insbesondere in Bayern teils scharf kritisieren (BY4: 140; BY7: 188). Für die anderen beiden Länder gibt es ebenfalls deutliche Hinweise darauf, dass es an einer Hochwassernachbereitung mangelt (ST4: 18–20; SN3: 66). Bisher fällt es den Kommunen in allen drei Ländern schwer, Neue Medien in ihre täglichen Arbeitsabläufe und vor allem in den Katastrophenschutz zu integrieren, was auch im Personalmangel begründet ist (ST2: 25).

Neben dem Aspekt der Informationsvermittlung thematisieren die Gesprächspartner auch die neuen Rekrutierungs- und Mobilisierungsmöglichkeiten in sozialen Netzwerken und bewerten diese meist positiv: »Ohne Facebook wäre es nicht gelaufen, also wir hätten niemals ohne Facebook diese Anzahl an Helfern bekommen« (BY6: 59; BY3: 40). Dieses Phänomen der »ungebundenen Helfer« (DRK 2014) zeigte sich während der Flut 2013 erstmals in diesem Ausmaß und konzentrierte sich vornehmlich auf die großen Fallgemeinden der untersuchten Länder. So wurden etwa in Bayern zur Bewältigung der Flutschäden Hilfsaktionen von Bürgern ins Leben gerufen, die über Facebook in kurzer Zeit eine große Anzahl von freiwilligen Helfern mobilisierten (BY4: 7).

Initiatoren, beteiligte Behörden und offizielle Einsatzkräfte waren von der großen Resonanz überrascht und teils durchaus überfordert. Sie standen vor der neuen und unerwarteten Aufgabe, die vielen freiwilligen Helfer schnell und praktisch zu koordinieren. In diesem Zusammenhang verdeutlichen Bürger und Verwaltungsmitarbeiter, dass die unmittelbare Freiwilligenkoordination – gerade aufgrund der hohen Reichweite von sozialen Netzwerken – nicht über Facebook und auch nicht über E-Mail-Verteiler, sondern nur über direkte und persönliche Kommunikation sinnvoll habe geschehen können (BY4: 68; ST3: 104–109; SN2: 90). Hierzu war etwa in der großen Fallgemeinde in Bayern ein Verwaltungsmitarbeiter zuständig, den die Kommune für die Freiwilligenkoordination abstellte und der so eine wichtige kommunikative Schnittstellenfunktion zwischen offiziellem Krisenstab und den Verantwortlichen der Hilfsaktion erfüllte. Des Weiteren entwickelten die Verantwortlichen rasch nach Anlauf der Aufräumarbeiten ein neues Organisationssystem zur Koordination der freiwilligen Helfer, das in Ansätzen auch in anderen Untersuchungsge-

3 Krisenkommunikation

meinden erkennbar wurde (ST3: 105) und das im Folgenden daher exemplarisch genauer erläutert wird.

Zunächst wurden Büros und Cafés an zentralen Standorten der Gemeinde in Anlaufstellen für freiwillige Helfer umfunktioniert. Diese Helferzentralen waren tagsüber mit Personal (überwiegend mit freiwilligen Helfern) besetzt. Die Beteiligten bearbeiteten von hier aus E-Mails, Facebook-Posts und Kommentare und stimmten Einsatzpläne telefonisch ab. Die Helferzentralen dienten zudem als Sammelstellen für Material, Sachspenden und Lebensmittel. Eine der Einsatzstellen nutzten die Beteiligten zweimal täglich für eine Lagebesprechung mit allen Verantwortlichen »aus allen Stadtteilen, [den] ganzen dortigen Kommandoführer[n] sozusagen« (BY1: 62). Wie schon hervorgehoben, wurden keine digitalen Kommunikationskanäle zur Einteilung der freiwilligen Helfer vor Ort genutzt. E-Mails und Facebook-Posts dienten lediglich der Verbreitung von Anweisungen.

Die Verteilung der Hilfskräfte verlief somit stets über bestimmte Koordinationspunkte in der Gemeinde, für die jeweils ein Koordinator zuständig war. Sogenannte Scouts unterstützten die Koordinatoren. Sie ermittelten in den einzelnen Häusern, Wohnungen etc. den Hilfsbedarf und meldeten die Information an den Koordinator zurück, der wiederum entsprechend Hilfskräfte einsetzen konnte. Die Scouts brachten Gruppen freiwilliger Helfer auch an ihren Einsatzort. Die Koordination vor Ort schließlich fand in enger Abstimmung mit den offiziellen Einsatzkräften statt (BY6: 35). Nach anfänglichem »Anerkennungsproblem« (BY4: 25) wurden die freiwilligen Helfer bald weitgehend akzeptiert und gerade aufgrund ihrer »Ortskenntnis« (BY4: 38) geschätzt:

»Es hat einen totalen Wandel gegeben. ...den größten Wandel hat es gegeben in der Blickweise der professionellen Einsatzkräfte hin zu den freiwilligen Helfern. Anfangs war da gewisse vielleicht auch berechtigte Skepsis da, aber zum Schluss war es schon so, dass die professionellen Einsatzkräfte tatsächlich uns gegenüber Leute angefordert haben.« (BY3: 71)

Insgesamt beschreiben die Beteiligten das ad hoc entwickelte »Scout-Einsatzkommandeur-System« (BY6: 97), in dem jeder einen direkten Ansprechpartner hatte, als sehr hilfreich. Der Nutzen habe insbesondere darin bestanden, Informationen gebündelt kommunizieren und den Einsatz freiwilliger Helfer gezielt steuern zu können. Wenn hingegen Informationen zu einem konkreten Einsatzort einfach auf Facebook gepostet wurden, kam es zu erheblichen Koordinationsproblemen. So berichtet ein Verwaltungsmitarbeiter in Sachsen-Anhalt, dass das eigenmächtige Handeln freiwilliger Helfer, die sich über Facebook organisiert hätten, mitunter

3.2 Zentrale Ergebnisse der Repräsentativerhebung

Schwierigkeiten bereitet und für die übrigen Einsatzkräfte einen echten Mehraufwand bedeutet habe:

»Die hatten da die Sandsäcke da hingbracht, und die haben mir da 15.000 Sandsäcke verbaut, absolut sinnlos, ja. ...Genau, über Facebook organisiert, die haben das in Eigenregie, wollten die Kaimauer schützen, weil die Stadt das nicht in die Reihe kriegt so ungefähr.« (ST3: 87–89)

Die Kritik am Einsatz ungebundener Helfer bezieht sich vor allem auf die Phase der unmittelbaren Gefahrenabwehr, nicht jedoch auf die Aufräumarbeiten in den Tagen und Wochen nach den Pegel-Hochständen. Die Erfahrungen, die man in den Fallgemeinden mit freiwilligen Helfern machte, variieren somit auch nach dem Einsatzzeitpunkt und danach, ob Bürger in Eigenregie oder in Abstimmung mit Verantwortlichen des jeweiligen Krisenstabes handelten. Insgesamt überwiegt aber das Lob für den Einsatz der freiwilligen Helfer. Ebenso heben fast alle Gesprächspartner den besonders engen Zusammenhalt in der Krise positiv hervor.

3.2 Zentrale Ergebnisse der Repräsentativerhebung

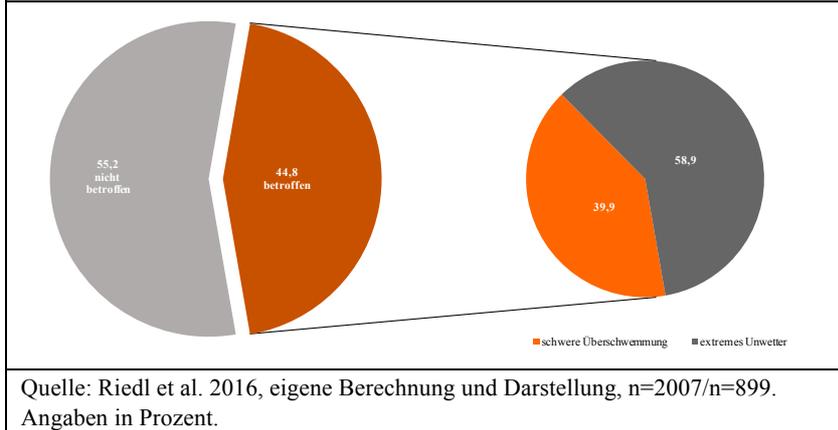
In akuten Krisensituationen, wie sie durch extreme Unwetter oder Überschwemmungen ausgelöst werden können, ist es für die Betroffenen essenziell, über möglichst aktuelle und verlässliche Informationen zu verfügen, damit sie angemessen auf mögliche Gefahren reagieren können. Ein zentrales Erkenntnisinteresse der quantitativen Erhebung war es daher, zu ergründen, welche Kanäle die betroffenen Bürger nutzen, um sich in einer solchen Situation über aktuelle Ereignisse zu informieren. Hierzu wurde das Informationsverhalten jener Personen erhoben, die angegeben hatten, seit dem Jahr 2000 persönlich ein extremes Unwetter oder eine schwere Überschwemmung miterlebt zu haben. Abbildung 1 stellt die Häufigkeitsverteilung nach Betroffenheit unter Berücksichtigung des jeweiligen Schadensereignisses dar.

Von den insgesamt 2007 Teilnehmern der Studie waren 899 Befragte seit 2000 von einer schweren Überschwemmung (39,9 Prozent aller Betroffenen) oder einem extremen Unwetter (58,9 Prozent aller Betroffenen) ausgesetzt. Zusätzlich waren 51 Personen, die ihrerseits nicht persönlich betroffen waren, als freiwillige Helfer in die Gefahrenabwehr involviert. Auch diese Personen wurden auf ihr Informationsverhalten in der Krisensituation hin befragt. Hieraus ergibt sich ein Anteil von 47,3 Prozent der Gesamtstichprobe, welcher nachfolgend als Grundlage für die statistischen

3 Krisenkommunikation

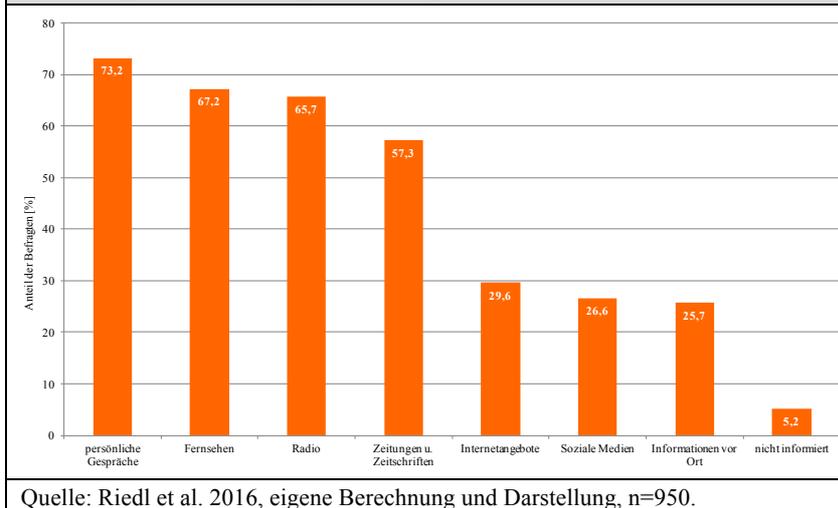
Auswertungen zum Informationsverhalten und für die Beurteilung des Krisenmanagements durch die Befragten dient.

Abbildung 1: Häufigkeitsverteilung nach Betroffenheit



Zunächst wurde erfasst, welche Informationsquellen die Befragten während des Unwetters bzw. der Überschwemmung nutzten und wie häufig sie die verschiedenen Quellen heranzogen. Abbildung 2 verdeutlicht, dass die Betroffenen und die Helfer mehrere unterschiedliche Quellen nutzten, um sich über die aktuellen Geschehnisse zu informieren.

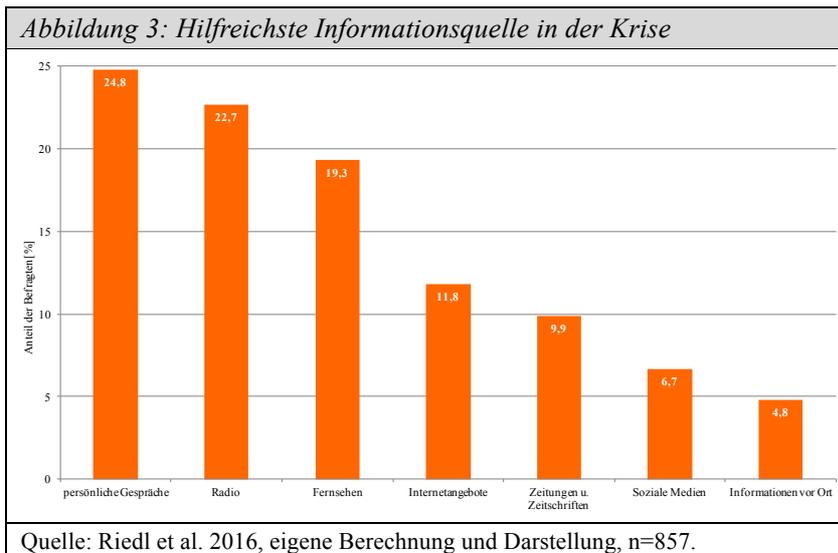
Abbildung 2: Genutzte Informationsquellen in der Krise



3.2 Zentrale Ergebnisse der Repräsentativerhebung

Dabei entfallen auf persönliche Gespräche mit 73,2 Prozent die meisten Nennungen. Die klassischen Medien Fernsehen (67,2 Prozent) und Radio (65,7 Prozent) nutzen etwa zwei Drittel aller Betroffenen. Mit geringem Abstand, aber dennoch vergleichsweise hohen Nutzungsanteilen von 57,3 Prozent folgen die Printmedien. Wesentlich seltener genutzt wurden hingegen die Neuen Medien, d. h. Internetangebote, mit 29,6 Prozent und Soziale Medien mit 26,6 Prozent, dicht gefolgt von Informationen vor Ort mit 25,7 Prozent.

Diese Zahlen dokumentieren lediglich das quantitative Gewicht dieser Informationsquellen und geben keinen Aufschluss über ihre Eignung zur Informationsgewinnung in einer konkreten Krisensituation. Hierfür wurde ergänzend danach gefragt, welche der genutzten Quellen für die Befragten während der Krise am hilfreichsten war.⁹ Die Verteilung der Antworten ist in Abbildung 3 dargestellt. Im Vergleich zu Abbildung 2 zeichnen sich lediglich geringe Unterschiede in der Rangfolge ab.



Mit 24,8 Prozent am häufigsten nannten die Befragten auch hier persönliche Gespräche. Darauf folgen die klassischen Medien Radio mit 22,7 Pro-

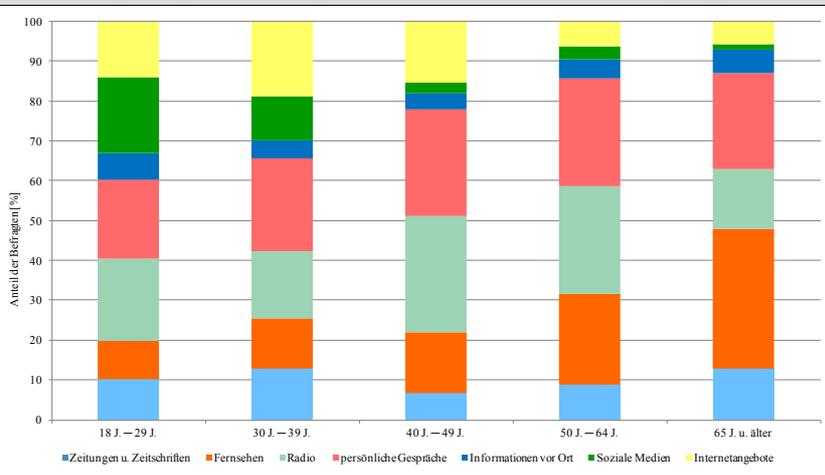
⁹ Bei Personen, die lediglich eine Informationsquelle nannten, wurde diese als hilfreichste Quelle in der Krisensituation eingestuft. Dies trifft auf 86 Befragte zu.

3 Krisenkommunikation

zent und Fernsehen mit 19,3 Prozent. Internetangebote wurden nur von 11,8 Prozent als hilfreichste Quelle angeführt, unmittelbar gefolgt von Printmedien mit 9,9 Prozent. Soziale Medien spielen mit einem Anteil von 6,7 Prozent in der Einschätzung der Befragten nur eine geringe Rolle, lediglich Informationsangeboten, die am Ort des jeweiligen Ereignisses zur Verfügung gestellt werden, wie Aushänge, Lautsprecherdurchsagen oder Flugblätter, kommt bei der Beurteilung des Nutzens in der Krisensituation mit 4,8 Prozent eine geringere Bedeutung zu. Es kann somit konstatiert werden, dass Soziale Medien zwar von einem Drittel der Befragten genutzt wurden, diese aus Sicht der Betroffenen hinsichtlich ihrer Eignung als Informationsquelle im Verhältnis zu den klassischen Medien bislang jedoch (noch) eine untergeordnete Rolle spielen.

Hervorgehoben werden muss in diesem Kontext der Einfluss des Alters. Wie die weiteren Auswertungen erkennen lassen, sinkt die Nutzungsintensität gerade bei Sozialen Medien (Cramérs $V = .353^{***}$) und Internetangeboten (Cramérs $V = .225^{***}$) mit zunehmendem Alter signifikant. Auch bei der Einschätzung der Frage, welche Informationsquelle in der Krise am hilfreichsten war, wirkt sich das Alter der Befragten signifikant auf ihr Antwortverhalten aus, wie der folgenden Abbildung zu entnehmen ist (Cramérs $V = .118^{***}$).

Abbildung 4: Informationsquellen in der Krise nach Altersgruppen



Quelle: Riedl et al. 2016, eigene Berechnung und Darstellung, n=857.

Hier zeigt sich, dass vor allem innerhalb der jüngeren Altersgruppen von 18 bis 39 Jahren hohe Anteile auf die Neuen Medien entfallen. In den Al-

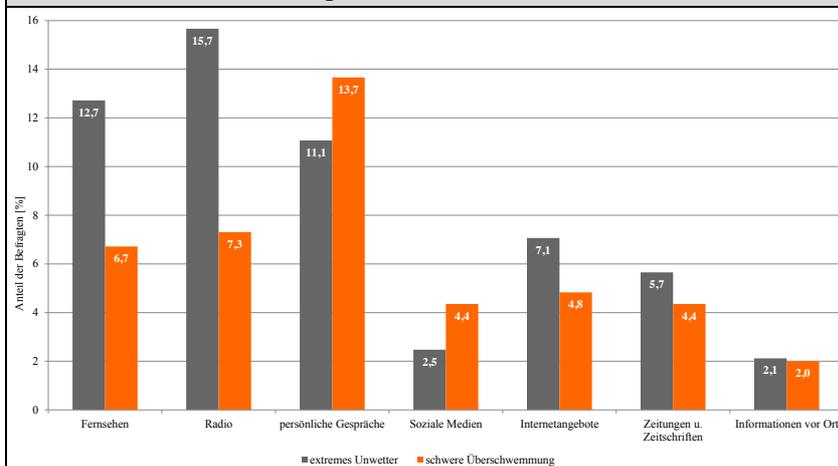
3.2 Zentrale Ergebnisse der Repräsentativerhebung

tersgruppen ab 50 Jahren nimmt hingegen das Fernsehen als Informationsmedium in der Krisensituation einen größeren Stellenwert ein als in den übrigen Altersgruppen. Abermals wird die Bedeutung persönlicher Gespräche deutlich, die in allen Altersgruppen ähnlich hohe Anteile aufweisen. Lediglich die jüngste Alterskohorte weicht darin leicht nach unten ab.

Diese herausragende Stellung persönlicher Gespräche hängt mutmaßlich damit zusammen, dass die Befragten die Vertrauenswürdigkeit der Quelle und damit auch die Verlässlichkeit der Informationen als besonders hoch einstufen. Zudem ermöglicht das persönliche Gespräch den direkten Austausch von Informationen entsprechend den persönlichen Bedürfnissen und stellt somit sicher, dass die jeweils spezifischen Anforderungen an die Informationssuche erfüllt werden.

Das Radio, welches sich ebenfalls als besonders hilfreiches Informationsmedium in der Krise hervorhebt, weist die Qualität auf, dass es nicht nur verlässliche Informationen mit regionalem Bezug, sondern auch sehr aktuelle Informationen über die Geschehnisse bereitzustellen vermag – mit dem nicht zu verkennenden Vorteil, dass es im Batteriebetrieb auch noch bei Stromausfall genutzt werden kann.

Abbildung 5: Hilfreichste Informationsquelle in der Krise nach Schadensereignis



Quelle: Riedl et al. 2016, eigene Berechnung und Darstellung, n=849.

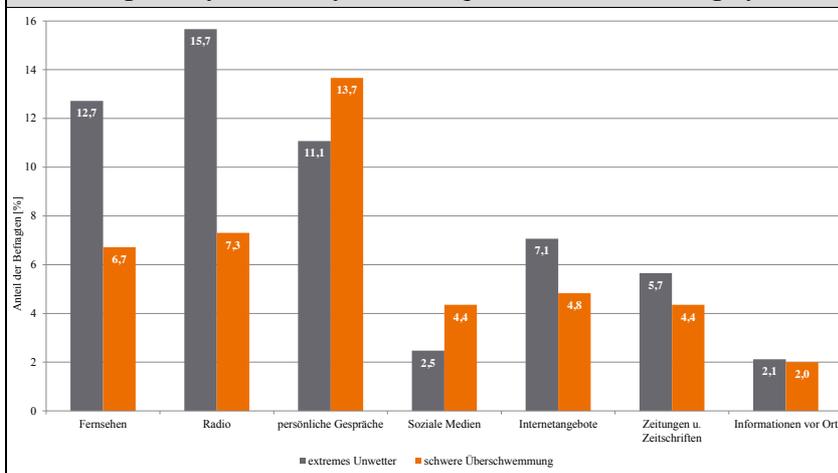
Personen, die einem Unwetter ausgesetzt waren, stufen signifikant häufiger die klassischen Medien Fernsehen und Radio als hilfreichste Quelle

3 Krisenkommunikation

ein als von einer schweren Überschwemmung betroffene Personen (Abbildung 5). Diese nannten persönliche Gespräche und Soziale Medien häufiger. Die inferenzstatistischen Analysen liefern hierzu keine Erklärung. In Anlehnung an die qualitativen Ergebnisse kann jedoch zumindest bezüglich Überschwemmungen angeführt werden, dass hier in der akuten Krisensituation viele professionelle und ehrenamtliche Hilfskräfte gemeinsam im Einsatz sind, um die Gefahr abzuwenden. Das dürfte einem gegenseitigen persönlichen Austausch von Informationen zuträglich sein. Darüber hinaus kam in den Interviews zum Ausdruck, dass bei Hochwasserkatastrophen häufig ein intensiver persönlicher Austausch innerhalb der Nachbarschaft stattfindet. Es ist somit denkbar, dass die Antworten der Befragten, die eine schwere Überschwemmung miterlebt haben, ebenfalls auf derartigen Erfahrungen beruhen.

Die qualitativen Experteninterviews eröffneten zudem, dass den Sozialen Medien sowohl zur Koordinierung der freiwilligen Helfer als auch bei der Bereitstellung und Nachfrage nach relevanten Informationen eine nicht zu unterschätzende Bedeutung zukam. Es überrascht daher nicht, dass Soziale Medien bei Überschwemmungen auch häufiger genannt wurden als im Falle von extremen Unwettern.

Abbildung 6: Hilfreichste Informationsquelle nach Gemeindegröße



Quelle: Riedl et al. 2016, eigene Berechnung und Darstellung, n=850.

Ein weiterer Befund ist die Tatsache, dass auch die Größe der Gemeinde, in der die Betroffenen leben, mit der Einschätzung über die Nützlichkeit der Quellen in einem höchst signifikanten Zusammenhang steht (Cramérs

3.2 Zentrale Ergebnisse der Repräsentativerhebung

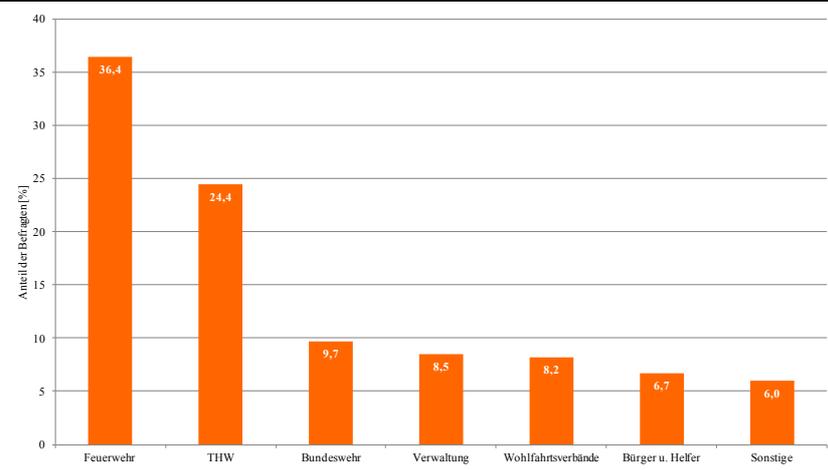
$V = .183^{***}$). Wie Abbildung 6 zu entnehmen ist, werden persönliche Gespräche und Informationsmöglichkeiten vor Ort in Gemeinden mit bis zu 20.000 Einwohnern häufiger als hilfreichste Quelle genannt als in größeren Gemeinden. In Gemeinden mit mehr als 20.000 Einwohnern wird der Einsatz Sozialer Medien häufiger angeführt. Auch der Nutzen von Internetangeboten als hilfreichste Informationsquelle überwiegt hier leicht.

Wie oben bereits beschrieben, förderten die qualitativen Interviews deutliche Defizite in der Krisenkommunikation zutage. So zeigten sich die Interviewpartner mit der Informationspolitik der Behörden und Einsatzkräfte in einigen Fällen sehr unzufrieden. Im Rahmen der quantitativen Befragung sollte daher untersucht werden, ob sich dieser Befund auf eine größere Grundgesamtheit übertragen lässt. Zu diesem Zweck wurden die Betroffenen und Helfer zunächst gebeten anzugeben, ob sie mit der Bewältigung der akuten Krise eher zufrieden oder eher unzufrieden waren. Im Gegensatz zu den Erfahrungen aus der qualitativen Studie gaben dabei mehr als drei Viertel aller Betroffenen und Helfer an, mit der Bewältigung der akuten Krise eher zufrieden zu sein. Lediglich 14,8 Prozent waren eher unzufrieden.

Im Anschluss an diese allgemeine Einschätzung wurde die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit einzelnen Akteuren ermittelt. Betroffene, die zuvor angegeben hatten, dass bei der Bewältigung der Krise externe Akteure beteiligt waren, wurde danach gefragt, ob sie mit dem Einsatz einzelner Organisationen, bestimmter staatlicher Einrichtungen oder einzelner Personen besonders zufrieden bzw. unzufrieden waren, und gegebenenfalls gebeten, diese zu benennen. In Übereinstimmung mit der hohen allgemeinen Zufriedenheit führten 250 Befragte Akteure an, mit deren Einsatz sie während der Krise besonders zufrieden waren, während lediglich 33 Befragte eine besondere Unzufriedenheit zum Ausdruck brachten. Aufgrund dieser geringen Fallzahlen wird auf letztere nicht weiter eingegangen. In Abbildung 7 sind somit lediglich Organisationen dargestellt, die sich aus Sicht der Befragten in der Krise positiv hervorgetan haben. Da es sich um eine offene Frage handelte und Mehrfachnennungen möglich waren, wurde eine Vielzahl von verschiedenen Akteuren genannt, welche in sieben Gruppen zusammengefasst wurden.

3 Krisenkommunikation

Abbildung 7: Zufriedenheit mit Akteuren im Rahmen der Krisenbewältigung



Quelle: Riedl et al. 2016, eigene Berechnung und Darstellung, n=250.

4 Risikokommunikation

In einer allgemeinen Begriffsbestimmung fasst Markau (2003: 23) unter Risikokommunikation »alle direkten und indirekten Kommunikationsprozesse, die der Vermittlung und dem Austausch von Informationen und Meinungen zwischen Individuen, Kollektiven und Institutionen über die Beschaffenheit und Bewertung von sowie den Umgang mit Risiken für Mensch und Umwelt dienen«. Risikokommunikation stellt somit einen bidirektionalen Prozess dar, der durch dialogische Elemente und die Beteiligung von Bürgern an Entscheidungsfindungen Verhaltensänderungen herbeiführen und die bürgerliche Selbsthilfebereitschaft stärken soll (Böhm 2005: 715; Grunenberg/Knolle 2011: 171; Hertel 2003: 587; Weinheimer 2011: 15–16).

Gerade vor dem Hintergrund dieser integrativen Funktion, die Risikokommunikation idealerweise erfüllt, lag ein besonderer Fokus der qualitativen Experteninterviews darauf, wesentliche Kommunikationsstrukturen in den Gemeinden zu untersuchen und die Interaktionsmuster zwischen staatlichen und gesellschaftlichen Gruppen sowie betroffenen Bürgern abzubilden (Kapitel 4.1). Ein zentrales Thema dieser Studie war zudem die private Vorsorge, insbesondere in Bezug auf den Baulichen Bevölkerungsschutz (Kapitel 4.2). Dabei galt es sowohl auf Basis der qualitativen Fallstudien als auch im Rahmen der allgemeinen Bevölkerungsbefragung wesentliche Faktoren zu identifizieren, die die Bereitschaft zur privaten baulichen Vorsorge beeinflussen, um hieraus Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Risikokommunikation ableiten zu können.

4.1 Zur Bedeutung etablierter Kommunikationsstrukturen

Die Untersuchungen in den sechs Fallgemeinden zeigen, dass neben den materiellen und personellen Ressourcen, die den Gemeinden zur Verfügung stehen, auch die Fähigkeit und Bereitschaft zum Dialog bei Bürgern und staatlichen Akteuren und die daraus folgenden Kommunikationsstrukturen einen wesentlichen Einfluss auf die Nach- und Vorbereitung von Krisen haben. So kann die kleine Fallgemeinde in Bayern zwar nicht auf eine große Anzahl von Mitarbeitern zurückgreifen, überzeugt aber mit einer bemerkenswerten Risikokommunikation. Gleichzeitig hat die große

4 Risikokommunikation

Fallgemeinde in Sachsen zwar einen zweistelligen Millionenbetrag für eine »beispielhafte Hochwasserschutzanlage« (SN4: 42) erhalten, lässt jedoch klare Kommunikationsdefizite vor und nach der Krise erkennen. Um die Nach- und Vorbereitung von Hochwasserereignissen zu beurteilen, muss die Interaktion zwischen Bürgern und Staat genauer untersucht werden. Vor diesem Hintergrund werden hier nun positive Beispiele bürgerlicher Risikokommunikation vorgestellt, aber auch Beispiele für problembehaftete Risikokommunikation genannt.

4.1.1 Bürgernahe Risikokommunikation

Aus den Interviews wird ersichtlich, dass sich Bürger auf kommunaler Ebene in vielfältiger Weise mit der Nachbereitung der Flut 2013 und mit der Vorbereitung auf zukünftige Hochwasserereignisse beschäftigen. So wurden schon unmittelbar nach dem Hochwasser in verschiedenen Gemeinden in Bayern und Sachsen neue Treffpunkte für Betroffene ins Leben gerufen, sogenannte Hochwassercafés. Bürger organisieren diese oft selbst, werden dabei aber auch von Wohlfahrtsverbänden und mitunter von den Kommunen unterstützt. Gerade in der meist noch stark von Emotionen geprägten Phase nach einem Hochwasser besteht bei den betroffenen Bürgern ein großes Bedürfnis, sich über ihre persönliche Krisenerfahrung auszutauschen. So weisen Befragte in den Interviews darauf hin, dass gerade auch die psychologische Betreuung sehr wichtig sei, denn teils hätten die Betroffenen das Hochwasser 2013 als ein traumatisches Ereignis erlebt (BY5: 228; BY8: 53; SN3: 10).

Auch praktische Fragen zum Thema Schadensregulierung und Eigenvorsorge sind zentrale Gesprächsthemen unter den Betroffenen, die in den Hochwassercafés zusammenkommen. An diesen informellen Treffen nehmen nicht nur Bürger, sondern ebenso Vertreter der entsprechenden Gemeinden, Mitarbeiter von Wohlfahrtsverbänden und gemeinnützigen Organisationen teil. Hier können sie Informationen ungezwungen austauschen und Hilfsangebote für den Wiederaufbau auf direktem Wege koordinieren (SN7: 31). Diese Treffen sind somit besonders hilfreich, um Berührungspunkte abzubauen, indem etwa ein persönlicher Kontakt zu den Ansprechpartnern in den zuständigen Behörden hergestellt wird (BY5: 154). In Bayern und Sachsen haben Wohlfahrtsverbände zudem in den besonders schwer betroffenen Gebieten für längere Zeit sogenannte Hochwasserbüros eingerichtet. Die dortigen Mitarbeiter sind zwar primär im Bereich der Seelsorge tätig, helfen den Betroffenen aber auch bei ganz

4.1 Zur Bedeutung etablierter Kommunikationsstrukturen

praktischen Fragen, etwa bei der Antragsstellung zur Schadensregulierung und bei der Planung von baulichen Hochwasserschutzmaßnahmen (SN3: 2). Dass solche Hochwasserbüros eingerichtet wurden, macht bereits deutlich, dass die Krise nicht einfach mit dem Aufräumen erledigt ist, sondern noch lange nachwirkt. Vor allem die Gründung neuer Treffpunkte in den Gemeinden offenbart, dass Bürger Gesprächsangebote nutzen und auch selbst mitgestalten.

Neben diesen meist privat organisierten Initiativen berichten Interviewpartner von konkreten Prozessen der Risikokommunikation zwischen Politik und Bürgern sowie unter den zuständigen Behörden. Insbesondere die kleine Gemeinde in Bayern ist in beiden Bereichen sehr aktiv, obwohl die personellen Ressourcen hier knapp sind. So organisiert diese Gemeinde regelmäßig Informationsveranstaltungen in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Landratsamt und informiert die Bürger auf diese Weise kontinuierlich, insbesondere zu Fragen der Schadensregulierung (BY8: 51). Im Bereich des Katastrophenschutzes arbeitet die Gemeinde eng mit den Zuständigen im Landratsamt zusammen. So sind Vertreter der örtlichen Freiwilligen Feuerwehr am Evaluierungsprozess auf Landkreisebene beteiligt und nutzen die Erkenntnisse daraus zur Entwicklung eines spezifischen Notfallplans für die Gemeinde, wie der Kommandant der Freiwilligen Feuerwehr erläutert:

»... der Kreisbrandrat, das ist der oberste Feuerwehrmann im Landkreis, der hat, ja, eine Fachgruppe einberufen, die sich speziell mit dem Hochwasser beschäftigt und die dort draus die Lehren ziehen. Was kann man in Zukunft besser machen, was ist schon gut gelaufen, was kann man optimieren oder was müssen wir komplett umstellen, weil es nicht hingehauen hat. Und in [Name der Gemeinde] fangen wir jetzt, ... dann mit der gleichen Gruppe an, die sich speziell nur für [Name der Gemeinde] damit beschäftigt. Ja, da geht's dann drum die Ergebnisse, was jetzt die überörtliche Fachgruppe, die seit einem Jahr dies macht, speziell auf [Name der Gemeinde] runter dividiert, was könnt ich da alles brauchen, damit wir, falls der Fall nochmal eintrifft, einfach nur Schublade auf und dann weiß ich, wann muss ich was machen, wen kann ich kontaktieren, was kann ich machen, damit ich gewappnet bin.« (BY10: 160)

So wurde etwa ein Jahr nach der Flut in der Gemeinde eine spezielle Fachgruppe Hochwasserschutz gegründet. Hier soll explizit das Fachwissen der Bürger einbezogen werden, wie der Bürgermeister betont:

»[Es] gibt Leute, die sehr gutes Fachwissen haben, die muss man ansprechen. ... Die laden wir gezielt ein. Dann ist es so, dass Leute von Haus aus interessiert sind, die sich dann einbringen möchten. Aber wenn wir das Gefühl haben, wir brauchen da den oder den, der kann da was mithelfen, dann werden wir die Leute ansprechen drauf.« (BY8: 142–144)

4 Risikokommunikation

Das Wissen der Bürger wird in dieser Gemeinde vonseiten der Politik, insbesondere des Bürgermeisters, ernst genommen, was die Bürger jedoch in der Vergangenheit nicht immer so empfunden haben (BY11: 4; BY10: 204–206). Insgesamt hat es die untersuchte kleine Gemeinde recht gut geschafft, sich Gehör in der Politik zu verschaffen, und dies nicht erst seit 2013. Seit Jahrzehnten finden immer wieder Veranstaltungen zum Thema Hochwasserschutz statt, bei denen örtliche Experten, Anwohner sowie Vertreter der Gemeinde und von Umweltverbänden mit Zuständigen aus der bayerischen Landespolitik diskutieren. Auf diese Weise hat sich eine offene Diskussions- und Streitkultur herausgebildet, die nun auch in der Nachbereitung der Flut 2013 produktiv zum Tragen kommt (BY8: 6). Für eine erfolgreiche Nachbereitung müssen Ortskenntnisse und lokales Fachwissen ernst genommen und bei der Entwicklung von Hochwasserschutzkonzepten berücksichtigt werden. Zudem gilt es, den Austausch zwischen Politik und Bürgern nicht erst in der Krise zu aktivieren, sondern regelmäßig zu pflegen.

Eine langjährige und offene Diskussions- und Streitkultur stellt in den untersuchten Fallgemeinden jedoch eine Ausnahme dar. Doch wie bereits in den vorangegangenen Ausführungen deutlich geworden ist, zeichnen sich auch in den anderen Gemeinden Veränderungen ab, die sich positiv auf die Entwicklung einer verbesserten Risikokommunikation auswirken. Ein Verwaltungsmitarbeiter aus der großen Gemeinde in Sachsen-Anhalt berichtet in diesem Kontext, die grundsätzlich gute und enge Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Einsatzkräften während der Krise habe dazu geführt, dass sich ein beinahe freundschaftlicher, von gegenseitigem Respekt geprägter Umgang miteinander etabliert habe (ST3: 129). Auf dieser Grundlage sei es nun – anders als bei vorherigen Hochwasserereignissen – möglich, auf einer vertrauensvollen Ebene miteinander zu kooperieren, wovon man in der Nachbereitungsphase profitiere. So hebt er positiv hervor, dass durch diesen Umstand zum ersten Mal Nachbereitungstreffen realisiert werden konnten, auf denen sich die an der Gefahrenabwehr beteiligten Akteure offen über ihre Erfahrungen und Einschätzungen austauschen konnten:

»Na, die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Katastrophenschutzbereichen, sag ich mal, wieder Feuerwehr, THW, DRK, wir. Wir haben mehrfach uns nach dem Hochwasser getroffen, was im Vorfeld nie gewesen ist, also die ganzen Verbände haben sich nie zusammengesetzt an einen Tisch, sondern jeder hat nur sein Süppchen gekocht, und wir hatten mehrfach Gespräche im Nachhinein, auch um die Sachen auszuwerten, was ist gut gelaufen, was ist nicht so gut gelaufen. Jeder konnte seine Sorgen losbringen und sagen, Mensch, das und das könnten wir beim

4.1 Zur Bedeutung etablierter Kommunikationsstrukturen

nächsten Mal ändern. Fand ich eine ganz gute Kiste ... man ist sich auch ein bisschen näher gekommen, man hat sich kennengelernt untereinander.« (ST3: 129)

Bestehende sowie in der Krise neu entstandene Netzwerke können somit für die Verbesserung des Hochwasserschutzes und der Risikokommunikation auf kommunaler Ebene sinnvoll genutzt werden. Die Interviews verdeutlichen, dass ohne eine reflektierte Nachbereitung unter Beteiligung der engagierten Bürger auch Vertrauen verspielt und stattdessen das Misstrauen gegenüber der Politik gestärkt werden kann, wie im folgenden Abschnitt dargelegt wird.

4.1.2 Problembehaftete Risikokommunikation

Ein besonders prägnantes Beispiel für mangelhafte Risikokommunikation zwischen Bürgern und Staat findet sich in der großen Fallgemeinde in Sachsen. Nach der ersten ›Jahrhundertflut‹ von 2002 haben sich dort Experten aus der Bevölkerung in einer Bürgerinitiative zusammengefunden, um ihre Vorstellungen eines nachhaltigen Hochwasserschutzes in das kommunale Konzept einfließen zu lassen. Diese Vorstellungen widersprachen allerdings den Plänen der Gemeinde. Von der emotional aufgeladenen Situation vor Ort zeugen Aussagen der Bürgerinitiative wie etwa die folgende: »Der Stadtrat besteht aus einer Ansammlung von Wiederkäuern, und die Wiederkäuer haben nicht die Eigenschaft nachzudenken. Sie kriegen ja ein Honorar für ihre Anwesenheit« (SN8: 133), aber auch entsprechende Äußerungen von Verwaltungsmitgliedern, etwa: »Damals ist in der Regel viel zerredet worden in den Kommunen von irgendwelchen Wutrentnern« (SN4: 42). Wenn Kommunikation fehlt oder vermieden wird, schürt das das Misstrauen der Bürger gegenüber der Gemeinde. So bemühe sich die Kommune zwar, über Hochwasserschutzprojekte zu informieren, gleichzeitig gehe sie aber dem Dialog über alternative Lösungen mit der Bevölkerung aus dem Weg:

»Natürlich gab es Naturschutzinitiativen, Bürgerinitiativen, die aber auch teilweise zu Recht darauf hingewiesen haben, es geht auch anders, es geht noch sinnvoller, es geht noch besser. Man hat das mit konkreten Beispielen aus den letzten Jahrhunderten belegt, nicht um die Baustelle zu stoppen, sondern um sie noch sinnvoller zu gestalten. Und da muss ich sagen, da wurde ein Dialog, teilweise wollte man den nicht.« (SN3: 58)

Andere Gesprächspartner bestätigen zudem, dass schriftliche Anfragen zu Hochwasserschutzprojekten an diese Gemeinde unbeantwortet geblieben seien und man sein Mitspracherecht bei öffentlichen Gemeindesitzungen

nicht angemessen wahrnehmen könne (SN5: 14; SN8: 84, 221). Dieses Vorgehen begründet die Kommune mit Zweifeln an der Kompetenz der engagierten Bürger (SN4: 51). Aus den Interviews geht hervor, dass insbesondere die Stigmatisierung der Bürgerinitiative als »Querulanten« (SN5: 23) auch andere Bürger einschüchtere und davon abhalte, sich im Hochwasserschutz zu engagieren:

Jetzt, nach 2013, traue sich kein Bürger mehr, etwas gegen diese Mauer zu sagen: Die Leute seien verstummt, weil sie Angst hätten, dass sie diffamiert und dafür verantwortlich gemacht werden, wenn die komplette Stadt unter Wasser steht (SN3: 58).

Die Aussagen der Interviewpartner in der großen Fallgemeinde in Sachsen-Anhalt decken sich weitgehend mit den oben genannten Ausführungen. Auch hier werden engagierte Bürger teilweise als Störenfriede gesehen. Im Hinblick auf die Aktivitäten der Kommune zur Einbindung der Bürgerschaft bemerkt dementsprechend ein Bürger:

»Das ist im Moment immer noch so das Problem, also man fasst sozusagen schon die Stadtplanung sozusagen das ganze städtische Lenken als hoheitliche Aufgabe auf, und der Bürger ist an sich schon noch ein Störfaktor ... Die Stadt ist sozusagen eine Ebene und die Bürger sind eine andere und ein richtiges Miteinander findet, denke ich, da noch nicht wirklich statt.« (ST4: 70)

Man habe beispielsweise die Möglichkeit verstreichen lassen, die Bürgerschaft an Entscheidungen über technische Hochwasserschutzmaßnahmen zu beteiligen (ST4: 27–29). Des Weiteren beklagen Bürger, dass es noch keine transparent nachvollziehbare Aufbereitung der Hochwasserkrise gebe. Zwar habe eine offizielle Versammlung stattgefunden, in der sich die Verwaltungsspitzen besprachen, allerdings wären die konkreten Ergebnisse dieses Treffens nicht nach außen kommuniziert und den Bürgern wäre somit die Möglichkeit genommen worden, sich zum Krisenmanagement zu äußern (ST4: 18–20). Ein Gesprächspartner moniert diesbezüglich, dass die Mehrheit der Stadtratsmitglieder unwillig sei, etwas aus den Fehlern des vergangenen Hochwassers zu lernen, diese kritisch zu hinterfragen und zu diskutieren. Es herrsche das »berühmte politische Schweigen. Man verhält sich ruhig« (ST1: 8). Auch die Bevölkerung würde an der Aufbereitung der Krise nicht beteiligt werden:

»Die Bevölkerung ist sensibilisiert, und die ist auch sachbezogen durchaus auf dem richtigen Standpunkt, aber sie wird, also sie kommt nicht zur Wirkung. Sie wird unterschätzt, die Bevölkerung, ... bezeichnet sie auch als unwissend: ›Ihr wisst das nicht, wovon redet ihr, nun seid mal alle still.‹ Also diese, muss ich doch mal ein bisschen so sagen, diese Arroganz der Verwaltungseingesessenen gegenüber diesen Bürgern, die durchaus praktisch erfahrungsgemäß mitreden könnten, die wird einfach weggefegt: ›So, ihr stört jetzt.‹« (ST1: 154)

4.1 Zur Bedeutung etablierter Kommunikationsstrukturen

In Sachsen und Sachsen-Anhalt begründen Befragte das gestörte Kommunikationsverhältnis zwischen Bürgern und Staat auch mit der DDR-Vergangenheit und dem starken Einfluss, den das kommunistische Regime sowohl auf das öffentliche als auch das private Leben ausgeübt hat. So gibt ein Gesprächspartner aus Sachsen-Anhalt an, dass in der Verwaltung ein Selbstverständnis vorherrsche, Probleme möglichst selbst zu lösen, ohne dabei auf Hilfe oder Mitwirkung der Bürger zurückzugreifen:

»Die Stadt .. ist teilweise auch ein bisschen arrogant, sage ich mal so ganz vorsichtig. Das ist ein bisschen so ein arroganter Haufen. Ob da *der* Bürgermeister oder *der* Bürgermeister da ist, die Verwaltung hat sich nicht geändert, das sind immer die gleichen Leute. Und insofern gibt es da durchaus, sage ich jetzt einfach mal, eine gewisse Arroganz dem Bürger gegenüber. Das ärgert mich natürlich. Was kann denn den Leuten passieren? Die arbeiten im öffentlichen Dienst. Kriegen die mal eine Dienstaufsichtsbeschwerde? Ja wann denn? So gut wie nie. Was passiert denen denn? Ich sage jetzt mal vorsichtig: Die Arbeit im öffentlichen Dienst ist für mich die Fortsetzung des Sozialismus mit anderen Mitteln.« (ST5: 20)

Darüber hinaus erwähnen Befragte in Sachsen die prägenden Lebensjahre in der DDR auch, um den hohen Anteil desinteressierter oder passiver Bürger in der Hochwassernach- und -vorbereitung zu erklären. Letztere würden sich nicht bemühen, eigenständig Informationen einzuholen. Vielmehr würden sie erwarten, dass ihnen Spendengelder, Hilfsangebote und praktische Tipps persönlich überbracht würden: »... und dann gibt's natürlich auch Bürger, wie ich feststellen musste, die sich gar nicht rühren und direkt sitzen bleiben und sagen, wann kommt denn endlich einer« (SN1: 68). Interviewpartner argumentieren in diesem Zusammenhang, dass sich gerade bei den älteren Generationen die Vorstellung manifestiert habe, der Staat stünde in der alleinigen Verantwortung zum Lösen von Konfliktsituationen:

»...mir wurde gesagt, dass bei vielen, gerade älteren Menschen, die die DDR noch erlebt haben, dieses Anspruchsdenken da ist: »Der Staat wird's schon richten, ich werde schon entschädigt, das macht schon irgendjemand für mich.« (SN3: 44)

Probleme in der Risikokommunikation beschränken sich jedoch nicht auf die ostdeutschen Fallgemeinden. Auch in Bayern kritisiert ein Bürger, dass er auf konkrete Vorschläge, die er Vertretern der Gemeinde im November 2013 vorgestellt habe, zur Zeit des Interviews im Juni 2014 noch keine Rückmeldung erhalten habe (BY7: 51–52, 112–114). Dies bezeichnet er schlichtweg als »schlechten Stil« (BY7: 188). Ähnlich wie in den Fallgemeinden in Sachsen und Sachsen-Anhalt ist hier bisher keine ausführliche Nachbesprechung zwischen Vertretern der Gemeinde und den Verantwortlichen der Hilfsaktionen eingeleitet worden:

4 Risikokommunikation

»Was überhaupt nicht stattgefunden hat, ist eine Reflexion, Rückmeldung, Strukturierung wie auch immer auf lokaler Ebene. Also es gab bis jetzt, und ich denke nicht, dass es jetzt noch kommt, kein Treffen mit den lokalen Einsatzleitern, Behörden und so weiter, außer natürlich den Treffen, die wir irgendwie dann auf den Empfängen und Feierlichkeiten sozusagen hatten.« (BY4: 99)

So hat hier ein Jahr nach der Flutkatastrophe kein Nachbereitungstreffen stattgefunden, auf dem sich alle beteiligten Akteure – die Koordinatoren der freiwilligen Helfer, engagierte Bürger, die professionellen Einsatzkräfte und die Stadtverwaltung – über ihre Erfahrungen hätten austauschen und ihre jeweiligen Erkenntnisse hätten zusammenführen können (BY3: 77–79; BY6: 94; BY4: 101–105; BY7: 198). Das in der Krise entstandene Vertrauen und das neue Wissen könnten jedoch über einen reflektierten Austausch aller Beteiligten durchaus festgehalten und für zukünftige Krisen nutzbar gemacht werden. Hierdurch könne »ein nachhaltiges Wissen um den Nutzen von zivilen Helfern bei der Feuerwehr, beim THW und so weiter« (BY4: 156) geschaffen werden.

Auch die in der Krise entstandenen Netzwerke könnten im Rahmen einer Nachbereitung und Evaluierung gepflegt und gefestigt werden, ohne diese fest zu institutionalisieren. Zudem schlagen Befragte vor, bestehende Netzwerke, Vereine etc. in den Hochwasser-Dialog einzubinden, um freiwillige Helfer im Krisenfall schnell aktivieren zu können (BY4: 156). Ähnlich fordert auch ein Gesprächspartner in Sachsen, dass die engagierten Helfer vor Ort stärker in die Aufarbeitung der Geschehnisse einbezogen werden, weil »die eigentlich wirklich sagen könnten, wie es läuft und wo der Bedarf ist« (SN3: 20). Seiner Auffassung nach liege das Problem vornehmlich darin, dass »die Menschen, die hinter dem Schreibtisch sitzen, eher nicht ganz so viel drauf geben, was die Leute sagen, die wirklich in der Praxis sind« (SN3: 20).

4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz

Risikokommunikation sollte nicht nur über potenzielle Gefahren und Risiken aufklären, sondern den Bürgern auch präventive Maßnahmen aufzeigen, die getroffen werden können, um sich in angemessener Weise vor möglichen Schadensereignissen zu schützen. Im Folgenden werden zunächst die Ergebnisse der qualitativen Studie im Hinblick auf die private Vorsorge im Fall von Hochwasserkatastrophen dargestellt (Kapitel 4.2.1). Diese werden im Anschluss um Erkenntnisse aus der repräsentativen Erhebung erweitert, wobei der Schwerpunkt hier insbesondere auf der Iden-

tifikation von Faktoren lag, die eine private Vorsorge hemmen bzw. begünstigen (Kapitel 4.2.2).

4.2.1 Lehren aus dem Hochwasser 2013

Die Interviews legen den Schluss nahe, dass die Erfahrungen des Hochwassers 2013 zu einer Verhaltensänderung im Bereich der privaten Vorsorge beigetragen haben, insbesondere im Hinblick auf bauliche Maßnahmen zur Eigenvorsorge.

In den Fallgemeinden in Bayern wurde seither fast überall von Öl- auf Gasheizungen umgestellt und die bestehenden Vorschriften werden seit der Flut 2013 auch deutlich strenger kontrolliert als vorher (BY3: 121; BY8: 85; BY10: 141–142; BY9: 88). Zudem wurden die Regelungen zum hochwasserangepassten Bauen in Überschwemmungsgebieten verschärft. Nun müssen nicht nur Schlafräume, sondern auch Wohnräume über dem Niveau eines 100-jährlichen Hochwassers liegen (BY9: 94). Für viele Objekte in den Fallgemeinden, die vor allem gewerblich genutzt werden, wurden seither neue hochwasserangepasste Nutzungskonzepte umgesetzt. So haben sich etwa Geschäftsleute eine mobile Einrichtung für die Verkaufs- und Lagerräume angeschafft und individuelle Notfallpläne entwickelt: »Jeder hat sich so eingerichtet, dass er innerhalb von zwei Stunden den kompletten Laden leer hat« (BY6: 104). Das Erstellen solcher individueller Notfallpläne, die im Detail angeben, welche Schritte bei den jeweiligen Hochwassermeldestufen zu unternehmen sind, wird auch in den Gemeinden in Sachsen als praktische Möglichkeit der Verhaltensvorsorge positiv hervorgehoben (SN1: 43).

Besonders bemerkenswert ist, dass sich aus der Bürgerschaft heraus neue Initiativen zur Verbesserung der Hochwasservorsorge gegründet haben (BY5: 193). Beispielsweise schlossen sich Geschäftsleute, Hauseigentümer und Anwohner einer Straße zusammen, um ein einheitliches mobiles Schutzsystem zu installieren (BY7: 159). Der Initiator hebt im Interview hervor, dass dieser dezentrale Hochwasserschutz eine echte Verbesserung für die betroffenen Anwohner bedeute – »rein vom individuellen Hochwasserschutz, sprich vom Haus her, ist es für uns schon beruhigender und einfacher« (BY7: 180).

Als Konsequenz aus dem Hochwasser 2013 haben sich auch in Sachsen-Anhalt Anwohner einer traditionell vom Hochwasser stark betroffenen Straße selbst organisiert. Im Vordergrund steht dabei jedoch eher die Verhaltensvorsorge, um sich im Falle eines Hochwassers gegenseitig besser

zu informieren und Kommunikationswege zu etablieren. Diese Initiative ist wohl auch als eine Reaktion auf die in Kapitel 3.1 beschriebene defizitäre Informationspolitik seitens der kommunalen Verwaltung zu sehen (ST4: 14).

Insgesamt zeigen die Interviews, dass die Bürger nach der Flutkatastrophe 2013 eine erhöhte Bereitschaft zur baulichen Eigenvorsorge entwickelt haben. Neben den bereits dargestellten Maßnahmen, wie beispielsweise der Umstellung von Öl- auf Gasheizung, hätten betroffene Haushalte vor allem verhältnismäßig einfache bauliche Veränderungen vorgenommen. So hätten Eigentümer etwa ihre Verteilerkästen und Heizungsanlagen aus den Kellern entfernt oder ihre Kellerfenster mit sogenannten Wasserschotts aufgerüstet, um ein Eindringen von Wasser zukünftig zu verhindern. Generell sei somit zu beobachten, dass betroffene Keller und Wohnbereiche mittlerweile so genutzt würden, dass selbst im Falle einer Überflutung Schäden möglichst gering gehalten werden können und der Sanierungsaufwand entsprechend geringer ist. Hierzu diene auch die Verwendung von alternativen, weniger wasserempfindlichen Materialien beim Wiederaufbau (SN2: 38–45; SN4: 38; SN7: 63–64; ST7: 49).

Die Auswertung der Interviews gibt erste Hinweise auf die Gründe für die soeben beschriebene Bereitschaft zu mehr privater Vorsorge in der Bevölkerung. So scheint diese insbesondere auf dem Zusammenwirken der folgenden drei Faktoren zu beruhen: (1) Hochwasserbetroffenheit, (2) Risikowahrnehmung¹⁰ und (3) finanzielle Ressourcen.

10 Bezugnehmend auf das Glossar des BBK wird der Begriff *Risikowahrnehmung* hier definiert als »Prozess der subjektiven Aufnahme, Verarbeitung und Bewertung von risikobezogenen Informationen, die aus der eigenen Erfahrung, der direkten Beobachtung, der Rezeption von vermittelten Botschaften (etwa durch Medien) sowie der direkten Kommunikation mit Individuen stammen« (BBK 2011; für eine grundlegende theoretische Fundierung des Begriffes siehe Renn et al. 2007). In der sozialwissenschaftlichen Forschungsliteratur zu diesem Thema begegnet man zudem häufig dem Begriff des *Risikobewusstseins*. Bogun (2006: 19) macht darauf aufmerksam, dass dieser Begriff jedoch selten genauer definiert oder theoretisch fundiert wird (exemplarisch Burningham et al. 2006, Heinrichs/Grunenberg 2007). Überdies finde oftmals keine Abgrenzung der beiden Begriffe statt – ein Eindruck, der sich auch auf Grundlage der aktuellen Forschungslage bestätigt. Diesen Umstand berücksichtigend, sei an dieser Stelle darauf verwiesen, dass in der vorliegenden Studie der Begriff Bewusstsein im Kontext von Gefahren und Risiken auf die spezifische Kenntnis von potenziellen Gefahren bzw. Risiken rekurriert, welches sich gewissermaßen als Folge einer erfolgten Risikowahrnehmung herausbildet und gemäß der obigen Definition individuell stark variieren kann.

4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz

Vor dem Hintergrund, dass die Hochwasserbetroffenheit einen entscheidenden Einfluss auf die Bereitschaft zur privaten Vorsorge hat, ist es nicht verwunderlich, dass gerade nach einem derart extremen Hochwasserereignis die Motivation zur Eigenvorsorge angestiegen ist. So bedeuteten die überraschenden Ausmaße dieses Hochwassers für viele – auch bereits hochwassererprobte – Haushalte eine neue Qualität der Betroffenheit (ST10: 32–38). In diesem Zusammenhang äußert ein Verwaltungsmitarbeiter in Sachsen-Anhalt:

»Ja. Also [Name der Gemeinde] war ja bisher nicht dafür bekannt, dass Hochwasserschäden in die Wohnungen hinein gingen. Es beschränkte sich im Wesentlichen auf gesperrte Straßen und voll gelaufene Keller, und 2013 war dann erstmalig die Situation, dass dann im Prinzip auch Wohnraum betroffen war. Und das ist natürlich eine andere Qualität, und ich glaube schon, dass das auch zu Bewusstseinsänderungen geführt hat. Wir appellieren natürlich schon immer, aber jetzt natürlich noch verstärkt auch an die Notwendigkeit der Eigenvorsorge, dass also jeder Einzelne natürlich auch an seinem Grundstück schauen muss, was kann ich selbst dafür tun, um mich zu schützen ... Von vornherein gleich die Möglichkeit erörtert, kann ich nicht eine Heizungsanlage zum Beispiel gleich vom Keller ins erste Geschoss bringen. Das ist eine ganz einfache, triviale Maßnahme.« (ST2: 17)

Die in dem Zitat angesprochenen Bemühungen der Gemeinde, die Bürger auf die Notwendigkeit privater Eigenvorsorge aufmerksam zu machen, trafen vor dem Hochwasserereignis 2013 noch auf wenig Resonanz, obwohl es bereits bei vorangegangenen Hochwasserereignissen Probleme mit überfluteten Kellern gab und Verteilerkästen sowie Heizungsanlagen in Mitleidenschaft gezogen wurden (ST3: 59). Ähnliches führt ein Gesprächspartner aus Bayern an. Auch hier wurde in der Vergangenheit nur wenig bauliche Eigenvorsorge betrieben und selbst finanzielle Förderangebote – obwohl stark von der Gemeinde beworben – wurden kaum in Anspruch genommen (BY2: 29, 35).

Diesbezüglich räumen die Interviewpartner ein, dass sie mit einem derart extremen Hochwasser, wie es sich 2013 in den untersuchten Ländern ereignete, nicht gerechnet hätten und von dessen Ausmaßen überrascht worden seien (BY6: 7; BY2: 94; SN5: 33; SN7: 13). Hieran wird deutlich, dass das Risiko- und Gefahrenbewusstsein in der Bevölkerung nicht sehr ausgeprägt war. In diesem Kontext kritisieren mehrere Interviewpartner, dass es gerade auch die Begrifflichkeiten zur Kategorisierung der jeweiligen Hochwasserereignisse gewesen seien, die die Ausbildung eines angemessenen Risikobewusstseins gehemmt hätten. Begriffe wie ›Jahrhunderthochwasser‹ oder gar ›Jahrtausendhochwasser‹ führten demnach fälschlicherweise zu einer Beruhigung der Bevölkerung, da sie eine Sicherheit suggerieren, die niemand garantieren kann:

4 Risikokommunikation

»Also wenn man von Jahrtausendhochwasser spricht und sagt, das wird uns die nächsten tausend Jahre nicht wieder betreffen, also macht euch keine Gedanken, das ist eigentlich nur so ein einmaliges Ereignis, das passiert nie wieder. Und auch dieses hundertjährige Hochwasser, diese Begrifflichkeiten suggerieren ja eine gewisse Beruhigung, die eigentlich aber in einer gewissen Weise fehl am Platz ist, wenn man Risikobewusstsein fördern möchte.« (ST4: 20)

In Sachsen monieren Gesprächspartner aus Politik und Bevölkerung, dass gerade die Bezeichnung ›Jahrhunderthochwasser‹ für die Flut von 2002 wesentlich dazu beigetragen habe, dass sich kein adäquates Bewusstsein für die Gefahren des Hochwassers aufbaute. Die Bürger hätten diesen Begriff vielmehr wörtlich verstanden und mit einem erneuten Hochwasser dieses Ausmaßes nicht vor dem Ablauf von 100 Jahren gerechnet (SN5: 33; SN7: 8). Aber auch aufseiten der für den Katastrophenschutz verantwortlichen staatlichen Akteure lässt sich ein mangelndes Risiko- und Gefahrenbewusstsein darin erkennen, dass sie sich kaum auf ein derart extremes Hochwasser vorbereiteten und daher ad hoc Lösungen entwickeln mussten. Die Aussage eines Verwaltungsmitarbeiters in Sachsen-Anhalt bringt dies auf den Punkt:

»Hatten wir bis jetzt noch nicht, also deswegen, man musste aus der Situation lernen und schnell umsetzen und das war ja eigentlich das, dass wir spontan reagieren mussten, und uns vorher ja gar keine Gedanken über diese Richtung gemacht hatten, wir es auch nicht nötig hatten, darüber nachzudenken. Und diesmal mussten wir halt.« (ST3: 178)

Die von vielen als extrem wahrgenommene Krisenerfahrung der Flut 2013 hat offensichtlich in der Bevölkerung das Bewusstsein für Risiken und Gefahren geschärft, die von Hochwasserereignissen ausgehen können. Aber dieser Bewusstseinswandel ist auch eine Folge davon, dass in den Fallgemeinden zum wiederholten Male innerhalb eines relativ kurzen Zeitraums extreme Hochwasserereignisse aufgetreten sind. So waren beispielsweise alle untersuchten Gemeinden auch von der ›Jahrhundertflut‹ 2002 betroffen. Die erwähnte ›Fehlberuhigung‹ durch die Kategorisierung dieses Hochwassers als 100-jährliches oder gar 500-jährliches Ereignis wird dadurch freilich geschmälert und die betroffenen Haushalte sehen sich mit der für sie essenziellen Frage konfrontiert, ob derart extreme Flutkatastrophen zukünftig in immer kürzeren Intervallen auftreten werden. Ein betroffener Bürger in Sachsen-Anhalt bringt diese Bedenken wie folgt auf den Punkt:

»Also sind das Wetterveränderungen, Klima-Veränderungen, also wenn sich das so schnell wiederholt, von 2002 auf 2013, das sind elf Jahre, da kann ich nicht sagen, 500 Jahre. Weil das so häufig jetzt wird. Und die Niederschläge, das wird doch immer eine halbe Sintflut.« (ST10: 141)

Die Bereitschaft zur privaten Vorsorge hängt folglich in wesentlichem Maße damit zusammen, wie sich die Bürger diese Frage jeweils beantworten. Um die Risikowahrnehmung zu stärken, könnten Kommunen hier ansetzen und im Rahmen einer problemorientierten und offenen Risikokommunikation sachlich über die Risiken und Gefahren informieren sowie mit den Bürgern die unterschiedlichen Sichtweisen zu diesem Thema diskutieren. Dabei scheint es jedoch zielführender zu sein, den direkten Kontakt zu den Bürgern zu suchen. Reine Informationsveranstaltungen hingegen stießen nur auf wenig Resonanz (ST7: 98–100). Diese Einschätzung teilen auch andere Interviewpartner. Sie stellen die Sinnhaftigkeit von Informationsveranstaltungen infrage und bezweifeln, dass diese eine geeignete Methode seien, das Thema Hochwasserschutz in die Bevölkerung hinein zu transportieren (ST8: 33; ST3: 73–75; SN7: 89–90). Wichtiger sei es – wie auch anhand der angeführten Beispiele bürgernahe Risikokommunikation deutlich geworden ist (Kapitel 4.1.1) –, mit den Bürgern direkt ins Gespräch zu kommen und sie auf diese Weise für einzelne Maßnahmen der privaten Vorsorge zu sensibilisieren (ST2: 64).

Neben Betroffenheit und Risikobewusstsein spielen die finanziellen Ressourcen eines Haushaltes eine zentrale Rolle für die private Eigenvorsorge. Gesprächspartner aus Sachsen-Anhalt berichten, dass die meisten Anwohner in den betroffenen Gebieten noch davon profitieren, dass sie in der DDR zu vergleichsweise günstigen Konditionen staatliche Elementarschadensversicherungen abschließen konnten, die die Allianz-Versicherung nach der Wende übernahm:

»Also am günstigsten waren immer die, die die alten DDR-Versicherungen noch hatten, dass die dann von der Allianz übernommen worden sind. Bei neuen ist man dann schon vorsichtiger gewesen, und mit jedem Ereignis wird es natürlich schwieriger, zu vernünftigen Beträgen dann eine entsprechende Absicherung zu bekommen. Das ist einfach so.« (ST2: 80)

Diejenigen jedoch, die nicht über diese Versicherung verfügen und in einem hochwassergefährdeten Gebiet leben, müssen erheblich höhere Beiträge entrichten, wenn es ihnen überhaupt möglich ist, eine Versicherung gegen Hochwasserschäden abzuschließen und somit eine Risikovorsorge zu treffen (ST7: 74). Gesprächspartner aus Sachsen monieren diesbezüglich, dass die Kosten für eine Elementarschadensversicherung von den Bürgern größtenteils nicht (mehr) aufgebracht werden könnten (SN7: 24).

In diesem Kontext tritt die Bedeutung von staatlichen Förderprogrammen in den Vordergrund. Die durch das Hochwasser entstandenen finanziellen Schäden konnten hierüber recht gut ausgeglichen werden (ST6: 52–56; BY1: 202). So bestand in allen untersuchten Gemeinden für be-

troffene Bürger die Möglichkeit, zunächst über Soforthilfen, später über die sogenannten Aufbauhilfeprogramme staatliche Fördergelder zum Wiederaufbau zu beantragen. Neben der sehr wichtigen Funktion, betroffene – und nicht selten in finanzielle Not geratene – Haushalte zu entlasten, weisen derartige öffentliche Hilfsprogramme zudem ein beachtliches Potenzial auf, über finanzielle Anreize die private Hochwasservorsorge in der Bevölkerung zu stärken.

Im Hinblick auf die Förderung der baulichen Eigenvorsorge ist das Aufbauprogramm in Sachsen besonders hervorzuheben. Über entsprechende Förderrichtlinien verfolgt man hier das Ziel, den nachhaltigen Wiederaufbau und die Eigenvorsorge der Bürger für künftige Hochwasserereignisse zu stärken. Die Interviewpartner merken jedoch an, dass die Förderrichtlinien der Sächsischen Aufbaubank (SAB) sehr allgemein formuliert seien, sodass Bürger und auch zuständige Mitarbeiter häufig ratlos seien, welche Anträge förderfähig sind und wann finanzielle Zuschüsse bewilligt werden können (SN3: 20, 59; SN7: 61). Folglich verlängere sich auch die Bearbeitungszeit der Anträge, was sich wiederum nachteilig auf das oben formulierte Ziel auswirke, einen Beitrag zur baulichen Eigenvorsorge zu leisten. Im Gegenteil deutet sich in den Interviews an, dass die Bürger aufgrund der unklaren Förderrichtlinien und der damit verbundenen langen Wartezeiten vielmehr zu Maßnahmen verleitet würden, die keine reflektierte Auseinandersetzung mit Hochwassergefahren und Hochwasserrisiken erkennen lassen (SN3: 38). Auch in Bayern sind im Zuge der Schadensregulierung nach der Flut 2013 keine klaren Anreize zur privaten Vorsorge gesetzt worden: So wurde etwa im Rahmen der Soforthilfen die Versicherbarkeit berücksichtigt und finanziell honoriert; im Rahmen der späteren Aufbauprogramme spielte die Versicherbarkeit jedoch keine Rolle mehr (BY3: 162), sodass Versicherten und Nicht-Versicherten letztlich die gleichen Mittel gewährt wurden. Es muss somit abschließend konstatiert werden, dass potenzielle Steuerungsmechanismen von der Politik nicht konsequent verfolgt wurden.

4.2.2 Zentrale Ergebnisse der Repräsentativerhebung

Die Auswertung der repräsentativen Bevölkerungsbefragung zeigt, dass die Aktivitäten im Bereich privater baulicher Vorsorgemaßnahmen in Deutschland nur schwach ausgeprägt sind. Lediglich 27,8 Prozent der befragten Immobilienbesitzer geben an, bauliche Maßnahmen zum Schutz vor extremen Unwettern oder Überschwemmungen an ihrem Immobilien-

4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz

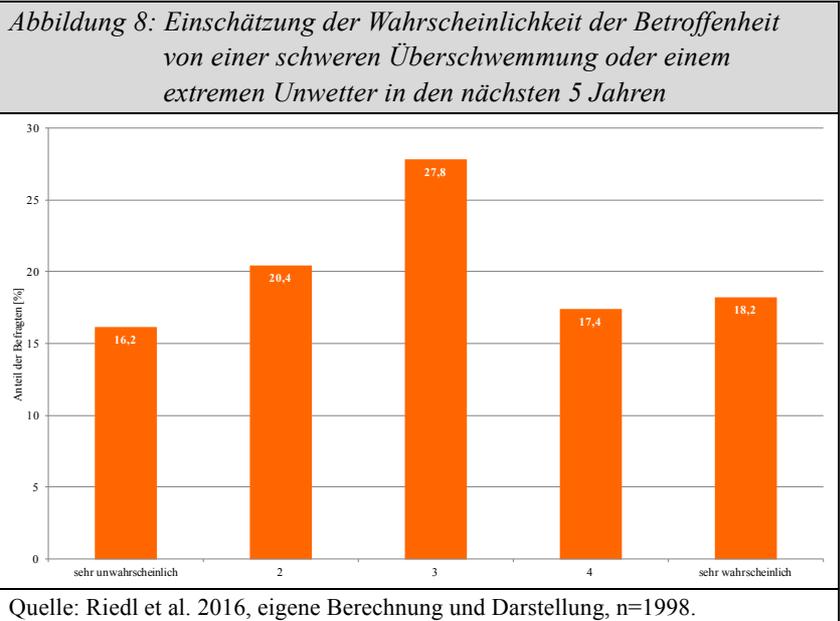
eigentum getroffen zu haben. Personen, die zur Miete wohnen, geben nur zu 11 Prozent an, dass bereits bauliche Schutzmaßnahmen in dem angemieteten Haus oder der Wohnung, durchgeführt wurden.

Da diese Daten eine zurückhaltende Grundstimmung hinsichtlich baulicher Vorsorge andeuten, überrascht die relativ große generelle Bereitschaft der Immobilienbesitzer, in Schutzmaßnahmen an ihrem Eigentum zu investieren. Über 60 Prozent der befragten Immobilienbesitzer können sich dies zumindest »vorstellen«. Aber wodurch kommt diese relativ große Diskrepanz zwischen tatsächlich durchgeführten Maßnahmen und einer grundsätzlichen Bereitschaft zustande bzw. welche Faktoren spielen hierbei eine Rolle.

Die weitgehend anerkannte Motivationshypothese von Gerrard et al. (1996) geht von der Annahme aus, dass Personen Vorsorgemaßnahmen zu dem Zweck treffen, ihr subjektiv wahrgenommenes Schadensrisiko zu minimieren. Je stärker demnach diese subjektive Wahrnehmung des Risikos ist, umso größer ist auch die Bereitschaft, präventiv Maßnahmen zur Schadensminderung zu treffen (Weinstein et al. 1998: 480; Terpstra et al. 2009: 1141). Die Bevölkerungsumfrage erhob daher die subjektive Einschätzung der Wahrscheinlichkeit, persönlich von einem Schadensereignis betroffen zu sein. Die Befragten wurden darum gebeten, auf einer 5-stufigen Skala von 1 (»sehr unwahrscheinlich«) bis 5 (»sehr wahrscheinlich«) anzugeben, wie hoch sie die Wahrscheinlichkeit einschätzen, in den nächsten fünf Jahren von extremen Unwettern oder schweren Überschwemmungen betroffen zu sein. Der folgende Satz ergänzte diese Frage, um eine einheitliche Vorstellung von diesen Wetterphänomenen zu befördern: »Darunter verstehen wir auch starken Hagel und orkanartige Stürme.« Die Frage stand zudem am Anfang des Fragebogens. Dies sollte sicherstellen, dass die befragten Personen in ihrem Antwortverhalten nicht durch vorangegangene Fragen zu Unwettern und Katastrophen beeinflusst werden.

Auffallend ist, dass sich bei mehr als einem Viertel der Befragten keine klare Tendenz in ihrer Risikowahrnehmung erkennen lässt, wobei sich die Verteilung an den beiden Polen recht ausgeglichen darstellt (Abbildung 8). So halten es 35,6 Prozent der Befragten für wahrscheinlich bzw. sehr wahrscheinlich und 36,6 Prozent für nicht wahrscheinlich bzw. sehr unwahrscheinlich, zukünftig Erfahrungen mit extremen Unwettern oder Überschwemmungen zu machen. Die Vermutung ist begründet, dass sich in die Mittelkategorie vor allem Personen einordnen, die bezogen auf den Inhalt der Frage vergleichsweise uninformiert sind oder keine klare Position zu dem Thema einnehmen und demnach besonders empfänglich für In-

formationsangebote zu Gefahren und Risiken von Naturereignissen sind (Sturgis et al. 2014).



Vor dem Hintergrund der oben angeführten Motivationshypothese liegt somit die Vermutung nahe, dass sich gezielte Maßnahmen zur Steigerung des Risikobewusstseins der Bevölkerung insgesamt positiv auf die Umsetzung privater Vorsorge auswirken werden. Für eine solche Annahme spricht ebenfalls die Tatsache, dass 88,5 Prozent der befragten Immobilienbesitzer, die bislang keine vorbeugenden Schutzmaßnahmen getroffen haben, hierzu auch keine Notwendigkeit sehen, obwohl insgesamt knapp 39,5 Prozent dieser Personen seit dem Jahr 2000 von einem extremen Unwetter oder einer Überschwemmung betroffen waren. Denn es ist angesichts dieses hohen Prozentsatzes zu bezweifeln, dass die subjektive Wahrnehmung des Risikos in allen Fällen mit den tatsächlichen Gefahren und Risiken, die von Unwettern und Überschwemmungen ausgehen können, in Einklang zu bringen ist.

Die inferenzstatistische Auswertung bestätigt den Einfluss der Risikowahrnehmung auf die private Vorsorge. So konnte auf Basis der erhobenen Daten ein höchst signifikanter Zusammenhang zwischen beiden Variablen festgestellt werden (Cramérs $V = .217^{***}$). Der angegebene Wert bezieht sich jedoch auf die Angaben von Immobilienbesitzern zu getroffene-

4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz

nen baulichen Schutzvorkehrungen an ihrem Eigentum. Bei den Mietern lässt sich lediglich ein schwacher signifikanter Zusammenhang feststellen (Cramérs $V = .120^*$). Die Belastbarkeit der Ergebnisse bei der Überprüfung bivariater Zusammenhänge zur privaten Bauvorsorge bei den Mietern ist somit fraglich, wie auch die folgenden Überlegungen deutlich machen.

Zunächst ist zweifelhaft, ob Mieter die Frage nach durchgeführten Maßnahmen in jedem Fall zuverlässig beantworten können. Dagegen spricht, dass über 16 Prozent der befragten Mieter diese Frage nicht beantwortet haben. Überdies ist aus formalrechtlicher Sicht ausschließlich der Vermieter für bauliche Maßnahmen verantwortlich. Von Mietern sind derartige Investitionen in der Regel nicht zu erwarten oder zumindest sehr unüblich. Zudem kann angenommen werden, dass in den meisten Fällen, in denen bauliche Schutzvorkehrungen getroffen wurden, die grundsätzliche Handlungsmotivation von den Immobilienbesitzern ausging. So ist im Sinne der Instandhaltung grundsätzlich der Vermieter für die Beseitigung von Schäden zuständig (§ 535 BGB), weshalb der Schluss nahe liegt, dass er ein gesteigertes Interesse daran haben wird, vorbeugende bauliche Maßnahmen zu treffen, um zukünftige Schäden durch Überschwemmungen und schwere Unwetter möglichst gering zu halten. Für diese Annahme spricht auch, dass zwischen dem Immobilienbesitz und der Bereitschaft, sich über Schutzmaßnahmen zu informieren, ein höchst signifikanter Zusammenhang besteht. Immobilienbesitzer zeigen nachweislich eine größere Bereitschaft, sich über Schutzmaßnahmen zu informieren, als die Gruppe der befragten Mieter ($\Phi = .325^{***}$). Die folgenden Analysen fokussieren daher auf bauliche Vorsorgemaßnahmen an eigenem Immobilienbesitz.

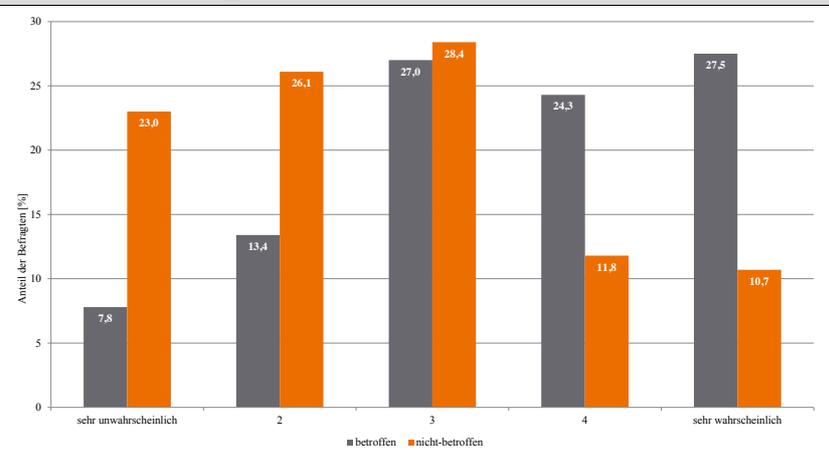
Wie bereits die Erkenntnisse der qualitativen Studie in Bezug auf Hochwasser nahelegen, weisen auch die quantitativen Ergebnisse darauf hin, dass neben dem Risikobewusstsein weitere Faktoren die Bereitschaft zur privaten baulichen Vorsorge beeinflussen. Ein wichtiger Faktor ist die persönliche Betroffenheit. Die Auswertung zeigt, dass zwischen der Durchführung privater Vorsorgemaßnahmen und der Betroffenheit von einem Schadensereignis ein höchst signifikanter Zusammenhang besteht ($\Phi = .182^{***}$). 36,3 Prozent der Betroffenen gaben an, bereits bauliche Maßnahmen zum Schutz vor extremen Unwettern oder Überschwemmungen durchgeführt zu haben, wohingegen dies bei lediglich einem Fünftel der Nicht-Betroffenen der Fall ist.

Auf den ersten Blick mag dieser Zusammenhang zwischen Betroffenheit und privater baulicher Vorsorge zwar trivial erscheinen. So ist es nur

4 Risikokommunikation

allzu nachvollziehbar, dass Personen, die beispielsweise von einer schweren Überschwemmung betroffen waren, Maßnahmen ergreifen werden, um zukünftig besser geschützt zu sein, sollte sich ein derartiges Ereignis wiederholen. Die weiter gehenden Analysen stärken jedoch den Standpunkt, dass von einem unmittelbaren Zusammenhang nicht ohne Weiteres ausgegangen werden kann, sondern dass die private Vorsorge durch das Zusammenwirken unterschiedlicher Faktoren beeinflusst wird.

Abbildung 9: Einschätzung der Wahrscheinlichkeit der Betroffenheit in den nächsten 5 Jahren in Abhängigkeit zu vorheriger Betroffenheit



Quelle: Riedl et al. 2016, eigene Berechnung und Darstellung, n=1996.

Die Ergebnisse der quantitativen Auswertung weisen etwa darauf hin, dass Personen, die bereits von einem Schadensereignis betroffen waren, i.d.R. auch eine höhere Risikowahrnehmung aufweisen. Betrachtet man die entsprechende Verteilung der Antworten in Abbildung 9, wird dieser Zusammenhang offenkundig. Demnach halten es 51,8 Prozent der Befragten, die in den letzten 15 Jahren persönlich von einem Schadensereignis betroffen waren, für wahrscheinlich, nochmals eine derartige Erfahrung zu machen. Bei Personen, die in diesem Zeitraum nichts Entsprechendes erlebt haben, sinkt die Häufigkeit dieser Einschätzung um knapp 30 Prozentpunkte auf 22,5 Prozent ab.¹¹ Zwischen beiden Variablen konnte ein

¹¹ Diese Angaben entsprechen der Summe der Skalenwerte 4 und 5.

höchst signifikanter mittlerer Zusammenhang nachgewiesen werden ($\eta = .334^{***}$). Dabei ist es unerheblich, von welchem Schadensereignis die Befragten jeweils betroffen waren.

Welchem der beiden Faktoren hinsichtlich der Bereitschaft zur privaten Bauvorsorge letztlich eine größere Bedeutung zukommt, kann auf Basis der erhobenen Daten nicht abschließend beurteilt werden. In Anlehnung an Ergebnisse zahlreicher Studien liegt jedoch die Vermutung nahe, dass die Betroffenheit von einem Schadensereignis einen nennenswerten Effekt auf das jeweilige Risikobewusstsein hat, was sich schließlich in einer größeren individuellen Motivation zur baulichen Vorsorge niederschlägt (Wachinger et al. 2013; Kuhlicke et al. 2014; Grothmann/Reusswig 2006; Terpstra 2011). Somit kann von einem mittelbaren Einfluss der Betroffenheit auf die private Vorsorge gesprochen werden.

Darüber hinausgehende Analysen zeigen zudem, dass auch die Intensität der Betroffenheit einen gewissen Einfluss auf die Wahrnehmung des Risikos hat: Neben der bloßen Betroffenheit spielt es auch eine Rolle, ob ein Schaden entstanden ist oder nicht ($\eta = .115^{**}$). Dieser Befund deckt sich abermals mit Ergebnissen vorangegangener Studien. Die Tatsache, von einem Schadensereignis betroffen gewesen zu sein, verstärkt somit nicht zwingend die Risikowahrnehmung. So lässt sich zwar in vielen Studien ein starker Einfluss der persönlichen Betroffenheit nachweisen, Wachinger et al. machen jedoch auf ein sogenanntes ›Risikowahrnehmungsparadox‹ aufmerksam. In Fällen etwa, in denen die persönliche Betroffenheit nicht mit einem entstandenen Schaden einhergeht, könne sich dies unter Umständen sogar schwächend auf das Risikobewusstsein der Betroffenen auswirken, sofern diese davon ausgingen, auch zukünftige Ereignisse ohne Schäden zu überstehen (Wachinger et al. 2013: 1052).

Auch räumliche und zeitliche Aspekte der Betroffenheit wirken sich auf die Risikowahrnehmung aus. Hat sich das Schadensereignis etwa am aktuellen Wohnort ereignet, so legen die erhobenen Daten nahe, dass dadurch auch die Wahrnehmung des persönlichen Risikos der Betroffenen stärker wird ($\eta = .141^{***}$). Hier mag die Einschätzung der Befragten eine Rolle spielen, dass ein Schadensereignis ein zweites Mal nicht ausgeschlossen werden kann, wenn es lokal bereits einmal aufgetreten ist. So halten es 55,4 Prozent der befragten Personen, die an ihrem aktuellen Wohnort betroffen waren, eine erneute Betroffenheit für »eher wahrscheinlich«. Unter denjenigen, die nicht an ihrem aktuellen Wohnort betroffen waren, sind es hingegen 42 Prozent. Damit korrespondierend halten es lediglich 16,9 Prozent der an ihrem aktuellen Wohnort Betroffenen für unwahrscheinlich, dass ein derartiges Schadensereignis erneut eintritt.

Aber 32,9 Prozent derjenigen, die nicht am Wohnort betroffen waren, erachten ein erneutes Schadensereignis für unwahrscheinlich.¹² Speziell im Hinblick auf Gefahren durch Überschwemmungen zeigt sich überdies, dass ein höchst signifikanter Zusammenhang besteht zwischen dem Risikobewusstsein und dem Wohnort in einem überschwemmungsgefährdeten Gebiet ($\eta = .158^{***}$).

Neben diesem geografischen Aspekt ist auch der zeitliche Abstand zu einem Ereignis relevant, wie Befunde weiterer Studien nahelegen. So kommt beispielsweise eine jüngst veröffentlichte Studie des Deutschen Komitees Katastrophenvorsorge e.V. (DKKV) zu dem Schluss, dass der Einfluss der Betroffenheit auf die Risikowahrnehmung und Vorsorge bereits nach wenigen Jahren wieder abnimmt, wenn keine Anstrengungen unternommen werden, um einem kollektiven Vergessen entgegenzuwirken (Kienzler et al. 2015: 104). Deshalb wurden jene Befragten, die seit 2000 von einer schweren Überschwemmung oder einem extremen Unwetter betroffen waren, auch nach dem Jahr des Schadensereignisses gefragt. Aus dieser Angabe wurde der zeitliche Abstand zur Befragung in Jahren gebildet und die Korrelation mit der oben angeführten Variable zur Risikowahrnehmung berechnet. Die Ergebnisse bestätigen einen auf dem Niveau $p < 0,001$ statistisch signifikanten gegenläufigen Zusammenhang zwischen den getesteten Variablen. Der geringe Wert von $\rho = -.197^{***}$ deutet jedoch auf eine als gering einzustufende Korrelation hin.

Den vorangegangenen Ausführungen entsprechend ist davon auszugehen, dass sich der Faktor Betroffenheit indirekt auf die Bereitschaft zur privaten Vorsorge auswirkt, da er zu einer Steigerung des Risikobewusstseins der Betroffenen beiträgt. Die inferenzstatistischen Analysen lassen aber ebenso erkennen, dass die persönliche Betroffenheit eine Auseinandersetzung mit den Maßnahmen fördert, die ergriffen werden können, um sich besser vor zukünftigen Ereignissen zu schützen. Zwischen den beiden Variablen konnte ein höchst signifikanter Zusammenhang festgestellt werden ($\Phi = .193^{***}$).¹³ Vor dem Hintergrund, dass das Wissen über Schutzmöglichkeiten einen höchst signifikanten Einfluss auf die Durch-

12 Die Anteile der Skalenwerte 1 und 2 sowie der von 4 und 5 wurden wiederum zusammengefasst.

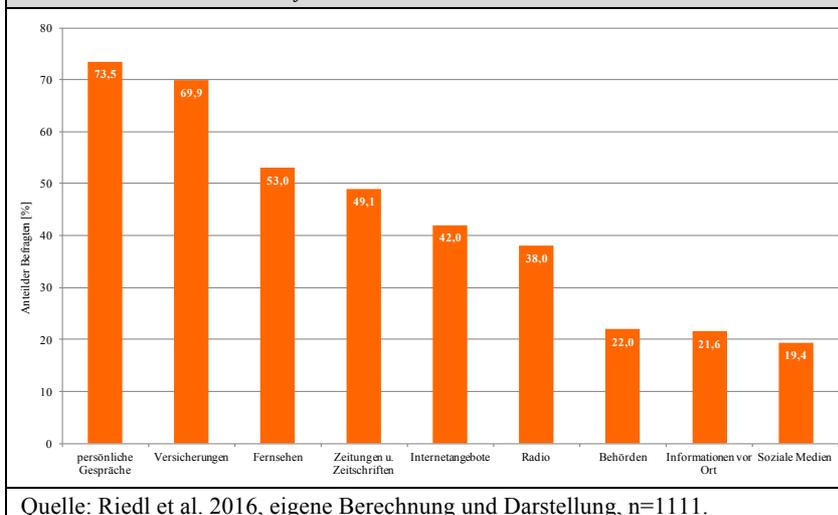
13 Ein solcher besteht zwar auch zwischen dem Risikobewusstsein und dem Wissen über Schutzmöglichkeiten. Die Stärke dieses Zusammenhangs fällt mit Cramérs $V = .131^{***}$ jedoch etwas geringer aus, weshalb die Vermutung naheliegt, dass es in erster Linie die Betroffenheit ist, welche die Bereitschaft steigert, sich über Schutzmöglichkeiten zu informieren.

4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz

führung von entsprechenden Maßnahmen hat ($\Phi = .250^{***}$), kann somit auch in diesem Kontext von einem mittelbaren Einfluss der Betroffenheit auf die private bauliche Vorsorge gesprochen werden.

Um das Informationsverhalten näher untersuchen zu können, wurden jene Befragten, die sich bereits über Möglichkeiten informiert hatten, wie sie sich und/oder ihr Eigentum vor Unwettern oder Überschwemmungen schützen können, gebeten, anzugeben, auf welche der in Abbildung 10 dargestellten Informationswege sie dabei zurückgegriffen haben. Wie schon in Kapitel 3.2 ist ein deutlicher Einfluss des Alters wahrzunehmen. So steigt die Nutzung der klassischen Medien Radio (Cramérs $V = .250^{***}$), Zeitungen und Zeitschriften (Cramérs $V = .206^{***}$) sowie Fernsehen (Cramérs $V = .140^{***}$) mit höherem Alter kontinuierlich an, während die Nutzung des Internets (Cramérs $V = .340^{***}$) und Sozialer Medien (Cramérs $V = .227^{***}$) mit steigendem Alter signifikant abnimmt. Im Falle persönlicher Gespräche und Versicherungen zeigen sich jedoch keine signifikanten Zusammenhänge mit dem Alter der Befragten.

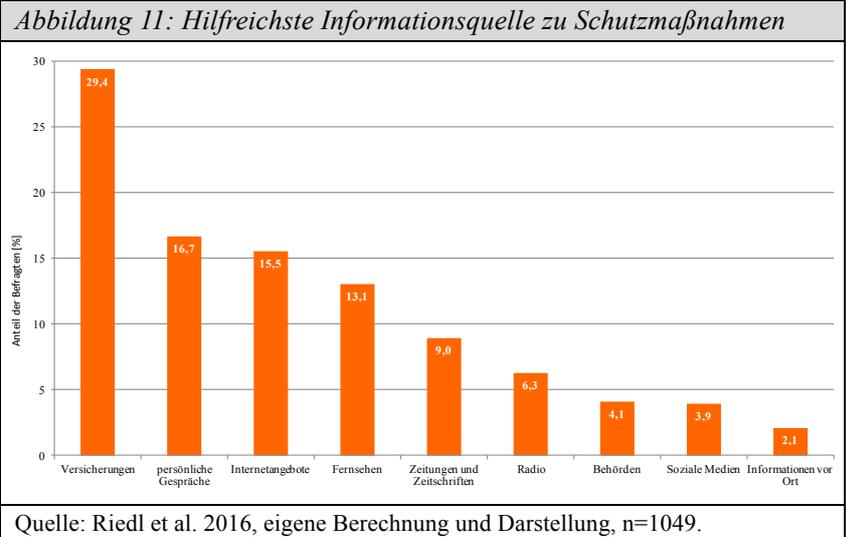
Abbildung 10: Genutzte Informationsmöglichkeiten zu Schutzmaßnahmen



Wie schon bezüglich des Informationsverhaltens in der akuten Krisensituation wurde ergänzend die hilfreichste Informationsquelle abgefragt (Abbildung 11). Auffallend ist, dass 29,4 Prozent aller Befragten Versicherungen als hilfreichste Informationsquelle nannten. Mit deutlichem Abstand folgen persönliche Gespräche mit 16,7 Prozent und das Internet mit

4 Risikokommunikation

15,5 Prozent. Erst darauf folgen die klassischen Medien, wobei hier dem Fernsehen eine größere Bedeutung zukommt als Printmedien und dem Radio. Am Ende rangieren mit sehr geringen Anteilswerten Behörden (4,1 Prozent), Soziale Medien (3,9 Prozent) und Informationsveranstaltungen vor Ort (2,1 Prozent).



Die häufige Nennung der Versicherungen ist wohl v. a. darauf zurückzuführen, dass ein Großteil der Befragten – relativ unabhängig vom Alter – die Informationssuche nach Schutzmöglichkeiten vorrangig mit Fragen zum Versicherungsschutz verbindet. Der Einfluss des Alters macht sich jedoch bei den übrigen Kategorien bemerkbar (Cramérs $V = .209^{***}$).¹⁴ Wie in Abbildung 12 aufgeführt ist, werden die klassischen Medien eher von Befragten über 50 Jahren als hilfreiche Quelle eingestuft, während persönliche Gespräche und Internetangebote eher für Befragte unter 50 Jahren von Bedeutung sind.

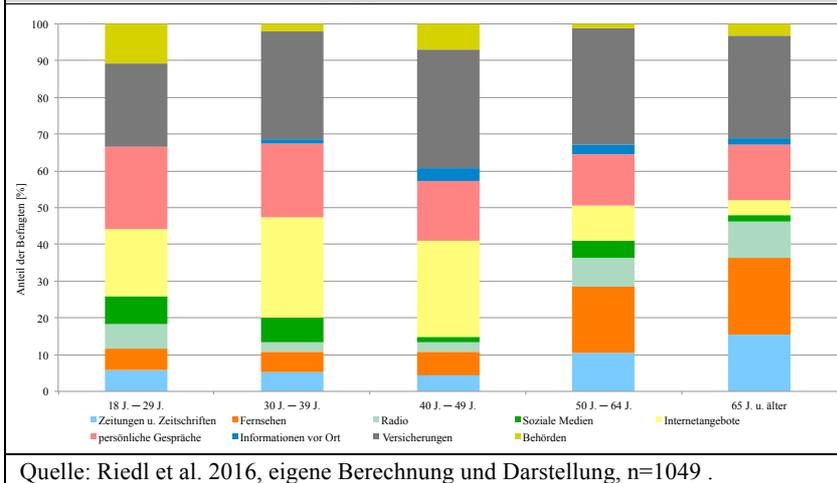
Die Rolle persönlicher Gespräche bei der Informationssuche wurde bereits in Kapitel 3.2 im Zusammenhang mit genutzten Informationsquellen

¹⁴ Aufgrund der insgesamt geringen Fallzahlen sind die Antwortkategorien ›Behörden‹, ›Soziale Medien‹ und ›Informationsveranstaltungen vor Ort‹ mit Blick auf die Altersverteilung kaum aussagekräftig. Jeweils zwei Zeilen haben eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5.

4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz

in der Krisensituation hervorgehoben. Wie dort bereits beschrieben, mag auch bei der Suche nach verlässlichen Informationen zu Schutzmöglichkeiten bei Unwettern oder Überschwemmungen die Vertrauenswürdigkeit der Informationsquelle bei der Beurteilung ihrer Nützlichkeit ein zentraler Faktor sein. Es fällt zudem auf, dass dem Radio hier keine große Bedeutung zukommt, jedoch die Nutzung von Internetangeboten bedeutsamer ist als in der akuten Krisensituation. In beiden Phasen suchen Interessenten zu unterschiedlichen Zwecken nach Informationen, was diese Abweichungen im Antwortverhalten erklärt. Sucht man nach Schutzmöglichkeiten, steht eindeutig die aktive Informationssuche im Vordergrund, wohingegen das Radio als passives Medium auch in einer Krisensituation verlässliche und aktuelle Informationen über die Lage bereitzustellen vermag.

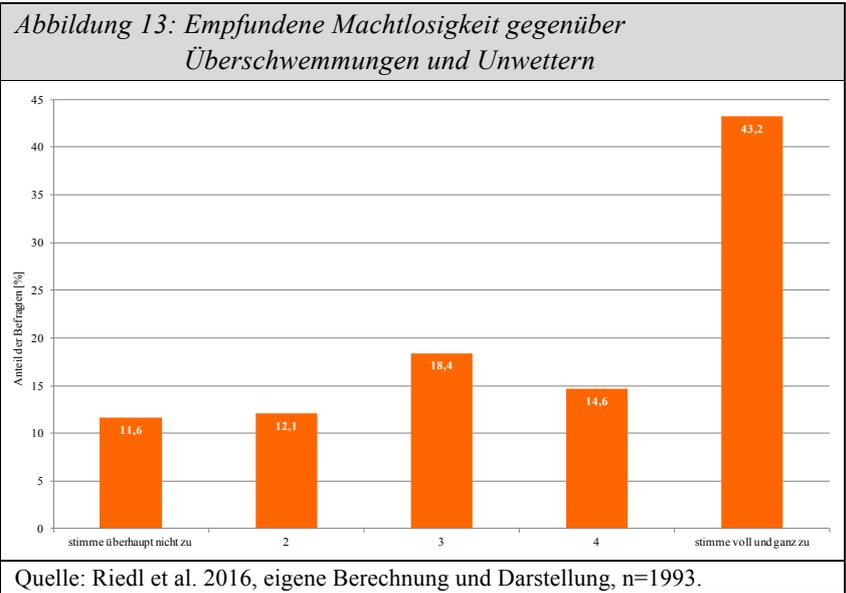
Abbildung 12: Hilfreichste Informationsquelle zu Schutzmaßnahmen nach Altersgruppen



Ein dritter wichtiger Faktor, der die Bereitschaft zur privaten Eigenvorsorge beeinflusst, ist die sogenannte Selbstwirksamkeitserwartung. Das Konzept der Selbstwirksamkeitserwartung thematisiert das Vertrauen in die Effektivität des eigenen Handelns. Im Zusammenhang dieser Studie geht es also um die subjektive Beurteilung des Nutzens bzw. der Wirksamkeit eigener Handlungen, Entscheidungen und Kompetenzen mit Blick auf die Reduzierung des möglichen Schadensmaßes (u. a. Bubeck et al. 2012; Kuhlicke et al. 2014).

4 Risikokommunikation

Wie Abbildung 13 zu entnehmen ist, stimmt eine Mehrheit der Befragten (57,8 Prozent) der Aussage zu, dass der einzelne Bürger gegenüber Unwettern und Überschwemmungen machtlos ist. Lediglich 23,8 Prozent der Befragten widersprechen dieser Aussage. Überdies gibt es mit 18,4 Prozent eine verhältnismäßig große Gruppe, die sich in die mittlere Kategorie einordnet und daher als unentschlossen charakterisiert werden kann.



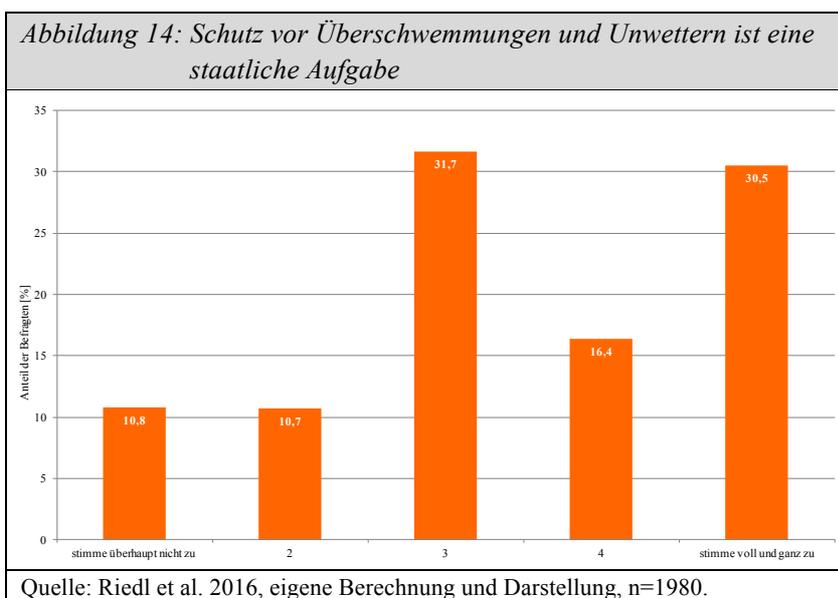
Auch wenn die inferenzstatistischen Analysen hierzu keine signifikanten Ergebnisse liefern, kann diese offenkundig wahrgenommene Machtlosigkeit gegenüber derartigen Naturereignissen als wesentlicher Hemmschuh privater Vorsorge interpretiert werden. Kienzler et al. machen in der oben angeführten DKKV-Studie darauf aufmerksam, dass es zur Förderung privater Eigenvorsorge zunächst wichtig sei, Bürger über potenzielle Gefährdungen zu informieren, aber gleichzeitig auch über geeignete Möglichkeiten aufzuklären, wie man sich vor diesen Gefahren schützen kann (Kienzler et al. 2015: 106). Für den Ausbau privater Eigenvorsorge könnte es somit förderlich sein, im Rahmen von spezifischen Aufklärungskampagnen neben den vorhandenen Möglichkeiten zur Eigenvorsorge v. a. auch die Wirksamkeit solcher Maßnahmen deutlich herauszustellen.

Dafür spricht schließlich auch der bereits thematisierte Einfluss des Wissens über mögliche Schutzvorkehrungen auf die Durchführung baulicher Vorsorgemaßnahmen. Ähnlich stärkt auch die Suche nach geeigneten

4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz

Schutzmöglichkeiten das Vertrauen in die Wirksamkeit individueller Maßnahmen. Dies wiederum entkräftet die Überzeugung, als Einzelner nichts ausrichten zu können.

Ferner sollte das Verantwortungsbewusstsein des Einzelnen in diesem Bereich gestärkt werden. Abbildung 14 zeigt, dass beinahe die Hälfte der Befragten (46,9 Prozent) den Schutz vor Unwettern oder Überschwemmungen als eine staatliche Aufgabe begreift.¹⁵ Innerhalb der Bevölkerung besteht also eine deutliche Tendenz zur Delegation an staatliche Akteure, was die Verantwortung anbelangt, Vorsorge für Unwetter oder Überschwemmungen zu treffen. Diese Beobachtung wird nochmals dadurch unterstrichen, dass 48,7 Prozent der Befragten sogar bereit wären, höhere finanzielle Abgaben zu entrichten, um dadurch besser vor extremen Unwettern und Überschwemmungen geschützt zu sein.



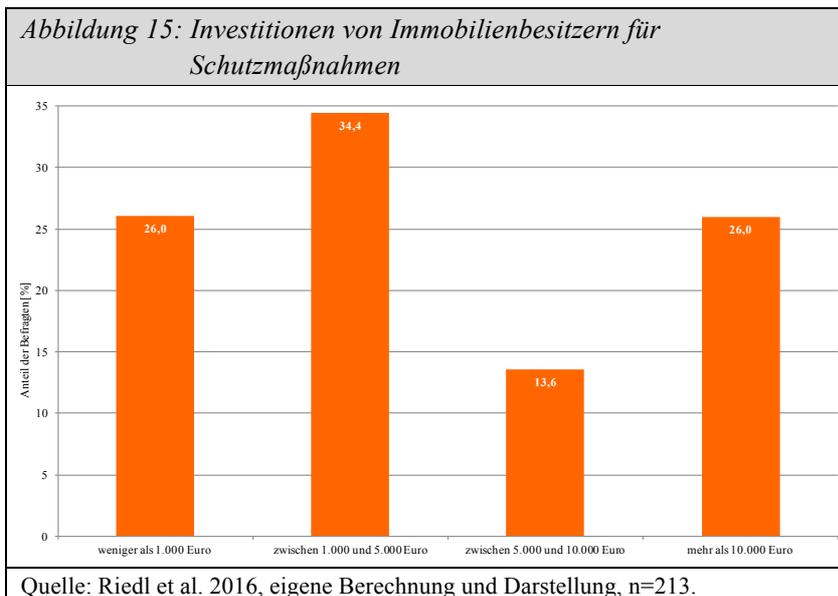
Da die Befragten insbesondere die Kommunen in der Verantwortung sehen, erscheint es sinnvoll, gerade auf kommunaler Verwaltungsebene Initiativen ins Leben zu rufen (Ziebs/Jacobs 2015), die zum einen darauf fokussieren, der Öffentlichkeit Wege und Möglichkeiten aufzuzeigen, wie

¹⁵ Diese Zahl entspricht der Summe der Skalenwerte von 4 und 5.

4 Risikokommunikation

man sich als Privatperson selbst wirksam vor Naturkatastrophen schützen kann. Zum anderen sollten diese Initiativen aber eben auch zum Ziel haben, an die Verantwortung jedes Einzelnen zu appellieren und deutlich zu machen, dass Maßnahmen zum Schutz vor Naturkatastrophen nicht ausschließlich von den Kommunen bzw. staatlichen Akteuren getragen werden können, sondern die Mitwirkung der Bürger zwingend vonnöten ist, um mögliche Schäden nach extremen Wetterereignissen so gering wie möglich zu halten.

Ebenso sind in diesem Zusammenhang finanzielle Anreize hilfreich, um die private Eigenvorsorge voranzutreiben. Bereits die oben diskutierten Ergebnisse der qualitativen Studie haben offengelegt, dass die finanziellen Mittel eines Haushaltes eine zentrale Rolle für die private Eigenvorsorge spielen. Die quantitative Auswertung verstärkt diesen Eindruck. So zeigen die Ergebnisse, dass private Maßnahmen nicht selten erhebliche Kosten verursachen. In Abbildung 15 sind die Angaben der Befragten zu den angefallenen Kosten für die Umsetzung privater Schutzmaßnahmen an ihrem Eigentum aufgeführt.



26 Prozent der Befragten geben die Kosten mit weniger als 1000 Euro an. Es dürfte sich dabei folglich um einfache bauliche Schutzmaßnahmen handeln, wie sie bereits in den qualitativen Interviews angeführt wurden.

4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz

Auffallend ist jedoch, dass eine ebenso große Gruppe angibt, mehr als 10.000 Euro investiert zu haben. Insgesamt haben damit beinahe 40 Prozent der Befragten mehr als 5000 Euro für bauliche Schutzmaßnahmen ausgegeben. 34,4 Prozent der Befragten hatten Kosten in Höhe zwischen 1.000 und 5.000 Euro zu tragen.

Dementsprechend besteht auch ein höchst signifikanter Zusammenhang zwischen der erhobenen Höhe des Nettoeinkommens und der grundsätzlichen Bereitschaft von Immobilienbesitzern, die bislang noch nichts in die bauliche Vorsorge investiert haben, zukünftig zu investieren (Cramérs $V = .300^{***}$).

5 Fazit und Handlungsempfehlungen

Mit einem Fokus auf der Risikokommunikation zwischen Behörden und Bürgern zum Baulichen Bevölkerungsschutz war es das Ziel dieses Forschungsprojektes, empirische Erkenntnisse bereitzustellen, die zu einer Optimierung staatlicher Kommunikationsstrategien in diesem Bereich beitragen können.

Berücksichtigt wurde auch die Phase der Krisenkommunikation, welche insbesondere im Rahmen der qualitativen Fallstudien einen zentralen Stellenwert einnahm. Aufgrund der Tatsache, dass sich Krisen- und Risikokommunikation gegenseitig bedingen (Beck et al. 2011: 24), ermöglicht dieses Vorgehen ein umfassenderes Bild hinsichtlich der Voraussetzungen und Herausforderungen staatlicher Risikokommunikation zu zeichnen. Denn es ist von wesentlicher Bedeutung, dass im Rahmen eines möglichst integrativen Risikokommunikationsprozesses Erfahrungen unterschiedlicher Akteursgruppen aus der akuten Krisensituation berücksichtigt werden, um im Falle zukünftiger Katastrophen etwaigen Problemen und Fehlentwicklungen vorbeugen zu können.

Die Auswertung der qualitativen Fallstudien offenbart Defizite in der Informationspolitik während der akuten Hochwasserkatastrophe 2013, die in Kombination mit einem lediglich gering ausgeprägten Risikobewusstsein bei den verantwortlichen Akteuren und Betroffenen dazu beigetragen haben, dass Schäden entstanden sind, die sich als vermeidbar erwiesen. Zudem wurden deutliche Probleme bei der Einbindung freiwilliger Helfer und der Verwendung Sozialer Medien im Rahmen des Krisenmanagements offenkundig, die eine neue Herausforderung für Behörden und professionelle Helfer darstellen (hierzu auch Peperhove 2015; Martini et al. 2015). Ergänzend zu den qualitativen Befunden ergab die Auswertung der Repräsentativerhebung, dass Soziale Medien in der Krise zwar von einem Drittel der Befragten genutzt wurden, diese aus Sicht der Betroffenen hinsichtlich ihrer Eignung als Informationsquelle im Verhältnis zu den klassischen Medien bislang jedoch (noch) von untergeordneter Bedeutung sind. Die Feststellung, dass es insbesondere die jüngeren Altersgruppen sind, die sich in Krisensituationen über Soziale Medien austauschen, lässt zumindest auf lange Sicht erwarten, dass diese Form der Kommunikation relevanter werden wird. Hierauf müssen sich die Behörden und sonstige verantwortliche Akteure zukünftig einstellen.

5 Fazit und Handlungsempfehlungen

Der eher negative Eindruck, den die Krisenbewältigung durch staatliche Stellen gerade auch bei den Experten hinterließ (Kapitel 3.1), konnte auf Basis der Repräsentativerhebung nicht bestätigt werden. Hingegen zeigte die Auswertung eine hohe Zufriedenheit der Betroffenen mit dem Krisenmanagement im Allgemeinen und mit den zentralen Akteuren, wie Feuerwehren, THW, Bundeswehr und Wohlfahrtsverbänden im Speziellen. Bezogen auf das Krisenmanagement zeigte die qualitative Erhebung überdies, dass sich die Einbindung zivilgesellschaftlicher Kräfte nicht nur bei der Bewältigung der akuten Krise bewährt hat, sondern dass eine enge Kooperation mit den Bürgern während der Krise auch längerfristig zur Verbesserung der grundsätzlichen Dialogfähigkeit zwischen Bürgern und Staat beitragen kann (hierzu auch Klein et al. 2015).

Im Hinblick auf die private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz legten die repräsentativen Daten offen, dass in der Bevölkerung eine grundsätzliche Bereitschaft existiert, in Schutzmaßnahmen am Eigentum zu investieren. Auffallend war jedoch, dass bislang nur wenige Immobilienbesitzer tatsächlich entsprechende Maßnahmen durchgeführt haben. In beiden Erhebungen konnten zentrale Faktoren identifiziert werden, die zusammen die Bereitschaft, eigenvorsorglich bauliche Schutzmaßnahmen zu treffen, wesentlich beeinflussen:

Ausschlaggebend ist zunächst a) die Betroffenheit von einem Schadensereignis, die in Kombination mit der Ausbildung eines b) adäquaten Risikobewusstseins einen erheblichen Einfluss auf die Bereitschaft zu privater Vorsorge hat. Jedoch bleibt es auch eine Frage c) der finanziellen Ressourcen, ob und in welchem Ausmaß bauliche Schutzmaßnahmen durchgeführt werden (können). In Übereinstimmung mit Ergebnissen weiterer Studien zeigte die quantitative Erhebung ergänzend hierzu, dass d) die Selbstwirksamkeitserwartung ebenfalls einen entscheidenden Einfluss auf die Bereitschaft zur Vorsorge ausübt.

Insgesamt können aus den gewonnenen empirischen Erkenntnissen dieser Studie folgende Empfehlungen für die staatliche Risikokommunikation abgeleitet werden:

- Initiativen und Kampagnen sollten die oben identifizierten Faktoren berücksichtigen und im Rahmen zielgruppenspezifischer Kommunikationsstrategien sicherstellen, dass Informationen über unterschiedliche Kanäle und mit geeigneten Partnern in die Bevölkerung hineingetragen werden. Es erscheint vielversprechend, dabei zivilgesellschaftliche Gruppierungen noch stärker in die Risikokommunikation einzubeziehen und als gesellschaftliche Multiplikatoren zu nutzen. Lokale Bürgerinitiativen, soziale Netzwerke freiwilliger Helfer, aber auch die

4.2 Private Vorsorge im Baulichen Bevölkerungsschutz

Versicherungswirtschaft oder Verbände der Immobilienwirtschaft könnten sich hier als geeignete Partner erweisen.

- Unabdingbar scheint es auch zu sein, die Verantwortung jedes Einzelnen stärker herauszustellen und der Tendenz zur Verantwortungsdelegation an Kommunen bzw. staatlichen Akteuren beim Thema Schutz vor extremen Naturkatastrophen entgegenzuwirken. Dabei muss deutlich kommuniziert werden, dass die Mitwirkung der Bürger zwingend vonnöten ist, um die Schäden nach extremen Wetterereignissen so gering wie möglich zu halten.
- Der Verweis auf die rechtlichen Verpflichtungen des Einzelnen genügt nicht (bspw. § 5 WHG). Zugleich sollten konkrete Maßnahmen benannt und deren Wirksamkeit herausgestellt werden. In diesem Kontext müssen auch finanzielle Anreize geschaffen werden, um die private Eigenvorsorge voranzutreiben und somit auch dem negativen Einfluss zu begegnen, den geringe finanzielle Mittel eines Haushaltes auf die private Eigenvorsorge haben.

Die Umsetzung der angeführten Empfehlungen stellt für die verantwortlichen Akteure sicherlich keine leicht zu lösende Aufgabe dar. Es ist jedoch eine Aufgabe, auf die sich staatliche Stellen und die Zivilgesellschaft gemeinsam einlassen müssen.

Anhang

A Übersicht der Studien

A.1 Qualitative Erhebung

Qualitative Erhebung		
Befragungsmethode	Leitfadengestützte Experteninterviews	
Befragungszeitraum	Juni und Juli 2014	
Ort der Befragungen	<ul style="list-style-type: none">• Bayern• Sachsen• Sachsen-Anhalt	
Größe der Gemeinden nach dem BIK, (Zehner-Systematik)	Bayern	Gemeinde 1: BIK-Kennzahl 5 Gemeinde 2: BIK-Kennzahl 1
	Sachsen	Gemeinde 1: BIK-Kennzahl 4 Gemeinde 2: BIK-Kennzahl 2
	Sachsen-Anhalt	Gemeinde 1: BIK-Kennzahl 4 Gemeinde 2: BIK-Kennzahl 3
Befragungsthemen	<ul style="list-style-type: none">• Informationswege und Risikobewusstsein• Digitale Krisenkommunikation• Koordination freiwilliger Helfer• Personelle und materielle Ressourcen• Beziehung zwischen Bürgern und Staat• Private Vorsorge	
Anzahl der geführten Interviews	32	

Anhang

A.2 Quantitative Erhebung

<i>Quantitative Erhebung</i>	
Befragungsmethode	Computergestützte Telefoninterviews
Befragungszeitraum	25.2.2015 bis 1.4.2015
Anzahl der befragten Haushalte	2007
Befragungsthemen	<ul style="list-style-type: none">• Persönliche Betroffenheit/Erfahrung mit Unwettern und Überschwemmungen• Informationsverhalten/Mediennutzung während einer akuten Krise und bei der Suche nach Präventionsmöglichkeiten• Partizipation in der Gemeinde• Wohnsituation• Private Vorsorgebereitschaft• Soziodemografie
Beauftragtes Umfrageinstitut	aproxima Gesellschaft für Markt- und Sozialforschung Weimar mbH

B Interviewliste geordnet nach Ländern

Bayern	
BY1	Stadtrat
BY2	Verwaltungsmitarbeiter
BY3	Verwaltungsmitarbeiter
BY4	Bürger
BY5	Mitarbeiter im Wohlfahrtsverband
BY6	Bürger
BY7	Bürger
BY8	Bürgermeister
BY9	Verwaltungsmitarbeiter
BY10	Freiwillige Feuerwehr (Kommandant)
BY11	Bürger
Sachsen-Anhalt	
ST1	Stadtrat
ST2	Verwaltungsmitarbeiter
ST3	Verwaltungsmitarbeiter
ST4	Bürger
ST5	Bürger
ST6	Bürger
ST7	Bürgermeister
ST8	Verwaltungsmitarbeiter
ST9	Verwaltungsmitarbeiter
ST10	Bürger
ST11	Bürger
Sachsen	
SN1	Bürgermeister
SN2	Bürger
SN3	Mitarbeiter im Wohlfahrtsverband
SN4	Oberbürgermeister
SN5	Kommunalpolitiker
SN6	Verwaltungsmitarbeiter
SN7	Mitarbeiter einer gemeinnützigen Einrichtungen
SN8	Bürger

C Interviewleitfaden

C.1 Aufgaben und Zuständigkeiten

Einstiegsfragen:

- Worin besteht Ihre Aufgabe im Hochwasserschutz? (Subjektive Sichtweisen)
- Welche Stelle/Funktion/Position haben Sie in der Organisation inne?

Nachfragen/Detailfragen:

- Wie lange sind Sie bereits im Bereich Hochwasserschutz tätig? Welche Veränderungen haben Sie in dieser Zeit festgestellt?
- EU-Richtlinie: Welche Aufgabe haben Sie hinsichtlich des Hochwasserrisikomanagements bzw. der Umsetzung der HWRM-RL? (Veränderungen in den Arbeitsabläufen, Anpassungen, Bewertung, Nützlichkeit)
- Wie würden Sie den Stand Ihrer Organisation bezeichnen? Haben Sie es eher leicht Ihre Anliegen durchzusetzen oder kämpfen Sie vielmehr gegen Windmühlen?
- Hinführung zu Problemen im Hochwasserrisikomanagement: Mit welchen Problemen sehen Sie sich während Ihrer täglichen Arbeit konfrontiert?

C.2 Kooperation und Abstimmung zwischen Akteursgruppen

Einstiegsfragen:

- Wie verläuft aus Ihrer Sicht die Kommunikation mit anderen beteiligten Akteuren?
- Mit wem sind Sie im besonders engen Austausch?
- Welche Rolle spielen für Sie informelle/persönliche Kontakte (innerhalb der Organisation, aber v. a. auch nach außen hin)?
- Wie ist das Verhältnis zwischen dem »kleinen Dienstweg« und der formalen hierarchischen Struktur?

Nachfragen/Detailfragen:

- Welche Erfahrungen haben Sie während und nach dem Hochwasser im Juni 2013 gemacht?

Anhang

- Woran liegt es Ihrer Ansicht nach, wenn die Kommunikation zwischen den verschiedenen Akteuren im Hochwasserrisikomanagement nicht optimal verläuft? (Beispiele und Erfahrungen während des letzten Hochwassers und danach)
- Hatte das letztjährige Hochwasser Auswirkungen auf die bestehende Praxis und die Abläufe im Hochwasserrisikomanagement?
- Welche Maßnahmen sind ggf. geplant?
- Wie läuft die Kommunikation mit der Politik (Kreisebene/Landesebene) ab? Gibt Ihre Organisation auch eine Rückkopplung/Feedback an die Politik? Oder geschieht dies eher nach Aufforderung durch die Politik?

C.3 Beteiligung der Bevölkerung

Einstiegsfragen:

- Wie würden Sie ganz allgemein das Risikobewusstsein innerhalb der Bevölkerung (bzw. in der Gemeinde) im Hinblick auf Hochwassergefahren beurteilen? Wie steht es um die Bereitschaft zur baulichen Eigenvorsorge bei den Bürgern (in der Gemeinde)?

Nachfragen/Detailfragen:

- Gibt oder gab es denn schon Bemühungen, die Bürger einzubinden? (Beispiele, ggf. auch aus anderen Gemeinden)
- Existiert diesbezüglich aus Ihrer Sicht überhaupt ein Informations- und Partizipationsbedürfnis bei den Bürgern?
- Findet aus Ihrer Sicht ein Umdenken statt, vielleicht auch vor dem Hintergrund des extremen Hochwasserereignisses im Juni 2013, v. a. was den Baulichen Bevölkerungsschutz betrifft?
- Wie sieht es mit der Kooperationsbereitschaft der Bevölkerung vor, während und nach Hochwasserereignissen aus? Sehen Sie da Unterschiede?
- Kommunikationsinstrumente: Welche Instrumente werden zur Beteiligung der Bürger genutzt oder auch um Maßnahmen im Sinne des Baulichen Bevölkerungsschutzes voranzutreiben? (Beispiele erfragen wie Info-Veranstaltungen, Workshops, Weltcafé und Neue Medien)
- Welche Kommunikationskanäle nutzen Sie? Welche Rolle spielen die Sozialen bzw. Neuen Medien im Hochwasserrisikomanagement? Worin sehen Sie ggf. Chancen oder auch Grenzen (in Bezug auf unterschiedliche Medien)? Können Sie Beispielen nennen?

C.4 Verbesserungsvorschläge und Ausblick

Einstiegsfragen:

- Wo sehen Sie konkrete Möglichkeiten zur Verbesserung des Hochwasserrisikomanagements innerhalb Ihrer Organisation und in der Abstimmung mit anderen Organisationen? (Kommunikationsströme)
- Sind Ihrer Meinung nach strukturelle Veränderungen der Zuständigkeiten im Hochwasserschutz notwendig? Wenn ja, wie könnten diese aussehen?

D Codesystem mit Ankerbeispielen

Das folgende Themenschema ist die Basis für die Codierung der geführten Interviews. Die Codierung ist ein notwendiger Arbeitsschritt zur Analyse qualitativer Interviews. Die Codes wurden nach einer ersten Sichtung der transkribierten Interviews thematisch aus den Gesprächen abgeleitet und gemeinsam im Projektteam entwickelt.

Die Interviews wurden wörtlich transkribiert und nicht weiter sprachlich überarbeitet, um die Aussagen wortgetreu zu erhalten. Etwaige Fehler in den wiedergegebenen Zitaten, die beispielsweise auf eine falsche Wortwahl des Interviewten zurückzuführen sind, wurden bewusst nicht korrigiert.

Lob

Dieser Code wird vergeben, wenn der Interviewpartner Abläufe und die Praxis bzgl. Hochwasser positiv bewertet und Aussagen ausdrücklich mit einem Lob untermauert.

Ankerbeispiel:

»Wir machen einen runden Tisch, alle Wohlfahrtsverbände, die Kirchen, die Stadt an einen Tisch, und wir beraten, wer kümmert sich um wen und wer hängt irgendwo außerhalb der Netze, wer kann noch rein geholt werden. Und das läuft eigentlich sehr, sehr gut, dort hat sich auch diesmal wieder eine sehr gute Gesprächsatmosphäre raus gebildet, von überall her sind die Vertreter dabei, und so kommen also die Informationen auch der übergeordneten Träger immer ganz schnell in unsere Mitte, und von uns aus dann wieder zurück an diejenigen, also da haben wir eigentlich kein Problem.«

Anhang

Tadel

Dieser Code wird vergeben, wenn der Interviewpartner Abläufe und die Praxis bzgl. Hochwasser negativ bewertet und Aussagen mit Kritik bzw. Bedauern untermauert. Hierzu gehören auch Beschreibungen von aktuellen und zukünftigen Problemen und Konflikten.

Ankerbeispiel:

»Naja, ich meine, ich erlebe das ja in Bezug auf die Denkmalpflege. Wir haben ja nun sehr viel denkmalgeschützte Gebäude, und die Wiederherstellung war natürlich eben auch aus den Dingen, dass man sagt, was könnte man denn eventuell anders machen oder so. Und das ist sehr zäh, weil diese Bürokratie und Verwaltung / Keiner, das ist sehr pauschal, das stimmt nicht richtig, aber viele wollen auch keine Entscheidung treffen, man versteckt sich hinter irgendwelche Regularien oder so, um ja keinen Fehler zu machen, und genau in dieser Zeit, wo man auch schnell entscheiden muss und dann eben auch mal den Kopf hinhalten muss, ist das so eine Bremse, da können Sie aus den Schuhen springen.«

Eigenvorsorge

Dieser Code wird für Aussagen verwendet, die bauliche bzw. proaktive Maßnahmen im Hochwasserschutz betreffen, einschließlich Versicherungen. Dabei werden sowohl staatliche als auch private Maßnahmen der Hochwasservorsorge berücksichtigt.

Ankerbeispiele:

»So im Alltag selber spielt das jetzt nicht die Rollenrolle, aber wenn man zum Beispiel darüber nachdenkt, am Haus was zu machen, oder auf dem Grundstück was zu machen, ist ein Planungsgrund auch immer, was wäre wenn. Es gibt eben wie gesagt Leute, die gucken grundstücksweise, wir haben immer gesagt, okay, wenn man sich schützen kann, dann mit so einem vernünftigen Hochwasserschutz für die gesamte Region, aber ich denke mal, dass, latent ist das immer da.«

»Und dann haben wir ein städtisches Programm mal aufgelegt und zwar für den dezentralen Hochwasserschutz, auch bereits schon vor der Hochwasserkatastrophe, wo wir einfach mit einem Fördersatz von 70 Prozent, ja, den dezentralen privaten Hochwasserschutz fördern. Also, man muss sich vorstellen, das sind diese Verbauungen, zum Beispiel diese Aluverbauungen, die ja bekannt sind.«

Risiko- und Gefahrenbewusstsein

Dieser Code wird für Äußerungen zu Hochwasserrisiken und -gefahren verwendet, die sowohl mangelnde (Fehleinschätzungen), vorhandene und veränderte Fremd- als auch Selbstwahrnehmungen von eben diesen beinhalten können. Signalwörter sind u. a. »Akzeptanz«, »Bereitschaft«, »Erkenntnis«, »muss erst was passieren«, »überrascht«, »nicht gerechnet«, »keiner gedacht«, »nicht so schlimm«, »unterschätzt«, »Erfahrungen«, »Angst« und »vorbereitet sein« mit Bezug auf Hochwasserschutz und Hochwassergefahren bzw. -risiken jeglicher Art.

Ankerbeispiel:

»Ja, also die Vermittlung .. nach 02 war schwieriger, weil 02 gab's durchaus eine ambivalente Situation. Die Leute haben teilweise gesagt, naja, das, 200 Jahre oder tausend Jahre, wir müssen nicht die ganze Stadt umbauen, wer weiß, ob das wiederkommt. Jetzt, 13, ist es wieder rein gelaufen. Ich sage Ihnen eines, egal, wenn wir die ganze historische Altstadt abreißen würden, die Leute wollen jetzt Hochwasserschutz, die wollen einfach wirtschaftlich überleben. Und deswegen, Bereitschaft ist gar keine Frage, so schnell wie möglich das Ding bauen.«

Medien

Dieser Code wird verwendet, wenn Medien im Zusammenhang mit Hochwasser genannt werden, einschließlich neuer und Sozialer Medien, Fernsehen, Radio, Zeitungen, Internet etc.

Ankerbeispiel:

»Und die zweite Sache ist die, die Hilfsaktion, die ganz spontane Hilfsaktion, wie, wo werden Helfer gebraucht oder wo sind jetzt Trockner, wo Waschmaschinen, wo sowas, wo ist der Bedarf, das lief diesmal über Facebook wahrscheinlich noch schneller als über irgendwelche praktischen Dinge. Das muss man so sagen, das hat uns überrascht, dass da manche so schnell mit irgendwelchen Hilfsleuten in Kontakt waren, bundesweit. Da kamen dann früh also wirklich welche und sagten, also jetzt kommt gleich eine Waschmaschinenladung von, was weiß ich sonst wo, die haben mir das geschrieben über Facebook oder es steht in Facebook. Und dann kamen die auch wirklich, also das ist natürlich eine Sache, wo die Medien jetzt die Sachen überholen.«

Anhang

Ressourcen

Dieser Code wird verwendet, wenn finanzielle, materielle und humane Ressourcen im Zusammenhang mit Hochwasser genannt werden.

Ankerbeispiel:

»Na, das sind vor allen Dingen die finanziellen Probleme, vorwiegend finanzielle Probleme, wie kriege ich alles wieder geregelt, wie kriege ich, wenn ich Hausbesitzer bin, wie kriege ich die Prozente zusammen, die mir fehlen am Eigenanteil. Wie bekomme ich Versicherungsgelder, wenn sie noch da sind, wie erhalte ich die Versicherung, kann ich mich wieder versichern, wenn ich versichert war. Das sind die Probleme der Hausbesitzer. Probleme der Gewerbetreibenden ist auch eine Frage der Versicherung. Kriege ich das wieder versichert, und die Probleme der privaten Leute war diesmal eigentlich insofern relativ gering, da ja viele Wohnungen im ersten Obergeschoss waren. Es waren so viele Hausbesitzer nicht, aber dort auch natürlich, wie kriege ich die Gelder wieder zusammen, wie kriege ich eine andere Wohnung.«

EU-HRM-RL

Dieser Code wird verwendet, wenn Aussagen zur EU-Hochwasserrisikomanagement-Richtlinie gemacht werden, insbesondere zum Umsetzungsprozess auf kommunaler Ebene.

Ankerbeispiel:

»Jetzt geht's ja drum, praktisch aus den Hochwasser-Risiko-Karten Hochwasserrisiko-Managementpläne zu machen und Hochwasserrisiko-Managementpläne ist eigentlich klassische Aufgabe, also aus unserer Sicht, mal zunächst von den Kommunen beziehungsweise auch von der, vom Katastrophenschutz, weil ich meine, das Ganze geht ja jetzt nicht darum, primär dass der Staat da irgendwo Hochwasserschutz-Anlagen hinstellt, sondern das geht drum, was kann ich als Kommune tun, mit Vorwarnung, mit dass ich mir bestimmte Bereiche anschau, wie ich da jetzt Sandsäcke legen kann oder was weiß ich auch immer. Aber das Interesse geht, also jetzt bloß als Schlaglicht aus der Veranstaltung da in Straubing, das war deprimierend, das Interesse.«

Technisch-ökologischer Hochwasserschutz

Dieser Code wird verwendet, wenn Maßnahmen zum technischen und/oder ökologischen Hochwasserschutz genannt werden, einschließlich Hochwasserschutzkonzepten, Planfeststellungsverfahren etc.

Ankerbeispiel:

»... Aber wir brauchen einen neuen Damm, hundertprozentig. Und ich sage auch auf der anderen Seite, wenn das, wenn es ein Hochwasserschutz-Konzept Sachsen gibt, was eben flächendeckend von Dresden bis irgend nach (unv.) 100 vorsieht, warum sollen wir das dann ausschlagen, und uns mal auf Deutsch gesagt, beschimpfen lassen oder selber angucken und sagen, wir sind die einzigen in ganz Sachsen, die gesagt habe, nee, wir brauchen keinen höheren Damm, wir lassen das so wie es ist. Also wenn man jetzt die aktuellen Nachrichten oder Informationen schon wieder kriegt, dass die Berechnungsgrundlagen für den HQ 100 eigentlich schon wieder höher gesetzt werden müssen, weil nach aktuellen Studien das jetzt, ich sage mal, was vor Jahren jetzt HQ 100 oder bis jetzt HQ 100 war, jetzt eigentlich bloß noch HQ 75 ist, weil die Regenwahrscheinlichkeiten höher sind und damit die Berechnungsgrundlage schon wieder eine andere ist, da muss man eigentlich sagen, ist das jetzt eigentlich schon wieder überholt und muss man eigentlich erst recht das Ding vorantreiben.«

Selbst-/Fremdwahrnehmung

Selbst-/Fremdwahrnehmung: Äußerungen zur Politik und Verwaltung

Dieser Code wird für Äußerungen verwendet, die sich auf die Politik und Verwaltung beziehen und sowohl von staatlicher als auch bürgerlicher Seite kommen können.

Ankerbeispiel:

»Und dann ist es eben auch so gewesen, dass man, glaube ich, bis jetzt immer noch, also das ist jetzt auch ein DDR-Verständnis, eben eine Katastrophe als ordinar Handlungsraum des Staates auffasst. Also in der DDR war es eigentlich so, wenn eine Katastrophe passiert, musste der Staat an sich zeigen, was er kann. Das war eine Bedrohungssituation für die Staatsmacht, das heißt, die Potenz, eine Katastrophe zu lösen, hat der Staat sozusagen, ja. Und ich mit meinen Organen, mit meinen Abteilungen löse das Problem und wenn ich das jetzt nicht hinkriege und ich brauche das Volk und sage »Volk, helft mir«, dann verliere an Einfluss und an Ansehen, an Macht.«

Anhang

Selbst-/Fremdwahrnehmung: Äußerungen zur Bürgerschaft

Dieser Code wird für Äußerungen zur Bürgerschaft verwendet, die sowohl von staatlicher als auch privater Seite kommen können.

Ankerbeispiel:

»Das sind die Wutrentner, ja. Da wohnt kein Einziger in der Innenstadt, die wohnen sonst wo, kommen teilweise aus Dresden. Das sind aus meiner Sicht, (unv.) das sind so ein bisschen so alte, gefrustete, das sind Parteigenossen, Sie lachen sich tot. Aber das darf ich nicht öffentlich sagen. Ist ja, (.) bekloppt.«

Selbst-/Fremdwahrnehmung: Lokale Besonderheiten

Dieser Code wird für Äußerungen verwendet, die sich auf lokale, historische oder kulturelle Besonderheiten für die jeweilige Fallgemeinde beziehen.

Ankerbeispiel:

»... Das Problem ist in [Stadt], dass hier eine historische Bausubstanz ständig unter Wasser steht und dass es mit verhältnismäßigen Mitteln eigentlich kann man sagen, wahrscheinlich technisch gar nicht möglich, ein historisches Haus hochwassersicher zu machen. Bei einem Neubau geht das, da kann man über BU-Beton (?) entsprechende Grundplatten, da kann man ein Haus bauen und kann es fast sicher machen, das geht. Geht bei einer historischen Substanz nicht. Sie haben immer ein Grundwasser, wo wir leben, das Wasser drückt rein, und dort können Sie eigentlich bloß, da können Sie keine Schadensvermeidung betreiben, dort können Sie bloß so bauen, dass Sie eben das, was vermeintlich unter Wasser stehen wird, sprich das untere Geschoss, je nachdem wo man nun gerade wohnt, kann man nur so aufbauen, dass beim nächsten Mal die Schäden geringer sind. Also Schadensminimierung kann man da nur betreiben, keinen eigentlichen Hochwasserschutz.«

Handeln vor und nach der Krise

Handeln vor und nach der Krise: Information

Dieser Code wird für Äußerungen zu unidirektionalen Verfahren mit dem Schwerpunkt des Informierens vor und nach der Krise verwendet.

Ankerbeispiel:

»Genau genommen möchten alle, nicht nur die Landeigentümer, die natürlich auch, sondern alle hier im Dorf quasi, am liebsten hätten sie es, wenn sie jede Woche mal eine kurze Info hätten, zum Beispiel durch den Archäologen/Mit einem Mal haben wir da so eine Holzwand mitten auf dem Feld stehen. Ganz harmlos, ist nur ein Windschutz, aber, sagt einem keiner was. Wie lange dauert's noch, sagt einem keiner was. Müsste man hingehen, was passiert, wenn man hinget, ja, das wissen wir doch nicht, wenden Sie sich mal an tralala. Das sind ganz alltägliche Sachen. Dann regt sich der Bauer auf, weil irgendwelche Klötze in seinen Weg gestellt werden oder in den Weg seines Nachbarn gestellt werden. Da gibt, wie gesagt, wenn so was passiert, es gibt eben ganz, ganz wenig Informationen, ohne dass man direkt Druck macht, und das, wir sind alle auch nur ehrenamtlich unterwegs und irgendwann ist auch mal die Luft raus.«

Handeln vor und nach der Krise: Kommunikation

Dieser Code wird für Äußerungen zu bidirektionalen, dialogischen Verfahren vor und nach der Krise verwendet.

Ankerbeispiele:

»Genau, ja, also auf jeden Fall. In [Stadt] zum Beispiel hat letztes ein Workshop-Tag stattgefunden zu Belebung der Innenstadt. Hat nur indirekt was mit Hochwasser zu tun, aber die Leute, die zum Beispiel ihre Geschäfte in der Innenstadt haben, die eigentlich die Leute hier in die Stadt locken, die haben sich wahrgenommen und ernstgenommen gefühlt und sie wurden direkt nach ihrer Meinung gefragt. Und ich denke, das ist was, was mit dem Thema auch zusammenhängt. Da ist also sehr, sehr, viel gelaufen.«

»Zwei Sachen, zum einen sind das die Einzelgespräche und zum anderen diese Treffpunkte, die wir organisieren, diese Hochwasser-Cafés, wo man eben untereinander sich austauscht, zum einen mit einem Caritas-Mitarbeiter vor Ort, der wo da ist, und zum anderen dann diese Treffpunkte, wo sie sich untereinander eben dann, die ganzen Betroffenen vor Ort, eben austauschen.«

Handeln vor und nach der Krise: Koordination

Dieser Code wird für Aussagen verwendet, die sich auf die Koordination von Akteuren vor und nach der Krise beziehen.

Ankerbeispiel:

»Momentan eigentlich nur die Stadt an sich und der Caritasverband als offizieller Partner in der Hochwasserhilfe, was jetzt eher die finanziellen Hilfen bei den An-

Anhang

tragstellungen angeht. Ansonsten hat sich dort kein Wohlfahrtsverband direkt an die Stadt gemeldet, es waren nur auf eigene Faust Mitarbeiter unterwegs, in der Anfangsphase nach dem Hochwasser, aber der Bürgermeister strebt auch nicht wirklich eine Zusammenarbeit mit anderen Akteuren an. Natürlich, was den präventiven Hochwasserschutz angeht, dass er sich da mit den Behörden und Stellen in Verbindung gesetzt hat, das ausgelotet hat, das ja, aber dass dort wirklich ein aktives Netzwerk agiert oder man sich wirklich auch austauschen kann, es findet nicht statt.«

Handeln während der Krise

Handeln während der Krise: Information

Dieser Code wird für Äußerungen zu unidirektionalen Verfahren mit dem Schwerpunkt des Informierens während der Krise verwendet.

Ankerbeispiel:

»Facebook ist gut dabei, die Leute zu informieren, zu motivieren und auch zu sensibilisieren für die Situationen, für die Gegebenheiten, für die Beschaffenheiten und so weiter. Facebook war unheimlich hilfreich oder nicht wegzudenken, wenn es darum geht, wirklich die Informationen über die Lage letztendlich mitzuteilen, aber eben auch wirklich die Helfer zu informieren.«

Handeln während der Krise: Kommunikation

Dieser Code wird für Äußerungen zu bidirektionalen, dialogischen Verfahren während der Krise verwendet.

Ankerbeispiel:

»Obwohl wir ja 2013 einen 60 cm höheren Scheitel hatten als 2002. Natürlich gab es immer mal besorgte Anrufe, »ja, kommt das Wasser, wie hoch bin ich« und hin und her. Das hat man natürlich an dem Bürgertelefon dort alles versucht zu beruhigen. Und da hat sich die Praxis auch, da haben wir lange drüber diskutiert, wo installiert man das Bürgertelefon. Ich habe gesagt, wir bleiben an der Basis, wir haben so eine kleine Koordinierungsstelle in unserem Feuerwehr-Gerätehaus eingerichtet, und dort habe ich also auch das Bürgertelefon hingestellt. (.) Da haben wir also lange drüber diskutiert, ist das sinnig, ist das nicht sinnig, ist das geeignet. Da müssen wir auch noch ein bisschen Strukturen reinbringen, wo wir welche Räumlichkeiten was nutzen, aber das hat sich bewiesen, weil Kommunikation ist alles. Die Informationen kamen von der Einsatzleitung dort an, und man konnte

also just in time sagen, okay, da ist eine Gefahr, oder da ist alle easy. Also diese kurzen Kommunikationswege sind sehr wichtig, nach meiner Auffassung. Alles subjektiv von mir.«

Handeln während der Krise: Koordination

Dieser Code wird für Aussagen verwendet, die sich auf die Koordination von Akteuren bzw. Helfern während der Krise beziehen.

Ankerbeispiele:

»Also wenn da eben jemand Trinkwasser brauchte, 5.000 Flaschen, das hat man um elf bekannt gegeben über Facebook, und um eins kam irgendjemand, irgendein Spender hat das gehört und hat dann eben 10.000 Flaschen gebracht, so lief das.«

»Genau, das heißt, was ich tun kann ist aber vielmehr zu sagen, morgen werden, morgen Vormittag werden viele Helfer in der Innenstadt benötigt, bitte kommt um neun Uhr morgens, wenn ihr in der Innenstadt helfen könnt, bitte kommt um neun Uhr morgens an den Kirchplatz, dort werdet ihr Koordinatoren finden, die euch an die jeweiligen Einsatzorte weiterleiten. Also den Fall hatten wir mehrmals, wo am Abend einfach die Koordinatoren in der Innenstadt von Haus zu Haus gegangen sind, erhoben haben, wie viele Helfer am nächsten Tag in dieses und jenes Haus müssen, das heißt, wir haben einfach Helfer, natürlich hätten es 50 sein können oder 1.000, klar, aber wir haben einfach sozusagen versucht zu kommunizieren, wenn ihr helfen möchtet, kommt zu dem Zeitpunkt zur Eingang Brunnengasse, zum Kirchenplatz in der Innenstadt, von dort werdet ihr letztendlich in kleineren Gruppen weitergesendet.«

Verbesserungsvorschläge

Dieser Code wird für Vorschläge und Forderungen zur Verbesserung des Hochwasserrisikomanagements benutzt.

Ankerbeispiel:

»Erstens Aufklärung bei der Bevölkerung zum Thema Selbstschutz, zweitens Führungsstrukturen im Verantwortungsbereich der eigenen Feuerwehr anschaffen. Die Führungsstrukturen in den anderen Einheiten sind jetzt nicht meine Sache. Wer da topp organisiert ist, ist die Bundeswehr. Hut ab, dass die also diesen Einsatz Hochwasser-Bekämpfung so mit durchgezogen haben. Die Jungs haben gekaut ohne Ende. Eigene Verwaltungsstrukturen vernünftig schaffen, Kommunikationsnetzwerke aufbauen, eigene Vorsorge treffen im Rahmen des eigenen Verantwortungsbereiches, Unterlagen, Kartenmaterial, um Handlungsleitfäden schnell greifbar zu haben, was an welcher Stelle wie wo zu machen ist.«

Anhang

Technischer Katastrophenschutz

Dieser Code wird für Äußerungen verwendet, die sich auf die technischen Abläufe im Katastrophenschutz beziehen.

Ankerbeispiel:

»Da hatten die nur das da so. Und in 13 war das so, diese Ehle hier einen Deich hat, der renoviert wurde, rekonstruiert wurde, und der schon 50 cm hoch gesetzt wird. Wenn einer rekonstruiert wird, wird er jetzt automatisch 50 cm, der neueste ist jetzt 1 Meter. Und der linke, von hier aus gesehen, Deich, der war ja nur 50 cm niedriger. Und da wollte das drüberlaufen, und dann haben sie das 1,2 km dann eben Sandsäcke ran gefahren, aber das haben sie nicht geschafft. Die haben dann vielleicht 500 Meter, konnte man nicht mit Autos ran, das musste man alles mit Schubkarren da hingefahren werden, und dann 1,2 km. So, dann ist da mit einer Breite von den restlichen 400 Metern die Ehle übergelaufen, und haben dann natürlich in dem nächsten Ort da in (unv.). Mehrere Wohnhäuser waren da betroffen, und dann waren sie da richtig zum Einsatz. Da wurden dann andere Kräfte ran geführt, das hat ja nicht bloß [Stadt] alleine, sämtliche Feuerwehren zusammengezogen aus der Großgemeinde hier.«

Literaturverzeichnis

- Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM) (2012): ADM-Forschungsprojekt ›Dual-Frame-Ansätze‹ 2011/2012. Frankfurt a. M.
- Beck, Marie-Luise/Endreß, Christian/Gause, Clemens (2011): Herausforderung Risiko- und Krisenkommunikation – Das Jahresthema im Überblick. In: Thomann, Hermann J./Dechamps, Axel/Graf von Waldburg-Zeil, Clemens (Hrsg.): Risiko- und Krisenkommunikation. Köln: 24–29.
- Bogun, Roland (2006): Umwelt- und Risikobewusstsein als Voraussetzung für Verhaltensänderungen in Richtung Nachhaltigkeit. artec-paper 133, artec – Forschungszentrum Nachhaltigkeit, Universität Bremen.
- Böhm, Monika (2005): Risikoregulierung und Risikokommunikation als interdisziplinäres Problem. In: Neue Zeitschrift für Verwaltungsrecht, 24 (6): 609–614.
- Bubeck, Philip/Botzen, Wouter/Aerts, Jeroen (2012): A review of risk perceptions and other factors that influence flood mitigation behavior. In: Risk Analysis, 32 (9): 1481–1495.
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) (2011): BBK-Glossar. Ausgewählte zentrale Begriffe des Bevölkerungsschutzes. Bonn.
- Bundesministerium des Innern (Hrsg.) (2008): Krisenkommunikation. Leitfaden für Behörden und Unternehmen. URL: http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/2008/Krisenkomunikation.pdf?__blob=publicationFile (17.3.2016).
- Burningham, Kate/Fielding, Jane/Thrush, Diana (2008): ›It'll never happen to me‹: understanding public awareness of local flood risk. In: Disasters, 32 (2): 216–238.
- Faulbaum, Frank/Prüfer, Peter/Rexroth, Margrit (2009): Was ist eine gute Frage? Die systematische Evaluation der Fragenqualität. 1. Aufl. Wiesbaden.
- Flick, Uwe (2009): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Reinbek.
- Flick, Uwe (2011a): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Vollständig überarbeitete und erweiterte Neuausgabe, 4. Aufl. Reinbek.
- Flick, Uwe (2011b): Triangulation. Eine Einführung. 3. Aufl. Wiesbaden.
- Flick, Uwe (2014): Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. In: Baur, Nina/ Blasius, Jörg (Hrsg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: 411–423.
- Gabler, Siegfried/Ganninger, Matthias (2010): Gewichtung. In: Wolf, Christof/ Best, Henning (Hrsg.): Handbuch der sozialwissenschaftlichen Datenanalyse. Wiesbaden: 143–164.
- Gerrard, Meg/Gibbons, Frederick X./Bushman, Brad J. (1996): Relation between perceived vulnerability to HIV and precautionary sexual behavior. In: Psychological Bulletin, 119 (3): 390–409.

Literaturverzeichnis

- Graeske, Jennifer/Kunz, Tanja (2008): Stichprobenqualität der CELLA-Studie unter besonderer Berücksichtigung der Mobile-onlys. In: Häder, Michael/Häder, Sabine (Hrsg.): Telefonbefragungen über das Mobilfunknetz: Theoretisches Konzept, Design und Umsetzung einer neuen Strategie zur Datenerhebung. Wiesbaden: 57–82.
- Grothmann, Torsten/Reusswig, Fritz (2006): People at Risk of Flooding: Why Some Residents Take Precautionary Action While Others Do Not. In: *Natural Hazards*, 38 (1–2): 101–120.
- Grunenberg, Heiko/Knolle, Maren (2011): Hochwasser- und Küstenschutz unter Klimawandelbedingungen als besonderes Aufgabengebiet von Partizipation und Kooperation. In: Heinrichs, Harald/Kuhn, Katina/Newig, Jens (Hrsg.): *Nachhaltige Gesellschaft*. Wiesbaden: 167–185.
- Heckel, Christiane/Glemser, Axel/Meier, Gerd (2014): Dual-Frame: Stichprobendesign für CATI-Befragungen im mobilen Zeitalter. In: Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM) (Hrsg.): *Stichproben-Verfahren in der Umfrageforschung: Eine Darstellung für die Praxis*. 2., aktualisierte und erweiterte Aufl. Wiesbaden: 167–190.
- Heinrichs, Harald/Grunenberg, Heiko (2007): Risikokultur – Kommunikation und Repräsentation von Risiken am Beispiel extremer Hochwasserereignisse. URL: http://www.innig.uni-bremen.de/endbericht_tp2.pdf (04.3.2016).
- Helfferich, Cornelia (2011): *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. 4. Aufl. Wiesbaden.
- Hertel, Rolf F. (2003): Behördliche Risikokommunikation. In: *Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung – Gesundheitsschutz*, 46 (7): 586–591.
- Heyde/Christian von der (2013): Das ADM-Stichprobensystem für Telefonbefragungen. URL: <https://www.adm-ev.de/telefonbefragungen/> (10.11.2015).
- Kienzler, Sarah/Pech, Ina/Thieken, Annegret (2015): Risikowahrnehmung, Risikokommunikation und Entwicklung der Eigenvorsorge von Betroffenen. In: Thieken, Annegret (Hrsg.): *Das Hochwasser im Juni 2013: Bewährungsprobe für das Hochwasserrisikomanagement in Deutschland*. Bonn: 99–110.
- Klein, Ansgar/Embacher, Serge/Quednau, Tobias (2015): Das Zusammenspiel zwischen Zivilgesellschaft, Staat und Wirtschaft – Katastrophenschutz als Fallbeispiel. In: INKA-Forschungsverbund (Hrsg.): *Engagiert im Katastrophenschutz: Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement*. Schwalbach: 41–46.
- Kuckartz, Udo (2010): *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten*. 3., aktualisierte Aufl. Wiesbaden.
- Kuckartz, Udo/Rädiker, Stefan/Ebert, Thomas/Schehl, Julia (2013): *Statistik. Eine verständliche Einführung*. 2., überarbeitete Aufl. Wiesbaden.
- Kuhlicke, Christian/Begg, Chloe/Beyer, Maximilian/Callsen, Ines/Kunath, Anna/Löster, Nils (2014): Hochwasservorsorge und Schutzgerechtigkeit. Erste Ergebnisse einer Haushaltsbefragung zur Hochwassersituation in Sachsen. *UFZ Discussion Papers* 15/2014.
- Kurz, Karin/Prüfer, Peter/Rexroth, Margrit (1999): Zur Validität von Fragen in standardisierten Erhebungen: Ergebnisse des Einsatzes eines kognitiven Pretestinterviews. In: *ZUMA Nachrichten*, 23 (44): 83–107.

- Markau, Hans-Jörg (2003): Risikobetrachtung von Naturgefahren. Analyse, Bewertung und Management des Risikos von Naturgefahren am Beispiel der sturmflutgefährdeten Küstenniederungen Schleswig-Holsteins. Dissertation. URL: <http://www.sterr.geographie.uni-kiel.de/mare/Diss-gesamt-H.-J.Markau.pdf> (9.1.2014).
- Martini, Stefan/Zisgen, Julia/Fathi, Ramian/Steenhoek, Sylvia/Bernstein, Nicole/Voßschmidt, Stefan/Karsten, Andreas (2015): Risiko- und Krisenkommunikation – Herausforderungen einer veränderten Kommunikationskultur im Zeitalter der Social Media. In: INKA-Forschungsverbund (Hrsg.): Engagiert im Katastrophenschutz: Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement. Schwalbach: 99–107.
- o. A. (2001): BIK Regionen. Ballungsräume, Stadtregionen, Mittel-/Unterzentrengebiete. Methodenbeschreibung zur Aktualisierung 2000. URL: <http://www.bik-gmbh.de/texte/BIK-Regionen2000.pdf>
- o. A. (2007): Chaos und Tote durch »Kyrill«. URL: <http://www.stern.de/panorama/weltgeschehen/orkan-chaos-und-tote-durch--kyrill--3362564.html> (2.3.2016).
- Prüfer, Peter/Rexroth, Margrit (2005): Kognitive Interviews. ZUMA-How-to 15. PID: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-201470>.
- R+V Versicherung AG (2015a): 24. Studie der R+V Versicherung »Die Ängste der Deutschen 2015«. Fremd und unkontrollierbar: Bedrohungen von außen jagen den Deutschen am meisten Angst ein. URL: <https://www.ruv.de/static-files/ruvde/downloads/presse/aengste-der-deutschen-2015/aengste-der-deutschen-presseinfo.pdf> (2.3.2016).
- R+V Versicherung AG (2015b): Die Ängste der Deutschen im Langzeitvergleich. URL: <https://www.ruv.de/presse/aengste-der-deutschen/aengste-der-deutschen-langzeitvergleich> (2.3.2016).
- Raithel, Jürgen (2008): Quantitative Forschung. Ein Praxiskurs. 2., durchgesehene Aufl. Wiesbaden.
- Renn, Ortwin/Schweizer, Pia Johanna/Dreyer, Marion/Klinke, Andreas (2007): Risiko. Über den gesellschaftlichen Umgang mit Unsicherheit. München.
- Riedl, Jasmin/Drews, Wiebke/Jäger, Andreas/Kurze, Kristina (2016): Risikokommunikation im Baulichen Bevölkerungsschutz. GESIS Datenarchiv, Köln. Im Erscheinen.
- Schwarz, Rixa/Harmeling, Sven/Bals, Christoph (2007): Auswirkungen des Klimawandels auf Deutschland. Mit Exkurs auf NRW. Bonn/Berlin.
- Sturgis, Patrick/Roberts, Caroline/Smith, Patten (2014): Middle Alternatives Revisited: How the neither/nor Response Acts as a Way of Saying »I Don't Know«? In: *Sociological Methods & Research*, 43 (1): 15–38.
- Terpstra, Teun (2011): Emotions, Trust, and Perceived Risk: Affective and Cognitive Routes to Flood Preparedness Behavior. In: *Risk Analysis*, 31 (10): 1658–1675.
- Terpstra, Teun/Lindell, Michael K./Gutteling, Jan M. (2009): Does Communicating (Flood) Risk Affect (Flood) Risk Perceptions? Results of a Quasi-Experimental Study. In: *Risk Analysis*, 29 (8): 1141–1155.

Literaturverzeichnis

- Unger, Christoph/Weber, Elena (2011): Risikokommunikation und Selbsthilfe: Es ist nie zu früh (spät) zu lernen, wie man sich selbst schützt. In: Thomann, Hermann J./Dechamps, Axel/Graf von Waldburg-Zeil, Clemens (Hrsg.): Risiko- und Krisenkommunikation. Köln: 62–68.
- Peperhove, Roman (2015): Szenarien in der Sicherheitsforschung – Identifikation von Helferpotentialen bei Großschadenslagen. In: Gerhold, Lars/Jäckel, Helga/Schiller, Jochen/Steiger, Saskia (Hrsg.): Ergebnisse interdisziplinärer Risiko- und Sicherheitsforschung: Eine Zwischenbilanz des Forschungsforum Öffentliche Sicherheit. URL: http://www.diss.fu-berlin.de/docs/servlets/MCRFileNodeServlet/FUDOCSS_derivate_000000004654/sr_17.pdf (4.3.2016).
- Wachinger, Gisela/Renn, Ortwin/Begg, Chloe/Kuhlicke, Christian (2013): The risk perception paradox: implications for governance and communication of natural hazards. In: Risk Analysis, 33 (6): 1049–1065.
- Weinheimer, Hans-Peter (2011): Behördliche Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz. Potsdam.
- Weinstein, Neil D./Rothman, Alexander J./Nicolich, Mark (1998): Use of correlational data to examine the effects of risk perceptions on precautionary behavior. In: Psychology & Health, 13 (3): 479–501.
- Ziebs, Hartmut/Jacobs, Sönke (2015): Die kommunale Dimension des Katastrophenschutzes. In: INKA-Forschungsverbund (Hrsg.): Engagiert im Katastrophenschutz: Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement. Schwalbach: 33–40.