

Klimawandel anpacken – Anpassungsstrategien für den
Tourismus in Niedersachsen

Leitfaden Extrem- wetterereignis

Notfallplanung und Krisenkommunikation für DMOs



Einleitung

Mit dem Klimawandel steigt u.a. die Wahrscheinlichkeit für das Eintreten von Extremwetterereignissen. Hierzu können unter anderem Sturmfluten, Hochwasser und Sturzfluten, Hitze- und Dürreperioden, Stürme und Tornados, Starkregen oder extremer Schneefall zählen. Damit verbunden kann es auch in den Niedersächsischen Reiseregionen zu Notsituationen und Krisen kommen, von denen die Gäste der Region sowie Leistungsträger akut betroffen sind. Als Gastgeber sind Reiseregionen und ihre touristischen Leistungsträger in so einer Situation wichtige Ansprechpartner. Sie müssen gut informiert und auskunftsfähig sein, um den Gästen verantwortungsvoll und kompetent helfen zu können. Gleichzeitig stellen Krisensituationen die Kommunikationsarbeit der Destinationsmanagementorganisation (DMO) vor besondere Herausforderungen. Auf beides sollte sich die DMO frühzeitig einstellen, um im Ernstfall gut vorbereitet zu sein.

Dieser Leitfaden ist im TMN-Projekt „Klimawandel anpacken“ entstanden und gibt Ihnen Hinweise, worauf Sie bei einer Krisensituation im Zuge eines Extremwetterereignis zu achten haben.

Info

Im öffentlichen Verständnis wird eine Krise folgendermaßen definiert:

„Erstens, es liegt ein Geschehen vor, das Leben oder Gesundheit zahlreicher Menschen oder Tiere, die Umwelt, erhebliche Sachwerte oder die lebensnotwendige Versorgung der Bevölkerung gefährdet oder schädigt. Zweitens, die Abwehr und Bekämpfung dieses Geschehens erfordert die einheitliche Leitung durch die zuständige (Katastrophenschutz) Behörde (Bundesministerium des Innern 2014, S.4).“

Wieso ist eine gute Krisenkommunikation wichtig?

Gerade für eine Reiseregion als touristisches Ziel ist dabei wesentlich, wie die Krise in der Öffentlichkeit kommuniziert und wahrgenommen wird und wie mit einer Krise umgegangen wird. Das Handeln der Verantwortlichen ist entscheidend für die Wahrnehmung der Krise durch die Öffentlichkeit und damit auch durch die Gäste. Schon kleine, nicht bedeutsam erscheinende Ereignisse können zu weitreichenden Konsequenzen führen. Unruhen in den Medien oder der Bevölkerung können schon durch missverständliche Formulierungen oder eine unpassende Redewendung unerwünschte Wirkungen hervorrufen. Damit die Folgen der Krise im schlimmsten Fall dadurch nicht weiter verschärft werden, ist eine systematische Organisation der Kommunikation im Krisenfall von hoher Bedeutung. Natürlich ist der Verlauf einer Krise grundsätzlich spezifisch, dennoch sind in Krisenverläufen einige häufig auftretende Merkmale erkennbar. Eine im Vorfeld entwickelte Planung, die einen geordneten Ablauf in der akuten Krisensituation vorbereitet, kann das Risiko vermindern, Fehler zu machen.

Ablauf und Handhabung einer Notfallsituation

In Niedersachsen sind die Landkreise und kreisfreien Städte die zuständigen Katastrophenschutzbehörden. Für touristische Organisationen steht die Kommunikation zum Notfall im Mittelpunkt. Für die nötige Notfallkommunikation müssen nachgewiesene Informationen professionell, zeitnah und der Sachlage entsprechend an die Gäste kommuniziert werden. Wichtig ist dabei, dass die Nachrichten abgestimmt und einheitlich von allen Beteiligten übermittelt werden. Die DMO soll als zuverlässige Informationsquelle wahrgenommen werden. Bei der Kommunikation an die Gäste sollten die vier folgenden Fragen beachtet werden:

- Was ist der Auslöser der Krisensituation und mit welchen Folgen muss gerechnet werden?
- Wann ist die Situation eingetreten und (soweit bekannt) welche Dauer wird erwartet?
- Wie ist das Krisengebiet räumlich abgegrenzt?
- Wie sollen sich die Gäste in der Krise verhalten?

Im Falle einer Notfallsituation wird die Information der Gäste in drei Schritten erfolgen. Im ersten Schritt werden mit Beginn der Krisensituation zunächst die im Team für Kommunikation zuständigen Personen und die jeweils relevanten touristischen Akteure im eigenen Netzwerk informiert. Im zweiten Schritt werden dann die Gäste mit Informationen versorgt. Dies geschieht einheitlich durch die dafür im Team vorab bestimmten Personen. Durch diese werden die Gäste außerdem mit neuen Informationen auf dem Laufenden gehalten. Das kann in einigen Situationen mehrere Tage andauern. Im dritten und finalen Schritt wird eine Entwarnung übermittelt, sobald die Notfallsituation vorüber ist.

Zusätzlich ist eine detaillierte Nachbereitung einer Krise für zukünftige Krisen hilfreich, um die vorhandenen Strategien und Konzepte vor dem Hintergrund der gewonnenen Erfahrungen zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen und zu ergänzen.

Wer wird alles informiert?

In den meisten Fällen werden zuerst die zuständigen Katastrophenschutzbehörden informiert, damit diese die Situation untersuchen und ggf. nötige Schritte einleiten können, um die Problemlage zu beheben. Die Behörden leiten dann bestätigte Informationen an die Gemeinden weiter. Um möglichst viele Urlaubsgäste schnell zu erreichen, werden dann meist direkt die touristischen Leistungsträger informiert, die als Ansprechpartner gegenüber den Gästen dienen. Besonders wichtig ist es, dass die touristischen Leistungsträger nicht nur über das grundsätzliche Szenario, sondern auch über Neuigkeiten in der Entwicklung der Lage informiert werden. Ebenso sollten aber gleichzeitig auch Tourist-Informationen, Reiseveranstalter und die regionale Tourismusorganisation informiert werden. Schließlich sollten die Gäste aktiv informiert und auf dem Laufenden gehalten werden. Dies kann direkt durch die Tourist-Information oder auch über Medien, wie die Homepage und Social-Media-Kanäle erfolgen. So können

Gäste schon im Vorfeld ihren Tagesablauf der Lage entsprechend planen und gegebenenfalls umstrukturieren.

Strukturierte Kommunikation

Damit die Kommunikation im Falle einer Notfallsituation strukturiert ablaufen kann, ist es wichtig, im Vorwege zentrale Verantwortlichkeiten für den Krisenfall verbindlich festzulegen. Dazu gehört der/die **Notfallkoordinator:in**, der/die **Pressesprecher:in**, der/die **Medienbeauftragte** und der/die **Kommunikator:in**. Diese Rollenverteilung sollte im Team besprochen und allen bekannt gemacht werden. Im Anhang dieses Leitfadens befindet sich ein Formblatt, in das diese internen Ansprechpersonen eingetragen werden können. Zusätzlich lässt es Platz für Kontaktdaten wichtiger externer Stellen, so stehen sie im Krisenfall sofort zur Verfügung.

Bei dem/der **Notfallkoordinator:in** laufen alle Informationen zusammen. Er/Sie ist übergreifend für die gesamte Kommunikation verantwortlich. Dies gilt sowohl für die touristische Organisation intern, als auch für Kommunikation gegenüber den zuständigen Behörden. Auf Basis der gesammelten Informationen werden Handlungsentscheidungen getroffen und an andere delegiert. Dafür sollten im Vorfeld interne Abläufe festgelegt und Checklisten, Meldeformulare und Kontaktlisten erstellt werden, um keine Schritte zu vergessen. Diese werden während der Krisensituation stets aktualisiert.

Für die einheitliche Verbreitung der bestätigten Informationen an die Presse ist der/die **Pressesprecher:in** zuständig. Diese/r stimmt mit dem/der Notfallkoordinator:in die Pressemitteilungen ab. Zu seinen/ihren weiteren Aufgaben gehört es, zu verfolgen, wie die Medien über die Ausnahmesituation berichten. An dieser Stelle ist eine Planungsgrundlage wichtig, die eine einheitliche, zielgruppenorientierte Kommunikation sowohl mit der Öffentlichkeit als auch mit dem eigenen Personal regelt.

Die Aufgabe der/des **Medienbeauftragten** besteht darin, die abgestimmten Informationen in aufbereiteter, kanalspezifischer Form an jeweils relevante Medienkanäle weiterzuleiten. Dazu gehört auch das Verfolgen der Kommentare auf die mitgeteilten Informationen und das Antworten auf diese. Für eine schnelle und zielgerichtete Weiterleitung der Informationen werden abgestimmte Textbausteine vorbereitet, die dann durch Hintergrundinformationen nur noch ergänzt werden müssen. Dadurch können auch kurzfristig Anpassungen durchgeführt werden, die auf die aktuelle Krisensituation angepasst sind. Damit auf Rückfragen schnell geantwortet werden kann, sind außerdem Fragen- und Antwortkataloge hilfreich, die auf verschiedene Szenarien abgestimmt werden.

Bei Rückfragen von Seiten der Gäste kommt der/die **Kommunikator:in** zum Einsatz. Er/Sie ist nicht nur Ansprechpartner:in für die Gäste, sondern übernimmt auch die Kommunikation mit den touristischen Leistungsträgern.

Die Grundprinzipien bei der Krisenkommunikation sind

- Schnelligkeit (aktiv und frühzeitig),
- Wahrhaftigkeit (sachlich, transparent und wahr), Verständlichkeit (kurz, einfach, unkompliziert und bildhaft) und
- Konsistenz (einheitlich, koordiniert und kontinuierlich).

Damit diese Grundprinzipien erfüllt werden können, ist unter anderem das Vorbereiten von Inhalten und Kommunikationsstrategien auf der Grundlage von möglichen Szenarien erforderlich. Diese ist auch deshalb wichtig, weil durch die heutige Medienwelt Informationen in immer kürzerer Zeit weitergegeben und eingefordert werden. Auf den Verantwortlichen der Krisenkommunikation lastet dadurch ein enorm gesteigener Zeitdruck.

Informationen über das Smartphone

Damit Ihre Gäste stets auf dem Laufenden sind, können sie sich über verschiedene Smartphone-Apps informieren. Diese weisen Gäste durch Push-Meldungen auf amtliche Warnungen hin. Die amtliche Warn-App des Bundes ist NINA. Auch die Apps BIWAPP oder KATWARN tauschen Meldungen mit NINA aus, sodass alle Nutzer gleichberechtigt alle Meldungen erhalten, egal welche App genutzt wird. Die App WarnWetter übermittelt zudem amtliche Wetterwarnungen des Deutschen Wetterdienstes. Auch durch einige Stadt-Apps können amtliche Warnungen weitergegeben werden. Eine weitere Verbesserung digitaler Warnsysteme wird angestrebt. Dafür soll u.a. das Cell Broadcasting System genutzt werden. Dabei handelt es sich um ein System, welches auf alle Mobiltelefone Textnachrichten schickt, die sich zu dem Zeitpunkt in der betreffenden Funkzelle befinden. Das Herunterladen einer App ist dabei im Vorwege nicht notwendig.

Hilfreiche Ratgeber und weiterführende Informationen

Im Falle eines Notfalls ist vorausschauendes Handeln essenziell. Dafür hat das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) ein Dokument erarbeitet, welches darüber informiert, was bei welchem Notfall zu tun ist. Eine Checkliste hilft den Betroffenen, sich auf das jeweilige Szenario vorzubereiten. Diese ist auf der Seite des BBK herunterzuladen:

(https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Buergerinformationen/Ratgeber/ratgeber-notfallvorsorge.pdf?__blob=publicationFile&v=15).

Um dauerhaft auf dem aktuellen Stand der unterschiedlichen Naturgefahren zu sein, gibt es eine Reihe von **verschiedenen Diensten**. Sie geben Auskunft über die jeweils aktuelle Situation. Vor allem der Deutsche Wetterdienst (DWD) bietet unterschiedliche Warnkarten an, die die Warnlage in Deutschland illustrieren.

Eine Übersichtskarte vom DWD zeigt für Deutschland, ob und wovor Warnungen bestehen. Die Karte gibt Informationen über Unwetterwarnungen (Stufe 1 bis 4), Vorabinformationen zu Unwettern, Hitze- warnungen, UV-Warnungen und zeigt auch an, wenn keine Warnungen bestehen. Die Warnkarten und erste Informationen zu Hochwasser oder Sturmfluten werden bereitgestellt unter:

https://www.dwd.de/DE/wetter/warnungen_gemeinden/warnkarten/warnkarten_node.html

Unterseiten zu Hochwasser, Sturmflut und Lawinen bieten weiterführende Informationen und Links zu den jeweiligen Naturgefahren.

Sturmflutwarnungen und detaillierte Wasserstandsvorhersagen für die Nordsee gibt es unter: <https://www.sturmflutwarndienst.de/>. Das Norddeutsche Klima- und Küstenbüro bietet mit dem Sturmflut Monitor zusätzlich Zeitreihen und Diagramme, die die Entwicklung von Sturmfluten in den letzten Jahrzehnten in Bezug auf Höhe, Häufigkeit, Dauer und Intensität veranschaulichen (<https://sturmflut-monitor.de/index.php.de>). So lässt sich leicht erkennen, ob das Sturmflutgeschehen ungewöhnlich ist und ob dies im Zusammenhang mit einer langfristigen Änderung steht.

Außerdem können Interessierte sich auf der Website des Niedersächsischen Landesbetriebes für Wasserwirtschaft, Küsten- und Naturschutz (<https://www.pegelonline.nlwkn.niedersachsen.de/Start>) über den Stand der **Wasserpegel in Niedersachsen** und die aktuelle Hochwassersituation informieren.

Das Bundesamt für Kartographie und Geodäsie hält kostenfrei **interaktive Atlanten zu Hitze, Dürre und Hochwasser und Waldbränden** (nur für Behörden) bereit, die nicht nur aktuelle Daten anzeigen, sondern auch zusätzlich Informationen zur jeweiligen Gefährdungslage enthalten: <https://gdz.bkg.bund.de/index.php/default/interaktive-atlanten.html>

Formblatt Ansprechpartner Krisenkommunikation

Interne Ansprechpartner:innen

	Name	Telefon	E-Mail
Notfallkoordinator:in			
Pressesprecher:in			
Medienbeauftragte:r			
Kommunikator:in			

Externe Ansprechpartner:innen

Funktion/Institution	Ansprechpartner:in	Telefon	E-Mail
Tourismusverband Niedersachsen (TMN)			
Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleich- stellung			
Niedersächsisches Landesamt für Brand- und Katastrophenschutz			
Katastrophenschutzbehörde (Landkreise und kreisfreie Städte)			
Rettungsleitstelle			
Gesundheitsamt			
Ordnungsamt			

Quellen

- Leoni Herhaus für: EUCC – Die Küsten Union Deutschland e.V. (o.J.): Notfallkommunikation in touristischen Küstengemeinden. S. 2f.
- Bundesministerium des Inneren (2014): Leitfaden Krisenkommunikation. S.4-29.
- Gudrun Mallwitz (2021). Katastrophenschutz: Wer warnt wann? In: KOMMUNAL.
- Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (2021): Naturgefahrenreport 2021 – Die Schaden-Chronik der deutschen Versicherer. S.18.
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) (2019): Ratgeber für Notfallvorsorge und richtiges Handeln in Notsituationen. S.32-45.

Bildnachweis:

Die Urheber- und/oder Nutzungsrechte an den Bildern liegen bei den folgenden Personen/Einrichtungen:

Titel / Seite 1 - Copyright: JSirlin – [stock.adobe.com](https://www.stock.adobe.com)

Impressum

Herausgeber:

TourismusMarketing Niedersachsen GmbH

Essener Straße 1

30173 Hannover

Telefon: (0511) 27 04 88 0

Email: info@tourismusniedersachsen.de

Internet: www.reiseland-niedersachsen.de

Auftraggeber:

Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung

Referat 23 – Tourismus und Kreativwirtschaft

Friedrichswall 1

30159 Hannover

Bearbeitung / wissenschaftliche Begleitung:

adelphi research gGmbH

Alt-Moabit 91

10559 Berlin



dwif-Consulting GmbH

Marienstraße 19/20

10117 Berlin



Fresh Thoughts Consulting GmbH

Hütteldorfer Straße 215/29

1140 Wien



NIT - Institut für Tourismus-

und Bäderforschung in Nordeuropa GmbH

Fleethörn 23,

D-24103 Kiel

