Strahlenschutzkommission

Geschäftsstelle der
Strahlenschutzkommission
Postfach 12 06 29
D-53048 Bonn

http://www.ssk.de

Leitfaden zur Information der Öffentlichkeit in kerntechnischen Notfällen

Empfehlung der Strahlenschutzkommission

Verabschiedet in der 220. Sitzung der Strahlenschutzkommission am 5./6. Dezember 2007

Ein Ereignis in einer kerntechnischen Anlage, welches zu einer Alarmierung der Katastrophenschutzbehörden nach den Kriterien „Voralarm“ oder „Katastrophenalarm“ führt, wird ein außerordentlich starkes Interesse der Öffentlichkeit nach näheren Informationen auslösen.

Da von Unfällen in kerntechnischen Anlagen unter Umständen ausgedehnte Gebiete betroffen sein können und das Gefährdungspotential hoch sein kann, können unmittelbar viele verschiedene für die Katastrophenabwehr zuständige Stellen mit der Information der Öffentlichkeit befasst sein.

Neben diesen Stellen kommen noch weitere hinzu, die zwar nicht über primäre Informationen verfügen, aber gleichwohl durch Veröffentlichung ihrer Bewertungen und Kommentare die Bevölkerung informieren. Dazu gehören erfahrungsgemäß unter anderem Umweltschutzorganisationen, Forschungsinstitute mit fachlichem Bezug, Gutachterorganisationen, Fachjournalisten und Verbände.

Die zur Bewertung der Gefährdung durch die Einwirkung radioaktiver Stoffe erforderlichen naturwissenschaftlichen Grundlagen sind kein fester Bestandteil der Allgemeinbildung der Bevölkerung. Unfälle, in deren Verlauf radioaktive Stoffe freigesetzt werden oder freigesetzt werden können, können Ängste in der Bevölkerung hervorrufen, die einer geordneten Durchführung von Schutzmaßnahmen im Wege stehen können.

Sicherzustellen, dass die Öffentlichkeit durch die Vielzahl der Stellen widerspruchsfrei, lage- und zeitgerecht und ihren Bedürfnissen entsprechend informiert werden kann, stellt hohe Anforderungen an die Planung und die Umsetzung im Ereignisfall.

Gemäß den Rahmenempfehlungen für den Katastrophenschutz in der Umgebung kerntechnischer Anlagen /1/ ist durch die zuständige Behörde ein Konzept für die Information der Öffentlichkeit zu erstellen und in die besonderen Katastrophenschutzpläne aufzunehmen. Das Konzept

- muss Zuständigkeiten regeln,
- bestimmt, über welche Medien die Information der Öffentlichkeit erfolgen wird,
- soll das Verfahren beschreiben, mit dem die verschiedenen mit der Begrenzung der Notfallauswirkungen befassten Institutionen die Inhalte ihrer Informationen abstimmen,
- muss mindestens ein Verfahren enthalten, das es dem Bürger ermöglicht, mit den für den Katastrophenschutz zuständigen Behörden in Kontakt zu treten,
- soll an die jeweiligen standortspezifischen Gegebenheiten angepasst sein und
- soll, wenn es erforderlich ist, länderübergreifend wirksam sein.

Die Eignung der vorbereiteten Maßnahmen muss durch Übungen belegt werden.

Die nach diesem Konzept zu planenden Maßnahmen sollen sicherstellen, dass die Information der Öffentlichkeit klar, eindeutig, verständlich und lagegerecht zum richtigen Zeitpunkt erfolgen kann.

Der Leitfaden zur Information der Öffentlichkeit, der als Anhang Teil dieser Empfehlung ist, dient als Hilfsmittel zur Erstellung von Konzepten zur Information der Öffentlichkeit, die den oben dargelegten grundlegenden Anforderungen genügen.

Die Strahlenschutzkommission (SSK) empfiehlt mit Nachdruck, die im Leitfaden dargestellten Anregungen und Hinweise unter Berücksichtigung der regionalen Begebenheiten und der spezifischen Möglichkeiten der Katastrophenschutzbehörden zu beachten.

Im engeren Sinne ist der nachstehende Leitfaden für den Katastrophenschutz entworfen; seine Prinzipien sind jedoch für alle Ereignisse geeignet, bei denen die Öffentlichkeit informiert werden muss (z.B. Strahlenschutzvorsorge).

Literatur

[1] Rahmenempfehlungen für den Katastrophenschutz in der Umgebung kerntechnischer Anlagen, zustimmend zur Kenntnis genommen in der 217. Sitzung der SSK am 20./21. September 2007

Anhang

Leitfaden

zur Information der Öffentlichkeit in kerntechnischen Notfällen

Inhaltsverzeichnis Seite

Vorbemerkungen 7

1 Erstellung, Pflege und Abstimmung des Konzeptes zur Information der Öffentlichkeit 8

2 Grundsätzliche Hinweise 9

2.1 Ziele und Prioritäten 9

2.2 Analyse der örtlichen Randbedingungen 10

2.3 Informationsstrukturen 11

2.4 Informationsstrategien und Hilfsmittel 11

2.4.1 Ablauf von Notfällen 12

2.4.2 Planung und Zeitplan 13

2.4.3 Informationsbedürfnisse 15

2.4.4 Besondere Bedürfnisse der direkten Anwohner 15

2.4.5 Mitwirkung der Bevölkerung 16

2.4.6 Auswahl der Informations- und Kommunikationswege 16

2.4.7 Informationsquellen 16

2.4.8 Unterstützung 16

2.4.9 Einsatztagebuch, Dokumentation und Übersicht 17

3 Aufbau- und Ablauforganisation, Zuständigkeiten und Abstimmung ... 18

3.1 Aufbauorganisation und Aufgabenverteilung 18

3.2 Gemeinsames Informationszentrum 18

3.3 Zuständigkeiten und Abstimmung 19

4 Vorbereitende Information auf Notfälle 19

5 Zusammenarbeit mit Institutionen und Medien 22

5.1 Zusammenarbeit mit Institutionen 22

5.2 Zusammenarbeit mit den Medien 23

6 Information der Öffentlichkeit über die Medien 25

6.1 Übersicht 25

6.2 Mittel und Wege zur Information der Bevölkerung über die Medien 29

6.2.1 Amtliche Mitteilungen 29

6.2.2 Presseerklärungen 30

6.2.3 Pressekonferenzen 31

6.2.4 Interviews 31

6.2.5 Besuche des Unfallortes und des Katastrophengebietes 32
6.2.6 Internet 32
6.2.7 E-Mail (Newsletter) 33
6.2.8 Diskussionsrunden und Medienauftritte 33
6.2.9 Hintergrundinformationen 33

7 Direkte Ansprache der Bevölkerung 34
7.1 Übersicht 34
7.2 Mittel und Wege zur direkten Ansprache der Bevölkerung 36
7.2.1 Sirenen 36
7.2.2 Lautsprecherwagen 36
7.2.3 Mobiltelefone (SMS) 36

8 Methoden und Wege zur Kommunikation mit der Bevölkerung 37
8.1 Vorbemerkungen 37
8.2 Übersicht 37
8.3 Mittel zur Kommunikation mit der Bevölkerung 43
8.3.1 Bürgertelefon und Hotline 43
8.3.2 Internet (FAQs, Forum, Chat und Weblog) 44
8.3.3 Kommunikationsstelle der Notfallstationen 45
8.3.4 Expertenrunden im Radio und Fernsehen 45
8.3.5 Bürgerversammlungen 46
8.3.6 Sprechstunden 46

9 Maßnahmen zur Überprüfung der Wirksamkeit 46

10 Pressezentren und Ausrüstung 48

11 Ausbildung und Training 48

12 Regeln der Kommunikation (Grundlagen) 49

13 Literaturhinweise 51

Anlage 1: Vorbereitung von Pressekonferenzen und Bürgerversammlungen 52

Anlage 2: Kommunikationsstellen in Notfallstationen 56

Anlage 3: Linkliste 58

Anhang A Glossar 60

Anhang B Abkürzungen 62

Vorbemerkungen

Ein Ereignis in einer kerntechnischen Anlage, welches zu einer Alarmierung der Katastrophenschutzbehörden nach den Kriterien „Voralarm“ oder „Katastrophenalarm“ führt, wird ein außerordentlich starkes Interesse der Öffentlichkeit nach näheren Informationen auslösen. Dieses Interesse wird neben dem allgemeinen Informationsbedürfnis vor allem gespeist durch Fragen des eigenen Betroffenseins bzw. der Absicherung des Nichtbetroffenseins. Die Bürger werden wissen wollen, wie sie sich und ihre Angehörigen schützen und wie sie ihre Interessen wahren können. Sie werden aus dem sich bietenden Bild ihre eigenen Schlüsse ziehen und danach handeln. Hierzu werden sie sich aller ihnen zugänglichen Informationsquellen bedienen. Die Medien werden nach eigenem Selbstverständnis diese Bedürfnisse aufgreifen und sie dabei wahrscheinlich außerordentlich verstärken.

Grundsätzlich sind Pläne und Vorkehrungen der für die öffentliche Sicherheit und Ordnung zuständigen Behörden dazu geeignet, auch im Katastrophenfall die Information der Öffentlichkeit zuverlässig sicherzustellen.

Bei Katastrophen, deren auslösendes Ereignis ein Unfall in einer kerntechnischen Anlage ist, in dessen Folge radioaktive Stoffe freigesetzt werden oder freigesetzt werden können, sind die Anforderungen jedoch besonders hoch, da die Randbedingungen äußerst komplex sind.

Gemäß den Rahmenempfehlungen für den Katastrophenschutz in der Umgebung kerntechnischer Anlagen /1/ ist daher durch die zuständige Behörde ein Konzept für die Information der Öffentlichkeit zu erstellen und in die besonderen Katastrophenschutzpläne aufzunehmen. Die in diesem Konzept zusammengefassten Maßnahmen sollen sicherstellen, dass die Information der Öffentlichkeit klar, eindeutig, verständlich und lagegerecht zum richtigen Zeitpunkt erfolgen kann.

Da von Unfällen in kerntechnischen Anlagen unter Umständen ausgedehnte Gebiete betroffen sein können und das Gefährdungspotential hoch sein kann, sind unmittelbar viele verschiedene Stellen mit der Lageermittlung, der Lagebeurteilung und der Veranlassung und Durchführung von Maßnahmen zur Notfallabwehr und von Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung befasst. Sicherzustellen, dass die Öffentlichkeit durch die Vielzahl der Stellen widerspruchsfrei informiert wird, stellt hohe Anforderungen an Planung und Umsetzung.

Neben den Stellen, die mit der Katastrophenabwehr befasst sind, kommen noch weitere Stellen hinzu, die zwar nicht über primäre Informationen verfügen, aber gleichwohl durch Veröffentlichung ihrer Bewertungen und Kommentare die Bevölkerung informieren. Dazu gehören erfahrungsgemäß unter anderem Umweltschutzorganisationen, Forschungsinstitute mit fachlichem Bezug, Gutachterorganisationen, Fachjournalisten und Verbände.

Mit den Planungen muss daher sichergestellt werden, dass sich die Information der Öffentlichkeit durch die zuständigen Stellen, die über primäre Informationen verfügen, deutlich erkennbar von der Information durch andere Stellen durch einen eindeutigen und immer wiederkehrenden Hinweis auf den Absender unterscheidet.

Zu berücksichtigen ist außerdem, dass die zur Bewertung der Gefährdung durch die Einwirkung radioaktiver Stoffe erforderlichen naturwissenschaftlichen Grundlagen kein fester Bestandteil der Allgemeinbildung der Bevölkerung sind. Außerdem können Unfälle, in deren Verlauf radioaktive Stoffe freigesetzt werden oder freigesetzt werden können, Ängste in der Bevölkerung hervorrufen, die einer geordneten Durchführung von Schutzmaßnahmen im Wege stehen können.

Im Rahmen dieses Leitfadens werden Anregungen und Hinweise gegeben, die bei der Erstellung des Konzeptes hilfreich sind. Aus der Gesamtheit der in dieser Unterlage zusammengefassten Vorschläge wählen die für die Information der Öffentlichkeit zuständigen Behörden die für sie relevanten Maßnahmen aus. Die zuständigen Behörden sollen entsprechend den regionalen Gegebenheiten nach ihren Möglichkeiten planen und in einem stetigen Prozess der Verbesserung und der vertieften Zusammenarbeit mit anderen Institutionen möglichst viele der Empfehlungen dieses Leitfadens umsetzen.

Im engeren Sinne ist der Leitfaden für den Katastrophenschutz entworfen; seine Prinzipien sind jedoch für alle Ereignisse geeignet, bei denen die Öffentlichkeit informiert werden muss (z.B. Strahlenschutzvorsorge).

1 Erstellung, Pflege und Abstimmung des Konzeptes zur Information der Öffentlichkeit

Die zuständige Katastrophenschutzbehörde erstellt das Konzept zur Information der Öffentlichkeit als Teil des besonderen Katastrophenschutzplanes. Die Mindestanforderungen an das Konzept sind in den Rahmenempfehlungen für den Katastrophenschutz /1/ aufgeführt.

Danach soll das Konzept enthalten:

- Regelungen zur vorbereitenden Information auf denkbare Notfälle
- Regelungen zur aktuellen Information der Öffentlichkeit im eingetretenen Notfall.

Das Konzept

- muss Zuständigkeiten regeln,
- bestimmt, über welche Medien die Information der Öffentlichkeit erfolgen wird,
- soll das Verfahren beschreiben, mit dem die verschiedenen mit der Begrenzung der Notfallauswirkungen befassten Institutionen die Inhalte ihrer Informationen abstimmen,
- muss mindestens ein Verfahren enthalten, das es dem Bürger ermöglicht, mit den für den Katastrophenschutz zuständigen Behörden in Kontakt zu treten,
- soll an die jeweiligen standortspezifischen Gegebenheiten angepasst sein und
- soll, wenn es erforderlich ist, länderübergreifend wirksam sein.

Die Eignung der vorbereiteten Maßnahmen muss durch Übungen belegt werden.

Entsprechend den o.g. Anforderungen soll unter Berücksichtigung der regionalen Randbedingungen und unter Beachtung der bestehenden Möglichkeiten der zuständigen Behörde das Konzept zur Information der Öffentlichkeit erstellt werden.

Das Konzept und die dazugehörigen Hilfsmittel müssen regelmäßig überprüft und verbessert werden. Die Überprüfung sollte mindestens jährlich und nach jeder Übung erfolgen. Sollte sich eine Katastrophe im In- oder Ausland ereignen, aus der Erkenntnisse für das Konzept

abgeleitet werden können, so muss eine besondere Überprüfung durchgeführt werden. Der Erfahrungsrückfluss sollte nicht auf Ereignisse in kerntechnischen Anlagen beschränkt bleiben.

Es wird empfohlen, das Konzept für die Information der Öffentlichkeit als in sich geschlossenes Handbuch zu erstellen und in den besonderen Katastrophenschutzplan aufzunehmen.

In diesem Handbuch sollte enthalten sein:

Vorschlag eines „Musterinhaltsverzeichnisses“

a) Allgemeine Konzeptbeschreibung

b) Aufbauorganisation

c) Zusammenarbeit mit anderen beteiligten Stellen

d) Vorbereitende Informationen

e) Ablauforganisation (Alarmierung, Herstellen der Einsatzfähigkeit, Dokumentation, Kommunikation etc.)

f) Pläne zur Durchführung der Information der Öffentlichkeit

g) Prozeduren und Hilfsmittel

h) Einrichtungen und Ausrüstungen

i) Ausbildung und Übungen

j) Anhänge mit ergänzenden Informationen.

Das Konzept sollte allen Institutionen, die in einem kerntechnischen Notfall die Öffentlichkeit informieren, bekannt sein. Die Institutionen sollten regelmäßig (z.B. alle drei Jahre) und anlässlich von Änderungen über das Konzept informiert werden.

Die Abstimmung der Maßnahmen ist im Rahmen eines stetigen Prozesses der Verbesserung anzustreben.

2 Grundsätzliche Hinweise

2.1 Ziele und Prioritäten

Ziel der Maßnahmen des Konzeptes ist, die Information der Öffentlichkeit so zu realisieren, dass

- die Menschen erkennen können, ob sie von den Auswirkungen des Ereignisses betroffen sind oder sein können,

- die Personen der betroffenen Bevölkerung sicher erkennen, was sie tun müssen, um sich und anderen zu helfen und um Schäden abzuwenden oder diese so gering wie möglich zu halten und

- dem allgemeinen Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit entsprochen wird.

Grundsätzlich sollte das Konzept zur Information der Öffentlichkeit darauf zielen, die von den Auswirkungen der Katastrophe betroffene, aber auch die nicht betroffene Bevölkerung zu informieren.

Schwerpunkt der Planung im Rahmen des Konzeptes ist jedoch die Information der betroffenen Bevölkerung, die absolute Priorität hat.

2.2 Analyse der örtlichen Randbedingungen

Damit die Informationen die von den Auswirkungen einer Katastrophe betroffene Bevölkerung erreichen, ist es notwendig, die zu Informierenden und die möglichen Informationswege zu kennen. Als eine wichtige Grundlage des Kommunikationskonzeptes sollten daher zur Vorbereitung und stetigen Verbesserung der Kommunikation mit der Öffentlichkeit die örtlichen Randbedingungen analysiert werden.

Dazu gehören u. a. Informationen über

- die soziodemographischen Daten (Bevölkerungs- und Siedlungsstruktur)

- die regionale Verwaltungsstruktur

- die Informationsinfrastruktur (z. B. Telefonnetze, Mobilfunknetze)

- die in der Region angesiedelten Institutionen (Anstalten, Heime, Hochschulen, Kindergärten, Krankenhäuser, Schulen, Unternehmen, Verbände, Vereine etc.)

- die Aufenthaltsorte der Menschen im Tagesverlauf.

Die vorliegenden Informationen über die örtlichen Randbedingungen, die ohnehin Basis der regionalen Katastrophenschutzplanung sind (z. B. Katastrophenabwehrkalender), können auf vielfältige Art zur Optimierung des Kommunikationskonzeptes beitragen. So ist es z. B. hilfreich zu wissen, wo sich die Menschen in der Regel aufhalten, damit man sie erreichen und unter Umständen gezielt ansprechen kann. Es ist wichtig zu wissen, ob die Menschen direkt in der Region beruflich tätig sind oder ob es sich um Wohnorte von Pendlern handelt. Die Kenntnis über angesiedelte Institutionen kann u. a. dazu genutzt werden, mit diesen Institutionen den Dialog zu suchen, um ihre Unterstützung bei der Verbreitung von wichtigen Informationen in einem Katastrophenfall, aber auch im vorbereiteten Katastrophenschutz zu erhalten.

Die Analyse der örtlichen Randbedingungen muss vor der Erstellung und Umsetzung des Konzeptes nicht abgeschlossen sein, sondern sie ist als ein ständiger Prozess zu verstehen, der zur Verfeinerung und Optimierung der Planung führen soll.

Die Ergebnisse der Analyse sollten in einer Unterlage zusammengefasst werden. Es wird empfohlen, diese Unterlage mindestens alle drei Jahre an den aktuellen Stand anzupassen.

2.3 Informationsstrukturen

Um sicherzustellen, dass alle an der Information der Öffentlichkeit beteiligten Personen und Stellen über die benötigten Informationen verfügen, muss mit der Einführung eines Konzeptes zur Information der Öffentlichkeit eine dazugehörige „Informationsstruktur“ entwickelt, geplant und eingeführt werden. Dazu muss für jeden Informations- und Kommunikationsweg des Konzeptes der Bedarf an Daten und Fakten ermittelt und beschrieben werden.

Damit der Aufwand für die Abstimmung der Inhalte der Information der Öffentlichkeit optimiert werden kann, sollten von den beteiligten Stellen und Personen gleiche Informationsquellen und auch gleiche Lageberichte benutzt werden.

Für die Sicherstellung der Verbreitung der Informationen sind redundante und diversitäre Wege vorzusehen für den Fall, dass einzelne Informationswege aus technischen Gründen nicht zur Verfügung stehen.

Die Zuständigkeiten für die Beschaffung und Verteilung der Daten und Fakten sowie die dazugehörige Ablauforganisation sind im Rahmen des Konzeptes festzulegen.

Zur Erleichterung der Daten- und Faktenerhebung insbesondere in den Phasen eines Notfalles, in denen noch keine Lageberichte der zuständigen Behörden vorliegen, ist es sinnvoll, nach vorbereiteten Fragen vorzugehen, wobei die Informationsbedürfnisse der Bevölkerung zugrunde zu legen sind (siehe Abschnitt 2.4.3).

Beispiele für Fragen:

- Was ist wo geschehen?
- Wurden radioaktive Stoffe freigesetzt?
- Wer ist betroffen?
- Besteht eine Gefahr für die Bevölkerung?
- Welche Maßnahmen werden von wem ergriffen?
- Wurde jemand verletzt oder getötet?

Weitere Beispiele für Fragen können der Anlage 1 entnommen werden.

2.4 Informationsstrategien und Hilfsmittel

Angepasst an die vorliegenden Kenntnisse über den Ablauf kerntechnischer Notfälle und unter Berücksichtigung des Standes von Wissenschaft und Technik der Krisenkommunikation sind Informationsstrategien zu entwickeln. In diesem Kapitel werden Hinweise gegeben, die bei der Erstellung des Konzeptes und der dazugehörigen Ablaufpläne, Prozeduren und Hilfsmittel beachtet werden sollten.

2.4.1 Ablauf von Notfällen

Ein Notfall in einer kerntechnischen Anlage kann sich durch eine vorlaufende Störung „ankündigen“ oder kann durch ein einzelnes Ereignis plötzlich ausgelöst werden, wobei der Fall, dass eine Störung oder ein Störfall dem Notfall vorangeht, der wahrscheinlichere ist.

Für Notfälle in kerntechnischen Anlagen ist es typisch, dass die Gefahr für die Bevölkerung im Verlauf des Notfalls zunächst immer weiter zunimmt. Die Phase der Zunahme der Gefahr kann einige Stunden, aber auch mehrere Tage andauern. Die Gefahr für die Bevölkerung besteht in der Freisetzung radioaktiver Stoffe. Das größte Gefährdungspotential ergibt sich aus der Beschädigung des Reaktorkerns. Der in Tabelle 2-1 dargestellte Plan gibt ein Beispiel für die Einteilung des Ablaufs in Phasen.

Tabelle 2-1: Phasenmodell des Ablaufs eines kerntechnischen Unfalls im Hinblick auf die Berichterstattung durch die Medien

Phase	**Gekennzeichnet durch**	**Erkennbare Auswirkungen und Aktionen in der Umgebung der Anlage**	**Berichterstattung der Medien (Katastrophenberichterstattung)**
1 Vorphase	Entwicklung bis hin zur Auslösung des Voralarms	In der Regel keine Auswirkungen erkennbar	Erste Fakten und/oder Gerüchte, eventuell Information über die Auslösung des Voralarms
2 Frühphase	Entwicklung des Notfalls bis hin zur Auslösung des Katastrophenalarms	Aufbau der Krisenorganisation des Betreibers und der Katastrophenschutzbehörden. Eventuell werden erste Schutzmaßnahmen durch die Aufsichtsbehörde, ggf. auch durch die Katastrophenschutzbehörde veranlasst.	Fakten und/oder Gerüchte; Themen: das Ereignis, die Gefahr, die Schutzmaßnahmen, der Katastrophenalarm, die Warnung der betroffenen Bevölkerung
3 Prognosephase	Weitere Entwicklung der Schäden innerhalb der Anlage: Zunahme der Gefahr	Durchführung von Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung (Verbleiben im Haus, Evakuierung, Ausgabe von Iodtabletten etc.); Aufbau von Notfallstationen.	Neue Fakten/Hintergründe; Themen: wie Phase 2 und Auswirkungen der Freisetzung radioaktiver Stoffe und ergriffene Maßnahmen innerhalb und außerhalb der Anlage und Interviews mit Verantwortlichen und Einsatzkräften, Betroffenen, Zeugen, Politikern etc.
4 Freisetzungsphase	Freisetzung radioaktiver Stoffe	Weitere Durchführung von Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung; Einsatz der Messdienste zur Ermittlung der Auswirkungen der Freisetzung radioaktiver Stoffe	Neue Fakten/Hintergründe; Themen: wie Phase 3 und Ausmaß der Schäden, der Freisetzung und der Auswirkungen in der Umgebung bzw. für die Bevölkerung

Phase	Gekenn-zeichnet durch	Erkennbare Auswirkungen und Aktionen in der Umgebung der Anlage	Berichterstattung der Medien (Katastrophen-berichterstattung)
5 Nachfrei-setzungs-phase	Abnahme der Gefahr und Herstellen eines sicheren Zustandes der Anlage	Weitere Durchführung von Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung; Einsatz der Messdienste zur Ermittlung der Auswirkungen der Freisetzung radioaktiver Stoffe	Neue Fakten/Hintergründe; Themen: Erleichterung und Trauer, Entwarnung, Diskussion von Parallelen: Wo droht Ähnliches?
6 Schluss-phase	Aufhebung des Katastrophen-zustandes	Schadensbeseitigungsarbeiten (Dekontamination, Verwerfen von Nahrungsmitteln etc.)	Neue Fakten/Hintergründe; Themen: Ursachen, Verantwortlichkeiten und Maßnahmen

Hinweis: Die Phasen 1 - 3 sind in den „Radiologischen Grundlagen...“ /2/ als „Vorfreisetzungsphase“ definiert.

Die Schwerpunkte der Krisenkommunikation in den einzelnen Phasen sind unterschiedlich. Für die Wirksamkeit der Information der Öffentlichkeit ist es daher von Bedeutung, dass die zuständigen Institutionen sich stets darüber bewusst sind, in welcher Phase des Notfalls man sich befindet. Zur Orientierung kann das Aushängen des oben dargestellten Planes hilfreich sein. Käme es zu keiner Freisetzung radioaktiver Stoffe, so würden die Phasen 4 und 5 entfallen, ansonsten bliebe der Ablauf aber gleich.

Schlussphase bedeutet nur das Aufheben des Katastrophenzustandes und nicht das Ende der Information der Bevölkerung. Die Federführung für die Information der Bevölkerung geht dann an die für die Strahlenschutzvorsorge zuständigen Behörden über.

2.4.2 Planung und Zeitplan

Der Ablauf der Information der Öffentlichkeit in einem Einsatzfall kann nicht in allen Einzelheiten vorab geplant werden. Als Vorlage für die Planung kann ein „Muster- Zeitplan“ nach Tabelle 2-2 dienen. Die dort aufgeführten Aktivitäten sind zu planen und im Einsatzfall zu veranlassen. Als Startpunkt für den unten dargestellten Zeitplan wird der Zeitpunkt verstanden, an dem die Entscheidung zur Warnung der Bevölkerung getroffen wird.

Tabelle 2-2: Zeitplan (Beispiel)

Zeitraum	Warn- und Informationsmaßnahmen
Sofort	• Warnung der betroffenen Bevölkerung • erste amtliche Mitteilung • kurze Pressemitteilung an alle Medien einschließlich der Nachrichtenagenturen • Pressesprecher und Ansprechpartner für die Medien einsetzen • geplante Organisation aufbauen • geplante Maßnahmen zur Informationsbeschaffung aktivieren
In den ersten 4 Stunden	• Herausgeben von Folgemeldungen (regelmäßig zu jeder vollen Stunde und wenn nötig, bei Lageänderungen) • Information der Einsatzkräfte • Pressezentren einrichten
4 bis 6 Stunden	• erste Pressekonferenz (danach in regelmäßigen Abständen, z. B. alle 2 Stunden) • Pressemappen zu den Pressekonferenzen verfügbar machen (Mindestumfang: Ausdruck der Statements, Bildmaterial) • Freischalten der vorbereiteten Internetseite • Einrichten weiterer geplanter Maßnahmen zur Information der Öffentlichkeit und zur Kommunikation mit der Bevölkerung (je nach zuvor festgelegter Priorität) • Interviews mit Augenzeugen und Einsatzkräften • Interviews mit Verantwortlichen und Experten • Herausgabe von Presseerklärungen

Fortsetzung Tabelle 2-2: Zeitplan (Beispiel)

Zeitraum	Warn- und Informationsmaßnahmen
Bis 12 Stunden	• schriftliche Mitteilung an alle Einsatzkräfte und ggf. an die Anwohner (diese Mitteilung kann auch für die Kommunikationsstellen der Notfallstationen genutzt werden) • Stellungnahmen durch unabhängige Experten und Behörden
In den folgenden Tagen	• Hintergrundgespräche mit Journalisten • Durchführen von Bürgerversammlungen • Teilnahme an Talk-Shows • Fortsetzung der Information bis zur Aufhebung des Katastrophenalarms
Ende	• Formaler Abschluss des Einsatzes (einschließlich Dank an die Einsatzkräfte und an die Bevölkerung)

2.4.3 Informationsbedürfnisse

Bei der Planung und der Durchführung der Information der Bevölkerung muss darauf geachtet werden, dass den Informationsbedürfnissen der Bevölkerung entsprochen werden kann.

Basisgewissheiten, die die Bürger erlangen wollen, sind Antworten auf diese Fragen:

- Was ist passiert?
- Was bedeutet dies für mich?
- Was ist mit meinen Angehörigen und Freunden?
- Wie lange wird es dauern?
- Wann wird Hilfe eintreffen?
- Was kann ich selbst tun?

Diese W-Fragen (hier 6 W) gibt es auch in anderen Variationen, wobei sich der Inhalt der daraus resultierenden Information nicht grundlegend unterscheidet.

2.4.4 Besondere Bedürfnisse der direkten Anwohner

Direkte Anwohner sind durch Auswirkungen eines Notfalls in besonderem Maße betroffen und gefährdet.

Es ist daher darauf zu achten, dass die Anwohner die Erstinformation unverzüglich erhalten.

Darüber hinaus sollte eine ständige Erreichbarkeit der zuständigen Behörde für die unmittelbaren Anwohner sichergestellt werden.

Welcher Personenkreis den unmittelbaren Anwohnern hinzuzurechnen ist, muss standortspezifisch entsprechend der Bevölkerungsverteilung festgelegt werden. Als Anhaltswert kann von einem Umkreis von ca. 1 km um die Anlage ausgegangen werden.

2.4.5 Mitwirkung der Bevölkerung

Die Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung und zur Begrenzung der Schäden sind umso wirksamer, je mehr die Bevölkerung an der Durchführung dieser Maßnahmen mitwirkt.

Über entsprechende Informationen muss daher die Bevölkerung bereits sehr frühzeitig auf ihre Mitwirkung eingestimmt werden. Besonders in sehr schwierigen Situationen müssen die Menschen zur Mitwirkung ermutigt werden.

2.4.6 Auswahl der Informations- und Kommunikationswege

In den Kapiteln 6, 7 und 8 dieses Leitfadens sind die möglichen Informations- und Kommunikationswege aufgezeigt. Aus diesem „Katalog“ sind die Wege auszuwählen, die in der von den Notfallauswirkungen betroffenen Region besonders wirksam sind. Zusammen mit möglicherweise weiteren ortsspezifischen Wegen sind diese in das Konzept aufzunehmen und hinreichend zu beschreiben. Die Umsetzung der Wege ist für den Einsatzfall so zu planen, dass nach Alarmierung keine zeitintensiven Vorbereitungsarbeiten durchgeführt werden müssen.

Um während des Einsatzes stets den Überblick über die Informations- und Kommunikationsswege und deren Verfügbarkeit sicherzustellen, ist es sinnvoll, einen entsprechenden Plan in der Einsatzzentrale auszuhängen, aus dem auch hervorgeht, welche Personen für die einzelnen Wege verantwortlich sind.

2.4.7 Informationsquellen

Als Grundlage der Informationen sind vorrangig die Lageberichte zu benutzen, die von den zuständigen Behörden herausgegeben werden. Dies sind die Katastrophenschutzbehörden einschließlich der Radiologischen Lagezentren, die für die kerntechnische Anlage zuständige Aufsichtsbehörde und die nach dem Strahlenschutzvorsorgegesetz zuständigen Behörden einschließlich ihrer Lagezentren. Die vom Betreiber der kerntechnischen Anlage übermittelten Daten und Informationen sind Bestandteil der Berichte der zuständigen Behörden.

Zusätzlich sind Empfehlungen von Beratungsgremien (Reaktor-Sicherheitskommission, Strahlenschutzkommission) in die eigene Information und Kommunikation einzubeziehen.

2.4.8 Unterstützung

Die eigene Glaubwürdigkeit kann durch die Unterstützung Dritter gefördert werden. Ausgewählt werden sollten Persönlichkeiten oder Institutionen, die in der Öffentlichkeit als glaubwürdig gelten.

Die Glaubwürdigkeit von Informationsquellen wird nach Befragungen exemplarisch wie folgt bewertet:

Hoch: Ärzte, Wissenschaftler, Beratungsgremien

Mittel: Medien, Umweltverbände und vergleichbare Institutionen

Niedrig: Industrie, bezahlte externe Berater, Politiker

Achtung:

In Diskussionen und bei Medienauftritten ist eine Konfrontation mit einer Quelle höherer Glaubwürdigkeit unbedingt zu vermeiden, da dadurch die eigene Glaubwürdigkeit verringert wird.

Zur Vorbereitung sind mit Experten und Institutionen, die zur Unterstützung in einem Einsatzfall eingesetzt werden können, Vereinbarungen zu treffen. Die Vereinbarungen sollten u. a. die notwendigen Maßnahmen zur Ausbildung und zum Training beinhalten.

2.4.9 Einsatztagebuch, Dokumentation und Übersicht

Über die durchgeführten Maßnahmen zur Information der Öffentlichkeit ist ein Einsatztagebuch zu führen.

Das Herausgeben von widersprüchlichen oder ungeordneten Informationen ist unbedingt zu vermeiden. Die Herausgabe von Informationen an die Öffentlichkeit ist daher sehr gut zu dokumentieren. Es ist sicherzustellen, dass die für die Information der Öffentlichkeit sowie die für die Lagedarstellung Zuständigen jederzeit einen lückenlosen Überblick über die während des Ablaufes des Einsatzes herausgegebenen Informationen haben. Zur Dokumentation des Ablaufes gehören auch die Ergebnisse der Wirksamkeitsüberwachung und die Veranlassung von Korrekturmaßnahmen.

Die Dokumentation des Ablaufes ist regelmäßig nach den folgenden Gesichtspunkten zu kontrollieren:

- Wurden Zusagen z. B. für weitere Informationen eingehalten?
- Entsprechen die herausgegebenen Informationen der Lage?
- Sind Lageänderungen in die Information eingeflossen?
- Müssen Informationen aufgrund neuerer Erkenntnisse korrigiert werden?
- Ist die Öffentlichkeit über den Abschluss von empfohlenen Maßnahmen informiert worden?
- (Hinweis: Warnungen müssen in jedem Fall wieder aufgehoben werden!)
- Wurden die Ergebnisse der Wirksamkeitskontrolle hinreichend berücksichtigt?

3 Aufbau- und Ablauforganisation, Zuständigkeiten und Abstimmung

3.1 Aufbauorganisation und Aufgabenverteilung

Die für die Katastrophenabwehr zuständigen Behörden verfügen über Organisationseinheiten innerhalb ihrer Führungsorganisation, die für die Presse- und Medienarbeit zuständig sind. Die bestehende Aufbauorganisation der Behörde sollte nach Möglichkeit für die Umsetzung des Konzeptes genutzt werden, um zusätzlichen Aufwand zu vermeiden. Die personelle Besetzung und die Aufgabenstruktur innerhalb der Organisationseinheit müssen an das Konzept angepasst werden.

Die notwendigen personellen Ressourcen sind entsprechend den örtlichen Randbedingungen und der Aufgabenstruktur des Informationskonzeptes zu ermitteln.

Es ist unbedingt sicherzustellen, dass die Öffentlichkeit zu jeder Zeit über eine kompetente Person, die über primäre Informationen verfügt, informiert werden kann. Aus dieser Anforderung folgt, dass eine ausreichende Anzahl von dafür ausgebildeten Personen vorzusehen ist.

Bereits unmittelbar bei Bekanntwerden der Katastrophe muss daher eine Person zur Verfügung stehen, die dazu berechtigt ist, die Öffentlichkeit entsprechend dem vorliegenden Kenntnisstand zu informieren.

Die Aufbauorganisation und die Aufgabenverteilung sind in einer Unterlage zu beschreiben. Dabei ist zu unterscheiden zwischen den Aufgaben der Planung und den Aufgaben, die im Einsatz zu erfüllen sind.

3.2 Gemeinsames Informationszentrum

Da die personellen Ressourcen der im Katastrophenfall tätigen Behörden und Institutionen in der Regel sehr knapp bemessen sind, ist es sinnvoll, ein gemeinsames Informationszentrum zu betreiben. Die sich aus dem Konzept ergebenden Aufgaben können unter wesentlich besseren Bedingungen erfüllt werden, wenn die personellen Ressourcen der tätigen Institutionen gebündelt werden können. Hinzu kommt, dass gemeinsam wesentlich mehr Informationswege und Kommunikationsmöglichkeiten genutzt werden können als es durch eine einzelne Behörde oder Organisation möglich wäre.

Neben der Bündelung der Kräfte hat ein gemeinsames Zentrum den Vorteil, dass das Herausgeben widersprüchlicher oder fehlerhafter Informationen durch die verschiedenen beteiligten Organisationen minimiert werden kann. Die Verteilung der primären Informationen (Daten, Fakten, Lageberichte etc.) könnte über ein solches Zentrum effektiv erfolgen und der Aufwand für den ohnehin schwierigen Abstimmungsprozess über Art und Umfang der herauszugebenden Informationen könnte gering gehalten werden.

An einem gemeinsamen Informationszentrum können u. a. mitwirken:

- die zuständigen Katastrophenschutzbehörden der von den Auswirkungen betroffenen Bundesländer

- die zuständigen Katastrophenschutzbehörden auf regionaler Ebene

- sonstige Behörden auf regionaler Ebene
- die zuständigen Aufsichtsbehörden
- die für die Strahlenschutzvorsorge zuständigen Behörden
- Feuerwehr
- Polizei
- Hilfsorganisationen
- der Betreiber der kerntechnischen Anlage.

Art und Anzahl der beteiligten Stellen variieren entsprechend der vorliegenden Planung. Es wird empfohlen, ein gemeinsames Informationszentrum schrittweise aufzubauen und es in einem stetigen Optimierungsprozess, auch angepasst an Übungserfahrungen, zu erweitern. In einem ersten Schritt könnte das gemeinsame Informationszentrum zunächst im Internet eingerichtet werden.

3.3 Zuständigkeiten und Abstimmung

Unabhängig davon, ob ein gemeinsames Informationszentrum betrieben wird oder nicht, muss eine Abstimmung der Zuständigkeiten für die Information zwischen den beteiligten Behörden und anderen Institutionen erfolgen, wobei die Betreiber der kerntechnischen Anlagen in den Abstimmungsprozess einzubeziehen sind.

Die Zuständigkeiten sollten sich an den Aufgaben orientieren. Grundsätzlich gilt, dass jede Stelle ausschließlich über ihren eigenen Verantwortungsbereich informieren darf.

Es wird empfohlen, darüber eine schriftliche Vereinbarung zu treffen.

4 Vorbereitende Information auf Notfälle

Die für Katastrophenschutz in der Umgebung kerntechnischer Anlagen zuständigen Behörden sollten offen über die für Notfälle bestehenden Vorkehrungen informieren, die Bevölkerung als Partner verstehen und stets gesprächsbereit sein. Es ist grundsätzlich sinnvoll, den Dialog mit den Menschen zu suchen und über die Arbeit der Katastrophenschutzbehörde zu informieren, dies kann z.B. durch einen „Tag der offenen Tür“ oder ähnliches geschehen.

Zur konkreten Vorbereitung der Bevölkerung auf Notfälle in kerntechnischen Anlagen muss sie regelmäßig informiert werden. Nach § 53 der Strahlenschutzverordnung (StrlSchV) „Vorbereitung der Schadensbekämpfung bei sicherheitstechnisch bedeutsamen Ereignissen“ hat der Genehmigungsinhaber einer kerntechnischen Anlage die Bevölkerung, die bei Notfällen betroffen sein könnte, in geeigneter Weise und unaufgefordert mindestens alle fünf Jahre über die Sicherheitsmaßnahmen und das richtige Verhalten bei solchen Ereignissen zu informieren. Entsprechende Informationen sind jedermann zugänglich zu machen. Die Informationen müssen mindestens diese Angaben enthalten:

- Name des Genehmigungsinhabers und Angabe des Standortes

- Benennung der informierenden Stelle
- allgemeinverständliche Kurzbeschreibung der Anlage
- Grundbegriffe der Radioaktivität und Auswirkungen der Radioaktivität auf Mensch und Umwelt
- Notfälle und ihre Folgen für Bevölkerung und Umwelt, einschließlich geplanter Rettungs- und Schutzmaßnahmen
- hinreichende Auskünfte darüber, wie die Betroffenen bei einem Notfall handeln und sich verhalten sollen
- Bestätigung, dass der Genehmigungsinhaber geeignete Maßnahmen am Standort, einschließlich der Verbindung zu den für die öffentliche Sicherheit und Ordnung und den Katastrophenschutz zuständigen Behörden, getroffen hat, um beim Eintritt eines Notfalls gerüstet zu sein und dessen Auswirkungen so gering wie möglich zu halten
- Hinweis auf die besonderen Katastrophenschutzpläne
- Benennung der für die öffentliche Sicherheit oder Ordnung sowie für den Katastrophenschutz zuständigen Behörden.

Die Betreiber haben entsprechend den Vorgaben des § 53 StrlSchV Broschüren erstellt und in der Umgebung der Anlagen verteilt.

Um die Kenntnisse in der Bevölkerung zu vertiefen, sind weitere Maßnahmen sinnvoll. Beispiele enthält die folgende *Tabelle 4-1*.

Tabelle 4-1: Mögliche Maßnahmen zur vorbereitenden Information der Bevölkerung

Art	**Zweck**	**Vorteile**	**Nachteile**	**Empfehlungen**
Verteilen der o.g. Broschüre	Information nach § 53 StrlSchV	Jeder Haushalt in der Umgebung der Anlage wird erreicht.	Die Information bleibt auf die nähere Umgebung der Anlage beschränkt. Die Broschüre kann ggf. ungelesen verloren gehen.	Die Broschüre sollte auch ins Internet gestellt werden.

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Schalten von Anzeigen in Tageszeitungen und in sonstigen Printmedien	Information über Besonderheiten, z.B. Vorverteilung von Iodtabletten	Anzeigen können die Präsenz des Themas Katastrophenschutz im normalen Alltag erhöhen.	Über dieses Medium können nur Leser von Printmedien erreicht werden.	Man sollte aktuelle Begebenheiten (z.B. Übungen, Änderung der Katastrophenschutzpläne) dazu nutzen, über Anzeigen den Katastrophenschutz bekannt zu machen.
Gestalten von Unterrichtsstunden in Schulen	Grundlegende Information über Katastrophenschutz	Für Kinder und Jugendliche wird der Katastrophenschutz zu einem Thema des „normalen täglichen Lebens“.	Zunächst in der Vorbereitung aufwendig.	Das Thema sollte in die Lehrpläne der Schulen aufgenommen werden. Den Lehrern muss Informations- und Präsentationsmaterial sowie möglichst eine Stundenvorbereitung zur Verfügung gestellt werden.
Vortragsveranstaltungen durchführen	Grundlegende Information über Katastrophenschutz	Über solche Veranstaltungen können Informationen sehr wirkungsvoll verbreitet werden, vor allem, wenn Multiplikatoren angesprochen werden.	In der Vorbereitung aufwendig	In solchen Veranstaltungen können sehr gut die vorbereiteten Maßnahmen zur Information der Öffentlichkeit getestet werden. Es wird daher empfohlen, an Veranstaltungen teilzunehmen oder auch eigene Veranstaltungen durchzuführen.

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Informationen im Internet bereitstellen	Grundlegende Information über Katastrophenschutz	Über das Internet können viele Menschen erreicht werden.	In der Vorbereitung aufwendig	Schon wegen der Bereitstellung von Hintergrundinformationen als Vorsorge für den Einsatzfall ist das Erstellen eines Internetauftritts unbedingt notwendig.

5 Zusammenarbeit mit Institutionen und Medien

5.1 Zusammenarbeit mit Institutionen

Als eine wichtige Grundlage für eine widerspruchsfreie Information in einem Katastrophenfall müssen bereits in der Phase der Konzepterstellung nach Möglichkeit alle mit der Thematik befassten Stellen beteiligt werden. Dazu zählen Fachbehörden, Sachverständigen- und Umweltschutzorganisationen, Hilfsorganisationen, Bürgerinitiativen, Verbände etc. Ziel dieser Beteiligung ist neben dem Herstellen persönlicher Kontakte, die in einem Katastrophenfall genutzt werden können, vor allem das Ermitteln des Bedarfes an Daten und Fakten, damit diese sowohl als Hintergrundinformationen als auch im Einsatzfall zur Verfügung gestellt werden können. Damit kann sichergestellt werden, dass auch die Stellen und Organisationen, die nicht direkt oder nur zum Teil an der Lageermittlung und der Lagebewertung beteiligt sind, über vollständige Informationen aus primären Quellen verfügen. Die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten von fehlerhaften Informationen kann damit gering gehalten werden. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass kein gemeinsames Informationszentrum realisiert ist.

Um sicherzustellen, dass die Zusammenarbeit dauerhaft ist und die Beteiligung der Stellen regelmäßig z.B. bei Änderungen des Konzeptes erfolgen kann, ist es sinnvoll, dem Konzept eine Liste der Stellen und Organisationen beizufügen, mit denen in der Planung und während eines aktuellen Einsatzes kooperiert werden soll.

Die Liste muss standortspezifisch erstellt werden.

Beispielsweise könnten folgende Stellen und Organisationen berücksichtigt werden:

- die für die Anlagen zuständigen Aufsichts- und Genehmigungsbehörden
- die für die Maßnahmen nach Strahlenschutzvorsorgegesetz zuständigen Behörden und Ämter des Bundes und der Länder
- die Betreiber der kerntechnischen Anlagen
- Feuerwehren
- Polizei

- Hilfsorganisationen (u. a.: MHD, DRK, JUH, ASB, THW)
- sonstige Fachbehörden und Ämter (u. a. Ministerien, Behörden und Ämter für Landwirtschaft, Umweltschutz, Gesundheit)
- Sachverständigenorganisationen (u. a. TÜV, GRS)
- Ärztekammer
- örtliche Krankenhäuser
- Umweltschutzorganisationen (z.B. Greenpeace, BUND)
- örtliche Bürgerinitiativen mit Bezug zur Anlage
- Bundeswehr und Bundespolizei
- Verbände (u. a. Bauernverband, Fachverband für Strahlenschutz)
- Forschungsinstitute, Forschungszentren und Universitäten.

Die Liste sollte mindestens diese Angaben enthalten:

- Name und Anschrift der Behörde bzw. Organisation
- Name des Leiters der Behörde/Organisation
- für die Information der Öffentlichkeit zuständige Ansprechpartner (für die Planung und im Einsatzfall)
- Möglichkeiten der Kontaktaufnahme (Telefon, Fax, E-Mail, Funk)
- spezielle Kommunikationswege im Katastrophenfall
- geplante inhaltliche Informationsübermittlung (z. B. Lagebericht).

Die Organisationen sollten nach Möglichkeit bereits in die Planung des Konzeptes einbezogen werden. Den Vertretern der Organisationen sollte die Teilnahme an Übungen ermöglicht werden, als Beobachter oder Übender. Sinnvoll ist es, allen Beteiligten zeitnah einen Überblick über die Lage zu ermöglichen, und dazu auch die Möglichkeit moderner Lagedarstellung zu nutzen. Um die Kooperation „lebendig zu erhalten“, ist es zu empfehlen, regelmäßige Tagungen vorzusehen, in deren Rahmen insbesondere Erfahrungen, Änderungen und neue Entwicklungen erörtert werden können.

5.2 Zusammenarbeit mit den Medien

Um sicherzustellen, dass in einem Einsatzfall sehr effektiv mit den Medien gearbeitet werden kann, wird empfohlen, die Medien bereits in die Planung des Konzeptes einzubeziehen. Dadurch können nicht nur die für eine gute Kommunikation unverzichtbaren Kontakte geknüpft werden sondern es kann erreicht werden, dass die Bedürfnisse der Medien bereits in die Planung einfließen können.

Um auch hier sicherzustellen, dass die Zusammenarbeit dauerhaft ist und eine Beteiligung der Medien regelmäßig z. B. bei Änderungen des Konzeptes erfolgen kann, ist es sinnvoll, dem Konzept eine Liste der Medien beizufügen, mit denen in der Planung und/oder im Einsatzfall kooperiert werden soll.

Die Liste muss standortspezifisch erstellt werden.

Die im Folgenden genannten Medien sollten mindestens berücksichtigt werden:

- Radio- und Fernsehsender, unbedingt die Sender, die die amtlichen Mitteilungen verbreiten sollen
- Nachrichtenagenturen
- lokale und regionale Tageszeitungen
- überregionale Tages- und Wochenzeitungen
- überregionale Magazine
- Bundespressekonferenz
- Landespressekonferenz
- Wissenschafts-Pressekonferenz
- Verband der Auslandspresse.

Im Ereignisfall muss zu jeder Zeit ein Ansprechpartner für die Medien zur Verfügung stehen. Nach Möglichkeit sollte der Ansprechpartner den Medienvertretern persönlich bekannt sein.

Um die zügige und lagegerechte Berichterstattung der Medien zu unterstützen, sollten die Erwartungen und Bedürfnissen der Medien berücksichtigt werden. Dabei sind auch die Zeitraster, in denen die verschiedenen Medien arbeiten, zu beachten (Redaktionsschluss).

Die Medien bzw. die Journalisten erwarten u. a. schnelle und kompetente Informationen, möglichst objektive Stellungnahmen, Aufrichtigkeit und fachliche Kompetenz sowie die Verfügbarkeit der Kenntnisse, die im aktuellen Fall benötigt werden. Die Medien sind interessiert an interessanten Informationen, z. B. Interviews mit Betroffenen, benötigt werden überdies Bilder und O-Töne.

6 Information der Öffentlichkeit über die Medien

6.1 Übersicht

Erfahrungsgemäß ist die Weitergabe von Informationen über die Medien die schnellste Möglichkeit zur Information der Öffentlichkeit.

Tabelle 6-1 zeigt die bestehenden Möglichkeiten auf.

Tabelle 6-1: Mittel zur Information der Bevölkerung über die Medien

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Erste Amtliche Mitteilung an alle Radio- und Fernsehstationen	Diese Mitteilung dient der Warnung, sie informiert darüber, wer betroffen ist.	Es ist praktisch jede Person erreichbar. Aus dem Text können Texte für Laufbandinformationen im Fernsehen generiert werden. Aus dem Text können Informationen für den Videotext erzeugt werden. Die Wahrscheinlichkeit für Fehlinformationen ist wegen der guten Vorbereitung sehr gering.	Es ist eine sehr gute und damit aufwendige Vorbereitung notwendig: - Vereinbarungen vorbereiten und treffen - Textbausteine erstellen, - Kommunikationsmittel auswählen und verfügbar halten	Mit allen Radio- und Fernsehsendern (regional und überregional), die Nachrichten senden, sollten Vereinbarungen über das unverzügliche Senden von amtlichen Mitteilungen getroffen werden (einschließlich der Veröffentlichung über Videotext). Die amtlichen Mitteilungen sollten sehr gut vorbereitet sein (siehe Abschnitt 6.2.1).
Weitere amtliche Mitteilungen an alle Radio- und Fernsehstationen	Diese Mitteilungen dienen der fortlaufenden Information über die Lage, sie geben Auskunft über Katastrophenabwehrmaßnahmen und fordern ggf. die Bevölkerung auf, etwas zu tun (z.B. Verbleiben im Haus, Einnahme von Iodtabletten) oder zu unterlassen (z.B. Verzehr frisch geernteter Nahrungsmittel).	Es ist praktisch jede Person erreichbar. Aus dem Text können Texte für Laufbandinformationen im Fernsehen generiert werden. Aus dem Text können Informationen für Videotext erzeugt werden. Die Wahrscheinlichkeit für Fehlinformationen ist wegen der guten Vorbereitung und der Begrenzung der Information auf Fakten sehr gering.	Keine zusätzlichen Nachteile	Mit allen Radio- und Fernsehsendern (regional und überregional), die Nachrichten senden, sollten Vereinbarungen über das unverzügliche Senden von amtlichen Mitteilungen getroffen werden. Die amtlichen Mitteilungen sollten sehr gut vorbereitet sein (siehe Abschnitt 6.2.1).

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Amtliche Mitteilungen in Zeitungen	Information der betroffenen Bevölkerung	Veröffentlichungen in Zeitungen sind sehr gut geeignet, um den Bürgern Daten und Fakten zur Verfügung zu stellen, dazu gehören u.a. Informationen über Messdaten, die in ihrer Region ermittelt wurden, sowie Angaben zu den bestehenden Empfehlungen oder Anordnungen der Behörden. Die Herausgabe von Extraausgaben ist möglich.	Eine schnelle Information der Bevölkerung ist über Zeitungen nicht möglich. Über dieses Medium können nur Leser von Zeitungen erreicht werden.	Mit den Zeitungen, die in der Umgebung der Anlagen erscheinen, sollten Vereinbarungen für die Veröffentlichung behördlicher Informationen getroffen werden. Regionale Zeitungen, die in einer Fremdsprache erscheinen, die von zugewanderten Bürgern verstanden wird, sollten einbezogen werden (siehe Abschnitt 6.2.1).
Herausgabe von Presseerklärungen	Presseerklärungen dienen der Information über die Lage und über die weitere Entwicklung.	Über Presseerklärungen können praktisch alle Medien erreicht werden. Mit Presseerklärungen kann auf die Berichterstattung der Medien reagiert werden.	Im Gegensatz zu amtlichen Mitteilungen sind Presseerklärungen „interpretierbar“.	Zum Erstellen von Presseerklärungen sind Hilfsmittel notwendig (Formblätter, Textbausteine) (siehe Abschnitt 6.2.2).
Veranstalten von Pressekonferenzen	Pressekonferenzen bieten neben Informationen den Medien ein Forum, um Fragen zu stellen bzw. Aufklärung zu verlangen.	Durch den persönlichen Kontakt kann Vertrauen aufgebaut und erhalten werden. In Pressekonferenzen erhält die Behörde Informationen über die Reaktion der Medien. Über Pressekonferenzen können praktisch alle Medien erreicht werden.	Der Aufwand für die Vorbereitung und Durchführung von Pressekonferenzen ist hoch.	Pressekonferenzen müssen sehr sorgfältig vorbereitet werden. Zur Vorbereitung von Pressekonferenzen: (siehe Abschnitt 6.2.3).

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Interviews	Medien haben ein großes Interesse an Interviews mit Verantwortlichen, aber insbesondere auch mit Einsatzkräften und mit Augenzeugen.	Den Medien können kompetente Gesprächspartner zur Verfügung gestellt werden.	Es können nicht alle Medien berücksichtigt werden. Bei Interviews „vor Ort“ kann es zur Gefährdung der Journalisten und /oder zur Behinderung der Katastrophenabwehrmaßnahmen kommen.	Zur Vorbereitung von Interviews: siehe Abschnitt 6.2.4.
Organisierte Besuche des Unfallortes und des Katastrophengebietes	Die Medien bzw. die Öffentlichkeit möchte sich ein „Bild von der Katastrophe und ihren Auswirkungen“ machen.	Über Bilder können Informationen sehr gut „transportiert“ werden. Die Sicherheit der Journalisten kann garantiert werden.	Durch die Auswahl der Bilder kann es zu Fehleinschätzungen kommen. Bei unorganisierten Besuchen im Katastrophengebiet kann es zur Gefährdung der Journalisten und zur Behinderung der Rettungskräfte kommen. Es können nicht alle Medien berücksichtigt werden.	Besuche von Journalisten im von den Auswirkungen der Katastrophe direkt betroffenen Gebiet sollten nach Möglichkeit nicht zugelassen werden. Um die Nachteile zu vermeiden, sollten „geführte“ Besuche vorbereitet und durchgeführt werden (siehe Abschnitt 6.2.5).

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Internet (Web-Seiten)	Verbreitung von amtlichen Mitteilungen, Presseerklärungen etc. und Bereitstellen von Hintergrundinformationen	Über das Internet können für jeden Bedarf Informationen bereitgestellt werden.	Personen, die über keinen Internetzugang verfügen, sind über dieses Medium nicht direkt erreichbar. Die Vorbereitung und Pflege eines Internetauftritts ist mit nennenswertem Arbeitsaufwand verbunden. Der Aufwand lässt sich durch das Nutzen bestehender Hintergrundinformationen über Links vermindern.	Der Internetauftritt sollte weitestgehend vorbereitet werden. Auf Schlüsselwörter für Suchmaschinen sollte geachtet werden (siehe Abschnitt 6.2.6).
E-Mail (Newsletter)	Verbreitung von amtlichen Mitteilungen, Presseerklärungen etc. und Bereitstellen von Hintergrundinformationen	Über Newsletter via E-Mail können die Empfänger schnell über Änderungen der Lage informiert werden.	Die Vorbereitung der Newsletter und die Pflege der Liste der „Teilnehmer“ sind mit nennenswertem Arbeitsaufwand verbunden.	Dieser Informationsweg sollte auf die unmittelbaren Anwohner einer kerntechnischen Anlage beschränkt bleiben (siehe Abschnitt 6.2.7).
Hintergrund-Informationen (Pressemappen)	Versorgen der Medienvertreter mit Hintergrundinformationen, die zur Vorbereitung von Artikeln und Sendungen aller Art genutzt werden können.	Medienvertreter können vor Ort auch ohne Zugriff auf das Internet Hintergrundinformationen erhalten.	Pressemappen müssen ständig auf einem aktuellen Stand gehalten werden, dies ist mit größerem Aufwand verbunden.	Pressemappen sollten speziell für Pressekonferenzen als ergänzende Information bereitgehalten werden. Es ist sinnvoll, das schnelle Vervielfältigen von Pressemappen zu planen (siehe Abschnitt 6.2.9).

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Hintergrundinformationen (Internet)	Versorgen der Medienvertreter mit Hintergrundinformationen, die zur Vorbereitung von Artikeln und Sendungen aller Art genutzt werden können.	Über das Internet können für jeden Bedarf Informationen bereitgestellt werden.	Die Pflege der Hintergrundinformationen erfordert Aufwand. Der Aufwand lässt sich durch das Nutzen bestehender Hintergrundinformationen über Links vermindern.	Das Internet ist die wichtigste Quelle für Hintergrundinformationen. Es ist daher unverzichtbar, einen solchen Internetauftritt vorzubereiten und aktuell zu halten (siehe Abschnitt 6.2.9).
Talk-Shows im Fernsehen und im Radio	Talk-Shows informieren die Öffentlichkeit über die (auch kontroverse) Diskussion spezieller Fragen.	Über Talk-Shows kann praktisch die gesamte Bevölkerung erreicht werden.	Die Teilnahme an Talk-Shows bedarf der sorgfältigen Vorbereitung. Es müssen entsprechend ausgebildete Personen zur Verfügung stehen.	Die Teilnahme an Talk-Shows ist unverzichtbar (siehe Abschnitt 6.2.8).
Hintergrundinformationen (Filme und Filmmaterial, Video-Streams etc.)	Versorgen der Medienvertreter mit Hintergrundinformationen, die zur Vorbereitung von Artikeln und Sendungen aller Art genutzt werden können.	Der Bedarf der Medien für Filmaufnahmen im gefährdeten Gebiet kann minimiert werden.	Die Pflege der Hintergrundinformationen erfordert Aufwand.	Das Material sollte weitestgehend über das Internet bereitgestellt werden, um zusätzlichen Aufwand zu vermeiden (siehe Abschnitt 6.2.9).

6.2 Mittel und Wege zur Information der Bevölkerung über die Medien

6.2.1 Amtliche Mitteilungen

Amtliche Mitteilungen müssen sehr gut vorbereitet sein. Von der Güte der in der Frühphase einer Katastrophe verbreiteten Meldungen hängt es ab, ob ein Vertrauensverhältnis zwischen den für die öffentliche Sicherheit zuständigen Behörden und den Bürgern aufgebaut werden kann.

Mit amtlichen Mitteilungen wendet sich die Behörde praktisch direkt an den Bürger, auch wenn sie die Medien zur Verbreitung der Meldungen nutzt.

Amtliche Mitteilungen müssen von den Medien wortgetreu verbreitet werden (Hinweis: Auf diese Bedingung ist beim Formulieren der Vereinbarungen zu achten!).

Die Medien können zwar die Mitteilungen nachfolgend kommentieren, aber die Nachricht selbst erreicht die Bürger unverändert.

Mustertexte und Textbausteine

Für die ersten amtlichen Mitteilungen sollten Mustertexte vorbereitet sein. Hinweise zur Erstellung von Mustertexten sowie Beispiele für Mustertexte für verschiedene Situationen enthält Anhang 7.3 der Rahmenempfehlungen für den Katastrophenschutz /1/.

Es ist sinnvoll, über die Mustertexte der „Rahmenempfehlungen“ hinaus einen Katalog von Textbausteinen zu erstellen, der nicht nur für das Abfassen amtlicher Mitteilungen (Erstmitteilungen und Folgemitteilungen), sondern auch für die Vorbereitung von Presseerklärungen oder anderweitigen Erklärungen, z.B. für Erklärungen in Bürgerversammlungen, genutzt werden kann.

Ein solcher Katalog sollte aktuell gehalten werden. Erfahrungen aus Übungen, aus realen Ereignissen und neue Erkenntnisse aus der Forschung können über den Katalog der Textbausteine sehr einfach in die Praxis umgesetzt werden.

Erkennbarkeit

Die amtlichen Mitteilungen müssen als solche erkennbar sein und sich von anderen Nachrichten deutlich unterscheiden. Dies kann durch einen immer wortgleichen einleitenden Satz realisiert werden, der jeder amtlichen Mitteilung vorausgeht. Bei schriftlichen Mitteilungen kann zusätzlich ein Zeichen (Logo) benutzt werden.

Kommunikationssysteme für amtliche Mitteilungen

Über geeignete technische Kommunikationssysteme und dazugehörige Vereinbarungen ist dafür zu sorgen, dass die Meldungen simultan herausgehen können.

Sonstige Empfehlungen und Hinweise

Nach Möglichkeit sollte die zuständige Behörde die betroffene Bevölkerung ausschließlich über amtliche Mitteilungen informieren, damit die Betroffenen die für sie wichtigen Instruktionen (Verhaltenshinweise) problemlos aus der Informationsflut der „Katastrophenberichterstattung“ herausfiltern können.

Die Informationsweitergabe an die betroffene Bevölkerung bedarf der Verlässlichkeit. Amtliche Mitteilungen sollten daher regelmäßig herausgegeben werden, zum Beispiel jeweils zur vollen Stunde. Die zeitliche Abfolge der Mitteilungen sollte auch dann erhalten bleiben, wenn aufgrund von Lageänderungen zusätzlich weitere Mitteilungen herausgegeben werden müssen.

6.2.2 Presseerklärungen

Zusätzlich zu den amtlichen Mitteilungen können Presseerklärungen herausgegeben werden, die ergänzende Informationen sowohl für die betroffene als auch die nicht betroffene Bevölkerung enthalten können.

Anders als bei den amtlichen Mitteilungen kann dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit damit weitergehender entsprochen werden. Über Presseerklärungen können vorzugsweise ergänzende Informationen zu folgenden Themen/Fragen gegeben werden:

- Hinweise auf verfügbare Hintergrundinformationen
- Hinweise auf vorliegende Bewertungen
- Hinweise auf Veranstaltungen
- Informationen über die Einsatzstrategie
- Informationen über den Einsatzverlauf
- Information über die Ursache des Ereignisses (Achtung: Übereilte Aussagen und Spekulationen vermeiden!)
- Abgabe von Kommentaren zur Lage und zur erwarteten weiteren Entwicklung
- Reaktion auf Fehler in der Berichterstattung der Medien
- Aufklären von Missverständnissen
- Verdeutlichen der Gefährdung und des Gefährdungspotentials z. B. anhand von Vergleichen.

Die Inhalte der Presseerklärungen müssen den amtlichen Mitteilungen im Detail entsprechen, wenn dieselben Sachverhalte angesprochen werden.

Wie die amtlichen Mitteilungen, müssen auch die Presseerklärungen sehr sorgfältig vorbereitet werden. Es ist sinnvoll, neben den Textbausteinen auch Mustertexte zu erstellen.

Die Textbausteine müssen kurz, klar und präzise sein.

Die Presseerklärungen sollten nach Möglichkeit auch in englischer Sprache herausgegeben werden, um den Bedürfnissen der ausländischen Presse zu entsprechen.

6.2.3 Pressekonferenzen

Zur Vorbereitung von Pressekonferenzen steht in Katastrophenfällen meist nur wenig Zeit zur Verfügung, daher ist eine gute Planung zu empfehlen.

Anlage 1 enthält Hinweise zur Vorbereitung von Pressekonferenzen, die überwiegend auch für die Vorbereitung von öffentlichen Veranstaltungen (Bürgerversammlungen) genutzt werden können.

6.2.4 Interviews

Interviews sind ein wichtiger Teil der Berichterstattung über die Medien.

Personen, mit denen Interviews durchgeführt werden, sind im Wesentlichen:

- Verantwortliche (Katastrophenschutzbehörden, Betreiber)
- Einsatzkräfte (auch vor Ort)
- Augenzeugen
- Betroffene (z.B. evakuierte Anwohner)
- Mitarbeiter der kerntechnischen Anlage
- Experten
- Bürgermeister, Kommunalpolitiker.

Damit die Interviews für alle Beteiligten mit möglichst geringem Aufwand und ohne Gefährdung durchgeführt werden können, ist es sinnvoll, den Medien die Interviewpartner über die Pressezentren verfügbar zu machen.

In größeren Zeitabständen sollte auch der Leiter des Krisenstabes sowie der Leiter des radiologischen Lagezentrums für Interviews zur Verfügung stehen.

Die Interviewpartner sind nach Möglichkeit mit aktuellen Informationen zur Lage zu versorgen.

Es sollten Maßnahmen getroffen werden, um Betroffene oder Hinterbliebene vor pietät- und distanzloser Behandlung zu schützen.

6.2.5 Besuche des Unfallortes und des Katastrophengebietes

Um zu vermeiden, dass sich Journalisten in das gefährdete Gebiet begeben, um vor Ort zu berichten, ist es sinnvoll, Besuche des Unfallortes (soweit möglich) und des Katastrophengebietes zu organisieren. Die Organisation der Besuche kann z. B. über die Pressezentren erfolgen.

6.2.6 Internet

Es ist sinnvoll, den Internetauftritt aktuell zu halten, mit dem über den allgemeinen und den für eine Anlage besonderen Katastrophenschutz informiert wird. Diese auch in einer realen Katastrophe benötigten Informationen stünden dann ohne weiteren Aufwand zur Verfügung. Dazu gehören auch Informationen über Anlagen mit einem besonderen Gefährdungspotential.

Basiswissen sollte zur Reduzierung des Aufwands weitestgehend über Links verfügbar gemacht werden. Besonders hilfreiche Links sind in der Anlage 3 aufgeführt.

Um in einem Katastrophenfall schnell über das Internet über die aktuelle Lage informieren zu können, ist die Vorbereitung von „dunklen Seiten“ zu empfehlen. Auch für die Erstellung der Texte dieser Seiten, könnte der schon erwähnte Katalog von Textbausteinen genutzt werden.

Die Informationen sind zu trennen in statische Informationen, dies sind Hintergrundinformationen, die im Einsatzfall weitgehend unverändert bleiben, und in dynamische Infor-

mationen, mit denen über die aktuelle Lage über Lageberichte und Lagekarten etc. informiert wird.

Der Internetauftritt könnte enthalten:

- Hintergrundinformationen
- amtliche Mitteilungen
- Presseerklärungen
- aktuelle Informationen (auch Hinweise auf Pressekonferenzen und weitere Veranstaltungen)
- Verweise auf andere Informationsquellen (z.B. Betreiber, RSK, SSK)
- Links.

Sehr zu empfehlen sind zusätzlich:

- FAQs
- Forum
- Chat.

Die sich immer weiterentwickelnde Infrastruktur des Internets führt zu ständig neuen Technologien und Möglichkeiten des Informations- und Datenaustausches. Daher sollte regelmäßig überprüft werden, ob mit Hilfe neuer Technologien die Information der Bevölkerung verbessert werden kann.

6.2.7 E-Mail (Newsletter)

Als eine Option ist die Information der Öffentlichkeit über Newsletter anzusehen, die per E-Mail verschickt werden, insbesondere für Anwohner einer kerntechnischen Anlage eine Maßnahme, die Vertrauen schaffen kann.

6.2.8 Diskussionsrunden und Medienauftritte

Um sicherzustellen, dass auch immer Gesprächsteilnehmer zur Verfügung stehen, die über primäre Informationen verfügen, sollten die zuständigen Behörden entsprechend ausgebildete Personen für diese Sendungen zur Verfügung stellen. Bei diesen Personen kann es sich um Pressesprecher, Einsatzkräfte (wenn möglich), aber auch um Experten handeln, die zur Unterstützung eingesetzt werden können. Bei der Auswahl der unterstützenden Experten ist auf die Glaubwürdigkeit zu achten.

6.2.9 Hintergrundinformationen

Damit die Medien ihre Berichterstattung korrekt und vor allem verständlich gestalten können, sind Hintergrundinformationen unverzichtbar.

Hintergrundinformationen können über das Internet, über schriftliche Unterlagen (z.B. zusammengefasst in Pressemappen) und als Filmmaterial zur Verfügung gestellt werden.

Zur Hintergrundinformation gehören (Muster):

- Informationen über die Katastrophenschutzplanung (die Broschüre nach § 53 Strahlenschutzverordnung genügt!)
- Informationen über Schutzmaßnahmen (die Broschüre nach § 53 Strahlenschutzverordnung genügt!)
- Kurzinformation über die kerntechnischen Anlagen (Aufbau, Funktion, Gefährdungspotential, Betriebshistorie)
- Kurzinformation über die Umgebung der Anlagen (Städte und Dörfer in den Zonen und Sektoren einschließlich der Bevölkerungszahlen, Landwirtschaft und Industrie)
- Informationen über die Betreiber der kerntechnischen Anlagen (kurz)
- Kurzinformation über Messprogramme, Messverfahren und Messgrößen
- Bildmaterial (z. B. Anlage, Einsatzkräfte z.B. Messtrupps, Notfallstationen), nach Möglichkeit auch Filme
- Begriffserklärungen und Abkürzungsverzeichnis
- INES-Skala und Informationen über Unfälle
- Lagepläne und Lagekarten
- Information über Kernreaktor-Fernüberwachungssysteme und Entscheidungshilfesysteme wie z. B. RODOS sowie Umweltüberwachungssysteme wie z. B. IMIS.

Die Hintergrundinformationen sollten komplett im Internet hinterlegt sein. Nach Möglichkeit sollten die Hintergrundinformationen auch in englischer Sprache zur Verfügung stehen.

Hintergrundinformationen sollten unbedingt einfach verständliche, populärwissenschaftliche Darstellungen enthalten.

7 Direkte Ansprache der Bevölkerung

7.1 Übersicht

Neben der Information der Öffentlichkeit über die Medien besteht für die zuständigen Behörden die Möglichkeit, sich unabhängig von Dritten direkt an die Bürger zu wenden. Dazu stehen die in der *Tabelle 7-1* mit ihren Vor- und Nachteilen aufgeführten Möglichkeiten zur Verfügung.

Tabelle 7-1: Mittel und Wege zur direkten Ansprache der Bevölkerung

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Sirenen (stationär und mobil)	Warnung (im Sinne einer „Weckfunktion“)	In Gebieten, in denen Sirenen verfügbar sind, ist eine sehr schnelle Warnung der Bevölkerung möglich.	Eine Informationsweitergabe über Sirenen ist über die Warnfunktion hinaus nicht möglich.	Sirenen werden nur zur Warnung und zur Entwarnung eingesetzt (siehe Abschnitt 7.2.1).
Lautsprecherwagen	Verbreitung von kurzen amtlichen Mitteilungen	Eine gezielte Warnung und Information insbesondere über notwendige Schutzmaßnahmen für betroffene Menschen ist möglich.	Nur in einem begrenzten Gebiet sinnvoll einsetzbar. Sehr hoher Aufwand, wenn viele Menschen erreicht werden müssen. Eine Gefährdung der Einsatzkräfte ist möglich.	Lautsprecherwagen sollten nur für gezielte Informationen an einen begrenzten Personenkreis im unmittelbaren Nahbereich der Anlage eingesetzt werden, z. B. zur Unterstützung einer schnellen Evakuierung (siehe Abschnitt 7.2.2).
Internet (Web Sites)	Verbreitung von amtlichen Mitteilungen, Presseerklärungen etc. und Bereitstellen von Hintergrundinformationen	Über das Internet können praktisch für jeden Bedarf Informationen bereitgestellt werden. Der Aufwand lässt sich durch das Nutzen bestehender Hintergrundinformationen über Links gering halten.	Personen, die über keinen Internetzugang verfügen, sind über dieses Medium nicht erreichbar. Die Vorbereitung und Pflege eines Internetauftritts ist mit nennenswertem Arbeitsaufwand verbunden.	Der Internetauftritt sollte weitestgehend vorbereitet werden (siehe Abschnitt 6.2.6).
E-Mail (Newsletter)	Verbreitung von amtlichen Mitteilungen, Presseerklärungen etc. und Bereitstellen von Hintergrundinformationen	Über Newsletter via E-Mail können die Empfänger schnell über Änderungen der Lage informiert werden.	Die Vorbereitung der Newsletter und die Pflege der Liste der „Teilnehmer“ sind mit nennenswertem Arbeitsaufwand verbunden.	Dieser Informationsweg sollte auf die unmittelbaren Anwohner einer kerntechnischen Anlage beschränkt bleiben (siehe Abschnitt 6.2.7).

Mobiltelefone (SMS)	Verbreitung von kurzen amtlichen Mitteilungen	Über SMS können die Empfänger schnell über Änderungen der Lage informiert werden.	Die Vorbereitung der SMS ist mit nennenswertem Arbeitsaufwand verbunden. Bei Überlastung des Netzes erreichen die Informationen die Empfänger ggf. verspätet.	Dieser Informationsweg sollte nicht genutzt werden (siehe Abschnitt 7.2.3).
Notfallstation (Kommunikationsstelle)	Information der betroffenen Bevölkerung	Siehe unter Abschnitt 8.3.3	Siehe unter Abschnitt 8.3.3	Siehe unter Abschnitt 8.3.3

7.2 Mittel und Wege zur direkten Ansprache der Bevölkerung

7.2.1 Sirenen

In der Umgebung der kerntechnischen Anlagen in Deutschland werden stationäre Sirenen zur Warnung der Bevölkerung durch ein Alarmsignal eingesetzt. Die besondere Bedeutung der Sirenen ergibt sich aus ihrer Weckfunktion. Über die Alarmsignale hinaus werden in der Regel keine weiteren Nachrichten über die Sirenen transportiert. Die Alarmierung über Sirenen hat sich bewährt.

Mit elektronischen Sirenen („sprechende Sirenen“) können zusätzlich zum Alarmsignal kurze Nachrichten ausgestrahlt werden. Darüber können ergänzende Informationen zur Warnung gegeben werden, z. B. „Bitte schalten Sie Ihr Radio ein!“. Da die Informationsweitergabe über elektronische Sirenen sehr beschränkt ist, sind diese zur weitergehenden Information der Bevölkerung jedoch nicht geeignet.

Zusätzlich zu den stationären Sirenen können mobile Sirenen eingesetzt werde, die auch eine Lautsprecherfunktion haben. Auch hier steht die „Weckfunktion“ im Vordergrund, eine über die Warnung oder kurze ergänzende Hinweise hinausgehende Information der Öffentlichkeit ist über diesen Weg nicht möglich.

7.2.2 Lautsprecherwagen

Über Lautsprecherwagen können, wie auch von mobilen Sirenen, nur sehr kurze Informationen verbreitet werden, weitergehende Informationen können von der Bevölkerung nicht sicher verstanden werden. Lautsprecherwagen sollten daher nur zur Unterstützung der veranlassten Schutzmaßnahmen in einem begrenzten Bereich im von den Unfallauswirkungen betroffenen Gebiet eingesetzt werden.

7.2.3 Mobiltelefone (SMS)

Grundsätzlich können über das SMS-System sehr schnell kurze Nachrichten verbreitet werden. Da jedoch bei einer starken Belastung des Netzes nicht sichergestellt ist, dass die Nachrichten zeitgerecht bei den Empfängern ankommen, wird derzeit von der Benutzung des SMS zur Information der Bevölkerung abgeraten.

8 Methoden und Wege zur Kommunikation mit der Bevölkerung

8.1 Vorbemerkungen

Grundsätzlich gilt, dass das Erfordernis zur Kommunikation mit Bürgern dann am geringsten ist, wenn die Information der Öffentlichkeit sowohl in der Planungsphase (vor einer potentiellen Katastrophe) als in einer Katastrophe hinsichtlich Inhalt und Aktualität optimal ist. Die Erfahrung lehrt allerdings, dass für sehr viele Menschen die geplanten Maßnahmen erst dann interessant sind, wenn die Katastrophe eingetreten ist. Daraus folgt, dass selbst bei sehr guter vorgelagerter Information immer Bedarf für die Kommunikation mit dem Bürger bestehen wird.

Erfahrungen bei Katastrophen in der Vergangenheit haben gezeigt, dass es insbesondere für betroffene Bürger von großer Wichtigkeit sein kann, persönlich mit den für die Katastrophenabwehr zuständigen Stellen in Kontakt treten zu können, um z. B. Auskünfte zu erhalten, die sich aus der speziellen Situation des Bürgers ergeben.

Ziel des Konzeptes zur Information der Bevölkerung sollte sein, die Notwendigkeit der direkten Kommunikation zwischen den für die öffentliche Sicherheit und Ordnung zuständigen Behörden und einzelnen betroffenen oder auch nicht betroffenen Bürgern so gering wie möglich zu halten, da der Aufwand für eine solche Kommunikation insbesondere beim Einsatz von Bürgertelefonen so hoch werden kann, dass auch eine personell und technisch gut ausgestattete Behörde mit dieser Aufgabe rasch überfordert sein könnte.

8.2 Übersicht

In der folgenden Tabelle 8-1 sind die möglichen Mittel, die zur Kommunikation mit dem Bürger genutzt werden können, aufgeführt. Diese Übersicht enthält Angaben zu den Vor- und Nachteilen der jeweiligen Kommunikationswege und weitergehende Hinweise und Empfehlungen.

Tabelle 8-1: Mittel zur Kommunikation mit der Bevölkerung

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Bürger-Telefon	Möglichkeit für den Bürger, mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde in Kontakt zu treten	Der Bürger kann im direkten Gespräch seine Fragen stellen und seine Sorgen vortragen, dadurch kann sich Vertrauen aufbauen. Der Bürger steht im Kontakt mit einem kompetenten Gesprächspartner. Die Fragen (und ggf. überprüften Antworten) eignen sich sehr gut als Grundlage für FAQs.	Nur mit einem sehr geringen Anteil der betroffenen Bevölkerung kann auf diese Weise kommuniziert werden. Für eine solche Aufgabe stehen nur sehr wenige kompetente Gesprächspartner zur Verfügung. Ein möglicherweise ständig überlastetes und daher für den Bürger nicht erreichbares Bürgertelefon kann zu Misstrauen, Stress und Unsicherheit führen.	Ein Bürgertelefon sollte nur den Bürgern der Region zur Verfügung gestellt werden, die von der Katastrophe direkt betroffen sind. Ein Bürgertelefon sollte nur dann eingesetzt werden, wenn nur wenige Personen von den Auswirkungen der Katastrophe betroffen sind. Der Einsatz eines Bürgertelefons muss sehr gut vorbereitet sein (siehe Abschnitt 8.3.1).
Hotline-Bürgertelefon (Fachbehörden, Ämter und Sachverständigenorganisationen)	Möglichkeit für den Bürger, mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde in Kontakt zu treten. Das Bürgertelefon wird von Stellen betrieben, die nicht mit der Abwehr der Katastrophe befasst sind.	wie oben Entlastung der Katastrophenschutzbehörde	Vorbereitung und Betrieb des Bürgertelefons ist aufwendig. Es kann je nach Kapazität ein sehr geringer oder ein geringer Anteil der betroffenen Bevölkerung „versorgt“ werden.	Für ein solches Bürgertelefon müssen Vereinbarungen getroffen werden. Der Einsatz eines Bürgertelefons muss sehr gut vorbereitet sein (siehe Abschnitt 8.3.1).

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Hotline-Bürgertelefon (Call-Center)	Möglichkeit für den Bürger, mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde in Kontakt zu treten	Der Bürger kann im direkten Gespräch seine Fragen stellen und seine Sorgen vortragen, dadurch kann sich Vertrauen aufbauen.	Vorbereitung und Betrieb einer „Bürger-Hotline“ über Call-Center sind mit einem großen, auch finanziellen Aufwand verbunden, da die dort beschäftigten Mitarbeiter für diese Aufgabe entsprechend ausgebildet werden müssen. Der Aufwand für die Fachkundeerhaltung kann besonders bei hoher Fluktuation enorm sein. Es handelt sich nicht um kompetente Gesprächspartner.	Der Einsatz von Call-Centern ist nur dann sinnvoll, wenn der Aufwand für die notwendige Schulung geleistet werden kann. Der Einsatz eines Hotline-Bürgertelefons über Call-Center muss gut vorbereitet sein (siehe Abschnitt 8.3.1).
Internet (FAQs)	Möglichkeit für den Bürger, mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde indirekt in Kontakt zu treten.	Der Bürger erhält Antworten auf häufig gestellte Fragen. Mit hoher Wahrscheinlichkeit erhält er auf diesem Wege bereits die von ihm gewünschte Information. Der Aufwand für die Vorbereitung und Pflege der FAQ-Seiten ist gering. Es können auf diesem Wege sehr viele Bürger erreicht werden.	Es findet nur ein indirekter Kontakt statt, es ist nicht sichergestellt, dass der Bürger über die FAQs die gewünschte Information erhält.	Die Einrichtung von FAQs im Internet ist sehr empfehlenswert, da darüber eine erhebliche Entlastung der direkten Kommunikation erfolgen kann (siehe Abschnitt 8.3.2).

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Internet (Forum)	Möglichkeit für den Bürger, mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde direkt in Kontakt zu treten.	Das Internetforum stellt eine sehr gute Ergänzung der FAQs dar. Auf diesem Wege können auch spezielle Fragen erörtert werden. Der Bürger kann im direkten Dialog mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde seine Fragen stellen und seine Sorgen vortragen, dadurch kann sich Vertrauen aufbauen. Der Bürger steht im Kontakt mit einem kompetenten Kommunikationsspartner.	Der „Betrieb“ eines informativen Forums erfordert dafür ausgebildetes Personal.	Ein Forum sollte eingerichtet werden. Ein solches Forum sollte jedoch gut geführt werden und darf sich nicht selbst überlassen werden (siehe Abschnitt 8.3.2).
Internet (Chat)	Möglichkeit für den Bürger, mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde direkt in Kontakt zu treten.	Der Chat im Internet ist eine sinnvolle Ergänzung zu Forum und FAQs. Mit einem gut moderierten Chat kann Vertrauen aufgebaut werden. Der Bürger kann direkt mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde in Kontakt treten. Über das Chat können Diskussionen mit einzelnen oder mehreren Experten geführt werden. Der Bürger steht im Kontakt mit kompetenten Kommunikationsspartnern.	Der „Betrieb“ eines informativen Chats erfordert dafür ausgebildetes Personal.	Neben FAQs und Forum sollte auch mindestens ein Chatroom eingerichtet werden. Chats sollten jedoch gut geführt werden (siehe Abschnitt 8.3.2).

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Internet (Weblog)	Möglichkeit für den Bürger, mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde direkt in Kontakt zu treten.	Über ein von der Behörde „betriebenes“ Weblog kann einerseits die Bevölkerung informiert werden und andererseits kann der Bürger direkt mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde in Kontakt treten.	Der „Betrieb“ eines Weblogs erfordert dafür ausgebildetes Personal.	Ein eigenes Weblog sollte geführt werden, wenn die Verbreitung der Weblognutzung dem Aufwand angemessen ist (siehe Abschnitt 8.3.2).
Notfallstation (Kommunikationsstelle)	Kommunikation mit der betroffenen Bevölkerung	Der von den Unfallauswirkungen direkt betroffene Bürger erhält im direkten Gespräch Auskunft über seine Betroffenheit, er kann Fragen stellen und seine Sorgen vortragen, dadurch wird sich Vertrauen aufbauen. Der Bürger steht im Kontakt mit kompetenten Gesprächspartnern. Er erhält auch die benötigte psychologische Betreuung.	Die Vorbereitung und der Betrieb einer Kommunikationsstelle in einer Notfallstation sind aufwendig.	Die Einrichtung von Kommunikationsstellen in Notfallstationen wird empfohlen (siehe Abschnitt 8.3.3).
„Expertenrunden“ im Fernsehen oder im Radio mit der Möglichkeit für Hörer oder Zuschauer, Fragen zu stellen	Kommunikation mit der betroffenen und der nicht direkt betroffenen Bevölkerung	Über „Expertenrunden“ kann praktisch die gesamte Bevölkerung erreicht werden. Die Bürger erhalten die für sie relevanten Informationen.	Die Teilnahme an „Expertenrunden“ bedarf der sorgfältigen Vorbereitung. Es müssen entsprechend ausgebildete Personen zur Verfügung stehen.	Die Teilnahme an „Expertenrunden“ ist sehr wichtig (siehe Abschnitt 8.3.4).

Art	Zweck	Vorteile	Nachteile	Empfehlungen
Veranstaltungen im betroffenen Gebiet (Bürgerversammlungen)	Kommunikation mit der betroffenen Bevölkerung	Die von den Unfallauswirkungen betroffenen Bürger erhalten die für sie relevanten Informationen. Die Bürger können ihre Fragen stellen. Über solche Versammlungen kann sich (bei guter Vorbereitung) Vertrauen aufbauen und Vertrauen kann gestärkt werden.	Die Vorbereitung und Durchführung von Bürgerversammlungen ist aufwendig.	Bürgerversammlungen müssen sehr gut vorbereitet werden. Bürgerversammlungen sind nur in den Regionen sinnvoll, die von den Unfallauswirkungen betroffen sind (siehe Abschnitt 8.3.5).
Veranstaltungen außerhalb des betroffenen Gebietes (Bürgerversammlungen)	Kommunikation mit der nicht direkt betroffenen Bevölkerung	Die Bürger erhalten Informationen, die es ihnen erlauben zu bewerten, ob sie von den Unfallauswirkungen betroffen sind oder betroffen sein können.	Die Vorbereitung und Durchführung von Bürgerversammlungen ist aufwendig.	Die für den Katastrophenschutz zuständigen Behörden sollten keine Bürgerversammlungen außerhalb des betroffenen Gebietes organisieren (siehe Abschnitt 8.3.5).
Sprechstunden (z.B. in den Gemeinden)	Möglichkeit für den Bürger, mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde direkt in Kontakt zu treten.	Der von den Unfallauswirkungen direkt betroffene Bürger erhält im direkten Gespräch Auskunft über seine Betroffenheit, er kann Fragen stellen und seine Sorgen vortragen, dadurch wird sich Vertrauen aufbauen. Der Bürger steht im Kontakt mit kompetenten Gesprächspartnern.	Vorbereitung und Durchführung von Sprechstunden sind aufwendig, es können wahrscheinlich nur wenige Bürger erreicht werden.	Sprechstunden sollten nur dann angeboten werden, wenn nur wenige Personen von den Auswirkungen der Katastrophe betroffen sind (siehe Abschnitt 8.3.6).

8.3 Mittel zur Kommunikation mit der Bevölkerung

8.3.1 Bürgertelefon und Hotline

Das klassische Bürgertelefon

Der erfolgreiche Betrieb eines Bürgertelefons in der klassischen Variante (d.h. der Bürger kann direkt mit der für seinen Schutz zuständigen Behörde sprechen) stellt hohe Anforderungen, wenn sehr viele Menschen von den Auswirkungen einer Katastrophe betroffen sind. Der hohe personelle Aufwand für ein Bürgertelefon steht einem insgesamt nur geringen quantitativen Nutzen gegenüber, weil über dieses Bürgertelefon nur ein sehr geringer Anteil der betroffenen Bevölkerung erreicht werden kann. Es kommt hinzu, dass für ein Bürgertelefon nur wenige kompetente Personen in einer Behörde zur Verfügung stehen und diese fachkundigen Personen vorrangig in der Katastrophenabwehr eingesetzt werden müssen.

Bürgertelefone werden betrieben, um Bürger individuell zu informieren und zu beraten. Durch das direkte Gespräch des Bürgers mit einem kompetenten Vertreter der zuständigen Behörde kann Vertrauen aufgebaut und gestärkt werden. Dieser Vorteil kann aber nur dann genutzt werden, wenn das Bürgertelefon tatsächlich stets erreichbar ist und darüber entsprechend gute Auskünfte gegeben werden können. Ein überlastetes Bürgertelefon kann dagegen mehr Schaden als Nutzen für die Kommunikation mit dem Bürger erbringen.

Ein „klassisches“ Bürgertelefon kann daher nur dann erfolgreich betrieben werden, wenn die erforderlichen Ressourcen dafür zur Verfügung stehen. Vor der Einführung eines Bürgertelefons sollte sichergestellt werden, dass die personellen und die technischen Voraussetzungen dafür gegeben sind.

Bürgertelefon mit „Arbeitsteilung“

Ein Bürgertelefon kann besser funktionieren, wenn vorhandene Ressourcen gebündelt werden können. Die für den Katastrophenschutz in der Umgebung kerntechnischer Anlagen zuständigen Behörden sollten sich nach Möglichkeit zu einem „gemeinsamen betriebenen Bürgertelefon“ zusammenfinden. Zusätzlich können Vereinbarungen mit weiteren Fachbehörden und auch Sachverständigenorganisationen getroffen werden.

Bürgertelefon mit Einsatz von Call-Centern

Das Bürgertelefon lässt sich im Katastrophenfall zusätzlich durch Call-Center verstärken. Um den Aufwand für die Vorbereitung eines solchen Einsatzes gering zu halten, sollten über Call-Center nur die Informationen weitergegeben werden, die auch auf anderem Wege (z.B. Internet) den Bürgern zur Verfügung gestellt werden. Zur Beantwortung spezieller Fragen sollte an das „klassische“ Bürgertelefon weitergeleitet werden können.

Praktische Hinweise für Bürgertelefone

Um die Bürgertelefone zu entlasten, können diese Maßnahmen getroffen werden:

- Begrenzen der Nutzung des Bürgertelefons auf Menschen, die aus dem betroffenen Gebiet anrufen

- Verwenden von Anrufbeantwortern, die automatisch auf Anforderung durch den Anrufer Informationen über Ansagen verfügbar machen

- Verweis auf andere Informationsquellen, insbesondere bei Überlastung des Bürgertelefons.

- Auswertung offener Fragen und Einbeziehung ihrer Antworten in FAQs.

Zur Vorbereitung eines Bürgertelefons sind neben dem Herstellen der technischen Voraussetzungen auch Hilfsmittel wichtig, die die Arbeit in einem Einsatzfall erleichtern können. Die folgenden Hilfsmittel wären z.B. in einem Einsatz hilfreich:

- Mustertexte und Textbausteine (Katalog der Textbausteine)

- Merkblätter für die „Bediener“ des Bürgertelefons einschließlich der Regeln der Krisenkommunikation

- Verzeichnis der Personen, die zur Beantwortung spezieller Fragestellungen zur Verfügung stehen einschließlich des dazugehörigen Telefonverzeichnisses

- Verzeichnis vorbereiteter Fragen und Antworten

- Verzeichnis der im 25-km-Radius um die kerntechnischen Anlagen gelegenen Ortschaften

- Kartenmaterial

- sämtliche verfügbare Hintergrundinformationen (Internet, Unterlagen)

- aktueller Stand der FAQs (Internet)

- übersichtliche Lageinformationen aus den Lagezentren

- veröffentlichte amtliche Mitteilungen und Presseerklärungen.

8.3.2 Internet (FAQs, Forum, Chat und Weblog)

Über das Internet (siehe auch 6.2.6 und 6.2.9) kann der Bürger nicht nur die Informationen erhalten, die dort angeboten werden, sondern er kann das Internet auch dazu benutzen, um seine persönlichen Fragen zu stellen, Kritik oder sonstige Anliegen vorzutragen. Mit FAQs, Forum, Chat und Weblog kann jeder mit dem Internet vertraute Bürger problemlos mit den zuständigen Behörden kommunizieren.

Es ist sinnvoll, FAQs, Forum, Chat und Weblog anzubieten. Der Aufwand für den „Betrieb“ dieses Internetauftritts ist im Vergleich zum Bürgertelefon gering, und über diese Wege wird sehr vielen Menschen die Möglichkeit der Kommunikation geboten.

Besonders wichtig ist die Betreuung dieser Internetrubriken im Einsatzfall.

Die FAQs sollten aktuell gehalten werden, ein Austausch von Informationen mit dem eventuell eingerichteten Bürgertelefon ist sinnvoll. FAQs lassen sich, soweit Hintergrundinformationen betroffen sind, bereits in der Planung vorbereiten.

Um eine informative Kommunikation zu erreichen, müssen Forum und Weblog und vor allem der Chatroom im Einsatzfall von fachkundigen Personen betreut werden. Der Chatroom kann auch dafür genutzt werden, Diskussionen mit Verantwortlichen, Einsatzkräften, Betroffenen oder Experten anzubieten.

Für die Betreuung der Internetrubriken sind grundsätzlich die gleichen Hilfsmittel sinnvoll, die auch für Bürgertelefone anwendbar sind.

8.3.3 Kommunikationsstelle der Notfallstationen

In den Notfallstationen werden fast ausschließlich Personen betreut, die von den Unfallauswirkungen direkt betroffen sind, sie mussten das gefährdete bzw. betroffene Gebiet verlassen und sind wahrscheinlich mit radioaktiven Stoffen oder ionisierender Strahlung in Kontakt gekommen. Diese Personengruppe hat ein besonders großes Bedürfnis, ihre Fragen, Sorgen und andere Anliegen vorzutragen und die benötigten Auskünfte auch zu erhalten.

Über die Kommunikation mit dem medizinischen Personal der Notfallstation hinaus sollten daher für die in Notfallstationen eintreffenden Menschen visuelle Informationen (Plakate, Filme etc.), Informationsblätter, Broschüren zur Hintergrundinformation und vor allem auch persönliche Ansprechpartner, auch zur psychologischen Betreuung, zur Verfügung stehen. In den Kommunikationsstellen sollten aktuelle Lageinformationen bereitstehen.

Vorschläge für die Gestaltung von Kommunikationsstellen in Notfallstationen enthält die Anlage 2.

8.3.4 Expertenrunden im Radio und Fernsehen

Ähnlich wie Talk-Shows sind Expertenrunden, bei denen die Bürger auch Fragen stellen können, für die Meinungsbildung sehr wichtig. Zwar können nur wenige Bürger ihre Anliegen in einer Sendung vortragen, aber die Zuschauer sind an solchen Sendungen sehr interessiert und die Möglichkeit der Teilnehmer, vor einem großen Publikum Vertrauen aufzubauen und zu stärken, ist in diesen Sendungen noch größer als in Talk-Shows, weil die Bürger erleben können, wie auf ihre Anliegen reagiert wird.

Vertreter der zuständigen Behörden sollten sich daher unbedingt an solchen Runden beteiligen.

Erfahrungsgemäß kann es in Diskussionsrunden vorkommen, dass die dort diskutierenden Experten, wie in wissenschaftlichen Diskussionen üblich, selbst geringfügige Unterschiede ihrer Auffassungen sehr intensiv erörtern. Solche möglicherweise kontroversen Diskussionen von insbesondere in Notfallsituationen unwesentlichen Einzelheiten führen in jedem Fall zur Verwirrung und damit zur Verunsicherung der Zuhörer. Die teilnehmenden Vertreter der zuständigen Behörden sollten diese mögliche Entwicklung kennen und darauf hinwirken, dass es nicht zu unnötiger Erörterung von Einzelheiten kommt.

8.3.5 Bürgerversammlungen

Mit Bürgerversammlungen können die Verantwortlichen vor allem im betroffenen Gebiet Vertrauen aufbauen und stärken. Da der Aufwand für solche Versammlungen sehr groß ist und nur wenige Menschen auf diesem Wege erreicht werden können, sind solche Versammlungen nur in dem von den Unfallauswirkungen betroffenen Katastrophen-Gebiet sinnvoll.

Zur Vorbereitung von Bürgerversammlungen steht in Katastrophenfällen meist nur wenig Zeit zur Verfügung, daher ist eine gute Planung zu empfehlen.

Anlage 1 enthält Hinweise zur Vorbereitung von Pressekonferenzen, die überwiegend auch für die Vorbereitung von Bürgerversammlungen genutzt werden können.

Die Orte, an denen Bürgerversammlungen durchgeführt werden, sollten gut von den angesprochenen Bürgern mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein. Alternativ könnte ein Busservice eingerichtet werden.

Veranstaltungen außerhalb der betroffenen Gebiete sollten auf kommunaler Ebene organisiert werden.

8.3.6 Sprechstunden

Sofern ein Bürgertelefon zur Verfügung steht oder Bürgerversammlungen durchgeführt werden, kann auf gesonderte Sprechstunden verzichtet werden. Sprechstunden dienen dazu, den Bürgern, die die sonstigen Kommunikationsmittel nicht nutzen können, die Möglichkeit zu geben, spezielle und für sie persönlich bedeutsame Fragen mit Vertretern der Behörden zu erörtern. Für die Sprechstunden können die für andere Kommunikationswege vorbereiteten Hilfsmittel benutzt werden.

9 Maßnahmen zur Überprüfung der Wirksamkeit

Die Information der Öffentlichkeit ist dann erfolgreich und gut, wenn die Ziele nach Abschnitt 2.1 erreicht werden, d. h. die Botschaften, die von den zuständigen Stellen herausgegeben werden, die Bürger erreichen und in dem beabsichtigten Sinne verstanden werden und wenn die damit verbundenen Handlungsempfehlungen angenommen werden.

Die Information der Öffentlichkeit ist eine sehr schwierige Aufgabe, sie ist nicht in allen Einzelheiten planbar, es werden in einem Einsatzfall trotz guter Planung sicher Fehler gemacht werden. Es kann daher vorkommen, dass die Bevölkerung auf die Botschaften der zuständigen Behörden nicht so reagiert, wie es erwartet und erwünscht wird, und es ist davon auszugehen, dass sich Missverständnisse ergeben und Gerüchte entstehen können. Die Erfahrung lehrt, dass im schlimmsten Fall sogar einzelne Institutionen ihre Glaubwürdigkeit komplett verlieren.

Um die Folgen solcher Fehlentwicklungen minimieren zu können, muss die Wirksamkeit der Information der Öffentlichkeit überprüft werden, und es müssen Verfahren zur Korrektur geplant werden.

Diese Maßnahmen sind zur Überprüfung der Wirksamkeit geeignet:

- möglichst lückenlose Verfolgung der Berichterstattung der Medien *

- Verfolgen des Verhaltens der Bevölkerung*
- Auswerten der Fragen und Reaktionen in Pressekonferenzen, Bürgerversammlungen und Bürgertelefon*
- Auswerten der Fragen und Reaktionen im Forum, im Chat, in Talk-Shows, in Interviews, im Weblog etc.
- Verfolgen der Weblogs von Medien, Umweltschutzorganisationen, Bürgerinitiativen etc.
- Umfragen organisieren, u. a. Aufträge für Meinungsforschungsinstitute vorbereiten (Fragen können vorbereitet werden!)
- Befragung der Internetnutzer (Vorbereitung der Fragen ist sinnvoll!).

Die mit * gekennzeichneten Maßnahmen sollten unbedingt durchgeführt werden.

Mit Hilfe der o. g. Maßnahmen sollten Fehlentwicklungen erkennbar sein.

Erkannte Fehler müssen sofort korrigiert werden. Dazu sind geeignete Verfahren zu planen. Über erkannte Missverständnisse und Gerüchte sollten alle an der Information beteiligten Stellen schnellstmöglich informiert werden. In den folgenden Informationen (amtliche Mitteilungen, Pressemitteilungen etc.) muss der Sachverhalt soweit erläutert werden, dass die Missverständnisse und Gerüchte von der Öffentlichkeit als solche erkannt und bewertet werden können.

Achtung: Missverständnisse und Gerüchte dürfen niemals wiederholt werden! Gerade in Stresssituationen kann es vorkommen, dass Meldungen nicht vollständig wahrgenommen werden. Wird nur das Wiederholen eines Gerüchtes in einer Nachricht wahrgenommen, so erhielte das Gerücht den Charakter einer amtlichen Verlautbarung!

Zum „Richtigstellen“ von Fehlinformationen können auch ergänzende Hintergrundinformationen über die verfügbaren Informationswege zur Verfügung gestellt werden. Besonders wirksam sind auch Interviews mit Personen, die eine hohe Glaubwürdigkeit besitzen.

Besonders wichtig ist eine Planung für den Fall, dass eine wichtige Institution ihre Glaubwürdigkeit verloren hat. Nach den vorliegenden Erfahrungen ist es praktisch ausgeschlossen, eine verlorene Glaubwürdigkeit kurzfristig wieder zu erlangen. Es ist daher nicht sinnvoll, dies zu versuchen. Käme es zu einem solchen Fall, dann kann der daraus resultierende Schaden dadurch begrenzt werden, dass sich die vom Verlust der Glaubwürdigkeit betroffene Institution möglichst sofort aus der Information der Öffentlichkeit zurückzieht und die Aufgabe von einer anderen glaubwürdigen Institution übernommen wird. Im Rahmen der Planung für die Krisenkommunikation für Notfälle sollte eine solche Übernahme von Aufgaben vereinbart und geplant werden.

Die voranstehenden Maßnahmen sind von großer Wichtigkeit, da nicht damit gerechnet werden kann, dass keine Fehler in der Information der Öffentlichkeit auftreten.

10 Pressezentren und Ausrüstung

Pressekonferenzen sollten am Sitz der für die Katastrophenabwehr zuständigen Behörde und vor Ort, d. h. möglichst nah an der von dem Notfall betroffenen Anlage, aber außerhalb des gefährdeten Gebietes, durchgeführt werden können. Es sind daher standortnahe und standortferne Pressezentren einzurichten. Bei der Auswahl der Orte für Pressezentren ist auf gute Verkehrsanbindungen zu achten. Um größtmögliche Flexibilität zu erreichen, ist es sinnvoll, die Ausrüstung für mindestens eine mobile Pressestelle vorzuhalten.

Für die Pressezentren bzw. Versammlungszentren müssen Hilfsmittel zur Präsentation vorbereitet sein, wie z.B.

- Kartenmaterial
- Lagepläne vom Standort
- Schnittbilder der Anlage
- Bildmaterial und ggf. Filmmaterial.

An diesen Orten sollte unbedingt auch für die Bürger und die Journalisten der Zugang zum Internet ermöglicht werden, damit ihnen zu jeder Zeit aktuelle Lageberichte, Lagedarstellungen und die Hintergrundinformationen zur Verfügung stehen. Es ist dafür zu sorgen, dass die über das Internet verfügbaren Informationen ausgedruckt und vervielfältigt werden können. Nach Möglichkeit sollten auch Real-Time-Einspeisungen vorgenommen werden können u. a. IMIS-Daten und Wetterdaten des DWD.

Die vorbereiteten Pressemappen sollten in den Pressezentren verfügbar sein.

Die Pressemappen sollten mindestens einen Ausdruck der Statements, Bildmaterial, Hinweise auf Quellen für Hintergrundinformationen, eine Linkliste und die INES-Skala enthalten.

Hinweise zur Vorbereitung von Präsentationen können Anlage 1 entnommen werden.

11 Ausbildung und Training

Die Personen, die mit der Information der Öffentlichkeit beauftragt sind, müssen speziell für diese Aufgabe ausgebildet sein. Die erworbene Fachkunde muss durch geeignete Maßnahmen erhalten werden.

Die Rahmenempfehlungen sehen vor, dass die Eignung der für die Information der Öffentlichkeit vorbereiteten Maßnahmen durch Übungen zu belegen ist. Es ist zweckmäßig, nach den im Folgenden aufgeführten Grundregeln vorzugehen:

- Übungsprogramme festlegen und jährlich fortschreiben
- Übungsprogramme konsequent durchführen
- Übungserfahrungen konsequent umsetzen
- Übungserfahrungen veröffentlichen.

Um die Wirksamkeit der vorbereiteten Maßnahmen und Hilfsmittel überprüfen zu können, wird empfohlen, „die Öffentlichkeit“ an den Übungen zu beteiligen. Dies kann zum Beispiel wie folgt geschehen:

- Beteiligung von Journalisten an der Übungsvorbereitung
- Einsatz von Journalisten als Übungsteilnehmer und auch als Übungsbeobachter
- Einsatz von Personen des öffentlichen Lebens, z. B. Bürgermeister, Landräte als Übungsteilnehmer und als Übungsbeobachter
- Einsatz von Personen- bzw. Personengruppen, die die Bevölkerung repräsentieren können (z. B. Schulklassen, Studenten, Landfrauenverbände, Berufsverbände, Sportvereine, Rentner) als Übungsteilnehmer.

Um den Aufwand für die Übungsplanung zu minimieren und gleichzeitig die Verlässlichkeit zu erhöhen, ist es sinnvoll, ein langfristiges, mindestens 5 Jahre umfassendes Übungsprogramm zu erstellen und jährlich fortzuschreiben.

Übungen, die die Maßnahmen des Konzeptes zur Information der Öffentlichkeit in ihrer Gesamtheit zum Gegenstand haben, sollten mindestens alle 5 Jahre durchgeführt werden. Zusätzlich sollte jährlich mindestens ein Informations- oder Kommunikationsweg des Konzeptes oder ein anderes Modul trainiert werden.

Um den Erfahrungsaustausch sicherzustellen, ist über die Ergebnisse der Übungen ein Bericht anzufertigen, der auch dem für Reaktorsicherheit und Strahlenschutz zuständigen Bundesministerium zugänglich gemacht wird.

12 Regeln der Kommunikation (Grundlagen)

„Man muss nicht alles sagen, was wahr ist, aber alles, was man sagt, muss wahr sein!“

(Egon Bahr)

Eine wirksame Krisenkommunikation wird mit positiven Faktoren geführt!

Positive Faktoren der Krisenkommunikation sind:

- Die Bereitschaft zur Kommunikation mit der Öffentlichkeit ist erkennbar.
- Umfang und Inhalt der Kommunikation sind auf die Informationsbedürfnisse und das Verständnis der Öffentlichkeit zugeschnitten.
- Die Informationspolitik ist aktiv und offensiv.
- Die Verantwortung für den Notfall wird genau geklärt und eigene Anteile an der Verantwortung werden nicht geleugnet.
- Bei Auseinandersetzungen mit kritischen Gruppierungen werden die Konflikte fair und ohne Polemik ausgetragen.

Faktoren, die die Krisenkommunikation negativ beeinflussen, müssen vermieden werden. **Negative Faktoren** der Krisenkommunikation sind:

- Es wird eine defensive Informationspolitik praktiziert.
- Es dominieren Beschwichtigungen und der Versuch des „Weg-Redens".
- Auseinandersetzungen werden aggressiv und mit Polemik ausgetragen.
- Den Worten folgen keine Taten.
- Die Informationen kommen zu spät.
- Die Informationspolitik ist reaktiv.
- Den Informationen mangelt es an Klarheit und Verständnis.
- Der Bezug zu den vorhandenen Informationsbedürfnissen der Öffentlichkeit ist unzureichend.

Darüber hinaus sollten die im Folgenden aufgeführten Regeln beachtet werden:

- Lassen Sie einen Sachverhalt nicht durch andere erklären.
- Geben Sie wichtige Informationen sofort an die Öffentlichkeit weiter.
- Lassen Sie den Informationsstrom nicht abbrechen.
- Akzeptieren Sie die Bevölkerung als Partner und sprechen Sie sie auch so an.
- Planen Sie sorgfältig und schätzen Sie ihre Möglichkeiten richtig ein.
- Vermitteln Sie nur das, was Sie selbst verstanden haben.
- Vermitteln Sie nur Fakten (keine Spekulationen, keine Gerüchte!).
- Achten Sie auf die spezifischen Sorgen der Menschen.
- Seien Sie ehrlich, freimütig und offen.
- Arbeiten Sie mit anderen glaubwürdigen Quellen zusammen.
- Beachten Sie die Anforderungen der Medien.
- Sprechen Sie klar und mit Nachdruck!

Es ist sehr empfehlenswert, für alle Sprecher ein Merkblatt / einen Leitfaden zu erstellen, in dem die Philosophie der Krisenkommunikation und die wichtigsten Kommunikationsregeln aufgeführt sind. Dazu sollte auch eine **Liste der Fehler** erstellt werden, die unbedingt vermieden werden müssen, um die Glaubwürdigkeit nicht zu gefährden.

13 Literaturhinweise

[1] Rahmenempfehlungen für den Katastrophenschutz in der Umgebung kerntechnischer Anlagen; zustimmend zur Kenntnis genommen in der 217. Sitzung der SSK am 20./21. September 2007

[2] Berichte der Strahlenschutzkommission, Heft 24:
Radiologische Grundlagen für Entscheidungen über Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung bei unfallbedingten Freisetzungen von Radionukliden,
Empfehlung der Strahlenschutzkommission; 2000

[3] Konken, Michael:
Krisenkommunikation. Kommunikation als Mittel der Krisenbewältigung
1. Aufl., FBV Medien Verlags GmbH, 2002

[4] Dombrowsky, Wolf R.:
Information der Öffentlichkeit
Überarbeiteter und erweiteter Vortrag anlässlich der SSK-Klausurtagung in Würzburg am 10./11.November 2005

[5] Veröffentlichungen der Strahlenschutzkommission, Band 4:
Medizinische Maßnahmen bei Kernkraftwerksunfällen
Leitfaden für Ärztliche Berater der Katastrophenschutzleitung, Ärzte in Notfallstationen, Ärzte in der ambulanten und stationären Betreuung
3., überarb. Auflage, 2007

Anlage 1: Vorbereitung von Pressekonferenzen und Bürgerversammlungen

a) Vorbereitung der Präsentation

Die Interessen, Sorgen und Fragen der Teilnehmer in die Vorbereitung einbeziehen. Dabei ist insbesondere bei Bürgerversammlungen zu berücksichtigen, inwieweit die Region von den Auswirkungen der Katastrophe betroffen ist. Es ist zu berücksichtigen, dass Menschen in Stresssituationen Probleme haben zu hören, zu verstehen und zu erinnern.

Die Präsentation muss sehr gut vorbereitet werden (solide Einführung, nicht mehr als drei Kernbotschaften, Bereitstellen unterstützender Daten und Fakten und visueller Hilfsmittel).

Beispiel einer Gliederung einer Präsentation:

I. Einleitung
- *a. Statement der persönlichen Betroffenheit*
- *b. Statement zum Engagement und zur Absicht der informierenden Behörde*
- *c. Statement des Zwecks und ein Plan der Veranstaltung*

II. Kernbotschaften
- *a. Max. drei Botschaften, die man „mit nach Hause nehmen kann“*
- *b. Informationen und Daten, die die Kernbotschaften unterstützen*

III. Schlussfolgerung
- *a. Ein zusammenfassendes Statement*

Zur Vorbereitung der Präsentation der Kernbotschaften können Hilfsmittel vorgehalten und benutzt werden.

Zum Beispiel:

Nachrichtenkarten für potentielle Krisensituationen

Frage/These etc.:

Im Umkreis des KKW besteht zurzeit keine Gefährdung der Bevölkerung.

Kernbotschaft Nr. 1	***Kernbotschaft Nr. 2***	***Kernbotschaft Nr. 3***
Aus dem Kernkraftwerk (KKW) werden zurzeit keine radioaktiven Stoffe freige-	*In der Umgebung des KKW gemessene Werte zeigen, dass keine Gefährdung besteht.*	*Es ist keine weitere Freisetzung radioaktiver Stoffe aus dem KKW zu erwarten.*

setzt.		
Unterstützende Information (Fakten/Daten) *Nr. 1-1*	*Unterstützende Information (Fakten/Daten)* *Nr. 2-1*	*Unterstützende Information (Fakten/Daten)* *Nr. 3-1*
Aus den Daten des Kernreaktorfernüberwachungssystems ist erkennbar, dass die Freisetzung seit 11:30 Uhr beendet ist.		
Unterstützende Information (Fakten/Daten) *Nr. 1-2*	*Unterstützende Information (Fakten/Daten)* *Nr. 2-2*	*Unterstützende Information (Fakten/Daten)* *Nr. 3-2*
Die behördeneigenen Messgeräte auf dem Gelände des KKW zeigen seit 11:30 Uhr keine erhöhten Werte mehr an.		
Unterstützende Information (Fakten/Daten) *Nr. 1-3*	*Unterstützende Information (Fakten/Daten)* *Nr. 2-3*	*Unterstützende Information (Fakten/Daten)* *Nr. 3-3*
Der Betreiber des KKW hat der zuständigen Behörde um 11:20 Uhr mitgeteilt, dass das Leck im Sicherheitsbehälter abgedichtet werden konnte.		

Es ist sinnvoll, solche Nachrichtenkarten für alle Nachrichten vorab zu erstellen, die erfahrungsgemäß in einem Katastrophenfall übermittelt werden müssen.

Zum Vorbereiten der Präsentation können darüber hinaus die für amtliche Mitteilungen und Presseerklärungen vorgesehenen Textbausteine benutzt werden.

Die Kernbotschaften mehrfach wiederholen (sage, was Du sagen willst, sage es und sage, was Du gesagt hast).

Die Botschaften kurz halten: 10 sec, nicht mehr als 30 Wörter!

Zur Verdeutlichung der Botschaften und zur Erläuterung der unterstützenden Fakten sollten vorzugsweise visuelle Hilfsmittel benutzt werden.

Es ist zu beachten, dass es erfahrungsgemäß drei positive Botschaften braucht, um eine negative Botschaft „auszugleichen“. Nach Möglichkeit die folgenden Wörter nicht benutzen: nein, nicht, niemals, nichts, niemand.

Die Vorbereitung der Präsentation sollte auch das Vorbereiten auf zu erwartende Fragen beinhalten. Es ist sinnvoll, die Antworten auf Fragen, die nicht direkt mit der realen Katastrophe in Zusammenhang stehen, vorzuformulieren, z .B. Fragen nach Zuständigkeiten, Maßnahmen des Katastrophenschutzes (siehe Punkt b).

b) Beispiele für zu erwartende Fragen

Fragen zum Ereignis	Was ist geschehen? Wann, Wie, Warum, Wo? Was muss getan werden?
Fragen zur Anlage	In welcher Anlage ist es zu dem Notfall gekommen?
Fragen zur Umgebung der Anlage und zu der betroffenen Bevölkerung	Wie viele Menschen leben im Umkreis der Anlage (1 km, 5 km etc.)?
	Wie viele Menschen sind von den Notfallauswirkungen betroffen?
Fragen zu Personenschäden	Wurden Personen verletzt oder getötet? Wie viele Menschen wurden verletzt oder getötet?
	Wie viele Menschen wurden leicht (schwer, lebensgefährlich) verletzt?
	In welche Krankenhäuser wurden die Verletzten gebracht?
Fragen zur Gefahr	Besteht eine Gefährdung für die Bevölkerung (für mich persönlich, für meine Kinder, meine Tiere, die Umwelt)?
	Worin besteht diese Gefährdung?
	Was kann schlimmstenfalls passieren?

Fragen zur Ursache	Welche Ursache liegt vor? Achtung: Vorsicht vor übereilten Aussagen!
Fragen zur Freisetzung radioaktiver Stoffe	Wurden bereits radioaktive Stoffe freigesetzt? Ab welchem Zeitpunkt muss mit der Freisetzung radioaktiver Stoffe gerechnet werden? Kann es später noch zu weiteren Freisetzungen kommen?
	Wie hoch war die Freisetzung? Wie hoch wird die Freisetzung sein?
	Wie lange dauerte die Freisetzung? Wie lange wird die Freisetzung dauern?
Fragen zur Auswirkung der Freisetzungen	Zu welchen Belastungen hat die Freisetzung geführt? Zu welchen Belastungen kann die Freisetzung führen?
	Welches Gebiet ist von den Belastungen betroffen? Welches Gebiet wird von den Belastungen betroffen sein?
Fragen zu Zuständigkeiten und Verantwortungen	Liegen Versäumnisse Verantwortlicher vor?
Fragen zur Information	Sind die zuständigen Behörden (rechtzeitig) informiert (worden)?
Fragen zu Schutzmaßnahmen	Was muss (kann) ich (die Bevölkerung, meine Familie) tun? Welche Schutzmaßnahmen gelten für …. (Personenkreis, Ort, Region, Zeitraum)?
Fragen zur Durchführung von Maßnahmen	Wurde rechtzeitig gehandelt?
	Wurden alle notwendigen Maßnahmen eingeleitet?
Fragen zum Ablauf des Notfalls	Wie wird es weitergehen? Wird es besser/schlimmer? Wann?
	Wie lange wird es dauern?
Fragen zu Schäden	Welche Auswirkungen haben die Schäden?
	Wie hoch ist der Schaden für die Landwirtschaft, die ansässige Industrie durch Produktionsausfall, die Schifffahrt etc.?

Fragen zur Übertragbarkeit des Ereignisses	Gab es in der Vergangenheit in dieser Anlage oder in anderen Anlagen schon vergleichbare Störungen oder Unfälle?
	Kann so etwas auch woanders passieren?
	Kann eine solche Katastrophe wieder passieren?
	Was wird unternommen, um zu verhindern, dass sich so etwas wiederholt?
Fragen zu Hilfe und Unterstützung	Wann kommt Hilfe?

Anlage 2 : Kommunikationsstellen in Notfallstationen

Notfallstationen sind Einrichtungen zur medizinischen Sichtung und Erstversorgung von Personen, die von einem Kernkraftwerksunfall direkt betroffen sind. Einzelheiten über das Konzept der Notfallstationen können dem Band 4 der Veröffentlichungen der Strahlenschutzkommission /5/ entnommen werden.

Das Konzept der Notfallstationen sollte um Kommunikationsstellen erweitert werden.

Die Kommunikationsstellen in Notfallstationen sollen überwiegend der Betreuung der Personen dienen, die ihren Wohn- oder Arbeitsort verlassen mussten und die mit hoher Wahrscheinlichkeit mit radioaktiven Stoffen in Berührung gekommen sind. Die von den Unfallauswirkungen direkt betroffenen und möglicherweise verängstigten Menschen soll neben der medizinischen auch eine psychologische Betreuung gegeben werden. In den Kommunikationsstellen werden die Personen, die Notfallstationen aufsuchen, informiert und beraten und verpflegt.

In den Kommunikationsstellen der Notfallstationen sollen Informationen gegeben werden, die den Betroffenen

- Unterstützung gibt, damit sie ihre Angst bewältigen können,
- das „Durchlaufen“ der Notfallstation erleichtert,
- klare Auskunft über die medizinischen Auswirkungen für sie persönlich gibt,
- aufzeigt, wie es für sie weitergehen wird und
- es ermöglicht, die radiologischen Auswirkungen des Notfalls besser verstehen und beurteilen zu können.

Die Kommunikation mit den Menschen sollte so in den Ablauf in der Notfallstation eingefügt werden, dass insbesondere Wartezeiten genutzt werden können. Es ist zweckmäßig, die Kommunikationsstelle der Notfallstation zu teilen in einen Eingangsbereich (Bereich EB), in dem die eintreffenden Personen empfangen werden, und in einen Aufenthalts- und Informationsraum (Bereich AB), der den die Notfallstation aufsuchenden Menschen als Aufenthalts-

raum und als Informations- und Beratungszentrum dienen soll. In diesen Bereich sollten nach Möglichkeit keine radioaktiven Stoffe eingetragen werden.

Im Bereich EB sollten die eintreffenden Personen von den Mitarbeitern der Kommunikationsstelle empfangen werden, die den eintreffenden Personen die notwendigen Informationen über den Ablauf ihres Aufenthaltes in der Notfallstation geben. Es ist sinnvoll, den eintreffenden Personen bereits im Bereich EB einen „Laufzettel“ zu geben, der die Menschen durch die Notfallstation begleitet und den sie selbst führen müssen. Im Bereich EB geben die Mitarbeiter erste Informationen über das Ereignis. Dies kann durch Schautafeln ergänzt werden.

Nachdem die Personen auf Kontamination geprüft und ggf. dekontaminiert und mit sauberer Kleidung versehen worden sind, werden sie in den Bereich AB der Kommunikationsstelle der Notfallstation geführt. Der Bereich AB sollte aus einem großen Aufenthaltsraum und einigen abgetrennten kleineren Räumen, z. B. auch durch Stellwände gebildete Nischen, bestehen.

In den kleinen Räumen sollen die Beratungsgespräche geführt werden. Dort können die betroffenen Personen mit Ärzten und sonstigen entsprechend geschulten Betreuern sprechen und eine individuelle Beratung erhalten.

Im Aufenthaltsbereich werden den Menschen Informationen je nach den gegebenen technischen Möglichkeiten über Stellwände, Poster, Laufbänder, Internet, Broschüren etc. zur Verfügung gestellt. In diesem Bereich müssen auch die aktuellen Informationen über die Lage verfügbar sein. Dabei ist auch Informationsmaterial für Kinder bereit zu halten.

Das Einsatzpersonal, das in der Kommunikationsstelle eingesetzt wird, muss entsprechend den Zielen und Aufgaben geschult sein. Bei der Auswahl der Personen ist insbesondere auf die Kommunikationsfähigkeit zu achten.

Für den Einsatz in Kommunikationsstellen sind geeignet: Ärzte, Lehrer, Seelsorger, Mitarbeiter von Hilfsorganisationen.

Die Katastrophenschutzleitungen müssen dafür sorgen, dass Notfallstationen Lageberichte und ergänzende Informationen erhalten, damit die Kommunikationsstellen die ihnen zugewiesenen Aufgaben erfüllen können.

Anlage 3: Linkliste

Diese Linkliste verweist auf wichtige öffentlich zugängliche Seiten im Internet, die Informationen zu kerntechnischen und radiologischen Notfällen (aktuell und als Hintergrundinformation) liefern und die sich mit dem Thema der Öffentlichkeitsarbeit in Notfällen befassen.

Institution, Inhalt	**Adresse**
ASN (Autorité de Sûreté Nucléaire)	http://www.asn.gouv.fr
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)	http://www.bbk.bund.de
Bundesamt für Strahlenschutz	http://www.bfs.de
BfS: Handbuch Reaktorsicherheit und Strahlenschutz	http://www.bfs.de/bfs/recht/rsh
BfS-IMIS	http://www.bfs.de/ion/imis http://odlinfo.bfs.de/
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit	http://www.bmu.de
Bundespressekonferenz	http://www.bundespressekonferenz.de
Deutsches Notfallvorsorge-Informationssystem (DeNIS) I	http://www.denis.bund.de/
Europäische Union (EU)	http://ec.europa.eu/energy/nuclear/radioprotection/emergency_en.htm
European approach to nuclear and radiological emergency management and rehabilitation strategies (EURANOS)	http://www.euranos.fzk.de
Fachverband für Strahlenschutz	http://www.fs-ev.de
Health Protection Agency (HPA) – Radiation protection Division	http://www.hpa.org.uk/radiation/default.htm
Hauptabteilung für die Sicherheit der	http://www.hsk.ch

Institution, Inhalt	**Adresse**
Kernanlagen	
International Atomic Energy Agency (IAEA)	http://www.iaea.org
International Agency for Research on Cancer (IARC)	http://www.iarc.fr/chernobyl/
Institut de Radioprotection et de Sûreté Nucléaire (IRSN)	http://www.irsn.fr
Katastrophenforschungsstelle der Universität Kiel	www.kfs.uni-kiel.de/strahlung (siehe insbesondere unter Forschung/Forschungsprojekte/StSch 4456)
Kernkraftwerke der Welt	http://www.insc.anl.gov/pwrmaps/
Kerntechnische Hilfsdienst GmbH (KHG)	http://www.khgmbh.de/
Nationale Alarmzentrale (NAZ)	http://www.naz.ch
Nuclear Energy Agency (NEA) within the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)	http://www.nea.fr
Realtime Online Decision Support System for Nuclear Emergency Management (RODOS)	http://www.rodos.fzk.de
Statens Strålskyddsinstitut (SSI) Schwedische Strahlenschutzbehörde	http://www.ssi.se/
Strahlenschutzkommission (SSK)	http://www.ssk.de
Säteiliturvakeskus (STUK) Finnische Strahlenschutz- und Nuklearbehörde	http://www.stuk.fi/english/
United Nations Scientific Committee on the Effects of Atomic Radiation (UNSCEAR)	http://www.unscear.org/unscear/index.html
United States Nuclear Regulatory Commission (US-NRC)	http://www.nrc.gov
Wissenschafts-Pressekonferenz e.V.	http://www.wissenschafts-pressekonferenz.de

Anhang A:

Glossar

Anwohner	Anwohner sind Personen, die in unmittelbarer Nähe einer kerntechnischen Anlage leben oder arbeiten.
Bundespressekonferenz	Die Bundespressekonferenz ist ein Zusammenschluss von hauptberuflich tätigen deutschen Journalisten, die ausschließlich für deutsche Medien aus Berlin und Bonn ständig und weit überwiegend über die Bundesrepublik berichten.
Call-Center	Als Call-Center (engl. für Rufdienst) wird ein Unternehmen oder eine Organisationseinheit bezeichnet, in dem/der Kontakte telefonische aktiv oder passiv hergestellt werden.
Chat, Chatroom	Chat bezeichnet die elektronische Kommunikation zwischen Personen in Echtzeit über das Internet. Chats mit mehr als zwei Kommunikationspartnern finden in Chaträumen statt.
„Dunkle Seiten“	„Dunkle Seiten“ sind vorbereitete Internet-Seiten, die in Notfallsituationen überprüft und freigeschaltet werden.
Entwarnung	Mit der Entwarnung wird darüber informiert, dass die Gefahr, vor der gewarnt worden war, nicht mehr besteht.
Experten	Experten sind Personen, die über ein umfangreiches Wissen oder spezielle Fähigkeiten verfügen.
FAQ	Frequently Asked Questions (Kurz: FAQ, engl. für: Häufig gestellte Fragen) sind eine Zusammenstellung von oft gestellten Fragen und den dazugehörigen Antworten zu einem Thema.
Forum	Ein Forum im Internet ist ein virtueller Ort, an dem Meinungen ausgetauscht und Fragen gestellt und beantwortet werden können.
Hintergrundinformation	Hintergrundinformationen sind umfassende Informationen über ein Thema, z. B. Katastrophenschutz, ohne aktuellen Bezug zu dem Notfall.
Hotline	Eine Hotline ist ein telefonischer Auskunfts- und Beratungsdienst

INES – Skala	Die INES-Skala ist eine internationale Bewertungsskala für Stör- und Unfälle in kerntechnischen Anlagen.
Kernbotschaft	Eine Kernbotschaft ist eine zentrale Aussage.
Kommunikationsstelle	Kommunikationsstellen befinden sich in Notfallstationen, dort wird mit den von den Unfallauswirkungen direkt betroffenen Menschen kommuniziert.
Krisenkommunikation	Krisenkommunikation ist ein Teilgebiet der Kommunikation mit der Öffentlichkeit, das sich mit der Information und Kommunikation in Krisensituationen beschäftigt.
Landespressekonferenz	Eine Landespressekonferenz ist eine Arbeitsgemeinschaft von Journalisten, die überwiegend über die Landespolitik berichten.
Links	Links sind Verweise von einem Internetdokument auf ein anderes.
Mitteilungen, amtliche	Amtliche Mitteilungen sind Mitteilungen der zuständigen Behörde.
Newsletter	Ein Newsletter ist ein meist elektronisches Mitteilungsblatt.
Radiologisches Lagezentrum	In einem Radiologischen Lagezentrum wird die radiologische Lage ermittelt und bewertet.
Verlautbarungen, amtliche	Siehe: Mitteilungen, amtliche
Videotext	Videotext ist eine Kommunikationsform zur Verbreitung von Nachrichten, Texten und Bildern über das Fernsehen, aus denen sich der Benutzer die gewünschten Informationen auswählen kann.
Warnung	Mit einer Warnung wird auf eine Gefahr aufmerksam gemacht.
Weblog	Ein Weblog ist ein auf einer Webseite geführtes und öffentlich einsehbares Tagebuch oder Journal.
Web-Seite	Web-Seiten sind Internetseiten.
Wissenschafts-Pressekonferenz	größter Berufsverband der Wissenschaftsjournalisten in Deutschland

Anhang B:

Abkürzungen

ASB	Arbeiter Samariter Bund
BfS	Bundesamt für Strahlenschutz
BMU	Bundesumweltministerium
BPK	Bundespressekonferenz
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
ELAN	Elektronische Lagedarstellung für Notfallschutz
FAQ	Frequent Asked Questions
GRS	Gesellschaft für Anlagen- und Reaktorsicherheit
INES	International Nuclear Event Scale
JUH	Johanniter-Unfall-Hilfe
KKW	Kernkraftwerk
MHD	Malteser Hilfsdienst
RSK	Reaktor-Sicherheitskommission
SMS	Short Message System
SSK	Strahlenschutzkommission
THW	Bundesanstalt Technisches Hilfswerk
TÜV	Technischer Überwachungs-Verein
6 W	Basisgewissheiten
WPK	Wissenschafts-Pressekonferenz