



universität
wien

MASTER THESIS

Titel der Master Thesis / Title of the Master's Thesis

„Steigerung der Risiko-Awareness der österreichischen
Zivilbevölkerung im Rahmen der Katastrophenvorsorge
am Beispiel Steiermark“

verfasst von / submitted by

Irina Hödl, B.Sc.

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Science (MSc)

Wien, 2022 / Vienna 2022

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
Postgraduate programme code as it appears on
the student record sheet:

UA 992 242

Universitätslehrgang lt. Studienblatt /
Postgraduate programme as it appears on
the student record sheet:

Risikoprävention und Katastrophenmanagement

Betreut von / Supervisor:

Dr. Piet Sellke, MA

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich Danke sagen!

Danke an meinen Betreuer Dr. Piet Sellke – dafür, dass Sie mir, wenn nötig immer mit Rat und einem Perspektivenwechsel zur Seite gestanden sind!

Danke an alle meine Interviewpartner – für den wertvollen Input, die interessanten Gespräche und die Unterstützung, die ich von euch erhalten habe!

Danke an 647 Personen unbekannterweise – dafür, dass ihr euch die Zeit genommen habt und an meiner Umfrage teilgenommen habt!

Danke an meine Studienkollegen & Studienkolleginnen, allen voran meinen 4 engsten Mitstreitern – dafür, dass ihr immer ein tolles Team wart und der Austausch mit euch mir immer weitergeholfen hat!

Danke an meine Familie – dafür, dass ihr mich immer bei all meinen Vorhaben bedingungslos unterstützt habt und für mich da seid!

Danke an meine beste Freundin – dafür, dass egal wo wir gerade sind, wir immer füreinander da sind und im Notfall füreinander überall hinfahren würden!

Danke an meinen besten Freund und Lebensgefährten – dafür, dass du mein zu Hause bist und meine Welt bunter machst!

I. Inhaltsverzeichnis

I.	Inhaltsverzeichnis.....	I
II.	Abbildungsverzeichnis.....	IV
III.	Tabellenverzeichnis	VI
IV.	Abkürzungsverzeichnis	VII
V.	Vorwort	IX
1.	Einleitung.....	1
1.1.	Problemstellung und Zielsetzung.....	1
1.2.	Aufbau der Arbeit	2
2.	Definitionen.....	4
2.1.	Awareness vs. Bewusstsein	4
2.2.	Risiko	4
2.3.	Risikokommunikation	4
2.4.	Katastrophe.....	5
2.5.	Resilienz	5
2.6.	Sendai Rahmenwerk für Katastrophenvorsorge 2015-2030	5
2.7.	Governance	6
3.	Hypothesen und Forschungsfragen	7
4.	Methodik.....	8
4.1.	Literaturrecherche	8
4.2.	Umfrage	9
4.3.	Interviews.....	10
4.3.1.	Kurzvorstellung der Fachexperten	10
4.3.2.	Methodik der Interviews.....	12
5.	Einführung in das Untersuchungsgebiet.....	13
5.1.	Katastrophenschutzgesetz Steiermark	13
5.2.	Katastrophenmanagement	14
5.3.	Alarmierungssystem Österreich	16
5.4.	Katastrophenereignisse	17
5.5.	Versorgungsstatus (Strom, Wasser, Lebensmittel)	18
5.6.	Institutionen & Organisationen des Katastrophenschutzes in der Steiermark.....	19
5.6.1.	Landeswarnzentrale Steiermark	19
5.6.2.	Zivilschutzverband Steiermark	20
5.6.3.	Rotes Kreuz Steiermark.....	21
5.6.4.	Feuerwehr Steiermark	22

5.6.5.	Österreichisches Bundesheer	23
5.7.	Behördlicher Katastrophenschutz	24
5.7.1.	Beispiel Übelbach	25
5.7.2.	Beispiel Stainz	26
5.7.3.	Beispiel Graz	27
5.8.	Unternehmensvorstellung	28
5.8.1.	Raiffeisen Landesbank Steiermark	28
5.8.2.	Versicherung Uniqa	29
5.8.3.	Versicherung Wiener Städtische	30
5.9.	Alles rund ums Risiko	30
5.9.1.	Risikokommunikation	30
5.9.2.	Risikowahrnehmung	32
5.9.3.	Risikoeinschätzung.....	33
5.9.4.	Risiko-Awareness.....	34
5.9.5.	Psychologische Betrachtung.....	35
6.	Datenauswertung	37
6.1.	Umfrage 2021-2022 - Eigenumfrage.....	37
6.1.1.	Befragungsergebnisse – Personenbezogene Daten	38
6.1.2.	Befragungsergebnis – Sicherheitsgefühl & Risiko-einschätzung.....	40
6.1.3.	Befragungsergebnis – Wissen & Vorbereitung.....	44
6.1.4.	Befragungsergebnis – Informationsvermittlung	50
6.1.5.	Befragungsergebnis Feedback.....	54
6.2.	Umfrage 2019 – DJONGOW	55
6.3.	Umfrage 2017 – Marktforschungsinstitut Spektra	59
7.	Interviewergebnisse	62
8.	Diskussion	74
8.1.	Überprüfung der Hypothese 1	74
8.2.	Überprüfung der Hypothese 2	76
8.3.	Schlussfolgerungen	77
8.4.	Handlungsempfehlungen	79
9.	Zusammenfassung & Ausblick	81
	Literaturverzeichnis.....	83
	Kurzzusammenfassung	90
	Abstract.....	91
	Anhang	92

A. Interview Amplatz Lukas	92
B. Interview Buchner Paul	98
C. Interview Eder Maximilian	106
D. Interview Kahr Ernst.....	114
E. Interview Kreuzer Christian.....	122
F. Interview Meier Thomas	130
G. Interview Sandner Gilbert	138
H. Interview Uhl Heribert	144
I. Interview Volgger Sabine	156
J. Interview Windisch Markus	170

II. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Keywords der Literaturrecherche (Auszug) (eigene Darstellung)	8
Abb. 2: Gewichtung des Mixed Methods Ansatzes (eigene Darstellung)	9
Abb. 3: Phasen des Katastrophenmanagements nach UNDRO (eigene Darstellung)	14
Abb. 4: Phasen des Katastrophenmanagements (ÖNORM S2304)	15
Abb. 5: Katastrophenereignisse Österreich 1970-2022 (vgl. EM-DAT 2022)	17
Abb. 6: Ereignisse 2021 (vgl. BMLRT 2022:18)	18
Abb. 7: Inlandseinsätze des ÖBH der letzten Jahre (BMLV 2022)	23
Abb. 8: Gefahrenanalyse für einen Blackout-Fall (PAUSCH 2017: 61)	24
Abb.9: Funktionen der Risikokommunikation nach BAUMGÄRTNER (eigene Darstellung)	31
Abb. 10: F1 – Geschlecht (eigene Darstellung)	38
Abb. 11: F2 – Alter (eigene Darstellung)	38
Abb. 12: F3 – Einwohnerzahl (eigene Darstellung)	39
Abb. 13: F4 – Wohnsituation (eigene Darstellung)	39
Abb. 14: F5 – Sicherheitsgefühl Allgemein (eigene Darstellung)	40
Abb. 15: F6 – Sicherheitsgefühl Politische Unruhen (eigene Darstellung)	40
Abb. 16: F7 – Sicherheitsgefühl Naturkatastrophen (eigene Darstellung)	41
Abb. 17: F8 – Sicherheitsgefühl Terror (eigene Darstellung)	41
Abb. 18: F9 – Sicherheitsgefühl Blackout (eigene Darstellung)	42
Abb. 19: F10 – Bedrohung Naturgefahren (eigene Darstellung)	42
Abb. 20: F11 – Eintrittswahrscheinlichkeit Stromausfall (eigene Darstellung)	43
Abb. 21: F12 – Eintrittswahrscheinlichkeit Blackout (eigene Darstellung)	43
Abb. 22: F13 – Eintrittswahrscheinlichkeit Katastrophe (eigene Darstellung)	44
Abb. 23: F14 – Definition Katastrophe (eigene Darstellung)	45
Abb. 24: F15 – Dauer bis zur Infrastrukturwiederherstellung (eigene Darstellung)	45
Abb. 25: F16 – Bedeutung Sirensignal (eigene Darstellung)	46
Abb. 26: F17 – Verhalten bei Sirensignal (eigene Darstellung)	46
Abb. 27: F18 – Stromausfallerfahrung (eigene Darstellung)	47
Abb. 28: F19 – Katastrophenerfahrung (eigene Darstellung)	47
Abb. 29: F20 – Dauer Stromverfügbarkeit (eigene Darstellung)	48
Abb. 30: F21 – Dauer Trinkwasserverfügbarkeit (eigene Darstellung)	48
Abb. 31: F22 – Dauer Lebensmittelverfügbarkeit (eigene Darstellung)	49
Abb. 32: F23 – Haushaltsgegenstände im Katastrophenfall (eigene Darstellung)	49

Abb. 33: F24 – Familienvorbereitung (eigene Darstellung)	50
Abb. 34: F25 – Katastrophenvorbereitungskampagne (eigene Darstellung)	50
Abb. 35: F27 – Thema Katastrophenvorsorge (eigene Darstellung)	52
Abb. 36: F28 – Maßnahmen zur Eigenversorgung (eigene Darstellung)	52
Abb. 37: F30 – Angaben zur Aufklärung (eigene Darstellung)	53
Abb. 38: F31 – Medien Nutzung (eigene Darstellung)	53
Abb. 39: Feedbackkommentare (anonym, eigene Darstellung)	54
Abb. 40: Sicherheitsgefühl Blackout (DJONGOW 2019: 72)	55
Abb. 41: Eintrittswahrscheinlichkeit Blackout (DJONGOW 2019: 66)	56
Abb. 42: Erlebnis eines Stromausfalls (DJONGOW 2019: 61)	56
Abb. 43: Auskommen ohne Strom im Alltag (DJONGOW 2019: 62)	57
Abb. 44: Wasservorrat (DJONGOW 2019: 67)	57
Abb. 45: Lebensmittelvorrat (DJONGOW 2019: 68)	58
Abb. 46: Kochmöglichkeit (DJONGOW 2019: 69)	58
Abb. 47: Eintrittswahrscheinlichkeit in % (Spectra Marktforschung 2018: 3)	59
Abb. 48: Auswirkungen in % (Spectra Marktforschung 2018: 6)	60
Abb. 49: Aufrechterhaltung der Versorgung (Spectra Marktforschung 2018: 12)	61

III. Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Hauptkategorien der Interview Inhaltsanalyse nach MAYRING	12
Tab. 2: Risikoeinschätzung Übelbach nach HORA (eigene Darstellung)	26
Tab. 3: Risikoeinschätzung Stainz nach HORA (eigene Darstellung)	27
Tab. 4: Risikoeinschätzung Graz nach HORA (eigene Darstellung)	28
Tab. 5: Vorräte österreichischer Haushalte (Spectra 2018, eigene Darstellung)	60

IV. Abkürzungsverzeichnis

AMA	Agrarmarkt Austria
B	Befragte/r
BBK	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
BM.I	Bundesministerium für Inneres
BMLR	Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen & Tourismus
BMLV	Bundesministerium für Landesverteidigung
EM-DAT	Emergency Event Database
F	Frage
HORA	Natural Hazard Overview & Risk Assessment Austria
I	Interviewer
KHD	Katastrophen Hilfsdienst
LFV Steiermark	Landesfeuerwehrverband Steiermark
LWZ	Landeswarnzentrale
ÖBFV	Österreichischer Bundesfeuerwehrverband
ÖBH	Österreichisches Bundesheer
ÖNORM	Österreichische Norm
ÖRK	Österreichisches Rotes Kreuz
OPAC	Open Public Access Catalogue
RIS	Rechtsinformationssystem
RKHE	Rot Kreuz Hilfseinheiten
RK STMK	Rotes Kreuz Steiermark
RLB	Raiffeisen Landesbank
SKKM	Staatliches Krisen- und Katastrophenschutzmanagement
TÖ	Team Österreich
UNDRO	United Nations Disaster Relief Organization
UNDRR	United Nations Office for Disaster Risk Reduction
WLV	Wildbach- und Lawinenverbauung

V. Vorwort

Die Thematik rund um Katastrophenmanagement und im speziellen die Eigenvorsorge, beschäftigte mich schon lange vor meiner Zeit beim Roten Kreuz. So habe ich 2015 bereits mein Bachelorstudium mit Schwerpunkt Logistikmanagement mit meiner Arbeit über „Katastrophenlogistik – Schwierigkeiten und Lösungswege von Logistikmaßnahmen zur Bewältigung von Krisensituationen“ abgeschlossen – damals noch mit einem rein theoretischen Hintergrund.

Durch die ehrenamtliche Arbeit beim Roten Kreuz und diversen absolvierten Ausbildungen (Notfallsanitäter, Kriseninterventionsteam und Führungskräfteausbildung) hatte ich die Möglichkeit mein Interesse zu der Thematik entsprechend zu vertiefen. Schon bald beschäftigte mich die Frage, warum die allgemeine Öffentlichkeit sich kaum auf eventuelle Ereignisse selbst vorbereitet. Liegt es an der mangelnden Aufklärung? Ist es zu viel Aufwand? Verlassen wir uns im Ernstfall zu 100% auf unsere Einsatzorganisationen und Behörden?

Schlussendlich habe ich mich entschlossen, den Masterstudiengang an der Universität Wien für Risikoprävention und Katastrophenmanagement zu absolvieren. In vielen interessanten, spannenden und lehrreichen Vorlesungen, Übungen und praktischen Szenarien, konnten meine Fragen jedoch immer noch nicht beantwortet werden. Viel mehr festigte sich mein Glaube, dass es an Aufklärung und Initiative in diesem Bereich fehlt.

Dadurch war die Themenwahl meiner Masterthesis schnell gefunden und trotz diverser persönlicher Hindernisse während der Erarbeitungszeit der Thesis (Knöchelbruch, Coronaerkrankung) nahm die Arbeit rasch an Gestalt an.

Meine Umfrage erzielte durchwegs positive Rückmeldungen und durch die Möglichkeit ein Feedback zu hinterlassen, nutzen einige Teilnehmer die Umfrage, um ihre persönlichen Empfindungen und Ideen zur Thematik mitteilen zu können, wovon ich wiederum für meine Arbeit neue Blickwinkel bekam. Auch die geführten Interviews stellten nicht nur fachlich, sondern auch zwischenmenschlich, wertvolle Beiträge zur Arbeit dar und haben mir außerdem erlaubt mich mit Menschen kurzzuschließen, mit denen ich im Alltag keine Berührungspunkte habe.

Ich hoffe, dass ich durch meine Arbeit einen kleinen Beitrag zum Umdenken in der Bevölkerung bezüglich Eigenvorsorge beitragen kann und sich somit die vielen involvierten Personen und investierten Stunden der Beteiligten ausgezahlt haben.

1. Einleitung

Die Bedeutung von Katastrophenschutz wird immer präsenter. Aufgrund der weltweit steigenden Zahlen von Naturkatastrophen haben die Vereinten Nationen bereits 2011 drei globale Konferenzen dem Thema Frühwarnung gewidmet (vgl. JACHS 2011b).

Im Jahr 2021 wurden in der Emergency Event Database (EM-DAT) 432 Naturkatastrophenergebnisse mit insgesamt 10.492 Todesopfern und einem Gesamtschaden von 252,1 Billionen US-Dollar aufgezeichnet. 101,8 Millionen Personen waren von den Ereignissen direkt betroffen. Davon entfallen 56 Ereignisse auf den Kontinent Europa. In den Jahren 2001-2020 lag die durchschnittliche Anzahl an Ereignissen bei 357. Im Jahr 2021 wurden 75 Naturkatastrophen mehr aufgezeichnet als durchschnittlich in den letzten 20 Jahren. Mehr als die Hälfte der Ereignisse wurden durch Fluten und Hochwasser dominiert, gefolgt von Stürmen (rund ein Viertel der Ereignisse) (vgl. CRED 2022).

Die Zivilbevölkerung unterschätzt die Gefahr von Katastrophen oder Krisen sehr oft und verlässt sich darauf, dass im Akutfall das Land für Versorgung, Unterkunft und der Erfüllung aller Grundbedürfnisse sorgt. Vorbereitungen zur Selbstversorgung werden kaum getroffen (vgl. DJONGOW 2019, Spectra 2018). Diese Mentalität birgt aber die Gefahr, dass die Zivilbevölkerung im Ernstfall nicht handlungsfähig ist und somit eine größere Belastung für sich selbst als auch Einsatzkräfte, Behörden usw. darstellt (vgl. Zivilschutzverband Steiermark 2019: 7). Gerade in den ersten Stunden nach einem Katastropheneintritt sollte die Bevölkerung jedoch zur Selbsthilfe in der Lage sein, da Behörden und Einsatzkräfte meist nicht sofort vor Ort sein können (vgl. ÖRK 2022a).

Das Vorhandensein von Risiko-Awareness (nähere Begriffsbestimmung in Kapitel 2.1) schafft die Basis zur Bereitschaft Handlungsschritte in Form von Katastrophenvorsorge zu schaffen. Auch sind Personen öfter dazu bereit, Investitionen zu Risikoreduzierung zu tätigen, wenn sie bezüglich der Risiken sensibilisiert sind (vgl. ZENTEL 2013: 260).

Laut dem Zivilschutzverband Steiermark muss zumindest ein Großteil der Bevölkerung in der Lage sein, sich bei Eintritt eines Katastrophenfalls (z.B. Blackout) für mindestens zwei Wochen selbst versorgen zu können. Ist das nicht der Fall sind andere organisatorische und technische Maßnahmen zum Scheitern verurteilt, da sich das notwendige Personal primär mit der privaten Krisenbewältigung beschäftigen wird (vgl. Zivilschutz Steiermark 2019: 7).

1.1. Problemstellung und Zielsetzung

Wissenschaftliche Untersuchungen belegen, dass zwar ein vielfältiges Informationsangebot von Behörden bezüglich Handlungs- und Vorsorgeempfehlungen im Krisenfall vorliegen, diese aber nur einen geringen Wahrnehmungs- und Verbreitungsgrad in der Bevölkerung haben (vgl. MENSKI und GARDEMANN 2008: 64). Eine Studie in Deutschland ergab, dass nur 8 % der Befragten von solchen Informationsmaterialien wussten (vgl. MENSKI et al. 2016b: 14).

Das Ziel der gegenständigen Masterthesis ist es zu analysieren inwieweit die österreichische Zivilbevölkerung sich mit vorhandenen Risiken in Bezug auf Katastrophenereignisse beschäftigt und wie hoch die Awareness hinsichtlich solcher Events ist. Weiters wird erhoben, welche Vorbereitungen von Zivilpersonen für den Eintritt einer Katastrophe bereits getroffen worden sind. Vergangene vergleichbare Studien von DJONGOW oder Spectra haben gezeigt, dass sich die Bevölkerung nicht ausreichend auf Katastrophen selbst vorbereitet.

Nach der Feststellung der Ist-Zustände, wird analysiert welche Maßnahmen zur Aufklärung und Sensibilisierung der Bevölkerung derzeit von Behörden und Einsatzorganisationen durchgeführt werden. Um Schwierigkeiten und Probleme, welche von Behörden und Einsatzorganisationen bei der Durchführung ihrer Tätigkeiten erlebt werden, identifizieren zu können, wurden Interviews durchgeführt. Ziel hierbei ist es Verbesserungspotenzial aufzuzeigen und festzustellen, wo Unterstützung benötigt wird. Durch einen branchenübergreifenden Ansatz von Risikovermittlung und der Analyse von Strategien von Banken und Versicherungen zum Thema Risiko und Risiko-Awareness, soll festgestellt werden, ob deren Strategien auch innerhalb des Katastrophenmanagements anwendbar sind.

Mit den vorhin genannten Schritten soll schlussendlich ein Weg gefunden werden, um das derzeitige Problem der unzulänglichen Eigenvorsorge und niedrigen Awareness der Zivilbevölkerung in Bezug auf Katastrophen zu steigern. Nicht Teil der Arbeit ist die Betrachtung der Phasen Katastrophenbewältigung und Wiederherstellung. Die Arbeit konzentriert sich auf alle Bereiche, die vor dem Eintritt einer Katastrophe relevant sind wie der Schaffung von Awareness, Risikokommunikation und Vorbereitung.

1.2. Aufbau der Arbeit

Kapitel 1 gibt einleitende Informationen zur Thematik der Risiko-Awareness in Bezug auf Katastrophen und gibt eine Einführung in die Problematik und das Ziel der Arbeit. Weiters wird der Aufbau der Arbeit vorgestellt.

Im **Kapitel 2** werden zentrale Begriffe und Inhalte der Arbeit definiert. Hierbei wird auch auf die unterschiedlichen Bedeutungen und Interpretationen Bezug genommen.

Kapitel 3 behandelt die aufgestellten Hypothesen und Fragestellungen, die sich daraus ableiten.

Das **Kapitel 4** beschreibt die verwendete Methodik. Hierbei wird eine stufenweise Beschreibung der unterschiedlichen Methoden vorgenommen. Die einzelnen Schritte von der Recherche bis zur Entstehung der Arbeit werden erläutert, wobei besonders ausführlich auf die drei Hauptfelder der Literaturrecherche, der Methodik hinter der Umfrage und der Interviewauswertung eingegangen wird. Weiters wird die Auswahl der Interviewpartner und Interviewpartnerin erläutert und diese in einer Kurzvorstellung präsentiert.

Kapitel 5 stellt das erste Hauptkapitel der Arbeit dar und gibt den derzeitigen Forschungsstand wieder. In diesem Kapitel wird auf gültige Gesetze und Vorschriften innerhalb der Steiermark eingegangen. Das Katastrophenmanagement wird beleuchtet und die Einsatzorganisationen und Behörden, welche primär im Katastrophenschutz involviert sind, beschrieben. Besonders hervorgehoben wird hierbei die Arbeit des Zivilschutzverband Steiermark. Die exemplarische Betrachtung erfolgt am Beispiel dreier steirischen Gemeinden, die ebenfalls vorgestellt werden, ebenso werden Unternehmen präsentiert, die für den Branchenvergleich herangezogen werden. Weiters wird in Kapitel 5 auf psychologische Aspekte eingegangen und mögliche Beweggründe für das Verhalten von Zivilpersonen analysiert.

In **Kapitel 6** werden sowohl die gewonnenen Daten aus der Eigenumfrage grafisch und schriftlich dargelegt als auch mit relevanten Daten aus zwei vergleichbaren Umfragen verglichen.

Das **Kapitel 7** konzentriert sich auf die Ergebnisse der geführten Interviews. Es wird auf die Schwierigkeiten und Herausforderungen hinsichtlich der Steigerung von Risiko-Awareness eingegangen und mögliche Strategien zur Steigerung derselben festgehalten. Weiters werden Kommunikationsstrategien von Banken und Versicherungen dargelegt und Unterschiede zwischen den Branchen herausgearbeitet. Hierbei wird besonders auf die Risikokommunikation Bezug genommen.

Kapitel 8 widmet sich der Gegenüberstellung der Daten und den gewonnenen Erkenntnissen, die wichtigsten Ergebnisse werden zusammengefasst und Handlungsempfehlungen aufgelistet. Weiters werden die aufgestellten Hypothesen verifiziert.

Kapitel 9 schließt mit einem Ausblick und möglichen Perspektiven ab.

2. Definitionen

Da Begrifflichkeiten in verschiedenen Wissenschaften oft andere Bedeutungen innehaben können, werden in diesem Kapitel einzelne relevante Begriffe erklärt und eindeutig definiert. Ziel ist es ein einheitliches Verständnis und Interpretation der Begrifflichkeiten innerhalb dieser Arbeit zu schaffen.

2.1. Awareness vs. Bewusstsein

Da das deutsche Wort Bewusstsein in erster Linie verwendet wird, um die erfahrbare Existenz geistiger Zustände und Prozesse zu beschreiben - "sich seiner selbst bewusst sein" (vgl. SILLER 2018), wird in dieser Arbeit vom Begriff „Bewusstsein“ Abstand genommen und stattdessen der Begriff Awareness verwendet.

Laut MORSUT et al. (2021: 6) wird der Begriff Risiko-Awareness als Anerkennung eines Risikos und dessen möglicher Konsequenzen verstanden, wodurch potenzielle Risikovorbereitungen ausgelöst werden. Diese Definition wird für diese Arbeit herangezogen.

2.2. Risiko

Die mathematische Definition von Risiko ist das Produkt von Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensausmaß. Auch andere Branchen wie zum Beispiel Versicherungen oder Banken, verwenden den Begriff und hinterlegen ihn mit Zahlen, um Risiko numerisch bewertbar zu machen (vgl. WOLKE 2008, HULL 2014).

In anderen Wissenschaften wie Psychologie oder Soziologie wird Risiko als individuell, gesellschaftlich oder kulturell bezeichnet. Das empfundene Risiko variiert je nach Wahrnehmung, Bewertung, persönlicher Erfahrung oder Entscheidung (vgl. SLOVIC 2001: 18f.).

In dieser Arbeit wird auf die Risikodefinition von KATES et al. (1985: 21) zurückgegriffen:

"An uncertain consequence of an event or an activity with regard to something that humans value. Such consequences can be positive or negative, depending upon the values that people associate with them".

Hierbei wird klar, dass von jedem Individuum Risiko anders eingeschätzt werden kann und die Bewertung von Risiken meist sehr subjektiv passiert.

2.3. Risikokommunikation

Risikokommunikation wird als, von einer Organisation, Behörde oder Einsatzorganisation ausgehender Dialog verstanden, welcher für deren Zielgruppen relevante Risiken beinhaltet. Das Ziel von Risikokommunikation besteht darin bei der Zielgruppe Awareness, Verständnis, Teilnahmemöglichkeiten als auch Handlungskompetenzen zu schaffen und in weiterer Folge Vertrauen und Glaubwürdigkeit in die Organisation, Behörde oder Einsatzorganisation zu schaffen (vgl. DREWS 2018: 36).

2.4. Katastrophe

In der ÖNORM und im österreichischen Katastrophenmanagement wird eine Katastrophe wie folgt definiert:

„Ereignis, bei dem Leben oder Gesundheit einer Vielzahl von Menschen, die Umwelt oder bedeutende Sachwerte in außergewöhnlichem Ausmaß gefährdet oder geschädigt werden und die Abwehr oder Bekämpfung der Gefahr oder des Schadens einen durch eine Behörde koordinierten Einsatz der dafür notwendigen Kräfte und Mittel erfordert“ (ÖNORM S 2304).

Weitere Charakteristika einer Katastrophe sind, die Überforderung der lokalen Kräfte bzw. deren Kapazität das Ereignis ohne fremde Hilfe und Unterstützung von außen bewältigen zu können oder das plötzliche und oft unvorhersehbare Auftreten einer Katastrophe (vgl. EM-DAT 2012; Christen 2005: 31ff.).

2.5. Resilienz

Das Wort Resilienz stammt vom lateinischen Wort *resilire* ab und bedeutet ursprünglich „to bounce back“, womit ein Zurückkehren in den Ursprungszustand gemeint ist (vgl. ALEXANDER 2013: 2707). Resilienz wurde weiters als die Kapazität zur Anpassung beschrieben (vgl. CHANDLER 2012) und als Bewältigungsprozess definiert (vgl. O’MALLEY 2010: 488). RENN (2008: 179) bezeichnet Resilienz wiederum als Schutzstrategie gegen unbekannte und höchst unsichere Bedrohungen.

Der Begriff Resilienz wird in dieser Arbeit als Kombination der oben genannten Begrifflichkeiten geführt. Resilienz ist also die Fähigkeit sich anzupassen und Bedrohungen und Gefahren bewältigen zu können.

2.6. Sendai Rahmenwerk für Katastrophenvorsorge 2015-2030

Das Sendai Rahmenwerk wurde auf der dritten Weltkonferenz der Vereinten Nationen erstellt und hat eine Verringerung des Katastrophenrisikos als Ziel. Als Ergebnis soll *„Die deutliche Verringerung des Katastrophenrisikos und der Verluste von Menschenleben, Existenzgrundlagen und Gesundheit sowie von wirtschaftlichen, physischen, sozialen, kulturellen und ökologischen Vermögenswerten von Menschen, Unternehmen, Gemeinwesen und Ländern.“* erzielt werden (UNDRR 2015).

2.7. Governance

Auch der Begriff Governance wird in der Literatur oftmals unterschiedlich definiert und verwendet. BENZ und DOSE (2010: 25f) haben die unterschiedlichen Verwendungen zusammengefasst und vier Gemeinsamkeiten identifiziert, die dem Begriff zu Grunde liegen:

- *„Governance bedeutet Steuerung und Koordinieren (oder auch Regieren) mit dem Ziel des Managements von Interdependenzen zwischen Akteuren (...)“*
- Die Steuerung und Koordination unterliegen einem Regelsystem, welches Handlungsweisend sein soll
- Interaktionsmuster und kollektives Handeln, welche sich durch eine Institution ergeben, werden nicht von dieser bestimmt
- Organisationsgrenzen bzw. Grenzen von Staat und Gesellschaft können überschritten werden und ein Zusammenwirken staatlicher und nicht staatlicher Akteure findet statt

3. Hypothesen und Forschungsfragen

Die Arbeit beschäftigt sich im Kern mit folgenden Hypothesen und Forschungsfragen.

Hypothese 1:

Die österreichische Zivilbevölkerung kann das Risiko eines Katastropheneintritts nicht korrekt einschätzen und ist daher nicht ausreichend auf eine Katastrophe vorbereitet.

Folgende Forschungsfragen lassen sich daraus ableiten:

1. Wie hoch ist die Awareness der österreichischen Gesellschaft bezüglich eines möglichen Katastropheneintritts?
2. Welche Maßnahmen werden zur Katastrophenvorbereitung von Privatpersonen gesetzt?

Hypothese 2:

Einsatzorganisationen und Behörden können bei der Katastrophenvorsorge von den Strategien anderer Branchen profitieren und diese bei der Aufklärung und Vorbereitung der Bevölkerung nutzen.

Folgende Forschungsfragen lassen sich daraus ableiten:

1. Welche Strategien verfolgen Versicherungen, Banken, Kommunikationswissenschaftler, Einsatzorganisationen und Behörden, um der Zivilbevölkerung Informationen erfolgreich vermitteln zu können?
2. Wie können Strategien anderer Branchen genutzt werden, um Risiko-Awareness bei der Zivilbevölkerung zu steigern?
3. Welche Maßnahmen können gesetzt werden, um Risiko-Awareness in der Bevölkerung zu steigern?

4. Methodik

Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurden mehrere unterschiedliche wissenschaftliche Methoden angewandt. In diesem Kapitel wird zu besseren Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse sowohl auf die Methodik der Literaturrecherche näher eingegangen als auch die Methodik hinter der Umfrage und den Interviews erläutert.

4.1. Literaturrecherche

Um ein wissenschaftlich fundiertes Grundwissen zu den relevanten Themen der Arbeit aufzubauen, wurde eine Literaturrecherche zur Datenerhebung durchgeführt. Die systematische Literaturrecherche wurde in mehreren Instanzen von September 2021 bis April 2022 in den Sprachen Deutsch und Englisch vorgenommen. Im Mai und Juni wurde nur noch ergänzende Literatur hinzugefügt.

Zu Beginn wurden bereits vorhandene relevante Literaturhinweise aus den Vorlesungsunterlagen gesichtet und eine Schlagwort-basierte Literatursuche im Internet durchgeführt. Verwendet wurden hier unter anderem die Online Public Access Catalogues (OPAC) der Universität Wien und Scopus, als auch eine manuelle Suche in Google Scholar. Weiters wurde das Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS) für die Suche nach Gesetzestexten verwendet. Für die Suche wurden unter anderem folgende Schlagwörter verwendet:

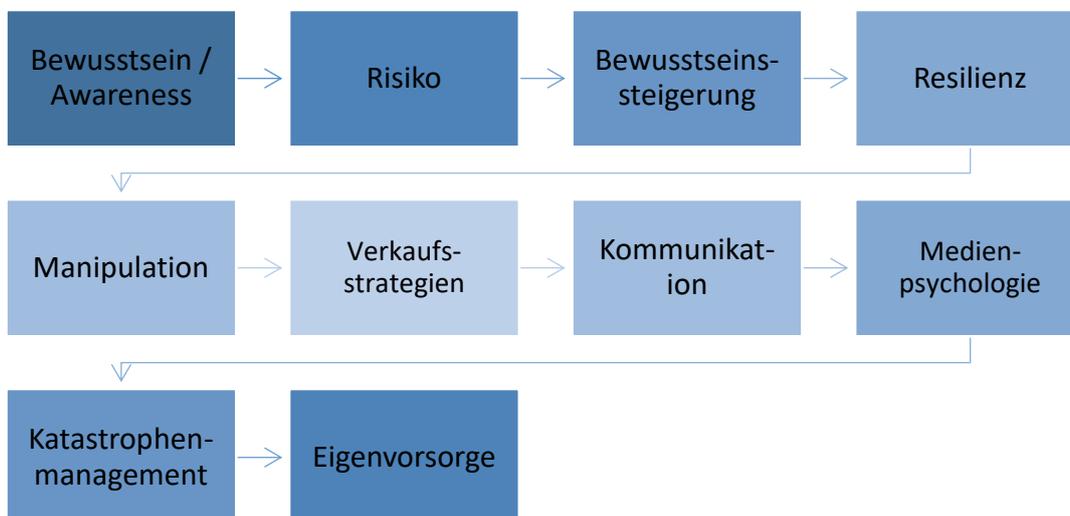


Abb. 1: Keywords der Literaturrecherche (Auszug) (eigene Darstellung)

Nach der ersten Sichtung der Fachbücher und Fachartikel wurden in weiterer Folge Duplikate entfernt und die Werke hinsichtlich ihrer Relevanz kategorisiert. Die Literaturrecherche wurde kontinuierlich ausgeweitet und zitierte Fachbücher in der bereits gefundenen Literatur oftmals in der eigenen Literaturliste ergänzt. Um die Ergebnisse der Arbeit möglichst aktuell zu halten, wurde bei der Literaturrecherche Werke aus den letzten 10 Jahren fokussiert.

Weiters wurde Wert auf die Gütekriterien Validität (Gültigkeit der Forschung), Reliabilität (Reproduzierbarkeit der Forschung), Objektivität und Transparenz gelegt. Die Literaturrecherche und -auswahl wurde in Anlehnung an GOLDENSTEIN et al. (2018: 56 ff.) durchgeführt. Anhand der gewählten Methodik wurde versucht, das Forschungsfeld flächendeckend zu untersuchen.

4.2. Umfrage

Für die Umfrage wurde ein Mixed Methods Ansatz gewählt, das bedeutet die Verwendung von sowohl quantitativer als auch qualitativer Forschung (vgl. KUCKARTZ 2014: 72). Die Umfrage fand von Dezember 2021 bis Ende Jänner 2022 statt und wurde anonym und online durchgeführt. Hinsichtlich der Teilnahme an der Umfrage gab es eine Restriktion – der/die Teilnehmer/in muss in Österreich wohnhaft sein. Als Umfrage Werkzeug wurde „Google Formulare“ genutzt und die Verbreitung fand hauptsächlich über die Sozialen Medien statt. Weiters wurden in einigen Arztpraxen in der Steiermark Flyer mit einem QR-Code und Zugangslink zur Umfrage bereitgestellt. Durch die Verbreitung der Umfrage über die Soziale Medien, QR-Code und persönlichem Umfeld, welche primär aufgrund der einfachen Verteilung als auch aus Kostengründen gewählt wurde, kann im Nachhinein nicht mehr festgestellt werden, wer die Teilnehmenden waren und inwieweit die Umfrage ehrlich beantwortet wurde.

An der Umfrage haben 647 Personen teilgenommen, bevor sie für weitere Abstimmungen geschlossen wurde. Das Survey wurde in 5 Abschnitte unterteilt:

1. Vorstellung und Ziel der Umfrage
2. Risikoabschätzung
3. Katastrophenvorbereitung
4. Katastrophenkampagnen
5. Datenerfassung zur Person, Feedback und Danksagung

Für die Umfrage wurde ein Mixed Methods Parallel-Design verwendet, das heißt der Fokus liegt auf der quantitativen Forschung mit qualitativen Ergänzungen (vgl. KUCKARTZ 2014: 72). Für die quantitative Forschung wurden Multiple Choice und skalierte Fragen gestellt, der qualitative Teil wurde durch offene Fragestellungen mit freien Antwortmöglichkeiten integriert.

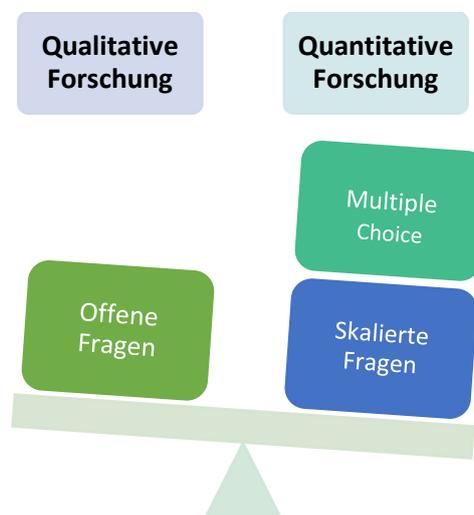


Abb. 2: Gewichtung des Mixed Methods Ansatzes (eigene Darstellung)

4.3. Interviews

Für die Auswahl der Interviewteilnehmenden wurde in erster Instanz definiert, welche Interviewpartner einen Mehrwert zur Arbeit beitragen können. Hierzu zählen klassische Ansprechpartner für Katastrophenmanagement wie z.B.: Einsatzorganisationen, Behörden und Gemeinden, andererseits Interviewpartner aus den Branchen Versicherung, Bankwesen als auch Kommunikationswissenschaft. Ein weiteres Kriterium, das im Vorfeld definiert wurde, war die Berufssparten der Interviewteilnehmenden, welche in Frage kommen. Hierzu zählen innerhalb der Gemeinden ausschließlich Personen, die für den Katastrophenschutz zuständig sind. Da sich die Arbeit auf die Steiermark bezieht, wurden in weiterer Folge Fachleute gesucht, welche stellvertretend für die Steiermark herangezogen werden können. Daher wurden die jeweiligen Katastrophenschutzbeauftragten der Stadt Graz, der Gemeinde Stainz und Übelbach interviewt und als Beispiel für die jeweiligen Einwohnerzahlen gelistet.

Bei der Expertenwahl innerhalb der Einsatzorganisationen wurde darauf geachtet, dass diese entweder ebenfalls für das Katastrophenmanagement tätig oder für die Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich sind. Um einen ausgewogenen Mix zu schaffen, wurde jeweils ein Experte aus jedem Berufsfeld ausgewählt. Die Interviewpartner aus der Branche Versicherung bzw. Bankwesen wurden ebenfalls nach ihrer Stellenbezeichnung ausgewählt. Hierzu wurden die Sparten Marketing, Vertrieb, Öffentlichkeitsarbeit als auch Risikomanagement als mögliche Optionen definiert. Um die Arbeit abzurunden konnte auch eine Kommunikationswissenschaftlerin als Interviewpartner gewonnen werden. Die vollständigen Interviews sind im Anhang A-J dieser Arbeit beigefügt.

4.3.1. Kurzvorstellung der Fachexperten

Sabine Volgger:

Derzeit Gesellschafterin beim Unternehmen CLAVIS Kommunikationsberatung (4 Standorte in Österreich & Italien) mit einem beruflichen Hintergrund in der Krisenkommunikation für Organisationen der Öffentlichkeit (primär bei Hochwassersituationen) als auch als Juristin und Kommunikationswissenschaftlerin (vgl. VOLGGER 2022).

Lukas Amplatz:

Ist im S3 des Landesrettungskommando Steiermark und Stellvertretender Fachabteilungsleiter für Einsatz und Katastrophenhilfe beim Roten Kreuz Steiermark. In dieser Funktion federführend verantwortlich für die Abteilung Katastrophenhilfe und Katastrophenmanagement (vgl. AMPLATZ 2022).

Thomas Meier:

Pressesprecher im Landesfeuerwehrverband Steiermark und Leiter des Sachgebietes 1.3 Öffentlichkeitsarbeit und Bewusstseinsbildung im österreichischen Bundesfeuerwehrverband (vgl. MEIER 2022).

Heribert Uhl:

Seit 2016 Geschäftsführer des Zivilschutzverband Steiermark, kann Herr Uhl auch auf Erfahrungen in der Regionalpolitik (12 Jahre Bürgermeister) und Wirtschaft (4 Jahre Unternehmensberatung) zurückblicken. Direkt vor seiner Tätigkeit im Zivilschutzverband war Heribert Uhl 7 Jahre lang bei der Landeswarnzentrale beschäftigt (vgl. UHL 2022).

Markus Windisch:

Seit 2003 Bürgermeister der Marktgemeinde Übelbach, ehrenamtlicher Rettungssanitäter beim Roten Kreuz und Firmeneigentümer mit Fokus auf Wildbachbegehungen in Österreich (vgl. WINDISCH 2022).

Ernst Kahr:

Herr Kahr ist seit 2015 im Gemeinderat der Marktgemeinde Stainz tätig und seit 2018 sowohl als Gemeindegassier als auch als Obmann des Ausschusses für Umwelt und Zivilschutz und Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus und Kultur zuständig (vgl. KAHR 2022).

Gilbert Sandner:

Ist seit April 2021 Sicherheitsmanager für die Stadt Graz und Referatsleiter des Referats Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz als auch Katastrophenschutzreferent der Stadt Graz. Weiters ist er verantwortlich für alle innerdienstlichen Sicherheitsmaßnahmen im Magistrat Graz und für die strategische Entwicklung und Aufgabenverteilung der Ordnungswache (vgl. SANDNER 2022).

Maximilian Eder:

Mit rund 20 Jahren Erfahrung im Raiffeisensektor derzeit für die Leitung Vertriebsmanagement und Digital Sales der Raiffeisen Landesbank Steiermark zuständig. Im Zuge dieser Tätigkeit regelmäßige Berührungspunkte mit Krisenmanagement und -kommunikation (vgl. EDER 2022).

Paul Buchner:

Seit Februar 2020 ist Paul Buchner als Head of Group Risk Management bei der Versicherungsgesellschaft Uniqa angestellt. Zu seinem Team gehören 50 Angestellte aus den Bereichen Mathematik, Wirtschaft, Sicherheitsmanagement usw. die für das gesamte Risiko- und Sicherheitsmanagement zuständig sind. Hierzu zählen nicht nur die finanziellen Bereiche, sondern auch das Krisenmanagement, IT Security, die physische Sicherheit der Angestellten und Cyber Security. Herr Buchner ist weiters derzeit als Leiter des Krisenstabs zum Thema Corona tätig (vgl. BUCHNER 2022).

Christian Kreuzer:

Christian Kreuzer ist Leiter der Unternehmenskommunikation der Versicherungsgesellschaft Wiener Städtische. Zu seinem Aufgabengebiet zählen die interne und externe Kommunikation und die Sozialen Medien. Weiters ist er als Pressesprecher der Wiener Städtischen tätig (vgl. KREUZER 2022).

4.3.2. Methodik der Interviews

Die zehn Interviews wurden in semistrukturierten qualitativen Face-to-Face Interviews (vgl. KAISER 2020: 290ff.) über Microsoft Teams durchgeführt und aufgezeichnet. In weiterer Folge wurde mit dem Werkzeug MaxQDA eine vereinfachte Transkription vorgenommen. Die generierten Daten wurden mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach MAYRING (1990: 210f.) weiterverarbeitet. Damit wurden relevante Informationen gefiltert und gebündelt und die Expertengespräche dem Modell von Mayring folgend auf wesentliche für die Arbeit relevante Aussagen reduziert. Der Inhaltsanalyse nach MAYRING folgend wurde in der Software MaxQDA Kategorien und Codierregeln festgelegt. Im weiteren Verlauf wurden die definierten Regeln auf alle Interviews angewandt, ein Codierleitfaden erstellt und in Hauptkategorien und Feincodierungen unterteilt. Alle verwendeten Codes wurden mit einer Definition versehen. In Tabelle 1 werden die Hauptkategorien aufgelistet:

Tab. 1: Hauptkategorien der Interview Inhaltsanalyse nach MAYRING (eigene Darstellung)

Hauptkategorie	Definition	Anzahl der Codierungen
Informationen zur Person	Informationen zum Interview-Partner	25
Verantwortungsbereich	Liegt die Aufklärung von Zivilpersonen bezüglich Gefahren und Risiken in der Verantwortung des Interview-Partners?	14
Konsequenzen & Maßnahmen	Welche Konsequenzen wurden bereits getroffen oder nach einer Kampagne oder Katastrophenfall getroffen?	11
Bedeutung von Risiko-Awareness	Wie wichtig ist es für die Institution/Firma/Organisation Aufklärungsarbeit zu leisten?	15
Meinung zum Thema Risiko Awareness	Wie ist die persönliche Meinung zum Thema Risiko Awareness?	19
Steigerung von Risiko Awareness	Wie kann man Risiko Awareness steigern?	32
Erreichbarkeit der Zielgruppe	Wie schaffen die Interview-Partner es oder könnten es schaffen ihre Zielgruppe abzuholen und die gewünschten Inhalte zu vermitteln?	23
Schwierigkeiten	Wo liegen die größten Schwierigkeiten in der Risikovermittlung?	17
Marketing & Informationstools	Welche Marketing & Informationstools werden von den Interview-Partnern verwendet?	27
Gefahren	Was sind die größten bekannten Gefahren / Risiken in den jeweiligen Regionen?	8
Gewünschte Unterstützung	Was würden sich die Befragten als Unterstützung vom Bund / Land wünschen?	10
Branchenvergleich	Wo gibt es Unterschiede zwischen Einsatzorganisationen & Behörden und Versicherungen & Banken?	4
Mögliche Zusammenarbeit	Wie könnte eine Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Branchen aussehen?	5
Zivilschutzverband	Weiterführende Informationen zum Zivilschutzverband	9

5. Einführung in das Untersuchungsgebiet

Während die vorherigen Kapitel eine Einführung in die Arbeit als auch eine Erläuterung der benötigten Fachbegriffe darstellen und einen Überblick über die Methodik gaben, beschäftigt sich Kapitel 5 mit dem aktuellen Forschungsstand. Die Kernthemen, die in diesem Kapitel behandelt werden, umfassen den Katastrophenschutz österreichweit, wobei auf den Katastrophenschutz der Steiermark konkret eingegangen wird. Außerdem werden vergangene Katastrophenereignisse und der derzeitige Versorgungsstatus im Katastrophenfall thematisiert. Weiters werden relevante Institutionen und Organisationen des Katastrophenschutzes vorgestellt und drei Praxisbeispiele aus dem behördlichen Katastrophenschutz genannt. Die Größe der Gemeinden wurde so gewählt, dass sie repräsentativ für andere steirische Gemeinden mit ähnlicher Einwohnerzahl angesehen werden können. Das Kapitel umfasst die Themen Risikokommunikation, -wahrnehmung, -einschätzung und Risiko-Awareness und nimmt Bezug auf psychologische Aspekte. Abschließend werden drei Unternehmen vorgestellt, welche im weiteren Verlauf der Arbeit zu einem Branchenvergleich herangezogen werden.

5.1. Katastrophenschutzgesetz Steiermark

Katastrophenschutz in Österreich ist primär die Aufgabe der Bundesländer und wird entsprechend für jedes Land gesondert geregelt. Alle Verantwortungen sind jedoch in ein gesamtstaatliches koordiniertes Agieren einzubetten (vgl. JACHS und STOCKER 2015: 10). In der österreichischen Sicherheitsstrategie wird in Bezug auf das Thema Risiko-Awareness festgehalten, dass eine „*verstärkte Information der Bevölkerung über Zivilschutz und Selbstschutzmaßnahmen*“ stattfinden soll (vgl. Bundeskanzleramt 2013: 20).

Im Steiermärkischen Katastrophenschutzgesetz werden als Verantwortliche für Katastrophenschutz insbesondere Feuerwehren, anerkannte Rettungsorganisationen und die Bezirksverwaltungsbehörden bzw. der Bürgermeister der betroffenen Gemeinde genannt (§1; §2). Es wird jedoch nicht gesetzlich vorgegeben, die Zivilbevölkerung bei den vorbereitenden Maßnahmen zu inkludieren. Vorbereitende Maßnahmen wie Katastrophenschutzpläne, Alarmierungssysteme und Übungen, müssen nur von den verantwortlichen Parteien getroffen werden (§3).

Die Pflichten der Bevölkerung sind nur geregelt, wenn bereits ein Katastrophenfall vorliegt. Vorab sind keine gesetzlichen Pflichten festgelegt. Im Katastrophenfall beinhalten die Pflichten der Bevölkerung, die Meldung von Katastrophen, sofern diese noch nicht bekannt sind, sowie eine Auskunftspflicht, sollte der Bürger weitere Informationen zu den Geschehnissen beitragen können. Weiters müssen sich Zivilisten so verhalten, dass die Einsatzmaßnahmen ungehindert ablaufen können und gegebenenfalls auf Verlangen der Behörde die Einsatzstelle verlassen. Private Liegenschaften, Gebäude und Betriebsanlagen und weitere Hilfsmittel dürfen von Einsatzkräften verwendet werden, wenn diese zur Abwehr oder Bekämpfung der Katastrophe notwendig sind (§9-12 Steiermärkisches Katastrophenschutzgesetz).

Weitere Richtlinien und Gesetze werden gesondert in den jeweiligen Materien abgehandelt. Hierzu zählen zum Beispiel Bergbau-, Gesundheits- und Verkehrswesen, Luftfahrt, Wildbachverbauung usw. (vgl. JACHS und STOCKER 2015: 10).

5.2. Katastrophenmanagement

Im Katastrophenmanagement gilt es, die Managementaufgabe eines Katastrophenereignisses unter Berücksichtigung der Parameter - Ursache, Vorhersehbarkeit und Vorwarnzeit, Katastrophenverlauf und Reaktionsmuster zu lösen (vgl. GRÜN 2014: 54).

Vorhersehbarkeit:

Viele Katastrophen lassen sich hinsichtlich ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit einstufen. So lassen sich Risikoregionen definieren, wie zum Beispiel der Gschlifgraben in Gmunden, welcher prädestiniert ist für Erdbeben (vgl. GASPERL 2010: 45f.) oder der San Andreas-Graben in Kalifornien, wo es immer wieder zu Erdbeben kommt. Die Vorhersehbarkeit von Ereignissen hängt sowohl vom Stand der Forschung als auch vom technischen Stand der Mess- und Warnsysteme ab. Umso besser die Vorhersehbarkeit und umso länger die Vorwarnzeit, umso effektiver lassen sich Maßnahmen zur Prävention und Vorbereitung umsetzen (vgl. GRÜN 2014: 55f.).

Katastrophenmanagement wird in der Regel in unterschiedliche Phasen unterteilt. So nennt die United Nations Disaster Relief Organization (UNDRO) die Phasen "Mitigation" – "Preparedness" – "Early Warning" – "Impact" – "Emergency" – "Relief" – "Rehabilitation". Wobei die Phasen „Mitigation“, „Preparedness“ und „Early Warning“ zum proaktiven Katastrophenmanagement, also der Zeitraum vor dem Katastropheneintritt zählen. Die verbliebenen Phasen werden dem aktiven Katastrophenmanagement, der Katastrophenbekämpfung zugeschrieben (vgl. UNDRO 1992). In Abbildung 3 werden die Phasen grafisch dargelegt, wobei blau die Phasen der Katastrophenvorsorge und grün die Phasen der Katastrophenbekämpfung symbolisieren.

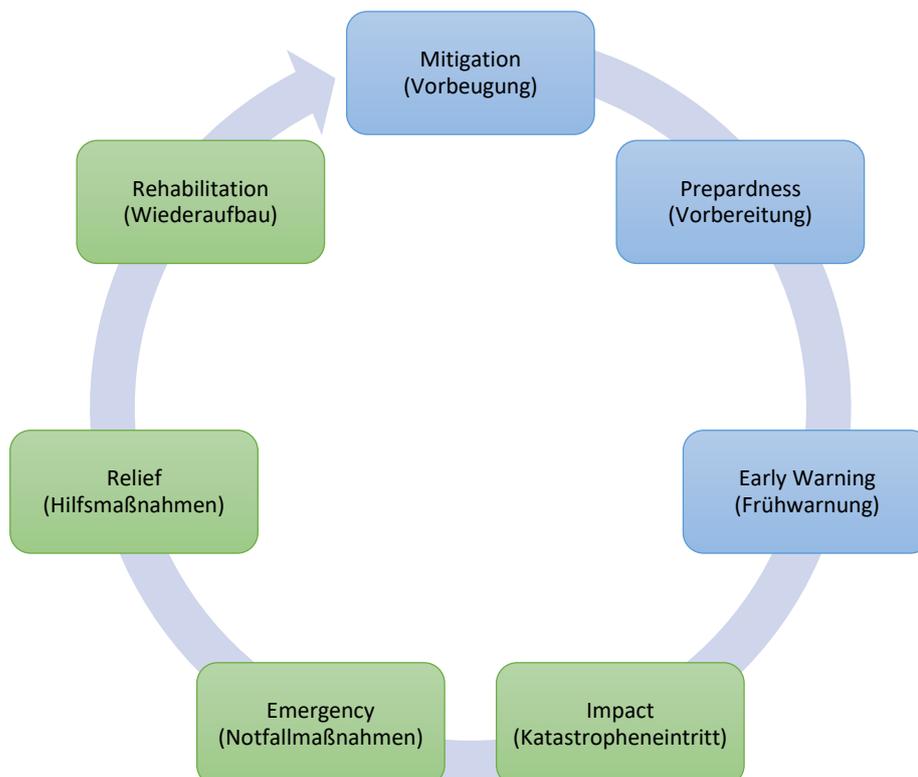


Abb. 3: Phasen des Katastrophenmanagements nach UNDRO (eigene Darstellung)

Im österreichischen Katastrophenmanagement wird die Definition nach ÖNORM S 2304 verwendet. Hierbei wird das Katastrophenmanagement in den Katastrophenschutz (proaktiv) und der Katastrophenhilfe (aktiv) aufgeteilt und die Phasen in Vermeidung, Vorsorge, Bewältigung und Wiederherstellung aufgesplittet. Alle Phasen unterliegen einer kontinuierlichen Evaluierung.

Der Katastrophenschutz umfasst hierbei alle gesetzten Maßnahmen vor dem Eintritt einer Katastrophe. Wobei zu Katastrophenvermeidung die gesetzten Maßnahmen zählen, welche eine Minimierung der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Schadensauswirkung bewirken. Zur Katastrophenvorsorge zählen jene Maßnahmen, welche zur Abwehr und Bekämpfung von Gefahren dienen.

Zur Katastrophenhilfe und der Katastrophenbewältigung werden alle Maßnahmen gezählt, welche die von einer Katastrophe herbeigeführten Gefahren und Schäden abwehren bzw. bekämpfen und die Grundlagen des öffentlichen Lebens sowie die lebensnotwendige Versorgung der Bevölkerung sicherstellen.

Die finale Phase des Katastrophenmanagements beinhaltet die Wiederherstellung, wobei der Leitsatz „Build back better“ im Vordergrund steht, und der Zustand vor der Katastrophe, wenn möglich mit erhöhter Widerstandsfähigkeit und niedriger Verwundbarkeit wiederhergestellt wird. In Abbildung 4 werden die Phasen des Katastrophenmanagements nach ÖNORM S 2304 dargestellt:

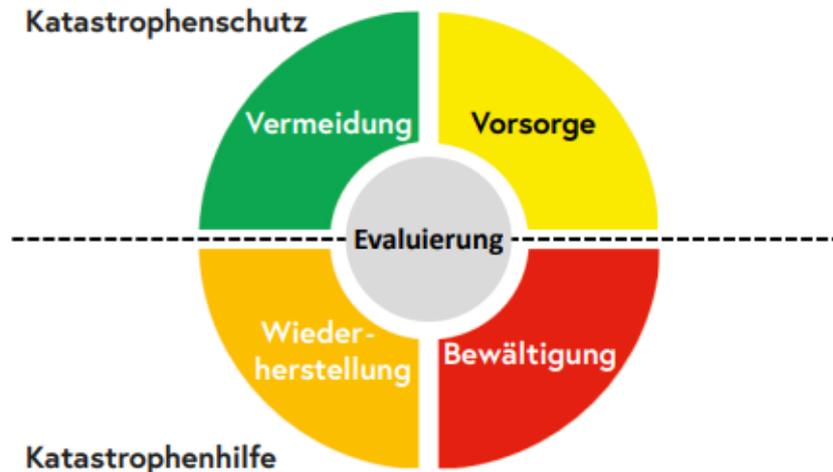


Abb. 4: Phasen des Katastrophenmanagements (ÖNORM S2304)

Die Awareness der Bevölkerung muss in der Phase des Katastrophenschutzes während der Vermeidung als auch der Vorsorge geschaffen werden. Bei der Vermeidung wird Awareness für Katastrophen gebildet, welche durch Menschen ausgelöst werden und daher auch von Menschen vermieden werden können (Man-made Hazards). Hierzu zählen zum Beispiel Regelungen für Bauvorhaben bzw. vordefinierte Prozesse. Flächenwidmungspläne geben vor, wo wie gebaut werden darf (z.B. besondere Baustile wie Stelzenbau können vorgeschrieben sein) und auch, wo nicht gebaut werden darf (z.B. in hochwassergefährdeten Gebieten dürfen keine Wohnbauten erstellt werden). Bei Hochwasser- und Erdbebenkatastrophen gibt es immer wieder Fälle, in denen die Regelungen missachtet wurden. Sei es von den Bauherren bzw. Bauausführenden, Aufsichtsbehörden oder den Sicherheitsbeauftragten von Anlagen.

In der Vorsorge kann durch die Durchführung von Risikoanalysen die Wahrscheinlichkeit eines Ereignisses ermittelt werden, wobei die Qualität der Analyse von den vorhandenen Daten abhängig ist. Weiters können Frühwarn- und Alarmsysteme etabliert werden, wodurch aktive Situationen erkannt werden und die relevante Personengruppe (Katastrophenbeauftragter, Rettungskräfte und Betroffene) gewarnt werden können. Hierbei gilt – umso höher die Qualität der Risikoanalyse, umso exakter der Katastrophenalarm (vgl. GRÜN 2014: 60f.). Bei Fehlern im Erfassungssystem kann es zu Verzögerungen in der Übermittlung von Warnsignalen kommen, wodurch beispielsweise beim Hurricane Mitch 1998 aufgrund von Fehlern im Frühwarnsystem zwischen 8.000 und 10.000 Menschen gestorben sind (vgl. PADGETT 1998: 66).

5.3. Alarmierungssystem Österreich

Das in Österreich implementierte Alarmierungssystem für die Warnung der Bevölkerung besteht aus zwei Hauptbestandteilen. In den 1970er Jahren wurde ein einheitliches österreichweites Sirenensignal geschaffen. Insgesamt sind derzeit Steiermark-weit rund 1.300 Sirenen ins Netzwerk eingebunden (vgl. LAND STEIERMARK o.J.). Österreichweit gibt es um die 8.000 Sirenen, welche im Katastrophenfall genutzt werden können, um die Bevölkerung zu warnen und zu alarmieren. Einmal jährlich wird vom Bundesministerium für Inneres (BM.I) ein österreichweiter Zivilschutz-Probealarm durchgeführt, um die Anlagen zu testen und die Bevölkerung mit den Sirenen vertraut zu machen (vgl. BM.I 2021).

Der zweite Teil des Alarmierungssystems besteht aus dem Kommunikationstool namens KATWARN. Einem System, um Informationen entweder ortsgebunden oder anlass-/themenbezogen verteilen zu können. Im Gegensatz zum Sirenenalarm, werden über KATWARN auch Verhaltensempfehlungen ausgesprochen. Die Meldungen werden in vier möglichen Kommunikationsebenen übermittelt:

1. Themenbezogene Informationen
2. Warnung mit Verhaltenshinweisen
3. Extreme Gefahr/Alarm (Schutz suchen)
4. Entwarnung

Die Meldungen und Informationen werden hierbei durch den Bund oder die Bundesländer eingespielt und behördliche Warnungen bzw. sicherheitsrelevante Informationen verteilt.

Das Tool kann über mobile Endgeräte (Smartphones, Tablets) genutzt werden und ist sowohl für Android als auch iOS verfügbar. Für Android kann die App über den Google Play Store heruntergeladen werden (vgl. BM.I 2022). Mit Stand Ende Juni 2022 wurden mehr als 100.000 Downloads durchgeführt. Insgesamt gibt es 491 Rezensionen mit einer erreichten Punktezahl von 2,6 von 5 im Google Play Store. Über iOS wurden 116 Bewertungen mit einer Gesamtzahl von 2,8/5 Punkten abgegeben. Bemängelt wurde vor allem, dass seit 2020 nur noch Corona Warnungen angezeigt werden und die ortsbezogenen Warnungen nicht funktionieren.

5.4. Katastrophenereignisse

Eine Suchabfrage in der internationalen Katastrophendatenbank EM-DAT ergab im Zeitraum 1970 bis 2022 insgesamt 59 Katastrophen in Österreich. Die Kategorien „Natural“, „Technological“ und „Complex Disaster“ wurden ausgewählt (vgl. EM-Dat 2022). Um in der Datenbank als Katastrophe erfasst zu werden, müssen die Ereignisse mindestens eine der folgenden Faktoren erfüllen (vgl. JACHS 2011a: 30):

- Mindestens 10 Todesopfer
- Mindestens 100 Betroffene
- Feststellung des staatlichen Notstands oder internationales Hilfeersuchen

Von den 59 Katastrophen wurden 50 als Naturkatastrophen und neun als technologische (Man-Made) Katastrophen klassifiziert. Die fatalsten Katastrophen waren die Hitzewelle 2003 mit 345 Todesopfern, der Seilbahnbrand in Kaprun 2000 mit 155 Todesopfern und einem Verkehrsunfall 2015 im Burgenland mit insgesamt 70 Todesopfern. In Abbildung 5 werden die Ereignisse nach der Art der Katastrophe grafisch dargestellt. Mit 34% führen demnach Unwetterereignisse, dicht gefolgt von Hochwasser mit 30%. 12% der Katastrophen wurden durch Menschen verursacht und weitere 10% durch Hitzewellen ausgelöst. Mit jeweils 2 % folgen Erdbeben, Industrieunfälle und nicht näher kategorisierte Katastrophen (vgl. EM-DAT 2022).

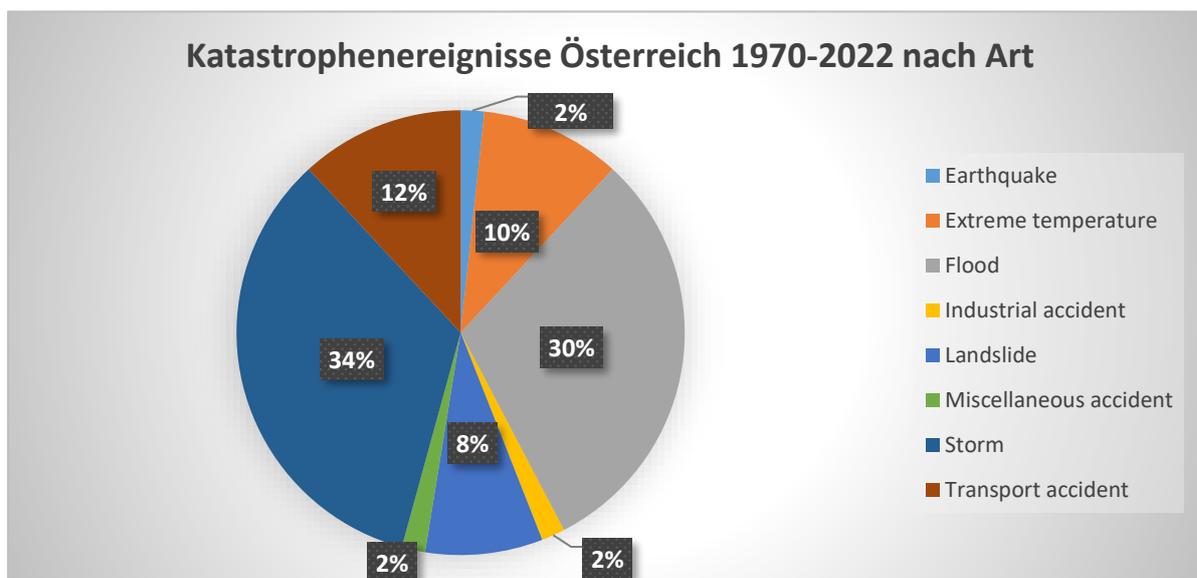


Abb. 5: Katastrophenereignisse Österreich 1970-2022 (vgl. EM-DAT 2022) (eigene Darstellung)

In der Datenbank der Wildbach- und Lawinenverbauung (WLV) wurden im Jahr 2021 insgesamt 360 Ereignisse aufgezeichnet. Die aufgezeichneten Ereignisse stellen nicht automatisch ein Katastrophenereignis dar. Verglichen mit den Vorjahren, 2019 und 2020, kam es 2021 zu weniger dokumentierten Ereignissen. 85, rund ein Drittel der Ereignisse 2021 wurde als „stark“ eingestuft und ein Viertel als „Extrem“ (68 Ereignisse) (vgl. BMLRT 2022:18ff.).

Wie in Abbildung 6 ersichtlich ist, wurden die Ereignisse den Kategorien „Wasser“ (mit 241 dokumentierten Geschehnissen), „Lawine“ (84 Ereignisse), „Steinschlag“ (18) und „Rutschung“ (17) zugeteilt. Von den 241 Wildbachereignissen wurden mehr als die Hälfte (55,6%) von Starkregen ausgelöst und weitere 26,1% durch Starkregen mit Hagel. Langanhaltender Regen war in 10,4% der Auslöser für ein Ereignis.

Davon entfallen 9% der Geschehnisse auf das Bundesland Steiermark, in welchem 28 Ereignisse der Kategorie „Wasser“, 4 Steinschläge und eine Lawine dokumentiert wurden. 9 Ereignisse in der Steiermark wurden der Intensität „Extrem“ zugeordnet. Das entspricht 27% (vgl. BMLRT 2022: 18ff.).

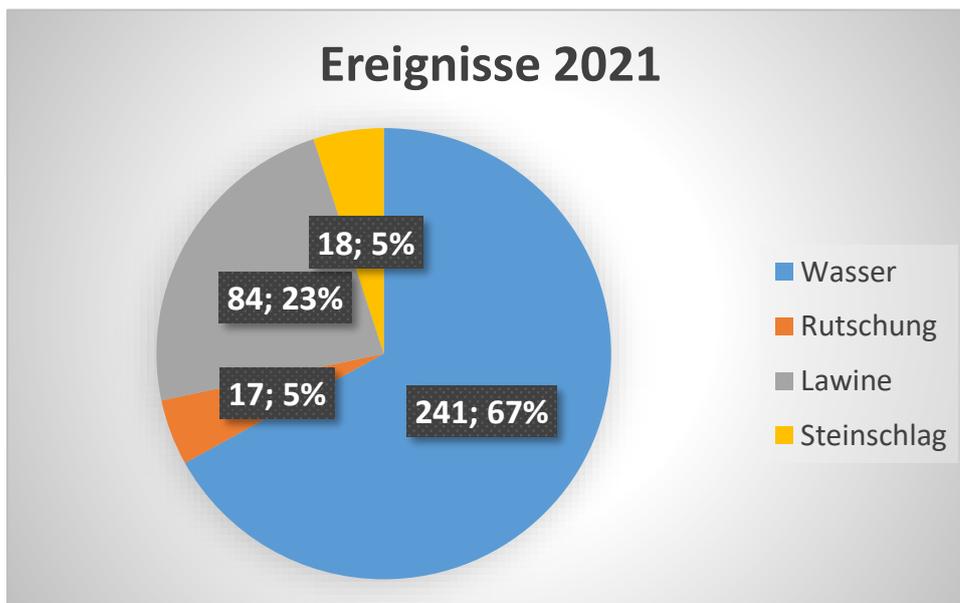


Abb. 6: Ereignisse 2021 (vgl. BMLRT 2022:18) (eigene Darstellung)

5.5. Versorgungsstatus (Strom, Wasser, Lebensmittel)

JACHS und STOCKER (2015: 13) appellieren an die Bevölkerung, dass jeder Haushalt und jedes Gewerbe sich vorbereiten sollte, dass eine Eigenversorgung von drei bis sieben Tagen möglich ist. Das inkludiert die ausreichende Versorgung mit Wasser, lagerungsfähige Lebensmitteln, Heizvorrat, benötigte Medikamente, eventuell Tiernahrung, Treibstoff und eine autonome Kommunikations- und Empfangsmöglichkeit.

Strom:

Die Stromversorgung in Österreich zählt zu den zuverlässigsten weltweit. Durchschnittlich fällt der Strom pro Haushalt nur etwa 50 Minuten aus. Die Versorgungssicherheit hängt jedoch nicht nur von den heimischen Vorsorgemaßnahmen ab, sondern ist auch abhängig vom gesamteuropäischen Verbundsystem. Ereignisse, weit außerhalb Österreichs können somit trotzdem Auswirkungen auf die österreichische Stromversorgung haben. In der EU gilt daher für jedes Mitgliedsland einen Pflichtvorrat von Mineralöl, der einen ca. 90-tägigen Regelbedarf abdecken muss, zu bevorraten. Essenzielle Einrichtungen wie Krankenhäuser verfügen über eine professionelle Notstromversorgung, um die lebenswichtigen Teile für einige Tage weiterbetreiben zu können (vgl. Zivilschutz Österreich 2022: 8f.).

Lebensmittel & Trinkwasser:

Bevor Österreich im Jahr 1995 der EU beigetreten ist, wurden in Österreich insgesamt neun Getreidelagerhallen betrieben. Diese werden mittlerweile aber vermietet und es wurden keine Ersatz- oder Alternativlagerhallen in Betrieb genommen. Lediglich das Österreichische Bundesheer (ÖBH) verfügt über Lebensmittelvorräte, diese sind jedoch nicht für die Bevölkerungsversorgung gedacht. Zum Vergleich - in Deutschland werden 10kg Lebensmittel pro Person vorgehalten, in der Schweiz ein Lebensmittelvorrat für 1-4 Monate (vgl. AMA & Joanneum Research 2015: 65). Es wurden keine Informationen gefunden, dass derzeit Lebensmittelvorräte für die Bevölkerung vom Bund oder von den Ländern vorgehalten werden.

5.6. Institutionen & Organisationen des Katastrophenschutzes in der Steiermark

Im Kapitel 5.6 werden die Hauptakteure des Katastrophenschutzes in der Steiermark vorgestellt. Hierbei wird auf relevante Daten & Fakten eingegangen, deren Aufgabengebiet und Funktionen beschrieben. Weiters wurde eine Stichwortsuche auf den Webseiten der Institutionen mit den Schlagwörtern „Katastrophe“, „Vorsorge“ und „Zivilschutz“ durchgeführt und die jeweilige Homepage nach relevanten Informationen zum Thema Risiko-Awareness und Eigenvorsorge durchleuchtet.

5.6.1. Landeswarnzentrale Steiermark

Seit 2011 ist die Landeswarnzentrale (LWZ) mit Sitz in Graz offiziell ein Referat der Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung. Die LWZ ist rund um die Uhr eine Ansprech- und Koordinierungsstelle für Katastrophen oder Schadensereignisse. Hierzu zählen Naturkatastrophen wie Feuer, Hochwasser, Hangrutschungen oder Erdbeben und technische Katastrophen wie Chemieeinsätzen oder Verkehrsunfällen. Weiters unterstützt die LWZ bei Suchaktionen, Hubschrauber- und Bergrettungseinsätzen sowie Umweltgefährdung durch Wasser- oder Luftverschmutzung.

Die LWZ fungiert als Informationsdrehscheibe und ist für die Annahme, Zuordnung und Weiterleitung von Informationen zuständig. Das inkludiert die Alarmierung nach Alarmplänen (z.B.: Landeskatastrophenschutzplan), Verständigung von Mitgliedern der Landesregierung, Gemeinden o.ä., der Entsendung von Sachverständigen und Gutachtern und Öffentlichkeitsarbeit. Warnungen von Zivilpersonen mit Handlungsempfehlungen werden ausgegeben und Einsatzkräfte alarmiert. Handelt es sich um einen bezirksübergreifenden Einsatz oder sind mehrere Einsatzorganisationen involviert, übernimmt die Einsatzleitung der LWZ die Einsatzkoordination und Einsatzleitung (vgl. LAND STEIERMARK o.J.).

Assistenzanforderungen an das österreichische Bundesheer müssen über des LWZ gestellt werden. Auch alle Bergrettungseinsätze und die Entsendung der Kriseninterventionsteams Steiermark laufen über die LWZ. Bereits 2010 wurden jährlich um die 2.500 Einsätze von der LWZ abgewickelt (vgl. JAMMERNEGG 2010).

5.6.2. Zivilschutzverband Steiermark

Der Zivilschutzverband ist ein gemeinnütziger Verein, der mit dem Zweck gegründet wurde, die Fähigkeit der Bevölkerung hinsichtlich Selbstschutzes in allgemeinen und katastrophenbedingten Situationen zu fördern (vgl. Zivilschutz Steiermark 2016: 2). Finanziert wird der Verein vom Land Steiermark und von den Gemeinden in Form von Mitgliedsbeiträgen (vgl. UHL 2022).

Der Zivilschutzverband Steiermark versteht sich als proaktive Organisation, das heißt sein Wirkungsbereich bezieht sich auf die Phase der Katastrophenvorbereitung. Unter dem Motto „Vorbeugen damit nichts passiert – vorbereitet sein sollte doch etwas passieren!“ agiert der Zivilschutzverband vor allem aufklärend und informativ. Eine enge Zusammenarbeit mit den Gemeinden steht hierbei im Vordergrund (vgl. Zivilschutz Steiermark 2022a: 3ff.). Eine der Hauptaufgaben ist die Prävention im Vorfeld, wobei die Zusammenarbeit primär mit den Gemeinden stattfindet (vgl. UHL 2022).

Die Aufgaben des Zivilschutzverbands sind laut §4 der Statuten wie folgt definiert (vgl. Zivilschutz 2016: 2):

- Information, Motivation und Ausbildung der Bevölkerung in den Belangen des Zivilschutzes
- Betreuung von Einrichtungen des Zivilschutzes, insbesondere der Sicherheitsinformationszentren der Gemeinden, sowie der Mitglieder des Vereins
- Mitwirkung bei der Vollziehung von Aufgaben (Unterstützung) der Katastrophenschutz- und Sicherheitsbehörden
- Aus- und Weiterbildung, sowie Motivation der Mitarbeiter

Bei der Erfüllung der Aufgaben legt der Zivilschutzverband Wert auf Sensibilisierung und positiver Aufklärung. Durch diese Maßnahmen sollen der Zivilbevölkerung eventuell vorherrschende Ängste genommen und gleichzeitig die Eigenverantwortung gefördert werden (vgl. UHL 2022).

Gemeinden mit einer Zivilschutzverbandmitgliedschaft, können einen Zivilschutzbeauftragten ernennen, welcher die Gemeinde in der Generalversammlung vertritt und als Verbindungsmitglied zwischen Gemeinde und Zivilschutzverband als auch Einsatzorganisationen fungiert (vgl. vgl. Zivilschutz Steiermark 2016: 13).

2021 wurden in mehreren Gemeinden (Wettmannstätten, Frohnleiten, Anger, uvm.) Informationsveranstaltungen zum Thema Blackout abgehalten und für sechs Gemeinden Videos zur Blackout-Prävention aufgenommen. Die Videos und Broschüren mit den Kerninhalten „Wie bereiten sich Gemeinden vor? Wie bereitet sich die Feuerwehr vor? Wie bereite ICH mich selbst vor?“ sind in den Gemeinden bzw. deren Internet-Plattformen auffindbar. Weiters wurde zum Beispiel für den Bezirk Voitsberg und seinen 15 Gemeinden eine Blackout-Arbeitsmappe mit 307 Maßnahmenvorschlägen erstellt, um die Gemeinden bei der Prävention zu unterstützen (Zivilschutz Steiermark 2022a: 3ff.).

Aufklärung und Handlungsempfehlungen bietet der Zivilschutzverband auch zum Thema Hochwasser, Feuer, Urlaubsvorbereitung, Cyberkriminalität, Einbrüche und Hitzewellen. Eine Vielzahl an Informationsfoldern und Ratgebern zum Downloaden stehen auf der Webseite zur freien Verfügung. Mit dem Pilotprojekt „Safety goes to School“ war die Steiermark ein Vorbild für die restlichen österreichischen Bundesländer (ebd.).

Das erklärte Ziel des Zivilschutzverbands lautet wie folgt:

„Es ist unser Ziel, die Menschen in Österreich auf die Gefahren des Alltags, aber auch auf größere Schadensereignisse vorzubereiten und sie dafür zu rüsten. Besonders wichtig ist uns, die Menschen dabei zu unterstützen, die Gefahrenmomente rechtzeitig zu erkennen und dadurch Unfälle zu verhindern sowie durch richtiges Verhalten im Schadensfall die negativen Auswirkungen so gering wie möglich zu halten.“ (Zivilschutz Steiermark 2022b)

Neben Seminaren, Kursen, Themenschwerpunkt-Projekten, Beratung und Zusammenarbeit mit Gemeinden ist auf der Webseite des Zivilschutzverbands auch ein weiterführender Link zum Zivilschutzshop zu finden. Im Shop werden Produkte zur Vorsorge (Lebensmittel, Wasser- aufbereitungstabletten) als auch Sicherheitsprodukte (Funkradio, Warnwesten) angeboten (vgl. Zivilschutz Shop 2022). In einem Betrachtungszeitraum von 3 Monaten (April bis Juni) waren einige Produkte auf der Webseite durchgehend vergriffen (Notfallbox – Grundausstattung, Vorsorge-Set Premium, Wasserentkeimungstabletten). Weiters fehlen bei vielen Produkten Informationen zum tatsächlichen Umfang und Menge des Inhalts.

Der Zivilschutz fokussiert sich auf seine Netzwerkaufgabe und führt eine enge Zusammenarbeit mit fast allen Einsatzorganisationen und Behörden. Während der Pandemie hat der Zivilschutzverband die Katastrophenschutzabteilung fachlich unterstützt und war als Mitglied des Krisenstabs involviert (vgl. UHL 2022).

„Zivilschutz ist nie zu viel Schutz“ (UHL 2022)

5.6.3. Rotes Kreuz Steiermark

Eine zentrale Rolle im Katastrophenschutz übernimmt das Rote Kreuz. Es obliegt zwar den Gemeinden für die Sicherstellung des örtlichen Rettungswesens zu sorgen, jedoch wird diese Aufgabe im Auftrag der Gemeinden in der Steiermark primär vom Roten Kreuz übernommen (vgl. JACHS 2011a: 112ff.). Stand Juli 2022 gibt es in der Steiermark 16 Rot Kreuz Bezirksstellen und 76 Ortsstellen, welche dieser Aufgabe nachkommen. Der Landesverband Steiermark mit Sitz in Graz vereint und organisiert die Bezirksstellen, welche wiederum die Ortsstellen organisieren. Derzeit besteht das steirische Rote Kreuz aus über 12.000 freiwilligen und hauptberuflichen Mitarbeitern, die die verschiedenen Aufgaben erfüllen (vgl. ÖRK 2022b).

Eine Besonderheit der Einsatzgrundregeln des ÖRK liegt darin, dass es auch ohne einen behördlichen Auftrag tätig wird und Hilfeleistungen bietet.

Durch die Entwicklung der Team Österreich App (TÖ) gemeinsam mit dem Hörfunkprogramm Hitradio Ö3 im Jahr 2008 hat das Rote Kreuz eine digitale Nachbarschaftshilfe, Informationsplattform und Katastrophentool geschaffen. Nutzer der Team Österreich App erhalten Zugang zu Informationen bzgl. Katastrophenvorsorge und Erste Hilfe und werden im Einsatzfall für die

Ausführung einfacher Tätigkeiten, wie der Mithilfe bei der Betreuung von Evakuierten, Sachspendenverarbeitung usw. eingeteilt. In der Vergangenheit wurde das Team Österreich bei Hochwasserereignissen, Aufräumarbeiten nach Lawinenabgängen, als CallCenter-Mitarbeiter und bei der Essensausgabe eingesetzt. Derzeit gibt es in der Steiermark etwa 7.000 TÖ Mitglieder (vgl. ÖRK STMK 2022: 15ff.).

Weiters stellt das Rote Kreuz Steiermark (RK STMK) in 7 Regionen Rot Kreuz Hilfeinheiten (RKHE), welche im Großschadens- oder Katastrophenereignis zur Unterstützung angefordert werden können und als Vorsorge für den Ernstfall dienen. RKHE sind zum Beispiel Verpflegungsdienste, mobile Beleuchtungseinheiten, Sanitätshilfsstelle und psychosoziale Betreuungseinheiten. RKHEs sind nach Alarmierung innerhalb von drei-sechs Stunden einsatzbereit und unterstehen dem Landesverband RK STMK. Auch kann auf die Emergency Response Units des ÖRK zurückgegriffen werden, welche jedoch primär für den internationalen Einsatz vorgehalten werden und eine längere Vorlaufzeit benötigen (24 Stunden) (vgl. ÖRK STMK 2022a: 52ff.). Im Kat-Lager des RK STMK werden um die 900 Feldbetten, 1.400 Decken als auch Zelte bereitgehalten (vgl. ÖRK STMK 2022b: 13).

Die Stichwortsuche „Katastrophe“ ergab 76 Treffer – relevant hierbei Informationen zur Katastrophenvorsorge, Warn-, Alarm- und Zivilschutzsignale, Team Österreich Digital, Stromausfall, Hitzewelle, Hochwasser, Unwetter, Gewitter & Sturm, Lawinen & Muren, Grippe, Pandemien & Seuchen. Die Stichwortsuche „Vorsorge“ ergab 39 Treffer teilweise mit denselben Inhalten, aber keinen neuen relevanten Informationen. Die Suche nach „Zivilschutz“ ergab keine Treffer. Zu den oben genannten Themen konnten jeweils spezifische Artikel zur Vorbereitung und Gefahrenaufklärung gefunden werden. Weiters stellt das ÖRK Checklisten bzgl. der richtigen Bevorratung von Nahrungsmittel, der Hausapotheke, Notgepäck und Dokumentensicherheit zum Download bereit (vgl. ÖRK 2022a).

5.6.4. Feuerwehr Steiermark

Im „Steiermärkischen Feuerwehrgesetz“ (LGBl. Nr. 13/2012) werden die Aufgaben der Feuerwehr im Katastrophen bzw. Gefahrenfall unter §2 definiert und die Feuerwehr gesetzlich zur Mitwirkung bei der Abwehr von überörtlichen Gefahren verpflichtet.

In der Steiermark gibt es derzeit 691 Freiwillige Feuerwehren, 75 Betriebsfeuerwehren und eine Berufsfeuerwehr (Graz) - in Summe gibt es knapp 40.000 aktiven Mitgliedern. Der Landesfeuerwehrverband Steiermark, die Feuerwehr- und Zivilschutzschule und die Landesleitzentrale Florian mit Sitz in Lebring zählen zu den wichtigsten Akteuren im Katastrophenschutz (vgl. ÖBFV 2022).

In der Steiermark wird zur Unterstützung im Katastrophenfall der Katastrophen Hilfsdienst (KHD) der Feuerwehr vorgehalten – im Bedarfsfall können diese Einheiten zusätzlich angefordert werden, um Hilfsmaßnahmen zu erfüllen ohne den regulären Dienstbetrieb zu beeinträchtigen. Die KHD Einheiten stehen für überörtliche Einsätze, als Reserve und als Spezialeinheit zur Verfügung und nehmen regelmäßig an nationalen und internationalen Übungen teil.

Die Öffentlichkeitsarbeit des Landesfeuerwehrverbands Steiermark (LFV Steiermark) wird von Herrn Brandrat Thomas Meier geleitet. Unter „Aktuelles“ findet man immer wieder Warnungen vom Feuerwehrverband bezogen auf zu erwartende Hitzewellen, Gewitter, Stürme usw. als auch Handlungsempfehlungen und empfohlene Vorsorgemaßnahmen.

Bei der Stichwortsuche auf der Homepage des Landesfeuerwehrverbands wurden insgesamt 589 Treffer mit dem Suchwort „Katastrophe“ erzielt. In einer Stichprobe wurden hauptsächlich Artikel über Übungen als auch Berichte über kleineren Katastrophengeschehnissen mit Feuerwehrmitwirkung in der Steiermark ausfindig gemacht. Mit dem Schlagwort „Vorsorge“ wurden 14 Ergebnisse angezeigt, jedoch keine mit Relevanz für diese Arbeit. Mit dem Stichwort „Zivilschutz“ konnten ebenfalls keine Informationen zum Thema Awareness oder Eigenvorsorge generiert werden (vgl. LFV Steiermark 2022).

Die Top 3 der größten Gefahren liegen im Bereich der Naturgefahren (Schnee, Überflutungen, Hangrutschungen, ...), Blackout und diverse Gefahren (Gefahrgut, Brand, etc.) (vgl. MEIER 2022).

5.6.5. Österreichisches Bundesheer

Das österreichische Bundesheer zählt im nationalen Katastrophenmanagement neben den Behörden und Einsatzorganisationen zu den bedeutsamsten Stützpfählern vor allem in der Katastrophenbewältigung. So ist die Hilfe bei Naturkatastrophen oder größeren Schadensereignissen Teil der Hauptaufgaben des ÖBH. Dazu zählen exemplarisch die Mithilfe beim Hochwasserschutz, Schneeräumungen und die Suche nach Lawinenofern oder Löschassistenten wie Löschflüge bei Waldbränden. Hierbei wird das österreichische Bundesheer nicht erst bei Eintritt einer Katastrophe aktiv, sondern greift intern auf eine Vielzahl an Experten wie Meteorologen oder Geologen zurück, welche die Wettersituation in ganz Österreich dauerhaft beobachten und interpretieren. Bei problematischen Entwicklungen werden die Kasernen in Alarmbereitschaft versetzt, um nach Anforderung durch eine Behörde schnellstmöglich reagieren zu können und in den Einsatz zu starten (vgl. BMLV 2022).

Wie in Abbildung 7 ersichtlich, war das ÖBH in den vergangenen Jahren in der Steiermark primär bei Hochwassereinsätzen involviert:

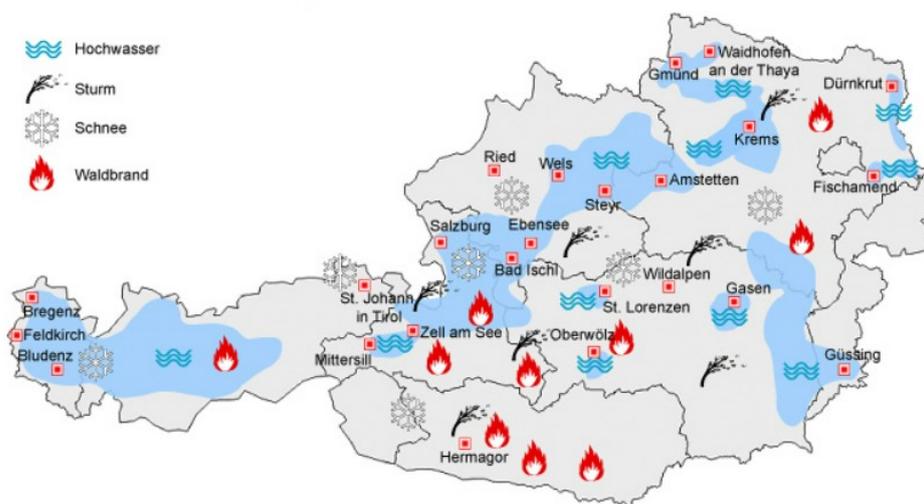


Abb. 7: Inlandseinsätze des ÖBH der letzten Jahre (BMLV 2022)

413 Ergebnisse werden bei der Suche mit dem Schlagwort „Katastrophe“ angezeigt. Wie beim Landesfeuerwehrverband handelt es sich hauptsächlich um Berichte über Übungen oder um Einsätze im In- als auch Ausland. Auch mit dem Stichwort „Vorsorge“ wurden 90 Treffer erzielt. Unter anderem Informationen zum Thema Blackout und empfohlene Eigenvorsorgemaßnahmen. Bei der Suche nach Ergebnissen zum Stichwort „Zivilschutz“ werden 2.920 Ergebnisse angezeigt. Leider beziehen sich diese zum Großteil auf „Zivildienst“ daher kann dieses Suchergebnis nicht bewertet werden (vgl. BMLV 2022).

5.7. Behördlicher Katastrophenschutz

In Österreich gilt das Subsidiaritätsprinzip. Das bedeutet, dass der Staat nur dann die Führung übernimmt, wenn die Gesellschaft bzw. die Länder nicht mehr selbst in der Lage sind, für ihren eigenen Schutz zu sorgen (vgl. HAGER 2019: 669).

Ein wesentlicher Teil des Katastrophenschutzes liegt in der Katastrophenvorsorge. Hierzu zählen die Aufklärung und Information der Bevölkerung. Die entstehende Verunsicherung von Betroffenen in einem Katastrophenereignis kann vorweg vermieden beziehungsweise reduziert werden, indem eine entsprechende Vorbereitung und Vorsorge durchgeführt werden. Damit ist auch die Versorgung mit Informationen gemeint. Die Bevölkerung sollte über das Risiko und die zu erwartenden Folgen aufgeklärt als auch zur Eigenvorsorge aufgefordert werden. Die Möglichkeiten, die Bevölkerung zu erreichen und einzubinden sind hierbei zahlreich und reichen von Informations-Veranstaltungen über Workshops, Übungen, Berichterstattung über Printmedien und Kanäle der Sozialen Medien, Plakatkampagnen, Broschüren, Internetpräsenz und der Nutzung von Apps (vgl. Zivilschutz Steiermark 2019 2ff.).

In der beispielhaften Gefahrenanalyse für einen Blackout-Fall von PAUSCH (2017:61) wurde als erstes die ungenügende Aufklärung und Vorbereitung der Einwohner identifiziert (siehe Abbildung 8). Die Gefahr als auch deren Auswirkung und mögliche Gegenmaßnahmen wurden dargelegt.

1 Die Bevölkerung in der Gemeinde ist auf ein Blackout ungenügend vorbereitet	
Gefahren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Bewusstsein, dass die Wahrscheinlichkeit eines Blackouts in Europa steigt, ist kaum vorhanden ▪ Die Folgen eines mehrtägigen Strom- und Infrastrukturausfalls sind den Leuten nicht bekannt ▪ Die individuelle Krisenvorsorge in den Haushalten und Betrieben ist dementsprechend ungenügend
Auswirkungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wenn in den Haushalten und Betrieben die individuelle Krisenvorsorge unzulänglich bleibt, kann die Gemeinde bei einem Blackout die Bevölkerung nicht ausreichend versorgen ▪ Chaos bereits nach wenigen Stunden, Versorgungsengpässe nach 1 Tag ▪ Gefährdung der Ordnung und Sicherheit und Zusammenbruch der Gemeindeinfrastruktur nach 3 Tagen
Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konzept zur Information der Bevölkerung bis Mitte 2018 in der Gemeindevertretung beschließen ▪ Sensibilisierung der Bevölkerung hinsichtlich Blackout-Gefahr und Vermittlung des notwendigen Wissens zur Krisenvorsorge (Haushalte, Betriebe) im Rahmen von Vorträgen und Workshops bis Ende 2019 (begleitende Maßnahmen: Versand von Info-Foldern an alle Haushalte; Schulung der Info-Teams, Workshops in den Schulen, Ideenwettbewerb zur Krisenvorsorge in der Gemeinde, Prämierung innovativer Lösungen), Anreizmodell zur individuellen Krisenvorsorge (preisgünstige Beschaffungen etc.)

Abb. 8: Gefahrenanalyse für einen Blackout-Fall (PAUSCH 2017: 61)

Für diese Arbeit wurden exemplarisch drei Gemeinden aus der Steiermark ausgewählt. Die Gemeinden wurden so gewählt, dass sie aufgrund ihrer Einwohnerzahl stellvertretend für andere Gemeinden in der Steiermark mit einer ähnlichen Einwohnerzahl herangezogen werden können. Mit Stand 2022 gibt es in der Steiermark 287 Gemeinden in 13 Bezirken (vgl. Austria Forum: 2022). Weiters wurde bei der Beschaffung von Informationen darauf geachtet nur Quellen zu nutzen, die auch von der Bevölkerung am wahrscheinlichsten genutzt werden, um Informationen zu bekommen (Homepage der Gemeinden, Feuerwehr und Google Suche).

5.7.1. Beispiel Übelbach

Die Gemeinde Übelbach gehört zum politischen Bezirk Graz-Umgebung und hat eine Fläche von 94,57 km². Stand 1.1.2022 gibt es in den 4 Katastralgemeinden (Übelbach-Markt, Übelbach-Land, Neuhof, Kleintal) insgesamt 2.084 Einwohner. Die Gemeinde gilt daher repräsentativ für steirische Gemeinden bis 5.000 Einwohnern. Der Bürgermeister der Gemeinde Übelbach ist Ing. Markus Windisch, welcher von Sonja Zuser in ihrer Funktion als Vizebürgermeisterin unterstützt wird. Die Belange des Katastrophenschutzes werden vom Bürgermeister selbst geleitet (vgl. Marktgemeinde Übelbach 2022).

Auf der Webseite der Marktgemeinde Übelbach können keine Informationen zur Katastrophenvorsorge, Katastrophenschutz, Vorsorgemaßnahmen oder Empfehlungen gefunden werden. Die Stichwortsuche „Katastrophe“ ergab drei Treffer, wovon alle drei sich auf Investitionen und Zahlungen aus dem Katastrophenfond beziehen. Weiterführende Links führen zu einem Bericht aus dem Jahr 2010 bezüglich Hochwasserschutz, welcher lokale Maßnahmen beschreibt, die 2010 nach einem Hochwasserschaden umgesetzt wurden. Weiters wurden Straßensanierungen mit dem Geld aus dem Katastrophenfond durchgeführt. Das Stichwort „Vorsorge“ ergab fünf Treffer, die sich jedoch alle ausschließlich auf Gesundheitsvorsorge beziehen. Informationen zur Eigenvorsorge konnten nicht gefunden werden. Unter „Zivilschutz“ konnten eine Textdatei und zwei .xml Dateien gefunden werden (vgl. Marktgemeinde Übelbach 2022). Die Dateien konnten keinen Informationsmehrwert bringen. Auch auf der Homepage der Freiwilligen Feuerwehr Übelbach (vgl. FF Übelbach 2022) können keine Informationen zum Katastrophenschutz oder Vorsorge gefunden werden.

Im April 2019 wurde in Kooperation mit dem Zivilschutzverband ein Vortrag zum Thema Blackout für die Bürger von Übelbach organisiert. Kernpunkte des Vortrags beinhalteten Selbstschutz, Eigenvorsorge und Informationen über die gesetzten Maßnahmen der Gemeinde. Weiters wurden vom Bürgermeisteramt an alle Haushalte der Gemeinde der aktuelle Zivilschutzratgeber verschickt (vgl. GLEINALMSCHREI 2019: 16).

Für die Gemeinde Übelbach wurden vom Bürgermeisteramt Naturereignisse wie Starkregen, Gewitter, Sturm, Hagel und damit zusammenhängend Vermurungen und Überschwemmungen als größtes Risiko identifiziert. Weiters stellt das Straßennetz durch die hochrangige Infrastruktur (Phyrnautobahn) und den Transport von Gefahrgut ein mögliches Gefahrenpotenzial dar. Als drittes Risiko wurden Störungen in der Energie- oder Stromversorgung oder ein mögliches Blackout genannt (vgl. WINDISCH 2022).

Nachforschungen auf HORA im April 2022 (Natural Hazard Overview & Risk Assessment Austria) ergaben für Übelbach folgende Risiken:

Tab. 2: Risikoeinschätzung Übelbach nach HORA (eigene Darstellung)

Risikoart	Einschätzung
Hochwasser	Hohe Gefährdung (Überflutung bei 30-jährlichem Hochwasser möglich) bis mittlere Gefährdung (Überflutung bei 100-jährlichem Hochwasser möglich)
Erdbeben	Zone II – (Grad VII) mittlere Gebäudeschäden
Rutschungen	Geringe bis mittlere Anfälligkeit zu Rutschungen
Hagel	Hagelgefährdung Stufe 5

5.7.2. Beispiel Stainz

Die Gemeinde Stainz ist Teil des Bezirks Deutschlandsberg und Stand 1.1.2022 zählt die Gemeinde 8.686 Einwohner. Stainz repräsentiert Gemeinden in der Steiermark mit 5.001 bis 25.000 Einwohnern. Stainz hat eine Gesamtfläche von 92,46 km² und umfasst 24 Ortschaften. Amtierender Bürgermeister ist Walter Eichmann, welcher unterstützt wird vom 1. Vizebürgermeister Karl Bohnstingl und 2. Vizebürgermeister Franz Hopfgartner. Gemeindegassier Ernst Kahr ist zusätzlich zuständig für den Zivilschutz innerhalb der Gemeinde (vgl. Marktgemeinde Stainz 2022).

Die Stichwortsuche „Katastrophe“, „Vorsorge“ und „Zivilschutz“ auf der Homepage der Marktgemeinde Stainz ergab keine Treffer. Auf der Webseite gibt es jedoch Informationen zum Thema Blackout. Hier sind Informationen über die Definition eines Blackouts, den Phasen im Verlauf eines Blackouts, zu Ursache und Auswirkungen zu finden. Weiters wird kurz auf Selbstschutzmaßnahmen eingegangen und ein weiterführender Link verweist auf die Webseite des Zivilschutzverbands (ebd.). Auf der Homepage der Freiwilligen Feuerwehr Stainz können keine Informationen zur Katastrophenthematik gefunden werden (vgl. FF Stainz 2022).

Im Mai 2022 wurde zusammen mit dem Zivilschutzverband der erste Sicherheitstag in Stainz veranstaltet. Mehr als 1.000 Personen nutzten die Gelegenheit und besuchten die Veranstaltung. Fokus der Veranstaltung lag jedoch auf Vorführungen der Einsatzorganisationen, die Themen Risiko-Awareness und Katastrophenvorsorge wurden nicht behandelt (vgl. Zivilschutzverband 2022c). Weiters wurde in der Gemeindezeitung „Stainz Erleben“ in der Ausgabe März 2021 ein Artikel vom Zivilschutzverband zum Thema Blackout veröffentlicht (vgl. EICHMANN 2021: 16).

In einem Projekt der Gemeinde Stainz wurde eine Analyse und Erhebung der kritischen Infrastruktur durchgeführt. Die identifizierten Bereiche setzen sich zusammen aus dem Seniorenwohnheim, Schulen, Abwasserinfrastruktur, Landwirtschaftsbetrieben mit Tierhaltung, etc. Weiters wurde als potenzielles Risiko die Versorgung mit Treibstoff erkannt, da es im Bezirk

Deutschlandsberg nur eine Tankstelle mit Notstromversorgung gibt. Das höchste Ziel im Katastrophenfall liegt in der Aufrechterhaltung der öffentlichen Ordnung und der Sicherstellung der lebensnotwendigen Bedürfnisse (vgl. KAHR 2022).

In Tabelle 3 werden die Risiken für die Gemeinde Stainz nach HORA (Stand April 2022) aufgelistet:

Tab. 3: Risikoeinschätzung Stainz nach HORA (eigene Darstellung)

Risikoart	Einschätzung
Hochwasser	Hohe Gefährdung (Überflutung bei 30-jährlichem Hochwasser möglich) bis mittlere Gefährdung (Überflutung bei 100-jährlichem Hochwasser möglich)
Erdbeben	Zone I: (Grad VI) leichte Gebäudeschäden
Rutschungen	Geringe bis hohe Anfälligkeit zu Rutschungen
Hagel	Hagelgefährdung Stufe 5 und höher

5.7.3. Beispiel Graz

Die Stadt Graz hat eine Fläche von 127,58 km², gesamt 17 Bezirke und 294.236 Einwohner (Stand 1.1.2011), womit Graz als zweitgrößte Stadt Österreichs gilt und repräsentativ für alle Städte mit mehr als 25.000 Einwohnern herangezogen wird. Amtierende Bürgermeisterin ist Elke Kahr, stellvertretende Bürgermeisterin Mag. Judith Schwentner. Für den Katastrophenschutz bzw. Aspekte rund um das Thema Sicherheit ist seit April 2021 der Sicherheitsmanager Gilbert Sandner verantwortlich (vgl. Stadt Graz: 2022).

Die durchgeführte Stichwortsuche „Katastrophe“ ergab 16 Treffer, wobei 3 Treffer auf die Feuerwehr, die Abteilung für Katastrophenschutz und Feuerwehr und auf das Referat Gewässer und Hochwasserschutz verweisen und 2 Treffer Artikel zum Thema „Hörbarkeitskataster für Zivilschutzsirenen“ und „Rekord-Hochwasserschutzprojekt eröffnet“ anzeigen. Das Referat Gewässer und Hochwasserschutz stellt einen weiterführenden Link zur Informationsplattform des Landes Steiermark zum Thema Hochwasser zur Verfügung. Beim Stichwort „Vorsorge“ erzielte die Suche auf der Homepage der Stadt Graz 156 Ergebnisse. Das erste von zwei relevanten Ergebnissen führt zu der Seite „Hochwasserangepasstes Bauen“ wo sechs unterschiedliche Ratgeber und Folder bezüglich Hochwasservorsorge und -schutz zum Download zur Verfügung stehen. Das zweite gefundene bedeutsame Ergebnis führt zur Seite „Sicher von A-Z“ wo Downloads (Folder, Ratgeber, Checklisten) zu den Themen „Blackout“, „Bevorratung“, „Brandschutz“, „Erste Hilfe“, „Katastrophenschutz“, „Naturgefahren“, „Zivilschutz“ und einigen anderen Themen zu finden sind. Bei der Suche nach dem Stichwort „Zivilschutz“ wurden 10 Ergebnisse angezeigt, wovon 4 Treffer Berichte zu gemeinsamen Projekten der Stadt Graz mit dem Zivilschutzverband (Sicherheitsolympiade, Schulprojekte, Junior Coach) waren und zwei weitere erneut auf das Thema Blackout beziehungsweise „Sicher von A-Z“ verwiesen (vgl. Stadt Graz 2022). Die Suche auf der Webseite der Berufsfeuerwehr Graz ergab keine relevanten Ergebnisse zum Thema Vorsorge oder Katastrophenschutz (vgl. Graz Feuerwehr 2022).

2021 war die Stadt Graz Gastgeber der jährlichen Expertenkonferenz der österreichischen Katastrophenschutzreferenten (vgl. SCHWAIBERGER 2021). Zusammen mit dem Zivilschutzverband werden auch regelmäßig Veranstaltungen in Schulen und für Senioren abgehalten (vgl. Zivilschutz Steiermark 2022c). Weiters bietet die Stadt Graz ihren Bürgern ein Sicherheitsinformationszentrum als Anlaufstelle für alle Sicherheitsfragen (vgl. SANDNER 2022).

Die Stadt Graz hat innerhalb ihres Katastrophenschutzplans ungefähr 20 mögliche Katastrophenszenarien anhand der Credible Worst Case Analyse analysiert. Angefangen von Unfällen in Seveso II Betrieben bis zu Extremwetterereignissen zu Blackout, Erdbeben oder Terror-, Amok- und Geisellagen oder Flugzeugabstürzen im Stadtgebiet (vgl. SANDNER 2022).

Nach HORA (Stand April 2022) wurden folgende Risiken für die Gemeinde Graz definiert:

Tab. 4: Risikoeinschätzung Graz nach HORA (eigene Darstellung)

Risikoart	Einschätzung
Hochwasser	Hohe Gefährdung (Überflutung bei 30-jährlichem Hochwasser möglich) bis mittlere Gefährdung (Überflutung bei 100-jährlichem Hochwasser möglich)
Erdbeben	Zone I: (Grad VI) leichte Gebäudeschäden
Rutschungen	Geringe Anfälligkeit zu Rutschungen
Hagel	Hagelgefährdung Stufe 5

5.8. Unternehmensvorstellung

Ein Hauptaugenmerk dieser Arbeit liegt im Vergleich der Risikokommunikation und Risikovermittlung zwischen Einsatzorganisationen und Behörden und wirtschaftlichen Institutionen mit Schwerpunkt Risikomanagement. Zu diesem Zweck wurden drei Unternehmen ausgewählt, um einen Branchenvergleich durchführen zu können. In den nächsten drei Unterkapiteln werden die Raiffeisen Landesbank Steiermark, die Versicherung Uniqa und die Versicherung Wiener Städtische vorgestellt.

5.8.1. Raiffeisen Landesbank Steiermark

Die Raiffeisen Landesbank Steiermark (RLB) wurde 1927 gegründet und wird derzeit von Generaldirektor Martin Schaller und den Vorstandsdirektoren Stelzer Rainer, Pfleger Ariane und Stryeck Florian geleitet. Maximilian Eder ist Leiter des Vertriebsmanagements und der Abteilung Digital Sales. Zum Raiffeisensektor gehören 232 Raiffeisen Bankstellen und mit Stand 31.12.2021 werden 3.076 Mitarbeiter beschäftigt, welche sich um über 820.000 Kunden kümmern.

Als Teil ihres Produktportfolios bietet die RLB Unfall-, Lebens-, Pension-, Eigenheim- & Wohnungs-, Rechtsschutz- und KFZ-Versicherungen an. Das Thema Vorsorge und Sicherheit liegt daher im Fokus. Durch eine fundierte Vorsorge erlangt der Mensch Sicherheit, wodurch automatisch eine Risikominimierung einhergeht. Um den Kunden die richtige Art der Vorsorge empfehlen und verkaufen zu können, legt die Raiffeisenbank viel Wert auf individuelle und persönliche Beratungen. Auf der Homepage der RLB werden die wichtigsten Vorteile der unterschiedlichen Versicherungen aufgeführt. Durch die detaillierten Informationen und Erklärungen, warum unter Umständen eine Vorsorge notwendig ist, wird bezüglich der beschriebenen Risiken Awareness beim Kunden geschaffen (vgl. RLB 2022).

Auch die Raiffeisen Landesbank Steiermark bereitet sich auf Katastrophen, wie zum Beispiel einem Blackout, aktiv vor (vgl. EDER 2022).

5.8.2. Versicherung Uniqa

Die Versicherungsgesellschaft Uniqa Group ist seit über 200 Jahren in Österreich als Versicherung aktiv und betreut zusammen mit dem Raiffeisensektor österreichweit 3,7 Millionen Kunden. Mit 21% Marktanteil ist die Uniqa die zweitgrößte Versicherungsgesellschaft in Österreich und Marktführer im Segment Gesundheitsversicherung. Die Produktpalette beinhaltet alle Versicherungen rund um Personen als auch Sachgegenstände, womit die Uniqa alle branchenüblichen Sparten abdeckt. Ergänzend zu den Versicherungen, welche auch über die Raiffeisenbanken abgeschlossen werden können, bietet die Uniqa zum Beispiel auch Transport-, Begräbnis-, Überlebens- oder Kunstversicherungen an.

Hierbei liegt der Fokus der Versicherung nicht mehr nur im Verkauf ihrer Produkte, sondern auch an der kontinuierlichen Vorsorge und Prävention. Investitionen in die Vorsorge sollen die tatsächlich gebrauchten Versicherungsauszahlungen minimieren, wodurch der Versicherung ein Mehrwert entsteht. So findet man auf der Homepage der Uniqa eine Fülle an Informationen zu Risiken, Risikominimierung, Prävention und Vorsorge. Dazu zählen Gesundheitsuntersuchungen, Fitnesstests, Fitnesstrainings, Beratungen, Informationsveranstaltungen, Impfungen, Wellness-Retreats, wissenschaftliche Artikel exemplarisch über das Thema „Safer Sex“, Ernährungstipps, psychologische Berichte zum geistigen Wohlbefinden und noch vieles mehr.

Mit der Initiative „#gemeinsambesserleben“, die 2021 gestartet wurde, hat die Uniqa nicht nur sich selbst zum Ziel gesetzt zukünftig nachhaltiger zu wirtschaften, sondern auch die Bevölkerung dazu aufgerufen, aktive Maßnahmen zum Thema Nachhaltigkeit, Umwelt, körperliche und geistige Gesundheit umzusetzen (vgl. Uniqa 2022).

Die Uniqa verwaltet um die 23 Milliarden Euro an Kundengeldern und muss entsprechend dafür Sorge tragen, dass diese Gelder im Schadensfall auch an die Betroffenen ausgezahlt werden können. Verantwortlich für das Group Risk Management und Leiter der Abteilung ist seit Februar 2020 Paul Buchner (vgl. BUCHNER 2022).

5.8.3. Versicherung Wiener Städtische

Auch die Versicherungsgesellschaft Wiener Städtische kann auf über 200 Jahre Erfahrung in der Versicherungsbranche zurückblicken. Seit 2008 in Kooperation mit der Ersten Bank / Sparkasse und zählt mit 17,4% Anteil am österreichischen Versicherungsmarkt zu den führenden Versicherungsgesellschaften. Die Wiener Städtische ist derzeit Marktführer im Bereich der Lebensversicherungen und bietet wie die Uniqa eine umfassende Produktpalette an, welche Personen, Betriebe oder Güter umfassen. Die Wiener Städtische beschäftigt über 4.000 Mitarbeiter.

Auch die Wiener Städtische konzentriert sich vermehrt auf Risikoprävention. So bietet sie ihren Kunden Vitaminboxen an, um das Immunsystem zu stärken, entwickelte einen digitalen Gesundheitsassistenten zur Selbstbestimmung von Symptomen, stellt ihren Mitgliedern eine virtuelle Arztpraxis zur Verfügung oder verschickt auf Wunsch Unwetterwarnungen direkt ans Handy der Kunden (vgl. Wiener Städtische 2022).

Christian Kreuzer ist Leiter der Unternehmenskommunikation der Wiener Städtischen.

5.9. Alles rund ums Risiko

In diesem Unterkapitel wird auf unterschiedliche Teilbereiche rund um das Thema Risiko eingegangen. Betrachtet werden hierbei die Risikokommunikation, die Risikowahrnehmung und -einschätzung, Risiko-Awareness und zuletzt eine psychologische Ansicht zum Risiko.

5.9.1. Risikokommunikation

Die Kunst der Risikokommunikation – zu wenig Informationen verunsichern die Betroffenen, zu viele Informationen wiederum können Panik auslösen (vgl. SULZBERGER 2014: V).

Eine Schätzung bei den Unglücken im Jahr 1984 in Mexico City (mehrere Gasexplosionen) und Bhopal (Austritt von giftigen Gasen) ergab, dass ungefähr ein Drittel aller Todesopfer vermieden werden hätten können, wenn die Bevölkerung rechtzeitig über die richtigen Verhaltensmaßnahmen informiert worden wäre (vgl. LAGADEC 1987). Der Zeitpunkt der Informationsweitergabe wurde nicht näher definiert, es kann daher davon ausgegangen werden, dass diese sowohl während der Katastrophenvorsorge als auch während der Katastrophenbewältigung durchgeführt werden hätte können.

Es obliegt der Verantwortung des Staates bzw. der Länder und ihren Vertretern die Bevölkerung über lebensgefährliche Notfälle und vorhersehbare Katastrophen aufzuklären und zu informieren (vgl. RUDOLF-MIKLAU 2016: 15). DOMBROWSKY (2014: 33) argumentiert, dass mit der derzeitigen Strukturierung des Katastrophenschutzmanagements zu Mängeln in der Risikokommunikation kommt. Potenzielle Betroffene sollten in die Lage versetzt werden Gefahren zu erkennen und Warnzeichen interpretieren zu können und nicht erst Tage nach dem Ereignis Informationen vom Staat erhalten. Dazu müsste eine Umstrukturierung der Gefahrenabwehr und des Katastrophenschutzes durchgeführt und die betroffenen Zivilisten geschult werden, Warnungen in angemessene Reaktionen umzuwandeln.

Das deutsche BM.I macht deutlich, dass Katastrophenbewältigung der aktiven Mitwirkung der Betroffenen erfordert und daher aktiv über Gefahren und Schutzmaßnahmen informiert werden soll (vgl. JACHS 2011b: 54). Die Öffentlichkeit hat aber oft wenig bis keinen Zugang zu relevanten Informationen der Risikokommunikation. Auch besteht öfters kein Interesse an der Teilnahme an Risikoanalysen oder Risikovermeidung (vgl. RUDOLF-MIKLAU 2016: 15).

Nach BAUMGÄRTNER (2008: 46) lassen sich die Funktionen der Risikokommunikation in 12 Teilbereiche unterteilen, wobei die Funktionen nicht nach Art unterschieden werden. In Abbildung 9 werden alle Funktionen aufgelistet.

Befriedigung des Rechts auf Wissen	Aufklärung der Öffentlichkeit über Risiken	Veränderung von Einstellungen der Öffentlichkeit	Verhaltensänderung beim Verursacher und Rezipienten
Legitimation unternehmerischer Entscheidungen	Einbeziehung Betroffener ins Risikomanagement	Information über Maßnahmen zur Risikoreduzierung bzw. -minimierung	Vorbereitung auf Notfälle
Verbesserung des Verständnisses von Werten und Besorgnissen der Öffentlichkeit bei den Experten	Beidseitige Erhöhung von Vertrauen und Glaubwürdigkeit	Vermeidung von Konflikteskalationen	Konfliktlösung

Abb. 9: Funktionen der Risikokommunikation (vgl. BAUMGÄRTNER 2008: 46, eigene Darstellung)

Die Ziele der Risikokommunikation können je nach Stakeholder unterschiedlich sein, wobei die Bildung, Pflege und Stärkung von Vertrauen höchste Priorität haben (vgl. PALENCHAR und HEATH 2007).

Weitere mögliche Ziele der Risikokommunikation:

- Die Sensibilisierung von Akteuren durch die Erregung von Aufmerksamkeit hinsichtlich bestimmter Risiken und dadurch die Bildung einer erhöhten Risiko-Awareness
- Bereitstellung von Informationen und dadurch einen adäquaten Umgang mit Risiko
- Aufbau sozialer Beziehungen
- Wertevermittlung
- Schaffen von Akzeptanz
- Involvierung verschiedener Anspruchsgruppen im Risikokommunikationsprozess

Risikokommunikation kann als Werkzeug zur Aufklärung genutzt werden, wodurch der unterschiedliche Kenntnisstand zwischen Experten und Laien verringert werden soll. Es wird also Risikowissen vermittelt. Dieses Wissen soll helfen, Wahrscheinlichkeiten besser einzuschätzen, Fehler in der mentalen Risikoentstehung zu erkennen als auch zu vermeiden und eine individuelle Risikokontrolle durchführbar machen (vgl. SCHÜTZ und WIEDEMANN 2003: 553). Ein Praxisbeispiel für Risikokommunikation in der Steiermark stellen SEVESO Betriebe dar. Diese sind nach § 9 und § 11 des Steiermärkischen Seveso-Betriebe Gesetz dazu verpflichtet,

der Öffentlichkeit Informationen über Gefahren, Sicherheitsmaßnahmen und korrektem Verhalten bei Unfällen zur Verfügung zu stellen, welche mit dem Betrieb zusammenhängen. Die Informationen müssen hierbei im Internet auffindbar sein.

Im Staatlichen Krisen- und Katastrophenschutz (SKKM) wird Risikokommunikation mit dem Austausch von Informationen über Risiken, deren Eintrittswahrscheinlichkeit, Schadensausmaßen und durchgeführte Gegenmaßnahmen gleichgesetzt. Die Bevölkerung soll auf Risiko vorbereitet sein und die Awareness geschaffen werden, dass sich Bürger selbst am Schutz beteiligen müssen. Die Risikokommunikation ist nicht anlassbezogen und wird über einen längeren Zeitraum kontinuierlich durchgeführt. Zwischen den staatlichen Stellen und den Bürgern muss ein Vertrauensverhältnis bestehen, um die Inhalte der Risikokommunikation erfolgreich vermitteln zu können. Weiters sollte eine Analyse der „Empfänger“ vorab durchgeführt werden, um die richtige Methode und Strategie zur Informationsvermittlung auswählen zu können (vgl. BAUMGÄRTNER 2005, VOLGGER 2015, BBK 2016).

5.9.2. Risikowahrnehmung

Bei der Risikodefinition wurde bereits erläutert, dass Risiken von unterschiedlichen Personen unterschiedlich bewertet werden. Die Risikowahrnehmung ist ähnlich individuell, daher wird in Fachkreisen unterschieden zwischen der Risikowahrnehmung von Laien und Experten. Die unterschiedliche Auffassung von Risiko stellt hierbei auch ein zentrales Problem in der Risikokommunikation dar.

Bei der Risikowahrnehmung kann zwischen quantitativer (Experten) und qualitativer (Laie) Wahrnehmung unterschieden werden. Bei Experten wird vorherrschend die Formel R (Risiko) = W (Eintrittswahrscheinlichkeit) x H (Schadenshöhe) genutzt, woraus sich eine quantitative Bewertung ableiten lässt (vereinfachte Formel). In der Zivilbevölkerung (hier Laien) spielen in deren Risikoeinschätzung und Wahrnehmung jedoch viele Faktoren eine Rolle (vgl. BAUMGÄRTNER 2008: 52ff.).

Faktoren der Risikowahrnehmung nach BAUMGÄRTNER:

- Freiwilligkeit - wird das Risiko freiwillig eingegangen? (z.B.: Extremsportler)
- Risiko-/Nutzen-Verteilung - Risikoakzeptanz wird höher umso höher der Nutzen
- Katastrophenpotenzial
 - Plakatives Beispiel – Überschätzung des Risikos im Luftverkehr (viele Tote bei einem Ereignis) vs. Risiko im Straßenverkehr (viele Tote bei vielen Einzelereignissen)
- Schrecklichkeit - Hohe Visualisierbarkeit bei bereits geschehenen Schlüsselereignissen (zB. Atomkraftwerkunfälle)
- Risikoquelle
 - Menschliche Einflussfaktoren werden als höheres Risiko empfunden als natürliche Faktoren
- Gewöhnung - Häufig Grund für Unterschätzung von Risikopotenzial
- Vertrautheit / Bekanntheit - Skepsis gegenüber Neuem
- Kontrollierbarkeit
- Räumliche und zeitliche Reichweite

Die unterschiedlichen Faktoren (Kontext- als auch Quellenbezogen) fließen einzeln oder in Kombination in die Risikowahrnehmung von Individuen ein und variieren je nach Risikobereitschaft, Charakter und Erfahrung.

Nach einem Katastropheneintritt liegt der Fokus der Medien meist in der Berichterstattung des Ereignisses. Die breite Öffentlichkeit denkt dabei meist an die Betroffenen und stellt sich die Frage, wie diese das Ereignis wahrnehmen und damit umgehen. Auch stellt sich die Frage, ob die Betroffenen sich des Risikos bewusst waren oder nicht, und falls ja, ob das Risiko absichtlich nicht beachtet wurde. Inwieweit Betroffene bereit sind Warnungen und Risiken ernst zu nehmen und Handlungen zu setzen, hängt von ihrer eigenen Wahrnehmung der Gesamtsituation ab. Die Risikowahrnehmung selbst passiert meist intuitiv und unstrukturiert. Generell lässt sich jedoch sagen, dass Betroffene, welche ein Risiko bewusst wahrgenommen haben, meist Vorkehrungen zur Vorsorge treffen (vgl. PLAPP 2004:1ff.).

Bei der Risikobeurteilung durch Einzelpersonen kommt es häufig zur unbewussten Verwendung der Verfügbarkeits-Heuristik, wobei Verfügbarkeit hier gleichzusetzen ist mit präsenten Erinnerungen. Vor allem in Regionen, in welchen es in kurzen zeitlichen Abständen zu mehreren Ereignissen gekommen ist, sind die Einwohner aufmerksamer und setzen eher Maßnahmen als Personen, die nur von den Ereignissen gehört haben und nicht selbst betroffen waren. Durch die Verfügbarkeits-Heuristik kommt es oft zu einer kognitiven Verzerrung, das heißt einer persönlichen Meinungsabweichung der Experteneinschätzung (vgl. HELLBRÜCK und KALS 2012: 61ff.).

5.9.3. Risikoeinschätzung

Vergleicht man generell die subjektive Risikoeinschätzung der Zivilbevölkerung mit der wissenschaftlich-technischen Risikoabschätzung von Experten, erkennt man meist große Unterschiede in den Ergebnissen. Statistisch gesehen können die meisten Todesfälle in Deutschland auf negative Verhaltensweisen wie Alkohol, Nikotin oder ungesunde Ernährung zurückgeführt werden. Diese verursachen auf lange Sicht Herz-Kreislauf- und Krebserkrankungen. Einer Befragung zufolge stuft die Bevölkerung lebensstilbedingte Risiken jedoch nur als mittleres Risiko ein. Teils durch mangelndes Wissen, teils durch fehlenden Datenzugang, ist es schwierig bis unmöglich eine Gefahrensituation oder eine Eintrittswahrscheinlichkeit einschätzen zu können. Die meisten Menschen bedienen sich Verfügbarkeits-Heuristiken, um Risiken abzuschätzen. Desto leichter sie sich das Szenario vorstellen können, umso höher schätzen sie die Wahrscheinlichkeit ein (vgl. SCHÜTZ und WIEDEMANN 2003: 549ff.).

Nach Aufforderung der Europäischen Union 2010 nationale Risikoanalysen durchzuführen hat Österreich, unter der Leitung des BM.I und Mitwirkung der im Staatlichen Krisen- und Katastrophenschutzmanagement vertretenen Ministerien, eine Gesamtbetrachtung der für Österreich erkannten und antizipierten Risiken erstellt und Ende 2014 fertiggestellt (vgl. JACHS und STOCKER 2015: 10ff.).

Die größten Risiken wurden in Extremwetterlagen wie Starkregen, Kälte, Hitze und Hagel identifiziert. Weiters wurde Risikopotenzial in Hochwasser, Lawinen, Verkehrsunfällen, Industrieunfällen und Pandemien erkannt. Der anhaltende Trend zum urbanen Leben und der dadurch entstehenden größeren Ballungszentren, bringen weiter Risiken mit sich, da eine versorgungstechnisch höhere Abhängigkeit besteht als am Land. Langfristige und großflächige Versorgungsausfälle (zB. durch ein Blackout) können zu Instabilität und sozialen Spannungen führen.

Des Weiteren wird eine Häufung von Extremwetterlagen erwartet, ausgelöst durch den Klimawandel (Gletscherschmelze, lokale Unwetterstürme, Hitzeperioden). Vor allem Hitzeperioden haben das größte Katastrophenpotenzial, da statistisch gesehen die meisten Menschen direkt oder indirekt zu Schaden kommen bzw. sterben.

Infektiöse Krankheiten stellen aufgrund der hohen Migration und Tourismusauslastung ein erhöhtes Risiko dar (vgl. JACHS und STOCKER 2015: 10ff.). Erhöhtes Gefahrenpotenzial geht auch von einem Blackout aus, da sich der Großteil der Bevölkerung nicht bewusst ist, dass es bei einem Blackout nicht nur zu einem Stromausfall, sondern einem kompletten Ausfall der Infrastruktur und Versorgung handelt (vgl. Zivilschutz Steiermark 2019: 8). Bei einem Stromausfall von mehr als 24 Stunden wird derzeit mit Schäden in Milliardenhöhe gerechnet. Weiters wird oft unterschätzt, dass die Auswirkungen pro Stunde exponentiell ansteigen (vgl. Zivilschutz Österreich 2022: 14). SAURUGG (2019: 214f.) rechnet mit einem Blackout innerhalb der nächsten 5 Jahre (Stand 2019), weist jedoch darauf hin, dass derzeit 2/3 der Bevölkerung bereits nach einer Woche (oder früher) nicht mehr in der Lage wären sich selbst zu versorgen. Selbst im Best-Case-Szenario wird es jedoch mindestens eine Woche dauern, bis die Basisversorgung sichergestellt werden kann. Ein Blackout und die damit einhergehende Versorgungsunterbrechung würde die österreichische Gesellschaft an ihre Belastbarkeitsgrenzen bringen, da die notwendige Vorbereitung fehlt.

5.9.4. Risiko-Awareness

Die Bedeutung der Schaffung und Erhöhung von Risiko-Awareness wird in der Literatur als auch in der Praxis deutlich.

ADAM-PASSARDI (2014: 114) folgert, dass die Aufklärung der Bevölkerung hinsichtlich ihrer Eigenverantwortung und Awarenessbildung der vorhandenen Restrisiken fokussiert werden sollte. STUDEREGGER et al. (2019: 512) ist der Meinung, dass Awarenessbildung in der Bevölkerung eine große Rolle spielen.

In den Leitprinzipien des Sendai Rahmenwerks wird eine verstärkte Aufklärung und Awarenessbildung in Bezug auf Katastrophenrisiken genannt und dazu aufgefordert, durch globale und regionale Kampagnen die Awareness zu steigern. Medien als Interessensträger werden ebenfalls gesondert dazu aufgefordert, durch Berichterstattung über Katastrophenrisiken, Gefahren und Katastrophen, zur Steigerung von Risiko-Awareness beizutragen (vgl. UNDRR 2015: 14ff.).

Die ehemalige Nachhaltigkeitsministerin Maria Patek, betont die Wichtigkeit die Bevölkerung über Ereignisse zu informieren. „*Extremereignisse nehmen infolge des Klimawandels an Häufigkeit zu und damit steigt auch die Wahrscheinlichkeit von Naturgefahren und Katastrophenschäden. Umso wichtiger ist es die Bevölkerung über diese Ereignisse ausreichend zu informieren. Die beste Art der Vorsorge ist wissenschaftlich fundiertes Wissen wie auch verständliche Informationen für Entscheidende und Betroffene*“ (PATEK 2019).

LABSCHÜTZ (2021: 177) empfiehlt, dass die Gesellschaft hinsichtlich der Awareness über die Auswirkungen des Klimawandels und damit einhergehend Auswirkungen von Katastrophen geschärft wird.

5.9.5. Psychologische Betrachtung

In diesem Unterkapitel wird auf die psychologischen Aspekte hinsichtlich der Katastrophenvorsorge eingegangen. Der schmale Grat zwischen Aufklärung und Panikmache wird beleuchtet und die unterschiedlichen Urteilsheuristiken beispielhaft dargelegt. Weiters gibt dieses Kapitel Aufschluss über das Phänomen des Vergessens.

Zwischen Aufklärung und Panikmache:

In den USA werden seit den 1950er Jahren Studien über Reaktions- und Verhaltensmuster der Bevölkerung nach Warnungen (z.B. Hurricane oder Tornado) durchgeführt. Reaktionsmuster unterscheiden sich und werden von einer Vielzahl von Faktoren (wirtschaftlicher Hintergrund, ethnische Zugehörigkeit, Familienstand, Geschlecht) beeinflusst. Meist ist die erste Reaktion auf Warnungen jedoch nicht Panik, sondern vielmehr Unglaube und Zweifel. Erst wenn die Warnung verifiziert (Medien, persönliche Kontakte) und die Warnung personalisiert wurde, erfolgen konkrete Handlungen. Generell gilt: Je allgemeiner die Warnung, umso weniger Beachtung erhält sie (vgl. JACHS 2011b: 54f.).

MILETI und SORENSEN (1990: 5-3) listen über 30 Faktoren auf, welche die Reaktion beeinflussen. So sind Frauen und Elternteile eher dazu geneigt Warnungen ernst zu nehmen als Männer und Kinderlose.

Studien belegen, dass Panik eine eher seltene Reaktion ist und in Katastrophenereignissen selten vorkommt. Panik wird ausgelöst durch unmittelbare, lebensbedrohliche Gefahren oder wenn eine Flucht notwendig, aber nicht möglich erscheint (weil zum Beispiel Fluchtweg versperrt sind). Panik entsteht also, wenn die Handlungsmöglichkeiten beschränkt werden. Evakuierungen wie 2001 des World Trade Center oder ganzer Städte (Missisauga 213.000 Personen 1979 oder Nanticoke 15.000 Einwohner 1987) zeigen, dass diese panikfrei und prosozial durchgeführt werden können (vgl. JACHS 2011b: 54f.).

Aufklärung und Involvierung in Katastrophenprozesse und Übungen wären im Ernstfall jedoch wichtig, da gut gelernte Verhaltensmuster in einer Stresssituation automatisiert ablaufen, die Aufmerksamkeit aber in hohem Maß beschränkt ist und neue Informationen nur schwer verarbeitet werden können (vgl. HELLBRÜCK und KALS 2012: 70).

Urteilsheuristik:

Die bekannteste und verbreitetste Heuristik, die Verfügbarkeits-Heuristik, wurde in den Kapiteln 5.9 und 5.10 bereits behandelt. Der Vollständigkeit halber sollen hier weitere Heuristiken nach HALSBRÜCK und KALS (2012: 68ff.), welche oft in die Urteilsfindung von Individuen einfließen erwähnt werden.

Overconfidence: Overconfidence beschreibt das Verhalten eines Menschen, der ein unverhältnismäßiges Vertrauen in die eigene Urteilskraft setzt und Entscheidungen bzw. Urteile in Unwissenheit fällt.

Konformitätsheuristik: Es werden Informationen gesucht, die die bereits gefasste Meinung unterstützen. Hier spielt Festingers Dissonanztheorie eine Rolle, in welcher der Mensch nach Informationen sucht, die das eigene Verhalten rechtfertigen.

Ob ein Entscheidungsträger letztendlich Maßnahmen setzt (Warnung der Bevölkerung, Investitionen zur Vermeidung, Evakuierungen, etc.) hängt auch davon ab, welche Folgen er von seinem Verhalten erwartet bzw. befürchtet (Panikmache, falscher Alarm, Wiederwahlen, Schäden oder im schlimmsten Fall Todesopfer bei Nicht-Handeln) (HALSBRÜCK und KALS 2012: 68ff.).

Vergessenskurve:

Die im Jahr 1885 veröffentlichten Selbstversuche von Hermann Ebbinghaus belegen, dass ein Mensch bereits nach vier Tagen nach einem Erlebnis oder gelernten Inhalten, nur noch in etwa ein Viertel davon wiedergeben kann und die Erinnerung aktiv abrufbar ist. Umso mehr Zeit vergeht, umso unvollständiger und ungenauer wird die Erinnerung (vgl. EBBINGHAUS 1885). Diese Erkenntnis wurde seither von vielen weiteren Forschern in ihrer Grundaussage bestätigt. Bedeutende, für den Betroffenen emotionale Ereignisse bleiben jedoch oft Jahrzehnte im Gedächtnis und sind auch Jahre danach detailliert abrufbar. 2017 wurde experimentell nachgewiesen, dass dieses Phänomen mit der Ausschüttung von Noradrenalin zusammenhängt, welches bei emotionalen Vorkommnissen (Unfälle, Katastrophen, Prüfungen, Hochzeiten, etc.) in höheren Mengen ins Gehirn gelangt (vgl. ATUCHA et al. 2017: 9176ff.).

In den Medien wird immer wieder berichtet, dass Menschen nach Katastrophen dennoch eher dazu neigen, das Erlebte oder Gehörte zu vergessen. So sprach etwa der Direktor des Kuratoriums für Verkehrssicherheit, Othmar Thann, von einer „*sehr hohen Vergessenskurve*“ (vgl. KURIER 2014). Ebenso gibt das Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Regionen und Wasserwirtschaft an, dass die Gefahren-Awareness und die Erinnerung von Betroffenen nach einem Ereignis rasch absinkt. Ein wichtiger Schritt, um dem kollektiven Vergessen entgegenzuwirken liegt daher in der detaillierten Dokumentation von Katastrophenereignissen (vgl. Naturgefahren 2022).

6. Datenauswertung

In Kapitel 5 wurden bereits bestehenden Erkenntnisse der Fachliteratur zum Thema zusammengefasst und wiedergegeben. In diesem Kapitel werden die für diese Arbeit generierten Daten aus der Onlineumfrage dargelegt als auch die Daten von zwei weiteren inhaltlich ähnlichen Umfragen aufgelistet.

6.1. Umfrage 2021-2022 - Eigenumfrage

Die Studiendaten wurden mit Hilfe einer Eigenumfrage gewonnen. Die Umfrage wurden von der Autorin über Soziale Medien Plattformen (Facebook, LinkedIn), direkt (WhatsApp und persönliche Kontakte) und über Flyer in Arztpraxen mit einem über QR-Code abrufbaren Link verteilt. Das Ziel war die Teilnahme von mindestens 500 Personen, die derzeit in Österreich ihren Hauptwohnsitz haben. Die virale Verbreitung der Umfrage war nach Upload auf die Sozialen Medien Plattformen von der Autorin nicht mehr nachvollziehbar. Rückschlüsse auf Personen sind daher nicht möglich.

Die Umfrage besteht aus insgesamt 32 Fragen, wovon alle quantitativen Fragen als Pflichtfelder markiert wurden. Die Fragen werden wie folgt aufgeschlüsselt:

- Quantitativ
 - 22 Single Choice
 - 3 Multiple Choice
 - 4 Daten zur Person (Geschlecht, Alter, ...)
- Qualitativ
 - 3 offene Fragen mit freier Antwortmöglichkeit
 - Keine Pflichtfragen

Die Umfrage wurde in einem Zeitraum von Dezember 2021 bis Jänner 2022 durchgeführt. Insgesamt nahmen 647 Personen an der Befragung teil.

Die Befragungsergebnisse wurden in fünf Abschnitte unterteilt. Der erste Teil der Befragungsergebnisse besteht aus vier Fragen und gibt Aufschluss über die Lebensverhältnisse der Teilnehmer. Der zweite Teil beschäftigt sich mit Sicherheitsgefühl und der Einschätzung von Risiken und besteht aus neun Fragen. Der dritte Teil beschäftigt sich mit dem Wissen der Teilnehmer und mit deren Katastrophenvorbereitung, während der vierte Teil die Befragungsergebnisse bezüglich Informationsvermittlung darlegt. Die Betrachtung schließt mit dem erhaltenen Feedback der Umfrage ab.

6.1.1. Befragungsergebnisse – Personenbezogene Daten

Frage (F) 1 wurde als Single Choice Frage mit den Antwortmöglichkeiten „weiblich“, „männlich“ und „divers“ gestellt. Insgesamt haben 371 männliche Personen (57,34%), 27 weibliche Personen (42,35%) und 2 diverse Personen (0,31%) an der Umfrage teilgenommen.

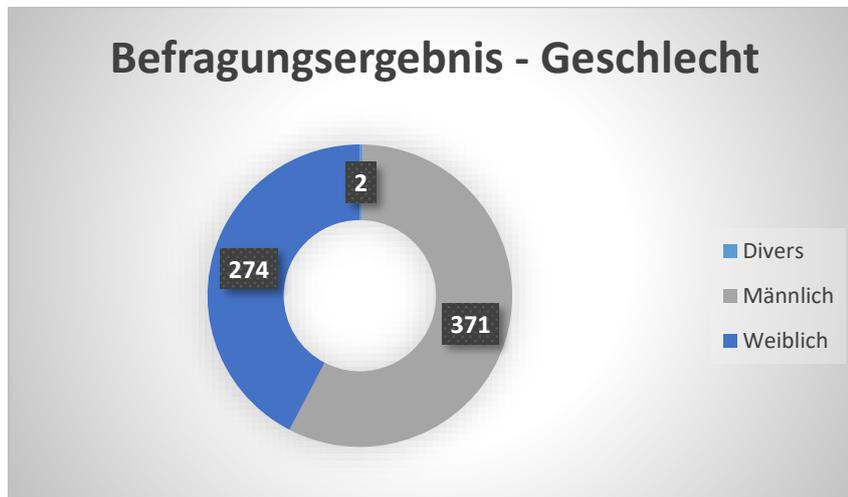


Abb. 10: F1 - Geschlecht (eigene Darstellung)

In F2 wurde das Alter der Teilnehmenden erhoben, diese Frage wurde ebenfalls als Single Choice Frage gestellt. Von den 647 Teilnehmern waren 20 Personen (3,09%) unter 20, 126 Personen (19,47%) zwischen 20 und 25, der Hauptteil der Teilnehmer mit 264 Personen (40,8%) zwischen 26 und 35 und 143 Personen (22,1%) zwischen 36 und 49 Jahren alt. 89 Teilnehmer (13,76%) waren älter als 50 und jünger als 70 und 5 Teilnehmer (0,77%) waren über 70 Jahre alt.

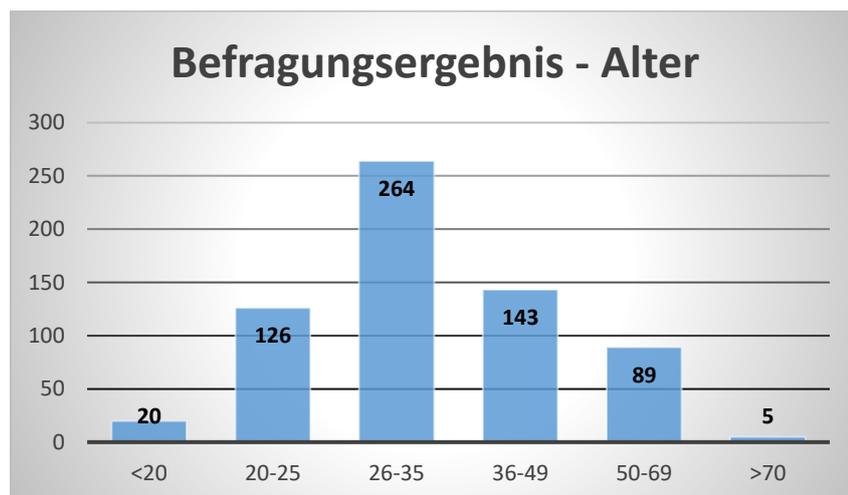


Abb. 11: F2 – Alter (eigene Darstellung)

Die dritte Frage, welche den Teilnehmern zur Person gestellt wurde, bezog sich auf die Einwohnerzahl ihres österreichischen Wohnsitzes. 257 Personen (39,72%) wohnen in Gemeinden mit weniger als 50.000 Einwohnern, 118 (18,24%) in Gemeinden mit bis zu 100.000 Einwohnern, 39 Personen in Gemeinden bzw. Städten zwischen 100.000 bis 200.000 Einwohnern (entspricht einer Prozentzahl von 6,03%) und 233 Personen in einer Stadt mit mehr als 200.000 Einwohnern (36,01%). Auch diese Frage wurde als Single Choice Option gestellt. Ursprünglich gab es noch die Antwortoption „50.000“ – diese wurden zur Kategorie 50.000-100.000 hinzugefügt.

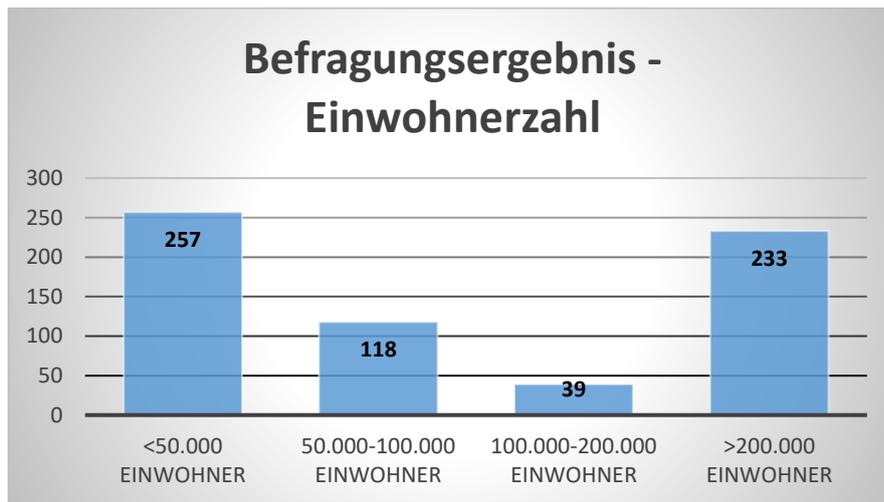


Abb. 12: F3 – Einwohnerzahl (eigene Darstellung)

Bei Frage Vier war eine Antwortmöglichkeit zugelassen. Aus Gründen der besseren Übersicht werden bei der Interpretation die Positionen „Alleinerziehend“, „Familie“ und „Wohngemeinschaft“ zusammengefasst. An der Studie teilgenommen haben insgesamt 141 Personen (21,79%) die derzeit allein leben, neun alleinerziehende Personen mit einem Gesamtanteil von 1,39%, 179 Personen (27,67%), welche in einem Familienverhältnis zusammenleben und 225 Personen (34,78%), welche mit ihrem Partner zusammenleben. Weiters wohnen 93 Teilnehmer (14,37%) in einer Wohngemeinschaft. Die Einzeldaten können aus Abbildung 13 entnommen werden:

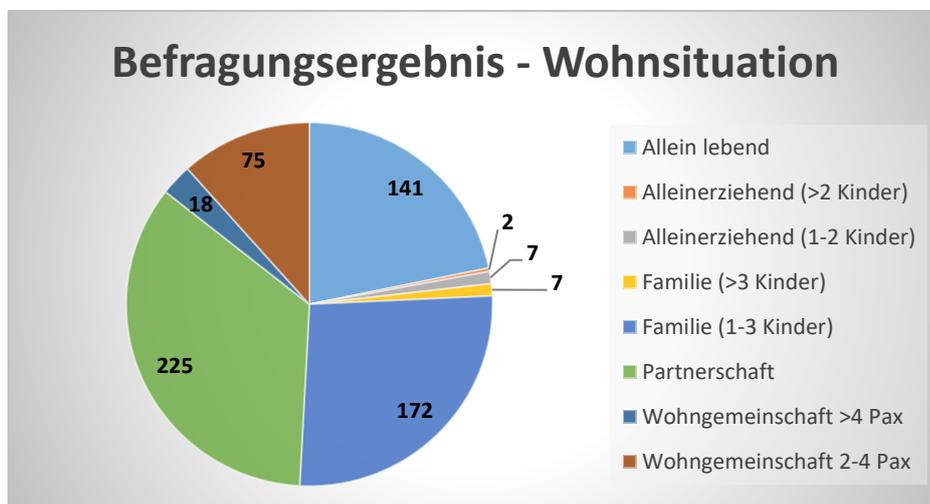


Abb. 13: F4 – Wohnsituation (eigene Darstellung)

6.1.2. Befragungsergebnis – Sicherheitsgefühl & Risikoeinschätzung

Bei den folgenden fünf Abbildungen (14-18) hatten die Teilnehmer jeweils eine Auswahlmöglichkeit und konnten angeben, wie sicher sie sich in Bezug auf verschiedene Szenarien in Österreich fühlen. Die Skala von **sehr sicher** -> **sicher** -> **einigermaßen sicher** -> **unsicher** -> **sehr unsicher**. Details zu den einzelnen Ergebnissen können den Abbildungen entnommen werden.

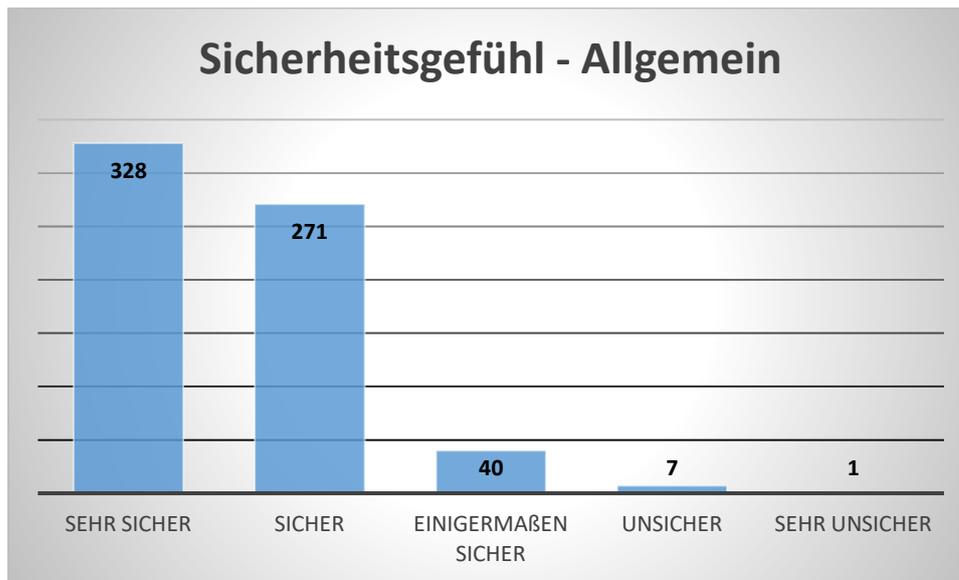


Abb. 14: F5 – Sicherheitsgefühl Allgemein (eigene Darstellung)



Abb. 15: F6 – Sicherheitsgefühl Politische Unruhen (eigene Darstellung)

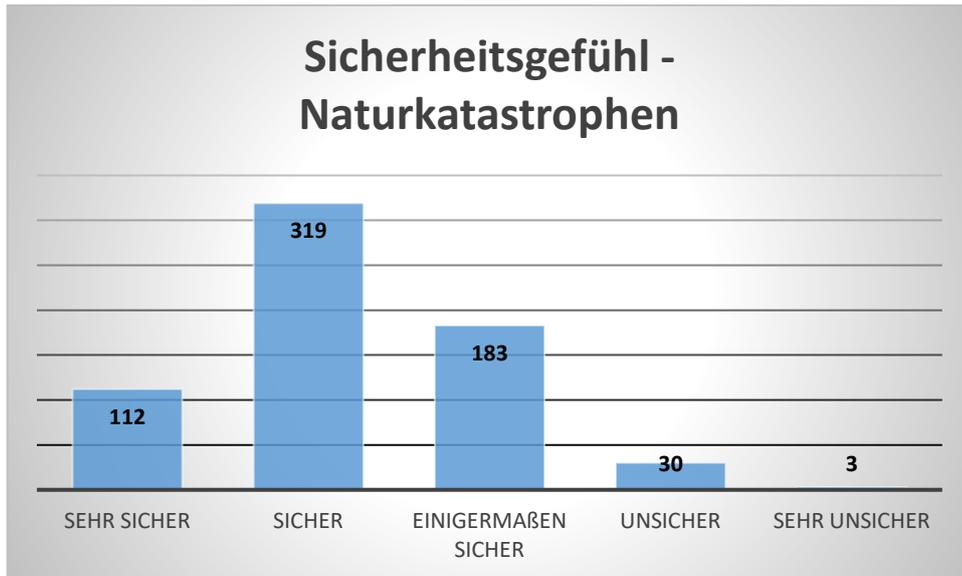


Abb. 16: F7 – Sicherheitsgefühl Naturkatastrophen (eigene Darstellung)

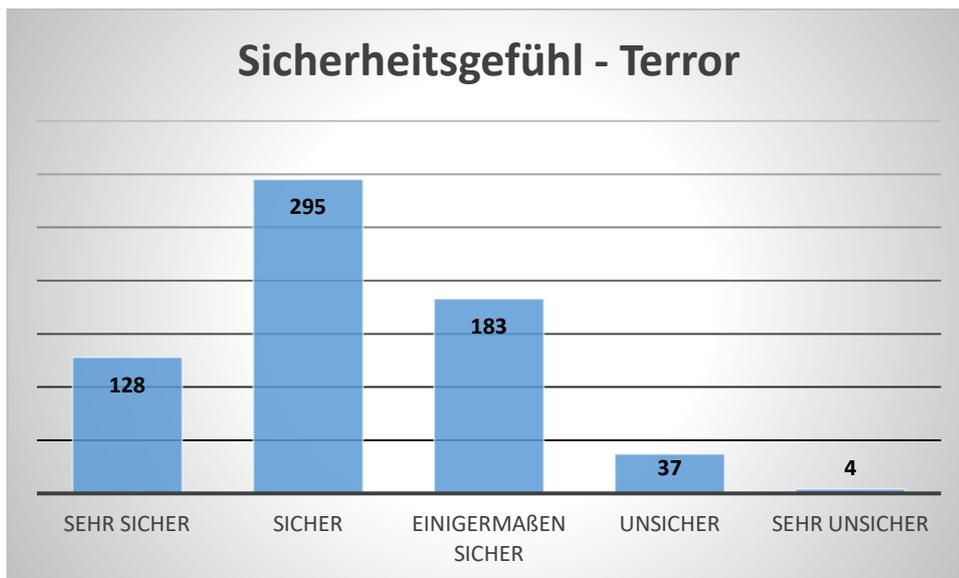


Abb. 17: F8 – Sicherheitsgefühl Terror (eigene Darstellung)

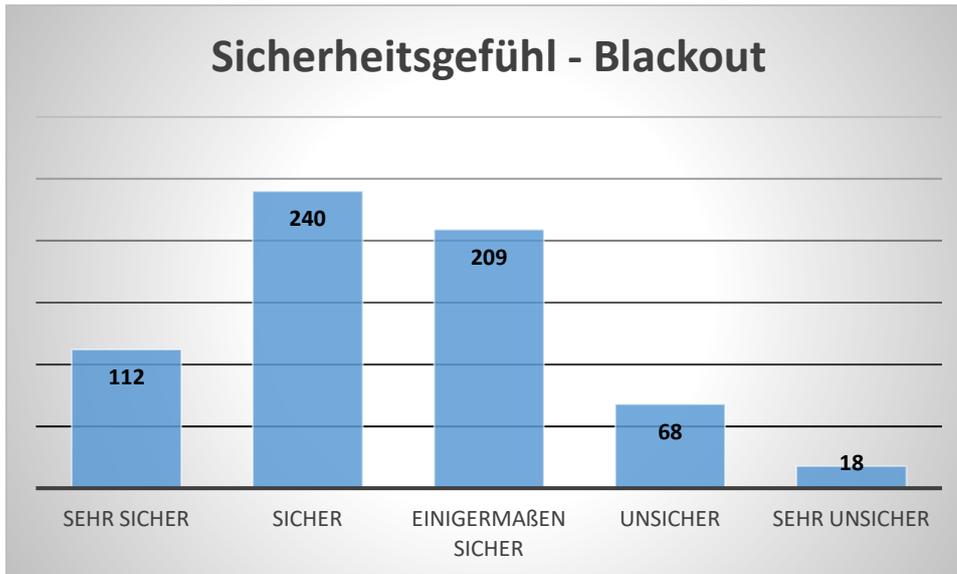


Abb. 18: F9 – Sicherheitsgefühl Blackout (eigene Darstellung)

In der ersten Frage nach dem Sicherheitsgefühl Allgemein in Österreich, haben über 50% der Teilnehmer mit sehr sicher geantwortet. In den spezifisch gestellten Fragen nach konkreten Ereignissen, hat sich das Verhältnis geändert. Der Großteil der Befragten bewerteten das Sicherheitsgefühl in Bezug auf politische Unruhen, Naturkatastrophen etc. als sicher anstatt wie zuvor als sehr sicher.

Weiters wurde die Frage gestellt, wie hoch die Teilnehmer die Bedrohung durch Naturgefahren (Hochwasser, Erdbeben, Lawine, etc.) einschätzen. Bei dieser Frage konnte nur eine von fünf Antwortmöglichkeiten der folgenden Skala gewählt werden: „sehr hoch“ – „sehr niedrig“ gewählt werden, wobei 1 = sehr hoch und 5 = sehr niedrig.

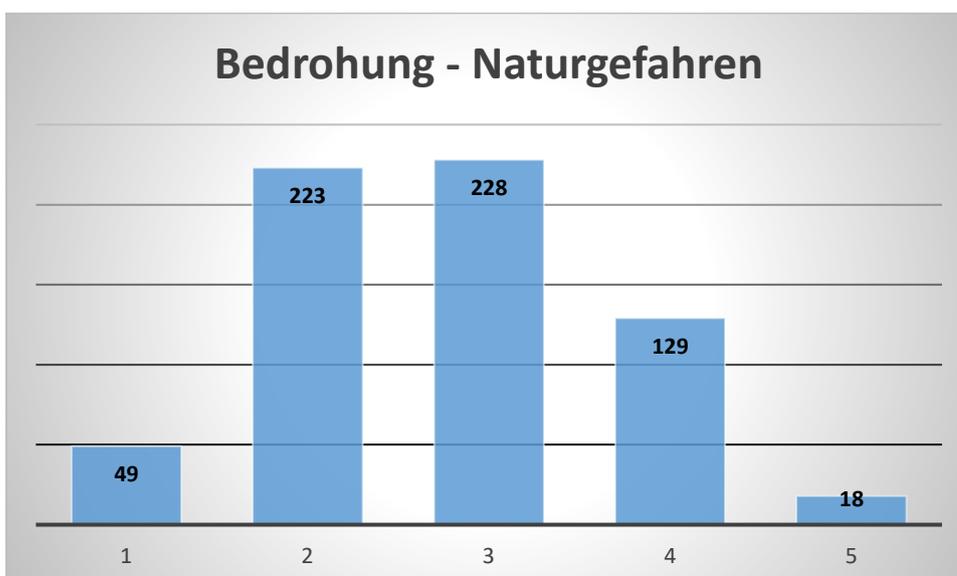


Abb. 19: F10 – Bedrohung Naturgefahren (eigene Darstellung)

In den nächsten drei Fragen wurden die Teilnehmer gebeten anzugeben, wie hoch sie die Wahrscheinlichkeit eines Eintritts folgender Ereignisse halten: Stromausfall, Katastrophe, Blackout. Pro Kategorie war eine Antwortmöglichkeit möglich und der Teilnehmer konnte zwischen den Antworten „sehr wahrscheinlich“, „wahrscheinlich“ und „unwahrscheinlich“ wählen.

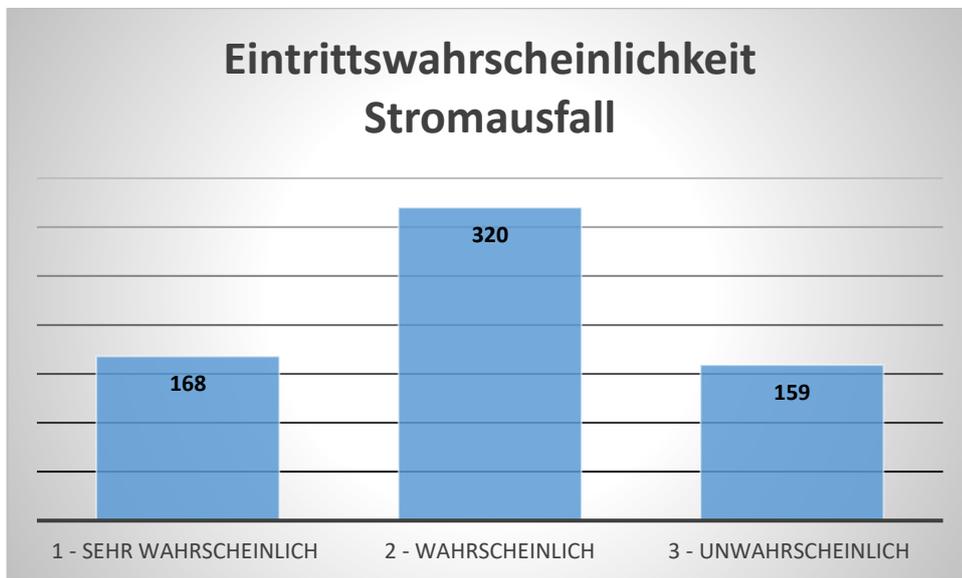


Abb. 20: F11 – Eintrittswahrscheinlichkeit Stromausfall (eigene Darstellung)

Bevor der Teilnehmer die Frage zur Eintrittswahrscheinlichkeit eines Blackouts gestellt wurde, war folgende Definition zu lesen:

"BLACKOUT ist ein plötzlicher, überregionaler und länger andauernder Ausfall der Versorgung mit elektrischer Energie, der nachfolgend auch zum Ausfall wichtiger Infrastrukturen führt" (PAUSCH 2017: 6)

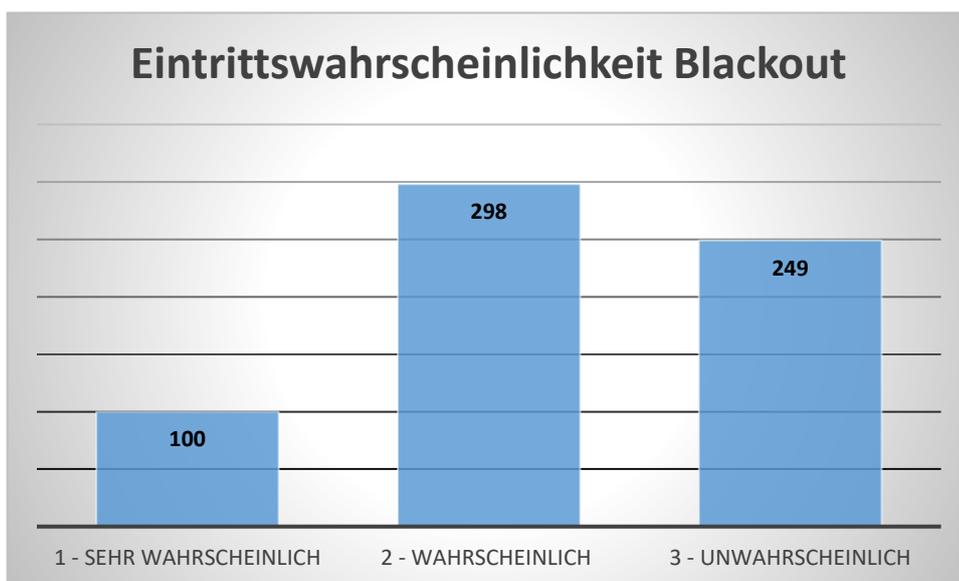


Abb. 21: F12 – Eintrittswahrscheinlichkeit Blackout (eigene Darstellung)

Auch vor der nächsten Frage wurde der Begriff Katastrophe vorerst für die Teilnehmer und einem gemeinsamen Verständnis definiert:

„Ereignis, bei dem Leben oder Gesundheit einer Vielzahl von Menschen, die Umwelt oder bedeutende Sachwerte in außergewöhnlichem Ausmaß gefährdet oder geschädigt werden und die Abwehr oder Bekämpfung der Gefahr oder des Schadens einen durch eine Behörde koordinierten Einsatz der dafür notwendigen Kräfte und Mittel erfordert“ (ÖNORM S 2304).

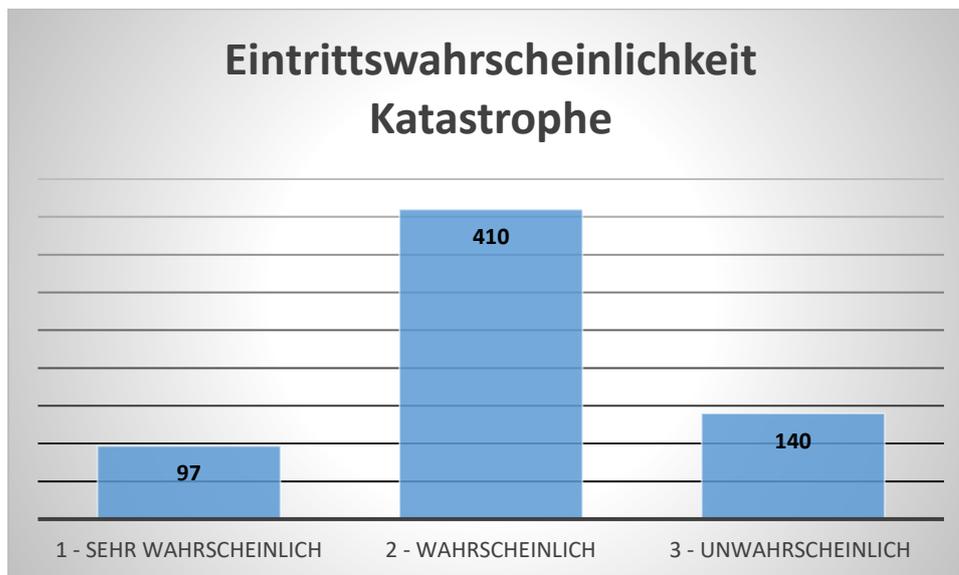


Abb. 22: F13 – Eintrittswahrscheinlichkeit Katastrophe (eigene Darstellung)

6.1.3. Befragungsergebnis – Wissen & Vorbereitung

Im dritten Teil wurde erhoben, wie fundiert das vorhandene Allgemeinwissen der Teilnehmer in Bezug auf Katastrophen ist. Weiters wurden die Teilnehmenden hinsichtlich ihrer Erfahrungen mit Katastrophen und Stromausfällen und ähnlichen befragt. Abschließend wurden ihnen Fragen zu ihrer persönlichen Versorgungslage und Vorbereitung gestellt. Hierbei wurde erhoben wie lange den Teilnehmenden selbstständig, ohne weitere Maßnahmen setzen zu müssen, Trinkwasser, Lebensmittel, Strom, Heizung usw. zur Verfügung stehen. Damit wurde eruiert, für welchen Zeitraum sie sich selbst versorgen können.

Um die Daten bemessen zu können, wurden für die Umfrage die Empfehlungen des Zivilschutzverbandes Steiermark hinsichtlich der benötigten Wasser und Lebensmittelvorräte verwendet.

- 1,5 Liter Trinkwasser (Tag/Person)
- 2.500 kcal (Tag/Person)

In Frage 14 (Abbildung 23) wurden die Teilnehmer nach der richtigen Definition einer Katastrophe in Österreich befragt, wobei eine Antwortmöglichkeit ausgewählt werden konnte und sich die Antwortmöglichkeit 1 von der Antwortmöglichkeit 2 durch das Ersetzen von „Behörde“ durch „Einsatzorganisation“ unterschied. Die Antwortmöglichkeit 3 besagte, dass der Teilnehmer die richtige Antwort nicht kannte. Knapp 50% der Teilnehmer konnten die Frage richtig beantworten, 35% gaben an, dass sie die richtige Antwort nicht kennen und 16% wählten eine inkorrekte Antwort aus.

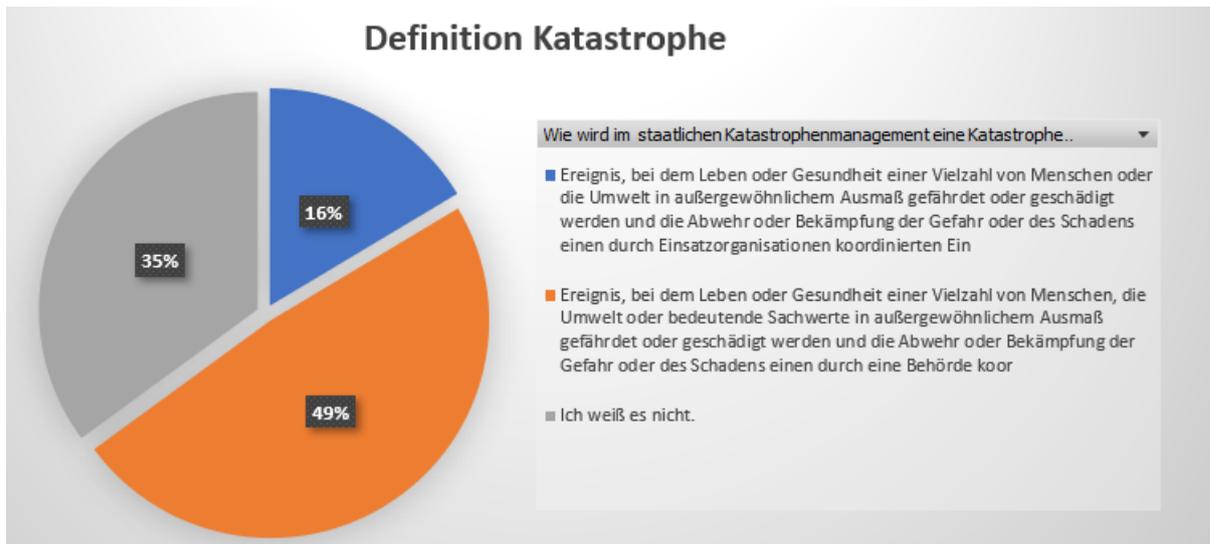


Abb. 23: F14 – Definition Katastrophe (eigene Darstellung)

Weiters wurde erfragt, wie lange die Teilnehmer denken, dass Behörden brauchen, um im Katastrophenfall eine funktionierende Infrastruktur aufzubauen (siehe Abb. 24).

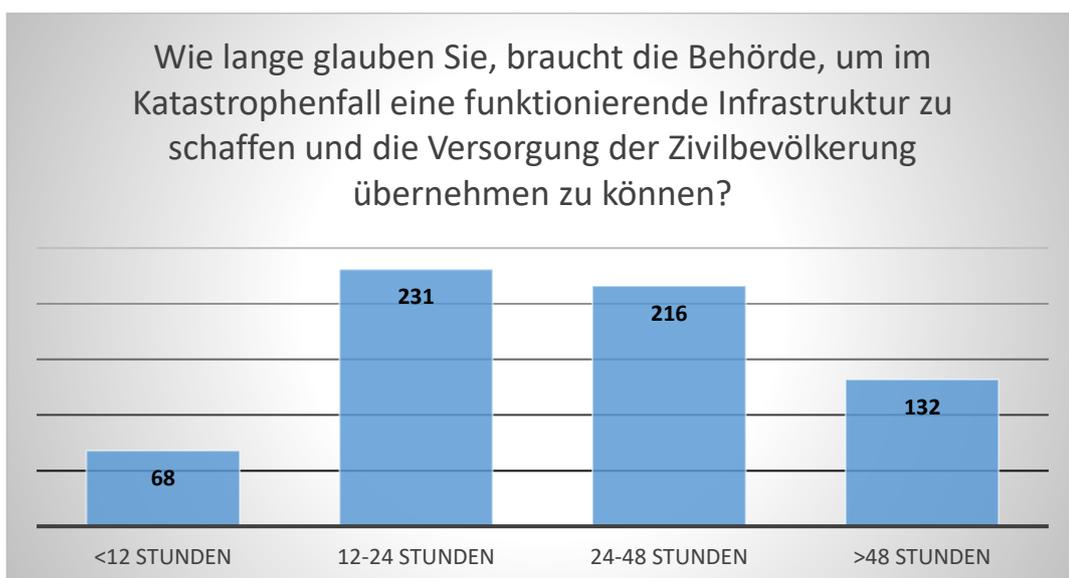


Abb. 24: F15 – Dauer bis zur Infrastrukturwiederherstellung (eigene Darstellung)

In Frage 16 (Abbildung 25) wurden die Teilnehmer gebeten zu beantworten, was das Sirensignal „Auf- und abschwelliger Heulton für ca. 1 Minute“ bedeutet. 35% der Teilnehmer haben diese Frage korrekt beantwortet.

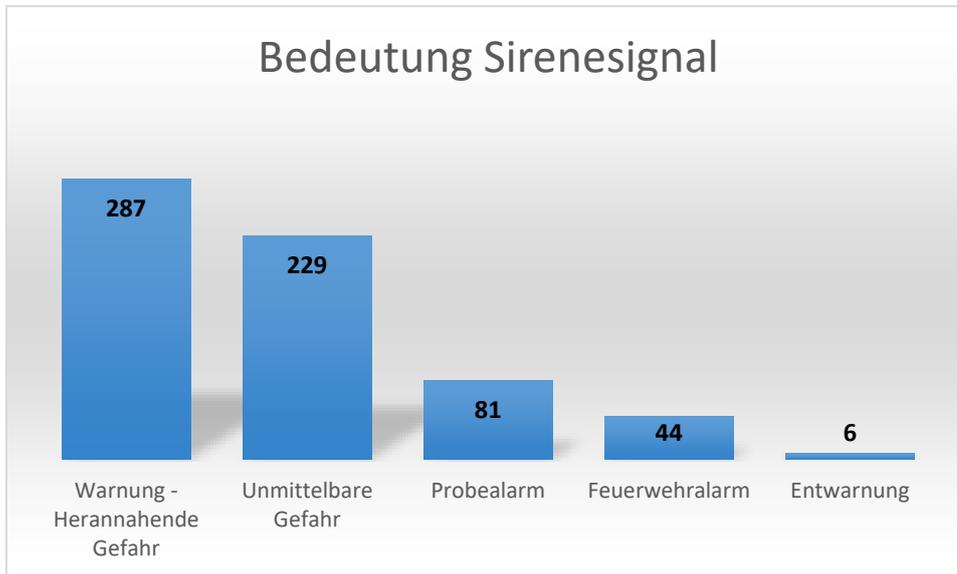


Abb. 25: F16 – Bedeutung Sirensignal (eigene Darstellung)

Auf dasselbe Sirensignal bezogen wurden die Teilnehmer gefragt, wie sie sich verhalten, wenn sie das Sirensignal hören. Hier haben 46% der Teilnehmer, die korrekte Antwort ausgewählt (siehe Abbildung 26).

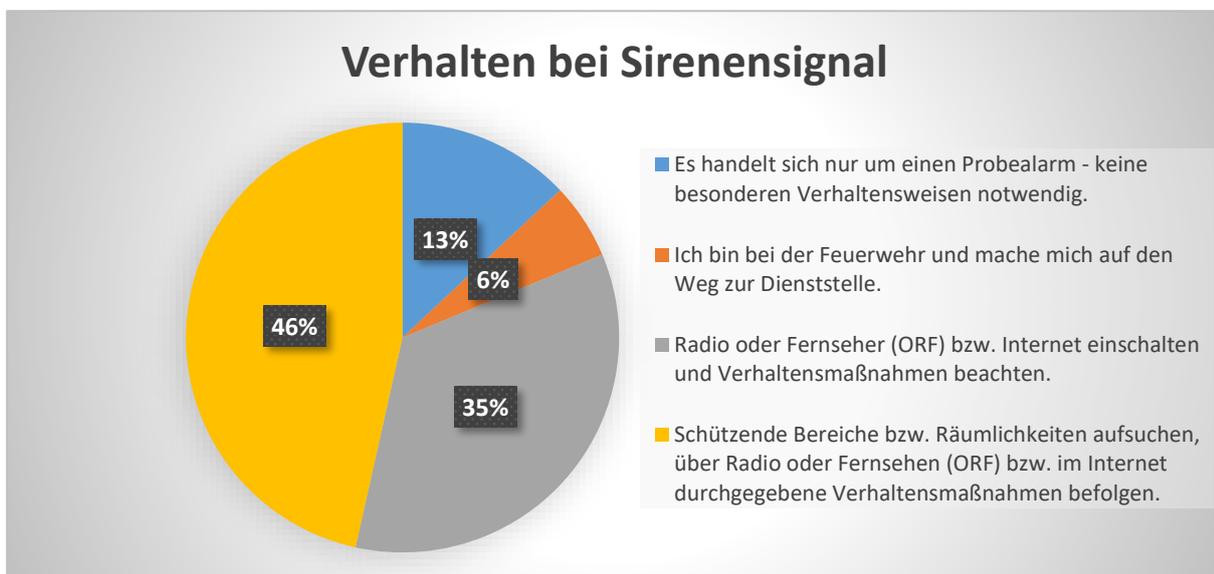


Abb. 26: F17 – Verhalten bei Sirensignal (eigene Darstellung)

In den folgenden zwei Charts (Abbildung 27 und 28) wird die Prozentzahl der Teilnehmer grafisch dargestellt, welche bereits einen Stromausfall (länger als 2 Stunden) oder eine Katastrophe miterlebt hatten.

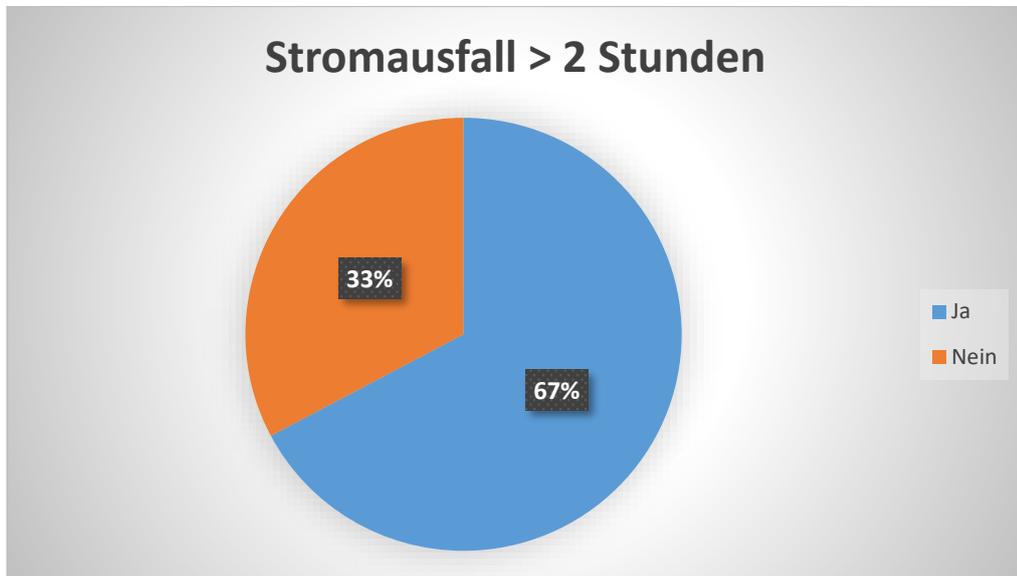


Abb. 27: F18 – Stromausfallerfahrung (eigene Darstellung)

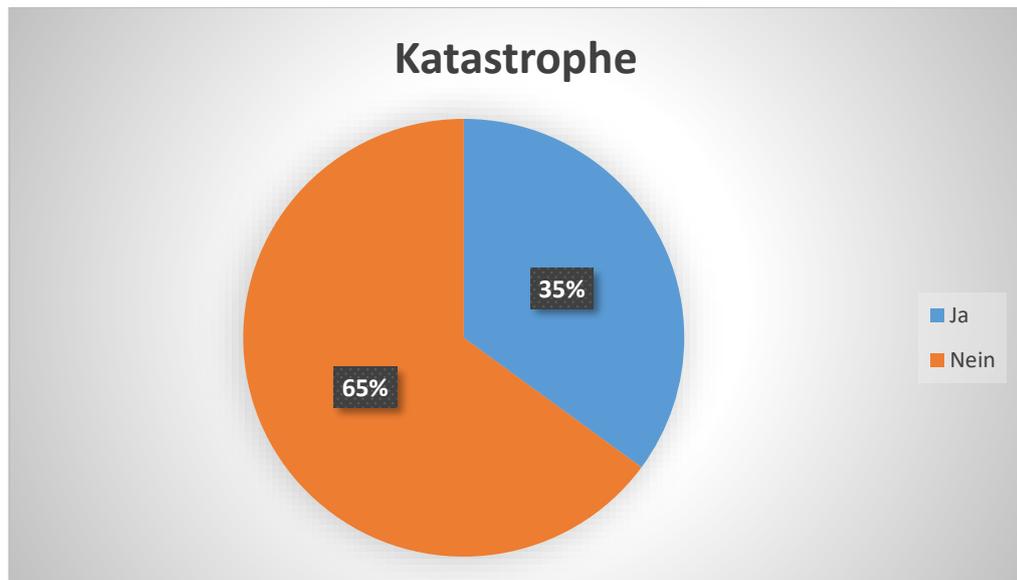


Abb. 28: F19 – Katastrophenerfahrung (eigene Darstellung)

In Abbildung 29 bis 32 wurden die Teilnehmer um eine Einschätzung gebeten, wie lange sie ohne Strom und mit dem gelagerten Trinkwasser und ihren Lebensmitteln auskommen würden. Weiters hatten sie die Möglichkeit in einer Multiple Choice Frage alle Gegenstände anzugeben, die sie in ihrem Zuhause haben und die in einem Katastrophenfall essenziell bzw. nützlich sind.

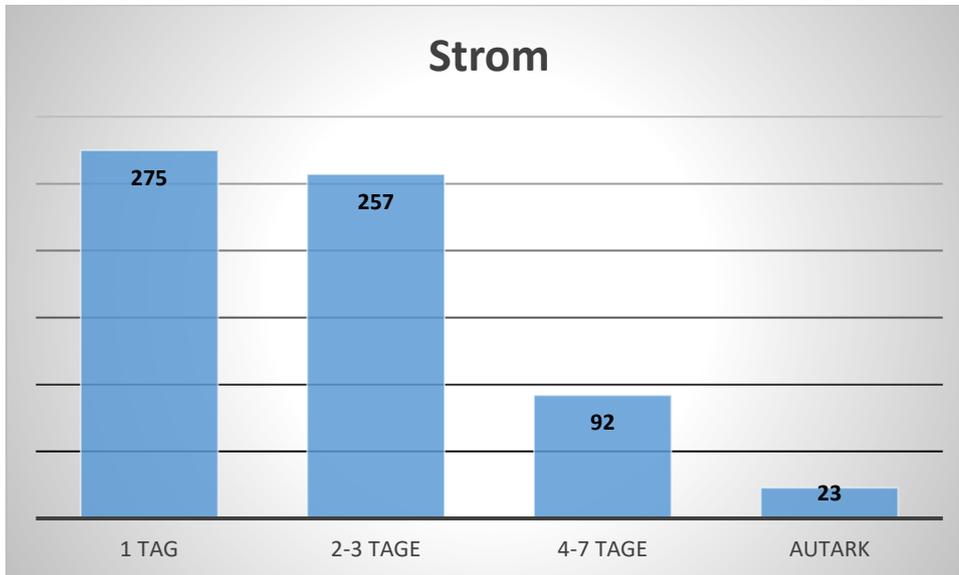


Abb. 29: F20 – Dauer Stromverfügbarkeit (eigene Darstellung)



Abb. 30: F21 – Dauer Trinkwasserverfügbarkeit (eigene Darstellung)

Bei der Frage nach den verfügbaren Lebensmittelvorräten, wurde explizit darauf hingewiesen, dass nur Lebensmittel, welche auch während eines Stromausfalls verzehrbar sind, in die Angabe miteinbezogen werden darf.

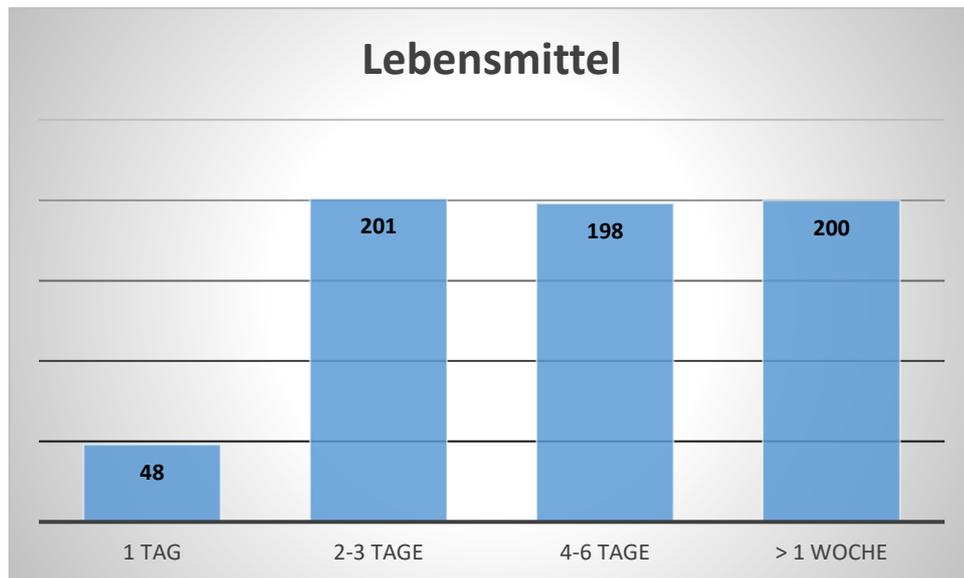


Abb. 31: F22 – Dauer Lebensmittelverfügbarkeit (eigene Darstellung)

Die folgenden Gegenstände wurden von der Empfehlungsliste des Zivilschutzverband Steiermark entnommen. Die Empfehlungsliste bezieht sich auf Haushaltsgegenstände, welche man für den Katastrophenfall vorrätig haben sollte. Die Hausapotheke sollte demnach individuell auf die Personen und deren Bedürfnisse abgestimmt sein und einen Vorrat der benötigten Medikamente enthalten.

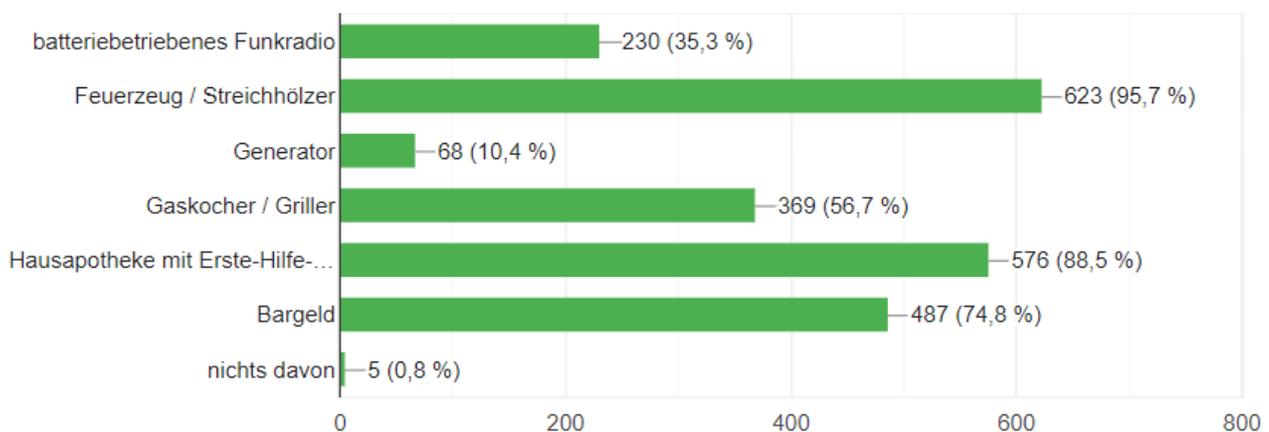


Abb. 32: F23 – nützliche Haushaltsgegenstände im Katastrophenfall (eigene Darstellung)

Weiters wurden die Teilnehmer befragt, ob es in ihrer Familie einen Plan (z.B.: vereinbarte Treffpunkte, Verantwortlichkeiten, ...) für Katastrophenereignisse gibt. Nur 18% der Teilnehmer haben in ihrer Familie bereits über Katastrophen gesprochen und Vereinbarungen getroffen, wie in Abbildung 33 ersichtlich.

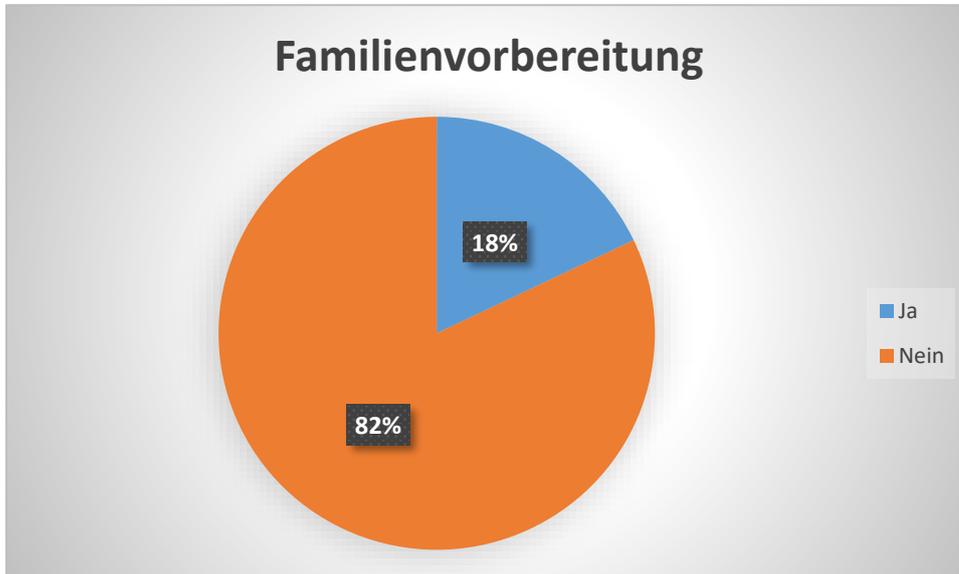


Abb. 33: F24 – Familienvorbereitung (eigene Darstellung)

6.1.4. Befragungsergebnis – Informationsvermittlung

Der vierte Teil der Fragen beschäftigte sich mit dem Thema Informationsvermittlung. Wann haben die Teilnehmer das letzte Mal Informationen zum Katastrophenschutz bekommen? Welche Tools werden von den Teilnehmern genutzt? Würden die Teilnehmer gerne mehr Informationen zur Thematik erhalten?

Als erstes wurden die Teilnehmer gefragt, wann die letzte Katastrophenvorbereitungskampagne war, an welche sie sich erinnern können (Covid-19 war hier explizit ausgenommen). Mehr als die Hälfte der Teilnehmer (59,35%) konnte sich nicht an die letzte Kampagne erinnern, wie in Abbildung 34 ersichtlich ist.



Abb. 34: F25 – Katastrophenvorbereitungskampagne (eigene Darstellung)

In der nächsten Frage (F 26) wurden die Teilnehmer gebeten anzugeben von was die Kampagne gehandelt hat. Diese Frage wurde als offene Frage gestellt und 229 Teilnehmer haben die Frage beantwortet. Die Antworten wurden geclustert und folgende Angaben wurden von den Teilnehmern gemacht:

- Über 100 Angaben
 - Blackout
- Über 25 Angaben
 - Hochwasser
 - Sirenenalarm und Probealarm
 - Katastrophen und Katastrophenvorbereitung
- Weitere Angaben
 - Zivilschutz
 - Erdbeben
 - Terror
 - Tschernobyl
 - Erdbeben
 - Vogelgrippe
 - Schutz im Alter
 - Impfung / Covid-19
 - Allgemeine Kommunikation durch BOS/Tetra im Katastrophenfall
 - Sicherheitsolympiade für Senioren
 - Atombombenabwurf über Wien
 - Brand
 - Lawine
 - Murtalunwetter
 - Sturm Paula
 - Salzburger Festspiele
 - Bombenentschärfung
 - Reaktorunfall

In den nächsten beiden Fragen wurden die Teilnehmer gefragt, ob sie sich nach der Kampagne näher mit dem Thema Katastrophenvorsorge (Abbildung 35) beschäftigt haben und ob sie nach der Kampagne Maßnahmen bezüglich Eigenvorsorge getroffen haben (Abbildung 36).

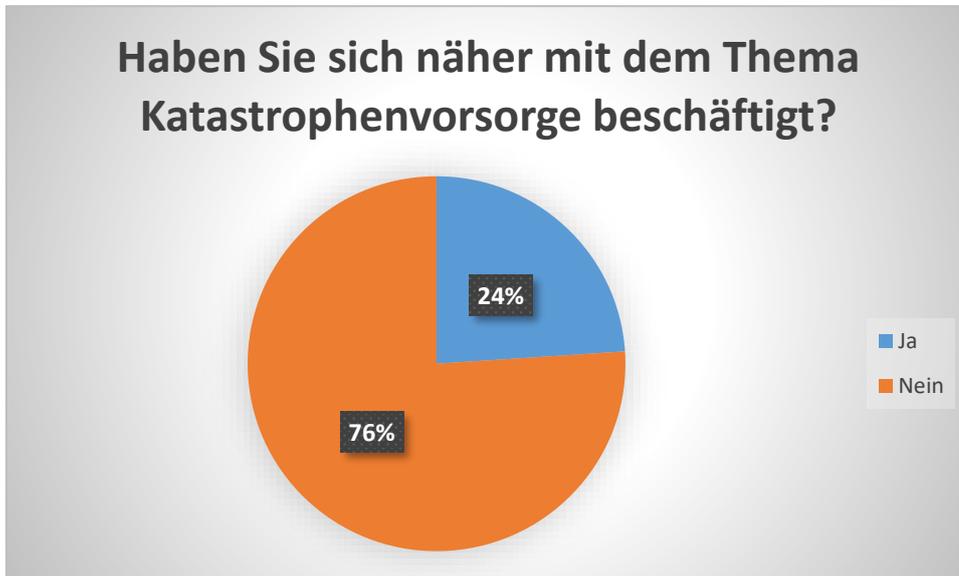


Abb. 35: F27 – Thema Katastrophenvorsorge (eigene Darstellung)



Abb. 36: F28 – Maßnahmen zur Eigenversorgung (eigene Darstellung)

In Frage 29 wurden die Teilnehmer aufgefordert, die durchgeführten Maßnahmen aufzuzählen. Die Frage wurde als offene Frage gestellt und war nicht als Pflichtfeld gekennzeichnet. 149 Teilnehmer haben die Frage beantwortet. Die Antworten wurden wiederum geclustert und folgende Äußerungen wurden genannt: „Bevorratung von Wasser und Lebensmittel“, „Vorgehensplan/Treffpunkt mit erweiterter Familie erarbeitet“, „Sandsäcke eingelagert“, „Katzenfuttermittel angelegt“, „Funkradio angeschafft“, „komplette Energie- und Versorgungsautarkie“, „Erste-Hilfe-Material“ und „Jodtabletten auf Vorrat kaufen“.

In Frage 30 wurden die Teilnehmer gefragt, ob sie sich mehr Aufklärung wünschen würden. Die Frage wurde als Multiple-Choice Frage gestellt (siehe Abbildung 37).

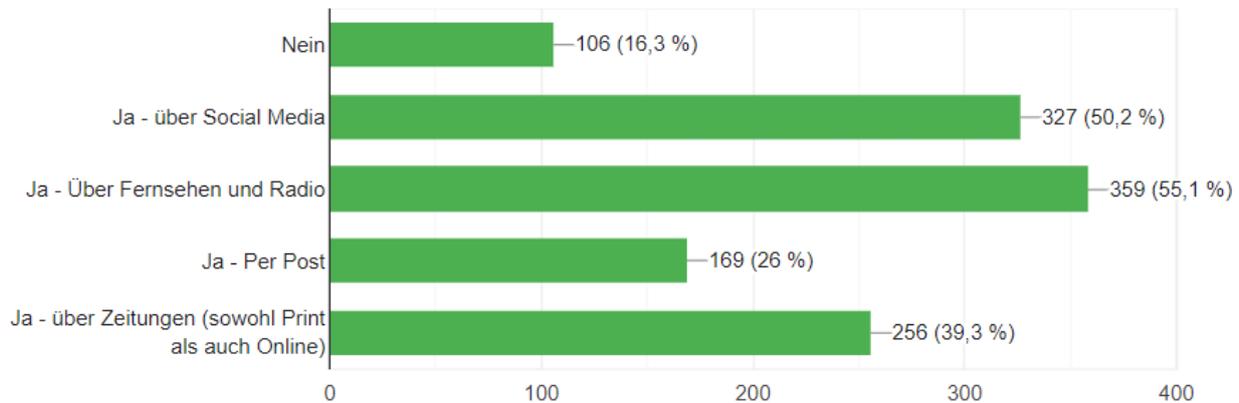


Abb. 37: F30 – Angaben zur Aufklärung (eigene Darstellung)

Die Frage 31 beschäftigte sich mit der Frage, welche Medien von den Teilnehmern primär genutzt werden. Hierbei hatten die Teilnehmer die Möglichkeit einer Mehrfachantwort als auch die Möglichkeit ein Freifeld für Ergänzungen zu nutzen (siehe Abbildung 38).

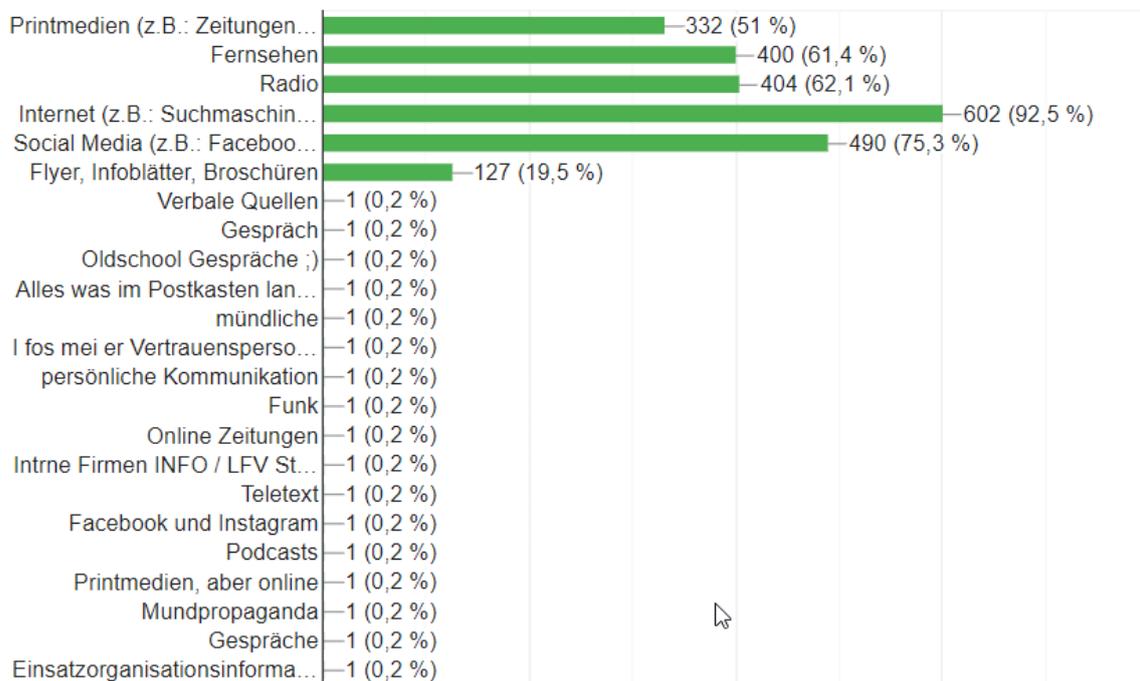


Abb. 38: F31 – Medien Nutzung (eigene Darstellung)

6.1.5. Befragungsergebnis Feedback

49 der 647 Teilnehmer haben die Möglichkeit genutzt am Ende der Befragung noch ein Feedback zu hinterlassen. Mehrere Personen haben die Umfrage als wichtiges Thema, cool, aktuell und wichtig bewertet. Auch wurde mehrmals erwähnt, dass die Umfrage zum Nachdenken anregt und man sich aktiv Gedanken über Katastrophen- und Katastrophenvorsorge gemacht hat. Andere Personen nutzten die Gelegenheit, um alles Gute für den weiteren Verlauf der Masterthesis zu wünschen. Weiters haben 3 Personen angegeben, dass sie technische Schwierigkeiten bei der Umfrage hatten bzw. ihnen Auswahlmöglichkeiten gefehlt haben oder diese zu ungenau waren.

In Abbildung 39 werden einige Kommentare exemplarisch wiedergegeben, hierbei handelt es sich um anonyme Zitate aus der durchgeführten Umfrage:

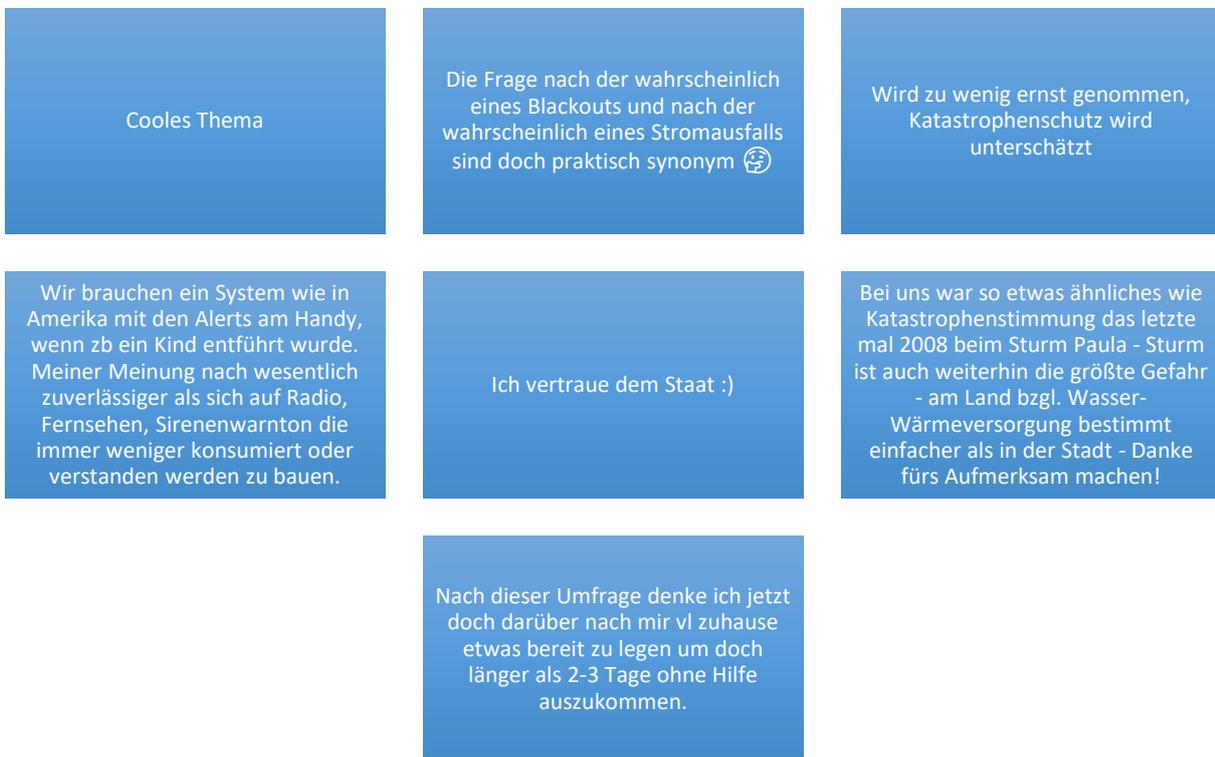


Abb. 39: Feedbackkommentare (anonym, eigene Darstellung)

6.2. Umfrage 2019 – DJONGOW

Im Zuge der Erstellung einer Masterarbeit hat Jennifer DJONGOW vom März bis Juni 2019 eine Umfrage zum Thema Awareness und Vorsorge durchgeführt. Die Umfrage wurde sowohl online als auch per Zufallsprinzip in Direktbefragungen an öffentlichen Orten in Wien, Niederösterreich, Oberösterreich, Burgenland, Steiermark, Kärnten, Tirol und Vorarlberg als auch einigen nicht näher definierten internationalen Städten durchgeführt. Die Umfrage wurde in Deutsch und Englisch geführt und insgesamt nahmen 134 Personen daran teil.

Die Umfrage bestand aus insgesamt 25 Fragen, es werden jedoch nur die für diese Arbeit relevanten Umfrageergebnisse erwähnt.

Teilnehmer wurden befragt, wie sie die Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung im Zuge eines Blackouts durch Einsatzorganisationen und Behörden einschätzen. 62% gaben an, dass sie nicht glauben, dass eine Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung wahrscheinlich ist. 38% gaben an, dass sie es für wahrscheinlich halten (Abbildung 40) (vgl. DJONGOW 2019:72).

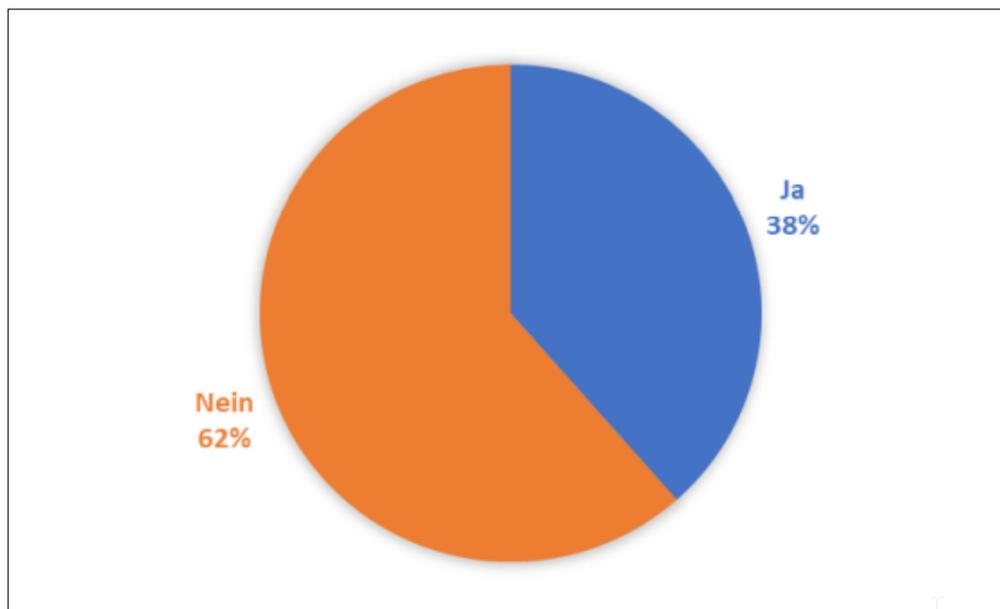


Abb. 40: Sicherheitsgefühl Blackout (DJONGOW 2019: 72)

In einer weiteren Frage wurden die Teilnehmer gebeten die Wahrscheinlichkeit eines Blackouts in Österreich anzugeben. Die Skala reichte von 1 bis 10, wobei 1 als sehr niedrig und 10 als sehr hoch definiert wurde. Der Durchschnitt ergab 4/10 Punkten wie in Abbildung 41 ersichtlich ist (vgl. DJONGOW 2019: 66).

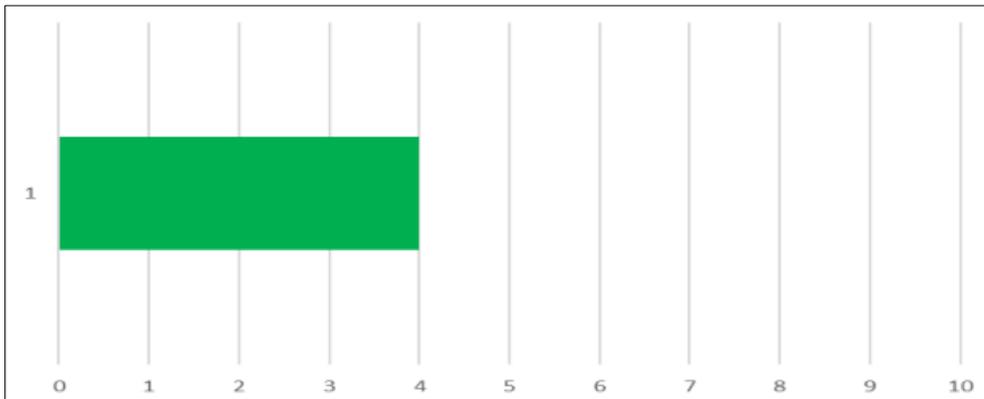


Abb. 41: Eintrittswahrscheinlichkeit Blackout (DJONGOW 2019: 66)

Abbildung 42 gibt wieder, dass 74% der Teilnehmer bereits selbst einen Stromausfall miterlebt hatten. Die Teilnehmer konnten weiters angeben, wann sie diesen erlebt hatten: "Nachkriegsjahre; 1970er; 1974; 1980er; 1990er im Winter während Unwetter; 1997 Hochwasser; 2003; 2006; 2008; 2014; 2017; 2018 und 2019" und wo der Stromausfall vorkam: "Österreich (Niederösterreich, Wien, Steiermark, Kärnten, Eberndorf, oberes Mühlviertel); Italien; Flughafen VIC; Budapest; Bulgarien; Türkei; Deutschland; Bosnien; Serbien; in den Bergen; Barcelona und Afrika". Zeitspanne: "Wenigen Minuten nach einem Unwetter; mehrere Stunden; ein Tag bis zu Regelmäßigkeit" (vgl. DJONGOW 2019:61).

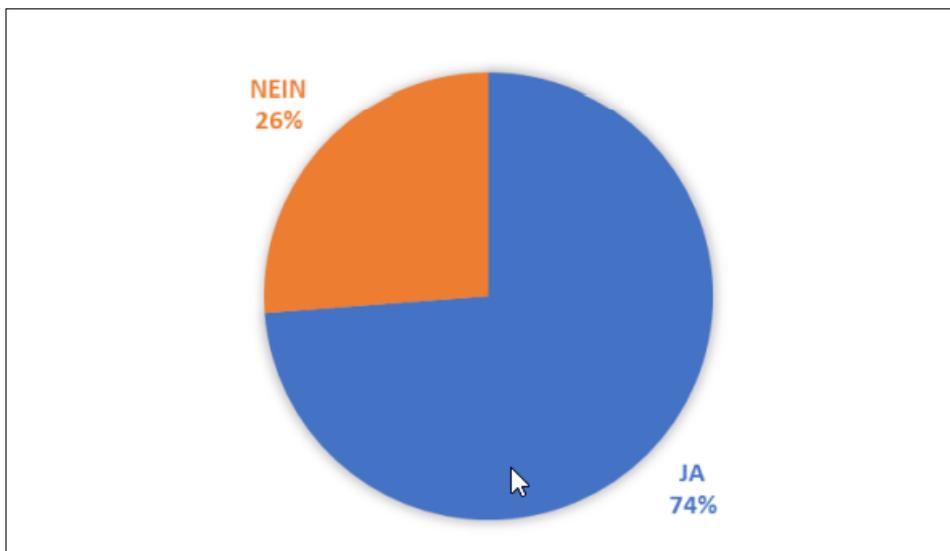


Abb. 42: Erlebnis eines Stromausfalls (DJONGOW 2019: 61)

In Abbildung 43 wird in Prozent angegeben, wie lange die Teilnehmer ohne Stromversorgung im Alltag auskommen können. Bei der Auswahlmöglichkeit „Andere“ hatten die Teilnehmer die Möglichkeit selbstständig eine Antwort zu verfassen und folgende Kommentare wurden gemacht: „Überleben JA, normales Leben NEIN“, „Am Land sicher länger als in der Stadt“ und „je länger, desto schwieriger, aber wir am Land haben ja alles“ (vgl. DJONGOW 2019: 62).

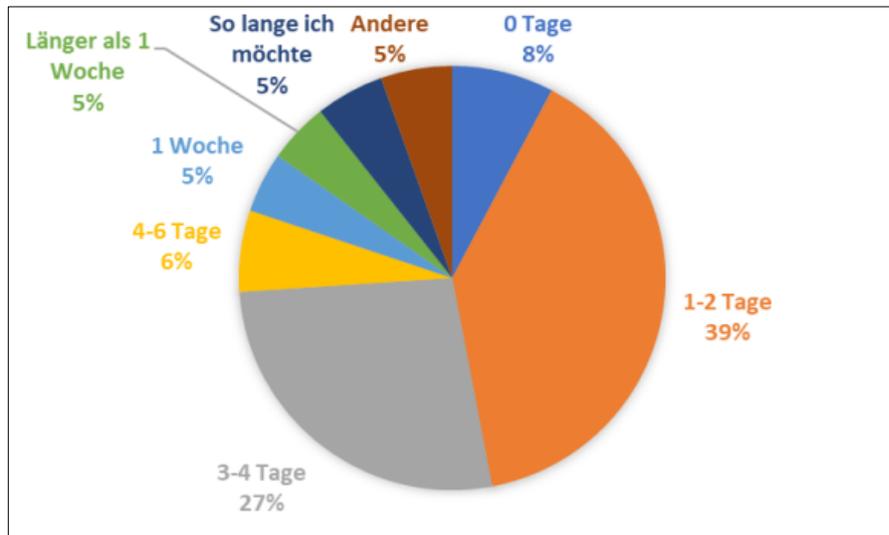


Abb. 43: Auskommen ohne Strom im Alltag (DJONGOW 2019: 62)

Die Abbildung 44 bezieht sich auf die Wasservorräte der Teilnehmer und die Zeitdauer, mit der sie mit den gelagerten Trinkwasservorräten auskommen würden, ohne Nachschub besorgen zu müssen (DJONGOW 2019: 67).

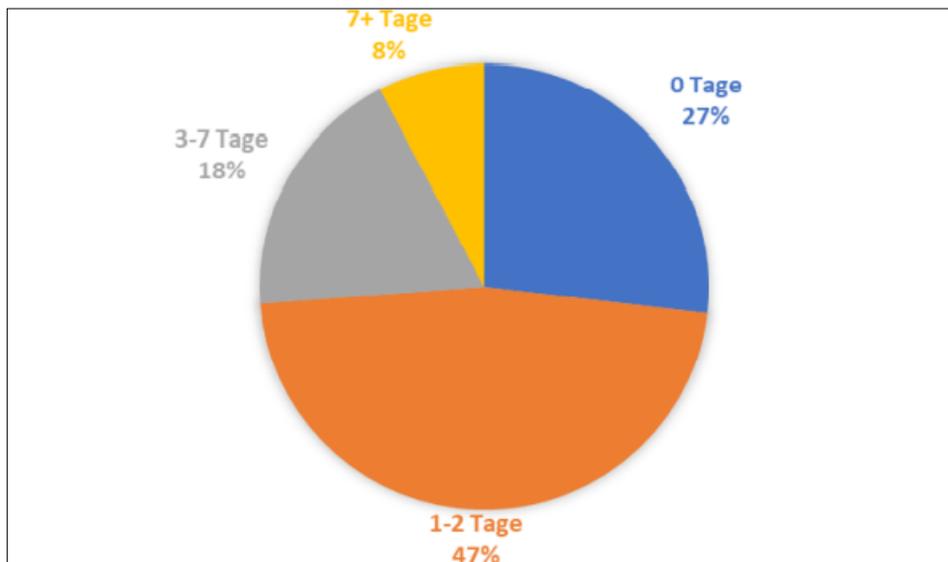


Abb. 44: Wasservorrat (DJONGOW 2019: 67)

Weiters wurde erfragt, wie lange die Teilnehmer mit ihrem Lebensmittelvorrat auskommen würden, unter der Einschränkung, dass Kühlmöglichkeiten nicht mehr gewährleistet sind (Abbildung 45) (vgl. DJONGOW 2019: 68f).

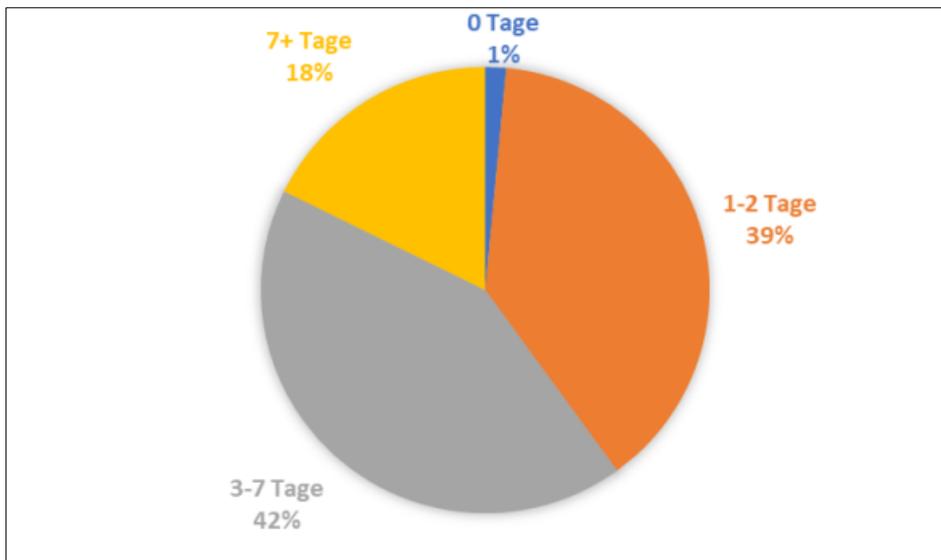


Abb. 45: Lebensmittelvorrat (DJONGOW 2019: 68)

Das Umfrageergebnis in Abbildung 46 bezieht sich auf die Frage, wie viele Teilnehmer ohne elektrischen Strom in der Lage sind zu kochen. Weiters konnten die Teilnehmer, welche die mit Ja geantwortet haben, Zusatzergänzungen zur Art der Kochmöglichkeiten machen: „Lagerfeuer und Grillen im Garten oder Hof“, „Campingkocher“, „mit Gas“, „Gasherd“, „Ölheizung“ und „Kerzen.“ (vgl. DJONGOW 2019: 69f.).

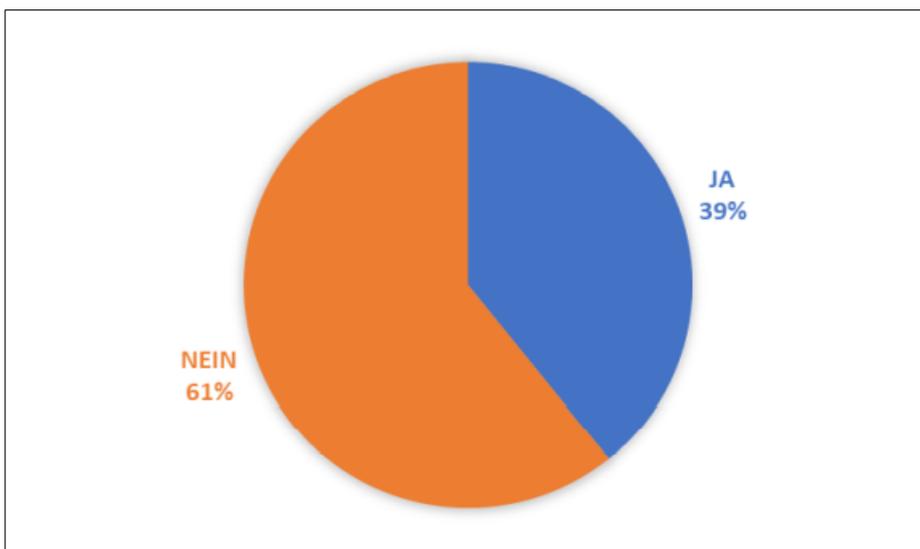


Abb. 46: Kochmöglichkeit (DJONGOW 2019: 69)

6.3. Umfrage 2017 – Marktforschungsinstitut Spektra

Das Marktforschungsinstitut Spectra hat im November 2017 eine Umfrage mit 1.071 Teilnehmern (repräsentativ für die österreichische Bevölkerung) durchgeführt. Hierbei wurde die Daten durch das Quotaverfahren und durch persönliche Interviews erhoben.

Nur 15% der Österreicher haben sich laut dieser Studie bereits genauer mit dem Thema Krisen und Verhalten während einer Krise auseinandergesetzt. Bei den unter 30-Jährigen beläuft sich der Anteil an Personen, die sich noch nicht mit der Thematik auseinandergesetzt haben auf 65%.

Österreicher rechnen mit Katastrophen durch Hochwasser, Gewitter, Erdbeben und ähnlichen. Ein Drittel sieht eine sehr hohe Eintrittswahrscheinlichkeit eines Terroranschlags. Die schlimmsten Folgen werden bei einem Atomkraftwerkunglück erwartet, während 2017 die Eintrittswahrscheinlichkeit einer Pandemie von den Österreichern nur mittel bewertet wird, mit mäßigen Auswirkungen (vgl. Spectra Marktforschung 2018: 1ff.).

In den Abbildungen 47 und 48 werden die Ergebnisse der Umfrage dargestellt. Die Frage zu Abbildung 47 lautete: „Hier sehen Sie verschiedene Krisenszenarien. Sagen Sie mir bitte zu jedem Szenario, wie hoch Sie das Risiko einschätzen, dass dieser Ernstfall bei uns in Österreich in der heutigen Zeit eintreten kann.“. Die zweite Frage: „Die Folgen und Auswirkungen von solchen Krisen können ganz unterschiedlich sein. Wie dramatisch schätzen Sie die Folgen und Auswirkungen dieser Szenarien für die Allgemeinheit in Österreich ein. Es sind sowohl kurzfristige als auch langfristige mögliche Auswirkungen und Folgen gemeint.“.

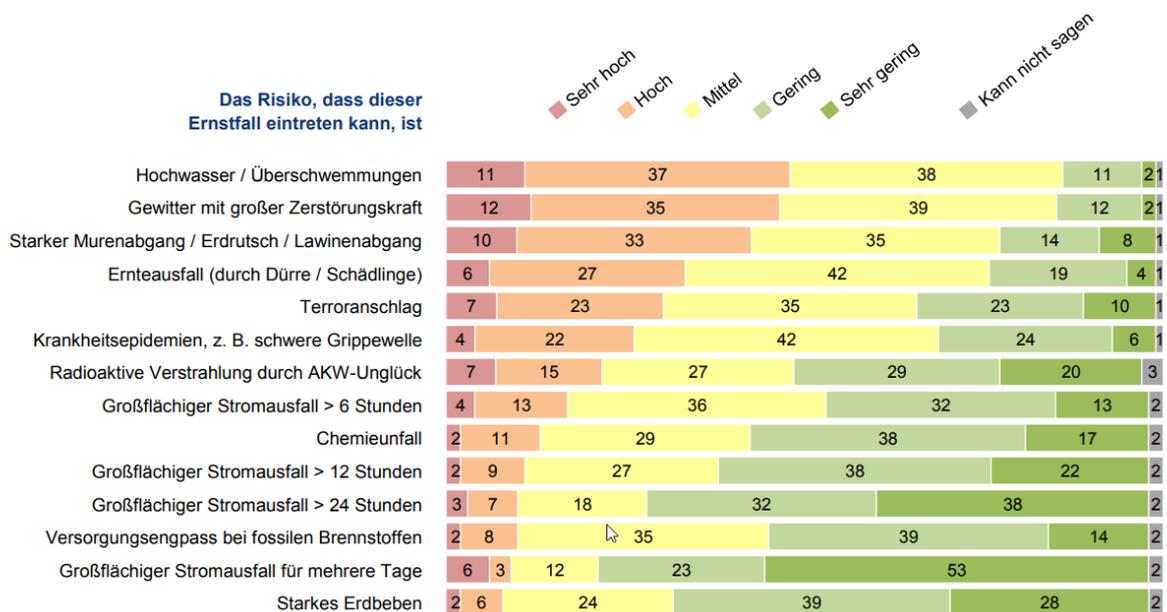


Abb. 47: Eintrittswahrscheinlichkeit in % (Spectra Marktforschung 2018: 3)

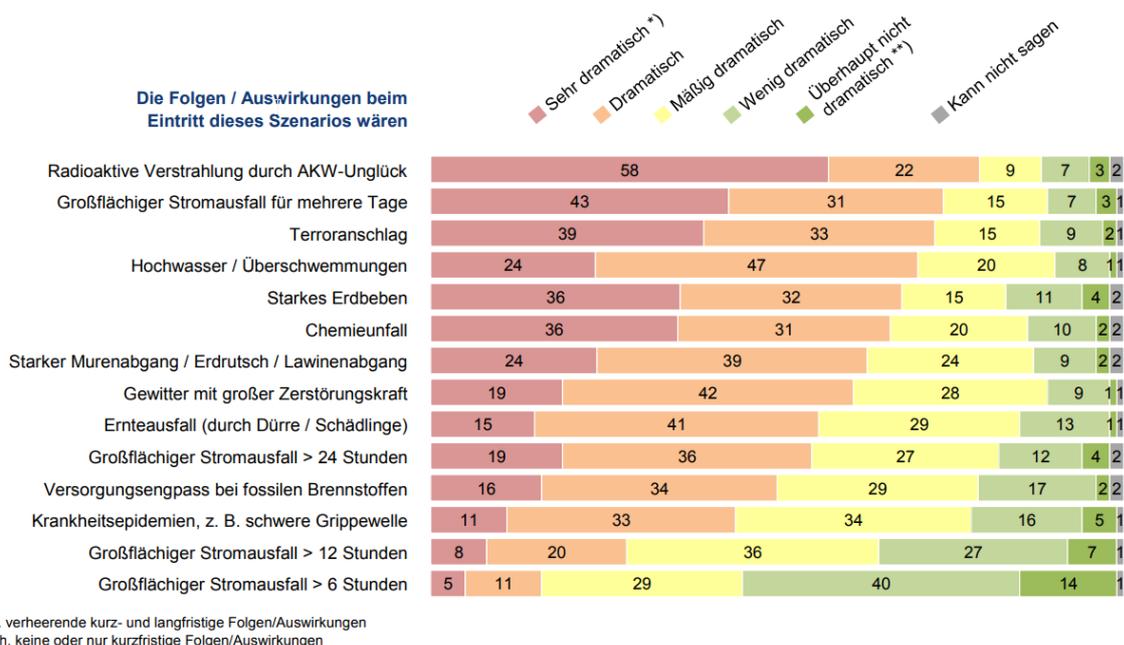


Abb. 48: Auswirkungen in % (Spectra Marktforschung 2018: 6)

In der Tabelle 5 sind exemplarisch die Vorräte der österreichischen Haushalte in % aufgeführt. Die Fragestellung lautete: „Es gibt verschiedene Dinge, die im Krisenfall hilfreich sein können, wenn man sie zu Hause hat. Geben Sie bitte an, welche dieser Dinge aktuell in Ihrem Haushalt vorhanden sind.“

Tab. 5: Vorräte österreichischer Haushalte (Spectra Marktforschung 2018, eigene Darstellung)

Gut	% Anteil der Befragten bevorratet
Kerzen	89%
Zündhölzer/ Feuerzeug	86%
Taschenlampe	83%
Verbandszeug	74%
Hygieneartikel für 1 Woche	66%
Reservebatterien	61%
Lebensmittelvorrat für 1 Woche	60%
Trinkwasser-/Getränkervorrat für 1 Woche	39%
Externe Kochstelle	38%
Batteriebetriebenes Radio	33%
Notstromaggregat	9%

In Abbildung 49 wurden die Teilnehmer der Umfrage bzw. der Interviews nach ihrer Einschätzung bzgl. der Stromversorgung in unterschiedlichen Bereichen befragt. Die Frage wurde wie folgt formuliert: „Stellen Sie sich vor, dass es in ganz Österreich und auch in Ihrem Haushalt keinen elektrischen Strom gibt und dieser Zustand für mehrere Tage anhält. Wie lange kann die Versorgung folgender Bereiche ab Beginn des Stromausfalls durch Notmaßnahmen aufrecht erhalten werden?“

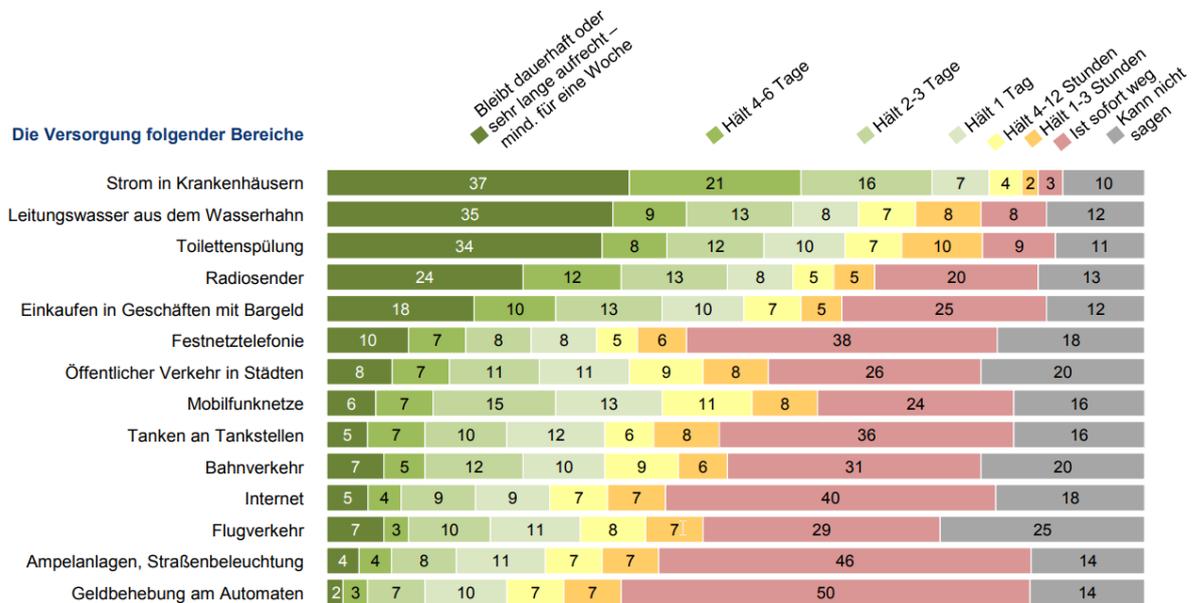


Abb. 49: Aufrechterhaltung der Versorgung (Spectra Marktforschung 2018: 12)

7. Interviewergebnisse

In diesem Hauptkapitel werden die Ergebnisse aus den geführten Experteninterviews abgebildet. Die Ergebnisse wurden verschiedenen Kategorien zugeteilt und werden in diesem Kapitel gesammelt in der jeweiligen Kategorie aufgeführt. Nähere Informationen zur verwendeten Methodik, der Codierung oder den Fachexperten können im Kapitel 4.3 nachgelesen werden. Auch wenn manche Interviewabschnitte mehreren Codierungen zugeordnet werden können, wurde von einer Mehrfachnennung Abstand genommen.

Verantwortungsbereich:

Der Geschäftsführer des Zivilschutzverband Steiermark sieht die Prävention im Vorfeld eines Ereignisses als Hauptaufgabe seines Vereins. Hierbei liegt der Fokus bei den Gemeinden und deren Bevölkerung (vgl. UHL 2022).

Laut WINDISCH (2022) sind die Aufgaben einer Behörde im Katastrophenschutzgesetz klar definiert und geregelt. Neben den gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben betont er auch die moralische Aufgabe einer Behörde, die Bürger und Bürgerinnen kontinuierlich zu unterschiedlichen Themen wie Katastrophen oder der Klimaverschlechterung zu informieren, auch wenn diese Aufgabe nicht per se im Gesetz definiert ist. Diese gesellschafts-politische Verantwortung wird vom Bürgermeisteramt Übelbach auch wahrgenommen.

Der Zivilschutzbeauftragte der Marktgemeinde Stainz sieht es innerhalb der Verantwortung seiner Gemeinde die Bevölkerung breitflächig zu informieren als auch sicherzustellen, dass die Gemeindeverwaltung selbst in der Lage ist die organisatorischen und technischen Voraussetzungen zu erfüllen, welche zur Ausübung ihrer Tätigkeiten notwendig sind. Weiters muss ein verpflichtender Ausschuss (Umwelt- bzw. Zivilausschuss) von der Gemeinde gestellt werden, welcher für die Verwaltung dieser Themenbereiche verantwortlich ist (vgl. KAHR 2022).

Gemäß SANDNER (2022) ist die Awareness-Bildung in der Grazer Bevölkerung und die Information über verschiedene Krisen- & Katastrophenereignisse oder Selbstbevorratung eine wesentliche Aufgabe innerhalb der Sicherheitsabteilung der Stadt Graz.

Bei der Einsatzorganisation Feuerwehr wird der Fokus auf die Informationsweiterleitung bei konkreten Gefahren wie Unwetterwarnungen gelegt. Weiters sehen sie ihren Aufgabenbereich bei der Awarenessbildung von Brandgefahren oder in Bezug auf Hochwasser. Auch wenn die Awareness-Bildung in Bezug auf Eigenvorsorge nicht primär Aufgabe der Feuerwehr ist, ist die Thematik laut MEIER (2022) sehr wichtig und sollte von Einsatzorganisationen als auch auf behördlicher Seite forciert werden, um für Awareness und Resilienz sorgen zu können.

Laut AMPLATZ (2022) fällt die Awareness-Bildung und Informationsaufgabe der Bevölkerung hinsichtlich Katastrophenvorsorge nicht in das Aufgabengebiet des Roten Kreuz Steiermark. Die Zuständigkeit sieht er beim Zivilschutzverband, während das Rote Kreuz erst im Anlassfall tätig wird.

Konsequenzen & Maßnahmen:

Nach einer großen Pressekonferenz zum Thema Blackout 2022 waren plötzlich Gaskocher aufgekauft, Menschen stellten sich die Frage, ob sie für den Notfall ausgerüstet sind oder denken darüber nach sich zusätzliche Heizungen usw. anzuschaffen. Diese Information hat bei vielen Menschen ein Nachdenken ausgelöst (vgl. VOLGGER 2022).

Auch nach den jüngsten Ereignissen in der Ukraine-Krise musste der Zivilschutzverband flexibel auf die Geschehnisse reagieren und den Grad zwischen Informieren und Angst zu schüren meistern. Im Zuge einer größeren Aufklärungskampagne zum Thema Radioaktivität und Strahlenschutz hat der Zivilschutzverband in Kooperation mit dem Land Steiermark einen Informationsfolder zusammengestellt, der sachlich über die Lage aufklärt und Tipps bzw. Verhaltensempfehlungen enthält. Innerhalb des Informationspaketes wurde unter anderem die Sirensignale des österreichischen Alarmierungssystems detailliert beschrieben. Die Aufgabe bestand darin positiv aufzuklären und der Zivilbevölkerung ihre Ängste zu nehmen (vgl. UHL 2022).

WINDISCH (2022) empfiehlt die Verwendung von Nudging, einem verhaltens-ökonomischen Konzept, das in einfachen Worten bedeutet, Menschen mit kleinen Inputs zum Guten anzustoßen und eine „Steigerung der sozialen Wohlfahrt“ zu erreichen (vgl. THALER und SUNSTEIN 2009).

In Graz wurde der Fokus zuletzt in das Projekt „Rainman“ investiert, in welchem die pluvialen und fluvialen Hochwasserereignisse berechnet wurden (vgl. SANDNER 2022). In Stainz wurde eine Analyse der kritischen Infrastruktur durchgeführt und ein Krisenstab in der Verwaltung eingeführt. Seit Jahren werden neuhinzugezogene Personen mit einem Welcome-Package empfangen, in welchem Informationen rund um den Zivilschutz erhalten sind (vgl. KAHR 2022).

Bedeutung von Risiko-Awareness:

Im Voraus die Bevölkerung zum Nachdenken anzuregen und Eigenvorsorge und Selbstbevorratung zu fördern, steht an erster Stelle. Zu wissen, wie man sich bei einem außertourlichen Sirensignal zu verhalten hat, eine Sensibilisierung zu erreichen, das ist wichtig (vgl. UHL 2022).

Laut WINDISCH (2022) hat man in der organisatorischen Struktur einer Gemeinde viele Möglichkeiten, aber nicht die Kapazitäten eine ganze Gemeinde im Katastrophenfall zu ernähren. Daher ist die Risiko-Awareness essenziell, um die Eigenvorsorge der Bürger zu forcieren (vgl. WINDISCH 2022).

Aufklärungsarbeit ist für die Gemeinde absolut wichtig. Auch, weil die Bevölkerung, die Einwohner zur Gemeinde kommen und Fragen zu den gesetzten Maßnahmen usw. stellen (vgl. KAHR 2022).

Im Katastrophenmanagement sollte von der behördlichen Seite als auch von den Einsatzorganisationen die Awareness gebildet werden. Jede der 5 Säulen¹ im Katastrophenmanagement muss umfassend kommunizieren um umfassend Awareness und Vorsorge zu bilden – das ist was wichtig ist (vgl. SANDNER 2022).

Die Schaffung von Risiko-Awareness wird sehr ernst genommen und ist sehr wichtig. Wir verfolgen alle das gleiche Ziel (vgl. MEIER 2022).

Auch wenn die aktive Awareness Bildung nicht zu den Aufgaben des Roten Kreuzes gehört, ist die Risiko-Awareness wichtig. In einem Katastrophenfall erleichtert eine fundierte Eigenvorsorge und Selbstbevorratung der Einsatzorganisation ihre Arbeit sehr (vgl. AMPLATZ 2022).

Vermeehrt sind sich Kunden der Risiken nicht bewusst, als Bank ist es unser Auftrag unsere Kunden hier entsprechend aufzuklären. Es ist wichtig den Kunden sowohl familiär als auch persönlich aufzuklären und gemeinsam vorzusorgen. „*Lieber Vorsorgen als Nachsorgen!*“ (vgl. EDER 2022).

Die Bildung von Risiko-Awareness ist das Hauptverkaufsargument bei Versicherungsprodukten, daher gibt es eine hohe Eigenmotivation in der Steigerung von Risiko-Awareness. Die Kernaufgabe liegt darin, den Kunden im Verkaufs- und Risikogespräch die Risiken aufzuzeigen und zu erläutern, wie man sich auch vor diesen schützen kann. Hierbei ist es am effizientesten, wenn präventiv und nicht reaktiv gearbeitet wird (vgl. BUCHNER 2022).

Risiko-Awareness ist sehr wichtig. Prävention ist dann möglich, wenn mehr Menschen sich mit Risiken auseinandersetzen, daher ist Risiko-Awareness entscheidend (vgl. KREUZER 2022).

Meinungen zum Thema Risiko Awareness:

Die Einstellung und das Ausmaß von Risiko-Awareness und Eigenvorsorge ist auch davon abhängig, in welcher Umgebung man lebt. In einer Umgebung wie dem Paznauntal, einem engen Tal mit sehr vielen Naturgefahren, ist die Awareness für Gefahren sehr hoch und die Resilienz entsprechend ebenfalls. Der Umgang mit Wetterdaten ist Normalität und die Daten können auch entsprechend interpretiert werden. Vergleichsweise im Unterinntal, einem sehr weiten Talboden, fehlt die Awareness, weil das Thema im Alltag nicht so präsent ist. Es ist ein menschlicher Schutzmechanismus nicht kontinuierlich alle Risiken, die es gibt, vollkommen zu zulassen. Erst wenn sich eine Gefahr ankündigt und real wird, lassen wir den Gedanken an ein Risiko bewusst zu (vgl. VOLGGER 2022).

Ausgelöst durch die Pandemie und die Ukraine-Krise beschäftigt sich die Bevölkerung vermehrt mit den Themen Selbstschutz und Eigenvorsorge. Trotzdem darf nicht außer Acht gelassen werden, dass Österreich ein Wohlstandsstaat ist. Der Teil der Bevölkerung, welcher im Ernstfall auf einen Grundlebensmittelvorrat, Wasservorrat und auch Hygieneartikel zurückgreifen kann, der ist sehr gut vorbereitet. Weiters sollte nicht vernachlässigt werden, dass es in der Natur des Menschen liegt zu vergessen. Sobald das Hochwasser im Keller ist, ist das tragisch. Sobald das Wasser abgelaufen ist und die Sonne wieder scheint, setzt das Vergessen ein. Auch stoßen wir in unserer Arbeit als Zivilschützer oft auf Unglauben und Verdrängung: Erst wenn ein Mensch persönlich betroffen ist, nimmt er die Gefahr aktiv wahr. Katastrophen

¹ Behörde, Einsatzorganisation, Wissenschaft, Wirtschaft und Bürger – die 5 Hauptakteure im österreichischen Katastrophenmanagement (BM.I 2013:21)

bieten die Chance daraus zu lernen und in Zukunft besser vorbereitet zu sein. Ergänzend sollte erwähnt werden, dass nicht nur eine Bringschuld besteht, sondern auch eine Holschuld von Seiten der Bevölkerung (vgl. UHL 2022).

Durch Aufklärung die Bevölkerung so weit zu sensibilisieren, dass sie für Krisenfälle selbst gerüstet ist und sich bevorratet– damit kann man durch den Domino-Effekt eine Mauer einziehen und hat im gesamten Krisen- und Katastrophenmanagement gewonnen (vgl. SANDNER 2022).

Die Gesellschaft jetzt ist nicht mehr so krisenfest wie noch vor 20-30 Jahren. Die Haushaltsstrukturen haben sich geändert, es wird hauptsächlich der tägliche Bedarf gedeckt und die Prioritäten haben sich verschoben. Ein Notvorrat war früher üblich, bis vor 30-40 Jahren gab es noch Tischherde in fast jedem Übelbacher Haushalt. Menschen vergessen sehr schnell und sobald das Ereignis selbst vorbei ist, lebt man wieder den Alltag. Katastrophenschutz darf weiters keine Hürde für die Menschen darstellen, er muss einfach und keine Last sein (vgl. WINDISCH 2022)

Steigerung von Risiko-Awareness:

Eine stärkere Auseinandersetzung und Steigerung von Risiko-Awareness gibt es erst dann, wenn die Gefahr bzw. das Risiko an Realität gewinnt und greifbar ist. Damit wird die breite Öffentlichkeit erreicht. Auch die Involvierung bei Übungen würde helfen, dass sich die Bevölkerung mit dem Thema auseinandersetzt und Erfahrungen zu der Thematik sammeln kann. Und durch Erfahrung schafft man Zugang in der Bevölkerung. Kampagnen allein lösen noch keine Verhaltensänderung aus, da es sich um punktuelle Kommunikationsmomente handelt. Diese müssten kontinuierlich wiederholt werden, um im Bewusstsein der Menschen zu bleiben. Vorbilder, die Eigenvorsorgemaßnahmen setzten und ein häufigeres Transportieren der Botschaft, dass würde eine Steigerung bewirken (vgl. VOLGGER 2022).

Der Zivilschutzverband stützt sich auf 4 Säulen der Informationsweitergabe. Die erste Säule besteht aus Broschüren, Folder und weiteres Informationsmaterial in Druckversion als auch digital zum Herunterladen auf der Homepage zu den Themen Strahlenschutz, Bevorratung, Blackout, Hochwasser usw. Die zweite Säule fokussiert sich auf die jüngere und ältere Generation und besteht aus den Kinder- und Seniorenolympiaden, wo auf das Thema Sicherheit, Notrufnummern oder Gefahrensymbole geschult wird. Präsenzvorträge zu unterschiedlichen Themen wie Zivilschutz, Cyber Crime oder Blackout bilden die dritte Säule. Während die Sicherheitstage in den Gemeinden in Kooperation mit Einsatzorganisationen und Schauübungen die vierte Säule darstellen (vgl. UHL 2022).

Der Schwerpunkt bei der Informationsweitergabe liegt zuallererst in der Identifizierung der Risiken und Gefahren und in weiterer Folge bereits in der Aufforderung an unsere Bürger, sich eigenverantwortlich auf diese Risiken vorzubereiten. Hierzu wird proaktiv Informationsmaterial vom Zivilschutzverband verschickt, Bürgerinformationsabende veranstaltet oder dem Bürger mitgeteilt, wo er weiterführende Informationen finden kann. In den Schulen ist die Gemeinde zusammen mit dem Zivilschutzverband und Energie Steiermark vertreten und sensibilisiert zum Thema „Was tun wenn der Strom weg ist?“. Eine Möglichkeit Awareness zu bilden, besteht darin, dass Bürger/innen den Zivilschutz euro selbstständig an den Zivilschutzverband bezahlen müssten. Auch wenn es sich um einen sehr geringen Geldbetrag handelt, entsteht durch die Zahlung eine Verbindung und mehr Menschen würden von der Existenz und

den Aufgaben des Zivilschutzverbandes erfahren und deren Angebot evtl. stärker konsumieren. Eine attraktive Komplettlösung, welche vielleicht individuell auf die Geschmäcker der Konsumenten abgestimmt werden kann, müsste her. Ein Produkt, das man online zusammenstellen kann und für 10 Tage einen Notvorrat darstellt zum Beispiel. Weiters werden die digitalen Informationsmöglichkeiten im Bereich Katastrophen und Katastrophenvorsorge nicht ausgeschöpft (vgl. WINDISCH 2022).

In Stainz ist eine groß angelegte Katastrophenschutzübung zum Thema Blackout geplant. In erster Instanz für die Einsatzorganisationen und Behörden und im nächsten Schritt unter Einbeziehung der Bevölkerung (vgl. KAHR 2022).

Ein umfangreiches Kommunikationspaket mit Printmedien, Social Media, digitalen Ankünderstandorten, Straßenbahnwerbungen, Kampagnen am Hauptplatz, direkte Präsenz in den Bezirken, Vereinen und Institutionen – vermehrt wieder persönliche Interaktion in den Vordergrund zu stellen, das ist in der Stadt Graz geplant. Weiters gibt es das Sicherheitsinformationszentrum und die Berufsfeuerwehr, welche auch immer wieder Informationsveranstaltungen ausrichten. Eine Chance stellt die Einbeziehung von Unternehmen dar. In Unternehmen der kritischen Infrastruktur, wie zum Beispiel der Graz Holding, passiert Awareness Bildung bereits in Ansätzen. Krisenmanagement in Unternehmen sollte aber generell forciert werden. Unternehmen müssen sich die Frage stellen: „Was bedeutet die Krise für mein Unternehmen, für meine Mitarbeiter?“ (vgl. SANDNER 2022).

Die Feuerwehr arbeitet primär mit dem Zivilschutzverband zusammen und unterstützt diesen mit der Teilnahme bei Sicherheitstagen, ansonsten wird Awareness-Bildung im Bereich von Brandschutz und Brandvermeidung über Social Media betrieben und in Präsenz in Kindergärten und Volksschulen (vgl. MEIER 2022).

Der Vorsorgegedanke und die Absicherung unserer Kunden steht oft im Fokus der Bankengruppe. Zum Beispiel bei der Beratung von Wohnbaufinanzierungen und einer Photovoltaikanlage, weisen wir darauf hin, auch Überlegungen anzustellen, um die Anlage im Falle eines Stromausfalls autark betreiben zu können (vgl. EDER 2022).

Risiko kann mit Angst oder Verlust negativ besetzt werden oder man kann die Chance, die sich aus einem Risiko ergibt in den Vordergrund stellen. Die Botschaft lautet: „Wie kann man sein Leben verbessern?“. Risiko wird von der Uniqa als positiv assoziiert (vgl. BUCHNER 2022).

Angst ist kein guter Hebel – psychologisch betrachtet macht der Mensch „zu“ und zieht sprichwörtlich die Scheuklappen auf: „Das betrifft mich nicht!“. Rationale Argumente und Statistiken sollen verwendet werden, das Risiko bzw. die Gefahr greifbar sein und Realität werden können. Der Präventionsgedanke ist bei der Versicherung, zum Beispiel bei der Gesundheitsvorsorge sehr stark ausgeprägt (vgl. KREUZER 2022).

Erreichbarkeit der Zielgruppe:

Um unterschiedliche Zielgruppen zu erreichen, braucht es einen Mix von Kanälen. Junge Menschen werden schwerer über klassische Medien erreicht, während die ältere Generation fast ausschließlich über Printmedien, Fernsehen oder Radio zu erreichen ist. Der ideale Weg führt jedoch über persönlichen Begegnung und Beziehung. Es braucht Personen die als Multiplikatoren in ihren Communities die Themen präsent machen. Beim „Ansatz der Zufallsbürger“ werden zufällig Bürger aus verschiedenen Schichten, Altersgruppen, Wohnorten etc. ausgewählt und mit den Themen Eigenvorsorge und Katastrophenschutz aktiv konfrontiert. Durch Mundpropaganda könnten dadurch weitere Multiplikatoren erschaffen werden, wodurch ein breiterer Effekt erzielt werden kann. Menschen werden meist dann aktiv, wenn jemand aus dem persönlichen Umfeld mit gutem Vorbild vorangeht und aktiv werden (vgl. VOLGGER 2022).

Schulen sind ein weiterer guter Ansatzpunkt. In Tirol gibt es ein Training zusammen mit der Wildbach- und Lawinerverbauung, wo der Umgang mit Naturgefahren gelehrt wird: Schüler fungieren als Teil eines Gemeinderats, interpretieren Pläne und sollen mit dem zugeteilten Budget, Maßnahmen umsetzen können. Eine Kombination aus politischer Bildung und dem Thema Naturgefahren (ebd.).

Am zugänglichsten sind Bürger bei Präsenzveranstaltungen als auch in der direkten Kommunikation. Vorträge können so gehalten werden, dass auf etwaige Fragen jederzeit eingegangen werden kann. Der persönliche Zugang bei Videokonferenzen und -vorträgen geht hingegen meist verloren. Mit den Sicherheitsolympiaden für Kinder und Senioren, Sicherheitstagen und Informationsveranstaltungen ist der Zivilschutzverband in unterschiedlichen Bevölkerungsschichten vertreten, auch wenn nicht alle Bevölkerungsgruppen erreicht werden können (vgl. UHL 2022).

Die Zielgruppen werden durch Bürgerveranstaltungen, Bürgerversammlungen, Printmedien und limitiert durch Soziale Medien erreicht. Die Zielgruppe, welche mit der Präsenz auf Sozialen Medien erreicht werden soll, sind oftmals nicht die Entscheidungsträger im Haushalt. Deshalb liegt der Fokus auf anderen Kanälen liegt. Bei Präsenzveranstaltungen beteiligen sich zwischen 50 und 100 Teilnehmer. Wie hoch der Prozentsatz der Bürger ist, welche das zugesandte Informationsmaterial lesen und danach Handlungen setzten, ist nicht bekannt (vgl. WINDISCH 2022).

Durch Informationskampagnen direkt in den Bezirken sollen wie mit einem „Schneeball-System“ die Informationen verbreitet werden. Hierbei werden Vereine, Communities, das Integrationsreferat, Behindertenbeirat uvm. miteinbezogen, um ein möglichst breites Feld abzudecken. Durch die Einbeziehung der Beiräte und Vertreter/innen der Organisationen, Institutionen und Vereine soll versucht werden die Vorsorgekonzepte in der Bevölkerung zu verbreiten (vgl. SANDNER 2022).

Durch die Verwendung von klassischen Medien, Präsenzveranstaltungen wie Schauübungen, Informationstage oder Sicherheitstage, der Nutzung von sozialen Medien, Webseite und Radio zur Bevölkerungswarnung im Akutfall, ist die Erreichbarkeit von unterschiedlichen Zielgruppen gegeben (vgl. MEIER 2022).

Die Botschaften, unabhängig ob digital oder persönlich, müssen individueller werden. Um das zu erreichen und zielgruppenspezifische Botschaften senden zu können, benötigt es mittlerweile Technologie und Datenbewirtschaftung. Im Vergleich zum klassischen Marketing ist es aber in der digitalen Kommunikation einfacher, treffsichere Botschaften mit größerer Wirkung zu erzielen. Durch den Zugang zu den Kontoumsätzen der Kunden erlangen Banken einen Einblick in die Interessen und können somit gezielt Botschaften ausschicken (vgl. EDER 2022).

Erreichbarkeit gelingt durch eine gute Kunden- und Beraterbeziehung. Empfehlungen können von Beratern ausgesprochen werden und aufgrund von Kompetenz und Authentizität kommen diese auch bei den Kunden an und werden ernst genommen. Der weitere Verlauf ist abhängig vom jeweiligen Gegenüber. Manche sind sehr entschlossfreudig, wieder andere bevorzugen detaillierte Informationen und eigenständige Entscheidungen. Durch die gesetzlich vorgeschriebene Informationspflicht einer Bank, kommt es vermehrt vor, dass Themen überinformiert werden ohne dass die Nachricht beim Empfänger ankommt. Bei relevanten Botschaften wird daher der Fokus auf das Informationsdesign gelegt: Welches Format für welche Zielgruppe? Die Bandbreite reicht von Kaffee und Kuchen für Senioren bis hin zu TikTok Videos für Jugendliche. Durch die kundenspezifische Mailbox werden Lesequoten von bis zu 65% erreicht, bei regulären Newslettern liegt die Rate bei 2-4% (ebd.).

Schwierigkeiten:

Der manchmal vorherrschende Wettbewerb der Einsatzorganisationen in der öffentlichen Kommunikation und Präsenz ist nicht hilfreich: Eine abgestimmte und gemeinsame Kommunikation wäre förderlich. Auch ist es schwierig Bürger zu erreichen, die nicht Teil einer Community sind und keinem Verein angehören (vgl. VOLGGER 2022).

Alle in der kompletten Bevölkerungsschicht zu erreichen, das ist nicht möglich (vgl. UHL 2022).

Die Schwierigkeit ist Awareness so zu bilden, dass die Bevölkerung Verantwortung selbst übernimmt und erkennt, dass in gewissen Situationen, der Staat nicht für sie sorgen kann. Schwierig ist auch, wenn man sich als Privatperson bereits um einen Notfallvorrat gekümmert hat, man sich selbst auch bewusst machen muss, dass es sich hierbei wirklich um einen Vorrat für den Notfall handelt. Das aktiv daran denken stellt eine Hürde, einen Aufwand dar (vgl. WINDISCH 2022).

Der Informationsgrad der Bevölkerung weist starke Schwankungen auf. Auch innerhalb des Gemeinderats gibt es oft die Meinung, dass keine Maßnahmen gesetzt werden müssen, da es in der Marktgemeinde 11 Feuerwehren gibt, welche die notwendigen Maßnahmen durchführen. Die fehlende Auseinandersetzung und das fehlende Verständnis der Thematik aufgrund unterschiedlicher Informationsgrade sind eine Herausforderung (vgl. KAHR 2022).

Laut SANDNER (2022) ist es schwierig in einer Stadt alle Gesellschaftsbereiche und Communities zu erreichen. Den Weg zu finden zwischen „Prepper“² und „alles ist egal“ ist eine Herausforderung für das städtische Denken. Gewohnheiten wie „Ich habe alles auf Knopfdruck. Ich rufe beim Lieferservice an und in einer halben Stunde ist mein Essen da.“ erschweren die Awarenesssbildung. Das Zeitmanagement als Sicherheitsmanager ist problematisch, da die Sicherheitsaufgaben sehr umfangreich und vielfältig sind.

Untersuchungen zeigen, dass das Informationsbedürfnis bei Katastropheneintritt oder ähnlichen rapide ansteigt. Dieses Bedürfnis nimmt jedoch mit Fortdauer des Ereignisses und nach dem Ende genauso schnell wieder ab. Das heißt das öffentliche Interesse ist bei solchen Themen nur von kurzer Dauer. Ein konstantes Interesse zum Thema Awareness und Resilienz zu schaffen ist schwierig, birgt aber sehr viel Potenzial. Schwierig ist es auch Gefahren zu vermitteln, die man nicht sehen kann und die man nicht kennt, die also nicht greifbar sind und daher als nicht so bedrohlich eingestuft werden. Was in anderen Ländern gut implementiert ist, sind regelmäßige Übungen, in Österreich gibt es das in der Form nicht (vgl. MEIER 2022).

Der Spalt zwischen sehr uninteressierten und sehr interessierten Personen ist sehr groß, was ein Problem darstellt. Es gibt noch einen großen Spielraum bei der Aufklärung der Bevölkerung zum Beispiel im Hinblick auf ein Blackout. Es sollte ein Mittelmaß gefunden werden zwischen der Bring-Schuld der Behörden bzgl. dem Informationsangebot und der Hol-Schuld der Bevölkerung, das Angebot auch zu nutzen (vgl. AMPLATZ 2022).

Die Erreichbarkeit der Bevölkerung ist sehr schwierig und immer mit einem Streuverlust verbunden. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich hierbei um Werbung oder klassische Medienarbeit handelt. Bei Social Media ist der Streuverlust geringer, da ich die Zielgruppe besser ansprechen kann (vgl. KREUZER 2022).

Marketing & Informationstools:

Wie in diesem Kapitel unter „Steigerung von Risiko-Awareness“ erwähnt stützt sich der Zivilschutzverband auf 4 Säulen.

Gemeindezeitungen mit Themenschwerpunkten, Bürgerinformationsabend über Katastrophenschutz, Bürgerveranstaltungen, Printmedien, auf der Homepage evtl. der Link zum Zivilschutzverband, der verständliche Informationen anbietet. Generell wird auf die Unterstützung, Expertise und die Angebote des Zivilschutzverbands gesetzt (vgl. WINDISCH 2022).

In Stainz wurde eine App ausgerollt mit dem Namen „Daheim App“, hier sind Informationen zum Thema Zivilschutz enthalten. In Zukunft sollen Bürgerveranstaltungen organisiert werden und vermehrt Social-Media-Kanäle genutzt werden. Diese werden derzeit nur schwach bedient und konzentriert sich auf leichte Themen, wie „Frohe Ostern“- Botschaften an die Bürger. Der Hauptkanal, der zur Informationsweiterleitung dient, besteht aus der Zeitung „Stainz erleben“, welche quartalsmäßig erscheint sowie monatlichen amtlichen Mitteilungen. Hier liegt der Fokus aber primär auf Themen wie Abfallwirtschaft, Volksbefragungen etc. Auf der Webseite können Informationen und Links gefunden werden, das Thema Blackoutvorsorge in Stainz wurde in einigen Regionalzeitungen erwähnt (vgl. KAHR 2022).

² Menschen, welche einen Großteil ihrer Zeit und Ressourcen zur Vorbereitung auf Krisen verwenden (NAGEL 2021: 165)

Auf der Homepage der Stadt Graz wurde die Seite „Sicher von A bis Z“ erstellt unter der Bürger zu den unterschiedlichen Themen weiterführende Informationen (Checklisten, Ratgeber, Links) vom Zivilschutzverband, Landes- oder Bundesministerium finden können. Weiters wurden Informationen, die von der Stadt Graz selbst generiert wurden, ergänzt. Auf Informationsveranstaltungen in den Bezirken und der Beantwortung von Bürger/innenanfragen wird ebenfalls Wert gelegt (vgl. SANDNER 2022).

In den Gemeinden vertreten die jeweiligen Feuerwehren die Interessen des Landesfeuerwehrverbands und klären über Sicherheitsthemen auf, veranstalten Übungen und kooperieren oft mit dem Zivilschutzverband. Bei akuten Warnungen an die Bevölkerung (zum Beispiel bei schweren Unwettern), werden „schnellere“ Medien wie Radiowarnungen oder Social Media (Facebook, Instagram) genutzt, wodurch sich die Meldungen gut verbreiten. Auch für aktuelle Risiko-Awareness Kampagnen (zeitlich begrenzt wie Tipps beim Grillen, Osterfeuer, Weihnachtsbaum) werden primär über online Medien transportiert. Der Fokus liegt aber klar auf den Themen des Brandschutzes und der Brandvermeidung, die Themen der Eigenvorsorge oder Katastrophen-Awarenessbildung werden noch zu wenig angesprochen (vgl. MEIER 2022).

Die Team Österreich App enthält Informationen zur Eigenvorsorge und Selbstschutz. Das Rote Kreuz verschickt Newsletter, ist in Social Media allen voran Facebook präsent, Werbekampagnen, Printmedien und Informationsveranstaltungen werden organisiert. Es gibt einen engen Kontakt zu den Medienhäusern (Fernsehen, Radio, Print) und das Rote Kreuz bedient einen Bereitschaftsdienst für Marketing- und Öffentlichkeitsarbeit, welcher im Akutfall 24/7 die Medien kontaktieren könnte. Diese Kanäle werden aber kaum zur Awareness Bildung genutzt (vgl. AMPLATZ 2022).

Mithilfe von diversen Parametern im Kundenmanagement kann ermittelt werden, welche Kunden an welchen Produkten eventuell Interesse haben. Im direkten Gespräch mit den Bankberatern werden diese Themen mit dem Kunden besprochen. Weiters gibt es Kundenmailings, Bannerwerbungen auf diversen Internetseiten, YouTube Werbungen, Großflächenplakate, Zeitungsinserate, TikTok usw. – alle Marketingkanäle werden genutzt. In Zukunft soll durch die Nutzung von Algorithmen und Daten basierten Ansätzen, Werbung noch persönlicher gestaltet werden und Personen individuell auf ihre Bedürfnisse und Interessen abgestimmte Botschaften erhalten. Klassisches Marketing sollte aufrechterhalten werden, der Fokus jedoch in Richtung digitaler Kanäle, Social Media und Content Creation liegen. Virale Botschaften mit einer hohen Relevanz können auch durch Privatpersonen erstellt und weiterverbreitet werden. Die Überlegung muss aber immer lauten: „Welche Botschaft, über welchen Kanal ist für welche Zielgruppe geeignet und wie passt diese in mein Gesamtkonzept?“ (vgl. EDER 2022).

Klassische Medien, Fernsehwerbung, Printmedien, Social Media, Homepage: Je nach Zielgruppe werden andere Kanäle genutzt. Derzeit etablierte Social-Media-Kanäle setzen sich zusammen aus Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, die neuen Social Media Kanäle wie Snapchat oder TikTok werden noch nicht aktiv genutzt und befinden sich in der Testphase. Weiters hat jeder Kunde einen Zugang zu seinem persönlichen MyUniqa Account (vgl. BUCHNER 2022).

Eine klassische Strategie ist die Kommunikation mit Journalisten, Pressegespräche und Presseaussendungen, um unsere Botschaften zu verbreiten. Auch Social Media wird umfangreich genutzt, um Kunden und potenzielle Kunden direkt adressieren zu können, wobei der Fokus auf Facebook, Instagram, Twitter und Personalbezogenen LinkedIn liegt. In Zusammenarbeit mit einer Agentur wurde in den letzten Jahren eine andere Richtung der Medien- und Marketingarbeit eingeschlagen und versucht Kunden durch mehr Leichtigkeit zu erreichen, weg vom trockenen Versicherungsthema. Derzeit funktioniert diese Strategie sehr gut. Weitere Informationstools die genutzt werden: Printmedien, Advertorials, Werbeplakate, Informationsmaterial auf der Homepage und Folder als auch Broschüren. Der direkte Kundenkontakt und das direkte Gespräch sind noch immer am erfolgreichsten. Damit wurden bisher die besten Erfahrungen gemacht (vgl. KREUZER 2022).

Gewünschte Unterstützung:

Der Zivilschutzverband ist rein statutarisch gleichzusetzen mit einem Musikverein. Der Wunsch des Zivilschutzverbands wäre es, dass der Zivilschutzverband im Katastrophenschutzgesetz fix verankert wird. Damit verbunden sollen auch die Aufgaben, die bereits durchgeführt werden, im Gesetz festgehalten werden (vgl. UHL 2022).

Standards müssen verändert werden. Wurde in den letzten Jahrzehnten die Botschaft vermittelt, dass der Staat sich um alles kümmert und der Bürger die Verantwortung abgeben kann, so wird heutzutage bewusst, dass diese Einstellung die Möglichkeiten des Bundes und Land übersteigt. Die Standards müssen demnach dahingehend geändert werden, dass die Bürger und Bürgerinnen eine größere Eigenverantwortung erhalten und in der Regel selbst verantwortlich sind. Der Staat sollte nur in Ausnahmefällen verantwortlich sein. Weiters wird mehr Geld benötigt. Der Ertrag wird auf Bund, Land und Gemeinden verteilt und die Gemeinden müssen mit dem zur Verfügung gestellten Geld ihre hoheitlichen Aufgaben erfüllen. Reicht das Budget nicht, müssen Einsparungen vorgenommen werden, welche oft bei Themen wie dem Katastrophenschutz vorgenommen werden. Würde ein prozentueller Anteil im Rahmen der Finanzausgleichsverhandlung verpflichtend in den Katastrophenschutz zu investieren sein, würde das Helfen (vgl. WINDISCH 2022).

In den Gemeinden muss es zwar einen Ausschuss für die Themen Umwelt- bzw. Zivilschutz geben, inwiefern sich aber die jeweiligen Referenten mit der Thematik auseinandersetzen bleibt offen. Es muss mehr Verpflichtung geben sich mit dem Thema zu beschäftigen. Die Marktgemeinde Stainz ist gut vorbereitet, die Aufgabenbereiche des Zivilschutzes werden bedient, aber im Katastrophenfall kann ich meine Grenzen nicht kontrollieren. Ist also die Nachbargemeinde nicht gleich gut vorbereitet, trifft es meine Gemeinde härter, wenn die Einwohner der Nachbargemeinden zu uns kommen und wir überfordert werden. Daher brauchen wir vom Bund abwärts, speziell auf Stainz ausgerichtet, vom Land Steiermark Vorgaben zur verpflichtenden Auseinandersetzung, Evaluierung und Erhebung der jeweiligen Risiken für jede Gemeinde (vgl. KAHR 2022).

Derzeit ist der Katastrophenschutz eine Richtlinie im staatlichen Krisen- und Katastrophenschutz und nicht verbindlich in einem Gesetz verankert. Mehr Verbindlichkeit wäre wünschenswert und eine Unterstützung (vgl. SANDNER 2022).

Die Kommunikationskultur und die schwerfälligen Freigabeprozesse innerhalb der Behörden stellen die größte Herausforderung dar. Die behördliche Kommunikation muss aufklären, beruhigen und Handlungen anleiten, sie muss Vertrauen schaffen und Resilienz als auch Widerstandsfähigkeit aufbauen. Derzeit läuft die Kommunikation nach dem Prinzip „one to many“, das heißt die Behörde (einer) spricht zu der Bevölkerung (vielen). Als Behörde kommuniziere ich zu viel, aber nur in eine Richtung. Die Bevölkerung organisiert sich dann oft selbst, bildet Selbsthilfegruppen, die von den Behörden nicht mehr lenkbar sind. Eine digitale Monitoringlösung zum Filtern und Überwachen von relevanten Informationen im Netz wäre daher eine Hilfestellung. Weiters wäre eine Personalaufstockung hilfreich (vgl. MEIER 2022).

Branchenvergleich & Mögliche Zusammenarbeit:

Banken und Versicherungen haben im Gegensatz zu Behörden, Einsatzorganisationen und dem Zivilschutzverband die Möglichkeit „Schmerzeingriffe“ zu setzen, um ihre Interessen zu vertreten. Sie haben ein wirtschaftliches Interesse, die Bevölkerung hinsichtlich Risiken aufzuklären und die Awareness zu steigern und verwenden Risikokommunikation, um ihre Produkte verkaufen zu können. Die öffentliche Hand und Einsatzorganisationen verkaufen währenddessen kein Produkt per se, sondern wollen die Bevölkerung dazu bewegen, Eigenmaßnahmen zu treffen. Hier entsteht ein Spalt zwischen der Risikoinformation und der Maßnahme, die es zu setzen gilt. Versicherungen und Banken machen das Risiko deutlich und teilen gleichzeitig mit, wie das Risiko minimiert werden kann, dann kann das Angebot angenommen oder abgelehnt werden. Versicherungen vermitteln gleichzeitig das Gefühl Risiko abzunehmen und bei Abschluss einer Versicherung erhalten Menschen das Gefühl etwas erledigt zu haben, womit sie diese Gedanken an Risiken & Gefahren als abgearbeitet betrachten können. Behörden, Einsatzorganisationen oder der Zivilschutzverband wollen das Risiko nicht abnehmen, sondern die Bevölkerung dazu motivieren, selbstständig und eigenverantwortlich ihr Risiko zu minimieren. Es braucht hier eine Verhaltensänderung, was einen viel höheren Anspruch an den Menschen stellt. Der Unterschied ist also Versicherungen geben das Gefühl ein Risiko abgedeckt zu haben und wieder in den Alltag gehen zu können, während die Steigerung von Risiko-Awareness von der öffentlichen Hand mit einer Verhaltensänderung einhergehen soll (vgl. VOLGGER 2022).

Zusammen mit der Versicherung GRAWE wurde durch den Landesfeuerwehrverband Steiermark in Kindergärten und Volksschulen das Projekt „Gemeinsam Sicher Feuerwehr“ ausgerollt. Durch spielerische Ansätze werden Kindern der unterschiedlichen Altersklassen zu den Themen Brandschutz und Katastrophenschutz sensibilisiert und deren Awareness gebildet (vgl. MEIER 2022).

Beim Roten Kreuz wird die Zusammenarbeit über das Generalsekretariat für ganz Österreich geregelt, eine Zusammenarbeit nur über den Landesverband Steiermark ist nicht geplant (vgl. AMPLATZ 2022).

Die Zusammenarbeit mit Einsatzorganisationen findet derzeit hauptsächlich über Sponsoring-Kooperationen statt. Für die Zukunft wäre interessant ob in Zusammenarbeit mit Gemeinden, Einsatzorganisationen und Zivilschutzverband zum Beispiel eine Content-Kooperation möglich wäre. Sowohl die Botschaft der Bankengruppe als auch die der anderen Beteiligten könnten vermittelt werden. Somit könnte eine kostengünstige Botschaft auf vielen unterschiedlichen Kanälen verbreitet werden. Dadurch würde eine neuartige Dimension der Reichweite erzielt werden (vgl. EDER 2022).

Als Versicherungsgesellschaft versucht die Uniqa bei der Bevölkerung klar Position zu beziehen und zur Gesellschaft beizutragen. So hat das Unternehmen beispielsweise während der Corona-Pandemie Impfaktionen organisiert und Aufklärungsarbeit geleistet (vgl. BUCHNER 2022).

Der proaktive Zugang auf die Kunden ist wichtig, die Kundenberater sind in direkten Kontakt und sprechen diese auf ihre derzeitige Situation an. Wo gibt es Verbesserungsmöglichkeiten? Wo kann man präventiv agieren? Für die Menschen ist ein Versicherungsprodukt unattraktiv, daher ist der direkte Zugang und aktives Aufmerksam machen wichtig. Unterschieden wird auch zwischen individuellen und sozialisierten Risiken. Welche Risiken sind generalisiert und betreffen die ganze Bevölkerung? Welche Risiken sind einzeln zu betrachten? Beim Thema Cyber Crime ergibt sich die Möglichkeit auf Privatkunden individuell einzugehen und je nach deren Sicherheitsvariante und selbstständigen Schutz die Prämie entsprechend anzupassen. Umso höher der Eigenschutz, umso niedriger die Prämie (vgl. KREUZER 2022).

Die Wiener Städtische arbeitet derzeit mit der Wiener Polizei zusammen am Projekt „Gemeinsam Sicher“, bei dem es primär um die Minimierung von Einbruchsrissen geht und die Bevölkerung präventiv informiert und aufgeklärt wird (ebd.).

8. Diskussion

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit der Verifizierung bzw. Falsifizierung der in Kapitel 3 gestellten Hypothesen und der Beantwortung der daraus abgeleiteten Forschungsfragen. Mit den in Kapitel 5, Kapitel 6 und Kapitel 7 gewonnen Erkenntnissen und Ergebnissen sollen diese möglichst detailliert und übersichtlich dargestellt werden. Ziel ist es, die Hypothesen und Fragen nachvollziehbar und schlüssig zu beantworten.

8.1. Überprüfung der Hypothese 1

Die österreichische Zivilbevölkerung kann das Risiko eines Katastropheneintritts nicht korrekt einschätzen und ist daher nicht ausreichend auf eine Katastrophe vorbereitet.

Die in Kapitel 3 aufgestellte Hypothese wird mit Hilfe der Forschungsfragen, welche durch die zuvor durchgeführten Untersuchungen beantwortet werden, diskutiert und eine entsprechende Verifikation vorgenommen.

Forschungsfragen:

1. Wie hoch ist die Awareness der österreichischen Gesellschaft bezüglich eines möglichen Katastropheneintritts?

Laut MENSKI und GARDEMANN ist der Wahrnehmungs- und Verbreitungsgrad bzgl. dem vielfältigen Informationsangebot von Behörden gering. Auch PAUSCH bestätigt, dass die Bevölkerung ungenügend aufgeklärt und vorbereitet ist.

Obwohl in der Eigenumfrage 67% der Teilnehmer angaben, in der Vergangenheit bereits einen Stromausfall von mehr als zwei Stunden miterlebt zu haben (F18), wurde in einer davor gestellten Frage die Einschätzung der Wahrscheinlichkeit eines Stromausfalls für länger als zwei Stunden (F11) nur von 26% als sehr wahrscheinlich eingestuft. Auch in der Umfrage von DJONGOW 2019 gaben 74% der Teilnehmer an bereits einen Stromausfall miterlebt zu haben. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass bei Menschen, obwohl sie bereits ein solches Szenario erlebt haben, die Risiko-Awareness nicht oder nicht mehr vorhanden ist.

35% der Teilnehmer der Eigenumfrage gaben an, bereits eine Katastrophe miterlebt zu haben (F19), knapp 15% schätzten die Eintrittswahrscheinlichkeit einer Katastrophe als „sehr wahrscheinlich“ ein, während der Großteil der Befragten (63%) einen Katastropheneintritt für wahrscheinlich hielten (F13).

Blackoutexperte SAURUGG rechnet mit einem Blackout innerhalb der nächsten 5 Jahre (Stand 2019). Knapp 40% der Umfrageteilnehmer der Eigenumfrage (F12) halten ein Blackout für unwahrscheinlich. Die Umfrageergebnisse von DJONGOW zum Thema Blackouteinschätzung ergaben einen Punktescore von vier von zehn, wobei ein Punkt als „sehr unwahrscheinlich“ und 10 Punkte als „sehr wahrscheinlich“ skaliert wurde. Die Marktanalyse von Spectra ergab, dass nur 6% ein Blackout für sehr wahrscheinlich halten und nur 4% glauben, dass ein Blackout verheerende kurz- und langfristige Auswirkungen hat. Diese Zahlen zeigen, dass die Awareness hinsichtlich eines Blackouts und dessen Auswirkung gering ist.

Das BM.I und die im SKKM vertretenen Ministerien betrachten nach einer durchgeführten nationalen Risikoanalyse Extremwetterlagen als größte Risiken in Österreich. In der Eigenumfrage gaben die Teilnehmer an, die Bedrohung durch Naturgefahren (F10) sehr hoch (8%), hoch (35%), mittel (35%), niedrig (20%) und sehr niedrig (3%) wahrzunehmen. In der Umfrage von Spectra wird das Risiko je nach Ereignisart von 2-12% der Teilnehmer als „sehr hoch“ eingestuft. Laut Spectra haben sich nur 15% der Befragten bereits näher mit dem Thema Krisen und Verhalten auseinandergesetzt.

Die Awareness der österreichischen Bevölkerung hinsichtlich eines möglichen Katastropheneintrittes ist zwar vorhanden, wird aber nach Betrachtung und Analyse der Umfrageergebnisse und Literaturrecherche als mangelhaft und ausbaufähig eingestuft.

2. Welche Maßnahmen werden zur Katastrophenvorbereitung von Privatpersonen gesetzt?

Nach einer großflächigen Katastrophe oder einem Blackout kann die Wiederherstellung der regulären Prozesse Wochen oder Monate in Anspruch nehmen. Daher sollte die Bevölkerung laut Zivilschutzverband in der Lage sein sich für 1-2 Wochen selbst zu versorgen. Diese Zeit wird mindestens benötigt, um die wichtigsten Strukturen betriebsfähig zu machen. Der Zivilschutzverband empfiehlt pro Person und pro Tag mindestens 1,5 Liter Trinkwasser und 2.500 kcal vorzuhalten. Die Ergebnisse der Eigenumfrage zum Thema Stromverfügbarkeit (F20) lauten wie folgt: 43% der Teilnehmer kommen maximal einen Tag ohne Strom aus, 40% für 2-3 Tage während 14% bis zu einer Woche ohne Strom leben können und 4% die Möglichkeit haben autark zu leben. Die Umfrage von DJONGOW bestätigt die Zahlen und auch hier kommen 74% der Teilnehmer maximal 4 Tage ohne Strom aus.

Laut DJONGOW kommen 74% der Befragten mit ihrem gelagerten Trinkwasser nur bis zu zwei Tagen aus. Die Eigenumfrage ergab, dass 42% einen Tag und 28% zwei bis drei Tage mit dem bevorratenden Trinkwasser auskommen (F21), bevor die Vorräte aufgebraucht sind. Die Studie von Spectra ergab, dass 39% der Teilnehmer einen Wasservorrat für eine Woche gelagert haben und 60% Lebensmittel für mindestens eine Woche. Die Lebensmittelbevorratung von 39% der Umfrageteilnehmer (Eigenstudie) ist nach maximal 3 Tagen aufgebraucht (F22). Bei der Umfrage von DJONGOW liegt der Wert bei 39% innerhalb der ersten zwei Tage.

61% haben keine Möglichkeit ohne elektrischen Strom zu kochen (DJONGOW), laut Spectra besitzen nur 38% über eine externe Kochstelle, während die Eigenumfrage einen Wert von 57% aufweist. Gemäß Spectra haben 33% ein batteriebetriebenes Radio und 9% ein Notstromaggregat. Diese Zahlen sind seit 2017 leicht gestiegen – von den Teilnehmern der Eigenumfrage besitzen 35% ein batteriebetriebenes Funkradio und bereits 10% einen Generator.

Die Ergebnisse der Umfragen belegen, dass der Großteil der österreichischen Bevölkerung unzureichend auf eine Katastrophe vorbereitet ist und die Bevorratung hinsichtlich Trinkwassermengen und Lebensmitteln nicht den Empfehlungen des Zivilschutzverbands entspricht.

Die Hypothese 1 konnte hinsichtlich der nicht ausreichenden Selbstbevorratung der Bevölkerung verifiziert werden. Es konnte jedoch nicht mit Sicherheit festgestellt werden, ob es aufgrund der zu geringen Awareness in der Bevölkerung zu einer unzureichenden Eigenvorsorge kommt.

8.2. Überprüfung der Hypothese 2

Einsatzorganisationen und Behörden können bei der Katastrophenvorsorge von den Strategien anderer Branchen profitieren und diese bei der Aufklärung und Vorbereitung der Bevölkerung nutzen.

Auch die zweite aufgestellte Hypothese wurde mit Hilfe der Forschungsfragen bearbeitet. Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurde der Fokus auf eine fundierte Literaturrecherche und Experteninterviews gelegt.

Forschungsfragen:

1. Welche Strategien verfolgen Versicherungen, Banken, Kommunikationswissenschaftler, Einsatzorganisationen und Behörden, um der Zivilbevölkerung Informationen erfolgreich vermitteln zu können?

Einsatzorganisationen, Behörden und der Zivilschutzverband greifen derzeit auf einen bunten Mix an Möglichkeiten zur Informationsvermittlung zurück. Die verwendeten Methoden umfassen Regionalzeitungen, amtliche Mitteilungsblätter, Broschüren und Informationsmaterial im Gemeindeamt, Informationen auf den offiziellen Webseiten der Gemeinde, Bürgerveranstaltungen, Workshops in Schulen, klassische Medien wie Fernsehen und Radio und vereinzelt Social Media Präsenz.

Versicherungen nutzen vermehrt digitale Möglichkeiten, um ihre Zielgruppen zu erreichen, während auch die klassischen Methoden wie Printmedien, Newsletter und Printmarketing genutzt werden. Laut KREUZER und BUCHNER ist das direkte Gespräch mit den Kunden am erfolgreichsten.

Gemäß EDER müssen Botschaften individueller und persönlicher gestaltet werden. Um das zu erreichen, muss man sich in erster Linie fragen, welches Informationsdesign und Format für welche Zielgruppe geeignet ist. Die Spannweite reicht von Kaffee und Kuchen für Senioren bis hin zu TikTok, um die jüngere Generation abzuholen. Weiters wird auf Technologien, Datenbewirtschaftung und Algorithmen zur Erstellung von treffsicheren Botschaften zurückgegriffen. Auch EDER bestätigt aber, dass das direkte Gespräch am produktivsten ist.

2. Wie können Strategien anderer Branchen genutzt werden, um Risiko-Awareness bei der Zivilbevölkerung zu steigern?

Der Großteil der von Versicherungen und Banken verwendeten Strategien können auch von Einsatzorganisationen und Behörden genutzt werden, auch wenn deren Möglichkeiten finanziell und personell limitierter sind. Der größte Unterschied zwischen den Branchen liegt in der Motivation. Während Versicherungen und Banken eine hohe Eigenmotivation aufweisen und das Thema kontinuierlich und breit gefächert an die Bevölkerung kommunizieren, weist der Informationsfluss bei Gemeinden und Organisationen größere Lücken auf. Dem Vorbild anderer Branchen folgend, sollte der Informationsfluss konstant geführt werden und eine Vielzahl von Medien bespielt werden.

3. Welche Maßnahmen können gesetzt werden, um Risiko-Awareness in der Bevölkerung zu steigern?

Einsatzorganisationen und Behörden verweisen mitunter oft auf den Zivilschutzverband und bezeichnen diesen als federführend in der Steigerung von Risiko-Awareness. Die Zusammenarbeit mit dem Zivilschutzverband ist dahingehend in allen drei untersuchten Gemeinden, der Feuerwehr und dem Roten Kreuz gegeben. Mit dem Argument, dass der Zivilschutzverband in erster Linie für die Awareness Bildung zuständig ist, werden eigene mögliche Maßnahmen nicht ausreichend genutzt. Daher sollten von allen involvierten Parteien, die ihnen zur Verfügung stehenden Mitteln genutzt werden. Die bisher gesetzten Maßnahmen sollten dabei weitergeführt aber ausgeweitet werden. Konkrete Maßnahmenempfehlungen werden im Kapitel 8.4 aufgeführt.

Die zweite Hypothese konnte vollständig in allen Punkten verifiziert werden.

8.3. Schlussfolgerungen

Risiko-Awareness ist elementar im Katastrophenschutz. Durch Aufklärung und Information können Unsicherheiten vermieden bzw. minimiert werden und eine entsprechende Vorbereitung durchgeführt werden. Die Information der Bevölkerung über vorhersehbare Katastrophen obliegt dabei dem Staat bzw. den Ländern und deren Vertretern. Wird das Risiko bewusst wahrgenommen, neigen die betroffenen Personen eher dazu, Vorkehrungen zu treffen.

Nicht klar im Katastrophenschutzgesetz definiert ist, wie und in welcher Form die Bevölkerung über mögliche Risiken und Gefahren aufgeklärt werden muss. Auch im Rettungsgesetz, Feuerwehrgesetz und in der Rechtsvorschrift für die Steiermärkische Gemeindeordnung konnten keine klaren Vorgaben oder Verantwortlichkeiten zum Thema Risiko-Awareness und Aufklärung der Bevölkerung gefunden werden.

Der Zivilschutzverband ist die einzige Institution mit klar geregelten Aufgaben bzgl. der Schaffung von Awareness zu den Themen Selbstschutz, Eigenvorsorge, Katastrophen etc. in der Bevölkerung. Beim Zivilschutzverband handelt es sich aber um einen gemeinnützigen Verein, der nicht offiziell Teil des steirischen Katastrophenschutzgesetz ist. Auch wenn Gemeinden und Einsatzorganisationen die Steigerung von Risiko-Awareness in der Bevölkerung durchaus als wichtiges und relevantes Thema empfinden und die Gemeinden sich hier auch in ihrer Verantwortung sehen, wird oftmals auf die Rolle des Zivilschutzverbands verwiesen und eine Zusammenarbeit mit diesem als ausreichend deklariert.

In der österreichischen Sicherheitsstrategie wird in Bezug auf das Thema Risiko-Awareness festgehalten, dass eine „Verstärkte Information der Bevölkerung über Zivilschutz und Selbstschutzmaßnahmen“ stattfinden soll. Wer dafür verantwortlich sein soll und in welchem Umfang die Information stattfinden soll, wird nicht näher erörtert. Auch im Sendai Rahmenwerk wird ein Fokus auf verstärkte Aufklärung und Awarenessbildung der Bevölkerung gefordert.

Die Ergebnisse der Umfrage haben klar ergeben, dass ein Großteil der Bevölkerung nicht in der Lage ist, für eine Woche, ohne den Zukauf von Trinkwasser und Lebensmitteln auszukommen. Im Falle einer großflächigen Katastrophe oder eines Blackouts, wäre dieser Teil der Bevölkerung auf Hilfe von außen angewiesen. Diese Hilfe kann jedoch nicht vom Bund, Land, Gemeinden oder Einsatzorganisationen garantiert werden und wäre im besten Fall zeitlich verzögert. Experten sind der Meinung, dass bei einem Mangel an Eigenvorsorge, Akteure wie Gemeindeverwaltung und Einsatzorganisationen selbst zu Betroffenen werden und ihre Funktionen nur noch eingeschränkt ausüben können. Eine Versorgung durch den Staat ist derzeit nicht gegeben und bei einer unzureichenden Selbstversorgung der Bevölkerung sind alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Scheitern verurteilt. Eine ausreichende Selbstbevorratung und Vorsorge für den Ernstfall sollte daher in jedem Fall getätigt werden.

Ein gemeinsames Auftreten der Gemeinden, Einsatzorganisationen und des Zivilschutzverbands passiert nur, wenn gemeinsame Veranstaltungen wie Sicherheitstage, Vorträge, Workshops oder ähnliches ausgerichtet worden sind. Die Berichterstattung über solche Events passiert meist über die jeweilige Regionalzeitung und gegebenenfalls über die Homepage oder Facebook Seite der involvierten Parteien. Kontinuierliche Kampagnen zum Thema Risiko-Awareness und Zivilschutz konnten mit Ausnahme vom Zivilschutz selbst nicht gefunden werden. Weiters wurden Defizite in der Abdeckung der verschiedenen Zielgruppen aufgedeckt. Während derzeit in Kindergärten und Volksschulen bereits die Feuerwehr als auch der Zivilschutzverband vertreten sind, fällt die Zielgruppe der 15-30-Jährigen bei allen Beteiligten aus dem Raster. Diese Zielgruppe ist primär über Social-Media-Kanäle erreichbar, dem Kanal der von den Gemeinden selbst als „am wenigsten genutzt“ beschrieben wird.

Fast 60% der Teilnehmer der Eigenumfrage konnten sich nicht mehr erinnern, wann sie die letzte Katastrophenvorbereitungskampagne erreicht hat. Nur 24% der Befragten haben sich nach der Kampagne näher mit dem Thema Katastrophenvorsorge beschäftigt und 26% danach Maßnahmen zur Eigenvorsorge getroffen. Knapp 84% der Befragten würden sich mehr Informationen zum Thema wünschen, davon gaben 55% an, dass Informationen über Fernsehen und Radio vermittelt werden sollen und über 50% wünschten sich Aufklärung durch Social Media. Knapp 40% würden Informationen über Zeitungen und 26% per Post zugeschickt bekommen wollen. Fazit aus dieser Befragung ist, dass die Bevölkerung durchaus willig und bereit ist, sich mit dem Thema Risiko-Awareness und Eigenvorsorge auseinanderzusetzen. Bei der Frage nach den verwendeten Medien gaben 92,5 % die Nutzung von Internet (Suchmaschinen, etc.) an, über 75% die Nutzung von Social Media, knapp 60% Fernsehen und Radio und 51% Printmedien an. Flyer, Informationsblätter und Broschüren werden nur von 19,5% der Befragten genutzt.

Versicherungen und Banken nutzen durchaus dieselben Strategien wie Gemeinden und Einsatzorganisationen, sind aber in ihrer Arbeit aus Eigeninteresse fokussierter in der Schaffung von Risiko-Awareness und nutzten dementsprechend auch alle verfügbaren Kanäle. Einen Vorteil haben diese Branchen, in der Hinsicht, dass sie Risiken aufzeigen können und den Menschen gleichzeitig eine Risikominimierung anbieten. Im Gegensatz zu Gemeinden und dem Zivilschutzverband, welche zwar ebenfalls Risiken und Gefahren aufzeigen, aber von der Bevölkerung Eigeninitiative in Bezug auf Eigenvorsorge und Selbstschutz erwarten. Im Zuge der Arbeit wurde festgestellt, dass sich alle Akteure eine Zusammenarbeit miteinander vorstellen können und durchaus einen gemeinsamen Nutzen in einer Kooperation sehen.

8.4. Handlungsempfehlungen

Die derzeitigen gesetzlichen Grundlaken in Bezug auf Gemeindeverantwortlichkeit, Zivilschutzverband und Einsatzorganisationen sollten hinsichtlich der Katastrophenvorsorge und ihren Aufgaben ergänzt bzw. definiert werden. Von allen Beteiligten wurden mehr Verbindlichkeit und genauere Vorgaben und Aufgabenstellungen gewünscht. Daher sollte in der steirischen Gemeindeordnung klar definiert werden, dass die Aufklärung der Bevölkerung über Risiken und Gefahren als auch Handlungsempfehlungen Teil der Gemeindeaufgabe ist. Weiters sollte im Feuerwehrgesetz als auch Rettungsgesetz ergänzt werden, dass auch die Einsatzorganisationen Aufklärungsarbeit im Zuge des Katastrophenschutzes leisten müssen. Eine klar definierte Verantwortung würde helfen, dass alle Gemeinden im gleichen Maße Katastrophenvorsorge betreiben und das derzeitig herrschende Ungleichgewicht in der Vorsorge auszugleichen. Zu guter Letzt sollte der Zivilschutzverband als Akteur im steirischen Katastrophenschutz auch im steirischen Katastrophenschutzgesetz ergänzt und die Zuständigkeiten, Rechte und Pflichten entsprechend beigefügt werden.

Derzeit gibt es zum Thema Risiko-Awareness und Selbstvorsorge in der Bevölkerung, von den Einsatzorganisationen, Gemeinden und dem Zivilschutzverband kein gemeinsames Auftreten. Ein Handeln nach Gutdünken ist vorherrschend. Eine gemeinsame klare Linie und einheitliche Botschaft aller Akteure an die Bevölkerung würde die Dringlichkeit der Thematik betonen und auch Awareness in Zielgruppen schaffen, welche durch die derzeitige Strategie nicht erreicht werden. Weiters sollte die Zusammenarbeit mit Unternehmen forciert werden. Einerseits mit Unternehmen, die ihrerseits von einer gemeinsamen Zusammenarbeit profitieren können, wie Versicherungen oder Banken und andererseits mit ortsansässigen Unternehmen, die durch ein solides Risikomanagement sicherstellen können, dass ihr Unternehmen und auch ihre Mitarbeiter für den Fall einer Katastrophe gerüstet und vorbereitet sind. Die Awareness-Bildung sollte also nicht nur in Bezug auf Privatpersonen vorgenommen werden, sondern auch in Hinblick auf Firmen, Unternehmen, Vereine, Organisationen usw.

Eine weitere Empfehlung wird hinsichtlich des Gemeindebudgets ausgesprochen. Vor allem kleinere Gemeinden haben oft Probleme mit dem zugeteilten Budget ihre hoheitlichen Aufgaben nicht erfüllen zu können. Daher wird vielfach an anderen Stellen wie dem Katastrophenschutz gespart. Um das in Zukunft zu verhindern, sollte ein festgelegter Prozentteil des Budgets von allen Gemeinden in den Katastrophenschutz und entsprechend auch in die Katastrophenvorsorge investiert werden müssen.

Derzeit wird der Zivilschutzverband vom Land und den Gemeinden finanziert. Die Unterstützung der Gemeinden ist hierbei freiwillig. Als „Zivilschutzeuro“ wird ein Geldbetrag bezeichnet, welcher an den Zivilschutzverband ausgezahlt wird. Die Einführung eines Zivilschutzeuros, welcher von allen Bürgern und Bürgerinnen verpflichtend errichtet werden muss, könnte für eine höhere Reichweite und Präsenz des Zivilschutzverbands sorgen. Auch würde durch die Errichtung eine insgesamt betrachtet höhere Summe zusammenkommen, die die Möglichkeiten des Zivilschutzverbands erweitern würden.

Weiters wird vorgeschlagen eine verpflichtende Konferenz für alle Zivilschutzbeauftragten aus den steirischen Gemeinden zu organisieren, um einerseits eine gemeinsame Linie und einheitliches Auftreten in den Gemeinden zu fördern als auch den Austausch untereinander zu forcieren. Dabei hätte der Zivilschutzverband die Möglichkeit aktuelle Themen aufzugreifen und auf Problematiken und Schwierigkeiten eingehen zu können.

Die Erreichbarkeit der Bevölkerung und damit die Vermittlung von Risiko-Awareness sollte aus einem Mix aller verfügbaren Kanäle erzeugt werden. Die hierbei generierten Botschaften sollen dabei möglichst persönlich gestaltet werden. Experten aus allen Bereichen empfehlen die persönliche Begegnung, welche derzeit durch die Präsenz in Kindergärten, Volksschulen, Sicherheitstage, Workshops, Informationsveranstaltungen, Sicherheitsolympiaden bereits in Ansätzen abgedeckt wird. Um auch andere Zielgruppen zu erreichen, sollten auch Veranstaltungen an Universitäten und Fachschulen organisiert werden. Vor allem die bis zu 30-jährigen sind derzeit bei keiner Gemeinde oder Organisation im Fokus ihrer Risikokommunikation und fallen daher aus dem Raster. Die digitalen Möglichkeiten sollten in viel umfassender Form genutzt werden. Angefangen mit einem ansprechenden und sortierten Informationsangebot auf den Webseiten der Gemeinden, welches leicht für die Bürger und Bürgerinnen zu finden sein sollte, bis hin zur Nutzung von Social-Media-Kanälen, um Informationen proaktiv vermitteln zu können. Auch hier wäre eine Zusammenarbeit zwischen den Akteuren vorteilhaft, sowohl hinsichtlich der Aufwandsbeteiligung als auch hinsichtlich der Reichweite der Informationen. Die Gewinnung von Personen mit hoher Onlinepräsenz als Multiplikatoren wird empfohlen. Auch Multiplikatoren in Vereinen und Communities, welche als Vorbilder für ihre Gemeinschaft fungieren, haben das Potenzial Veränderungen im Verhalten der Menschen zu bewirken und für speziell Selbstbevorratung und Eigenvorsorge voranzutreiben.

Die vorhandene Applikation „KATWARN“ sollte hinsichtlich ihre Nutzerfreundlichkeit und Bedienbarkeit als auch in Bezug auf die Funktionalität verbessert werden und in weiterer Folge durch Werbemaßnahmen bei der Bevölkerung promotet werden. Die derzeitigen Downloadzahlen weisen darauf hin, dass weniger als 2% der österreichischen Bevölkerung das Tool nutzen.

Als letzte Handlungsempfehlung wird eine Überarbeitung der derzeitigen Produktpalette des Zivilschutzshops empfohlen. Die Angebote und Produkte entsprechen nicht der Nachfrage der Bevölkerung und müsste einerseits individueller und umfangreicher, andererseits informativer gestaltet werden. Informationen zum Produktumfang sollten ergänzt werden und es sollte die Möglichkeit implementiert werden, sich seine Boxen individuell zusammenzustellen. Dazu zählen Lebensmittel als auch Haushaltsgegenstände.

9. Zusammenfassung & Ausblick

Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich mit dem Thema der Steigerung von Risiko-Awareness innerhalb der österreichischen Zivilbevölkerung im Rahmen der Katastrophenvorsorge am Beispiel Steiermark. Die mangelnde Awareness der Bevölkerung im Hinblick auf Risiken, Gefahren und möglichen Katastrophen und eine unzureichende Selbstbevorratung für den Ernstfall kommt immer wieder in den Medien oder einschlägiger Fachliteratur zur Sprache. Die Zuständigkeit dafür liegt primär bei den Gemeinden, der Umfang in welchem Risikokommunikation von den Gemeinden betrieben werden muss, ist jedoch nicht weiter definiert. Entsprechend wird nach eigenem Ermessen gehandelt, wodurch es in jeder Gemeinde zu unterschiedlichen Vorsorgemaßnahmen kommt.

Ziel dieser Arbeit war es, festzustellen, inwieweit die Bevölkerung sich diverser Gefahren bewusst ist und inwieweit eine Selbstbevorratung durchgeführt wurde. Weiters wurden die derzeitigen Strategien von Einsatzorganisationen, Zivilschutzverband und drei beispielhaften Gemeinden aus der Steiermark (Übelbach, Stainz und Graz) zur Generierung und Steigerung von Risiko-Awareness ermittelt. Im weiteren Verlauf wurden sie mit den Strategien von Versicherungen und Banken (Uniq, Wiener Städtische und Raiffeisenlandesbank Steiermark) verglichen, um festzustellen, ob von deren Expertise profitiert werden kann. Unter diesen Gesichtspunkten wurde eine umfangreiche Literaturrecherche durchgeführt, um eine Grundlagenbasis zu schaffen. Hierbei wurden Begriffsdefinitionen vorgenommen, das Katastrophenschutzgesetz Steiermark und das Katastrophenmanagement beleuchtet. Bezugnehmend auf die Big Player des Katastrophenmanagements als auch auf die 3 zuvor erwähnten Gemeinden. Weiters wurden die Unternehmen beschrieben und relevante Punkte rund um das Thema Risikokommunikation, Risikowahrnehmung, Einschätzung, Awareness und psychologische Aspekte erarbeitet. Um einen aktuellen Ist-Stand der Awareness und Eigenvorsorge in der Bevölkerung zu ermitteln, wurde eine Eigenumfrage mit 647 Teilnehmern durchgeführt. Zwei weitere Umfragen wurden herangezogen, um die Analyse zu komplementieren. Weiters wurden zehn Experten rund um das Thema Risiko-Awareness interviewt, um mit deren Perspektiven weitere Blickwinkel zu gewinnen. Darunter befanden sich Experten aus den Bereichen Kommunikationswissenschaft, Bank und Versicherung. Durch die Kombination, aus der einerseits breit gefächerten und ausführlichen Literaturrecherche und andererseits den praktischen Ergebnissen aus der Umfrage und den Experteninterviews, konnte eine Verbindung zwischen Theorie und Praxis geschaffen werden.

Die zuvor gestellten Hypothesen konnten zum Großteil bestätigt werden. Die Erkenntnisse der vorliegenden Masterthesis zeigen einen dringenden Handlungsbedarf in der Steigerung von Risiko-Awareness in der Bevölkerung auf. Informationen zu dieser Thematik werden von knapp 84% der befragten Teilnehmer gewünscht. Weiters wurde festgestellt, dass die Zuständigkeit beziehungsweise der Umfang der Tätigkeit nicht klar gesetzlich definiert ist und es sich lediglich um Empfehlungen handelt. Die fehlende Verpflichtung der Gemeinden und Einsatzorganisationen diesbezüglich könnte ein Mitgrund für die zögerlichen Maßnahmen im Bereich der Risikokommunikation und Awareness-Bildung sein. Weiters zeigt sich, dass neue Medien von den Gemeinden kaum genutzt werden und Social Media von den Einsatzorganisationen hauptsächlich für eigene Themen verwendet werden. Eine forciere Nutzung der digitalen Möglichkeiten und kontinuierliche Aufklärungskampagnen werden daher empfohlen.

Ausblick:

Die Masterthesis sollte einen ersten ausführlichen Einblick in die Thematik der Awareness Steigerung und möglichen Strategien geben. Im Zuge der Erarbeitung der Thesis sind jedoch viele Defizite in der derzeitigen Struktur in Österreich, explizit der Steiermark zum Vorschein gekommen. Es wurden zwei grundlegende Probleme identifiziert, welche in Zukunft aufgearbeitet und gelöst werden sollten.

Das primär vorherrschende Problem zeigte sich in der mangelnden gesetzlichen Grundlage zur Aufklärung der Bevölkerung bzgl. Risiken und Gefahren. Dieser Mangel wurde ebenfalls von allen Befragten bestätigt und eine Veränderung in Form von klaren Vorgaben und Mindestanforderungen an die Gemeinden und Einsatzorganisationen explizit gewünscht. Weiters sollten die Tätigkeiten des Zivilschutzverbands im steirischen Katastrophenschutzgesetz ergänzt werden.

Das zweite Problem wurde hinsichtlich der Nutzung von digitalen Medien festgestellt. Die untersuchten Gemeinden weisen durch die Bank Defizite in deren online Präsenz auf, wobei hier die Bandbreite von keinerlei Informationsverbreitung durch die Webseite und Social Media bis zu mäßiger Nutzung der Informationstools variiert. Eine forciertere und breit gefächerte Nutzung der zur Verfügung stehenden Tools wird angeraten, um eine möglichst große Bevölkerungszahl erreichen zu können.

Die geführten Interviews haben gezeigt, dass andere Branchen sich durchaus eine Zusammenarbeit mit Einsatzorganisationen, Gemeinden und Zivilschutzverband vorstellen können und dadurch auch für sich selbst einen Mehrwert sehen würden. Eine mögliche Zusammenarbeit sollte daher forciert werden.

Literaturverzeichnis

ADAM-PASSARDI V. (2014): Die Flutkatastrophe in Niederösterreich 2002. In: GRÜN O. & SCHENKER-WICKI A. (Hrsg.): Katastrophenmanagement. – Wiesbaden. – 103-115.

ALEXANDER D. E. (2013): Resilience and disaster risk reduction: An etymological journey. *Natural Hazards and Earth System Sciences*, 13, 2707–2716.

AMA (Agrarmarkt Austria) & Joanneum Research (Hrsg.) (2015): Research Report. Risiko- und Krisenmanagement für die Ernährungsvorsorge in Österreich (EV-A). Finanziert von Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie BMVIT. – Graz.

AMPLATZ L. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 10. Mai 2022. – Graz.

ATUCHA E., VUKOJEVIC V., FORNARI R., RONZONI G., DEMOUGIN P., PETER F., ATSAK P., COOLEN M., PAPASSOTIROPOULOS A., MCGAUGHY J., QUERVAIN D. & ROOZENDAAL B. (2017): No-radrenergic activation of the basolateral amygdala maintains hippocampus-dependent accuracy of remote memory. In: *Proceedings of the National Academy of Sciences*. 114. – 9176-9181.

Austria Forum (2022): Steiermärkische Gemeindefeststellungsreform; online 5.7.2022. https://austria-forum.org/af/AustriaWiki/Steierm%C3%A4rkische_Gemeindefeststellungsreform (2022).

BAUMGÄRTNER N. (2005): Risiko- und Krisenkommunikation – Rahmenbedingungen, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren, dargestellt am Beispiel der chemischen Industrie. - München.

BAUMGÄRTNER N. (2008): Risiken kommunizieren - Grundlagen, Chancen und Grenzen. In T. Nolting, & A. Thießen (Hrsg.): *Krisenmanagement in der Mediengesellschaft*. Wiesbaden. – 41-62.

BBK (Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe) (2016): Risikoanalyse im Bevölkerungsschutz. Ein Stresstest für die Allgemeine Gefahrenabwehr und den Katastrophenschutz. – Bonn.

BENZ A. und DOSE N. (2010): Governance – Modebegriff oder nützliches sozialwissenschaftliches Konzept?. - In: BENZ A. & DOSE N. (Hrsg.), *Governance – Regieren in komplexen Regelsystemen. Eine Einführung*. - Wiesbaden. -13-36.

BM.I (Bundesministerium für Inneres) (2013): *Staatliches Krisen- und Katastrophenschutzmanagement – Rechtliche und organisatorische Grundlagen*. 2. Auflage. – Wien.

BM.I (2021): *Für Ihre Sicherheit – Zivilschutz-Probearm*. – o.O.

BM.I (2022): *Krisen- und Katastrophenschutzmanagement KATWARN Österreich/Austria*; online 30.06.2022. <https://www.bmi.gv.at/204/katwarn/start.aspx>. (2022).

BMLRT (Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus) (2022): Ereignisdokumentation 2021 für den Forsttechnischen Dienst für Wildbach- und Lawinenverbauung. – Wien.

BMLV (Bundesministerium für Landesverteidigung) (2022): Unser Heer; online 20.5.2022. <https://www.bundesheer.at/index.shtml> (2022).

BUCHNER P. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 11. Mai 2022. – Graz.

Bundeskanzleramt (2013): Österreichische Sicherheitsstrategie. Sicherheit in einer neuen Dekade – Sicherheit gestalten. – Wien.

CHANDLER D. (2012): Resilience and human security: The post- interventionist paradigm. Security Dialogue, 43(3), 213–229.

CHRISTEN M. (2005): Griff nach dem Ungreifbaren, Lizentiatsarbeit am Historischen Institut der Universität Bern.- Bern.

CRED (Centre for Research on the Epidemiology of Disasters) (2022): 2021 Disasters in numbers. – Brüssel.

DOMBROSKY W. R. (2014): Gesellschaftliche Bedingungen eines adäquaten Katastrophenmanagement. In: GRÜN O. & SCHENKER-WICKI A. (Hrsg.): Katastrophenmanagement. – Wiesbaden. – 23-38.

DREWS J. (2018): Risikokommunikation und Krisenkommunikation. – Dissertation Freie Universität Berlin. – Wiesbaden.

EDER M. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 25. April 2022. – Graz.

EICHMANN W. (2021): Stainz Erleben – Die Zeitung der Marktgemeinde Stainz. 3/2021 – Gemeinsam stark durch die Krise. – Stainz.

EBBINGHAUS H. (1885): Über das Gedächtnis. Untersuchungen zur experimentellen Psychologie. – Leipzig.

EM-DAT (Emergency Events Database) (2012): The international disaster database, center for research on the epidemiology of disasters – CRED; online 20.04.2022. <https://www.emdat.be/index.php#letterd> (2022).

EM-DAT (2022): Data; online 13.07.2022. <https://public.emdat.be/data> (2022).

FF Stainz (2022): Freiwillige Feuerwehr Stainz; online 20.4.2022. <https://www.ff-stainz.at/> (2022).

FF Übelbach (2022): Freiwillige Feuerwehr Marktgemeinde Übelbach; online 20.4.2022. <https://www.ff-uebelbach.at/> (2022).

- GASPERL, W. (2010): Katastrophenbewältigung und Maßnahmen im Gschlifgraben (Gmunden/Oberösterreich). - In: Weidinger, J.T. & Köck, G. (Hrsg.), (2010): ÖAW-Gschlifgraben-Symposium 2009 – Proceedings, Verlag der Österreichischen Akademie der Wissenschaften, Wien, S. 45-58
- GLEINALMSCHREI (2019): In: Marktgemeinden Deutschfeistritz, Peggau und Übelbach (Hrsg.): Gleinalmschrei April/Mai 2019. – Übelbach.
- GOLDENSTEIN J., HUNOLDT M. & WALGENBACH P. (2018): Wissenschaftliche(s) Arbeiten in den Wirtschaftswissenschaften. – Wiesbaden.
- Graz Feuerwehr (2022): Katastrophenschutz und Feuerwehr Graz; online 10.4.2022. <https://www.katastrophenschutz.graz.at/> (2022).
- GRÜN O. (2014): Betriebswirtschaftliches Katastrophenmanagement – ein Bezugsrahmen.- In: GRÜN O. & SCHENKER-WICKI A. (Hrsg.): Katastrophenmanagement. – Wiesbaden. – 51-74.
- HAGER K. (2019): Schutz kritischer Infrastrukturen. – In: GLADE T., MERGILI M. & SATTLER K. (Hrsg): ExtremA 2019. – Wien. – 667-676.
- HELLBRÜCK J. und KALS E. (2012): Umweltpsychologie. – Wiesbaden.
- HORA (2022): Natural Hazard Overview & Risk Assessment Austria; online 20.4.2022. <https://www.hora.gv.at/> (2022).
- HULL J. (2014): Risikomanagement: Banken, Versicherungen und andere Finanzinstitutionen. – München.
- JACHS S. (2011a): Einführung in das Katastrophenmanagement. – Hamburg.
- JACHS S. (2011b): Katastrophenalarm – Unterschiedliche Reaktionen. In: BM.I (Hrsg.): Öffentliche Sicherheit. 11/12. -54-55.
- JACHS S. und STOCKER R. (2015): Katastrophenschutz in Österreich. In: Vereinigung Kriminaldienst Österreich (Hrsg.): Katastrophen. 06/15. – Feldkirchen. – 10-13.
- JAMERNEGG S. (2010): High-Tech-Leitstelle für rasche Hilfe.- Graz.
- KAHR E. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 28. April 2022. – Graz.
- KAISER R. (2020): Offene Interviews – Von Semistrukturiert bis Narrativ. In: WAGEMANN, C., GOERRES, A. & SIEWERT, M. B. (Hrsg.): Handbuch Methoden der Politikwissenschaft. – Wiesbaden. 285-304.
- KATES R., HOHENEMSER C. & KASPERSON J. (1985): Perilous Progress: Managing the Hazards of Technology. Boulder - CO: Westview.
- KREUZER C. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 9. Mai 2022. – Graz.

KUCKARTZ U. (2014): Mixed Methods – Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren. – Wiesbaden.

KURIER (2014): Naturkatastrophen: Schäden steigen, aber Vorsorge nicht; online 8.8.2022. <https://kurier.at/wirtschaft/naturkatastrophen-schaeden-steigen-aber-vorsorge-nicht/74.253.260> (2014).

LABSCHÜTZ J. (2021): CSR, Katastrophenschutz und Innovationen. – Wiesbaden.

LAGADECK P. Das große Risiko, Technische Katastrophen und gesellschaftliche Verantwortung. - Nördlingen.

LAND STEIERMARK (o.J.): LWZ – Geschichte; online 15.5.2022. <https://www.katastrophenschutz.steiermark.at/cms/ziel/5681/DE/> (2022).

LFV Steiermark (Landesfeuerwehrverband Steiermark) (2022): Der Landesfeuerwehrverband Steiermark; 17.05.2022, <https://www.lfv.steiermark.at/Home.aspx> (2022).

Marktgemeinde Stainz (2022): Herzlich willkommen in Stainz dem Erzherzog-Johann & Schilchermarkt!; online 4.4.2022. <https://www.stainz.at/> (2022).

Marktgemeinde Übelbach (2022): Herzlich willkommen in Übelbach; online 3.4.2022. <https://www.uebelbach.gv.at/politik/gemeinderat/> (2022).

MAYRING P. (1990): Qualitative Inhaltsanalyse. – In: FLICK U., KARDOFF E., KEUPP H., ROSENSTIEL L. & WOLFF S. (Hrsg.): Handbuch qualitative Forschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. – München. - 209-213.

MEIER T. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 10. Mai 2022. – Graz.

MENSKI U. und GARDEMANN J. (2008): Auswirkungen des Ausfalls Kritischer Infrastrukturen auf den Ernährungssektor am Beispiel des Stromausfalls im Münsterland im Herbst 2005. – Münster.

MENSKI U., WAHL S. & GERHOLD L. (2016): NeuENV. – In: BBK (Hrsg.): Bevölkerungsschutz Hilfe und Selbsthilfe. – Bonn. – 14-17.

MILETI D. und SORENSEN J. (1990): Communication of Emergency Public Warnings: A Social Science Perspective and State-of-the-ART Assessment. – Colorado.

MORSUT C., KURAN C., KRUIKE B., ORRU K. & HANSSON S. (2021): Linking resilience, vulnerability, social capital and risk awareness for crisis and disaster research. – In: Journal of Contingencies and Crisis Management, 1–11.

NAGEL A.-K. (2021): Corona und andere Weltuntergänge: Apokalyptische Krisenhermeneutik in der modernen Gesellschaft. – Bielefeld.

NATURGEFAHREN (2022): Chronik; online 8.8.2022. <https://www.naturgefahren.at/karten/chronik.html#:~:text=Gefahrenbewusstsein%20ist%20die%20wichtigste%20Grundlage,ist%20die%20Dokumentation%20historischer%20Katastrophen.> (2022).

O'MALLEY P. (2010): Resilient subjects: Uncertainty, warfare and liberalism. *Economy and Society*, 39(4), 488–509.

ÖBFV (Österreichischer Bundesfeuerwehrverband) (2022): Landesfeuerwehrverband Steiermark; online 13.07.2022. <https://www.bundesfeuerwehrverband.at/homepage-oebfv-2/oebfv/bft/lfv-steiermark/#statistik> (Jänner 2022).

ÖRK (Österreichisches Rotes Kreuz) (2022a): Katastrophenvorsorge; online 15.04.2022. <https://www.rotekreuz.at/katastrophenvorsorge> (2022).

ÖRK (2022b); online 13.07.2022. <https://www.rotekreuz.at/steiermark/landesverband-und-bezirksstellen> (2022).

ÖRK STMK (2022a): Grundlagen der Katastrophenhilfe und Organisation im Roten Kreuz. Hrsg: Abteilung Einsatz, Bildung und Entwicklungszusammenarbeit. – Laubegg.

ÖRK STMK (2022b): Materialien und technische Geräte für den Großeinsatz und die Katastrophe 2. Hrsg: Abteilung Einsatz, Bildung und Entwicklungszusammenarbeit. – Laubegg.

PADGETT T. (1998): Murderous Mitch. *Time*. 152(20). – 66-68.

PALENCHAR M. und HEATH R. (2007): Strategic risk communication: Adding value to society. *Public Relations Review*. - 120-129.

PATEK M. (2019): Ansprache im Rahmen des Abschluss Symposiums des Projekts „Aktueller Wissenstand zu Extremereignissen alpiner Naturgefahren in Österreich. – Wien.

PAUSCH G. (2017): BLACKOUT und seine FOLGEN.- Fallstudie.- Wien.

PLAPP T. (2004): Wahrnehmung von Risiken aus Naturkatastrophen. Eine empirische Untersuchung in sechs gefährdeten Gebieten Süd- und Westdeutschlands. – In: WERNE U. (Hrsg.): *Karlsruher Reihe II. Risikoforschung und Versicherungsmanagement*. – Karlsruhe.

RENN O. (2008): Risk governance: Coping with uncertainty in a complex world.

RLB Steiermark (Raiffeisenlandesbank Steiermark) (2022): Darum Raiffeisen; online 7.4.2022. <https://www.raiffeisen.at/stmk/rlb/de/privatkunden.html> (2022).

RUDOLF-MIKLAU F. (2016): Risk Communication – Ways to Understand Each Other. – In.: *World Bank (Hrsg.): Understanding Risk. Proceedings from UR Austria*. – Washington.

SANDNER G. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 27. April 2022. – Graz.

SAURUGG H. (2019): Handlungsfähigkeit und Handlungsoptionen bei Extremereignissen am Beispiel Blackout. – In: *BMLV (Bundesministerium für Landesverteidigung) (Hrsg.): Sicher. Und Morgen?*. – Wien. – 214-219.

SCHÜTZ H. und WIEDEMANN P.M. (2003): Risikowahrnehmung in der Gesellschaft. – In: SEIDEL S. (2003): Bundesgesundheitsblatt-Gesundheitsforschung-Gesundheitsschutz. Vol. 46 (7) – Berlin, 549-554.

SCHWAIBERGER A. (2021): Krisenmanager im Austausch; online 10.4.2022. <https://www.news.steiermark.at/cms/beitrag/12846690/154271268/> (21.10.2021).

SILLER H. (2018): Bewusstsein. – In: Das Original: Gabler Wirtschaftslexikon. – Wiesbaden.

Spectra Marktforschung. (2018): Licht aus, Land unter. Von Stromausfall, Hochwasser und anderen Katastrophen. – Linz.

SLOVIC P. (2001): The risk game. – In: Journal of Hazardous Materials, 86(1-3), 17– 24.

Stadt Graz (2022): Graz; online 10.4.2022. <https://www.graz.at/> (2022).

STUDEREGGER A., PODESSER A., MITTERER C., FISCHER j.-T., ERTL W., NAIRZ P. & MAIR R. (2019): Lawinen. In: GLADE T., MERGILI M. & SATTLER K. (Hrsg): Extrema 2019. – Wien. –511-533.

SULZBERGER M. (2014): Geleitwort.- In: GRÜN O. & SCHENKER-WICKI A. (Hrsg.): Katastrophenmanagement. – Wiesbaden. – V-VI.

THALER R. und SUNSTEIN C. (2009): Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness. – London.

UHL H. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 25. April 2022. – Graz.

UNDRO (United Nations Disaster Relief Organization (1992): An overview of disaster management.

UNDRR (United Nations Office for Disaster Risk Reduction) (2015): Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030. – Genf.

Uniq a (2022): Startseite; online 10.4.2022. <https://www.uniq a.at/versicherung/startseite.html> (2022).

VOLGGER S. (2015): Kommunikation, Information und Partizipation. – Wien.

VOLGGER S. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 8. April 2022. – Graz.

Wiener Städtische (2022): Startseite; online 10.4.2022. <https://www.wienerstaedti-sche.at/privatkunden.html> (2022).

WINDISCH M. (2022): mündliche Information in Form eines Interviews vom 26. April 2022. – Graz.

WOLKE T. (2008): Risikomanagement. – München.

ZENTEL K.O. (2013): Katastrophenvorsorge: Sind Katastrophen vermeidbar? Von der Reaktion zur Prävention. – In: LIESER J. & DIJKZEUL D. (Hrsg.): Handbuch Humanitäre Hilfe. – Berlin. – 253-270.

Zivilschutz Shop (2022): Willkommen im Zivilschutz-Shop; online 13.07.2022. <https://www.zivilschutz-shop.at/> (2022).

Zivilschutz Steiermark (2016): Statuten Zivilschutzverband Steiermark (StZSV). – Lebring.

Zivilschutz Steiermark (2019): Blackout – Arbeitsmappe für Gemeinden. – Lebring.

Zivilschutz Steiermark (2022a): Tätigkeitsbericht 2021.- Lebring.

Zivilschutz Steiermark (2022b): Leitbild; online 16.05.2022. <https://www.zivilschutz.steiermark.at/was-ist-zivilschutz.html> (2022).

Zivilschutz Steiermark (2022c): Home; online 1.6.2022. <https://www.zivilschutz.steiermark.at/> (2022).

Zivilschutz Österreich (2022): Blackout Ratgeber Wissen was zu tun ist. – Wien.

Kurzzusammenfassung

Durch das vermehrte Auftreten von Extremwetterereignissen und dem gemäß Experten baldigen Eintretens eines Blackouts, rückt auch die Risiko-Awareness in der Bevölkerung mehr in den Fokus der Gesellschaft. Vorherrschende Expertenmeinung und Studien belegen, dass die Awareness in der Bevölkerung nicht ausreicht und entsprechend gesteigert werden muss.

Weiters belegen mehrere Umfragen in der Bevölkerung, dass ein Großteil derselben keine Selbstbevorratung für Notfälle vorgenommen hat und zum Beispiel im Falle eines Blackouts, mit den gelagerten Trinkwasser und Lebensmittelvorräten nicht auskommen würden. Somit würde dieser Teil der Bevölkerung die Unterstützung von Bund und Land benötigen, die aber, wenn überhaupt erst zeitlich verzögert, gewährleistet werden kann.

Im Zuge dieser Arbeit wurde mit Hilfe einer fundierten Literaturrecherche, einer Eigenumfrage und Experteninterviews der IST-Stand der Awareness und Selbstbevorratung ermittelt. Weiters wurde eine Strategieberatung zur Risiko-Awareness-Bildung von Einsatzorganisationen, Gemeinden, Kommunikationswissenschaft, Versicherungen und Banken durchgeführt. Die gewonnenen Erkenntnisse wurden in einer Diskussion gegenübergestellt und die aufgestellten Hypothesen gemäß ihrer Aussage verifiziert.

Im weiteren Verlauf konnten entsprechende Schlussfolgerungen und Maßnahmenempfehlungen erarbeitet werden.

Abstract

Due to the increased occurrence of extreme weather events and the fact that, according to experts, a blackout will soon occur, risk awareness among the population is also becoming more of a focus of society. The prevailing expert opinion and studies show that the awareness of the population is not sufficient and must be increased accordingly.

Furthermore, several surveys show that the majority of the population have not stocked up themselves for emergencies and, for example in the event of a blackout, would not get by with the stored drinking water and food supplies. This part of the population would therefore need support from the government, which cannot be guaranteed, and will most likely be delayed.

In the course of this work, the current status of awareness and self-storage was determined with the help of a well-founded literature search, an own survey and expert interviews. In addition, a strategy analysis about the increase of risk awareness was carried out among emergency organizations, government, communication science, insurance companies and banks.

The knowledge gained was compared in a discussion and the hypotheses set up were verified according to their statements. Furthermore, corresponding conclusions and recommendations for measures have been prepared.

Anhang

A. Interview Amplatz Lukas

Durchgeführt am 10. Mai 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Amplatz Lukas

I: Bitte einfach nur einmal ganz kurz vorstellen und was du beim Roten Kreuz genau machst.

B: Ja. Amplatz Lukas. Ich bin S3 beim Landesrettungskommando Steiermark und Stellvertretender Fachabteilungsleiter Einsatz und Katastrophenhilfe und in dieser Funktion auch für die Katastrophenhilfe und das Katastrophenmanagement verantwortlich.

I: Für das gesamte Katastrophenmanagement oder habt ihr das aufgeteilt.

B: Nein, also der Fachbereich Katastrophenmanagement liegt bei mir.

I: Perfekt. Sehr gut. Erste Frage: Denkst du es liegt in eurer Verantwortung, also in der Verantwortung vom Roten Kreuz, dass ihr die Zivilbevölkerung über mögliche Risiken, im Sinne von Katastrophen, aufklärt.

B: Eigentlich nicht. Also ich habe heute mit einem Kollegen darüber gesprochen und wir sind der Meinung, dass das Aufgabe der Behörde sein sollte bzw. wir dann eher im Bereich Katastrophenmanagement arbeiten. Aber die Aufklärung selbst der Bevölkerung sollte eigentlich bei der Behörde liegen.

I: Jetzt wird es evtl. kurz peinlich für mich, aber im Rot Kreuz Gesetz steht eigentlich doch drinnen, dass wir für die Aufklärung der Bevölkerung, Erste Hilfe, Schulungen und so weiter auch zuständig sind.

B: Aber würdest du sagen, dass Erste Hilfe Schulung zum Katastrophenmanagement zählt?

I: Im erweiterten Sinne ja. Es ist auch Katastrophenvorbereitung und Vorsorge eine Art von Erste Hilfe.

B: Ja da können wir jetzt sehr weit gehen. Wenn wir die Erste Hilfe da jetzt mit reinnehmen, können wir schon so argumentieren. Wir können zum Beispiel auch mit der Team Österreich App, wir haben ja eine Kooperation mit Hitradio Ö3, das Team Österreich. Da gibt es die Team Österreich App, wo wir auch in dieser App kurz beschreiben, was Personen machen sollten, um vorzusorgen, aber das wir aktiv mit Vorsorgemaßnahmen in die Medien gehen, das machen wir nicht.

I: Also du sagst, es ist zu mindestens nicht Teil eurer Aufgabe.

B: Wenn wir es jetzt herunterbrechen, so wie du gesagt hast auf Erste Hilfe und so und das mit hineinnehmen, dann ist es natürlich unsere Aufgabe. Aber es ist nicht primär unsere Aufgabe die Leute zu informieren oder vorzubereiten, was sie machen sollen, wenn die Sirene der Feuerwehr los geht - überspitzt gesagt.

I: Dazu komme ich später noch einmal, welche Informationen und Informationsquellen wir der Bevölkerung zur Verfügung stellen bei Eigenrecherche. Da habe ich ziemlich viele Dokumente gefunden, wo besagt wird, dass wir einer der besser aufbereiteten Informationsquellen haben als andere Leute,

die das gleiche anbieten aber in langen PDF Files. Bei uns ist es hinuntergebrochen auf die wichtigsten Sachen. Also das bieten wir eigentlich schon an.

B: Ja, was wir natürlich machen. Wenn wir jetzt in einer, ich meine Katastrophe, es ist nie eine Katastrophe ausgerufen worden bei Covid und auch in der Flüchtlingskrise nicht. Von einer gesetzlichen Katastrophe reden ist wieder was anderes. Aber da ist es dann schon Teil unserer Aufgabe, dass wir informieren, eben wie bei Covid, dass man Masken tragen soll, wie die Abstandsregeln sind. Aber ich wollte damit eigentlich sagen, dass es nicht, wenn wir in "Friedenszeiten" sind und keine vermeintliche Katastrophe haben, dass wir dann nicht die Informationsaufgabe haben. Wenn wir mittendrin sind, so wie es bei Covid war, dann sehe ich es schon als unsere Aufgabe, dass wir das Mitmachen natürlich. Weil wir eine starke Marke sind und die Bevölkerung mit dem Roten Kreuz in Verbindung bringt, dass man sich da auch informieren kann, wie das ganze aussieht. Wenn wir mitten in dieser Phase drinnen sind. Wenn wir aber davor sind oder nicht direkt davor, wo wir in einer normalen Situation sind, von Covid nicht sprechen, von keinem Krieg sprechen, oder anderen Sachen. Dann ist es nicht unsere primäre Aufgabe zu informieren.

I: Das heißt die primäre Aufgabe liegt eigentlich bei der Katastrophenbewältigung und wenn man Prävention hernimmt, eigentlich bei der Prävention von unseren Ortstellen, Bezirksstellen und dem Verein selbst.

B: Genau. Wir müssen natürlich vorbereitet sein, das ist klar. Damit wir für den Ernstfall gut gerüstet sind.

I: Wie wichtig würdest du es aber finden, das Risiko-Bewusstsein der Bevölkerung eben im allgemeinen Sinn und im Sinne von Eigenvorsorge zu steigern.

B: Ja natürlich ist es wichtig. Auch wenn wir jetzt, wie wir besprochen haben in der Vorbereitung nicht unbedingt die Informationsquelle sind, aber wenn wir dann in der Katastrophe drinnen sind, erleichtert es uns die Arbeit extrem, wenn die Personen wissen, was sie tun sollen. Wenn sie dann eben, und jetzt nehme ich das wirklich rein mit der Ersten Hilfe, wenn sie wirklich geschult sind, dann erleichtert uns das das Leben wirklich und wir haben das auch bei Covid und jetzt im Ukrainekonflikt gesehen, dass wir halt sehr oft Ansprechpartner sind, für Sachen die uns gar nichts angehen. Und wenn dann die Personen vorher schon wissen, was sie tun sollen und wie sie reagieren sollen, erleichtert das die Arbeit wahrscheinlich sehr.

I: Gut, dann wäre meine nächste Frage: Warum haben wir dann aber keine Maßnahmenstrategien in diese Richtung schon gesetzt, wenn es eigentlich so wichtig wäre?

B: Information in der Vorbereitung? Das wir sie informieren was sie tun sollen? Oder wie ist das gemeint?

I: Präventiv über Risiken aufklären, was man daheim haben sollte, dass man aus medizinischer Sicht sieht - alleine das man die Medikamente für einen längeren Zeitraum daheim haben sollte, die man wirklich dringend braucht. Solche Sachen einfach.

B: Weils dazu und da schwinde ich mich ganz gut raus denke ich, den Zivilschutzverband gibt für solche Sachen, die informieren sollten über solche Sachen. Man kann sicher noch mit ihnen gemeinsam etwas erarbeiten, ich will gar nicht sagen, dass wir uns da ganz herausnehmen sollten und will auch keine Schuld von uns abweisen. Ich denke, dass es immer mehr werden wird und dass wir, auch im Hinblick auf Blackout, dass immer wieder einmal im Gespräch ist, dass da viel passieren muss - von allen Seiten. Wir haben eben den ersten Schritt mit dieser Team Österreich App gemacht, die jeder herunterladen

kann und wo drinnen steht, wie man vorsorgen soll. Das ist der Schritt, den wir gesetzt haben. Was in Zukunft noch passieren wird, kann ich nicht sagen. Es gibt genügend Arbeitsgruppen auf anderen Ebenen bei uns, die sich damit beschäftigen. Wir beschäftigen uns innerhalb des Landesverbandes im Landesrettungskommando ganz ganz extrem mit Blackout momentan, wie wir da vorsorgen werden. Das ist aber alles in Arbeit - schauen wir einmal was rauskommt.

I: Da wäre die Team Österreich App eines der ersten Dinge die nicht mehr funktionieren.

B: Das ist richtig. Aber die Team Österreich App ist auch nicht aufs Blackout ausgelegt, sondern allgemein auf die Vorsorge.

I: Nachbarschaftshilfe eigentlich. Hat jetzt nichts primär mit meiner Masterthesis zu tun, aber ich bin neugierig. Ist das eigentlich während Corona gut angenommen worden?

B: Was ist gut angenommen worden?

I: Die Team Österreich App. Ist die verwendet worden?

B: Die STOPP CORONA App?

I: Nein, die Team Österreich App während Corona.

B: Weiß ich ehrlich gesagt nicht. Also ich habe da keine Zahlen. Die App geht vom Generalsekretariat aus und die Zahlen sehe ich nicht. Da müsste ich im Generalsekretariat nachfragen, wie oft sie verwendet worden ist.

I: Interessiert hätte es mich. Einmal weg direkt von der Eigenvorsorge, weil wir hier ja eh nicht so viele Schritte unternehmen. Wie erreichen wir die Bevölkerung generell am ehesten? Ich weiß wir sind auf Social Media recht präsent auf Facebook, wir haben unsere Newsletter die für die Mitglieder geschickt werden, wir haben Infoveranstaltungen, die Team Österreich APP und ab und zu kommen wir in Zeitungsartikel vor, wir haben Werbekampagnen, wenn man an die "Passende Jacke" auch denkt. Habe ich irgendetwas vergessen?

B: Ich wüsste nichts mehr. Ich denke wir decken damit eigentlich alle Medien recht gut ab. Die Mitarbeiter als auch die Bevölkerung selbst, wir haben über die Marketingabteilung wirklich sehr gute Kontakte zu den Medienhäusern, egal ob Fernsehen, Radio oder Print und mir würde jetzt nichts anderes mehr einfallen, was wir sonst noch haben.

I: Wenn du zurückdenkst an die letzten größeren Sachen, die in der Steiermark passiert sind, ich glaube es war eh immer Sturm, Hochwasser so etwas in die Richtung. Können wir da auch alle diese Kanäle nutzen?

B: Auf jeden Fall. Wir haben zum einem immer einen Bereitschaftsdienst in der Öffentlichkeitsarbeit, der durch den Ovd (Offizier vom Dienst) Land alarmiert wird. Das heißt wir haben immer einen im Marketing und in der Öffentlichkeitsarbeit Abteilung in Rufbereitschaft, der diese Medienkontakte anspielen würde und wir haben intern, das wirst du kennen, über iCross können wir die SMS aussenden, wegen Nachbesetzungen, Informationen usw. Wenn wir in so einer, ich will es nicht Katastrophe nennen, weil es keine ist, also wenn wir in einem Großeinsatz sind, dann können wir unsere Mitarbeiter und die Bevölkerung sehr schnell erreichen mit diesen Informationen.

I: Wo würdest du hier die größten Schwierigkeiten und Challenges sehen bei der Risiko-Awareness und bei der Katastrophenaufklärung?

B: Intern?

I: Extern. Intern denke ich sind die meisten Leute relativ aufgeklärt, spätestens bei der ersten FK1 oder FK2 Prüfung kommt man ein bisschen in das Thema rein und macht sich ein paar Gedanken, ob jetzt wirklich jemand dementsprechend agiert, kann ich weniger beurteilen. Aber ich meine jetzt eher auf die Zivilbevölkerung selber bezogen.

B: Ich glaube schon, dass es diesen Spalt zwischen "Ich interessiere mich überhaupt nicht dafür" und "Die Personen, die überspitzt gesagt, ihren ganzen Keller mit Gulaschsuppe eingeräumt haben" - der ist schon extrem groß, denke ich. Und das ist ein Problem. Wenn es hier irgendein Mittelmaß geben würde, dass jeder am gleichen Stand ist und die Vorkehrungen trifft. Ich glaube nicht, dass es viele Personen in der Gesamtzahl gibt, die wirklich schon drüber nachgedacht haben, was würde überhaupt alles passieren, wenn wir einen Blackout hätten. Klar, ich kann mein Handy nicht aufladen, ich kann mein Fernsehgerät nicht mehr einschalten, aber ich glaube, dass das Bewusstsein der Bevölkerung, was dann da alles nicht funktioniert, doch noch sehr gering ist. Dass ich die Toilettenspülung nicht mehr betätigen kann, zum Beispiel. Also ich glaube schon, dass hier noch ein großer Spielraum ist, dass die Bevölkerung hier besser aufgeklärt werden sollte. Ich weiß aber nicht, ob das deshalb ist, weil die Bevölkerung sich nicht dafür interessiert oder weil das Informationsangebot zu gering ist. Das kann ich bzw. will ich in meiner Position nicht kommentieren. Ich glaube, dass es schon auch eine Hol-Schuld ist der Bevölkerung sich darüber zu informieren, aber auch eine Bring-Schuld der Behörden da zu informieren und da muss es ein Mittelmaß geben. Und ich glaube, dass schon noch mehr darauf hingewiesen werden muss, dass das eigentlich kein Spaß ist und der Strom nicht nach einem Tag wieder zurück ist. Und ich glaube aber, dass es auch bei den Medien in diese Richtung geht. Ist meine persönliche Meinung, dass man schon immer mehr informiert und das auch vielleicht jetzt, das habe ich zufällig gesehen, der ORF hat eine Mini-Serie gemacht, wo man auf Comedy probiert, die Bevölkerung schon zu sensibilisieren. Und ich denke, dass das schon auf allen Kanälen passieren sollte, dass man da Wissen schafft bei der Bevölkerung. Jetzt nicht nur auf Blackout, das ist halt das größte momentan im Raum steht. Aber es kann ja auch sein, dass wir in der Obersteiermark, wenn wir unser Bundesland hernehmen, die Lawine mein Haus verschüttet. Also das bezieht sich ja nicht nur auf ein Blackout und ich glaube schon, dass der Bevölkerung hier noch sehr viel Wissen fehlt, was zu tun ist und was passieren kann, wenn es passiert.

I: Ich glaube, wenn wirklich einmal etwas Großes passiert, wie du sagst -das Rote Kreuz ist bekannt, jeder weiß, was das Rote Kreuz ist - wir sind die Leute, die helfen. Und im Falle, dass etwas passiert - die Menschen, die nichts daheim haben und selbst nicht vorgesorgt haben, die würden früher oder später genau zu Orten, wie dem Roten Kreuz oder Feuerwehren kommen. Deswegen denke ich auch, dass es so wichtig ist, dass sich die Bevölkerung selbst über Wasser halten kann, so lange bis die Strukturen wieder aufgebaut werden. Deshalb hätte ich auch angenommen, dass es beim Roten Kreuz selbst das Thema der Vorsorge präsenter ist. Ich bin etwas überfordert, mit deiner Antwort "Nein, das ist nicht unsere Aufgabe."- Antwort. Mit der habe ich nicht gerechnet.

B: Wie gesagt, wir unterscheiden hier halt zwischen wie wir Generell die Bevölkerung informieren und was wir dann machen, wenn wir im Katastrophenfall sind. Das ist der Unterschied, den wir machen. Ist ein Teil der Blackout-Arbeitsgruppe, wo wir uns darüber Gedanken machen, wie sehr es unsere Aufgabe ist, dass wir im Vorfeld informieren und werden dort auch die Absprachen mit dem Zivilschutzverband und der zuständigen Landesbehörde machen, aber wir arbeiten einfach noch daran. Bis dato war es nicht greifbar, nicht notwendig. Man hat das ein bisschen abgeschoben, auf den Zivilschutzverband und an die Feuerwehr, denn die schalten ja die Sirene ein, wenn irgendwas ist und jeder sollte

wissen, was die Sirene bedeutet. Aber weiter ist man nicht gegangen und dann ist Covid gekommen und jetzt redet man immer mehr über Blackout und ich glaube, dass alle Behörden und alle Organisationen in einem Umbruch sind, das merken wir, wenn wir mit anderen Organisationen sprechen, dass hier viele umdenken. Und das Umdenken wird bei uns auch notwendig sein und dazu machen wir uns in unserer Arbeitsgruppe Gedanken, was unsere Aufgaben sind, wie das mit der Information und der Prävention ist, mit der Durchführung und der Nachbereitung. Es wird alles evaluiert und ich will nicht ausschließen, dass wir am Ende dieser Arbeitsgruppe draufkommen, eigentlich wäre es schon geschickt, wenn wir da auch Information übernehmen. Aber wir sind da eben noch mittendrin und auch in Absprache mit den anderen (Zivilschutz, Feuerwehr, etc.) und wir werden sehen was dabei herauskommt. Den IST-Stand habe ich dir gesagt und vielleicht unterhalten wir uns, na gut für die Masterarbeit ist es dann schon zu spät, dann noch einmal in 3 Monaten, wenn die Arbeitsgruppe vorbei ist. Aber dann könnte die Welt schon ganz anders aussehen.

I: Gibt es irgendetwas was ihr euch selbst vom Bund oder vom Land als Unterstützung wünschen würdet?

B: Darüber habe ich lange nachgedacht, als ich mir die Fragen durchgelesen habe. Und ich muss ganz ehrlich sagen, deshalb weil eben Corona war und weil jetzt der Ukraine-Konflikt ist und weil Blackout im Raum steht, haben Bund und Land auch sehr umgedacht und sind da sehr offen für alles was wir uns da in unseren Gedanken kreisen lassen und wir uns vorstellen. Weil man schon sagen muss, es ist ja natürlich immer ein sehr hoher finanzieller Aufwand. Beim Katastrophenschutz ist immer sehr viel Geld dahinter. Man hat es auch jetzt wieder gesehen, dass der Bund 12 Millionen Euro für die Feuerwehren freigegeben hat und das ist immer ein großer Aufwand. Ich muss ganz ehrlich sagen, durch das Umdenken - meine persönliche Meinung - das Umdenken dort stattgefunden hat, ist es schon so, dass wir da sehr gut aufgenommen werden von den Behörden und ich nicht sagen könnte, was extrem schlecht ist und, dass wir da gegen eine Wand laufen oder so. Es ist in der Steiermark auch Chefsache politisch gesehen und ist im Büro vom Landeshauptmann angesiedelt. Und ich glaube schon, dass das auch für das Land ein wichtiger Faktor ist und muss auch sagen, dass ich keinen Punkt gefunden hätte, der extrem zu kritisieren wäre.

I: Damit hat sich die nächste Frage auch erübrigt.

B: Tut mir leid.

I: Kein Problem. Die vorletzte Frage, die muss ich vielleicht etwas erklären: Im Zuge meiner Masterthesis schaue ich mir auch an wie Versicherungen und Banken mit dem Thema Risiko Awareness umgehen, da für die das natürlich ein sehr präsent Thema - wenn sich niemand einem Risiko bewusst ist, kauft man ja keine Versicherung. Jetzt gibt es zum Beispiel mit der Polizei und der Versicherung "Wiener Städtische" in Wien das Projekt "Gemeinsam sicher", wo die Polizei aufklärt in Bezug auf Einbruchsminimierungen, also wie man das Risiko eines Einbruchs minimieren kann, dann gibt es mit der Feuerwehr österreichweit und in der Steiermark ein Programm mit der Grawe, heißt auch "Gemeinsam Sicher", wo sie in der Schule unterwegs sind. Gibt es beim Roten Kreuz eine Kooperation mit Versicherungen oder könntest du dir so etwas vorstellen?

B: Ich wüsste nicht, dass es eine Kooperation bei uns gibt. Ist aber bei uns aber der Landesverband die falsche Ebene, weil wenn man sich beim Roten Kreuz über so etwas Gedanken macht, dann ist das meist eine Österreichweite Lösung und da läuft das übers Generalsekretariat. Ob die Überlegungen dahingehend haben oder nicht, weiß ich nicht. Wir im Landesverband haben dahin keine Überlegungen, weil das ganz klar abgegrenzt ist und Sache des Generalsekretariats ist. Ich kann dir aber gerne einen Kontakt herstellen und die Frage weiterleiten, wenn du das gerne beantwortet hättest.

I: Ich hätte gesagt, wenn es sowas österreichweit geben würde, dann wäre es auch in der Steiermark angekommen und dann wüsstest du auch was davon. Also ich lass das jetzt einfach so stehen.

B: Ja, aber es kann theoretisch Überlegungen dahingehend geben, die nicht an uns weitergegeben wurden, weil es noch nicht fix ist. Das Angebot kann ich dir machen.

I: Ich habe so auch genug Dinge, die ich verwenden kann. Gibt es sonst noch Ergänzungen von deiner Seite?

B: Ich glaube nicht. Für uns ist es halt momentan das Wichtigste, dass wir uns vorbereiten. Weil wie wir jetzt eh ein paar Mal gesagt haben, wird es so sein, dass die Bevölkerung uns als Hilfe sieht und zu uns kommen wird, egal ob sie medizinische Hilfe brauchen oder etwas anderes nicht funktioniert. Und das ist uns bewusst, das ist ein großer Punkt in der Arbeitsgruppe und mit dem müssen wir irgendwie umgehen. Um das dann die Information im Vorfeld ist, ob das dann das Abarbeiten mittendrin ist, werden wir sehen. Und ansonsten ist es denk ich wichtig, dass man einfach zusammenarbeitet - sowohl in der Prävention als auch in der Durchführung oder im Management selbst und dann werden wir das schon irgendwie hinbekommen, wenn etwas Großes sein sollte. Was man gesehen hat bei Covid und auch jetzt beim Ukraine-Krieg ist halt schon, dass die Überlastungsphase am Anfang natürlich sehr groß ist, aber dass dann - und ich habe jetzt schon bei Covid in der Einsatzleitung und beim Ukraine-Konflikt habe ich überhaupt die generelle Verantwortung, hat man schon gesehen, dass die Einsatzorganisationen und die Behörden extrem gut zusammenarbeiten. Also es ist alles sehr unkompliziert und sehr unbürokratisch und ich glaube, dass sich jede Einsatzorganisation und jede Behörde bewusst ist, dass so etwas nur geht, wenn man zusammenarbeitet, und das funktioniert in der Steiermark wirklich gut.

I: Beruhigt mich auch ein bisschen.

B: Gut.

I: Die Aufzeichnung beende ich an dieser Stelle.

B. Interview Buchner Paul

Durchgeführt am 11. Mai 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Buchner Paul

I: Die erste - ist nicht wirklich eine Frage - aber bitte ganz kurz vorstellen und die Tätigkeit, die du in deinem Unternehmen innehabst, vorstellen.

B: Paul Buchner mein Name. Ich bin Leiter vom Konzernrisiko- und Sicherheitsmanagement bei der Uniqa und bin damit verantwortlich, bin mehr oder weniger der Chefrisikomanager der Uniqa und bin verantwortlich für das ganze Risiko- und Sicherheitsmanagement der Uniqa beginnend von finanziellen Themen, also Kapitalmarkt, Finanzmarkt, Sicherheit, Risikomanagement, Risikomanagement auf der Versicherungstechnischen Seite - quasi, welche Risiken zeichnen und schreiben wir dann, bis hin zur Security-technischen Management, IT Sicherheit, Cyber Sicherheit, physische Sicherheit und auch Krisenmanagement. Das ist das Spektrum, das wir haben. Sind bei uns im Bereich sind dafür 50 Personen bei mir die sich mit dem Thema beschäftigen, das ist immer ein bisschen der Unterschied zwischen Finanzbranche sag ich einmal und wahrscheinlich Produktionsunternehmen, die Themen sind bei uns eigentlich relativ groß und so von den Profilen und von den Skills, die wir bei uns haben, ist es eigentlich ein sehr vielfältiges Thema. Also ich habe ungefähr die Hälfte des Bereiches mit Mathematikern besetzt, die sich mit dem Thema finanzielles Risikomanagement und auf der Seite beschäftigen. Stark mit Fokus auf Modell und Quantifizierung und hab dann natürlich auch viele Wirtschaftler und beziehungsweise auch dann Studierende Sicherheitsexperten aus dem Bereich Security Management, die sich dann eher mit dem Thema Prozesse, Menschen und IT kümmern.

I: Also prinzipiell, weil du vorher gefragt hast, was man mit meinem Studiengang nachher machen könnte, ich könnte dir eine Bewerbung schicken.

B: Ja, das habe ich dann auch schlussgefolgert daraus.

I: Heute noch nicht, aber vielleicht irgendwann einmal. So - zur ersten direkten Frage. Eure Firma, also die Uniqa, beschäftigt sich ja ganz klar mit der Steigerung von Risiko Awareness in der Bevölkerung. Wie wichtig ist es für euch, dass ihr da wirklich die Risiko Awareness steigert?

B: Naja grundsätzlich ist es denke ich unsere Eigenmotivation das zu machen, weil natürlich ist es das Hauptverkaufsargument unserer Produkte. Wenn die Leute nicht wissen, dass sie Risiken haben, dann natürlich tun wir uns auch schwer quasi unsere Produkte an den Mann zu bringen. Also von daher ist unsere Kernaufgabe, gerade bei uns in unserem Verkaufs- und Risikogesprächen mit dem Kunden auch zu zeigen, wo die Risiken liegen und wie man sich effizient davor schützen kann.

I: Habt ihr hier eigene Maßnahmen und Strategien entwickelt, wie ihr das machen könnt, ohne aber gleichzeitig die Bevölkerung zu ängstigen? Angst ist ja immer ein schlechter Ratgeber.

B: Ja, ich denke, dass ist bei der Uniqa ganz ein wichtiges Thema. Wenn man sich die Werbung oder die Strategie der Uniqa anschaut, sind wir genauso - Risiko kann man immer auf zwei Themen besetzen, man kann es negativ besetzen mit Angst oder Verlust oder man kann natürlich auch die Chance, die sich daraus ergibt in den Vordergrund stellen. Und ich denke von unserer Werbebotschaft, wie die Uniqa das versucht, sind wir sehr stark und eine der wenigen Versicherungen, die versuchen dieses Thema positiv zu besetzen. Der letzte Werbeslogan war "Denk Uniqa! Denk was kannst du besser

machen" und jetzt "Gemeinsam besser leben" ist jetzt das neueste Sujet. Die Botschaft geht immer in die Richtung, wie kann man sich quasi das Leben verbessern und ich denke, dass ist sehr stark von uns in der positiven Assoziation.

I: Wenn man jetzt zum Beispiel an die Gesundheitsvorsorge denkt, da fangen Versicherungen eh schon seit ein paar Jahren, vermehrt damit an, die Leute mehr zu Eigenvorsorge zu motivieren. Am besten sind natürlich Gesundheitsversicherungen die man gar nicht braucht. Setzt ihr hier Schritte, dass die Menschen aktiv auch auf die Eigenvorsorge schauen, oder ist das für euch ein Verkaufsargument "Nimm die Gesundheitsvorsorge und du bekommst ein Wellnesswochenende alle zwei Jahre."

B: Ich glaube, es gibt viel Maßnahmen. Dieses Wellnesswochenende, weil du das angesprochen hast, ist eines der Möglichkeiten, eines der Pakete, die man hat. Das hilft natürlich auch sehr stark zum incentivieren. Aber grundsätzlich glaube ich ist es uns schon ein sehr großes Anliegen bei unseren Produkten nicht nur reaktive Maßnahmen anzubieten, wenn es passiert ist, kannst du ins Spital gehen und dich verarztet lassen, sondern natürlich auch viele Vorsorgemaßnahmen reinzusetzen. Ich glaube, da war die Uniqa relativ schnell dabei. Wir haben schon relativ früh mit den Vital Coaches angefangen, dass ist denke ich eines unserer großen Steckenpferde, gerade im Gesundheitsbereich, dass die Leute, die eine Krankenversicherung haben, bei gewissen Paketen regelmäßige Coachingsessions, zum Beispiel mit einem Vitalcoach haben, der alle Bereiche abdeckt von Ernährung über Bewegung über was kann ich in meinem täglichen Doing besser machen, um einfach gesünder zu leben. Einfach diese Fragestellung für und natürlich individuell für den Kunden eingehende abdecken kann. Es gibt dann noch Pakete wo statt, da gibt es diverse Auswahlmöglichkeiten, wo ich statt diesen Coachings einen Leistungstest machen kann. Wenn ich sportlich veranlagt bin, dann kann ich quasi schauen wo stehe ich, und daraus abgeleitet einen Trainingsplan dann machen. Beziehungsweise auch eine Ernährungsberatung. Da gibt es schon viele Elemente in unseren Produkten, wo wir darauf Wert legen, dass wir den Kunden schon vorab einfach, dass Ding näherbringt und ihn unterstützt in seiner Prävention, in seiner Vorsorge und das auch mal leichter zu machen. Das Thema ist, die Versicherung ist natürlich da, wenn man das Problem hat. Aber es ist vollkommen richtig, es ist natürlich am besten, wenn man quasi beim Kunden schon vorher ansetzt und präventiv arbeitet und nicht dann reaktiv im Schadensfall da sein muss. Was aber für uns auch wichtig ist, wenn dann etwas passiert - daher auch meine Frage, ob beim Unfall alles gut geklappt hat, wenn es natürlich passiert, muss es auch passen, da müssen wir da sein. Das ist gerade bei der Uniqa ein wichtiges Thema. Wir sind sicher kein Diskontversicherer, das ist uns bewusst, aber von daher ist es uns auch wichtig, wenn ein Schaden eintritt, wollen wir auch entsprechend da sein und unser Leistungsversprechen erfüllen.

I: Die Leistungen kann man aber auch alle freiwillig annehmen oder auch nicht. Das heißt, ihr habt hier keine Konzepte, wo man zum Beispiel sagt, wenn du jährliche Gesundheitschecks machst und auf deine Ernährung schaust, ganz überzogen gesagt, dein BMI immer gut passt und du fit und trainiert bist, dann könnten wir die die Prämie verkleinern. Sowas in die Richtung ist das angedacht oder gibt es so etwas schon?

B: Geben tut es sowas nicht. Angedacht - natürlich diskutieren tun wir immer solche Sachen, aber das ist dann immer in Richtung Fairness und in Richtung der Transparenz, ist es natürlich ein schwieriges Thema muss man natürlich sagen.

I: Ein einfacheres Beispiel - ein Raucher, wenn er zum Rauchen aufhört.

B: Die Schwierigkeit, die da dahinter liegt beim Rauchen, bei der Krankenversicherung ist es gerade das Thema, dass wir die Prämie lebenslang berechnen. Wenn wir ihn quasi jetzt hereinnehmen, berechnen wir ihm für sein Thema die Prämie lebenslang und nehmen ihn auch lebenslang. Wenn jetzt was Schlechtes passiert, dann wirds schlechter. Was man wahrscheinlich, wenn man sagt er raucht jetzt noch 10 Jahre und wir ihm dann eine Prämienanpassung anbieten würden, ist wahrscheinlich der

Faktor rauchen weg. Er hat jetzt 10 Jahre vielleicht länger geraucht - kommen dann noch Spätfolgen dazu? Er ist älter geworden, die Wahrscheinlichkeit, dass einige Risiken zu dem Zeitpunkt stärker ausgeprägt sind, als sie damals zum Vertragsbeginn ausgeprägt waren. Ich denke eine Prämienanpassung nach ein paar Jahren, nur in die positive Richtung würde es gar nicht geben, bei einer Krankenversicherung. Für den Kunden ist es wahrscheinlich sogar besser, dass nicht mehr anzupassen. Wenn muss man das initial machen, also wenn muss man da Initial ein Thema haben, aber später noch eine Prämienanpassung. Bei der Krankenversicherung wird ja ein voller Risikochek von A-Z gemacht und ein Element herauszuheben und zu sagen, dieses eine Element - das ist dann ein bisschen schwierig. Also wenn dann ein Marketingthema, Versicherungstechnisch wirklich pricing mäßig, Risiko korrekt bewertet, wäre es dann wahrscheinlich nicht der richtige Zugang.

I: Man könnte es sich ja einmal ausrechnen ob sich das etwas bringen würde oder nicht. Man hört ja immer wieder von Leuten, die gerne eine Zusatzversicherung hätten, aber abgelehnt wurden aus vielen Gründen.

B: Das stimmt ja - wenn die Risikolage da ist. Am Ende des Tages sind wir auch kein Sozialverein muss man auch immer ganz klar dazu sagen. Es muss passen, es ist ein Versicherungskollektiv. Der Versicherungsgedanke, ist ein wesentliches Thema und wenn ein Risiko da ist, dass nicht versicherbar ist. Wenn er zu einem späteren Zeitpunkt zum Rauchen aufhört, dann kann er natürlich, wieder versicherbar sein. Wie es im konkreten Fall ist, muss ich jetzt ehrlich gestehen weiß ich nicht, weil nach 10 Jahren, wie lange er da versicherbar ist, müsste ich selber Nachfragen bei den Kollegen in der Krankenversicherung. Aber wenn ein gewisses Risikoprofil einfach vorliegt, dann ist ein Kunde einfach schwer versicherbar.

I: Denkst du das Leute eher dazu bereit sind Versicherungen abzuschließen - und da steckt ja auch für Privatpersonen nicht so wenig Geld dahinter, wenn man das aufrechnet - weil sie das Gefühl haben, dass sie ein bisschen von ihrer eigenen Verantwortung abgeben können? Beziehungsweise, das Risiko in gewisser Weise übertragen können?

B: Ich denke das muss der Grundgedanke sein für eine Versicherung. Das große ist einfach die Angst vor finanziellen Auswirkungen, das ist der wesentliche Treiber. Auch in den Gesundheitsversicherungen, die Gesundheitsrisiken sind wirklich die Angst vor den finanziellen Implikationen auch in der Krankenversicherung, gibt es sicher die ganzen Bonuseffekte auch. Ich kann mir den Arzt selber aussuchen, ich weiß wer mich behandelt, ich denke, das ist für viele ein wichtiges Kriterium. Wenn man mit Sozialversicherung in ein Krankenhaus kommt, dann musst du den Arzt quasi nehmen, den dir das System zuweist und vielen ist es wichtige, wenn ich bei 5 Behandlungen schon in den Vorbehandlungen mit dem Arzt Huber gesprochen habe, dann möchte ich bitte auch, dass mir der Arzt Huber bitte auch den Fuß aufschneidet und mir den Meniskus operiert und nicht eine Person die ich nicht kenne, die ich noch nie gesehen habe und quasi nur meine Krankenakte gelesen hat, und dann an mir herumschneidet. Also es ist sicher das finanzielle und dann noch dieser zusätzliche Aspekt, dann in Richtung ich habe eine gewisse Sicherheit, wenn der Fall eintritt.

I: Ist bei mir persönlich auch so. Ich bin ja deswegen so gut versichert, weil ich Paragleite, Motorrad fahre und klettere und das ist versicherungstechnisch, sagen wir einmal so ich war nicht sonderlich beliebt bei allen, wo ich angefragt habe. Aber für den Fall, dass etwas passiert - und die Wahrscheinlichkeit ist halt bei mir etwas höher, möchte ich natürlich auch versorgt sein. Das nächste Kapitel geht eher in Richtung Medienarbeit. Welche Tools nutzt ihr um eure Zielgruppen, also von jung bis alt, zu erreichen

B: Ich glaube, grundsätzlich fast alle verfügbaren. Natürlich die klassischen Medien, Fernsehwerbung, Printmedien, wo die Uniqa ihre Sachen bewirbt aber auch in Social Media, um entsprechend eine andere Zielgruppe anzusprechen und dahin zu kommunizieren.

I: Arbeitet ihr nur mit den klassischen Social Media Kanälen, wie Facebook, Twitter, Instagram oder arbeitet ihr auch mit SnapChat, TikTok - also mit den eher neueren?

B: Ich würde sagen, eher noch mit den klassischen, aber wir sind in Diskussion und haben schon einige Versuchsbomben, sag ich jetzt einmal so, Versuchspiloten gibt es natürlich, aber die normale Kommunikation ist natürlich fokussiert auf Facebook, Instagram, LinkedIn - also auf die etablierten Kanäle.

I: Wo - also die Webseite habe ich mir schon angeschaut, und was ich gesehen habe, ihr stellt da eigentlich jede Art von Informationen zur Verfügung, die man irgendwie bekommen kann und das Archiv gibt es auch. Habt ihr hier einen weiteren Kanal wo ihr Informationen zur Verfügung stellt? Oder hauptsächlich durch die Webseite?

B: Es hat jeder Kunde bei uns seinen MyUniqa Account und quasi darüber sind alle personalisierten Informationen und relevanten Personen per se verfügbar. Das heißt wenn du einen Vertrag mit uns hast, dann hast du diesen MyUniqa Account, kannst dir dort deinen Vertrag runterladen, deine Bedingungen zu deinem Vertrag, die jährlichen Indexanpassungen die man möglicherweise hat kann man dort abrufen und alle Begleitinformationen, vielleicht braucht man fürs Finanzamt eine Bestätigung, vielleicht braucht man für keine Ahnung für die Bank eine Bestätigung, also alle diese individuellen Pakete die man braucht, als Versicherung weiß man natürlich, was das Finanzamt braucht, was die Bank braucht und kann sich das alles über Portal herunterladen. Also alles an personalisierter Information ist dort verfügbar, alles an generalisierter Information - unsere Produktpalette etc. für die Breite und nicht kundenspezifisch, ist auf unserer Webseite verfügbar. Und sonst klassisch natürlich beim Händler vor Ort, wenn man zu seinem Makler hinget und ein Uniqaschild auf der Tür hängt, kann ich rein gehen und kann davon ausgehen, dass alle Informationen zu unseren Produkten die Kollegen vor Ort auch haben und zur Verfügung stellen können.

I: Wo liegen bei euch die größten Schwierigkeiten bzw. Challenges, dass ihr die Kunden wirklich erreicht. Also nicht nur, dass die Kunden einen Zettel von der Uniqa vor der Tür haben, einmal kurz den Titel lesen und wieder gehen, sondern dass ihr die Kunden wirklich abholt und die Informationen auch aktiv vermitteln könnt.

B: Ich denke die Schwierigkeit liegt schon darin, dass Versicherung ist für viele Menschen in der Bevölkerung, der Touch-Point mit einer Versicherung ist halt relativ selten und wenig. Wann hat man einen Touch-Point mit einer Versicherung? Wahrscheinlich einmal, wenn man eine abschließt, das ist grad bei vielen Personen - geht das über die Eltern, man ist jung und irgendwann kommt man drauf, man hat ein eigenes Haus oder ein erstes Auto mit 18/19, da kommen die ersten Touch-Points mit der Versicherung und da setzt man sich hin und spricht meistens einmal, keine Ahnung in 80% der Fälle passiert das dann über den Vermittler vom Vater, wird der Sohn auch dort hingesetzt und funktioniert wirklich noch so und so kommen die da rein. Das ist der Touch-Point mit der Versicherung - solange nichts passiert, haben die Leute nichts damit zu tun. Und dementsprechend ist es für uns extrem mühsam und extrem schwierig die Leute auch aktiv zu adressieren. Das was wir natürlich machen können: Wir können Postwürfe machen, wir können E-Mail-Kommunikation machen, das sind mehr oder weniger unsere Hauptmöglichkeiten und Hauptelemente, die wir nutzen können um mit unseren Kunden bzw. der Maße in der Breite kommunizieren wollen. Zum Beispiel im Februar hatten wir eine Impfstraße bei uns hier bei uns in der Zentrale in Wien und haben unseren Kunden im Raum Niederösterreich, Burgenland einfach geschrieben, "Liebe Leute, ihr könnt euch bei uns impfen lassen." und das haben wir per E-Mail-Aussendung gemacht an ca. 80.000 Kunden, die in diesem Einzugsbereich wohnen. Das ist quasi unsere einzige Möglichkeit das zu machen. Die Schwierigkeit ist sicher, die Botschaft, die wir übergeben wollen, entsprechend gut zu kommunizieren. Sie muss einfach sein, sie muss sehr klar sein, das Konstrukt Versicherung ist sehr komplex für viele Personen, das heißt wir müssen mit sehr simplen, sehr klaren Botschaften arbeiten und das ist die Hauptchallenge die wir haben.

I: Es liegt in eurem Interesse, dass sich die Bevölkerung selber auf Katastrophen vorbereitet. Nehmen wir als Beispiel ein Hochwasser - der Kunde hat eine Hochwasserversicherung abgeschlossen, aber nur in einem gewissen Rahmen. Sagen wir es handelt sich um ein 30-jähriges Hochwasser, also nicht so dramatisch. Für die Einzelperson schon, für die Allgemeinheit eher nicht so schlimm. Inwiefern ist es hier für euch wichtig, dass der Kunde selbst sich selber auch beschützt. Sagen wir er hat selbst Sandsäcke herausgestellt und der Schaden ist eigentlich gar nicht so groß. Fördert ihr hier in irgendeiner Art und Weise die Maßnahmen oder gar nicht?

B: Nein. Also solche Maßnahmen fördern wir nicht, weil niemand garantieren kann, dass sie im Falle des Falles auch da sind und funktionieren. In die Richtung fördern könnte nur dahingehend funktionieren, wenn wir sagen wir machen die Prämie billiger oder wir versichern ein bisschen anders. Aber wenn jetzt ein Kunde sagt, er hat Sandsäcke gelagert zum Vertragsabschluss, wenn 4 Jahre später dann das Hochwasser kommt, sind die Sandsäcke dann noch da? Schleppt er sie wirklich hin? Also, dass eher nicht. Wo wir natürlich Zusammenarbeiten ist eher Gemeindeweise, wo wir zum Beispiel in der Wachau nach den Hochwassern, die wir in Österreich erlebt haben, dann entsprechende Hochwassergebiete mit den mobilen Schutzzonen, mit den mobilen Wellen entsprechend ausgestattet worden sind. Dann natürlich, es gibt in Österreich so Flutkarten, HORA ist die wahrscheinlich im Zuge deiner Ausbildung schon ein Begriff, wo jetzt die 100-jährige Hochwasserzone ist, was sind die versicherbaren Bereiche, was sind die nicht versicherbaren Bereiche. Da kann man natürlich versuchen zu arbeiten mit generellen Schutzmaßnahmen diese Zonen zu minimieren, wo dann ein 100-jähriges Hochwasser hinkommt, um die grundsätzliche Versicherbarkeit der Bevölkerung zu erhöhen.

I: Das heißt ihr geht nicht auf Einzelpersonen zu, sondern auf die Gemeinden selbst.

B: In der Masse nicht. Wo wir das schon machen, ist das Spezialkundengeschäft - Industrien zum Beispiel. Da muss man natürlich individuelle Maßnahmen setzen und das ist natürlich auch kein fertig tarifiertes Produkt. Der bekommt sowieso einen individuell berechneten Preis und da kann man natürlich gewisse spezielle bauliche Maßnahmen, die er getroffen hat, für solche Fälle, wenn er in einer Hochwasserzone liegen würde, natürlich schon berücksichtigen. Also dort wo Einzel-Pricing sowieso nicht gemacht wird, Großindustrie "Fürst", wenn die bei uns ihre Versicherung abschließen, das ist ein Riesenwerk, ein Riesenareal in Linz, dementsprechend wird natürlich jeder einzelne Standard, der da draufsteht, beurteilt, bewertet und da wird auch darauf geschaut, wie Hochwasser resistent, das Areal ist - das fließt schon ein. Aber der Standardvertrag den wir einem Einzelkunden, einer Privatperson anbieten würden, der übernimmt jetzt keine individuellen Vorsorgemaßnahmen in Kauf. Das wäre nicht möglich das zu berücksichtigen bzw. sich darauf zu verlassen, dass die dann auch funktionieren.

I: Gibt es von der Uniqa, als ich kenne es von der Wiener Städtischen, die sind zum Beispiel in Wien mit der Polizei zusammen mit dem Projekt "Gemeinsam Sicher" unterwegs und machen da so eine Art Aufklärung, wie man Einbrüche minimieren, also nicht direkt minimieren, aber wie man seine Wohnung einbruchssicherer machen kann. Oder die Grawe hat eine Kooperation mit der Feuerwehr, heißt zufällig auch "Gemeinsam sicher" das Projekt und die sind in Schulen unterwegs. Gibt es da bei der Uniqa auch irgendeine Zusammenarbeit mit irgendwelchen Einsatzorganisationen oder Behörden?

B: Laufend konkret kann ich leider gerade keine nennen. Das machen bei uns die Kollegen im Marketing, das müsste ich nachfragen. Grundsätzlich machen wir so etwas auch und versuchen entsprechend zu helfen. Für das ganze Thema Covid mit der Impfkampagne hat sich die Uniqa relativ stark engagiert und versucht hier in der Bevölkerung sehr klar "Pro Impfung" und relativ viele Aufklärungsartikel, relativ viel Aufklärungsarbeit auch an die Kunden adressiert, Richtung "Bitte liebe Leute, lasst euch impfen. Es ist gut für euch, wenn ihr euch hier das Risiko nehmt." Also die Uniqa versucht schon Position zu beziehen und bei der Bevölkerung etwas beizutragen, Covid ist also das größte Beispiel, was wir in der jüngeren Vergangenheit gemacht haben.

I: Jetzt nütze ich deine Position einmal ein bisschen aus. Wenn man jetzt auf eure Firma selbst hinschaut - wie viele Angestellte habt ihr momentan?

B: um die 6.000 in Österreich.

I: Das ist ja schon ein Haufen. Wenn jetzt wirklich eine Katastrophe passieren würde, die ein bisschen größer ist als nur eine Gemeinde. Also Corona, war wahrscheinlich eh das beste Beispiel - wie geht ihr damit um, wenn auf einmal eure Mitarbeiter nicht mehr zur Arbeit kommen.

B: Können wir konkret wirklich das Corona Beispiel nehmen - ist ein sehr präsent gutes Beispiel. Wenn den Mitarbeitern einfach physisch der Standort nicht mehr zur Verfügung gestanden ist. Wir haben das damals relativ gut gemacht, relativ simpel gemacht - wir haben die Leute einfach nach Hause geschickt und zu Hause arbeiten lassen. Wir hatten davor schon diese technische Möglichkeit eingerichtet zum Beispiel für das Homeoffice. Also die Leute können alle von daheim aus arbeiten, wir sind so ausgestattet, dass wir 95% unserer Prozesse und Funktionen auch remote durchführen können. Es sind nur ein paar einzelne Prozesse, wie zum Beispiel die Poststelle hier im Uniqtower, natürlich die Post kommt physisch her. Das sind natürlich Themen, die müssen dann natürlich auch physisch abgearbeitet werden und das sind so ca. 5% unserer Belegschaft, aber 95% der Personen können virtuell arbeiten. Und das war quasi hier der Notfallplan in die Richtung. Wie wir natürlich grundsätzlich sonst bei Krisen jeglicher Art vorgehen, ist natürlich dann das Krisenmanagement, Notfallmanagement und dem entsprechenden Notfall- bzw. Krisenteam, bei uns hat auch der Krisenstab getagt. Ich bin in der Funktion auch der Leiter des Krisenstabs gewesen für die Uniqa. Das heißt wir haben hier einfach versucht, die einzelnen Bereiche, die es betroffen hat, angefangen vom HR-Themen, von den technischen IT-Themen, von keine Ahnung Standorte, wenn die auf einmal Menschenleer sind - wie mache ich meinen Standort sicher, dass da quasi ein paar Monate nicht bearbeitet wird. Der muss ja auch bearbeitet werden, dementsprechend, wie mache ich den sicher? Das sind alles Themen die wir gemeinsam im Krisenstab aufgebracht und diskutiert haben. Dann gibt es auch relativ schnelle und kurze Entscheidungswege, was für einen Konzern eher untypisch ist und im täglichen Doing von einem Konzern - die Mühlen mahlen leider langsamer als in einer kleinen Firma, man muss da leider viele Kreise drehen. In diesem Krisensetting war, das aber wesentlich einfacher und in diesem Krisenstab haben wir relativ viel Entscheidungsmacht gehabt und haben das gut umsetzen und umsetzen können. Und dementsprechend glaube ich, kann man diesen Ausfall, wie es den meisten Firmen in der Coronazeit gegangen ist, mittlerweile als Standort relativ gut verkraften und gut umgehen. Ein aktuelles Thema, das wir zum Beispiel auch bearbeiten, ist ein ähnliches Thema, das ist das Blackout-Thema. Wie kann ich zum Beispiel einen Konzern wie die Uniqa, sollte ein Blackout kommen sicher machen.

I: Das habe ich mir auch gerade überlegt. Aber die Frage ist halt, wenn es wirklich ein Blackout gibt, ist es eigentlich nicht mehr so relevant, ob ihr arbeiten könnt oder nicht. Aber ihr bekommt die Anfragen von den Kunden gar nicht mehr hinein.

B: Nein, da würden wir auch nicht mehr arbeiten. Da ist das logistische Thema eher ein anderes. Wie schicke ich die Leute sicher nach Hause? Wie schließe ich die Anlage sicher ab, solange der Blackout dauert und Sorge dafür, dass die Standorte sicher sind. Das sind die grundsätzlichen Strategien, die wir verfolgen und dementsprechend in der Zeit des Blackouts, würden wir auch nicht arbeiten. Würden wir auch nicht können, gäbe es kein Internet, gäbe es auch keine Kommunikation. Also wir gehen wirklich davon aus, dann ist alles still. Da kann auch keiner mit uns kommunizieren. Es würden, nachdem das Ding wieder hochfährt, nachdem der Blackout wieder vorbei ist, wahrscheinlich um einiges mehr werden, weil durch den Blackout sich viel anstauen und zusammensammeln, es wird vermehrt zu Schäden gekommen sein. Einfach wenn der Strom weg ist, Maschinen stehen still, die eigentlich im Betrieb sein sollen, da wird es entsprechend rund gehen. Aber für die Zeit des Blackouts, bedeutet das einmal, schauen dass alle sicher nach Hause kommen und mach deine Standorte sicher und physisch gut zu.

Schau dass keine Randalierer, keine Einbrecher reinkommen, solche Sachen. Das man dann wieder möglichst schnell technisch verfügbar bist.

I: In eurer Abteilung seid ihr hauptsächlich für die Uniqa selber das Risikomanagement oder seid machts ihr genauso die externen Kalkulationen? Also wie wir vorher geredet haben, wie ist das Risiko für einen Nichtraucher im Vergleich zu einem Raucher, dass er erkrankt.

B: Wir machen nur die Kalkulationen insofern für unsere Tarifierung. Wir machen keine Volkswirtschaftlichen Analysen insofern, als dass wir uns wissenschaftlich anschauen Raucher oder Nichtraucher, sondern eher, wenn wir ein Produkt für uns tarifieren wollen, und da ist das Raucherthema vielleicht ein Feature, dann machen berücksichtigen wir das. Aber wir machen keine externen Kalkulationen, dass wir sagen wir machen volkswirtschaftliche Analysen in Richtung Volksgesundheit Impact rauchen.

I: Du hast gesagt du hast Mathematiker drinnen und - was war das zweite?

B: Betriebswirte und studierte Sicherheitsrisikomanager.

I: Mediziner wahrscheinlich in anderen Abteilungen.

B: Genau - die sind dann in den jeweiligen Fachbereichen. Bei mir ist eben nicht das ganze Thema der Produktentwicklung per se. Bei mir ist das Risikomanagement quasi nach dem 3-Lines Konzept, falls das beim Studium schon einmal vorgekommen ist. Sind wir die zweite Verteidigungslinie, sind für die Governance und sind für die Prozesse verantwortlich. Schauen einfach, dass in jedem Bereich entsprechende Sicherheitsprozesse da sind, wo sie wissen, das sind ihre Risiken, um die muss ich mich kümmern. Das sind meine Maßnahmen, die ich gesetzt habe, um meine Risiken zu minimieren und wir schauen einfach drauf: Sind die Risiken die richtigen Risiken? Sind die Maßnahmen, die gesetzt wurden, die richtigen Maßnahmen? Werden sie richtig durchgeführt? Und so haben wir dieses Touch-Points mit allen Aspekten. Aber für die Entwicklung der Produkte per se gibt es einen eigenen Bereich, wo dann die Analysen passieren um die Produkte zu entwickeln.

I: Das heißt ihr habt hier eine sehr engmaschige Überprüfung hätte ich jetzt so gesagt, von euren Risiken, Maßnahmen und Prozessen.

B: Ja. Da ist gerade die Finanzbranche relativ stark auch reguliert. Also wir sind glaube ich einer der strengsten regulierten Branchen, die Banken und die Versicherungen und die ganze Finanzindustrie und dementsprechend ist auch hier wirklich ein sehr engmaschiges Netz aufgebaut. Spricht auch für sich, 50 Personen sind bei mir im Risikomanagement für diese Themen zuständig. In einem normalen Industrieunternehmen sind das 5-6 Personen die meistens Risikomanagementthemen machen.

I: Aber das ist doch durchaus auch gut, weil blöd gesagt - wenn die Uniqa Pleite geht, wäre es für sehr viele Leute sehr schlecht.

B: Genau. Wir verwalten ungefähr 23 Milliarden € an Kundengeldern und dementsprechend natürlich müssen wir auch sicherstellen, dass diese 23 Milliarden sicher sind und gut veranlagt sind und gut umgegangen wird. Gerade, wenn dieses Thema Hochwasser auftritt, dann sagen wir so im normalen täglichen Doing, hast du deine gewissen Cash-Out-Flow, den man relativ gut regeln kann, den kann man relativ gut bestimmen, ungefähr mit einer gewissen Schwankungsbandbreite, weiß man was man an einem normalen Tag an Versicherungsleistungen ungefähr bezahlen wird, das ist jetzt nicht so hoch. Aber natürlich wenn dann Tage kommen mit Naturkatastrophen, mit Überschwemmungen, wie wir es in den letzten Jahren gesehen haben, das hat der Uniqa glaube ich in Summe, innerhalb dieser 2-3 Wochen 160 Millionen Euro gekostet und das ist natürlich schon ein ungeplanter Mehraufwand und

das wichtige für die Versicherung, gerade im Schadensfall, wollen wir natürlich, das ist unser Versprechen und das wollen wir einhalten, wollen wir für den Kunden da sein, und da heißt es natürlich auch sicherstellen, wenn der Schaden eintritt - die 160 Millionen muss man dann auch irgendwo parat haben. Da ist es auch unsere Rolle im Risikomanagement zu schauen, dass das auch wirklich passiert und dass die Veranlagung so strukturiert ist, dass sie liquide genug ist, dass wenn wir dann, wenn wir sie brauchen, das Geld haben um den Kunden rauszahlen zu können.

I: Sehr gut - bin beruhigt.

B: Dein Unfall wird gut weiterversichert sein.

I: Also ja, um den mache ich mir keine Sorgen.

B: Wir werden nicht bankrottgehen deswegen.

I: Wenn ihr an einem Knöchelbruch bankrottgeht, dann wäre da schon sehr viel schiefgelaufen.

B: Stimmt - dann wäre das, dass letzte Interview von mir. Dann würde ich wahrscheinlich bald nicht mehr hier sitzen.

I: Ich wüsste auch nicht, ob ich mich dann überhaupt trauen würde, hier irgendetwas zu zitieren. Prinzipiell wäre ich mit meinem Fragenkatalog durch. Ich denke ich habe hier schon einiges mitnehmen können. Gibt es noch irgendwelche Ergänzungen noch von deiner Seite die relevant sein könnten?

B: Nein, ich denke die wesentlichen Themen haben wir abgedeckt bzw. musst du mir sagen, wenn du noch etwas für deine Diplomarbeit brauchst. Erzählen kann ich noch viel und erzählen kann ich noch stundenlang und das wird wahrscheinlich dich privat interessieren vielleicht, aber für die Masterarbeit nicht ganz von Interesse sein. Insofern natürlich, wenn du noch einen Punkt hast, können wir das gerne machen, ansonsten war es das.

I: Heute nicht, aber kann durchaus sein, dass ich noch einmal darauf zurückkomme. Dann würde ich dich bitten die Aufzeichnung zu stoppen.

C. Interview Eder Maximilian

Durchgeführt am 25. April 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Eder Maximilian

I: Gut. Willkommen bei deinem offiziellen Interview. Wir haben jetzt schon kurz darüber gesprochen, um was es eigentlich geht, da solltest du ausreichend informiert sein. Auch wie du in die Auswahl rein-gefallen bist und was mein Ansatz hierzu ist. Als erstes würde ich kurz darum bitte, dass du dich vorstellst - was du machst beruflich und vielleicht, ob du persönlich schon einen Zugang hast zu meinem Thema, dass du das auch gleich einmal anführst.

B: Ja. Mein Name ist Maximilian Eder, bin 47 Jahre und seit rund 20 Jahren im Raiffeisensektor tätig und bin in meiner beruflichen Verantwortung für die Themen Vertriebsmanagement, Bausparen, Versicherung, Leasing und das ganze Thema digitaler Vertrieb verantwortlich. Zugang bzw. Umgang mit Krisen - wir haben relativ oft das Thema, dass wenn zum Beispiel bei uns das Onlinebanking ausfällt oder unser telefonisches Support Center nicht erreichbar ist, es sofort bei einer Vielzahl unserer Kunden zu Krisen führt, teilweise zu einer Misstrauenskrise, ob das Online-Banking überhaupt noch erreichbar ist, ob man wieder überweisen kann. Genauso das Thema, diese ganzen Fishing-Angriffe, wo jemand versucht dem Kunden seine Daten abzunehmen und damit auch betrügerische Transaktionen zu machen. Also in diesem Bezug kommen Krisen bei uns immer vorbei. Momentan haben wir bei uns im Raiffeisensektor stark das Thema Ukraine Krise, das spüren wir sehr sehr stark, da geht es auch ganz stark um Krisenkommunikation, vorwiegend im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit gegenüber unseren Kunden und Partnern. Ja ich hoffe, dass das Thema regelmäßig bei mir vorbeikommt und ich dementsprechend gute Antworten heute liefern kann.

I: Das hoffe ich natürlich auch. Die erste Frage - wir starten jetzt einmal gleich rein. Die Firma, also der Raiffeisenbanksektor, beschäftigt sich eben auch mit der Steigerung von Risiko - Awareness der Bevölkerung, ganz einfach damit ihr eben auch aus wirtschaftlicher Sicht, Produkte verkaufen könnt und euch aber auch absichern könnt. Wie wichtig ist es Allgemein in beruflicher Hinsicht, dieses Risiko-Awareness zu steigern?

B: Ja, also bei uns gibt es im Verkauf einen alten Spruch - "Angst ist der beste Verkaufsfaktor", das hat man früher in der Versicherungsbranche gesagt, also die Angst vor diversen Unfällen und Schicksalsschlägen, wo man dann keine Absicherung hat. Ich persönlich halte von dem Spruch absolut wenig oder gar nichts, muss ich sagen. Nutzen, ist bei uns immer das beste Verkaufsargument. Also wir haben sehr oft das Thema das viele unserer Kunden sich den Risiken ihres eigenen Lebens sowohl Firmenkunden als auch Privatkunden gar nicht bewusst sind und unser Auftrag als Bankberater ist es ganz klar sowohl an Firmenkunden, betreffend sein Unternehmen oder Privatkunden, betreffend sein Leben oder des Familienlebens darauf aufmerksam zu machen, welche Krisen oder welche Ereignisse, jemanden treffen können und wo man dann wirklich ein großes Problem hat. Und für diese ganzen Themen versuchen wir dann, diesen Vorsorgeaspekt in Form von unseren Produkten und Lösungen zu erschließen. Und ich sage nur zum Beispiel, jemand der gerne Motorrad fährt, kann ein Unfall mit dem Motorrad, der eine nachhaltige Invalidität auslöst, eine massive Lebenseinschränkung sein. Das kann so weit gehen, dass ich meinen Beruf nicht mehr ausüben kann, dass ich meine Wohnung barrierefrei umbauen muss, weil ich eben vielleicht an einen Rollstuhl gefesselt bin und bei uns ist es immer so wichtig, wie kann ich eine Krise oder ein tragisches Ereignis im Vorfeld so kommunizieren, dass der Kunde einerseits sich nicht zu sehr darüber schreckt, aber andererseits den Sinn einer Vorsorge darin erkennt.

Und wir sehen auch in einigen Kundenbeziehungen, wo es dann wirklich zu diversen Unfällen und Ereignissen gekommen ist, dass dann diese Lösung, die wir mit dem Kunden von vornherein vereinbart haben, für den Kunden eine wesentliche Erleichterung darstellt.

I: Jetzt hast du schon angesprochen, was das Ziel ist. Aber wie erreicht ihr das? Macht ihr hier Kampagnen über eure Webseite oder schickt ihr hier Flyer aus? Ich bin persönlich auch Raiffeisenkundin, ich bekomme sehr oft Briefe von euch und die meisten landen einfach ungelesen auf irgendeinem Schreibtisch. Also wie schafft ihr es wirklich, dass ihr die Kunden erreicht?

B: Also momentan machen wir sehr viel noch mit ganz normalen hart selektierten Selektionen, sprich diverse Parameter im Kundenmanagement werden eingegeben, alles DSGVO konform, natürlich ethisch und moralisch korrekt und wir schauen, welche unserer Kunden hätten eine hohe Affinität, zum Beispiel für eine Ablebensversicherung oder für eine Unfallversicherung, um nur zwei dieser möglichen Produkte hervorzugreifen. Es kann aber genauso eine Veranlagungslösung in Form von Fond sparen ein sehr sehr gutes Mittel zum Zweck sein, diese Kunden werden dann speziell vom Berater entweder im Beratungsgespräch angesprochen, dieses Themenfeld wird mit unseren Kunden teilweise mit einer IT-gestützten Beratungslösung, aber oder auch am Papier mit dem Kugelschreiber besprochen oder anhand der bestehenden Folder. Wir haben aber auch genauso den Weg, dass wir unseren Kunden Zuschriften machen. Das ist genau das Thema Kundenmailings, dass du auch selbst schon angesprochen hast. Wir haben die Möglichkeit alle modernen Marketing-Möglichkeiten wie eine Bannerwerbung auf einer Seite, auf der du surfst, zum Thema Unfallversicherung einzuspielen. Wir haben auf Youtube Videos geschaltet, also wir versuchen wirklich alle Marketingkanäle zu nutzen. Was bei uns jetzt stärker hinzukommt in der nächsten Zeit, da beginnen wir gerade mit dem Aufbau, dass wir wirklich Richtung Algorithmen und Daten basierten Ansätzen versichern nicht nur zu schauen, ob der Kunde ein Produkt hat oder nicht, sondern ob seine Lebenssituation darauf rückschließen lässt, dass er eine hohe Affinität, eine sogenannte hohe Neigung zum Produkt oder Bedarfsfeld hat. Falls ja, versuchen wir diesen Kunden persönliche Botschaften zuzusenden. Das kann jetzt für dich bedeuten, dass du zum Beispiel eine andere Überschrift, ein anderes Bild auf deinem Mailing oder auf deiner Mailboxmail in "Dein Elba" bekommst als zum Beispiel meine Wenigkeit, weil ich wahrscheinlich eine andere Typologie vertrete. Das ist ein bisschen dieses Persona denken, die natürlich auch bei deinem Studium regelmäßig vorbeikommt. Und somit versuchen wir wirklich durch gezielte Hinweise unsere Kunden hin auf ein bestimmtes Thema zu sensibilisieren. Das was für uns ein Riesenthema ist, ist dass wir vorwiegend auch Content Inhalte gezielt ausspielen, die nicht immer gleich etwas mit einem Produkt zu tun haben, sondern den Kunden für dieses Thema abholen, ihn aufmerksam machen und dass schlussendlich in einem sogenannten Verkaufstrichter mit einer Beratungsphase ein potenzieller Produktabschluss zustande kommt - das ist dann eine logische Gegebenheit.

I: Das ist genau der Punkt, warum ich eigentlich auf Banken und Versicherungen gekommen bin. Weil ihr, sei es einfach nur, weil ihr mehr Zugang zu finanziellen Mitteln habt, einfach mehr psychologische Kriegsführung ist jetzt ein bisschen hart gesagt, aber einfach andere einfach tiefere Kommunikationsstrategien nutzen könnt. Und das ist eben sehr interessant, ob man das vielleicht ummünzen kann.

B: Eine Bank hat, so wie der Internist ein Blutbild von seinem Patienten hat, haben wir bei vielen unserer Kunden ja die Kontoumsätze, und wir sagen dazu, dass ist wie ein finanzielles Blutbild. Und man muss natürlich alle Regeln der DSGVO bis hin zum Profiling einhalten, aber wenn es zum berechtigten Interesse des Kunden ist, kann man wirklich gezielte Botschaften ausspielen.

I: Versicherungen arbeiten jetzt schon, also, soweit ich weiß, seid ihr nur Versicherungspartner, ihr versichert nicht selbst sondern vertreibt das Produkt, wenn ich das richtig verstanden hab.

B: Ja genau. Die Raiffeisenversicherung / Uniqa ist unser Partner.

I: Versicherungen arbeiten nicht mehr nur mit "sie versichern das und das und das" sondern auch präventiv, dass der Versicherungsfall gar nicht mehr eintritt im Idealfall. Also Gesundheitsvorsorgen, Sportangebote usw. dass man gar nicht erst krank wird. Inwieweit schaut ihr da in der Bank selber, dass sich die Kunden proaktiv, oder dass ihr sie dabei unterstützt, dass die Kunden proaktiv die Eigenvorsorge übernehmen.

B: Das ist ganz gut, dass du das Thema ansprichst. Wir machen gerade jetzt wieder eine Schwerpunktaktion wo wir jungen Menschen, die gerade mal so 18-19 sind, auch schon empfehlen eine sogenannte Ablebensversicherung als Risikoschutz abzuschließen, auch wenn sie noch keinen Kredit, noch keine familiäre Situation haben, wo sie diese Versicherung brauchen würden. Aber es hat jetzt einen Riesenvorteil, wenn junge Menschen in so eine Ablebensversicherung, die im Todesfall des Menschen etwas auszahlt, einsteigen, haben sie sehr sehr günstige Prämien und sichern sich diese günstige Einstiegsprämie über die gesamte Laufzeit hinweg. Das verstehen wir genauso unter Vorsorge. Zusätzlich sagen wir auch, junge Menschen das hängt natürlich auch stark davon ab, ob es für sie schon bestehende Versicherungslösungen gibt, unbedingt schauen Richtung Unfall, unbedingt schauen Richtung Kapitalansparen. Das sind alles so Absicherungs- und Vorsorgethemen.

I: Glaubst du, das ist eher so, dass Menschen eher bereit sind die Führung einer Bank zu überlassen oder einen Gesundheitsplan durch einen Arzt oder durch eine Versicherung, weil sie dann selbst das Gefühl haben, sie müssen nichts aktiv dafür machen, weil sie die Verantwortung jemand anderem übertragen?

B: Ja, das hängt ganz stark von der Kunde- und Beraterbeziehung ab. Es gibt einfach Berater, die haben so eine hohe Kompetenz und Autorität. Autorität, aber eher in Form von authentisch zu sein im Gespräch, dass Kunden einfach sagen: "Was würdest du in meiner Lebenssituation machen? Wie würdest du zum Beispiel, welche Produkte würdest du mir empfehlen?" Und da gibt es Kunden, die dann wirklich sagen, nachdem sie diese Empfehlung auch verstanden haben und den Nutzen darin erkennen, dass sie die Produkte relativ rasch unterschreiben und sagen "Ja du hast recht, das ist genau passend für meine Lebenssituation". Und dann haben wir wiederum Kunden auch, die schauen sich alles im Detail an auch, lassen sich alles erklären und wollen dann selbst erst irgendwann entscheiden, wann für sie die Notwendigkeit eines Abschlusses entstanden ist. Also das ist von Kunde und Berater in der jeweiligen Beziehung unterschiedlich.

I: Der nächste Fragenblock bezieht sich auf Medienarbeit. Du hast vorher schon angesprochen, ihr verwendet jede Art von Marketingtool die momentan verfügbar sind. Gibt es hier irgendwelche die du, also wirklich für Einsatzorganisationen und Behörden, für gewisse Zielgruppen am ehesten empfehlen könntest oder alles, weil jede Marketingstrategie und jedes Tool auf eine andere Zielgruppe abzielt.

B: Es ist in Wahrheit immer dieser Marketing-Mix - diese 4 P's die man ja auch kennt: Product, Price, Place and Promotion. Und es ist in Wahrheit immer eine gezielte Mischung von verschiedenen Marketingkanälen und Medien. Wir haben genauso das Thema "above the line", also sprich Werbemöglichkeiten, wo der Botschaftsempfänger nicht direkt ausgewählt ist, sondern einfach bei einem Großflächenplakat vorbeispaziert und die Werbebotschaft von Raiffeisen erkennt. Wir haben das Thema "below the line", wo wir im Vorfeld schon auswählen, welche Zielgruppen sollen von uns, welche Botschaft, über welchen Kanal, zu welcher Zeit bekommen. Es ist ein Mix. Was wirklich ein Riesunterschied ist - früher hätten wir das so gemacht, dass wir ein Sujet zu einer großen Werbekampagne, eigentlich in der Fernsehwerbung nahezu eins zu eins in Bewegtbildformat zu verwenden, dann dieses Sujet in Form eines Standbildes auf einer Großfläche und als Zeitungsinserat. Dadurch, dass vor allem die sozialen Kanäle in den letzten Jahren dazugekommen sind, wo jeder selbst zum Redakteur wird,

auf seinem eigenen Profil, muss man viel Gefühl und individuelleren Content wählen. Wir sehen mittlerweile, dass sogar TikTok bei uns - und das hätten wir uns als Bankengruppe auch nicht gedacht -, in einigen Teilbereichen sehr gut funktioniert. Du darfst halt nur kein Bankthema drüber spielen. Es muss ein Inhalt sein, der einfach für diese jugendliche Zielgruppe eine hohe Relevanz hat und da ist am besten du schreibst gar nicht großartig irgendwie Raiffeisen, sondern ein Hashtag dazu, damit es funktioniert. Oder du nimmst zum Beispiel einen Influencer, der für dieses Thema total bekannt ist und machst mit dem Influencer eine Medienkooperation, das er auf seinen Kanälen deine Themen bespielt. Ich kann wirklich jedem Unternehmen empfehlen, das klassische Marketing zumindest in einem relevanten Ausmaß aufrecht zu erhalten, aber viel mehr Richtung digitale Kanäle, Social Media und vor allem relevanten Content zu shiften.

I: Das sind jetzt aber auch die meisten Sachen, wo man die finanziellen Mittel dazuhaben muss, damit man das verwirklichen kann oder die Personalstärke dahinter und die Qualifikationen dahinter. Da denkt sich jemand ich möchte gerne in den Gemeinderat und kriegt dann den Auftrag, du bist jetzt Katastrophenschutzreferent.

B: Da hast du absolut recht. Die Herausforderung ist, das Budget ist es meistens nicht warum, weil ein Zeitungsinserat, kannst du dir gar nicht leisten. Und wenn man Glück hat, schreibt dir jemand einen bezahlten Kooperationsartikel oder eine Zeitung kommt dir entgegen, weil du ein cooles Thema wie zum Beispiel den "Landesfeuerwehrtag 2023" organisierst. Was aber ein Wahnsinn ist, ist wenn man jemanden hat, der eine gewisse Contentbegabung hat. Es gibt so viele Privatpersonen mit Sicherheit auch bei den einzelnen Organisationen, die einfach privat ein Facebook Profil mit 1500 Fans haben, einen Instagram Account mit 2000. Wenn man diese Markenbotschaft für eine gemeinsame Sache gewinnt, kann man sehr viele virale Botschaften erzeugen, die eine hohe Relevanz entwickeln in der Zielgruppe, die hätte ich vorher wahrscheinlich mit klassischen Werbemöglichkeiten nicht zusammengebracht und schon gar nicht mit einem Direct Mailing wahrscheinlich. Aber man muss echt überlegen, welche Botschaft, über welchen Kanal, für welche Zielgruppe und passt das überhaupt in mein Gesamtkonzept hinein?

I: Würde es irgendeine Idee geben, wie ihr euch eine Zusammenarbeit mit Einsatzorganisationen oder Behörden vorstellen könntet?

B: Wir haben natürlich sehr enge Zusammenarbeiten mit sehr vielen Einsatzorganisationen, in den meisten Fällen ist es aber meist eine Sponsoring-Kooperation. Da kann es sein, dass ein Feuerwehrauto mit einem Geldbetrag unterstützt wird oder dass man beim Roten Kreuz gemeinsam bei Festivitäten, das Rote Kreuz unterstützen. Was höchst spannend wäre, für alle Beteiligten über und mit denen du deine Masterarbeit schreibst, ist eine sogenannte Content-Kooperation, dass man wirklich überlegt, an einem Tisch, welche Contents haben wir, die zum Beispiel als Einsatzorganisation Rotes Kreuz, eine sehr sehr hohe Relevanz haben oder für die Wasserrettung, die wir beitragen können, die wir beitragen könnten, weil es einfach total spannend und kompetent ist, wenn dir diese Botschaft bringen und was könntet ihr zu uns als Bankengruppe beitragen, was für uns wiederum auf unseren Kanälen eine tolle Botschaft wäre. Und oft sind es dann Bewegtbildformate, wo man einfach kurze Videos gemeinsam macht, über eine Wasserrettungsaktion oder eine Hunderettungsstaffel oder was auch immer. Aber man könnte sich sehr kostengünstig gegenseitig befruchten, wo wir zum Beispiel immer beitragen können, und das ist halt leider noch immer nach 1000 Jahren das gleiche, sobald es etwas zu gewinnen gibt, hat man sofort viele Interessenten. Wir machen immer wieder Gewinnspiele, nicht nur um unsere Follower und Fanzahlen zu steigern sondern auch um eine hohe Relevanz bei unseren Inhalten zusätzlich zu erreichen. Ich glaube man müsste sich einmal zusammensetzen, früher hat man immer gesagt, es gibt 3 Content-Kategorien, das ist das Thema Bait-Media, Earned-Media und Owned-Media, sprich wo bezahl ich für mediale Berichterstattung, wo habe ich Themen wo ich Content selber owne und welchen Content kreierte ich aus meiner Gefolgschaft über Social Media oder anderem zusammen. Und

wenn sich unterschiedliche Partner an einem Tisch gegenseitig befruchten, könnte man denke ich viel mit wenig Geld voranbringen.

I: Warum hat das bis jetzt noch niemand versucht?

B: Ich glaube einfach, dass das mittlerweile schon so vielfältig ist und jeder in Wahrheit vor lauter Bäumen den eigenen Wald oft nicht mehr sieht. Und ich denke ein guter Mischwald wäre eine gute Idee.

I: Man muss halt die Bäume irgendwie zusammenbringen. Also vielleicht werde ich hier ein bisschen als Förster tätig.

B: Genau - du kannst die Bewirtschaftung des Waldes übernehmen. Ich kann dir nur ein anderes Beispiel nennen, wo wir eben versuchen, gemeinsam mit einer größeren Sporthandelskette, wo wir sagen - da gibt es einen super Jugend-Kletterer, den kennt halb Österreich - wenn ihr es schafft diesen Kletterer, der eine Wahnsinnsgefolgschaft auf Social Media hat nach Graz zu holen, würden wir das Video- und Fotografenteam bereitstellen. Das kostet uns halt einen gewissen Betrag, wir würden dieses emotionale Erlebnis gemeinsam mit ausgewählten Kunden, die sich quasi dazu anmelden verfilmen und so einen Nachmittag fotografieren und die Inhalte bekommt, dann jeder zur Verfügung gestellt. Und dadurch könnten wir sowohl für die Sportartikelhandelskette als auch für uns Content bringen, der emotional ist, der total lässig cool ist. Und nicht irgendwo einen Whirlpool mit einem ehemaligen Profisportler drinnen sitzen, um Konsumkredite zu bewerben.

I: Oder einen Fisch.

B: Oder einen Fisch - auch den Hecht hatten wir schon.

I: Ja der Hecht, ist gut in Erinnerung geblieben. Gibt es noch irgendwelche Ergänzungen von deiner Seite? Ansonsten hätten wir das ganze schon sehr rasch zusammengefasst.

B: Vielleicht fällt mir zu einem späteren Tageszeitpunkt zu einer Fragestellung noch ein passender Inhalt ein. Aber das wäre einmal, dass was mich am meisten bewegt zu dieser Frage.

I: Du hast am Anfang gesagt, wegen der Ukraine Krise sind eure Telefone heiß gelaufen. Aber das ist ja eigentlich jedes Mal so, wenn es irgendein Thema in der Zeitung ist. Ob es jetzt eine Pandemie ist, ob es jetzt die Ukraine Krise ist oder ein Reaktor/Kraftwerkzwischenfall. Da ist ja auch bei euch immer der Lauf auf die Bankomaten und auf die Bankstellen selbst, weil jeder wieder Bargeld haben möchte. Seid ihr hier irgendwie Katastrophentauglicher geworden oder empfiehlt ihr den Menschen generell, dass sie einen gewissen Bargeldbetrag daheim haben sollen, oder wollt ihr trotzdem eher weg vom Bargeld.

B: Prinzipiell muss man sagen, dass wir als Bank genauso eine Krisenkommunikation haben. Je nachdem welcher Anlass ist, haben wir einen Ablaufplan in der Bank wie zu handeln ist. Zum Beispiel, das ist zufälligerweise letzte Woche passiert, für ein paar Stunden, dass unser telefonisches Supportcenter ausgefallen ist und dann gibt es sofort einen klassischen Ablaufplan. Welcher Verteiler bekommt wann welche Infos und wie wird die Krise wieder aufgehoben, sprich wann funktioniert die Anlage wieder komplett. Und im Kundengespräch selber versuchen wir die Kunden auch vorzubereiten auf diverseste Lebenssituationen. Das wir die Empfehlung geben, dass man Bargeld zu Hause aufbewahren sollte, die gibt es vielleicht im persönlichen Gespräch, aber das ist keine offizielle Bankempfehlung. Ganz im Gegenteil, wir würden eher sagen, nutzen Sie die Safeaufbewahrungsfächer, die Schließfächer der jeweiligen Bank, die sind bis zu einem gewissen Betrag auch versichert und können auch höher versichert werden. Aber das man sagt, zum Beispiel, Schmuck und Bargeld zu Hause verstecken und in einem

Heimsafe einzusperren, das werden die wenigsten Berater und Beraterinnen jemanden empfehlen. Ich denke jeder von uns hat ein bisschen was zu Hause, aber ich würde mich nicht trauen eine größere Menge Bargeld, bei mir daheim aufzubewahren. Das wäre mir einfach zu krisenunsicher. Was es schon gibt, ist das Thema Gold - das gibt es schon. Wir haben zum Beispiel als erste Bank in der Steiermark einen Goldautomaten aufgestellt und wir hätten uns das nicht gedacht, aber der wird wirklich regelmäßig benutzt.

I: Muss ich einmal vorbei gehen, ich habe den noch nicht wahrgenommen. Ich weiß jetzt aber auch nicht wie lange der schon da ist. Und ob ich mir überhaupt etwas leisten kann.

B: Da gibt es auch ganz kleine Stücke, weil die Leute wirklich den Zugang haben lieber kleinere Mengen zu kaufen, weil wenn es wirklich zu einem, ich meine das ist jetzt etwas übertrieben, zu einer ganz schwierigen Krise kommen sollte und man muss vielleicht mit Gold bezahlen, dann gilt natürlich umso kleiner die Stücke sind, umso leichter tut man sich bei der Bezahlung von kleineren Dienstleistungen und im Kauf von kleineren Produkten. Weil einen Golddukaten dann zu wechseln und in Wahrheit werden die wenigsten dann sagen " Ich kann dir herausgeben" - die werden sagen, wenn du kein kleines Stück hast, dann gib mir das.

I: Wenn wir in einer richtigen Katastrophensituation drin sind, kommt man wahrscheinlich mit einem Huhn weiter als mit einem Goldstück.

B: Wahrscheinlich. Das was bei uns ein Riesenthema sein wird, ist das Thema Blackout. Da versuchen wir immer wieder in der Beratung bei Wohnbaufinanzierungen mit unseren Kunden zu sprechen "Photovoltaik, in Zeiten wie diesen wo der Strompreis steigt inklusive Speicher, wenn du das andenkst, wenn du dir das leisten kannst, dann bitte auch unbedingt überlegen, dass diese Anlage auch im Falle eines Stromausfalls autark agieren kann. Zumindest für ein paar Stunden, je nachdem wie lange der Speicher hält". Das sind schon Themen, die eine hohe Relevanz haben.

I: Online-Banking, wenn es wirklich zu einem Blackout kommt, da seid ihr dann hilflos bzw. nicht mehr reaktionsfähig.

B: Die meisten unserer Bankkunden steigen über die App ein. Wenn ich jetzt theoretisch keinen Strom hätte, dann hätte ich wahrscheinlich kein WLAN zu Hause und die ganzen Mobilfunkmasten sind nach ein paar Stunden auch leer, meines Wissens nach, da könnte ich mich natürlich auch irren. Aber spätestens dann wird weder WIFI geht noch Mobilfunk, kommst du ja gar nicht mehr zum Online-Banking hin.

I: Gibt es dann nicht die Sorge, dass die Leute zu den Bankstellen selbst hingehen? Ich meine, dass ist jetzt schon ein sehr drastisches Szenario.

B: Gibt es natürlich - aber auch für das gibt es natürlich Katastrophenpläne. Heutzutage, das ist unabhängig von der Raiffeisenbank, haben fast alle Bankstellen sehr kontingentiertes Bargeld, sprich wirklich nur mehr sehr überschaubare Mengen an Bargeld, wegen dem ganzen Thema Banküberfälle und so weiter. Und über kurz oder lang, ist dann eben Sense. Wenn zu viele Leute an einem Tag, Behebungswünsche artikulieren - dass geht bei uns mittlerweile soweit, unabhängig von der Raiffeisenbank, dass wenn du einen Bargeldbetrag brauchst, weil du eine große Rechnung zu begleichen hast, wie ein privater Oltimerkauf für 50.000€, dann musst du zuerst in deiner Bankstelle bekannt geben, dass du am Mittwoch 50.000€ brauchst, damit die das überhaupt dorthin bestellen. Also in der Praxis ganz offen gesagt, würden viele Behebungen an einem Tag, relativ rasch dazu führen, dass das Bargeld dieser Bankstelle aufgebraucht ist und dann müsste ich auf die nächste Bargeldlieferung warten und auch die Automaten werden irgendwann einmal leer sein.

I: Jetzt muss ich kurz einmal schauen. Zum Thema Informationsquellen - prinzipiell eure Webseite, Printmedien - ihr seid hier generell sehr breit gefächert, ich denke die Frage können wir abhaken. Wo liegen eure größten Schwierigkeiten im Hinblick auf Kundenerreichbarkeit, also dass man die Kunden wirklich abholt mit den Informationen, die man vermitteln möchte.

B: Wir sehen, dass wir trotzdem, dass wir viele Themen überinformieren, die Information nicht wahrgenommen wird. Das hängt meistens auch davon ab - klassisches Beispiel Für eine Bank, man hat eine gesetzliche Informationspflicht bei der Änderung der Geschäftsbedingungen, da schickt man einen Pack Papier aus und in den meisten Fällen haben es viele schon elektronisch, das heißt die Papierkosten werden gespart und die Umwelt geschützt - aber es nimmt niemand wahr, weil der Inhalt nicht relevant ist. Also wir müssen ganz stark auf das Thema Informationsdesign zurückgreifen, wenn ein Inhalt spannend sein soll, dann müssen wir wirklich überlegen, welches Format machen wir für welche Zielgruppe. Es kann zum Beispiel sein, dass man für Senioren, die nicht so digital affin sind, eine persönliche Veranstaltung vor Ort bei Kaffee und Kuchen machen, weil es sich einfach auszahlt bei dem Thema und es kann sein, dass wir unsere Jugendlichen auf Instagram, TikTok und Facebook mit Inhalten berühren, weil sie dort einfach stärker wahrgenommen werden, als wenn wir einen Jugendlichen nach 15 Uhr in die Bankstelle einladen würden. Das ist ein spannendes Thema. Viele Menschen mittlerweile, wenn sie einen Anruf von einer unbekanntenen Nummer bekommen, heben nicht mehr ab. Daher empfehlen wir im Beratungsgespräch selbst, mit dem Kunden gemeinsam, dass der Kunde meine Nummer als Berater einspeichert und somit der Name hinterlegt ist. Weil wenn ich nicht hinterlegt bin, hebt mir der Kunde, wenn ich anrufe, wahrscheinlich gar nicht ab. Und ein Thema das wirst du in deiner Zielgruppe, in deinem Alterssegment stark merken, viele wollen gar nicht mehr telefonieren und kommunizieren lieber asynchron, wo man vor allem über Textnachrichten kommuniziert und das ist auch spannend über WhatsApp wollen viele unsere Kunden kommunizieren. Aber erstens dürfen wir das gar nicht, außer "Hi Irina, kannst du mich bitte kurz anrufen." Das darf ich dir schon schreiben, aber alles was in Richtung Bankgeschäft geht, kann man sowieso nicht über so einen unsicheren Kanal kommunizieren. Aber es macht einen Unterschied, ob ich dir per WhatsApp schreibe, dass du mich anrufst oder dir eine SMS schreibe. Denn SMS ist ohne Lesebestätigung in den meisten Fällen und das ignorieren die meisten Kunden und fühlen sich nicht angesprochen. Aber bei WhatsApp fühlen sich Kunden zu nahegetreten, dass kann dir alles passieren heutzutage. Und was wir auch sehen abschließend, ist das diverse Kanäle eine wahnsinnig hohe Lesequote haben, wir schaffen das wirklich über die Mailboxfunktion im Online-Banking, haben wir erst letzte Woche etwas ausgespielt und 65% der Kunden, die es bekommen haben, haben diese Email gelesen also diese Nachricht geöffnet. Bei einem normalen Newsletter hast du 2-4%.

I: Die Frage ist aber wie viele davon die Nachricht wirklich aktiv gelesen haben.

B: Ja das schauen wir dann anhand von Folgeklick der enthaltenen Links. Da kann man schon einiges ableiten. Aber prinzipiell sehen wir, dass dieser sichere online Nachrichtenkanal, diese sogenannte Mailbox-Nachricht eine sehr hohe Erreichbarkeit und Lesequote fabriziert im Vergleich zu allen anderen Medien, die wir haben.

I: Ich persönlich bin so getriggert, von der Arbeit, dass ich einen Posteingang sehe und dann klick ich es an, dann geht die Benachrichtigung weg, aber ich habe noch keine einzige Nachricht, die ich von meinem Berater bekommen habe, aktiv gelesen.

B: Oje, daran müssen wir arbeiten.

I: Ja. Die 64,9% haben es sicher alle gelesen. Ich denke soweit habe ich keine weiteren Fragen mehr, außer dir fällt noch irgendetwas ein.

B: Also als Bankengruppe selbst, auch mit unserem eigenen Versicherungspartner, ist es uns einfach wichtig, dass Kunden für verschiedene Situationen sowohl familiär als auch was ihr persönliches Leben betrifft wirklich vorsorgen. Da gibt es den alten Spruch "Lieber vorsorgen als Nachsorgen", weil dann geht es nie mehr so gut. Aber die große Herausforderung besteht darin, wie man dieses große Kommunikationsklavier bespielt. Es wird immer individueller werden müssen, die Botschaften, die wir entweder persönlich oder digital aussenden, wir sagen dazu auch Hybridvertrieb und das was wir sehen, das werden wahrscheinlich viele erleben, ist dass es ohne Technologie und Datenbewirtschaftung werden wir es überhaupt nicht mehr schaffen, Zielgruppenspezifische Botschaften zu senden. Und den Tipp kann ich jedem mitgeben, umso schneller man sich mit dem Thema digitale Kommunikation annähert, auch wenn das etwas kosten mag - im Vergleich zum klassischen Marketing kann ich aber über diesen Kanal viel treffsichere Botschaften zu günstigeren Preisen absenden und somit auch mehr Wirkung erzielen.

I: Werde ich so weitergeben.

B: Super, wenn du noch was brauchst - ich stehe dir jederzeit zur Verfügung.

D. Interview Kahr Ernst

Durchgeführt am 28. April 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Kahr Ernst

I: Die Aufzeichnung wurde gestartet und die klassische Frage gleich am Anfang - können Sie sich bitte kurz vorstellen und ihre Tätigkeiten erläutern, welche Sie für die Gemeinde Stainz und auch privat durchführen.

B: Mein Name ist Ernst Kahr. Ich bin in der Marktgemeinde Stainz seit 2015 im Gemeinderat, seit 2018 im Vorstand und dort in meiner Funktion als Gemeindegeldkassier tätig und seit diesem Zeitpunkt auch Obmann des Ausschusses für Umwelt und Zivilschutz. Neben noch einem weiteren Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus und Kultur, denn ich dort auch begleite. Das Themengebiet ist vielfältig, Hauptaufgabe ist natürlich die Kontrolle und Freigabe der Überweisungen und Zahlungen. Gemeindebudget liegt bei ungefähr 26 Millionen Euro, 9.000 Einwohner hat Stainz und 93 km² von der Größe her - das sind so die groben Eckzahlen.

I: Besonders interessant für mich, also nicht, dass die anderen Tätigkeiten nicht interessant sind, aber heute, ist Ihre Tätigkeit im Zuge vom Zivilschutz. Ich glaube die erste Frage beantwortet sich dann eigentlich eh selbst - die wäre nämlich: Denken Sie es liegt in Ihrer Verantwortung beziehungsweise der Ihrer Gemeinde, dass die Zivilbevölkerung über mögliche Risiken aufgeklärt wird?

B: Das ist ein ganz wesentliches Thema. Wird von uns in der Gemeinde auch regelmäßig über die amtlichen Mitteilungen bzw. Informationen kundgetan und es ist auch von der Verwaltung her, ist es der Umweltausschuss bzw. der Zivilausschuss. Ein verpflichtender Ausschuss, das ist also kein Ausschuss, den man sich von der Gemeinde aussuchen kann, sondern den muss man haben. Wir haben zum Beispiel in Stainz 25 Gemeinderäte und in diesem Ausschuss sind 7 Gemeinderäte vertreten und denen obliegt eigentlich die politische Verantwortung, wenn man so will oder das Aufgreifen von Themen und die Beauftragung der Verwaltung diese Themenbereiche entsprechend umzusetzen.

I: Gut. Jetzt haben Sie gesagt Sie sind mehr oder weniger dafür verpflichtet das zu tun. Würden Sie auch sagen, dass es wichtig ist für die Gemeinde selbst, dass Sie eben da Aufklärungsarbeit leisten?

B: Absolut! Es ist wichtig, dass wir das tun. Es ist auch deswegen wichtig, weil die Gegenseite, weil die Bevölkerung, die Bewohner ja auch kommen und fragen: "Wie schaut es da aus in Stainz? Was gibt es da? Wo sind Themen?"

I: Das wäre auch meine nächste Frage - Wo liegen in Stainz die größten Risiken?

B: In Stainz liegen die größten Risiken in, wir haben im vergangenen Jahr ein Projekt gestartet, also eine Erhebung der kritischen Infrastruktur und daraus ableitend, Maßnahmen. Also wir sind ja, von der Seehöhe gehen wir ungefähr 300 bis 1200 Meter hoch, wir haben ein Seniorenwohnheim, wir haben Schulen, wir haben das Thema Abwasser, wir haben 11 Feuerwehren in unserem Gemeindegebiet - also für eine Gemeinde sehr viele und die Risiken liegen einfach meiner Meinung nach im Aufrechterhalten der öffentlichen Ordnung bzw. eine Sicherstellung der lebensnotwendigen Bedürfnisse. Nicht nur für Menschen, sondern auch für die Tiere. Landwirtschaftlich, wir haben 100 Bauernhofbetriebe mit entsprechenden Tierbestand und im Falle eines Blackouts, ist das natürlich ein Thema, wenn ich jetzt zum Beispiel ein Rinderbauer bin und 100 Kühe habe, muss ich dafür Sorge tragen, dass die auch

gemolken werden, denn das wäre sonst relativ schnell der Tod der Tiere. Und 100 Kühe zu melken, schaffen zwei Leute nicht.

I: Aber klärt ihr dann nur zum Beispiel den Milchbauern entsprechend auf, dass er daran denken muss oder leistet ihr hier auch wirklich Vorarbeit von der Gemeinde selbst, dass ihr im Notfall helfen könntet?

B: Beides. Jetzt auf die Milchbauern bezogen, die haben natürlich auch ihre Informationen und Zugänge zum Beispiel über die Landwirtschaftskammer, die das Thema mitunterstützt und begleitet. Es gibt auch den Zivilschutzverband, der uns mit Informationen versorgt und wir sind eben auch als Gemeinde bemüht. Wir haben, dass dann auch schon gehört, dass es sehr viele der Landwirte, die eine entsprechende Größe haben, sich auch technisch darauf vorbereitet haben. Die Unterstützung, also das was die Gemeinde zu tun hat in erster Linie ist, dass relativ schnell die Bevölkerung so gut es geht breitflächig zu informieren, wo sind Punkte, wie ist der Status quo und wo kann ich Hilfe besorgen. Und auf der anderen Seite auch schauen, dass ich als Gemeinde, als Verwaltungseinheit die entsprechenden organisatorischen und technischen Voraussetzungen habe diese Dienstleistungen anzubieten.

I: Legt ihr besonders viel Wert auf die Eigenvorsorge der Bevölkerung oder nur allgemein, dass die Bevölkerung weiß, welche Risiken es geben würde und wo sie sich dann hinwenden könnten?

B: Sowohl als auch - es gibt ja auch immer wieder von uns die Informationen zum Thema Eigenvorsorge, das wären Empfehlungen und da greifen wir eben auch auf das fachliche Know-How des Zivilschutzverbands zu. Was sollte man zu Hause haben, um im Falle eines Blackouts zu überleben. Vom Batterieradio angefangen, über Taschenlampen und Zündhölzer oder bis zu einem Heizsystem oder bis zur Empfehlung, wo bekomme ich Frischwasser her, wie komme ich zum Treibstoff für meine Notstromaggregate. Es ist oft ganz interessant zu sehen, wie eigenfokussiert die Fragen kommen. Also da sieht jeder für sich selbst. Der Wohnungsbesitzer sagt, das ist mein Thema alles andere interessiert mich nicht. Der Bauer sagt - das ist mein Thema, alles andere interessiert mich nicht. Manche meinen wir müssen auf das Seniorenheim schauen, dass wir auch haben. Andere sagen wieder, wird das schon geübt? Also das ist ein ziemlich lebhafter Prozess.

I: Jeder hat so seinen eigenen Fokus auf das Thema. Sie haben vorhergesagt, ihr macht momentan eine Infrastrukturanalyse, wo die größten Risiken sind und wo die größten Potenziale, dass man bestimmte Stellen krisensicher macht.

B: Ja.

I: In welcher Art und Weise, welche Maßnahmen und Strategien, habt ihr aber gesetzt in der Vergangenheit, um die Bevölkerung zu informieren und was habt ihr für die Zukunft geplant?

B: Wir haben bis jetzt die Bevölkerung in Form von Medienarbeit informiert und in den amtlichen Mitteilungen der Gemeinde mit Verweis auf den Zivilschutzverband. Wir haben entsprechendes Informationsmaterial im Bürgerservice aufliegen. jeder der nach Stainz zieht oder sich anmeldet bekommt ein Welcome-Package, wo diese Informationen auch enthalten sind. Wir haben für uns selbst einen Krisenstab eingerichtet vom Bürgermeister abwärts mit den entsprechenden Stabstellen. Jemand aus der Verwaltung, Feuerwehr, Polizei, Zivilbevölkerung, Ärzte und ähnliches. Mit dem Thema auseinandergesetzt und wo wir gesagt haben - wo ist die kritische Infrastruktur der Marktgemeinde Stainz. Was bedeutet das? Da gibt es von einem Blackout in der Obersteiermark, ich weiß nicht ob Sie das kennen, im Bezirk Murau ein ziemlich exaktes Protokoll eines Blackouts, dass dort zwei Tage gedauert hat und welche Schlüsse daraus gezogen wurden, was da passiert ist?

I: War das vor kurzem? Weil das habe ich nicht mitbekommen.

B: Das könnte ich Ihnen sonst zukommen lassen.

I: Gerne - ich bin ein Informationenschwamm. Ich sauge alles auf.

B: Wo zum Beispiel eben auch das Seniorenheim dokumentiert und beschrieben worden ist. Das Wasser hat nicht mehr funktioniert, die WCs haben nicht mehr funktioniert, Heizung - es ist kälter geworden. Wo das alles beschrieben wurde. Und nach zwei Tagen hat man irgendwie den Bürgermeister erreicht. Der war bis zu diesem Zeitpunkt, warum auch immer, komplett untergetaucht. Wo man auf jeden Fall sagt, wir haben als Marktgemeinde Stainz auch ein bisschen ein Glück, einer unserer Mitarbeiter im Bauamt ist auch Milizoffizier, der auch beim Heer im Zuge seiner Ausbildung mit dem Thema beschäftigt war und das ist praktisch unser Chefkoordinator. Und wir haben im Prozess der Evaluierung ungefähr 30.000 € aufgewendet im vergangenen Jahr - wir wollten ursprünglich 2020 damit beginnen, dann ist Corona gekommen, dann ist das etwas verlaufen.

I: Das war wirklich schon davor geplant?

B: Ja das war wirklich schon davor geplant. Und 2021 sind dann die ersten Ergebnisse gekommen, die sind schon sehr aussagekräftig. Also sehr detailliert. Wo wir uns jetzt politisch Gedanken darüber machen und die Entscheidungen darüber zu treffen haben, welche dieser Empfehlungen oder Notwendigkeiten setzen wir auch wann um.

I: Alles kann man ja auch nicht machen - zumindest nicht auf einmal. Wir sind ein bisschen von der Frage abgekommen. Das heißt ihr habt Informationsblätter, die ihr zur Verfügung stellt, für alle neuen Bürger ein Willkommenspaket ...

B: Wir haben Broschüren, wir haben die "Daheim App" auch in Stainz als Informationskanal, wo viele Informationen drinnen sind und wir möchten auch, aber das ist jetzt noch Zukunftsmusik, vielleicht noch heuer oder nächstes Jahr mit Bürgerveranstaltungen nach außen gehen.

I: Ok.

B: Und dort die Pläne, die es für Stainz gibt auch vorstellen.

I: Das heißt in der Vergangenheit habt ihr Informationstage, Workshops gar nicht veranstaltet.

B: Nein.

I: Zivilschutzverband in den Schulen?

B: Könnte ich mir vorstellen, dass das stattfindet, weiß ich aber jetzt nicht mit Sicherheit.

I: Ok. Ich habe jetzt auch nicht konkret beim Zivilschutzverband nachgefragt, ob Stainz dabei ist, aber das wäre, wenn es noch nicht soweit ist, könnte man es sich überlegen für die Zukunft.

B: Ich würde fast davon ausgehen, dass wir da dabei sind.

I: Der Heribert Uhl hat erwähnt wie viele da dabei sind und ich nehme auch an, dass Stainz da dabei ist, nachdem das ja nicht die kleinste Gemeinde in der Steiermark ist. Aber Social Media technisch Facebook, Twitter, TikTok - ist hier etwas geplant in der Zukunft?

B: Ja. Ist geplant insgesamt, weil in diesem Bereich sind wir als Gemeinde eher schwach aufgestellt - mangels Kapazität und auch Mangels Mitarbeiter mit der entsprechenden Ausbildung beziehungsweise auch noch nicht den Mut gehabt oder gesagt, wir kaufen diese Dienstleistungen extern zu.

I: Ist es für Stainz derzeit überhaupt notwendig, ich weiß nicht wie bei euch die Bevölkerungsschicht ist, aber ansprechen mit TikTok tut man eigentlich 10-30 jährige und alles darunter oder darüber interessiert sich eh nicht dafür. Würde es die Bevölkerungsschicht überhaupt hergeben, dass Social Media in der Form relevant ist?

B: Wir haben in dieser Bevölkerungsschicht ungefähr 2.500 Einwohner, die in diesen Bereich fallen.

I: Also doch ein Viertel eigentlich.

B: Ja, also das könnte ich mir schon vorstellen. Es ist generell ein Thema, wer geht heute noch in ein Amt? Auf der Homepage haben wir die Informationen auch, aber das ist jetzt auch nicht das Medium, das jeder ständig nutzt und wir haben zwar (...)

I: Vor allem da Suchen sie ja eh schon aktiv nach Informationen und beschäftigen sich mit dem Thema.

B: (...) wie gesagt unsere Facebook-Einträge gehen eher in Richtung ein bisschen Wohlfühlen, was gibt es gerade liebes Nettos, "Frohe Ostern" oder welche Straße ist derzeit gerade gesperrt oder ähnliches. Rein das Medium der Informationsweiterleitung sind zwei Instrumente - eine vierteljährliche etwas dickere Zeitung, heißt "Stainer Erleben" oder die monatlichen amtlichen Mitteilungen. Aber die beschäftigen sich eben primär mit den Themen Abfallwirtschaft, mit dem Thema was sich sonst so alles tut, bis zum Thema Volksbefragung und solchen Sachen.

I: Wird das gut angenommen von der Bevölkerung?

B: Ja schon. Weil die amtlichen Mitteilungen den Vorteil haben in jedes Haus zu kommen. Also da hilft eine, also das ist kein Werbematerial, sondern muss und geht in jeden Haushalt.

I: Wenn es ankommt bei der Bevölkerung ist es ja komplett irrelevant, wie man es macht - es muss nur irgendwie ankommen und da liegt ja die größte Schwierigkeit. Auf der Webseite haben Sie gesagt, stellen Sie der Bevölkerung auch Informationen zur Verfügung - ist das dann auf Stainz bezogen oder habt ihr hier Links zum Zivilschutzverband oder einen Mix.

B: Links bzw. ein bunter Mix. Im heurigen Jahr bzw. im Herbst/Winter hat es eine Medienoffensive, wenn man so will, gegeben in einigen Zeitungen, Mein Bezirk, Südwestpanorama, da gibt es ein paar Regionalmedien, wo auch ein paar Berichte von Stainz enthalten waren, auch mit dem Thema Black-outvorsorge. Wir sind hier aktiv und bleiben weiter dran und stellen in weiterer Folge immer weiter Informationen zur Verfügung bzw. für Anfragen an unser Bürgerservice, für Detailfragen, sind wir immer da.

I: Das heißt eigentlich anrufen kann man auch jederzeit, wenn ich das richtig verstanden habe.

B: Anrufe die kommen. Was denkt die Gemeinde darüber, was habt ihr, gibt es den Gedanken einer weitläufigen Aktion, wie zum Beispiel der Anschaffung von Notstromaggregaten und solche Fragen kommen immer wieder.

I: Nächste Frage: Wo sehen Sie generell in Ihrer Arbeit beim Zivilschutz die größten Schwierigkeiten und Challenges?

B: Die größte Challenge wird sein, dass wir als Verwaltungseinheit nicht wissen, wie hoch der Informationsgrad der Betroffenen ist. Auf diese Frage bezogen. Oder bezieht sich die Frage, wo trifft es uns technisch oder wo wir ein Problem haben?

I: Prinzipiell alles was Ihnen einfällt, aber weil Sie gemeint haben Sie wissen nicht wie hoch der Informationsgrad der Bevölkerung ist: Ich habe in erster Instanz zu meinen Experteninterviews eine Umfrage durchgeführt. Ich bin mir nicht sicher, ob Sie die erreicht hat. Da haben 647 Teilnehmer teilgenommen und die einzige Restriktion war, dass sie österreichische Staatsbürger sein müssen. Alle anderen Optionen habe ich offengelassen. Wenn man diese Studie, diese Umfrage heranzieht und alle anderen Umfragen, die ich zu diesem Thema gefunden habe, Informationsgrad ist eigentlich recht hoch - es weiß jeder, dass er sich darauf vorbereiten sollte, aber die tatsächliche Vorbereitung ist nicht sonderlich gut aufgestellt.

B: Jetzt waren ein paar Sekunden wo ihr Bild gestanden ist und ich nichts verstanden habe. Informationsgehalt relativ hoch - das habe ich noch verstanden.

I: Ja - Informationsgehalt relativ hoch - das heißt jeder weiß eigentlich, dass er sich entsprechend vorbereiten sollte, aber die Vorbereitung selbst die fehlt ganz ganz dramatisch. Wenn wirklich etwas passiert, werden die meisten Leute eben Hilfe von den Gemeinden, Behörden, Einsatzorganisationen angewiesen sein. Und je nachdem was passiert ist, wird es eben ein bisschen dauern.

B: Wir haben jetzt ja den Informationsgehalt angesprochen und wir haben auch Kollegen und -innen die im Gemeinderat die Meinung vertretend: Wir brauchen hier nichts machen, wir haben ja eh 11 Feuerwehren und jede Feuerwehr hat ein Notstromaggregat. Also wir sind sicher.

I: Die Frage ist, wer kommt überhaupt noch selbst zur Feuerwehr, wenn daheim selber die Probleme sind.

B: Ja.

I: Und nur Notstrom allein wird halt auch nicht reichen.

B: Genau das meine ich mit dem Thema Informationsgehalt. Sich mit der ganzen Thematik auseinandersetzen und für sich selber nachdenken. Einer unserer grünen Gemeinderäte sagt immer nur "Lesen Sie das Buch Blackout da steht alles drinnen von den Grausamkeiten die natürlich passieren." Aber ich glaube, dass Angst auch kein guter Ratgeber ist und als Entscheidungshilfe nicht nützlich ist.

I: Ich kenne da Buch. Das habe ich 2011 gelesen, wie ich mit meinem Vater in Indien war, wo prinzipiell jeden Tag zwei Mal der Strom ausgefallen ist. Aber dort war das normal. Das Buch ist gut, aber man hat wirklich ein sehr mulmiges Gefühl. Man kann es lesen, sollte sich aber nicht hineinsteigern.

B: Wir haben ja zum Beispiel im Bezirk Deutschlandsberg nur eine Tankstelle im ganzen Bezirk die Notstrom tauglich ist. Wir haben keinen Zugang zu Treibstoffen, und ich glaube der Bezirk Deutschlandsberg hat doch 64.000 oder 68.000 Einwohner und da gibt es eine Tankstelle, die in der Lage ist Treibstoff zu liefern. Und der lässt sich das jetzt im Moment, man kann Bezug einbuchen, aber das kostet.

I: Das kann man im Vorhinein machen?

B: Das kann man machen. Die Wasserverbände haben das gemacht, die haben auch für sich selbst das Thema alle evaluiert die Wasserversorger im Bezirk und gesagt, für sich selber mieten wir praktisch bei dieser Tankstelle oder bezahlen, damit wir für den Fall des Falles das Recht und die Möglichkeit haben Treibstoff zu beziehen und die Wasserversorgung aufrecht zu erhalten.

I: Ich möchte das Szenario nicht ausprobieren, aber es würde mich interessieren, ob das im Ernstfall wirklich so funktioniert. Da kann man sich wieder alle möglichen Sachen ausmalen. Weil ich nach den größten Challenges und Schwierigkeiten gefragt habe, also die Aufklärung selbst, dass es eine - wie soll ich sagen - kompetente, wissensbasierte Aufklärung, nennen wir es einmal so, das ist eine Schwierigkeit für Sie. Wie sieht es aus mit Personal und Budget? Weil das waren Antworten, die ich von anderen Interviewpartnern bekommen habe, dass das Personal nicht wirklich reicht, beim anderen hat das Budget vorn und hinten nicht gereicht um den Zivilschutz wirklich umsetzen zu können, wie er möchte.

B: Das würde ich jetzt, also ich würde beide Fragen als nicht so kritisch sehen, sowohl vom Personal her oder von den qualifizierten Mitarbeitern und Personal sind wir denke ich sehr gut aufgestellt. Allein weil die Gemeinde Stainz 120 Mitarbeiter hat bzw. wir flächendeckend über unser gesamtes Gemeindegebiet mit 11 Feuerwehren extrem dicht aufgestellt sind. Und dort natürlich Szenarien immer wieder beübt werden und gerade für die Feuerwehrmänner und -frauen kein völlig unbekanntes Feld sein sollte und auch von der Mitarbeiterseite her, weil die oft in Doppelfunktionen sind. Auf der einen Seite arbeiten sie in der Gemeinde im Wirtschaftssektor und sind auch bei der Feuerwehr. Verwaltung dasselbe. Budgetmittel. Ja das gehört auch mehr oder weniger, es gibt in den Gemeinden auch den Begriff der Daseinsvorsorge. Dort fällt zum Beispiel hinein Abwasser und Müll, das sind solche Bereiche, das heißt in der Gemeinde Daseinsvorsorge. Und ähnliches würde ich auch für den Zivilschutz sehen. Und da würde ich mich jetzt nicht schrecken oder sagen nein dafür habe ich kein Budget. Gott sei Dank, da sind wir in Stainz ertragstechnisch noch so gut aufgestellt, das wir sagen, wenn wir das wollen, können wir uns das auch leisten. Nicht jeden erdenklichen Luxus und für jeden ein batteriebetriebenes Radio und ein Starterkit, aber zumindest die notwendigsten Dinge, also wirklich eine breitflächige Sicherstellung der Grundversorgung, wenn das einmal ein längerfristiges Problem werden wird. Angefangen von Schlafstellen in Hallen und so weiter.

I: Bezogen auf den Staat selbst - also auf die Steiermark und das Land Österreich selber. Wo würden Sie sich vom Staat mehr Unterstützung wünschen?

B: In der Verpflichtung glaube ich in der Auseinandersetzung mit dem Thema. Bundesland Steiermark, da gibt es Angebote für jede Gemeinde, wenn du willst, kannst du dich mit dem Thema auseinandersetzen. Such dir einen von den Beratern und wir unterstützen dich mit - keine Ahnung - 50% der Kosten. Die Realität ist aber eine andere. Wenn ich als Stainz das mache ist es super - freut mich, kann ich. Aber was ist ... die Realität wird ja nicht so sein, dass ich meine Gemeindegrenzen nicht kontrollieren. Das Ganze betrifft ja nicht nur Stainz alleine, sondern alles was da runterherum ist an Gemeinden. Und wenn die Nachbargemeinde sagt, ich mache nichts, denn das machen eh die anderen für mich. So quasi. Da wäre es wünschenswert, wenn wirklich vom Bund abwärts, in erster Linie natürlich vom Land Steiermark, keine Ahnung - es gibt Vorgaben für die Raumordnung oder es gibt Vorgaben für andere Dinge, und jetzt gibt es auch Vorgaben für die verpflichtende Auseinandersetzung, oder Evaluierung, Erhebung, wie was auch immer für dieses Thema - für jede Gemeinde.

I: Das heißt einfach, dass es gesetzlich genauer definiert ist, was man machen muss. Weil momentan sind die gesetzlichen Standards eher sehr nieder angesiedelt.

B: Genau. Für uns wäre das in vielen Bereichen sehr wünschenswert. Es ist zwar nett und schön, wenn man sagt die Gemeinde ist autonom und kann selbst bestimmen, aber das sind elementare Themen, die keine Gemeindegrenzen kennen, keine Staatsgrenzen kennen. Die wenn sie auftreten, sind sie da. Und das Problem hat jeder, der eine mehr, der andere weniger. Wenn die Nachbargemeinde Deutschlandsberg nichts macht, dann haben wir zwar in Stainz zwar ein tolles Programm, aber wissen dann aber nicht, und kommen dann möglicherweise in die Überforderung auch hinein, wenn der Fall eintritt und es kommt Halb Deutschlandsberg nach Stainz.

I: Gibt es Kooperationen mit den Nachbargemeinden, dass ihr da zusammenarbeitet oder macht das wirklich jeder für sich?

B: Das macht jeder für sich. Und da zeigen sich die Schwächen des Föderalismus. Es gibt zwar im Bezirk darübergestülpt, denn sogenannten Gemeindebund, wo alle Bürgermeister vertreten sind und die sich bestimmten Themenstellungen oder sich mit bestimmten Themenstellungen auseinandersetzen, aber das ist dort auch nach dem Prinzip der Mehrheit - ist es der Mehrheit wichtig? Die haben aber keine finanziellen Mittel, die können nur sagen, wir denken alle gleich, wir schauen, dass wir das in unseren Gemeinden sicherstellen können oder wir versuchen da nicht nur für Stainz alleine, wir sind hier schon eine große oder eine größere Gemeinde, dass man dann sagt, finden wir jemanden der eine gute Qualität abliefern und das für den ganzen Bezirk macht. Dann würde ich das schon zielführender sehen. Und die Rettungsorganisationen, es hat nicht jeder ein Rotes Kreuz, der eine hat mehr Feuerwehren, der andere weniger oder gar keine, Seniorenheime haben wir, haben wir nicht, Kirchen geistiger Beistand.

I: Aber könnte es sich nicht organisieren lassen eine jährliche Katastrophenschutzreferentenveranstaltung für alle Bezirke?

B: Wäre schon eine gute Idee, so ist der Katastrophenschutzreferent im Land drinnen und manche Gemeinden sagen, das brauche ich gar nicht. Ich habe zwar irgendjemand am Papier stehen, aber machen muss der nichts.

I: Also sind wir wieder bei der Eigeninitiative, dass irgendwer sich darum kümmert und das organisiert. So etwas vorgeschlagen ist wahrscheinlich nicht zielführend oder möglich.

B: Und wenn das Ereignis dann eintritt, dann schreien wir wahrscheinlich alle und sagen "Um Gottes Willen hätten wir..." aber dann ist es eben auch zu spät. So ähnlich geht es uns jetzt mit der Thematik mit dem russischen Gas. Vor 10 Jahren, vor 3 Jahren oder vor einem Jahr war das kein Thema. Diese Problematik oder diese Problemstellung war so nicht existent. Jeder der das angesprochen hat ist als Schwarzmalter gebrandmarkt worden, aber jetzt tut man so als war das absehbar. Ist auch nicht ehrlich.

I: Ich glaube, das kann man aber bei jedem Thema sagen. Und wird ja auch bei jedem Thema gemacht.

B: Ja sicher. Aber grundsätzlich ist es schon wichtig, dass dieses Thema IST oder Thema wird. Es war ja lange Zeit schon Thema, wurde aber extrem stiefmütterlich behandelt.

I: Solange nichts passiert ist das Thema nicht lustig sich damit zu beschäftigen. Es gibt ja immer Sachen, die akut dringlicher erscheinen, aber man könnte bei Katastrophen sehr viel abfangen, wenn man darauf vorbereitet ist. Dann ist die Katastrophe selbst nicht so katastrophal.

B: Wir haben auch vorgesehen, zum Beispiel in Stainz, ich weiß nicht, ob wir das heuer schon zustande bringen, würde mir das doch sehr wünschen, wirklich eine großflächige Katastrophenschutzübung mit dem Thema Blackout zu machen. Was bedeutet das wirklich, eine Trockenübung, von mit allen. Was tun wir wenn die Medien weg sind, wenn der Strom weg ist? Was heißt das? Was passiert dann tatsächlich?

I: Ist das nur für die Behörden und die Einsatzorganisationen selbst oder mit Einbeziehung der Bevölkerung.

B: Ich glaube, dass wir das zuerst einmal nur mit den Einsatzorganisationen machen und im nächsten Schritt dann die Bevölkerung mit einbeziehen. Auch ein wenig beübt damit man dann, ich würde nichts

davon halten, wenn man eine Übung macht und dann nimmt die Bevölkerung daran Teil und sieht "ui, da funktioniert gar nichts". Das wäre auch nicht die Motivation dahinter.

I: Die Lernkurve wäre aber sicher sehr sehr groß.

B: Ja die schon.

I: Ein großes Projekt auf jeden Fall.

B: Da sind wir auch bereit, wirklich Geld in die Hand zu nehmen, um das umzusetzen.

I: Da habt ihr für dieses Jahr und nächstes Jahr genug geplant. Langweilig wird es sicher nicht.

B: Überhaupt nicht. Das ist ein Fremdwort für mich.

I: Ist ja auch nichts Schlechtes oder? Ich bin eigentlich mit meinem Fragenkatalog soweit fertig. Gibt es von Ihrer Seite noch irgendwelche Ergänzungen?

B: Nein, ich denke ich habe das meiste was ich weiß erzählt. Nein keine Ergänzungen.

I: Perfekt.

E. Interview Kreuzer Christian

Durchgeführt am 9. Mai 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Kreuzer Christian

I: Frage Nummer 1 - Bitte ganz kurz vorstellen, in welchem Unternehmen Sie tätig sind und was Ihre Tätigkeit dort ist.

B: Ja. Name sag ich auch noch dazu - Christian Kreuzer, bin in der Wiener Städtischen für die Kommunikation zuständig - also Leiter Unternehmenskommunikation und bin gleichzeitig auch Pressesprecher und was fällt in den Bereich hinein - interne Kommunikation, externe Kommunikation und auch Social Media.

I: Die Frage, mit der wir einmal los starten: Ihre Firma beschäftigt sich eben mit der Steigerung von Risiko Awareness in der Bevölkerung, ist bei einer Versicherungsgesellschaft ganz normal. Wie wichtig ist es für Sie in beruflicher Hinsicht die Risiko Awareness zu steigern?

B: Ja, ist für uns natürlich ganz wichtig. Je mehr Leute sich mit dem Risiko oder möglichen Risiken auseinandersetzen, umso eher ist auch Prävention natürlich möglich. Also von daher ist das für uns ganz entscheidend. Und wir bieten auch so Sachen an, das hat jetzt mit Naturkatastrophen natürlich weniger zu tun, wenn jemand sagt, das Risiko Altersarmut zu werden sollte man adressieren, dann ist das natürlich für die Leute schon von Relevanz, weil sie mit dem Risiko vielleicht gar nicht befasst sind oder gar nicht bewusst sind, was das für ein Risiko ist. kann man dann aber auch bei den Naturkatastrophen ummünzen oder adressieren auch. Es gab 2002 glaub ich ein Riesenhochwasser in der Kremser Gegend und da sind sehr sehr viele Häuser gebaut worden in Hochwassergebieten. Und das war dann auch ein Anlass das man sagt ok, einerseits die Versicherung zahlt in den Gebieten, also wer da baut, zahlt die Versicherung gar nichts mehr, also die Versicherung wird gar nicht mehr abgeschlossen und andererseits gabs auch auf Behördenseite dieses Bewusstsein, ich lasse keine Baubewilligungen mehr zu in diesen Hochwassergebieten. Also da hat man schon gesehen, wenn das Risiko schlagend wird, dass das dann auch schlagend in den Köpfen drin ist bei den Leuten.

I: Weil Sie gemeint haben mit der Altersarmut, würde ich eigentlich so gar nicht sagen, dass das mit Katastrophen nichts zu tun hat, denn sehr viele Leute investieren ja in Hab und Gut, also Häuser, wenn das Haus jetzt aber zerstört ist und das hat man sich eigentlich als Altersvorsorge sozusagen zurechtgelegt, und das ist dann auf einmal weg und man hat nichts anders, wäre es vielleicht auch nicht schlecht in der Hinsicht, wenn man da abgesichert ist.

B: Das stimmt. So stimmt. Vielleicht noch, weil das die letzte Zeit ein Riesenthema war, wir hatten letztes Jahr die meisten Hochwasser, oder nicht Hochwasser, Naturkatastrophenschäden. Also 200 Millionen € haben wir gezahlt an Kunden Österreichweit und haben uns dann ein bisschen genauer angeschaut, was das Hochwasser betrifft. Weil die einzelnen Risiken sind, dann immer abhängig davon, wie man das versichern kann. Also Hagel ist zum Beispiel bei der Versicherungssumme, da ist man gedeckelt bei der Versicherungssumme und Hochwasserschutz da gibt es Basisabsicherungen die kann man dann höher noch versichern, also kann man mehr noch versichern. Und wir haben uns angeschaut, drei Viertel aller unserer Verträge haben nur den Basisschutz, das hängt ja nach Vertrag ab, aber um die 5.000 €. Früher war das noch ein Thema, man hat einen Keller gehabt und hat dort irgendwelche Sachen abgestellt, die nichts wert waren. Da ist man mit den 5.000 € locker ausgekommen. Aber wenn man jetzt den Keller, also ich weiß das, meine Eltern haben das auch gemacht, eine kleine Bar oder sonst irgendwas oder ein Motorrad steht da, ist man mit 5.000€ relativ gering versichert. Und

da kann man eigentlich durch ganz wenig Prämie höher versichern bis zu 10.000 beim Haus sogar bis zu 50.000 €.

I: Seid ihr hier auch proaktiv auf die Kunden zugegangen?

B: Genau. Das ist ein Thema, also wir haben hier zwei Schienen, da kommen wir später noch hin. Einerseits ist die Geschichte so, dass wir das in der Pressearbeit, wir haben eine Bilanzpressegespräch gemacht mit unserem CEO und haben das bei Journalisten auch dann angesprochen, und die andere Ebene sind natürlich die Kundenberater, die direkt bei den Kunden waren. Schauen wir uns das einmal an, ihr habt seit 10 Jahren eigentlich denselben Vertrag in der Eigenheimversicherung. Sollten wir uns eigentlich anschauen ist da noch alles drinnen? Ihr habt ein Carport, ihr habt gebaut einen kleinen Pool vielleicht im Garten, das ist eigentlich gar nicht drinnen. Tun wir lieber die Versicherungssumme noch einmal anheben. Also das ist der Punkt, Versicherung ist kein Produkt, weil es einfach nicht sexy ist, dass die Leute zu uns kommen, sondern das ist ein Produkt, das man verkaufen muss, unter Anführungszeichen. Also es kommt keiner freiwillig uns sagt, oder wacht auf und denkt: "Heute brauche ich eine bisschen höhere Versicherungssumme für mein Eigenheim!" Das ist wirklich Aufmerksamkeit machen von den Kundenberatern.

I: Das ist eigentlich eh die nächste Frage. Die würde lauten: Welche Maßnahmen und Strategien wenden Sie an, um das Bewusstsein der Bevölkerung zu erhöhen, ohne diese zu ängstigen? Also erstens einmal private Kundenberatungen, Kundengespräche, dann eben Pressekonferenzen, wo es eben auch die Presseaussendungen gibt. Aber das ist eigentlich eh ein großes Thema, bisschen psychologisch angehaucht. ihr könnt jetzt natürlich zu jedem hingehen und ihm die Statistiken hinlegen, wie viele Naturkatastrophen es im letzten Jahr gegeben hat und das schaut so und so aus, aber wenn man die Menschen zu sehr pusht, dann bekommen sie Angst und das ist auch nicht das Ziel. Wie schafft ihr diesen Grad zwischen Aufklärung und jemanden zu ängstigen.

B: Ich glaube Angst, ist hier überhaupt kein guter Hebel. Wie Sie gesagt haben, psychologisch macht man da eigentlich zu. Und das ist ja natürlich, dass bei den Menschen das im Bewusstsein ist "Ja das ist jetzt allgemein, aber mich betrifft es nicht." Anderes Thema Cyber - da gibt es Umfragen, jede zweite Firma wird einmal gehackt in der letzten Zeit und da sagen viele Firmen zu uns "Nein, das wird uns nicht treffen". Also das ist irgendwie die Scheuklappen vorziehen. Nein, das ist wirklich mit rationalen Argumenten, schon auch mit Statistiken, aber ohne Angst. Also mit Angst hat das wenig zu tun. Ich glaube nicht, dass das funktionieren würde. bei einzelnen vermutlich schon, aber nicht in Summe.

I: Lasst ihr eure eigenen Statistiken erheben oder nehmt ihr bereits vorhandene?

B: Nein, also was die Zahlen betrifft können wir schon unsere Eigenen nehmen, das ist überhaupt kein Thema. Und das sehen die Leute auch. Ich komme ursprünglich aus Oberösterreich und da ist wirklich der Hagel drübergezogen und da gibt es im Raum Gmunden, wo ich aufgewachsen bin, kein Haus, das keinen Schaden davon getragen hat. Das ist einfach zu sehen. Und dann wirkt die Versicherung natürlich unmittelbar und ist greifbar. Es ist ja sonst ein immaterielles Gut - man kann es ja nicht angreifen oder verwenden, es ist ja nur ein Vertrag. Aber wenn es dann, nach 10 Jahren, wo man denkt "Brauche ich die Versicherung überhaupt?", dann ist man froh, wenn das Dach bezahlt wird. Das ist gar keine Frage. Also so wirkt das schon auch. Also die Unmittelbarkeit wirkt dann. Ich glaube, es wirkt nicht schau dir einmal die Unwetter in Indien an, wenn der Ganges über die Ufer treten wird. Das wird nicht funktionieren, aber diese Unmittelbarkeit in Oberösterreich, Niederösterreich wars ganz stark, auch in Salzburg, wirkt dann schon.

I: Also es muss greifbar sein und Realität werden können. Wenn man jetzt in Wien jemanden mit einer Lawine droht, wird da nicht so viel rauskommen.

B: Genau. Vielleicht haben wir dann auch noch Zeit, das ist ja auch ein Thema, dass die Versicherungsbranche macht, so eine Art Haftpflichtversicherung oder eine Art obligatorische Versicherung für Naturkatastrophen, und das ist genau das, was Sie ansprechen, das ist der Hebel. Weil Lawinen oder Schneedruck wird einer im Hochhaus in Wien eher selten haben. Aber dafür hat er andere Themen. Zum Beispiel Sturm und einen Sturmschaden und so könnte man das Ausgleichen übers gesamte Gebiet in Österreich und die Prämie wäre überschaubar. Aber das ist bis jetzt eh noch kein Thema gewesen für die Politik.

I: Vielleicht kommt es in den nächsten Jahren. Man weiß es nicht.

B: Glaube ich nicht.

I: Welche Schritte wurden von Ihnen aktiv übernommen, um die Kunden zur Eigenvorsorge zu motivieren? Weil Versicherungen, ihr übernehmt eigentlich eine Art von Risiko für den Kunden selbst, aber was macht ihr, damit die Kunden auch selbst Maßnahmen setzen?

B: Ich habe mir jetzt aufgeschrieben, denn das ist mir erst jetzt gekommen, dass das eher bei Katastrophen war, aber ich sage mal, Gesundheitsvorsorge, da haben wir ein ganz starkes Präventionsangebot. Wo man Gesundheitschecks machen kann, mal auf Kur gehen usw. was wir dann auch übernehmen, so Wellness, die meisten nehmen sich Wellnessgutscheine, muss man auch dazu sagen. Und der Gesundheitscheck wird nicht so nachgefragt, aber doch auch. Also da ist der Präventionsgedanke extrem stark ausgeprägt. Also das ist wichtig um die Leute, ja "Vorsorgen ist besser als Nachsorgen" heißt es so schön. Und bei Naturkatastrophen, vielleicht kann man das noch sagen, das man schon den Leuten auch sagen kann, weil das ist Naturkatastrophen werden immer mit Haushalt oder Eigenheim verbunden, aber das kann durchaus und das ist wirklich massiv bei Hagel, ist es das KFZ. Also wenn Hagel kommt, schauen, dass man sich unterstellt. Also es sind auch ganz simple Sachen, dass man das Auto in die Garage und nicht draußen stellt, oder unter den Carport oder man ist unterwegs, vielleicht unter eine Unterführung. Also vielleicht haben Sie das selbst schon erlebt, aber ich war in Niederösterreich unterwegs und dann haben wir uns auch unter eine Autobahnbrücke gestellt, weil der Hagel so extrem war. Also das sind relativ simple oder Hausverständismöglichkeiten oder Präventionsmöglichkeiten.

I: Wenn der Kunde einen Hagelschutz bei euch abgeschlossen hat, das KFZ ist voll versichert.

B: Der Hagel ist in der Sturmversicherung drinnen, also sowieso automatisch in dem Eigenheim drinnen.

I: Worauf ich hinaus will - nehmen wir das Beispiel Hochwasser. Wenn ihr so etwas zum Beispiel anbieten würdet, wenn er sich zum Beispiel schon eine gewisse Art sagen wir für ein 50-jähriges oder 30-jähriges Hochwasser den Schutz selbst schon garantieren kann, seine Prämie zum Beispiel geringer wird?

B: Das hängt dann, aber da bin ich jetzt selber nicht der Experte, das hängt dann davon ab, was das Hochwasserrisiko dann wirklich dort ist. Ich sag mal, ok das ist jetzt ein schlechtes Beispiel, wenn du im 3ten Stock in einer Wohnung wird es eher 0 sein, aber wenn dort nie ein Hochwasser war, dann ist das glaube ich überschaubar. Dann muss er denke ich nichts oder wenig machen, aber das muss auch nicht sein. Es gibt ja Leute, die sagen, das war nie das Thema, das war immer so ein nettes Bacherl und auf einmal ist das hochgekommen, durch einen ordentlichen Regen. Aber ein anderes Beispiel vielleicht - Cybercrime. Das ist schon, ich habe es vorher schon kurz erwähnt, da schaut man sich schon an, da wird die Prämie schon kalkuliert, nachdem was für eine Sicherheitsvariante habe. Firewall, da gibt es eine ganze Checkliste, wo ich mir anschau, was hat der eigentlich? Hat der die Updates ge-

macht, nicht was die Firewall betrifft, aber das Virenschutzprogramm usw. Da wird eng mit dem Kunden zusammengearbeitet, um das Risiko dann wirklich quantifizieren zu können. Und je mehr er hat desto weniger ist dann die Prämie. Da wirkt das unmittelbar eigentlich.

I: Wird das auch von Kunden angenommen, wenn ihr sagt "Ihr habt hier sehr wenig eigene Sicherheitsmaßnahmen schon gesetzt. Wenn ihr das und das macht, dann können wir euch eine geringere Prämie anbieten."?

B: Absolut. Ich glaube da ist jeder Kaufmann. Also Cybercrime betrifft sowieso Betriebe, Klein- und Mittelbetriebe und da ist jeder Kaufmann genug, dass er sagt "Ok, wenn ich mir hier ein bisschen Prämie sparen kann, dann mach ich das." Und das ist sowieso der Schutz. Wie gesagt, Versicherung wirkt immer dann erst nachher, wenn der Schaden bereits eingetreten ist und wenn er nicht eintritt, ist es - wir schon im Vorgespräch gesagt haben - eigentlich für beide Seiten die Ideallösung. Das ist dann immer das Problem, wenn die Schäden immer mehr und mehr werden, dann werden wir, wir versichern uns ja auch. Ich weiß nicht, ob Sie das schon einmal gehört haben. Wir versichern uns ja auch bei anderen Rückversicherungen und wenn wir aber zu viele Schäden haben, dann wird die Prämie, die wir bezahlen müssen beim Rückversicherer auch teurer und die müssen wir dann wieder weitergeben. Ist also ein gewisser Kreislauf.

I: Denken Sie, dass die Bevölkerung eher dazu bereit ist Versicherungen abzuschließen als private Vorbereitungen zu treffen, weil sie einfach das Gefühl haben, die Verantwortung abgeben zu können? Das heißt einfach, ich lasse mein Auto komplett, ich habe eine Vollkasko, aber jetzt brauche ich beim Einparken nicht mehr so aufpassen. Man hat natürlich den Selbstbehalt noch, aber der ist ja meistens ziemlich gering. Also glauben Sie, dass die Leute das Gefühl haben, dass sie ihr eigenes Risiko auf jemand anderen übertragen können?

B: Nein, das glaube ich nicht. Das mag es in Einzelfällen vielleicht geben, aber global ist das nicht wirklich ein Thema, weil die Leute die ganzen Scherereien, die damit verbunden sind, auch nicht haben wollen. Also, wenn beim Ausparken, da fahr ich den einen an oder der andere fahrt mich an, dann muss ein Formular ausfüllen, muss zur Versicherung gehen. Also wer macht das schon gerne? Also ich glaube nicht, dass die Leute, aber die Leute können denke ich besser schlafen, wenn sie sagen "Wenn dann wirklich etwas passiert, dann im Endeffekt, habe ich die Versicherung und die zahlen dann." Also das ist sicher ein Punkt, ein Last Resort oder ein Backup, das ich dann habe. Aber dass sie dann risikoreicher unterwegs sind, weil sie eine Versicherung haben. Sie werden jetzt auch nicht risikoreicher mit dem Paragleiter unterwegs sein, oder?

I: Absolut nicht. Aber das ist eben meine eigene Gesundheit, das wäre sehr kontraproduktiv. Ich denke da eher an ein Handy, wenn man das versichert hat. Dass es da einen eher egal ist, wenn es herunterfällt, wenn man versichert ist, als wenn man es dann selber ersetzen muss.

B: Nein. Es war interessant, das ist aber mittlerweile auch wieder abgeflaut. Aber jedes Mal, wenn ein neues iPhone kommen ist, hatten wir viel mehr Schäden interessanterweise. Also da sind viele Handys runtergefallen oder vom Nachbarn runtergeschmissen worden. Aber wir haben uns das dann schon, also es ist nicht so einfach. Die melden den Schaden, aber wir zahlen in nicht sofort. Da wird schon nachgefragt und alleine schon die erste Nachfrage hat dann ordentlich reduziert. Und die Schadensmeldungen und dann, wenn das wirklich konkret war, gab es noch einen Fragebogen, einen ganz langen, zwei Seiten oder so. Und da ist dann auch nicht mehr viel retour gekommen. Also das war schon interessant. Aber das ist jetzt kein Thema mehr - das war vor Jahren immer, wenn die neue Generation iPhone herausgekommen ist.

I: Vielleicht beim nächsten wieder.

B: Nein jetzt eigentlich nicht mehr. Das haben wir schon seit Jahren nicht mehr. Das ist dann irgendwann einmal durchbrochen werden. Ich rede immer global, weil vereinzelt gibt es das alles. Genau was Sie gesagt haben, ich brauche nicht mehr aufpassen, ich fahr dann einfach. In Summe schauen die Leute schon auf ihr Hab und Gut und es gibt auch manche die flippen ja gleich aus, wenn sie einen kleinen Kratzer haben auf ihrem Auto. Gibt die andere Seite ja auch.

I: Für uns ist es ja eher wichtiger, dass die Leute selber eine Eigenvorsorge daheim haben, weil im Katastrophenfall ist es wie bei den Versicherungen. Bis wir wirklich zum Zug kommen Maßnahmen zu können, vergeht eben eine gewisse Zeit, nicht Wochen oder Monate. Aber wir werden auch Tage oder Stunden brauchen, bis wir zu den Leuten hinkommen. Und wenn die sich in der Zwischenzeit nicht selber versorgen können. Das ist eben die große Challenges.

B: Ja da haben Sie schon recht. Es ist eben ein Zusammenspiel aus Prävention. Ja die Versicherung hilft, aber es ist sicher ein Eigenantrieb auch noch dazu. Aber, da haben Sie völlig Recht, von beiden Seiten ist, dass der dringende Wunsch Prävention zu machen. Bei manchen stärker ausgeprägt, bei manchen weniger.

I: Ich versuche das eben etwas zu steigern diese Ausprägung.

B: Sehr schön.

I: Zu ihrer eigentlichen Arbeit jetzt - zum Thema Medienarbeit. Welche Tools nutzen Sie, also die Wiener Städtische, um ihre Zielgruppen zu erreichen.

B: Also einerseits was ich eh schon gesagt habe, auf jeden Fall über Pressegespräche, Interviews. Wir klingeln auch durch die Bundesländer ab nächstem Monat. Da wird sicher auch das Thema Unterdeckung, also mögliche Unterdeckung ein Thema sein. Was ich vorhergesagt habe, bei Eigenheim Hochwasser, dass die Versicherungssumme vielleicht nicht passt oder vielleicht sogar, der Hochwasserschutz nur als Basis gewählt wurde. Dann haben wir natürlich, aber das ist immer indirekt, denn wir sprechen ja mit Journalisten und nicht eigentlich mit den Kunden, das ist die klassische Strategie. Aber wir haben, und das ist wirklich ein sehr großer Vorteil, wir haben natürlich über Social Media die Möglichkeit direkt zu adressieren. Also direkt die Kunden oder mögliche Kunden, potenzielle Kunden anzusprechen und das machen wir sehr sehr umfangreich. Wir sind auf Facebook, Instagram, LinkedIn auch, aber das ist halt mehr ein Personalthema, Twitter aber das ist unser schwächster Kanal.

I: Und die eher neuern Social Medialkanäle wie TikTok, SnapChat.

B: Da sind wir nicht vertreten.

I: Ist das für euch, da sind ja - sagen wir mal, die 10-20-Jährigen unterwegs, ist das für euch überhaupt schon eine Zielgruppe?

B: Wir schauen uns das schon an. Wir haben auch einen eigenen Lehrlingskanal auf Facebook und Insta und da haben wir uns überlegt, ob wir nicht mit TikTok auch starten sollen. Wenn wir starten, dann sicher mit dieser Zielgruppe zuerst. Denn wir bilden sehr viele Lehrlinge aus und da wäre das ein Thema. Sie haben schon recht, welcher 16-Jährige schließt eine Lebensversicherung oder Gesundheitsvorsorge ab - das würde keiner machen.

I: Ich kenne es von mir selbst. Ich glaube bis 25 habe ich mich generell nicht damit beschäftigt. Bis vor 3 Monaten habe ich gar nicht gewusst, dass meine Unfallversicherung für den Sport, den ich eigentlich schon mache, gar nicht gültig wäre. Eben wegen dem Klettern, weil ich eben schwierigere Grade klettere als in der Versicherung enthalten sind.

B: Wir versuchen das, also Versicherung, das habe ich eh schon vorhergesagt, wir sind nicht wirklich eine sexy Branche, ist auch auf Social Media schwierig. Aber wir haben mit einer guten Agentur die letzten Jahre zusammengearbeitet und es läuft wirklich gut. Wir bewegen uns ein bisschen weiter weg von Versicherung, also die Memes sind halt lustig. Vielleicht haben Sie ja Zeit, wenn Sie jetzt eh noch zu Hause liegen müssen, können Sie einmal auf unseren Facebookkanal schauen. Da sind schon ein paar gute Dinge dabei und es ist halt nicht das trockene Versicherungsthema, weil das würde niemanden interessieren. Und wir sind auch weit davon entfernt einen Werbekanal daraus zu machen. Schon über Memes Versicherungsaspekte mitzunehmen, aber es soll ein bisschen unterhalten.

I: Also ihr habt die klassische Journalismusarbeit, Presseaussendungen, Konferenzen, Social Media. Schaltet ihr auch noch Anzeigen in Printmedien?

B: Gibt es auch noch. Ist aber jetzt weniger. Also was noch Thema ist, sind Advetorials, ich weiß nicht ob Ihnen das etwas sagt, das ist kein Sujet, kein Werbesujet das wir als Anzeige haben, sondern wirklich Text. Und da haben wir lustigerweise, weil Sie das erwähnt haben, im Kurier zum Thema Unterdeckungen bei Eigenheim / Haushalt einen großen Artikel geschaltet für Samstag.

I: Ok. Aber Werbeplakate habe ich von euch sicher auch schon gesehen.

B: Momentan ist die Skaterin gerade. Ich weiß nicht, ob Sie die Werbung schon kennen, die kleine Skaterin.

I: Nein, habe ich jetzt nicht im Kopf. Aber da gehöre ich sicher zu den Leuten, die 10-mal dran vorbei gehen und es nicht wahrnehmen, also das muss jetzt nichts heißen.

B: Dieses Thema eignet sich weniger für klassische Plakatkampagnen. Also es ist halt mehr Image, Modernität - da ist mehr das im Vordergrund als jetzt wirklich Katastrophenschutz. Das ist denke ich zu negativ besetzt.

I: Ja ist auch nicht so sexy.

B: Ist es wirklich nicht.

I: Wenn Sie jetzt aber Leute persönlich informieren möchten, welche Informationsquellen stellt ihr da zur Verfügung? Also ich habe auf eurer Webseite herumgeschaut, da ist sehr umfangreich. Aber blöd gesagt, so wie bei vielen anderen auch, ist es schon fast zu viel an Information da.

B: Ja das wollte ich auch sagen. Also Webseite und Social Media sind sicher die Kanäle, wo wir sie direkt ansprechen kann. Die Webseite wird gerade überarbeitet und es wird ein bisschen weniger und auch entrümpelt ab Herbst. Wir sind gerade am Anfang das neu zu machen, auch moderner. Die ist schon etwas in die Jahre gekommen. Nein, aber das sind die Informationen, die wir direkt reinstellen können. Über Folder würde es noch gehen, die die Außendienstmitarbeiter direkt den Kunden zur Verfügung stellen können. Das ist mit Sicherheit auch noch eine Möglichkeit.

I: Das ist jetzt für mich etwas interessanter. Wo liegt die größte Schwierigkeit im Hinblick auf Kunden-erreichbarkeit? Also so dass ihr die Kunden nicht nur Informationen auf irgendwelchen Plakatwänden bereit, sondern so, dass ihr die Kunden erreicht und auch abholt?

B: Egal ob Werbung oder klassische Medienarbeit wahnsinnig schwierig. Natürlich gibt es da immer Messungen wie man das machen kann, ich bin da immer ein bisschen skeptisch ob das wirklich so ist- aber die Werte gibt es. Aber natürlich hat man da einen Streuverlust. Das ist auch wieder ein guter

Zugang durch Social Media, da hat man auch einen Streuverlust gar keine Frage, aber der Streuverlust ist trotzdem geringer. Man kann targeten, für welche Leute könnte das interessant sein, ich brauche es nicht ausspielen, von 5-jährige bis 80-jährige, sondern ich mache mir da eine Range von 30-40-jährigen oder 50-jährigen, wenn das Thema dann interessant ist. Also da kann man den Streuverlust minimieren, es wird ihn aber trotzdem geben. Also das würde ich sagen sind die Möglichkeiten, die wir haben der direkten Ansprache. Aber das Problem ist - also der direkte Kontakt ist noch immer der beste. Wenn der Berater direkt mit dem Kunden spricht und das Thema anspricht. Da haben wir wirklich eigentlich die besten Erfahrungen.

I: Und es ist halt auch ein großer zeit- und Personalaufwand.

B: Sicher. Der Vorteil ist wir sind eine große Versicherung, wir haben knappe 2.000 Mitarbeiter im Außendienst flächendeckend in Österreich. Also da geht schon was.

I: Arbeitet ihr aktiv mit Internetdaten, also dass ihr euch Provider eingekauft habt, die die Internetdaten von Nutzern analysieren, so dass ihr eure Internetpräsenz auf den Nutzer selber anpassen könnt?

B: Wenn er auf unserer Webseite ist? Das wir uns das Anschauen, wo der herumsurft.

I: Gar nicht so. Ich meine, wenn ich jetzt zum Beispiel bei Facebook meinen Feed runter scrolle und da auf einmal von der Wiener Städtischen ein Angebot kommt für eine Unfallversicherung, weil halt jetzt in meinem Suchverlauf von Google viel von Knochenbrüchen usw. drinnen gestanden sind.

B: In Ansätzen schon, aber da sind wir sicher noch ausbaufähig. Also bei uns ist der Datenschutz einfach total wichtig. Wenn das Datenschutzkonform ist, und das dürfte da so sein. Da haben wir schon noch Potenzial, das muss ich jetzt so sagen. Also wenn einer herumsurft, dann sollte man eigentlich schon nachvollziehen können auf der Webseite, warum er jetzt abspringt. Also wenn er sich interessiert für die Unfallversicherung, sollte er dafür auch irgendwann eine Werbung bekommen. Aber das ist ausbaufähig bei uns.

I: Wie könnte Ihrer Meinung nach eine Zusammenarbeit zwischen Versicherungen und Behörden bzw. Einsatzorganisationen ausschauen?

B: Das ist die schwierigste Frage, die ist so weit weg von meinem Gebiet. Grundsätzlich ist die Zusammenarbeit schon ganz gut. Wo ich mir dann die Frage stelle, wo sind hier die Schnittmengen? Da bin ich überfragt, ob man wirklich die Behörde braucht, wenn ich einen Schaden habe, wegen dem Hochwasser. Das ist vertraglich so zugesichert und wir zahlen das, wie es beim letzten Unwetter war. Also ich glaube die Schnittstelle zur Behörde ist gar nicht so eng. Aber wo sie sehr eng sein könnte, wäre natürlich bei der Prävention. Ein Beispiel, was wir machen ist zusammen mit der Polizei. "Gemeinsam Sicher" heißt die Initiative in Wien ist das aber, die Polizei hat da Grätzl-Polizisten ins Leben gerufen und die waren jetzt schon ein paar Mal bei unserer Geschäftsstelle in Wien und haben Vorträge gehalten "Wie kann ich mich präventiv vorsorgen, dass bei mir kein Einbruch passiert? Worauf soll ich achten? Was kann ich machen?". Also das sind Infoveranstaltungen, wo die Polizei Informationen gibt und auch die Leute Fragen stellen können, was sie alles machen können, um abgesichert zu sein. Also da funktioniert die Zusammenarbeit eigentlich ganz gut. Was jetzt Hochwasser betrifft bin ich ehrlicherweise überfragt.

I: Man könnte es ja in derselben Art und Weise bei Hochwasser mit der Feuerwehr machen. Es gibt ja auch bei Hochwasser, genug Dinge, die nicht so viel kosten, wo man sich auch beim Hochwasser selbst ein bisschen, wenn man einfach nur Sandsäcke daheim hat. Nach dem Hochwasser sind die meistens komplett vergriffen, aber vor dem Hochwasser ... Und wenn man hier aber präventiv mit Feuerwehren zusammenarbeiten würde.

B: Auch solche einfachen Tipps, dass man wertvolle Sachen vielleicht doch nicht in den Keller stehen lassen sollte, sondern doch im Dachboden.

I: Im Dachboden könnte dann aber wieder der Hagel und der Starkregen kommen.

B: Das stimmt. Obwohl die Dächer sind nicht so schlecht, ich meine die Dächer sind oft kaputt aber es ist unwahrscheinlich, dass naja - könnte schon ein bisschen reintropfen. Das stimmt. Das Leben ist nicht risikolos.

I: Man braucht einen Bunker. Das ist die Lösung. Mit dem Fragenkatalog sind wir soweit durch. Gibt es von Ihrer Seite noch Ergänzungen?

B: Nein. Was ich mir noch überlegt habe, nachdem das Thema jetzt eh schmaler ist. Womit wir uns immer beschäftigen, sind "Welche Risiken kann man sozialisieren und welche sind individuell zu betrachten?" Also bei Ihnen die Unfallversicherung, die kann man nicht sozialisieren. Sie haben den Unfall, haben sich den Knöchel gebrochen, kommen in die Ambulanz und da wird Ihnen geholfen - das ist sozialisiert. Aber wenn draußen, dann noch irgendetwas zu machen ist, ein individuelles Risiko, dass man da noch abdecken sollte wie Paragleiten zum Beispiel. Und das gibt es ja bei anderen Sachen auch, das Sozialsystem - ich denke, wir in Österreich sind total zufrieden damit, dass wir ein super Sozialsystem haben, egal ob Pension oder Gesundheit, aber manche wollen eben doch ein bisschen mehr und da kommt eben die Versicherung zu tragen, indem die ein Add-On bieten. Also private Vorsorge was Gesundheit betrifft, private Vorsorge was eben auch Pensionsvorsorge betrifft.

I: Gut. Dann stoppe ich die Aufzeichnung.

F. Interview Meier Thomas

Durchgeführt am 10. Mai 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Meier Thomas

I: Könntest du dich bitte ganz kurz vorstellen und deine derzeitigen Tätigkeiten, was du gerade so machst.

B: Mein Name ist Thomas Meier. Ich bin Pressesprecher im Landesfeuerwehrverband Steiermark und gleichzeitig auch Leiter des Sachgebiets 1.3 Öffentlichkeitsarbeit und Bewusstseinsbildung im österreichischen Bundesfeuerwehrverband, das nennt sich bei uns so. Und habe von Berufes wegen und aufgrund der freiwilligen Tätigkeit im Feuerwehrwesen sehr viel mit dem Thema Verbandskommunikation und Ereigniskommunikation zu tun.

I: Glaubst du, dass es in eurer Verantwortung liegt, also in der Verantwortung der Feuerwehr, die Zivilbevölkerung über mögliche Risiken aufzuklären?

B: Mitunter ja und das tun wir in entsprechenden Situationen auch, schon alleine was das Thema zum Beispiel Wetterwarnungen auch betrifft. Das heißt Ausnahmesituationen, Extremwetterereignisse, die werden von uns, nachdem wir die Information bei uns im Haus aufliegen haben, aktiv kommuniziert, ab einer gewissen Gefährdungstufe.

I: Ok, dass ist jetzt der allgemeine Teil. Wie wichtig glaubst du ist es, dass man die Zivilbevölkerung aber auch insbesondere auf die Eigenvorsorge aufmerksam macht?

B: Grundsätzlich sehr wichtig. Ich denke mir da gibt es viele Punkte, bei denen man ansetzen kann. Bei Extremwetterereignissen, ob das jetzt Schnee, Lawinen oder Schlammwalzen oder sonstiges sind, wo eben ganze Bevölkerungsteile - geografisch gesehen - aufgrund des Ereignisses von der Umwelt abgeschnitten sind, zum einen. Zum anderen ist ja auch das Thema Blackout ein sehr umfassend und viel diskutiertes, das heißt ich sollte schon dafür Sorge tragen, auch als Einsatzorganisation, aber natürlich auch auf behördlicher Seite, also alle Involvierten Player in diesem System, hier entsprechend für Awareness und auch für Resilienz zu sorgen.

I: Nachdem auf Österreich gesehen, wir ziemlich alle Naturgefahren abdecken - wo liegen trotzdem bei uns die größten Risiken? Sagen wir die größten 3 Gefahren, die ihr identifiziert habt.

B: Ich würde einmal ganz grundsätzlich schon von Naturgewalten ausgehen, das kann Jahreszeitenunabhängig sein, vom Thema Schnee, über Extremwetterereignissen, Überflutungen usw., Hangrutschungen, war auch ein großes Thema. Das Thema Blackout würde ich auch schon nach vorne hinstellen und sonst andere Gefahren zusammengefasst, ob das jetzt aufgrund von Brandereignissen, ob das Gefahrgutunfälle sind o.ä. Also ich würde das Thema Natur- und Extremwetterereignisse würde ich sagen, das Thema Blackout ist sicher ein nicht zu unterschätzendes, wo wir dann auch als Helfer an unsere Grenzen stoßen werden, ist möglicherweise zu erwarten und dann der dritte große Pool sind einfach andere Gefahren, Gefahrgut, Brand und alles was da so noch dazugehört. Die Top 3 jetzt in Kategorien gefasst.

I: Aber so richtig identifiziert, so dass ihr da eine Liste habt, wie ich das jetzt mitbekommen habe, habt ihr nicht?

B: Das ist schwierig.

I: Also eigentlich eher situationsbedingt, was gerade aktuell ist.

B: Ja. Weil du kannst es auch wenn du es über die ganze Steiermark drüberbreitest. Im Vorjahr war es bei uns, wenn man jetzt das Thema Unwetter und Extremereignisse heranzieht. Im Süden und Südosten der Steiermark war es sehr ruhig, wohingegen im Jahr zuvor wir mehrfache Unwetter und Extremwetterereignisse hatten, da hat es eher - es war auch sehr ruhig in der gesamten Steiermark, während in Rest Österreich oft, sag ich jetzt einmal überspitzt ausgedrückt "die Post abgegangen ist" und in anderen Jahren, schaut es wieder komplett anders aus. Aber klar ist, wir müssen uns auf solche oder auch als Bevölkerung viel mehr, als Einsatzorganisation sind wir eh vorbereitet, auf Extremlagen einstellen.

I: Das ist jetzt eine schöne Überleitung. Welche Maßnahmen und Strategien setzt ihr als Feuerwehr um, um genau das zu erreichen? Um das Bewusstsein der Bevölkerung eben dahingehend zu sensibilisieren, dass die Einsatzorganisationen zwar vorbereitet sind, im Katastrophenfall - wir können helfen, aber das Problem ist halt, wir können nicht sofort helfen im Normalfall, sondern wir werden immer eine Zeitlang brauchen, bis wir zu den Leuten hinkommen. Also wie schafft ihr das, wie wollt ihr das schaffen, die Bevölkerung zu einer gewissen eigenvorsorge zu motivieren.

B: Wir arbeiten hier sehr eng mit dem Zivilschutzverband zusammen. Und da gibt es auch Kampagnen dazu, was die Bewältigung und um die Folgen von diesen Extremwetterereignissen geht. Wo es auch Informationsveranstaltungen in den Gemeinden gibt "Wie kann ich mich selbst schützen?". Das heißt es gibt mehrere Möglichkeiten. "Welche Formen der Bedrohung gibt es für meine Gemeinde? Wie gehe ich damit um? Was kann ich dagegen tun? Woran orientiert sich die Feuerwehr bei der Abarbeitung?" Also nicht der, der am lautesten schreit, dem wird als erstes geholfen, sondern dort wo die größte Gefahr ist, um das jetzt einmal plakativ darzustellen. Also da passiert einiges in die Richtung, wo wir uns engagieren. Wo sich die Feuerwehren vor Ort in der Gemeinde, wo es Informationsveranstaltungen gibt und immer wieder so in übergeordneten Kampagnen vom Landesfeuerwehrverband, von medialer Berichterstattung in besonderen Anlasssituationen, wo wir Daraufhinweisen. Das geht hin bis zu kleineren Veranstaltungen von der Feuerwehr, zu Festivitäten usw. wo auch ein Teil dieses Tages, dieses Zusammentreffens um hier entsprechend aufzuklären und zu informieren.

I: Das heißt eigentlich, die direkte Kommunikation mit der Bevölkerung geht eigentlich über die Feuerwehrstellen, also die in den Gemeinden angesiedelt sind. Kommt es da zu Schwierigkeiten, weil die Feuerwehren ja doch meist freiwillig sind, dass es da manche sehr ernst nehmen, andere Feuerwehren überhaupt nicht ernst nehmen?

B: Nein, ich glaube, das ist .. das wird von unserer Seite sehr ernst genommen, weil es geht ja allen um das gleiche Ziel. Und es ist auch etwas, abgesehen von den Extremwetterereignissen, wo es Informationskampagnen und Hochwasserschutz gibt, auch jetzt das Thema Blackout. Und das ist mittlerweile in jeder steierischen Gemeinde angekommen. Natürlich sind manche weiter in der Vorbereitung und manche noch nicht soweit. Aber die Rolle der Feuerwehr ist hier eigentlich schon klar definiert. Zum Beispiel wir können im Blackoutfall niemanden mit Energie versorgen, diese Kapazitäten haben wir nicht, ist auch nicht unsere Aufgabe. Es geht in erster Linie um Menschen- und Tierrettung. Wir wissen, dass es in bestimmten Situationen, welche Dinge erwartbar eintreten könnten. Menschen bleiben in Aufzügen stecken, Verkehrsunfälle können passieren, eventuell kommt es zu gehäuften Brandfällen, wie auch immer. Ist natürlich auch Jahreszeit abhängig. Und da werden wir auch unsere Ressourcen verwenden. Wir werden natürlich auch versuchen eine Anlaufstelle für die örtliche Bevölkerung zu sein, indem die Feuerwehren besetzt sind. Und die sind auch schon zu einem sehr großen Teil Notstrom versorgt. Das heißt Notfalls können wir die Kommunikation nach draußen aufrechterhalten,

also wir können im Notfall ein Babyfläscherl warm machen und und und. Also diese Dinge und da ist durchaus eine sehr enge Zusammenarbeit mit den Gemeinden gegeben und auch mit der Bevölkerung.

I: Worauf ich eigentlich hinauswollte, ob die - wie nennt ihr das? Die Ortsstellen?

B: Die einzelnen Feuerwehren.

I: Die einzelnen Feuerwehren, ob es da vom Bund oder vom Land Vorgaben gibt, was sie zu erfüllen haben oder ob da jeder wirklich nach eigenen Gutdünken und Ermessen handelt.

B: Also grundsätzlich ist unsere Aktivität ohnedies an das Feuerwehrgesetz gebunden. Da sind die Aufgaben klar definiert.

I: Die Gesetze, zu mindestens so wie ich es von den Behörden mitbekommen habe, die Gesetze sind sehr offen formuliert und es gibt da ein sehr breites Spektrum.

B: Also es geht um das Thema Brandbekämpfung, es geht um das Thema Menschenrettung, es geht um das Thema Katastrophenschutz. Also mit unseren Mitteln Gefahren zu bekämpfen. Das heißt, wenn der Keller unter Wasser steht, dann können wir mit unseren Pumpen und Aggregaten, die wir dabei haben so quasi den Keller leerpumpen. Wenn irgendwo ein Feuer ausbricht, dann werden wir es bekämpfen, wenn irgendwo ein Gefahrgutunfall ist, dann hole ich meine Spezialkräfte, um auch dieses Schadensereignis bestmöglich zu bewerkstelligen und zu lösen. Das heißt die Zielsetzung ist überall gleich. Es gibt wenig Spielraum da irgendwie auszubrechen.

I: Ich habe mich noch nicht so genau mit den Feuerwehrgesetzen beschäftigt, muss ich ehrlich zugeben. Für mich ist das so, in meiner Recherche ist eben hauptsächlich, das Katastrophenschutzgesetz und da gibt es Spielraum.

B: Vor allem was das Thema Katastrophenschutzgesetz betrifft, wir sind auch vorgehalten bei der Bewältigung von Katastrophen mitzuwirken und da gibt es ganz klare Kommunikationsstrukturen innerhalb der Feuerwehr. Diese KHD Bereitschaften, die aus den örtlichen Feuerwehren herausgenommen werden. Das sieht man immer bei Unwettern oder diese Woche haben wir... Das heißt ich kann örtlich oder überörtlich mit Bereitschaften in den Einsatz gehen, so ein Zug hat ungefähr 50 Mitglieder, die schicke ich irgendwohin zur Unterstützung der dortigen Einsatzkräfte und dann kommen sie wieder zurück. Also das ist schon alles in, ich würde fast sagen "in Stein gemeißelt", wie es da abzulaufen hat und das ist auch ganz klar im Feuerwehrgesetz geregelt. Und gerade jetzt am kommenden Wochenende üben wir wieder solche Situationen, wo es um die Bewältigung von Extremereignissen geht, wo es um Waldbrandbekämpfung geht, wo es um Gefahrgutunfälle geht, wo eben aus der gesamten Steiermark Einheiten nach Murau geschickt werden, um da zu üben.

I: Ok. Jetzt bin ich ein bisschen vom Thema abgekommen.

B: Im Umkehrschluss vielleicht, wenn ich jetzt das Beispiel Rotes Kreuz nehme. Eine Ortstelle wird auch zum Unfall fahren, eine Ortstelle wird auch, wenn es die Feuerwehr anfordert, zur Brandwache fahren, also wenn es um den Schutz von Einsatzkräften geht. Das sind einfach Dinge ...

I: Wir haben es eigentlich ähnlich aufgebaut wie ihr, wir haben nur andere Bezeichnungen dafür. Also wir haben die RKHE, wir haben genauso den Kat-Zug, dürfte recht ähnlich sein.

B: Und das ist auch vom Gesetz her definiert und die Rolle ist auch ganz klar. Also in der Organisation klar festgelegt, was wer wann zu tun hat und wer die Entscheidungsbefugnis hat. Wer anschafft, wer anfordert, wer der Einsatzleiter ist. Also diese Strukturen sind ganz klar geregelt.

I: Ihr geht direkt in die Gemeinden, ihr habt vor Ort oft Übungen, ihr sprecht mit der Bevölkerung, ihr habt Informationstage. Also die Präsenz ist gegeben und das war das erste und mit dem Zivilschutzverband habt ihr eine Kooperation. Wie erreicht ihr sonst die Bevölkerung? Also arbeitet ihr hier hauptsächlich mit Printmedien, mit Social Media, oder jeder unterschiedlich?

B: Es gibt hier unterschiedliche Zugänge würde ich sagen. Also vom Verband aus, vor allem was die Bevölkerungswarnung betrifft arbeiten wir über soziale Medien und Webseite. Wenn es Spitz auf Knopf sein sollte, dann können wir auch die klassischen Medien heranziehen und sagen, wir machen eine Radiowarnung usw. Das ist dann aber eher schon die Fachabteilung für Katastrophenschutz und Landesverteidigung, die ja einen behördlichen Charakter und Hintergrund haben, wenn es bei uns um solche Warnsituationen geht. In der Vorbereitung zum Beispiel für eine Unwetterwarnung, habe ich damals eh als Folge von meiner Masterarbeit, so quasi Bilder, einen Touch von Comic, entwickelt, um eine klare Botschaft zu transportieren. Kann ich gerne zur Verfügung stellen und auch vielleicht einen Screenshot wie so eine Warnung ausschaut, die wir da auch Facebook, Instagram oder wo auch immer hochstellen.

I: Aber das müsste eigentlich eh auf eurer Facebookseite zu finden sein oder?

B: Ja, beim Landesfeuerwehrverband ist es zu finden immer wieder. Das heißt ab einer gewissen Warnstufe, da ziehe ich die Zahnkarre an, wenn die Warnstufe auf orange gesetzt wird und uns das mitgeteilt wird, melde ich diese Bevölkerungswarnung weiter und das verbreitet sich dann ganz gut. Oder auch zu anderen bestimmten Anlässen gibt es aus dem Zivilschutz, wenn es um die jährliche Sirenenprobe geht, wenn es um diese Themen geht. Gehört auch ein bisschen zur Bewusstseinsbildung dazu, machen wir solche Dinge. Ganz klassisch im Sommer, wenn es ums Grillen geht. Welche Gefahren sind da? Welche Gefahren sind gegeben bei Wald / Wiesenbränden? Vor allem wenn es ganz trocken war. Da schalten wir uns dann auch als Institution ein und verbreiten das. Anderes Thema wäre zum Beispiel die Adventzeit, mit den Adventkränzen und Christbaum brennt. Und da gehen wir auch ganz massiv in dieses Thema Bewusstseinsbildung rein.

I: Wenn du von Social Media redest, dann redest du hauptsächlich von Facebook oder nutzt ihr hier auch andere?

B: Im Moment nutzen wir aktiv Facebook und in zweiter Linie vermehrt auch Instagram, aber natürlich wissen wir, auch dorthin gehen zu müssen, wo sich das jeweilige Zielpublikum, das ich ansprechen will ist. Und die Jugendlichen sind jetzt hauptsächlich im Moment auf TikTok, aber da ist halt das Problem, der vorhandenen Ressourcen in der Institution und nachdem ich in meiner Abteilung alleine bin um das Thema Öffentlichkeitsarbeit zu betreuen, ist es natürlich auch eine herausfordernde Komponente, das alles umzusetzen.

I: Das glaub ich gerne.

B: Vor allem in der Situation ist es ja so, dass es nicht nur um eine Warnung geht, sondern oft ist dann auch schon irgendwo in der Steiermark, das Ereignis eingetreten, dass auch meine Aufmerksamkeit braucht und das ist dann herausfordernd, sagen wir mal so.

I: Rufen die Leute auch direkt bei euch an? Oder wird das dann zumindest abgefangen?

B: Eigentlich weniger. Anrufen eigentlich weniger.

I: Weil wenn man sich um das auch noch kümmern müsste, dann...

B: Nein, das tun sie eigentlich nicht.

I: Wenn man sich selber bei euch informieren anfängt - welche Informationen stellt ihr bzgl. Eigenvorsorge und Bewusstseinsbildung offen also für jeden öffentlich zugänglich zur Verfügung?

B: Noch zu wenig. Also meistens immer Anlassbezogen über soziale Netzwerke, aber so dass man sich gewisse Informationen herunterholen kann, so dass es permanent irgendwo verankert ist, eigentlich nicht. Das heißt wir gehen immer anlassbezogen mit Informationen rein, wie ich schon vorher erwähnt habe. Zum Thema Advent, es kommt jedes Jahr eine Geschichte Christbaumbrand, das kommt auf die Webseite mit den Verhaltenstipps plus eine Presseaussendung von uns dazu plus auf das Soziale Netzwerk Facebook usw. und dann verbreitet es sich. Aber es ist nicht permanent zum Herunterladen da, immer anlassbezogen Awareness zu bilden, in der Hoffnung, dass das automatisch, wenn der Advent kommt, man irgendwann einmal daran denkt, aja das sollte ich machen. In der Grillsaison kommen die Grilltipps anlassbezogen, zur Sirenenprobe kommen anlassbezogen die Erklärungen der Sirenensignale, bei Trockenheit kommt der Hinweis auf die Trockenheit und die Verhaltenstipps und das wird dann immer Mehrkanalig gespielt. Das heißt ich habe eine Presseaussendung, dann habe ich es in den klassischen Medien plus in den neuen Medien und dann weiter über unsere Facebookseite und das teilt sich dann auch sehr gut und verbreitet sich.

I: Ich würde persönlich gar nicht sagen, dass das ein Fehler ist, wenn man nicht alles speichert und zur Verfügung stellt, weil bei den meisten Webseiten fängt es dann an sich zu sammeln und zu sammeln und es wird gar nichts mehr gelöscht und dann ist das so eine Informationsflut, dass man sich erst recht nicht auskennt. Also da muss ich das Rote Kreuz sogar ein bisschen loben, das ist die übersichtlichste Webseite, die ich bis jetzt gefunden habe zum Thema Eigenvorsorge und Selbstschutz.

B: Ich meine, es ist der Zivilschutz auch nicht so schlecht. Ich habe jetzt keine Rubrik Zivilschutz auf der Webseite, aber ich gehe einfach anlassbezogen raus, aber es ist nichts permanent vorhanden, wenn jemand danach suchen würde, würde er jetzt bei mir keine aktuellen Dokumente finden, sondern Berichte über Events, die schon einmal stattgefunden haben.

I: Beim Zivilschutz ist halt die Webseite noch sehr strikt und sehr einfach gehalten. Sie schaut nicht unbedingt sexy aus - sagen wir mal so. Auf der Webseite, man schaut zwar herum, wenn man irgendetwas sucht, und man findet es auch, aber es ist macht, es ist nicht wirklich schön aufbereitet, so dass man ein paar Headlines hat und dann weiß, dass ist dort. Da könnte man schon ein bisschen Arbeit hineinstecken. Also ich habe mit dem Heribert Uhl auch schon ein Interview geführt, sehr interessant, aber die Webseite ist wirklich nicht das stärkste Tool von ihnen. Sie sind sehr sehr gut draußen in der Arbeit - meine eigene Meinung, nur mit der Webseite selber kann ich nicht viel anfangen.

B: Vielleicht noch ergänzend dazu, wir nutzen jetzt wieder in Kooperation mit dem Zivilschutzverband. Wir haben einerseits den "Tag der Einsatzorganisationen" das ist zwei Mal eine größere Veranstaltung im Jahr, wo sich die Einsatzorganisationen präsentieren, das geht vom Zivilschutzverband aus und ist zwei Mal im Jahr und über dies, haben wir heuer Anfang Juli, 8/9, wenn ich das jetzt richtig im Kopf hab unsere Landesjugendbewerbe in Gnas, wo wir an beiden Tagen das Thema Bevölkerungsschutz auch aufgreifen und die Einsatzorganisationen präsentieren, eben in Kooperation mit dem Zivilschutzverband, wo wir aufgrund des anwesenden Publikums, doch auch eine gewisse Breitenwirkung erwarten.

I: Wo siehst du prinzipiell die größten Schwierigkeiten und Challenges bei der Risiko Awareness und bei der Katastrophenvorbereitung, Katastrophenaufklärung?

B: Das das Interesse, dass das öffentliche Interesse enden wollend ist, bei solchen Themen. Es gibt hier ganz interessante Untersuchungen hierzu, die zeigen, wenn ein Extremereignis eintritt, das Informationsbedürfnis steigt rapide an, so dass behördlicherseits und auch von den Einsatzorganisationen gar nicht in dieser Dimension erfüllt werden kann, wie es eigentlich gewünscht werden würde von der Öffentlichkeit. Und nimmt dann mit Fortdauer des Ereignisses, das heißt wenn die ganze Geschichte gegessen ist, innerhalb weniger Tage wieder rapide ab. Also es gelingt offensichtlich nicht, da ein konstantes Interesse zum Thema Awareness, Resilienz zu schaffen. Das heißt da ist noch sehr viel Potenzial. Und in der Sekunde, wüsste ich jetzt auch nicht direkt, wie man das längerfristig bewerkstelligen könnte, dass das konstant hohes Interesse besteht.

I: Ich glaube nicht, dass ich die Lösung finden werde, aber ich arbeite zumindest an Ansätzen. Und wo würdest du dir konkret vom Staat mehr Unterstützung wünschen?

B: Ich glaube gar nicht, dass wir als Einsatzorganisation vom Staat Unterstützung brauchen. Wir kommunizieren ganz gut. Ich glaube, was die größte Herausforderung ist, das ist die Kommunikationskultur bei Behörden. Das heißt, dahinterliegen sehr viele Freigabeprozesse usw. bis man da in die Gänge kommt, etwas sagen zu können, da ist es meistens eh schon vorbei. Das heißt da gibt es ganz interessante Untersuchungen. Ich meine, worum geht es? Wenn ich ein Ereignis hernehme, es geht darum in der behördlichen Kommunikation, ich muss irgendwie aufklärend wirken, dass ich weiteren Schaden bestmöglich vermeide. Es geht darum, dass ich die Öffentlichkeit beruhige und zu bestimmten Handlungen evtl. sogar anleite, wie sie sich zu verhalten haben. Es geht darum Vertrauensbildende Maßnahmen, irgendwie kommunikativ einzuleiten, so dass ich in die Institution/ Behörde gewisses Vertrauen finde. Dann vielleicht eine Anleitung gebe zur Ereignisbewältigung. Es geht um das Thema Resilienz, Widerstandsfähigkeit aufbauen und zu guter Letzt auch, im kommunikativen Bereich, welche Maßnahmen kann ich setzen, um den Normalzustand wiederherzustellen. Da gibt es eine ganz interessante Untersuchung, ich glaube von Kuhms. Ich weiß nicht ob, nein nicht von Kuhms, von Becht, dieses 4 Phasen Modell der Kommunikation. Wo es um diese bidirektionale und multidirektionale Kommunikation in Fällen geht, also quasi die Bevölkerung als Teil des Informationsnetzwerkes anzusehen, weil bis jetzt, in der behördlichen Wahrnehmung, ist es "One to Many", das heißt als Behörde kommuniziere ich zu viel. Und das mit "Many" kommunizieren, dass wir da irgendwie ausgeklammert, also das läuft eben in alle Richtungen über die sozialen Netzwerke. Da habe ich auch oft als Behörde, als Einsatzorganisation das große Problem, wie kann ich das ganze filtern und monitoren, was da tatsächlich abgeht und das. Die beste Geschichte war aus meiner Erinnerung noch, wie sie da, 2013 war das, diese Hochwasserkatastrophe in Deutschland, wie sich da so 100 von Facebook-Gruppen oder Hundertschaft von Facebookgruppen gebildet haben zur Hilfe. Und das kannst du behördlich und staatlich gar nicht mehr lenken, wie sich da eigentlich die Selbsthilfe organisiert. Und wenn ich da schon von wünschen, ich wünsche mir spreche, dann da vielleicht in Richtung Monitoring, dass da etwas passiert, Informationen einfach zu filtern. Das wäre ein guter Ansatz und das entsprechend weiterzuleiten. Aber was soll ich sagen, im Wesentlichen von weiterer staatlicher Unterstützung - nein, würde ich jetzt nicht so sehen, dass das notwendig wäre. Was ist die bisherige Erkenntnis von dir von den Interviews? Ich glaube nicht so, dass das ein großes Thema ist.

I: Sehr unterschiedlich ehrlich gesagt. Ich habe aber auch sehr unterschiedliche Interview-Partner. Mein erstes Interview war mit einer Kommunikationswissenschaftlerin geführt, also eine ganz andere Richtung. Dann habe ich eben von den Behörden von Graz, Stainz und Übelbach die jeweiligen Zuständigen - die wünschen sich sehr wohl mehr Unterstützung vom Staat. Rotes Kreuz kommt erst noch und dann habe ich von Versicherungen und Banken, das ist wieder ein ganz anderer Ansatz, weil die sich eben auch sehr mit Risiko Awareness beschäftigen. Also es hat jeder andere Wünsche, andere Bedürfnisse und andere Ansätze. Mit dem Monitoring was du meinst, liegt es eher daran, dass die Notwendigkeit noch nicht angekommen ist oder dass das Budget nicht da ist, das zu machen oder die Personalstärke nicht da ist?

B: Es ist glaube ich eine Mischung aus vielen Dingen glaube ich. Also etwas zu Monitoren ist entweder sehr teuer aufgrund einer nötigen Software, die die Möglichkeiten einer Einsatzorganisation deutlich übersteigt. Oder vorhandene Personalressourcen. Weil in Wahrheit - nach was suchst du? In der Extremwetterlage. Es gibt da so dieses, es hat im Bevölkerungsschutz einmal so, du hast da Gruppen aufgebaut, die unterstützen Situationen im Netz zu beobachten und auch den Behörden mitzuteilen und den Einsatzorganisationen, wenn sich etwas entwickelt und das kommt von Amerika überleitend auf Deutschland, aber das hat sich dann nicht wirklich durchgesetzt. Wo man sich ein ganzes Netzwerk an Unterstützung aufbaut, die im Fall X sich einfach das Netz anschauen. Wie ist die Stimmung im Netz, was passiert da? Also wenn es da Unterstützung gebe, würde ich sie gerne annehmen, aber ansonsten - wie gesagt, wir sind auch in der Ereigniskommunikation durchaus von der Behörde abhängig, auch was Warnsituationen betrifft. Wie ich meine Masterarbeit geschrieben habe, was es zum Beispiel das Thema Bevölkerungswarnung. Die SMS-Warnung, Broadcast System fängt sich langsam zum umsetzen an, dass man quasi Betreiberunabhängig vor einer gefährlichen Situation gewarnt wirst. Das ist Sendemastabhängig, das heißt wenn du in diesem Sendemast eingeloggt bist, dass du dementsprechend eine Warnung bekommst. Das ist in anderen Ländern schon State of the Art - bei uns noch nicht. Wird kommen, ist glaube ich schon in der Umsetzung. Bei uns haben sie die KatWarn-App ausgerollt, aber ich glaube, die hat sich nicht so durchgesetzt. Nehmen wir das jüngste Beispiel, ohne jetzt Kritik üben zu wollen, die Stopp Corona App, hat sich auch nicht so wirklich durchgesetzt. Hat aber andere Gründe. Hat dann auch vielleicht ein bisschen mit dem Thema Awareness zu tun, Gefahren, die ich nicht wirklich sehe, die ich nicht kenne, die schätze ich nicht so bedrohlich ein. Das ist jetzt nicht direkt auf Corona bezogen, sondern zum Beispiel auch Blackout. Wir alle kennen überflutete Keller, aber einen Stromausfall, haben wir noch nicht so wirklich mitbekommen. Wo nicht nur für eine halbe Stunde der Strom abgeschaltet wird, sondern wo ich wirklich mehrere Tage keinen Strom habe.

I: Ich habe eine Umfrage durchgeführt und da war die eine Frage - wie hoch man generell das Risiko für einen Stromausfall einschätzt, also länger als zwei Stunden, und es ist durch die Bank, ich glaube es waren 30%, die das Risiko als sehr wahrscheinlich eingeschätzt haben und alle anderen waren wahrscheinlich bis nicht wahrscheinlich. Und darunter war die Frage, wer selber schon einen Stromausfall länger als 2 Stunden miterlebt hat und, es waren über 75%. Da hat man die Vergessenskurve sehr gut gesehen. Ich habe vorher gerade erwähnt, dass ich auch Interviews mit Versicherungen durchführe. Die Wiener Städtische führt in Wien gemeinsam mit der Polizei, haben sie das Projekt "Gemeinsam Sicher", wo sie prinzipiell die Polizei einladen, und Workshops machen, zum Thema Einbruchssicherheit und diese Thematik abdecken. Gibt es irgendetwas, dass dir auf Antrieb einfällt, wie man eine Kooperation mit einer Versicherung im Bezug zur Feuerwehr führen könnte?

B: Es gibt auch in der Steiermark das Projekt "Gemeinsam Sicher". Wir arbeiten auch schon mit einer Versicherung zusammen im Bereich der Katastrophenvorsorge und Brandschutzerziehung. Da gibt es das Projekt "Gemeinsam Sicher Feuerwehr", wo wir im Kindergarten, eigentlich ausgehend von Oberösterreich, sind wir mittlerweile in allen Stufen drinnen. Wir sind jetzt im Moment in den Kindergärten und Volksschulen drinnen und versuchen, dass alles mittelfristig in höhere Schulstufen auszuweiten, wo eben die Lehr- und Lernmaterialien zur Verfügung gestellt wird. Ist auch im Lehrplan in den Volksschulen schon integriert. Das heißt da bekommt jeder Schüler und jede Schülerin ein Heft, das ihn über zwei Jahre begleitet, wo es eben genau um diese Themen geht. Und je früher man glaube ich ansetzt, und deswegen auch schon Kindergarten, wo das eben in spielerischer Form, vermittelt wird, so in Richtung Brandschutzerziehung, Katastrophenschutz usw. Bewusstseinsbildende Maßnahmen zu setzen, desto länger wird dann in weiterer Folge und umso intensiver wird das Bewusstsein dafür da sein in einem gewissen Level. "Ok, da ist etwas. Das begleitet mich schon von Kindheit an." In vielen Ländern finden regelmäßig permanent Übungen statt, wenn es Überflutungen gibt und und und. Gibt es bei uns nicht wirklich.

I: Habe ich das jetzt richtig verstanden? Das ist momentan nur in Oberösterreich oder generell?

B: Ach so, Oberösterreich ist schon erweitert und ist schon in höheren Schulstufen bis in Universitäten drinnen mit entsprechenden Unterlagen und österreichweit in Kindergärten und Volksschulen.

I: Ok. Und das ist zusammen mit einer Versicherung zusammengekommen?

B: Nein, das ist ein eigenes Projekt, aber wir haben das in Zusammenarbeit mit einer Versicherung in der Steiermark umgesetzt. Im konkreten Fall ist es die Grawe.

I: Die ist nicht auf meiner Liste gelandet. Aber ein interessantes Projekt. Mit meinem Interviewleitfaden bin ich eigentlich durch. Gibt es noch irgendwelche Ergänzungen von deiner Seite?

B: Würde mir jetzt spontan nicht wirklich etwas einfallen.

G. Interview Sandner Gilbert

Durchgeführt am 27. April 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Sandner Gilbert

I: Ich hätte gesagt, wir starten auch gleich einmal los mit dem Interview. Es sollte nicht allzu lange dauern, also ich nehme an wir sind in einer halben Stunde gut durch. hoffentlich, kommt darauf an, wie viel dabei rauskommt - vielleicht dauert es auch länger. Erste Frage wäre natürlich von mir, ob Sie sich bitte ganz kurz einmal selber vorstellen können und Ihre derzeitigen Tätigkeiten.

B: Mein Name ist Gilbert Sandner. Bin Sicherheitsmanager der Stadt Graz, also in dieser Position Referatsleiter des Referates Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz der Stadt Graz. Bin in dieser Position auch Katastrophenschutzreferent für die Stadt Graz und darüber hinaus für alle innerdienstlichen Sicherheitsmaßnahmen im Magistrat verantwortlich, Magistratsbahnschutzbeauftragter und auch für die strategische Entwicklung und Aufgabenverteilung der Ordnungswache zuständig. Also eigentlich die Schnittstelle um alle Sicherheits- und Katastrophenschutzbelange für Graz, zwischen den Einsatzorganisationen und zwischen den Behörden.

I: Gut, das sind ja eine Menge an Aufgaben. Denken Sie es liegt in Ihrer Verantwortung die Bevölkerung, also die Zivilbevölkerung über mögliche Risiken aufzuklären.

B: Ganz klar. Bei uns im Referat, meine Stellvertreterin die Frau Mag. Wild ist Leiterin oder Bezirksstellenleiterin des Zivilschutzverbandes Graz, also der Bezirksstelle Graz. Somit läuft auch der Zivilschutzverband auf unserer Seite mit rein und wir sehen das auch ganz klar als unsere Aufgabe die Bevölkerung, die Awareness in der Bevölkerung zu bilden über unterschiedlichste Krisen- und Katastropheneignisse, Selbstbevorratung und Co. Also so wie wir es klassisch kennen vom Zivilschutzverband. Wir planen darüber hinaus einiges an Informationskampagnen, wir haben auch einiges auf unserer Homepage selbst "Sicher von A bis Z" zur Verfügung gestellt. Wir beantworten auch gerne Bürger/innenanfragen. Also wir haben hier schon ein sehr breites Portfolio diesbezüglich auch und sehen das als eine wesentliche Säule auch die Bevölkerung diesbezüglich zu informieren. Also ich sage es immer wieder gerne und habe es diese Woche schon zum Thema Blackout und Selbstbevorratung gesagt - wenn ich mit einem Feuerlöscher umgehen kann und das Feuer gar nicht so groß wird, dass ich einen kompletten Löschzug dafür brauche, habe ich gewonnen und wenn ich die Bevölkerung soweit habe dbzgl., dass sie für Krisenfälle selbst gerüstet und bevorratet ist, und das muss ich natürlich irgendwie auch rüberbringen und der Bevölkerung auch entsprechend erklären und näher bringen, dann haben wir dann im gesamten Krisen- und Katastrophenmanagement gewonnen, weil wir beim Domino-Effekt irgendwo eine Mauer einziehen können. Bis zu einem gewissen Grad natürlich, muss man auch dazu sagen.

I: Da fangen ja eigentlich die Challenges an mit denen ich mich auch beschäftige, weil es ist sich ja jeder bewusst er sollte etwas tun, soweit ist die Bevölkerung ja schon. Aber die Grenze zwischen "Wir wissen wir sollten etwas tun" & "Wir tun tatsächlich etwas" ist halt leider eher im negativen Bereich. Ich bin mir nicht sicher ob Sie von meiner Umfrage, das war der Teil 1 von meiner Masterarbeit, habe ich eine Umfrage durchgeführt. Es haben 647 Teilnehmer habe ich dafür gewinnen können und da ist. Also es ist nicht großartig irgendetwas anderes rausgekommen als bei jeder anderen Umfrage auch. Die Leute haben sich viel zu wenig vorbereitet für den Ernstfall, dass etwas passiert. Von 35% wären die Wasservorräte, die sie daheim haben in einem Tag aufgebraucht, Essen schaut auch nicht so viel besser aus und wenn sie dann wirklich darüber nachdenken, was von dem Essen, was sie daheim haben, sie bei einem Stromausfall wirklich essen könnten, schaut es noch schlechter aus.

B: Ja. Das deckt sich auch mit unserem Bild. Was wir halt immer wieder merken ist einfach das, dass Anlassbezogen die Krisenvorsorge plötzlich interessant wird, a la Ukraine, a la radioaktiver Notstand und ausverkaufte Kaliumjodidtabletten. Da wird es plötzlich interessant, und plötzlich haben wir alle nichts. Das nehmen auch wir wahr, wenn ich jetzt eine Unwettersituation im Sommer hernehme, das Thema plötzlich haben wir Sandsäcke zuhause die wahrscheinlich dann die nächsten 10 Jahre liegen, weil es da dann nicht regnet und dann sind eh kaputt und nicht mehr benutzbar. Also diese Geschichten kennen wir auch.

I: Die Vergessenskurve ist halt relativ groß. Also ich versuche irgendwelche Ideen, Strategien, Maßnahmen was auch immer zu finden, um das eben zumindest zu einen kleinen Prozentteil zu verbessern. Für Graz selber, ich meine ich bin Grazerin, was sind da für euch die größten Risiken selber? Mit welchen Szenarien beschäftigt ihr euch? Dass wir uns nicht wegen einer Lawine Sorgen machen müssen, ist wahrscheinlich recht logisch.

B: Ist klar ja. Wir haben im Katastrophenschutzplan so um die 20 Szenarien jetzt am Ende des Tages abgewickelt, die von Unfällen mit Seveso III Betrieben, die zwei die wir in Graz haben beschäftigen auch, die externe Notfallpläne dbzgl. auch haben, bis hin zu den klassischen Extremwetterereignissen, in seinen unterschiedlichen Ausprägungen, Erdbeben, Blackout, Terror-, Amok- und Geisellagen. Wirklich sehr breit gefächertes Bereich bis hin als Beispiel ein Flugzeugabsturz in Graz durch die Anflugschneise des Flughafens Graz. Also wirklich sehr breit gefächert. Wir sind bei den Szenarien eigentlich vom Credible Worst Case Analyse reingegangen und versuchen da eigentlich die Szenarien zu identifizieren und rauszuarbeiten.

I: Ich beschäftige mich eher mit längeren Katastrophen, das heißt eine Amoklage oder ein Flugzeugabsturz - so dramatisch das und auch traurig das sein mag, ist am Ende des Tages trotzdem innerhalb von 1-2 Tagen schlimmstenfalls, zumindest für den Großteil der Bevölkerung wieder erledigt. Da ist zwar die emotionale Lage sehr hoch, aber es würde jetzt zum Beispiel, man kann sich darauf eh nicht wirklich selber vorbereiten, deshalb fällt das Thema bei mir raus. Bei mir sind es eher solche Sachen wie Hochwasserlage, Starkregen, ..

B: Da gibt es sehr sehr viele Analysen und Forschungsprojekte, die bei uns auflaufen. Ich habe vor mir stehen das Projekt "Rainman". Das eben für Graz die pluvialen Hochwasserereignisse berechnet hat, die haben wir auch analysiert nach dem Starkregenereignis vom letzten Jahr, dass sie sehr treffsicher waren, diesbezüglich mit welchen pluvialen Ereignissen wir wo, wie zu rechnen haben. Und natürlich auch fluvial - es gibt einen Hochwasserplan Mur entsprechend auf deren Basis der Pegelstände Gefahrenzonensperren laut dem Katastrophenschutzgesetz passieren. Also in Richtung Hochwasser/ Starkregenereignis haben wir schon einiges vorbereitet.

I: Worst Case - die Mur ist jetzt einfach so hoch, dass man nicht mehr von links nach rechts kommt. Kann ja passieren, dass die Straßen Großteils unpassierbar sind. Ich bin bei der Rettung in Graz, dann kommen wir eigentlich nicht mehr weiter. Die Versorgung wird nicht lange standhalten, wie wir sie jetzt kennen, deswegen ist ja die Eigenversorgung so wichtig. Sie haben eh schon gesagt, das ist eines der Hauptthemen in Ihrer Arbeit und ihr habt hier auch eure Kampagnen, ihr habt Infoblätter, man kann sich selber auf der Webseite informieren. Habt ihr hier aber irgendwelche konkreten Maßnahmen und Strategien, dass ihr versucht alle Zielgruppen, die wir in Graz haben, und wir haben da ja ziemlich alles, einzufangen?

B: Ja. Gute Frage - kann ich zum Glück konkret beantworten und muss nicht herumschwimmen. Nein, es gibt gerade gestern ein abgeseignetes Projekt dbzgl. Also ich bin zu dem Thema jetzt ein Jahr in dieser Position und habe schon sehr viel zu kämpfen gehabt schon mit den unterschiedlichsten Krisen in diesem Jahr, aber heuer können wir hoffentlich starten mit diesen Informationskampagnen in den Bezirken rauszugehen. Also wir wollen diese Vorsorgegeschichten mit der Bevölkerung in den Bezirken

selbst machen - also heißt Vorträge anbieten, wo wir gemeinsam mit dem Zivilschutzverband raus gehen und die Bevölkerung entsprechend informieren über diese Vorsorgekonzepte und hoffen, dass dieses "Schneeball-System" im positiven Sinne zu greifen beginnt, mit Vereinen, mit entsprechenden Communities, also wir haben ein Riesenintegrationsreferat dbzgl. dazu geholt. Wir haben auch den Behindertenbeirat mit dazu geholt, weil natürlich auch Vorsorge für behinderte Mitbürger notwendig und wichtig ist sich mit verschiedensten Themen auseinanderzusetzen. Also da versuchen wir schon möglichst ein breites Feld aufzumachen, wohl wissend, dass wir aber auch nicht alles "erschlagen" können. Aber das ist jetzt der Weg denn wir jetzt gerade einschlagen versuchen. Bewusst derzeit noch ein bisschen abwartend, weil wir nicht jetzt mit der nächsten Krise und Vorsorge gerade jetzt auf die Krisengeplagte Gesellschaft schießen wollen.

I: Das heißt einfach, wenn man jetzt wieder damit anfangen würde, würde es eher, entweder die Bevölkerung ist schon so gesättigt, dass sie gar nicht mehr darauf reagiert oder wir würden halt ein bisschen eher noch Angst schüren, wo es vielleicht grad gar nicht notwendig ist.

B: Genau. Wir haben derzeit sehr viele Anfragen und das kennen wir derzeit und wir glauben, dass es ungefähr noch ein Monat dauern wird, das ist ungefähr auch unser Zeithorizont, mit dem wir planen mit Ende Mai vor dem Sommer noch erste Termine anzubieten in den Bezirken draußen. Das ist ebenso unser Weg in die Bezirke zu gehen und von dort über Vereine, Institutionen aber auch Communities weiterzugehen.

I: Das heißt eigentlich es ist geplant mit persönlichen Interaktionen, wieder weg von Online und ...

B: Genau.

I: Wollt ihr das dann parallel machen mit Printmedien, Social Media, ..

B: Es gibt ein umfangreiches Kommunikationspaket, das starten wir zu dem Thema von Printmedien, Social Media, digitalen Ankünderstandorten, Bims, Kampagnen am Hauptplatz - also es ist eine sehr breit gefächerte Kommunikationsschiene die jetzt eigentlich am Weg ist und gestartet wird.

I: Ich bin gespannt, weil wenn es mich erreicht hat, dann habt ihr es geschafft. Ich benutzte keine öffentlichen Verkehrsmittel, bin kaum auf Social Media, leere mein Postfach nicht wirklich regelmäßig aus. Ich gebe dir dann Bescheid, wenn es bei mir angekommen ist.

B: Das ist auch ein Thema, dass wir Radiomedien mit drinnen haben, uns über TV-Medien Gedanken gemacht haben. Also wir versuchen es möglichst breit aufzustellen.

I: Bleibt dann eh fast nichts mehr übrig. Mit Megafon durch die Stadt fahren.

B: Ich mag meines nicht unbedingt auspacken müssen.

I: Ich glaube, das sollten wir uns noch aufheben. Gut jetzt bin ich ein bisschen rausgekommen. Eine interessante Idee vielleicht die ich in meinem ersten Interview mit einer Kommunikationswissenschaftlerin zusammen erarbeitet habe. Es gibt ein paar Schwierigkeiten mit dem Datenschutzgesetz vielleicht, aber Sie hatte die Idee, dass man aus dem Melderegister selbst, wahllos nach einem Algorithmus anschreiben kann und diese eben gezielt zu Infoveranstaltungen, so wie die die ihr schon geplant habt, einladet. Weil wenn man direkt angesprochen wird, tendiert man auch eher dazu, dass man kommt. Und dadurch eben nicht nur die Zielgruppe, die sich sowieso schon mit dem Thema beschäftigt zu solchen Veranstaltungen kriegt, sondern ganz viele andere Leute auch und dann eben das Schneeball-System, wie Sie es erwähnt haben, vielleicht durchsetzen kann. Falls das euch vielleicht in weiterer

Zukunft eine Idee wäre, wie ihr das umsetzen könnt. Wo liegen bei euch die größten Schwierigkeiten, dass ihr die Bevölkerung erreicht?

B: Ich glaube in einer Stadt wie Graz ist es schwierig wirklich alle Bereiche oder möglichst umfassende Bereiche der Gesellschaft oder der Bevölkerung zu erreichen. Wir haben es vorher schon erwähnt, wir versuchen die Kampagnen möglichst breit aufzustellen, um möglichst alle Zielgruppen zu erreichen. Das ist das wesentliche, was für uns schwierig ist. Also wenn ich jetzt vergleiche, dass ich die Bevölkerung mit unterschiedlichen Bedürfnissen auch Behinderungen erreichen muss, dass wir aber auch verantwortlich sind für Touristen die in der Stadt sind im Katastrophenfall, also das ist schon eine große Herausforderung dbzgl. zu kommunizieren, aber auch keine Angst zu schüren. Quasi den gesunden Hausverstand anzuregen, aber das macht das schon schwierig. Also den Weg zwischen "Prepper" und "Es is eh alles egal" zu erreichen, der ist sehr schwierig. Und natürlich macht auf jeden Fall das städtische Leben mit "ich habe alles auf Knopfdruck. Ich rufe bei Lieferando oder wo auch immer an und in einer halben Stunde ist mein Essen da." macht es nicht unbedingt einfacher die Awareness zu bilden. Also das merkt man schon.

I: Aber ist das quer durch die Bank bei allen Zielgruppen zu merken? Oder ist es schwieriger fremdsprachige Zielgruppen zu erreichen oder die ältere Bevölkerung oder eher die jüngeren?

B: Ich glaube, das lässt sich drüberlegen. Ich würde sogar sagen, bei den fremdsprachigen Communities, also die haben sehr sehr starke Communities mit den Integrationsreferaten & Co. ist es vielleicht sogar eine Spur leichter. Auch im Seniorenbereich reinzukommen. Bei uns in der Stadt gibt es unterschiedliche Beiräte zu diesen Bereichen und wir versuchen das über diese Beiräte zu bekommen. Dort sind dann die Vertreter/innen von Organisationen / Institutionen dabei und die versuchen das dann entsprechend in ihren Bereichen weiterzubringen. Sonst mögen wir einfach die Fülle an Informationen nicht rausbringen und ich glaube auch, so drüber schütten bringt auch nur selten etwas. Wenn dann sollte man schon gezielt irgendwohin gehen in irgendeine Richtung.

I: Ist euch die Zusammenarbeit mit den Einsatzorganisationen sprich Rotes Kreuz, Feuerwehr, Polizei - habt ihr hier wirklich aktive Zusammenarbeiten, dass ihr zum Beispiel einen Infotag zusammen gestaltet?

B: Ja. Es gibt das Sicherheitsinformationszentrum Graz vom Verein "Sicher Leben", wo ein Mitarbeiter meines Referats entsprechend tätig ist, dann gibt es am Lendplatz bei der Berufsfeuerwehr immer wieder Informationsveranstaltungen, es gibt aber auch dort schon Informationsveranstaltungen im Bereich von Wohnsiedlungen, wo wir dann die Polizei dazu holen, den Rettungsdienst dazu holen, aber auch andere Bereiche wie Senioren Olympiade oder den Junior Coach, wo wir in allen Grazer Volksschulen sind mit den Einsatzorganisationen gemeinsam und Bereiche des Zivilschutz vorstellen und die Einsatzorganisationen vorstellen. Also diese Zusammenarbeit läuft im Bereich der Information, Vorsorge gut, ist aber auch schwierig von den Einsatzorganisationen her. Es hat jetzt keiner übergeordnet die große Personalreserve, dass ich jetzt 40 Tage 38 Schulen bespielen kann und jedes Mal eine Mannschaft mit Fahrzeug komplett abstellen kann. Das ist natürlich die andere Herausforderung.

I: Ich kenne die Problematik, deswegen muss ich ein bisschen schmunzeln. Wir haben vorher kurz angesprochen, dass ihr auf der Webseite "Sicher von A bis Z" - ich habe es mir persönlich noch nicht angeschaut muss ich zugeben. Sind das PDF Files die man herunterladen kann oder Videos oder Checklisten?

B: Beides. Also wir versuchen unterschiedlichste Quellen da zusammenzubringen. Wenn ich jetzt nur das Thema Hochwasser hernehme, gibt es einiges vom Bundesministerium, vom Landesministerium entsprechend Vorsorge "Bin ich Hochwasser fit?", Checklisten für zu Hause, es hat die Berufsfeuerwehr eigene Checklisten damals mit einer Bürgerinitiative in Andritz gemeinsam erarbeitet. Wir haben von

der Stadt Graz selbst eine Kärtchensammlung mit Tipps zu Selbstbevorratung, Hochwasser, Verhalten bei Sturm und dergleichen und diese Dinge sind dort gesammelt drinnen auf die wir Zugang haben. Also hauptsächlich PDF und Checklisten in dem Bereich, aber versucht zu sammeln was wir haben und finden und auch zu uns herangetragen wird.

I: Gibt es nachher nicht das Problem, dass die Leute überfordert sind mit der Menge an Informationen?

B: Viele auf die wir verweisen oder die wir darauf verweisen, rufen auch bei uns an und wir klären diese Dinge im bilateralen Telefongespräch oder persönlich auch und erklären Dinge auch dazu muss man ganz ehrlich sagen. Also wenn ich das Hochwasser im letzten Jahr hernehme, haben mich einige Bewohner/innen angerufen von Siedlungen, die sich selber Hochwasserfit machen wollen, wo wir Kontakte mit den zuständigen Ämtern auf Landesebene geschnürt haben, mit Experten, mit Ziviltechnikern, wo wir das gemeinsam angegangen sind. Also ich glaube, wenn das Interesse da ist und Rückfragen bestehen, dann kommen auch zu uns die Anfragen.

I: Wo sehen Sie Ihre größten Schwierigkeiten in der Arbeit selbst?

B: Schwierige Frage. Sehr sehr viele Aufgaben. Das Referat besteht zwar aus 7 Mitarbeiter/innen bei mir, aber Katastrophenschutz generell, allgemein eher, als Annexmaterie ist sehr umfangreich und geht von A bis Z und wenn ich nur heute meinen Terminkalender anschau, dann beschäftige ich mich jetzt mit dem Interview, gehe dann über Selbstbevorratungsthemen die in der BIK waren bis hin zur Sicherheitsansprechpersonen im Haus Graz die für die Sicherheit im Magistrat zuständig sind und am Nachmittag zum Thema externe Notfallpläne von Sevesobetrieben. Also es ist sehr breit gefächert und umfangreich und oftmals ist Zeitmanagement sehr herausfordernd. Sich dann für ein Thema genügend Zeit zu nehmen oder freizuschaukeln, um daran zu arbeiten. Weil wenn ich jetzt einen externen Notfallplan her nehme, hat es wenig Sinn, wenn ich zwei Stunden daran schreibe und immer nachlese mit Literatur, mit Berechnungen was dort passieren kann und dergleichen und das nächste Mal wieder in 3 Wochen dazukomme und weiterschreibe, dass ist oft sehr herausfordernd dbzgl.

I: Das heißt eigentlich würde es Ihnen helfen, wenn Sie mehr Personal hätten?

B: Ja und natürlich entsprechend in der Ausbildung vom Personal ist es sehr sehr umfangreich und oft spezielle Ausbildung in dem Bereich. Das muss man natürlich auch sagen.

I: Aber ist der Personalmangel, klingt jetzt vielleicht hart, aber ist der aus Budgetgründen, dass ihr die Leute nicht habt, wenn ihr sie eigentlich brauchen würdet? Oder weil ihr keine Leute findet?

B: Nein. Ich glaube die personelle Aufstockung vom Referat passt auch gut, bin auch gewachsen im letzten Jahr durch eine Mitarbeiterin, aber es dauert eben auch, bis alle entsprechend drinnen sind. Und andere sind leider krankheitsbedingt ausgefallen. Ist halt einfach so derzeit, wird sich aber glaube ich, wenn wir wirklich wieder vollbesetzt sind und alle wieder regulär arbeiten, dann ist das Thema nicht mehr so gravierend. Es staut sich jetzt relativ viel, auch weil ich neu bin seit einem Jahr und man natürlich seine eigenen Ideen auch umsetzen will.

I: Sie waren vorher ganz kurz abgeschnitten, deswegen habe ich den Budgetteil leider nicht aufgezeichnet, glaube ich. Also Budget ist eigentlich nicht das Problem.

B: Budget ist nicht das Hauptproblem nein.

I: Weil ich schon ein Interview geführt habe mit einer kleineren Gemeinde und bei der ist war das allererste was sie gesagt haben "Geld".

B: Nein, die Awareness, dass auch Vorsorge kostet, ist in der Stadt Graz soweit vorhanden und auch hier das Gespräch mit der Bürgermeisterin, mit den zuständigen Stellen ist gut und budgetär eigentlich kein Problem oder Thema.

I: Ok. Wo bzw. was würden Sie sich vom Staat selber als Unterstützung wünschen?

B: Als Unterstützung? Eine nicht nur vorhandene Richtlinie im Staatlichen Krisen- und Katastrophen-schutzmanagement, sondern mehr Verbindlichkeit auch. Also es ist schon sehr gerne im Föderalismus so, dass so gut es ist bei kleinen Krisen, auf die kleinste Ebene zu gehen, so schwierig ist es bei großen Krisen, das haben wir glaube ich gesehen - und da mehr Verbindlichkeit reinzubekommen glaube ich.

I: Also eigentlich gesetzlich verankert?

B: Gesetzlich verankert oder ja.

I: Wir sind eigentlich so weit durch, weil alle anderen Fragen haben wir innerhalb anderer Fragen schon beantwortet, die müssen wir jetzt nicht extra durchgehen. Gibt es von Ihrer Seite noch irgendwelche Ergänzungen?

B: Ergänzungen dahingehend, dass es schon wichtig ist im Katastrophenmanagement, jetzt nicht nur von der behördlichen Seite, sondern auch von den Einsatzorganisationen, also mit allen 5 Säulen im Endeffekt im Katastrophenmanagement, abgestimmt auch die Awareness zu bilden. Und ich glaube das ist jeder gefordert und nicht nur die Behörde und der Zivilschutzverband, sondern auch die Einsatzorganisationen machen das Thema. Unternehmen vielleicht auch hier mehr hereinzunehmen, die Wissenschaft ist auch hier schon mehr auf diesem "Dampfer" mit Forschen bzw. mit Studium und universitärer Ausbildung, aber ich glaube auch, dass jede Säule für sich hier entsprechend kommunizieren muss, um es möglichst umfassend zu tun und umfassend Awareness und Vorsorge zu bilden. Das ist glaube ich was wichtig ist.

I: Was meinen Sie genau mit den Unternehmen mehr einbeziehen? In unternehmerischer Sicht, dass sie eben ihre Mitarbeiter versorgen können oder die Mitarbeiter aufklären, dass diese sich vorbereiten?

B: Beides würde ich sagen. Wir haben ja auch ausgegliederte Bereiche der Stadt Graz, vor allem im Bereich der Holding, wo es immer wieder ein Thema ist auch der kritischen Infrastruktur, einerseits die Mitarbeiter zu schulen, was passiert in Ausnahmefällen und andererseits die Vorsorge so dass ich den Betrieb in Ausnahme- und Krisensituationen aufrechterhalten kann. Also ich glaube, dass wäre ein Zugang. Vor allem in der kritischen Infrastruktur wird es eher noch gemacht, aber generell in Betrieben auch hier Krisenmanagement vielleicht einen höheren Stellenwert einzubringen. Was bedeutet eine Krise für mein Unternehmen, für meine Mitarbeiter/innen? Oft wird das auch ausgeblendet oder vergessen.

I: Glauben Sie nicht, dass es da seit Corona ein Umdenken gegeben hat aus unternehmerischer Sicht? Weil halt die Mitarbeiter weggefallen sind der Reihe nach und nicht mehr zu Arbeit kommen haben können, aus unterschiedlichen Gründen?

B: Hängt glaube ich von der Art des Unternehmens ab, von der Größe des Unternehmens und was das Unternehmen macht. Also ich glaube es gibt auch dort von bis.

I: Ich glaube, dass war es so weit. Ich stoppe einmal die Aufzeichnung.

H. Interview Uhl Heribert

Durchgeführt am 25. April 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Uhl Heribert

I: Herr Uhl, die Aufzeichnung wurde gestartet und meine erste Frage natürlich an Sie, könnten Sie sich bitte ganz kurz vorstellen und Ihre Tätigkeiten beim Zivilschutzverband in der Steiermark darlegen.

B: Mein Name ist Heribert Uhl. Ich bin Geschäftsführer beim Zivilschutzverband Steiermark - seit 2016. War vorher 7 Jahre in der Landeswarnzentrale beschäftigt, habe dadurch viele Katastrophen mit disponiert gemeinsam mit den Einsatzorganisationen auf der behördlichen Seite. Ich war vorher 4 Jahre selbstständiger Unternehmensberater und habe Regionalentwicklung gemacht. Ich war schon 12 Jahre Bürgermeister, bin insgesamt über 25 in der Regionalpolitik gewesen, seit 2020 xxx, bin gelernter Schlosser, habe hier meine ganzen Ausbildungen gemacht dazu an den ganzen Abendschulen, war dann sehr lange Techniker und wie gesagt seit 2016 beim Zivilschutzverband als Geschäftsführer tätig und diese Aufgabe ist eigentlich sehr umfangreich geworden, aufgrund auch der Aktionen bzw. Ereignissen in den letzten Jahren, wo ich mir nie gedacht hätte, dass ich mich beim Strahlenschutz wieder so viel hineindenken muss, aufgrund der Ukraine Geschichte. Aber wir sind sehr flexibel, wir nehmen uns sehr vielen Thematiken an xxx. Eines unserer Hauptaufgabengebiete ist die Prävention im Vorfeld an die Gemeinden und an die Bevölkerung.

I: Das heißt die Zusammenarbeit findet mit den Gemeinden statt und durch die Gemeinden deren Bevölkerung.

B: Richtig. Wobei wir natürlich auch mit unseren Einsatzorganisationen ein sehr gutes Netzwerk haben, das heißt Feuerwehr, Rettung, Polizei, Bergrettung, Wasserrettung etc. mit denen arbeiten wir sowieso sehr eng zusammen. Wir selber als Zivilschutzverband sind aber keine Einsatzorganisation, sondern wir sind eigentlich statutarisch wie ein Verein geführt. Werden dadurch aber auch vom Land Steiermark mitfinanziert, von den Gemeinden mitfinanziert und dadurch, dass die Gemeinden einen Mitgliedsbeitrag zahlen, sind das natürlich auch unsere Partner und dadurch können die Gemeinden natürlich sehr viele Inputs, die wir haben auch übernehmen.

I: Alles klar. Meine erste richtige Frage, könnte man so sagen - die ist vielleicht etwas psychologisch. Sind Sie persönlich der Meinung, dass der Großteil der Bevölkerung, also ich rede wirklich von Leuten, die sich nicht aktiv mit der Thematik beschäftigen, ob aus beruflichen Gründen, freiwilligen Gründen oder was auch immer, dass sich der Großteil der Menschen bewusst oder unbewusst nicht mit Gefahren oder Risiken auseinandersetzen wollen?

B: Grundsätzlich leben wir in einem Wohlstandsstaat, wo alles selbstverständlich ist, wo alles rund um die Uhr funktioniert und immer nur dann, wenn ein gewisses Problemchen auftritt, sucht man gar nicht bei sich zuerst, sondern ist grundsätzlich einmal jeder andere Schuld. Das einmal zum ersten. Zum Zweiten die Bevölkerung befasst sich, möchte ich sagen, ein bisschen mehr jetzt schon mit der Thematik Selbstschutz, Eigenvorsorge. Hat natürlich auch mit der Pandemie zu tun, hat natürlich auch mit der Ukraine zu tun, denn gewisse Ereignisse auf der ganzen Welt, die immer näher Rücken, werden da irgendwo immer bewusster. Und ich sag einmal rein das Thema Blackout, nicht ein Stromausfall alleine, sondern auch der Infrastrukturausfall ist eigentlich mehr angekommen in der Bevölkerung, also auch in den Gemeinden. Wobei wir mit dem Zivilschutzverband schon sehr lange daraufhin arbeiten mit der Prävention, über das Thema Blackout. Aber dadurch, dass die Polizei, dass Bundesheer oder sehr viele

Einsatzorganisationen sich mit dem Thema auch befassen, ist es auch in der Bevölkerung angekommen. Obwohl es natürlich wieder eine Sache ist "Solange nichts passiert, ist ja alles ok". Erst dann, wenn etwas passiert, wird es heikel und all jene, die sich einen Grundlevensmittelvorrat, einen Grundwasservorrat oder auch Hygieneartikel irgendwo für eine Woche, zwei Wochen immer wieder bevorraten, die wären für jede Katastrophe eigentlich sehr gut vorbereitet sein.

I: Zu meiner Umfrage, die Umfrage ist letztes Jahr Dezember bis dieses Jahr Jänner geführt worden, das heißt da waren wir schon richtig in der Coronathematik drinnen, der erste Schock war aber schon wieder vorbei, das heißt von den Hamsterkäufen haben wir auch schon wieder Abstand genommen. Aber es war vor der Ukraine, dass muss ich auch dazusagen. An der Umfrage - 647 Teilnehmer habe ich dafür gewinnen können und da ist aber leider herausgekommen, dass sich 76,1% aller Teilnehmer nach der letzten Katastrophenvorsorgekampagne nicht weiter mit dem Thema auseinandergesetzt haben.

B: Das ist ganz normal.

I: Aber wie kann man diese Zahl minimieren?

B: Ich erzähle Ihnen jetzt ein anderes Beispiel. Wenn es ein Gewitter gibt und eine Überschwemmung gibt, ist alles katastrophal. Dort will jeder alles wissen, wie man sich helfen kann, wie man ihn unterstützen kann. Sobald die Sonne wieder scheint und das Wasser sich verzogen hat, vergessen die Leute sehr schnell wieder. Das ist einfach im Naturell so drinnen von uns Menschen. Wenn etwas katastrophales passiert, ist die Katastrophe da. Sobald das grundsätzlich wieder geregelt ist, von den Einsatzorganisationen und der privaten Bevölkerung, vergisst man sehr schnell. Das ist einfach der Mensch. Und die Bewusstseinsbildung, dass zu stärken ist eine Herkulesaufgabe. Wir als Zivilschützer, mit meinen Hauptamtlichen aber auch mit meinen nebenamtlichen Teams der "Prediger" draußen in den Gemeinden die Vorträge über die verschiedensten Themen anbieten und auch durchführen dann. Ja es wird zwar gehört, aber so richtig glauben es einem fast keiner. Das war natürlich auch schwierig, wie die Pandemie dann tatsächlich mit 13. März 2020 mit dem ersten Lockdown entstanden ist. Das war trotzdem noch relativ weit weg. Das gleiche war mit der Flüchtlingskrise 2015, wo sie in Nickelsdorf unten gestanden, sind im Burgenland die Flüchtlinge, war es auch noch weit weg von der Steiermark, aber auf einmal sind sie in Spielberg gestanden, auf einmal sind sie einmarschiert Richtung Leibnitz, Richtung zu uns rauf - damit war die "Katastrophe" komplett, der Mensch glaubt erst dann, wenn es wirklich passiert ist. Da ist es egal ob das ein Gewitter ist, ob es eine Überschwemmung ist, ob das eine Mure, ob das eine Lawine, ob das die Pandemie ist - erst wenn sie es persönlich betrifft, dann nehme ich es wirklich wahr. Ein anderes Beispiel, wenn man in die Zeitungen hineinschaut, die Todesanzeigen anschaut, lese ich natürlich auch immer wieder durch, sehr viele lesen das durch, solange ich keinen kenne "ist halt einer gestorben", sobald ich aber jemanden kenne, persönlich kenne, habe ich ein komplett anderes persönliches Bild dazu und denke mir "Um Gottes Willen, jetzt ist dem auch etwas passiert!". Das ist ganz normal. Diese Steigerung zu erreichen von der Bewusstseinsbildung, das ist ja auch unserer Hauptaufgaben, für die verschiedensten Thematiken, da sind wir draußen immer wieder unterwegs. Ob es jetzt das Hochwasserthema ist, ob es das Blackout ist, ob es Cyber Crime ist, ob es Zivilschutz generell ist. Da versuchen wir wirklich zu sensibilisieren, dass die Bevölkerung das ernst nimmt. Aber wirklich ernst genommen, wird es dann, wenn es wirklich passiert. Das heißt unterm Strich brauchen wir ein Blackout, brauchen wir irgendeine Katastrophe, damit das bewusster wird. Das ist jetzt natürlich sehr übertrieben gesagt, aber auch ein anderes Beispiel, wo man sich wirklich etwas denken kann, dabei, war im 2008er Jahr 26. Jänner, haben wir die Sturmkatastrophe Paula zum Beispiel gehabt in der Steiermark, wo ganz viele Landwirte, private bis zu einer Woche keinen Strom gehabt haben, das war noch lange kein Blackout, das war ein regionaler Stromausfall durch eine Naturkatastrophe. Das war katastrophal für die Betroffenen, nur diese Betroffenen beginnend bei der Landwirtschaft, da bin ich mir sicher, die haben sich bis heute sehr gut vorbereitet. Denn wenn jemanden etwas katastrophales passiert, wo ich keinen Strom habe, wo ich meine Viecher nicht mehr melken kann, wo

meine Viecher verenden - dann schaue ich, dass das ganze so gut wie möglich kein zweites Mal passiert. Das heißt jede Katastrophe hat auch etwas Positives von der Evaluierung her, damit wir in Zukunft besser vorbereitet sind.

I: Bis die Vergessenskurve wieder einsetzt und die nächste Generation sich denkt "Was hat denn der Papa da gemacht?".

B: Es ist unsere Generation, weil ich ja doch schon einer bisschen älteren Generation angehöre, meine Großeltern haben noch den Krieg miterlebt. Ich bin eigentlich im Wohlstand schon aufgewachsen, wobei in meiner Jugendzeit war es noch ganz normal, dass man zu dritt, weil ich zwei Geschwister gehabt habe, in einem Zimmer geschlafen hat bzw. dort aufgewachsen sind. Heute sobald ein Baby auf die Welt kommt, ist das Babyzimmer schon fix fertig eingerichtet mit allem Bibabo, gerade das es noch kein Handy hat das Baby, aber es hat sich einfach dementsprechend in der Zeit verändert.

I: Ich habe schon gesehen, also ich habe mir euren Jahresbericht durchgelesen, ihr legt sehr viel Wert ach darauf, dass ihr die nächste Generation sozusagen erreicht mit eurer Arbeit in Schulen und auch in den Gemeinden die Informationsabend und die verschiedenen Aktionen, die ihr dort zusammen mit den Einsatzorganisationen habt, usw. Ihr habt ja einiges geleistet im letzten Jahr. Was bei mir aber, vor allem, weil ich in diese Zielgruppe gehöre, ein bisschen untergegangen ist, sind die 16-30-Jährigen, mir kommt vor die flutschen da etwas durch. Denn die sind meistens in den Gemeinden, entweder sie sind selber bei einer freiwilligen Feuerwehr oder bei der Rettung, dann natürlich. Aber wenn die nicht privat schon engagiert sind, dann rutschen die durchs Cluster. Habt ihr hier Pläne für die Zukunft oder habe ich etwas übersehen, kann natürlich auch sein?

B: Frage, wie willst du 1,2 Millionen Steirer und Steirerinnen erreichen.

I: Ich habe nicht gesagt, dass es leicht ist.

B: Wir versuchen das mit verschiedenen Aktionen seitens des Zivilschutzverbands, speziell in der Steiermark aber auch in Österreich, wir sind ja grundsätzlich auf vier Säulen aufgebaut. Die erste Säule, wir haben sehr viele Broschüren zu den verschiedensten Themen, ob es der Strahlenschutz, Bevorratung, Blackout, Hochwasser, etc. das haben wir natürlich auch alles auf unserer Homepage drinnen, und auch als Printversion und in den Gemeinden. Die zweite Säule, die wir haben, das sind die Kinderolympiaden, das sind natürlich auch die 9-10-Jährigen, wo wir auf das Thema Sicherheit hin schulen. Das Thema Kinderolympiade, machen wir auch mit der älteren Generation, das heißt Damen und Herren, die bereits in Pension sind - die Seniorenolympiade. Da schulen wir auch auf das Thema Sicherheit hin, auf die Notrufnummern hin, Gefahrensymbole usw. hin. Die dritte Säule, wo wir versuchen, sehr viel in der Bevölkerung zu erreichen, sind dann die verschiedensten Vorträge die wir anbieten. Generell Zivilschutz, dann Spezialthemen eben Strahlenschutz, Cyber Crime, da sind wir natürlich schon bei der Jugend daheim, Blackout, Selbstschutz Hochwasser, das wir den Gemeinden, den Vereinen aber auch der Bevölkerung anbieten. Da ist natürlich immer die Frage, wer kommt zu solchen Veranstaltungen? Und die vierte Säule, die wir haben, das sind die Sicherheitstage, das ist nichts anderes als eine Leistungsschau der Einsatzorganisationen und befreundeten Organisationen für die Bevölkerung, wo wir alle dazu einladen. Wir haben im heurigen Jahr zum Beispiel 6 große Sicherheitstage, wo wir am 7. Mai schon anfangen und dort ist wirklich das Baby bis zum Greis, wirklich alles dabei, weil die Leistungsschau Action mäßig ist, da passieren nicht nur statische Geschichten, wo die einzelnen Einsatzorganisationen ihr Gerätschaften ausstellen, sondern da sind auch dynamische Geschichten dabei, wo man mit Hubschraubern Einsätze fliegen, wo wir mit Hundevorfürungen etwas machen, wo wir mit Trailgeschichten was machen, das heißt diese 4 Säulen haben wir aufgebaut. Richtig ist natürlich, dass wir nie alle in der kompletten Bevölkerungsschicht erreichen können, und da sage ich aber auch dazu, sehr viel ist nicht die Bringschuld sondern auch die Holschuld. Das heißt all jene die sich für irgendetwas interessieren, da gibt es schon so viele Sachen heute schon präventiv informieren können, wo sehr viel

Holschuld dabei auch. Wobei natürlich auch die ganzen Fake-Geschichten die natürlich auch an den verschiedensten Orten von den Systemen, Social Media unterwegs sind, mit Vorsicht zu genießen sind. Deswegen haben wir auch Spezialthemen, wo wir auf das Thema Cyber Crime hingehen, abgesprochen mit der Polizei natürlich. Wobei die gefährdetste Personengruppe in Cyber Crime eher die ältere Generation ist, die mit dem System nicht aufgewachsen ist. Den Jugendlichen, ich weiß nicht, ob ich du sagen darf zu dir.

I: Sicher.

B: Du zum Beispiel, wachst mit dem ganz normal auf. Ich bin mit dem ganzen Dingen da nicht aufgewachsen, Handy usw. Mittlerweile könnte ich es mir ohne nicht mehr vorstellen, weil mein Handy eigentlich mein zweites Gehirn geworden ist. So versuchen wir schon mit den verschiedensten Themen alle Bevölkerungsgruppen, so gut wie möglich zu erreichen. Alle werden wir nie erreichen, weil der Zivilschutz in der Vergangenheit eher sehr stiefmütterlich betrachtet wurde. "Für was brauche ich denn einen Zivilschutz eigentlich? Es funktioniert eh alles. Ich kann ja alles einkaufen, ich kann ja alles bestellen, haut ja eh alles hin. Was tust du denn da für eine Panik machen?". Mittlerweile sind aber sehr viele Themen in der Gesellschaft schon wieder angekommen, man braucht nur heute einmal in die Zeitung hineinschauen, was wird denn heute eigentlich präsentiert? Ob es jetzt die Kleine Zeitung, Krone oder sonst irgendwas ist, immer irgendetwas negatives. Wenn du es etwas Positives präsentieren willst, auch medial, dann muss du eine Anzeige schalten, das heißt du musst etwas zahlen dafür, damit etwas positives berichtet wird. Das ist einfach unsere Gesellschaft und da sind wir beim Zivilschutzverband natürlich diese "Prediger", wobei wir in den Gemeinden draußen mit unseren Bürgermeistern/innen immer wieder sehr viel Bewusstseinsarbeit leisten in den Thematiken, Produkte anbieten und sie das Annehmen können oder auch nicht annehmen können. Ich weiß schon, dass die Gemeinden 100.000 andere Geschichten haben, ich spreche da auch von meiner Seite, weil ich selber Bürgermeister war, weiß ich das und wenn etwas nicht 100% aktuell und scharf ist, dann schaue ich, dass ich die wichtigsten Sachen durchbringe. Auf der anderen Seite muss ich natürlich die Gemeinde, der Bürgermeister möchte ja auch wiedergewählt werden, und das heißt da gibt es dann Produkte, so wie wir als Experten, die da hineinkommen in die Gemeinden und etwas anbieten können, an Spezialprodukt, kann sich der Bürgermeister sehr gut verkaufen damit. Alle Bevölkerungsgruppen werden wir nie erreichen, Interessierte natürlich, aber auch Interessierte sind schwierig dann, bei gewissen Themen zu erreichen, wo gewisse Sachen weit hergeholt sind, zum Beispiel das Strahlenthema. Und das Strahlenthema ist seit 24. Februar ja komplett akut geworden im heurigen Jahr, wo der Einmarsch der Russen in die Ukraine war, das heißt da sind wir sofort draufgekommen, haben von unserer Seite darauf reagiert und haben Strahlenschutzbilder auf die Homepage gegeben, den Gemeinden per Mail zur Verfügung gestellt. Wir haben die Atomkraftwerke rund um Österreich xxx herausgearbeitet, wobei das Thema Atom natürlich uns ewig begleitet, denn rund um Österreich gibt es sehr viele Atomkraftwerke, die "sicher oder nicht sicher" sind und der Krieg in der Ukraine, das ist natürlich eine andere Situation, wo die Bevölkerung aber Ängste hat. Und um genau diese Ängste zu nehmen, aufzuklären - positiv aufzuklären, ist unsere Aufgabe. Das heißt im Klartext, wenn in der Ukraine draußen, Atommäßig irgendetwas passieren sollte bei einem Atomkraftwerk, bis diese Verstrahlung, bis diese Kontamination bei uns in Österreich ist, ist die sowas von verdünnt, dass wir keine großen Ängste haben müssen. Auch aus dem Thema Tschernobyl heraus aus dem 86er Jahr, wie das bei uns war, war es ja verdünnt und wir haben keine großen Erschwerisse dadurch gehabt oder xxx.

I: Jetzt habe ich meine ursprüngliche Frage schon fast wieder vergessen. Ich glaube es war die (...)

B: Die ursprüngliche Frage war, ob man diese Personengruppe (...)

I: Genau, meine Zielgruppe sozusagen. Wie können wir da jetzt weitergehen. Mein erstes Interview, das ich geführt habe, war mit einer Kommunikationswissenschaftlerin, also das war auch wieder, ich bin da sehr breit gefächert was meine Interviews betrifft und da ist im Zuge von dem Interview eine

interessante Idee geboren worden. Und zwar, dass man in Zusammenarbeit mit den Gemeinden, die ja auch Zugang zu den Melderegistern haben, einfach vom Melderegister wahllos mit irgendeinem Algorithmus, kann man ja einfach schreiben, 50 Leute je nach Gemeindegröße mehr oder weniger, einfach einladet zu einem Workshop. Also so in der Art wie eure Sicherheitstage, die ihr eh schon macht, aber dass die wirklich aktiv eine Einladung zugeschickt bekommen und das wird einfach jährlich oder zwei Mal im Jahr gemacht. So dass man die Möglichkeit hat, dass es wirklich eine Art Aktion ist und auch Leute erreicht, die sich prinzipiell noch gar nicht mit dem Thema beschäftigt haben und das es durch solche Aktionen, im Endeffekt wieder verbreitet wird und Vorsorge stattfinden kann. Ich hoffe die Idee ist jetzt gut kommuniziert worden. Würde das einen guten Ansatz hergeben Ihrer Meinung nach?

B: Sicher eine super Idee. Ich muss nur ein bisschen weiter denken von der Organisation her. Wir haben 287 Gemeinden in der Steiermark, seit der Gemeindestrukturreform bis zum 1.1.2015 haben wir noch 539 Gemeinden gehabt und wir haben auch in den Gemeinden einen Zivilschutzbeauftragten, der in der Gemeinde mit Anforderungsprofilen ausgestattet worden ist, was eigentlich für den Zivilschutzbeauftragten hergeben soll. Natürlich ist das nur eine Vorgabe, keiner muss das leben oder sonst irgendwas, nur für mich war es einfach immer wichtig, wenn jemand seine Person für eine Funktion zur Verfügung stellt, dann braucht er ein Anforderungsprofil, da muss er wissen für was macht er das und nicht nur, dass er für 5 Jahre bestellt ist. Das heißt wir haben in der Steiermark hochgerechnet, an die 500 ehrenamtliche draußen, die sich mit dem Thema Zivilschutz natürlich auch befassen, die das Bindeglied zwischen Bürgermeister, Einsatzorganisationen und Zivilschutzverband sind. Wir als Zivilschutzverband können dort, wäre schon eine Möglichkeit auch eine wahllose Geschichte zu haben, einen Vortrag zu machen bzw. Personen zu suchen. Für uns sind die Zivilschutzbeauftragten in der Gemeinde die Kontaktpersonen. Das heißt wenn der Herr XY oder die Frau XY irgendein Thema hat, können sie sich direkt an uns wenden, dass is gar kein Thema. Wir haben in Zuge der ganzen Ukraine-geschichte, ist das Telefon von uns wirklich hochgelaufen, da haben wirklich alle oder so viele angerufen und wir haben so gut informiert und beraten. Wenn aber irgendjemand ein Thema hat, eine Möglichkeit hat, wo er was mehr machen will, da ist die Möglichkeit immer natürlich oder eine erste Ansprechperson ist die Gemeinde für all jene, die nicht wissen, wo sie sich irgendwohin wenden sollen. Und über die Gemeinde, den Zivilschutzberater kann man das wieder zu uns zurückspielen, das heißt es wäre schon eine Möglichkeit, nur es ist natürlich auch in Zeiten der Pandemie, das soll jetzt keine Ausrede sein, immer wieder schwer gewesen, wie kannst du Leute informieren oder bzw. wie kannst du sie sinnvoll informieren. Und alles was sich im Netz teilweise abspielt ist nicht sinnvoll und es hat sich natürlich hier die Gedankenlinie, etwas positiv entwickelt, solche Konferenzen wie es wir da jetzt machen, hat es vor zwei Jahren noch, war es für gewisse Leute vorgesehen, die sich auf der IT super auskennen, mittlerweile Zoom, Webex, Microsoft Teams, Skype alles kein Thema mehr, jeder kann es, jeder hat einen Zugang dazu, aber es fehlt die Persönlichkeit da dazu. Und das merke ich typisch bei den Vorträgen, wenn wir da draußen wirklich in einem Saal sind, wo wir 100 / 150 / 200 Teilnehmer haben bei einem Vortrag, dann ist das 10 zu 1, du bringst ein Thema viel leichter rüber, wenn du direkt mit den Leuten kommunizieren kannst. Und unsere Vorträge sind nicht so steif aufgebaut, dass es ein Vortragsschema gibt und das wird, heruntergebetet und das wars dann, sondern wir gehen eigentlich immer auf direkte Fragen vom Publikum ein, dass kannst du natürlich über Skype genauso machen bzw. über Videokonferenz, aber dir fehlt diese Persönlichkeit zwischendurch. Deswegen ist es leichter in der Kommunikation, live vor dem Publikum zu sein, ob es ein Sicherheitstag ist, ein Vortrag ist, ob es die Kinder-Olympiade oder die Senioren-Olympiade ist, weil dann bist du direkt in der Kommunikation mit der Bevölkerung. Über diese ganzen Videogeschichten, die da laufen und vor allem, zu zweit geht es ja noch einfacher, nur wenn du dann noch eine Konferenz hast, wo du eine große Menge an Teilnehmern hast, die alle auch stumm geschaltet hast, weil wäre das ja kommunikativ gar nicht möglich, hast du keine richtige Kommunikation. Du kannst zwar ein bisschen chatten, lieb und nett, Fragen können zwar auch daherkommen, aber du kannst nicht so auf das Publikum eingehen, wie wenn du das gleiche live machst.

I: Ich habe solche Informationsveranstaltungen eh auch mitgemacht, Anfang von der Ukraine Krise "Wie kann ich helfen" und das war eine Challenge für die Vortragenden als auch für den Moderator und es sind halt sehr viele Fragen - ich habe das Gefühl, wenn das persönlich gemacht wird, dann kommen die Fragen nicht so oft doppelt und bei Internetveranstaltungen, vor allem bei denen, wo man sich dann noch später dazuschalten kannst du, kommen immer wieder die gleichen Themen auf. Das ist auch sehr schwierig zum Organisieren und Durchführen, da muss ich Ihnen vollkommen Recht geben. Ich bin auch eigentlich, also so zu zweit finde ich es toll, weil das kann ich in meinem Homeoffice machen und brauche dafür nicht extra irgendwo hinfahren und spare mir dadurch sehr viel Zeit, aber bei größeren Veranstaltungen geht halt immer etwas verloren. Könnte mich auch nicht daran erinnern, dass ich von Online-Veranstaltungen so begeistert schon erzählt hätte, wie ich es von manch persönlichen Veranstaltungen schon gemacht habe in der Vergangenheit. So - die nächste Frage. Sie arbeiten sehr eng mit dem Land Steiermark, werden von dem auch finanziert - wo liegen Ihre größten Schwierigkeiten innerhalb der Tätigkeiten vom Zivilschutz? Einmal generell gesehen und einmal wo Sie sich vom Staat mehr Unterstützung wünschen würden und was Sie da mehr brauchen würden um Ihre Arbeit noch besser fortsetzen zu können.

B: Wir sind als Zivilschutzverband als Verein aufgebaut, werden vom Land Steiermark finanziell unterstützt, werden von den Gemeinden finanziell unterstützt und werden von Partnern finanziell unterstützt. Aber rein statutarisch gesehen sind wir gleich zu setzen wie ein jeder Musikverein, wie ein jeder Tanzkreis, wie es bei der Vereinsbehörde bei der jeweiligen Bezirkshauptmannschaft angesiedelt ist. Unser Wunsch an das Land Steiermark ist, dass wir im Katastrophenschutzgesetz fix hineingeschrieben werden würden und dadurch natürlich diese fixe Aufgabe hätten, was wir ja eigentlich ja eh machen, aber eigentlich nicht per Gesetz her tun, weil wenn wir im Katastrophenschutzgesetz drinnen wären. Zurzeit sind wir im Katastrophenschutzgesetz xxx drinnen, das ist lieb und nett, aber wir haben nicht mehr und nicht weniger Aufgaben dazu. Wir machen unsere Aufgaben natürlich in Abstimmung mit unserem Vorgesetzten in dem Sinn, dass ist der Landeshauptmann Schützenhöfer, weil der für den Katastrophenschutz zuständig ist und in weiterer Folge natürlich auch für den Zivilschutz. Wir sprechen uns natürlich immer ab mit den zuständigen Referenten, wir sprechen uns auch immer wieder ab mit der Katastrophenschutzabteilung. Wir sprechen uns bei gewissen Projekten natürlich auch mit den verschiedensten Landesräten und deren Referent/innen ab, weil wenn zum Beispiel das Thema Selbstschutz Hochwasser, was wir im 18er Jahr entwickelt haben ist über das Büro Seifinger gelaufen bzw. seinerzeit über das Büro Schickhofer über die Katastrophenschutzabteilung. Blackout ist dann auch wieder über die Katastrophenschutzabteilung gelaufen. Zurzeit starten wir gerade wieder ein Projekt "Gemeinsam Sicher" also mit der Polizei mit dem Radfahrer vs. Autofahrer, da haben wir auch wieder beide Kollaborationen dabei mit den Abteilungen xxx, dadurch haben wir natürlich immer wieder verschiedene Personen auch von den Referaten in der ganzen Steiermark, zu denen wir direkt Kontakt haben. Und das ist natürlich schon unser großer Vorteil, dass wir von den Netzwerken mit dem Land Steiermark mit den verschiedensten Abteilungen, mit den Einsatzorganisationen immer in sehr gutem Kontakt sind. Im Präsidium zum Beispiel des Zivilschutzverbandes sind die 4 großen Einsatzorganisationen 100% mit eingebunden - da ist der Militärkommandant drinnen, da ist der Landesfeuerwehrkommandant drinnen, da ist der Landespolizeidirektor drinnen und vom Roten Kreuz der Präsident mit dabei. Also die 4 großen Einsatzorganisationen sind bei uns im Zivilschutzverband auch im Präsidium mit dabei und dadurch, wissen die natürlich auch über die verschiedensten Aktionen in der Bevölkerung Bescheid die wir in den Regionen draußen starten. Das heißt Netzwerken ist unser Hauptaufgabengebiet und das Netzwerken ist in der Hinsicht wichtig, weil wir selber ja keine Einsatzorganisation sind, sondern eigentlich für sehr viele Aktionen immer die Einsatzorganisationen brauchen dazu, weil wir in der Steiermark um die 60.000 freiwillige Ehrenamtliche bei den Einsatzorganisationen haben und das jetzt nicht nur bei der Feuerwehr sondern bei allen Einsatzorganisationen ist das natürlich schon eine große Sache, wenn wir als kleiner Verein, als Zivilschutzverband, mit den großen Einsatzorganisationen draußen Netzwerken. Und das ist jetzt zum Beispiel auch der große Unterschied zwischen Zivilschutz und Katastrophenschutz. Der Zivilschutz ist präventiv im Vorfeld unterwegs und versucht

die Bevölkerung aufzurütteln und zu sensibilisieren, wie man sich für gewisse Aktionen und Katastrophen vorbereiten kann und der Katastrophenschutz ist immer dann in Aktion, wenn bereits etwas passiert ist, wenn ein Unfall ist, wenn eine Überschwemmung ist, wenn eine Mure da ist, wenn eine Lawine da ist, dann kommen die Einsatzorganisationen heraus bzw. auch das Bundesheer in den Assistenzeinsatz und das ist eben der Katastrophenschutz und Zivilschutz, heißt im Vorfeld, die ganze Bevölkerung so gut wie möglich mitnehmen, damit man diesen Vorfällen xxx oder einfach bevorratet bzw. über gewisse Situationen nachdenken beginnt, weil wenn man erst dann nachdenken beginnt, wenn bereits etwas passiert ist, dann wirst du lange nachdenken, weil dann wirst du wahrscheinlich oft nichts mehr tun.

I: Das heißt eigentlich im direkten Katastrophenfall würdet ihr "nur" noch als unterstützendes Kettenmitglied ...

B: Nein.

I: Gar nicht mehr?

B: Katastrophenfall, schauen wir uns einen Verkehrsunfall an. Es gibt die Sirenen, die Feuerwehr, die Rettung und die Polizei draußen. Wenn eine Überschwemmung bei einem großen Gewitter ist die Feuerwehr draußen, wenn es über mehrere Gemeinden geht ist der xxx draußen dabei, dann ist der Bürgermeister dabei, dann ist die Rettung dabei, die Polizei ist dabei, aber wir Zivilschützer sind dort nicht mehr dabei, weil wir ja keine Einsatzorganisation sind. Wir informieren die Bevölkerung im Vorfeld, wie können sie ihren Keller schützen, dass das Wasser nicht in den Keller rinnt, dass man die xxx höher nimmt und lauter solche einfachen, banalen Dinge. Wir als Zivilschützer sind im Vorfeld in der präventiven Aufgabe dabei, im Anlassfall bei einer Katastrophe, dann sind die Einsatzorganisationen draußen unterwegs.

I: Ich bin jetzt fälschlicherweise davon ausgegangen, so wie bei der Ukraine Krise, man kann natürlich vorbereiten usw. Aber das ihr auch währenddessen mehr oder weniger auch, wie soll man da sagen, unterstützend mitwirkt.

B: Wir unterstützen schon. Jetzt gar nicht auf die Ukraine Geschichte, sondern auch auf die Pandemie Geschichte hin. Bei der Pandemie haben wir zum Beispiel die Katastrophenschutzabteilung mit unserer Expertise mitunterstützt und ich war selber im Krisenstab mit dabei zum Beispiel da drinnen. Wir haben mit unterstützt, teilweise zu Beginn bei den Teststraßen, aber im Endeffekt, alleine wenn ich die Teststraßen hernehme oder die Impfstraßen, da brauche ich so viel qualifiziertes Personal, dass du dir eigentlich wieder nur von den Einsatzorganisationen, die eine bestimmte Ausbildung gehabt haben, hernehmen kannst. xxx. Im Anlassfall sind einfach die Einsatzorganisationen da, wir unterstützen präventiv, wir unterstützen medial die Gemeinden, aber im Anlassfall sind wir draußen nicht dabei.

I: Das heißt auch wenn es jetzt wirklich einen Reaktorunfall geben würde, dann würdet ihr nicht aktiv, noch während das ganze schon passiert, ist Informationsblätter und keine Ahnung.

B: Das schon.

I: Ich weiß nicht, wie ich das ganze was ich gerade in meinem Kopf hab ausdrücken soll.

B: Wie jetzt zum Beispiel das in der Ukraine am 24. Februar sind die Köpfe bei uns heiß gelaufen. Weil ich weiß, noch vor 6-7 Jahren wie ich angefangen habe beim Zivilschutz zu arbeiten, meinen ersten Vorträgen, habe ich oft in das Publikum hineingefragt: "Was versteht ihr unter Zivilschutz?" Da ist dann zurückgekommen "Radioaktivität, Bunker, Strahlen", das Szenario hat sich aber komplett verschoben, weil das wahrscheinlichste Szenario für eine Katastrophe ist ein Stromausfall, ist ein Blackout oder ist

irgendein Unwetter aufgrund der Klimageschichte die wir haben. Wieder erwarten hat uns die Pandemie links und rechts überholt im 20er Jahr, jetzt ist die Ukrainegeschichte dahergekommen, wo natürlich die Russen teilweise auch Tschernobyl beschossen, haben bzw. Stromversorgung unterbunden haben, dass der Reaktor nicht mehr gekühlt hat werden können. Sie haben Saporischschja beschossen zwar nicht direkt den Reaktor, aber ein Nebengebäude und das war dann die Entscheidung für uns zu treffen, gießen wir jetzt Öl ins Feuer in dem Sinn, dass wir jetzt noch mehr über Radioaktivität informieren oder nicht informieren. Schlussendlich sind wir dann zur Entscheidung gekommen, gemeinsam natürlich auch mit dem Strahlenschutzexperten vom Land Steiermark, dass wir gesagt haben, ich stelle jetzt einmal eine 16-seitige Geschichte zusammen über Strahlenschutztipps. Wie kann sich die Bevölkerung vor einer etwaigen Strahlengeschichte schützen, wobei natürlich wieder gefährlich, wenn man zu viel hineingibt, man wieder Ängste schüren kann. Du sollst ja Ängste nehmen und die Ängste haben wir dann in dem Sinn genommen, dass die Distanz von der Ukraine bis nach Österreich doch recht groß ist und bis dann eine Kontamination zu uns kommt es komplett verdünnt ist. Aber wichtig dabei war trotzdem, die Sirensignale, wenn der Alarm, der einminütige Schwellton, der 3-minütige Dauerton, die Warnung - was soll die Bevölkerung machen und das haben wir dann sehr wohl zusammengestellt und abgesprochen mit dem Gemeindebund, mit dem Städtebund und mit der Katastrophenschutzabteilung und das haben wir dann an die Gemeinden hinausgeschickt damit die das verwenden können, als Information, als "Good News" und nicht "Bad News". Wir haben natürlich eine Information zusammengestellt, wie schaut es rund um Österreich aus mit den Atomkraftwerken und unabhängig vom Krieg jetzt in der Ukraine, sind wir eigentlich von der radioaktiven Belastung immer einer Gefahr ausgesetzt, denn bei jedem radioaktiven Kraftwerk kann irgendetwas passieren und Krsko selber liegt in der Distanz von Spielberg 70 km entfernt in einer Erdbebenzone, das heißt Krsko ist nur 7,5 Erdbeben sicher von der Radioaktivität, also von der Erdbebengeschichte her und wenn xxx, Österreich ist eigentlich wirklich mit Atomkraftwerken rundherum sehr gut bestückt, weil Blackout bzw. Stromversorgung in Europa in einem Stromverbundsystem funktioniert und die Atomkraftwerke und fossilen Kraftwerke alle miteingebunden und die brauchen wir auch für unsere Stromversorgung damit wir wirklich gewährleisten können, dass die 50 xxx generell überall funktionieren. Wenn wir keine Atomkraftwerke hätten, wenn wir keine fossilen Kraftwerke hätten, dann könnten wir die Stromversorgung in Europa nicht aufrechterhalten. Muss auch klipp und klar gesagt werden. Und man kann nicht ein Kraftwerk von heute auf morgen abschalten und dadurch mit erneuerbarer Energie alles weiter ausstatten, wenn ein Grundsatz von der ganzen Stromgeschichte her ist ja das, es wird so viel Strom produziert, wie abgenommen wird und deswegen wird natürlich in Zukunft in den nächsten 20 Jahren schon einmal soweit kommen, dass wir auch auf ein fossiles Kraftwerk verzichten können, dass man auf Atomkraftwerke verzichten kann, aber nur dann, wenn man auf der anderen Seite gleich viel Energie, von der Photovoltaik, von der Windkraft habe. Das heißt, da sind wir ja alle abhängig voneinander und diese Abhängigkeit hat Vorteile und auch Nachteile. Abhängigkeit vom Gas sieht man jetzt zum Beispiel in Russland wie wir abhängig sind. Wir haben es aber auch am Anfang der Pandemie gesehen im 20er Jahr wie abhängig wir von China waren und Penicillin, weil 80% vom Penicillin kommt aus China und das von der ganzen Welt. Das heißt sobald man sich in die großen Abhängigkeiten hineinbegibt, hat man in dem Sinn immer ein Problem, wenn dann dort irgendetwas nicht mehr funktioniert.

I: Ich glaube, dass in Zukunft Globalisierung nicht mehr so das Heiligtum sein wird, wie es vor 3 Jahren noch war. Nachdem ich eigentlich aus der wirtschaftlichen Ebene komme. Weil Sie vorher gemeint haben der Sirenenton, vielleicht interessiert Sie das, bei meiner Umfrage haben eigentlich nur 35% gewusst, was dieser einminütige Signalton bedeutet und wie sie handeln sollen.

B: Im Endeffekt eine ganz einfache Geschichte. Wenn Samstag zu Mittag um 12 die Sirenen gehen, heißt das nicht das Lagerhaus zusperrt, heißt es nicht, dass das Mittagessen fertig ist, sondern die 1.200 Sirenen in der Steiermark, die 8.200 Sirenen in Österreich werden auf ihre Funktionalität überprüft. Und wenn etwas nicht funktionieren sollte, fahren die Wartungsmänner aus, checken das und richten das. Wenn eine Sirene drei Mal geht, ist es ein normaler Feuerwehreinsatz, aber wenn eine Sirene von

einem dreiminütigen Dauerton in einen einminütigen Schwellton übergeht, heißt das für die Bevölkerung - eine ganz einfache Geschichte - geht zu einem Radio und hört was passiert ist, weil dort wird durchgegeben, was passiert ist und wie man sich verhalten soll. Jetzt erschwere ich die ganze Geschichte und habe einen Stromausfall auch noch dabei, ein Blackout, wie kann ich einen Radio bedienen ohne Strom? Mit einem Batterieradio oder einem Autoradio. Das heißt für die Bevölkerung ist es einfach wichtig, mitzubekommen, wenn ein Sirenenton, ein nicht üblicher Sirenenton erklingt, zum Radio zu gehen - Ö3, Radio Steiermark einschalten. Da bekomme ich die Informationen, was passiert ist und wie ich mich verhalten soll. Diese Verhaltensweisen sind teilweise schon nicht mehr da, weil wenn am ersten Samstag im Oktober die Sirene geht, da bekommen wir teilweise Beschwerden, Lärmbelästigung usw. Vor 5-6 Jahren hat es das Ganze noch 3-mal im Jahr gegeben, am ersten Samstag im April, am ersten Samstag im Juni und am ersten Samstag im Oktober. Und am ersten Samstag im April haben wir ein Riesenproblem gehabt, weil das manchmal gleichzeitig mit Ostern gefallen ist, Freitag um 3 am Nachmittag klingeln die Glocken nach Rom, da gibt es quasi nur noch die Ratschen und am Ostersonntag gibt es wieder die Glocken und Samstag zu Mittag der Lärm der Sirenen da. Also die Behörde, das Land haben sich natürlich dem gerichtet und deswegen gibt es seit 5-6 Jahren nur mehr am ersten Samstag im Oktober den Zivilschutzprobealarm. Aber man sieht über das Jahr hinweg immer wieder, wenn gewisse Überschwemmungen sind, wenn gewisse Gebiete abgeschnitten sind, die nicht mehr erreicht werden können, dort wird ein Zivilschutzalarm ausgelöst. Wenn gewisse Seveso II Betriebe, Chemiebetriebe, irgendeinen Unfall haben und die kontaminierte Wolke zieht jetzt in eine Richtung, können diese Sirenen regional so weit in Betrieb genommen werden, dass es Gemeinden oder Gebiete alleine ausgelöst werden können. Und diese Sensibilisierung ist einfach wichtig.

I: Nachdem ich aus Graz bin - es kennen die meisten Grazer ja nicht einmal die Feuerwehr, wenn sie in der Umgebung herumfahren und dort der Feuerwehralarm losgeht, wegen einem ganz normalen Einsatz, dann ist da schon eine "Alarmglocke" "Oh mein Gott, was ist da passiert". Selbst da fehlt die Aufklärung.

B: Ich denke wir sind hier sehr gut aufgestellt mit den Sirensignalen und ich denke xxx, die Überschwemmungen in Deutschland, da gibt es dieses Sirensignal nicht so wie bei uns in Österreich. Das heißt wenn die Bevölkerung dort mit diesen Alarmsignalen mehr gewarnt worden wäre, wäre es vielleicht besser gewesen. In Österreich haben wir diesen Luxus von diesen 8.200 Sirenen in ganz Österreich mit den verschiedenen Signalen, hat einen großen Vorteil. Und die Deutschen machen da jetzt anscheinend sehr viel mit dem österreichischen System nach.

I: Wie Sie gesagt haben - sobald etwas passiert, lernt man daraus und versucht zu verbessern. Also hat es da wieder etwas Gutes - hilft halt denen die bereits betroffen sind nicht mehr sehr viel. Ich habe jetzt eigentlich nur noch 3 Fragen. Nummer 1 - sehen Sie, würden Sie ein Potenzial sehen in der Zusammenarbeit von Staat, Einsatzorganisationen und privaten Firmen. Also dass man mit Versicherungen zusammenarbeitet oder mit Banken, die auch mit Pensionsvorsorge etc. da sind. Das man da eine Zusammenarbeit, eine Kampagne startet oder Versicherungen, Haushaltsversicherungen billiger macht, wenn sich die Person entsprechend auf Hochwasser vorbereitet hat - so etwas in die Richtung. Dass man mit ihnen zusammenarbeitet in welcher Art und Weise.

B: Grundsätzlich gibt es heute für alles eine Versicherung - du kannst alles versichern. Und wenn man sich ehrlich ist, ist man eigentlich oft zu gut versichert mit 3 Unfallversicherungen, landwirtschaftlichen Versicherungen usw. Und auf der anderen Seite muss man auch dazu sagen, jede Versicherung ist ein Unternehmen, ein privates Unternehmen. Und das kann natürlich laut ihren Geschäftsbedingungen machen "was es will" um den Kunden und die Bevölkerung dementsprechend ihre Produkte anzubieten. Also eine Zusammenarbeit zwischen Staat, Gemeinden, privaten Versicherungen gibt es ja grundsätzlich - aber es gibt keine Verpflichtung zum Beispiel, dass ich eine Sturmversicherung, dass ich eine Hagelversicherung, dass ich eine Feuerversicherung privat wirklich machen muss. Auch wieder ein Bei-

spiel, ich kenne jemand, ein großer Landwirt, der viele Dachflächen hat, wenn der sein Objekt Sturm- schaden, Feuer versichern würde, würde er wahnsinnig viel Geld zahlen für seine Versicherungen. Er sagt sich klipp und klar, ich lege meinen Teil, selber privat weg und wenn etwas passieren sollte, durch ein Feuer, durch einen Blitz oder sonst irgendetwas, dann zahle ich das selber. Eine Verpflichtung, alles was verpflichtend ist, ist wahnsinnig schwierig. Alles was freiwillig ist, ist natürlich wieder besser. Deswegen gibt es grundsätzlich eine Fahrzeugversicherung - sobald ich ein Fahrzeug kaufe und es anmelde, muss ich es versichern, weil wenn ich einen Unfall habe, muss ich irgendwie geschützt sein. Es gibt ja eh sehr viele Zusammenarbeiten zwischen Versicherungen und der Bevölkerung und auch zwischen dem Rechtsstaat her, wo gewisse Verpflichtungen da sind. Aber alles was mit Verpflichtungen zu tun hat, hat natürlich auch wieder mit Rechten zu tun und natürlich mit Einschränkungen in das Private hinein. Deswegen ist das ja ein sensibles Thema, nur auf die Impfpflicht zum Beispiel die eingeführt wurde, die per Gesetz eingeführt wurde und 3 / 4 Wochen später wieder aufgehoben worden ist, weil es ein Kamm ohne Zähne war. Gesetz zu machen, dass nicht geahndet werden kann, da brauchst du gar kein Gesetz machen, weil nur auf Gutdünken wird das nicht funktionieren. Deswegen ist meine Meinung grundsätzlich zwischen Versicherungen, Gemeinden und Bevölkerung eine gewisse Sache da, wo man sich selber entscheiden kann, will ich es oder will ich es nicht. Und wenn ich mein privates Vermögen mit allen Sachen versichere was ich mir nur vorstellen kann, dann obliegt es mir selber. Dann muss es keine Verpflichtung dazu geben und wenn ich es nicht versichert habe und es passiert etwas durch einen Blitzschlag und ich bekomme dann nichts dafür, dann bin ich selber Schuld. Also in einer gewissen Weise kann man nicht alles verstaatlichen, sondern es soll schon ein bisschen privat bleiben. Aber eine grundsätzliche Zusammenarbeit zwischen Kommunen, Bevölkerung, Land, Bund und Privaten gibt es ja schon.

I: In meiner Vorstellung wäre es so gelaufen, wir haben Privatversicherungen und mittlerweile sind die Versicherung schon so weit, wenn du eine private Gesundheitsversicherung hast, dann sagen sie nicht einfach nur, wenn du krank wirst, dann übernehmen wir das, sondern sie arbeiten schon aktiv daran, dass man gar nicht erst krank wird und man bekommt Mitgliedschaften bei Fitnessstudios, man bekommt Wellnesswochenenden mit Vorsorgeuntersuchungen, man arbeitet da schon präventiv als nur auf das bereits Geschehene zu reagieren. Und dass man in diese Art und Weise eben auch in der privaten Vorsorge Maßnahmen setzen könnte, dass eben - beim Hochwasser. Man kann sich gegen ein Hochwasser versichern lassen, aber wenn das Hochwasser aktiv im Keller ist, bis das mit der Versicherung abgeklärt ist und man wirklich einmal das Geld sieht, wenn es dann überhaupt den Schaden abdeckt, da vergehen ja überzogen gesagt Monate bis Jahre.

B: Man kann nicht alles zu 100% versichern, kein Ereignis ist 100% sicher. Das geht jetzt soweit, dass jeder betroffene Bürger einen Privatschadensausweis bei der Gemeinde ausfüllen lassen kann, wenn ihm ein Schaden durch einen Sturm, ein Hochwasser, Unwetter durchgeführt wurde, aber da gibt es gewisse Spielregeln dazu. Das heißt es gibt natürlich schon Sachverständige die das beurteilen und größtenteils wird dann nichts ausbezahlt, denn wenn ich versichert bin, wird die versicherungstechnische Summe einmal abgezogen und wenn die eine gewisse Schwelle überschreitet, zum Beispiel, wenn ein Sturm in meinen Wald hineingefahren ist und der hat keinen Hektarwald jetzt niedergebracht, sondern nur vereinzelt Bäume, dann bleibe ich auf meinem Schaden selber sitzen, außer ich habe das so versichert, dass jeder einzelne Baum versichert worden wäre und wenn jeder einzelne Baum versichert worden wäre, dann würde ich eine andere Versicherungssumme zahlen. Das heißt, dass ist alles eine Abwegungssache wie versicherungstechnisch das Ganze passiert. Da weiß ich auch keine Weisheit dazu, aber grundsätzlich sind wir ja gut aufgestellt.

I: Gesetzlich verankert, Ihrer Meinung nach, dass man eben überhaupt sagt, man muss pro Privathaushalt für jede Person diese Menge an Wasser, diese Menge an Essen und diese Haushaltsgegenstände daheim haben, ist wahrscheinlich nicht umsetzbar, weil es wieder niemand kontrollieren kann und dann stellt sich auch wieder die Frage, wer zahlt das.

B: Also, dass ist eine Wunschvorstellung die 100%, da traue ich mich wirklich sagen 100% nicht durchgehen wird. Weil wen willst du verpflichten, dass er eine gewisse Menge eines Wasservorrates oder Essensvorrat wirklich verpflichtend zu Hause zu haben. Wie willst du das kontrollieren? Dann könnten sie die Exekutive dementsprechend aufstocken und dann stell dir einmal ein Polizist steht vor deiner Wohnungstür und kontrolliert deinen Essensvorrat. Da wirst du ihn fragen, ob er nicht ganz normal ist. Oder er kontrolliert deinen Getränkervorrat oder er kontrolliert deinen Hygienevorrat. Ich meine du kannst alles natürlich verstaatlichen, aber dann sind wir wirklich in einer Diktatur oder einer verstaatlichten Geschichte und da müssen wir schon fairerweise sagen, wir sind schon sehr selbstständig und jeder ist auch für sich selber verantwortlich. Das heißt diese Eigenverantwortung, was für uns ganz wichtig ist, jedem draußen weiterzugeben und für sich selber vorzusorgen, sich selber Gedanken zu machen, für was ich selber verantwortlich bin und nicht immer den Schuldigen irgendwo anders suchen, wenn mir etwas passiert ist. Selbstschutz, Eigenverantwortung ist unser Thema, dass wir der Bevölkerung draußen in unseren Vorträgen wirklich weitergeben wollen und nicht alles per Gesetz vorzuschreiben. Weil alles was du per Gesetz vorschreibst ist verpflichtend, alles was verpflichtend ist wird zu einer Diskussion und wenn du mit Leuten dann zum Diskutieren anfängst, über irgendwelche Dinge mit den Schwurblern oder von sonst irgendjemand, das ist mühsam. Das heißt der Mensch ist ja selbstständig und auch in seiner Eigenverantwortung muss er sehr viel selber machen.

I: Darf ich Sie persönlich fragen, in wie weit Sie vorbereitet sind?

B: Ich habe, die Frage kommt, das habe ich gewusst, weil die bei mir immer wieder kommt. Ich habe Wasservorrat dementsprechend zu Hause, Essensvorrat zu Hause, ich habe eine kleine Landwirtschaft, ich habe mein eigenes Notstromaggregat zu Hause, bin gestern zum Beispiel - habe mein Aggregat getestet, ist kein Scherz, bin wieder Benzin nachkaufen gefahren (...)

I: Wegen dem Interview heute?

B: Ich weiß zum Beispiel nicht was ich nächste Woche vorhabe. Ich schaue mir in der Früh meine ganzen Termine an. Das was ich gestern gemacht habe, gestern habe ich Zeit gehabt zum Beispiel den ganzen Tag. Natürlich hat mich meine Frau im Hintergrund auch ein bisschen geschupft "Du schau da wieder einmal ein bisschen nach!" usw. Jetzt habe ich das ganze gestern, gestern habe ich 40 Liter Benzin nachgekauft, habe das Aggregat getestet, aber den Vorrat einzukaufen ist bei uns eine xxx, da kann jeder kommen zu jeder Zeit auf ein Glas Bier, ein Glas Wasser oder sonst irgendwas, das ist bei mir perfekt ja.

I: Biertechnisch bin ich denke ich gut aufgestellt, alles andere schaut es bei mir - ich bin das beste Beispiel. Ich weiß das alles, ich weiß was ich tun sollte und trotzdem. Mein Lösungsplan für eine Katastrophe ist, dass ich beim Roten Kreuz bin und dass ich dann sowieso anderweitig gebraucht werde und eh nicht daheim bin. Ob das dann wirklich so sein wird.

B: Bevor du zum Roten Kreuz gehen kannst, wirst du aber trotzdem schauen, dass bei dir daheim alles funktioniert. Wenn du daheim bei dir persönlich einen Stress hast, in einer Notsituation bist du sicher nur mit dem halben Kopf bei der Einsatzorganisation. Und das betrifft jeden der in einer kritischen Infrastruktur arbeitet irgendwo, das heißt der Grundsatz bei einer Blackoutgeschichte, wenn gar nichts mehr funktioniert - ich muss bei mir daheim schauen, dass so gut wie möglich alles funktioniert, und erst dann bin ich mit einem guten Kopf, bei meiner Einsatzorganisation, bei meiner Behörde.

I: Ist richtig, aber ich habe noch die Freiheit, weil (...)

B: Es gibt immer irgendeine Ausrede.

I: Werde ich hoffentlich nie herausfinden müssen, würde ich aber bei mir so einschätzen, dass das bei mir nicht der Fall ist. Weil (...)

B: Ich kann dir nur raten dazu, 2 Liter Wasser pro Person / Tag pro Woche.

I: Mit 2 Liter Wasser komme ich 4 Tage aus. Ich trinke kaum etwas.

B: Du trinkst Bier und Wein.

I: Gott sei Dank nicht täglich und auch nicht diese Mengen.

B: In der Notsituation, wenn du kein Wasser daheim hast, sondern nur Bier oder Wein und du trinkst dann zwei Tage nur Wein, kann ich dir mit Sicherheit garantieren, du wirst Kopfweh bekommen. Hast du genügend Kopfwehtabletten daheim.

I: Ja. Da bin ich sehr gut aufgestellt - die Erste Hilfe Tasche ist gepackt. Also da bin ich sicher. Aber ich wüsste auch wo ich die Sachen herbekomme und im allerschlimmsten Fall - ich habe schon Notfallpläne. Aber ich könnte natürlich für mich selber besser vorsorgen. Und dann denke ich mir immer "Ok, ich mach das" und dann sind wieder 1.000 andere Dinge, so wie es bei vielen Leuten sein wird, es ist halt immer nicht akut das wichtigste und dann schiebt es sich immer weiter raus, raus, raus. Also versuche ich vielleicht auch innerhalb meiner Masterarbeit eine Lösung für mich selber zu finden.

B: In unseren Checklisten haben wir alles stehen drinnen. Aber ich sage immer, tuts auch nur das nach Hause, was ihr auch wirklich gerne esst. Weil wenn ich Milch und Nudeln nicht mag, warum soll ich Milch und Nudeln nach Hause tun. Nur weil es in meiner Liste drinnen steht? Totaler Schwachsinn. Ich soll das nach Hause bringen, was ich gerne esse und wenn ich gerne Chips esse, dann gebe ich 50 Packungen Chips nach Hause. Nur was passiert, wenn ich 2 Tage nur Chips esse, ich habe dementsprechend mehr Durst und brauche dementsprechend mehr Flüssigkeit.

I: Und nach drei Tagen Chips, glaube ich mag niemand mehr Chips.

B: Das ist ja nur ein Beispiel.

I: Ich bin jetzt mit meinem Fragenkatalog durch, da wäre alles abgehackt. Gibt es noch irgendwelche Ergänzungen von Ihrer Seite?

B: Von meiner Seite - Zivilschutz ist nie zu viel Schutz.

I: Mit dem werde ich die Transkription nachher beenden.

I. Interview Volgger Sabine

Durchgeführt am 8. April 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Volgger Sabine

I: Die Aufzeichnung ist gestartet und meine erste Frage an Sie wäre: Bitte könnten Sie sich ganz kurz vorstellen und Ihre derzeitige Tätigkeit kurz darlegen.

B: Mein Name ist Sabine Volgger. Ich bin Gesellschafterin eines Unternehmens, das sich CLAVIS Kommunikationsberatung nennt. Das ist auch der Bereich, in dem ich aktiv bin. Wir haben drei Standorte, eigentlich 4 Standorte, sind in Bozen, Innsbruck, Wien und Bregenz aktiv. Ich glaube einer der Hintergründe, wieso Sie mich ansprechen, ist jener, dass ich in einigen Katastrophensituationen Krisenkommunikation mitgestaltet habe für Organisationen für die öffentliche Hand vor allem bei Hochwassersituationen im Westen Österreichs und da auch gewisse Erfahrungen dazu gemacht habe.

I: Unter anderem ja. Vielen Dank! Nun zu der ersten wirklichen Frage: Sind Sie persönlich der Meinung, dass der Großteil der Bevölkerung sich mit den Themen Risiken und Gefahren bewusst oder unbewusst nicht auseinandersetzen wollen. Wenn die Frage zu lange ist, kann ich sie auch gerne im Chat teilen. Wenn es einfacher ist.

B: Mhm, das geht schon.

I: Ok.

B: Die persönliche Meinung. Naja, ich glaube, das ist sehr abhängig davon, wo man lebt. Wir sprechen jetzt von, wir sprechen nicht nur von Naturereignissen oder Katastrophen, oder? Oder was, Sie meinen jetzt ganz generell?

I: Es ist die Frage wirklich sehr allgemein gehalten und es sind Katastrophen jeglicher Art gemeint. Also nicht wirtschaftliche Aspekte.

B: Nein ich glaube, dass müsste man psychologisch vielleicht jetzt noch einmal untersuchen, ob das so ist. Da gibt es sicher Quellen dazu, aber ich glaube wir können uns in unserem Leben nicht permanent mit Risiken auseinandersetzen, weil dann gehen wir nicht mehr vor die Türe. Also wir haben offenbar, so würde ich das jetzt einmal persönlich sagen einen Schutzmechanismus, der uns ja auch hilft trotz aller Risiken, die auf uns lauern, durch dieses Leben zu gehen. Und wir nehmen nur dann Risiken wahr oder öffnen den Blick für Risiken, wenn die Gefahr sich ankündigt. Und da gibt es sicherlich einen Unterschied an Bereitschaft, das sehen zu wollen oder an Bereitschaft, trotzdem weiterhin die Augen zuzumachen und so zu tun als wärs nicht. Also ich, Beispiel ich bin Juristin und ich habe einige Zeit in der Schuldenberatung gearbeitet und dort ist es sehr häufig erkennbar, dass Personen das Risiko sahen, dass sie sich überschulden, aber aufgrund der Vorstellung wie sie ihr Leben führen wollen, wie das sein soll, trotzdem einfach weitergemacht haben, bis es nicht mehr ging und alles abgedreht wurde. Und da gibt es glaube ich einfach Unterschiede - manche realisieren die drohende Gefahr und setzen Konsequenzen und verändern ihr Verhalten und andere machen die Augen

zu, verschließen sie und gehen davon aus, dass es schon irgendwie weitergeht. Und bis dann sozusagen die Katastrophe kommt oder von außen eine Maßnahme kommt, die dann die Situation verändert, also eine Veränderung erzwungen wird. Ich glaube, wir brauchen das manchmal ein bisschen. Ich glaube persönlich aber auch, dass es notwendig ist, dass wir nicht mit allen Risiken permanent konfrontiert sind, weil sonst werden wir schizophren und gehen gar nicht mehr außer Haus. Also da kommen wir dann in eine krankhafte Situation. Und dann gibt es wirklich Unterschiede in der Bereitschaft, Risiken, wenn sie sich wirklich ankündigen, sehen zu wollen, entsprechend zu agieren. Jedenfalls gibt es einfach unterschiedliche Typen im Umgang mit Risiken. Ja, so würde ich das einschätzen.

I: Ok. Wir haben es jetzt eh schon angesprochen. Es ist halt eigentlich der ständige Druck und die ständige Auseinandersetzung mit Risiken und was alles passieren könnte - mit dem kann man nicht auf Dauer eigentlich umgehen. Aber wie kann man Ihrer Meinung nach trotzdem die Aufmerksamkeit von der Zivilbevölkerung auf diese Themen lenken, so das ein gewisses Grad der Eigenvorsorge nachher stattfinden kann - also ein bisschen eine Vorbereitung sozusagen stattfinden kann, ohne diese eben zu ängstigen.

B: Puh, wie geht das. Ich erinnere mich, dass es in diesem Jahr die große Pressekonferenz zum Thema Blackout gab, oder? Und im Nachgang wurden alle Gaskocher aufgekauft. Also es gab diese Information - und auch wenn Menschen unterschiedlich reagieren - haben sich doch sehr viele überlegt: "Wie gehe ich damit um? Bin ich ausgerüstet genug damit ich daheim für den Notfall einmal 3-4 Tage oder vielleicht eine Woche auch so zu überleben, ganz ohne Strom?" Und sie denken weiter darüber nach über zusätzlichen Heizungen/Heizungssysteme, wie kommt man zu Wasser... Also da hat diese Information ein Nachdenken bei einigen Menschen ausgelöst. Aber bei einigen ist es überhaupt nicht angekommen, also ist es überhaupt nicht in die Nähe ihres Bewusstseins angekommen. Ein anderes Thema fällt mir ein: ich arbeite ja sehr viel im Naturgefahrenbereich und auch da gibt es gravierende Unterschiede im Umgang, also auch in der Kultur. Wenn ich da an Tirol, an das Paznauntal denke, das ist ein sehr enges Tal mit sehr vielen Naturgefahren. Dort gibt es ein hohes Bewusstsein dafür. Und wenn dort etwas passiert, dann ist das nicht auch immer eine große Katastrophe - ich meine, es ist natürlich immer eine Katastrophe, vor allem wenn es Tote gibt oder sehr viele Sachbeschädigungen. Aber man weiß, man lebt in einem Raum, der nicht hundertprozentig sicher ist. Und man kann damit auch umgehen, um man kann auch mit Wetterlagen umgehen, also man kann mit Wetterdaten, die man bekommt, interpretieren und reagiert anders, weil man sie auch gut einordnen kann. Und das ist einerseits Erfahrungswissen aber auch Wissen mit solchen Daten und Informationen umgehen zu können. Wenn ich weiter ins Unterinntal hinuntergehe, in einen Raum, wo der Talboden sehr weit und sehr groß ist, da gibt es überhaupt kein Bewusstsein zu diesem Themenfeld, weil es nicht so präsent im Alltag ist - ich mein das muss man ehrlicherweise sagen, im Paznaun sind die Berge links und rechts oder - Im Unterinntal sind sie irgendwo, das heißt ich habe das nicht permanent vor Augen und da gibt es auch nicht so viel Erfahrung dazu, weil nicht so oft etwas passiert und deswegen ist die Überraschung dann immer so groß, wenn etwas passiert. Also die Gretchenfrage, die Sie da stellen - wie schafft man das, die ist tatsächlich nicht ganz leicht. Es hat sicher etwas mit einer kulturellen Prägung zu tun, also ist die Gemeinde oder die Community in der man lebt, bereit, bestimmte Dinge zu sehen und Wissen aufzunehmen, das zu verknüpfen mit Erfahrungswissen oder sind die Dinge so weit weg, dass man sie nicht ins Bewusstsein rücken kann, weil die Gefahr nicht als realistisch eingeschätzt wird. Also, wer von uns hätte vor drei Jahren gedacht, dass wir uns mit

Masken begegnen, also das war glaub ich außerhalb unserer Vorstellungskraft, obwohl das jetzt nicht unbekannt war. Also das man in Japan mit Masken im öffentlichen Raum ging, war uns ja bewusst, aber wir haben das überhaupt nicht mit einer möglichen Realität mit uns verbunden. Ganz wenige vielleicht nur. Oder dass diese Pandemie mal ein Thema für uns sein könnte, selbst – also ich weiß nicht, ob es dazu Untersuchungen gibt, aber selbst damals 2020 war ja die vorherrschende Meinung noch sehr lange bis in den März hinein, dass es sich um eine normale Grippe handelt. Und alle Bilder und Informationen haben nicht geholfen, sondern erst als man, die Gefährdung spürte, erst dann hat man sich wirklich damit auseinandergesetzt. Vielleicht ist es das.

I: Also Sie meinen, selbst wenn das kontinuierlich mehr kommuniziert worden, also kommuniziert wird, dass Gefahrenpotenzial da ist, würde es trotzdem eigentlich erst wirklich ankommen, wenn die Gefahr realistisch und greifbar ist.

B: Ich glaube das und es ist auch die Chance hier; eine stärkere Auseinandersetzung gibt es erst dann. Es ist aber sicher sehr gut, dass es Menschen gibt, die sich trotzdem damit auseinandersetzen, aber die breite Öffentlichkeit gewinnt man erst, wenn die Gefahr eine gewisse Realität bekommt.

I: Und das ist ja die Schwierigkeit, weil dann ist es ja meistens schon etwas zu spät.

B: Ja, ja, ja. Ich meine, ich finde schon, dass solche Informationen wie eine Blackout Geschichte hilfreich sind - wir haben auch kürzlich erst in einem Profitreff von Kommunikatoren über diese Themen geredet, es ist wichtig, solche Situationen zu üben. Wie zum Beispiel die Einsatzorganisationen, die üben ja immer besondere Lagen.

I: Ja.

B: Die Deutschen zum Beispiel die haben schon vor der Epidemie eine Epidemielage geübt. Also da gibt es Katastrophenübungen wo alle möglichen Einsatzorganisationen und bibabo dabei sind, aber die Bevölkerung an sich ist da eigentlich nicht so involviert. Also die wird nur über eine Presseinformation informiert – „da gab es die Übung xxx. - da sind immer super Namen, so ganz spezielle „

I: Und ein Marketingvideo dazu und dann ... ja.

B: Genau, aber die ist nicht involviert in der Übung. Also und das geht ja auch gar nicht. Man kann nicht die ganze Bevölkerung in die Übung hineinbegeben. Aber da bräuchte es wahrscheinlich eine stärkere Beteiligung damit die Bevölkerung, das überhaupt realisiert. Also eine Form von Involvierung auch bei solchen Übungen, um sich überhaupt einmal mit dem Thema auseinanderzusetzen. Das könnte schon was sein, was etwas bringt. Also ich erinnere mich, wir haben - es war glaub ich in den 80er Jahren oder in den 70ern, ich weiß nicht mehr so genau. Da hat der Stromversorger in Tirol einen Stausee im hinteren Kautertal gebaut, und es wurde dann tatsächlich die gesamte Bevölkerung informiert jeder Haushalt hat Informationen bekommen, was sie tun müssen ab einer bestimmten Warnsituation. Und diese Verhaltensempfehlung wurde wirklich in jedem Haushalt in der Türe aufgehängt. Das hat natürlich schon auch zu einer großen Sorge geführt, dass das passieren kann. Also da bauen die einen Stausee

und dann sagen sie, wenn der Staudamm bricht, dann müsst ihr so oder so reagieren, weil wenn das Wasser so ist oder so ist, dann kann die oder die Situation kommen und dann müsst ihr so schnell reagieren können oder schauen, dass ihr ausweichen könnt. Also das hat schon zu sehr großer Sorge geführt, weil eigentlich will man ja in so einer Situation hören "Das passiert natürlich nicht - wir haben das so super gebaut, dass das nicht passiert", oder? Und das ist immer dieser Zwiespalt, weil natürlich muss derjenige das auch so gestalten, dass da nichts passiert. Aber trotzdem war diese Risikobetreuung da und alle die dort oben wohnen, kennen das noch. Die Jungen kennen das nicht mehr. Also die ganz junge Generation, diese Information wurde nicht weitergegeben. Das war sozusagen nur bei denen angekommen, wie das damals gebaut wurde (...)

I: (...)Wo es aktuell war, eigentlich oder?

B: (...) und die Gefahr irgendwie kar war, aber das könnte ja eigentlich jetzt passieren.

I: Obwohl wahrscheinlich sogar jetzt die Gefahr größer wäre als damals, wie er neu gebaut wurde. Ist jetzt nur eine Theorie von mir.

B: Könnte durchaus sein ja. Könnte durchaus sein! Jetzt ist das Bauwerk älter und es gibt vielleicht schon irgendwelche Mängel. Also, ich bin überzeugt, dass man nur durch Erfahrung eigentlich auch den Zugang in der Bevölkerung schafft, und die Erfahrung schafft man beim Risiko nur über Übungen. Man sollte versuchen die Bevölkerung zu involvieren, solche Übungen stärker zu nutzen.

I: Das war auch relativ interessant - bei meiner Umfrage habe ich zuerst die Frage gestellt, wie hoch der Teilnehmer einen Stromausfall einschätzt. Also sehr wahrscheinlich, wahrscheinlich oder nicht wahrscheinlich und es sind eigentlich 10% haben es mit "sehr wahrscheinlich" angegeben und der Rest war wahrscheinlich bzw. nicht wahrscheinlich. Und die übernächste Frage darauf war, wie viele Teilnehmer schon einen Stromausfall mehr als zwei Stunden eigentlich überhaupt miterlebt hat und da waren es über 3/4 der gesamten Teilnehmer. Also das habe ich interessant gefunden, wie man da eigentlich darüber nachdenkt und wie schnell man das vergisst, dass man eigentlich eh schon das erlebt hat selber auch.

B: Mhm ja!

I: Eine weitere Frage bei der Umfrage selber war, explizit Corona ausgenommen (...)

B: (...) ja.

I: (...) wie sich die, also ob sich die Teilnehmer an die letzte Katastrophenkampagne, also Aufklärungskampagne erinnern können und da war eigentlich, die meisten haben sich nicht daran erinnern können, wann das war. Dann die meisten haben noch gewusst von was es gehandelt hat. Aber worauf ich jetzt hinaus möchte, ist, dass 76,1% der Teilnehmer haben sich eigentlich nach der Kampagne, obwohl sie es eigentlich bewusst wahrgenommen haben, nicht weiter mit dem Thema Katastrophenvorbereitung auseinandergesetzt und haben auch keine Maßnahmen gesetzt. Gibt es irgendwelche, irgendwelche Empfehlungen, die Sie hätten, wo man eben Kampagnen ein bisschen anders gestalten könnte, so das eben ...

B: Nein, ich glaube Kampagnen sind punktuelle Kommunikationsmomente. Und die lösen noch keine Verhaltensänderungen aus, das glaube ich einfach zu wenig. Ich glaube Kampagnen müssen wiederholt werden, damit sie eine gewisse Normalität auch haben. Damit sie gewisse Erinnerung gibt und auch im Sinne, wie ich es vorher schon gesagt habe, ich glaube es braucht so etwas wie ein Kulturelles - wie soll ich das Formulieren? So eine kulturelle Wahrnehmung zu einer Gefahr oder zu einem Risiko und deswegen reicht eine Kampagne nicht aus. Das glaube ich zu wenig, außer es ist die Gefahr schon sehr spürbar, oder? Also wenn das nicht der Fall ist, dann muss es glaube ich mehrfach wiederholt werden und auch Handlungsoptionen aufgezeigt werden; irgendwie muss es in den verschiedenen Communities einer was tun, damit die anderen auch was tun.

I: Ok.

B: Also ich glaube man braucht hier dann auch Vorbilder, die die Maßnahmen setzen, im Sinne der Eigenvorsorge, die andere dazu animieren das auch zu machen. Ich glaube, so müsste es gehen. Also ein häufigeres Transportieren, immer wieder ins Bewusstsein rücken auf der einen Seite, aber auch so Multiplikatoren in verschiedenen Communities die solche Dinge machen und damit auch den Weg zeigen, wie man damit umgehen kann.

I: Ok. Das hat jetzt indirekt sogar meine nächste Frage schon beantwortet, weil da wäre es eigentlich darum gegangen ob Kampagnen eher sehr groß angesetzt werden sollen oder ob sie halt kontinuierlich immer wieder kommen sollte. Aber das ist somit eh schon beantwortet worden. Das können Sie vielleicht beantworten, nachdem Sie schon in der Thematik eigentlich drinnen sind. Wie würden Sie eigentlich generell Kommunikationsstrategien von Einsatzorganisationen und Behörden beurteilen? Vielleicht wenn wir hier kurz Mal ganz allgemein dran gehen können und nachher ein oder zwei konkrete Beispiele, positiv und negativ.

B: Puh. Naja ich glaube, dass die schon sehr, also die Einsatzorganisationen sehr unterschiedlich agieren, aber die haben eine hohe Professionalisierung in der Kommunikation gewonnen. In den letzten Jahren, das kann man glaube ich schon sagen, soweit ich die Landschaft halt kenne. Innerhalb der letzten 20-30 Jahren sind da schon sehr professionell geworden. Viele auf Social Media sehr aktiv, wo man auch die Breite oder gut die Breite auch erreichen kann. Wahnsinnig schnell, sie sind in ihrer Organisation auch extrem professionell und haben sie sich sehr entwickelt. Da ist sehr viel passiert ist und auch sehr viel an Strukturierung und Koordination so eingeübt, dass die miteinander agieren können. Auch mit der öffentlichen Hand, also auch hier erlebe ich einen starken Professionalisierungsgrad. Alleine diese Entwicklungen der Leitstellen, wie die bestimmten Dinge abwickeln, das war ja vor 20-30 Jahren, das hat es in der Dimension nicht gegeben. Also da hat sich glaube ich sehr viel Gutes getan. Einmal allgemein. Ja.

I: Fallen Ihnen jetzt auf Anhieb vielleicht irgendwelche Negativ-Beispiele ein? Oder irgendwas was man da trotzdem noch verbessern kann? Ich meine Verbesserungspotenzial gibt es eh immer eigentlich.

B: Ich meine was negativ ist, ist natürlich ... wie soll ich sagen? Der Wettbewerb der Kommunikation unter den Einsatzorganisationen. Also wer gewinnt durch die Situation am meisten

auf der kommunikativen Ebene. Und das ist glaube ich nicht hilfreich. Da gibt es schon glaube ich einen Wettbewerb - wer ist als erster an der Stelle, wer kann sich da am besten positionieren, da gibt es ganz viele Unstimmigkeiten, also wie soll ich sagen, das löst ganz viele Emotionen aus. Ich glaube dieser Kommunikationswettbewerb der unter den Organisationen herrscht, der ist manchmal vielleicht nicht so hilfreich. Da wäre eine abgestimmte gemeinsame Kommunikation, wo alle die auch involviert sind und auch aktiv sind, in einer gleichberechtigten Art und Weise vorkommen und die nicht sich steigern müssen in noch mehr "wer hat da noch mehr geleistet jetzt" - das wäre glaube ich hilfreicher.

I: Ok. Wieder eine weitere Challenge. Nachdem da doch jeder seine eigenen Intentionen dahinter hat.

B: Naja ich meine - viele dieser Einsatzorganisationen legitimieren sich ja dadurch, dass sie kommunizieren, das sie da die Hilfeleistenden sind, oder? Und hier aktiv sind. Viele haben ja auch ehrenamtliche Mitglieder und es ist auch notwendig, sie brauchen diese Kommunikation. Aber der Wettbewerb ist nicht hilfreich, glaube ich und der passiert manchmal. Und das ist auch organisationsübergreifend, also zwischen den Organisationen immer wieder Mal ein Anlass für Unstimmigkeiten. Ich glaube, dass hier die abgestimmte Kommunikation viel gescheiter ist und das alle gleichwertig hier wahrgenommen werden können, das ist glaube ich wichtiger wie "wer kann sich am schnellsten breit machen und aus der Situation gewinnen".

I: Ok. Ja, also ich bin selber bei der Rettung in Graz und Graz-Umgebung. Ich kenne die Problematik auch, bei uns ist es meistens die Feuerwehr, die da dann schneller ist.

B: Genau. Ja und das ist eigentlich nicht, ich finde, jeder hat seine Berechtigung und jeder leistet seinen Part und ich finde, das ist viel wichtiger, dass das Zusammenspiel dort kommuniziert wird und nicht die einzelne Organisation. Also das wäre etwas, da könnte man tatsächlich gewinnen und viel mehr an Sicherheit erzeugen für die breite Bevölkerung.

I: Also prinzipiell eigentlich eine bessere Kooperation zwischen den Einsatzorganisation auch in der (...)

B: (...) auf der kommunikativen Ebene.

I: (...) ja.

B: Also ich glaube, dass die schon sehr gut kooperieren, also da gibt es schon immer wieder Scharmützel auch untereinander, das glaube ich schon. Aber letztlich kooperieren sie schon gut, weil sonst würde das nicht so funktionieren. Aber auf der kommunikativen Ebene finde ich es wäre besser, wenn man da gemeinsam agiert und nicht da vorprescht und kommunikative „Aufmerksamkeit“ einfahren will.

I: Ein weiteres Ergebnis meiner Umfrage, war noch das prinzipiell 83,8% aller Teilnehmer würden sich mehr Aufklärung wünschen. Wir haben schon über die Kampagne selber gesprochen, aber was wäre Ihrer Meinung nach die inhaltlich wichtiger, also die wichtigsten Sachen bei der Kampagne? Dass das zum Beispiel mehr über Social Media geht, dass es Fernsehinterviews gibt, das es über Printmedien gespielt wird oder alles zusammen. Infotage bei den Gemeinden.

In welcher Art und Weise könnte man solche kontinuierlichen, also wiederkehrende Kampagnen starten oder sollte man das mixen, also manchmal das machen, manchmal das. Was würden Sie da generell empfehlen?

B: Ich glaube es braucht was die Kanäle angeht einen Mix. Weil ich erreiche die Jungen nicht mehr über die klassischen Medien, daher muss vieles über Social Media gespielt werden. Also man braucht einen guten Mix, um die Bevölkerung in einer großen Breite überhaupt erreichen zu können. Das ist glaube ich absolut wichtig und da kann man auch nichts auslassen, weil den 80 jährigen erwische ich über die Zeitung, wenn er noch Zeitung liest. Aber den 18 jährigen erwische ich nicht mehr über die Zeitung, der liest keine Zeitung mehr. Also das muss man anders, da muss man schon alle Kanäle, die es gibt, nutzen. Aber ich finde, am allermeisten geht es über Beziehung. Also über persönliche Begegnung und Beziehung. Und das ist natürlich ein Zeitthema, oder weil ... Wie ich es vorhin schon angesprochen habe, wir brauchen Personen, die als Multiplikatoren irgendwie die Dinge zum Thema machen.

I: Das heißt eigentlich (...)

B: (...) das muss x

I: (...) ist hier schon der persönliche Kontakt wichtig, damit überhaupt was passiert. Aber das nachher wahrscheinlich auch sehr großes Budgetthema auch. Also nicht nur Zeit sondern Budget auch.

B: Ja, beziehungsweise ist es die Frage, ob wir als Gesellschaft in der Lage sind solche Themen in unserem gesellschaftlichen Leben zu positionieren: wir haben ja alle Strukturen, wir haben ja ganz viel, wir haben Gemeinderäte, wir haben Feuerwehren, wir haben ja ganz viel in den Gemeinden, wo Begegnung auch stattfindet. Ob wir es nicht schaffen diese Dinge auch zu nutzen um hier einfach eine stärkere Awareness zu erzeugen. Also ich glaube, es muss in die bestehenden Strukturen hineingehen. Es muss über Personen gehen. Nur wir kriegen so wahnsinnig viele Infos, oder?

I: Ja eher schon zu viel.

B: Ja.

I: Es gibt ja, wie soll man das nennen? Es gibt ja natürlich Vorgaben vom Staat, was eine Gemeinde machen muss, inwieweit sie sich selber vorbereiten muss und so weiter, aber das ist ja nur Mindestmaß - sagen wir einmal so. Würde es helfen, Ihrer Meinung nach wenn der Staat selber die Mindestanforderungen an die Gemeinden erhöht und zum Beispiel vorschreiben würde, dass da einmal im Jahr Infotage gehalten werden müssen zu dem Thema oder würde der, wie soll man dazu sagen, würde der Zwang eigentlich keinen Unterschied machen?

B: Nein, das würde schon etwas verändern, oder? Die Frage ist halt, ob die Leute dann zum Infotag kommen. Das ist ja immer so das Thema.

I: Kommt halt auch darauf an wie man diese Infotage ankündigt (...)

B: (...) das ist halt die Frage, was ist das für ein Infotag?

I: (...) und gestaltet.

B: Wie man das organisiert, also man müsste das sehr stark so grass-rooting mäßig machen, das wirklich so in verschiedenen, also das ist sehr unterschiedlich. Also ich denke gerade, ich lebe in Wien und in Innsbruck - mich erreicht eigentlich keine dieser Gemeindestrukturen, wenn die so etwas machen wollen. Weil ich weder in irgendwelchen Vereinen noch in sonstigen Dingen involviert bin. Also ich bekomme es mit über die Medienkampagnen, wenn so etwas transportiert wird. Aber ansonsten müsste man wirklich in kleineren Communities drinnen sein und um dort das irgendwie zu verankern. Also selbst wenn die Stadt Innsbruck einen Infotag zum Risikomanagement macht, da sind die Einsatzorganisationen alle da, aber nicht die Bevölkerung an die man es eigentlich weitervermitteln will. Also, ist nicht so ganz leicht, wie man solche Tage gestaltet.

I: Ich könnte mir schon vorstellen, wenn man das zusammen mit der Stadt und den Einsatzorganisationen groß aufzieht und das jetzt zum Beispiel in Graz am Hauptplatz veranstalten würde, wo halt wirklich die Menge an Personen die zufällig vorbeikommt, da ist und das mit Workshops anbietet, Aufklärungsstellen oder so, dass das schon gut ankommen würde und auch gut angenommen werden würde als auch eben Social Media technisch weitervermittelt werden kann.

B: Was ich besser finden würde, ehrlicherweise. Man wählt ja oft bei Bürgerbeteiligungen immer öfter Zufallsbürger, wo man versucht, Bürger herauszufiltern und diese mit einem Thema - im positiven Sinne - zu konfrontieren und mit denen Maßnahmen zu entwickeln. Und ich glaube sowas könnte vielleicht tatsächlich noch einen viel breiteren Effekt erzielen, als wie nur den ein Bürger, der bei einem Infotag vorbeigeht, weil er halt grad einkaufen geht. Die Gemeinden könnten Zufallsbürger aus ihren Melderegistern identifizieren und die zu solchen Sicherheitstagen einladen mit einer bestimmten Rolle.

I: Ok, das ist ein interessanter Ansatz.

B: Also nicht nur konsumieren, sondern wirklich auch an einer Übung teilnehmen zum Beispiel. Und da hätte man vielleicht die Chance viel breiter in die Bevölkerung hineinzuwirken als wie, wenn ich die Samstagvormittag Hauptplatz Graz Besucher die den Markt da aufsuchen anspreche, weil das ist dann vielleicht auch so ein Klientel, die vielleicht durchaus deckungsgleich ist, oder? Das könnte was sein wo man ein bisschen stärker in verschiedene Gesellschaftsschichten hineinkommt und verschiedene Akteure von jung bis alt erreicht und die miteinander etwas erleben lässt, wo es Bewusstsein gibt und vielleicht so ansetzt. Das wäre vielleicht einmal einen Versuch wert. Also die Ausgangsfrage wäre, wenn die Gemeinden so etwas verpflichtend machen müssten, das wäre nämlich schon spannend, weil dann ist jedes Jahr ein bisschen die Frage wer kommt denn heuer dran? Das könnte ich mir vorstellen, dass das einen anderen Effekt bringen würde - einen breiteren Effekt, weil so ein Infotag am Hauptplatz, das ist für mich Teil einer Kampagne. Also da stellt man die Stände auf und kommt eh mit den Leuten ins Gespräch, aber da passiert noch nichts - das ist irgendwie noch so passiv. Ich nehme das zwar auf, aber das ich da jemanden für einen Workshop gewinne, da bin ich mir nicht so

sicher. Aber mit Zufallsbürger, die einzuladen, dass sie einen halben Tag oder einen Tag investieren, das fände ich eigentlich einen spannenden Ansatz um wirklich gezielt, dann auf bestimmte Risiken sich dann auch auseinanderzusetzen, auch übt, wie man da tut und das auch miterlebt wie Einsatzorganisationen organisiert sind - das würde mir ganz gut gefallen. Das könnte vielleicht einen anderen Effekt haben, als das was wir, also einen guten zusätzlichen Effekt zu diesen Kampagnemaßnahmen.

I: Nur interessenshalber haben Sie mit dem Gedanken schon vor diesem Gespräch gespielt oder ist das Ihnen jetzt (...)

B: (...) Nein, nein.

I: (...) gerade eingefallen?

B: Vor zwei Wochen haben wir zum Thema Beteiligung und Akzeptanz diskutiert - also wie schafft man Akzeptanz für das Eingreifen in Freiheitsrechte oder solche Dinge und wie kann man so etwas kommunizieren. Im Rahmen von dieser Diskussion, wie gesagt, wenn es vorher nie eine Überlegung dazu gibt, dass so etwas notwendig ist, dann ist es auch schwer Akzeptanz dafür zu gewinnen und das muss irgendwie auch nachvollziehbar sein. Und so etwas könnte Nachvollziehbarkeit vielleicht mit sich bringen, oder? Da gibt es von mir aus einmal so eine Pandemieübung und dann, hätten wir so etwas gehabt, wüssten wir, dass man vielleicht dort andere Maßnahmen braucht, weil das und das notwendig ist, oder? Und dann hätten wir vielleicht breiteres Wissen in der Bevölkerung dazu. Also insofern ist mir das jetzt eingefallen.

I: Find ich gut. War überhaupt nicht beabsichtigt, aber die Idee selber find ich absolut, also nachvollziehbar auch was damit bezweckt werden soll und wie gesagt, ich habe ja noch einige Gespräche eigentlich vor mir und es sind auch viele Bürgermeister dabei. Also ich kann mir durchaus vorstellen, dass der ein oder anderes vielleicht sagt, er probiert das einmal aus.

B: Lassen Sie es mich wissen.

I: Ja.

B: Nein, also insofern solche Gespräche sind ja auch für mich immer interessant, weil ich da ja das reflektiere, was ich so tue und was ich so beobachte.

I: Ein anderer Ansatz wäre ja auch ob man das in Schulen einfach aktiver mitnimmt. (...)

B: (...) Ja - Schulen sind natürlich super.

I: (...) Weil wenn man das von klein auf lernt.

B: Schulen sind immer super. Hier in Tirol, machen wir mit Schulen immer wieder gemeinsam mit der Wildbachverbauung so eine Art Training im "Umgang mit Naturgefahren". Wo Schüler Teil in einem Gemeinderat sind und bestimmt Pläne einmal überhaupt lesen lernen müssen, was ist das und was tut sich da und eigentlich ein Budget haben und sagen müssen, was machen wir da für Maßnahmen und wie tun wir da. Und da sind auch immer Experten dabei mit

denen sie diskutieren können und am Ende müssen sie eben einen Gemeinderatsbeschluss erwirken. Also es ist so eine Art Kombination von politischer Bildung auf der einen Seite, aber auch Auseinandersetzung mit dem Thema Naturgefahren. Und das ist immer toll, weil natürlich vergisst du das nicht so schnell und nimmst das mit nach Hause und erinnerst dich daran als Schüler. (...)

I: (...) Vor allem wenn man sich damit auseinandersetzen muss.

B: (...) Ich gehöre ja auch zu der Generation, die ja super trainiert wurde zu trennen, Müll zu trennen, weil wir das in der Schule gelernt haben. Das war bei uns damals die Kampagne, die glaube ich durch alle Schulen gegangen ist, in einer Breite. Also ich habe immer noch ein Problem irgendwo etwas reinzuschmeißen, dass nicht dorthin gehört.

I: Ich glaube die Kampagne wäre mittlerweile wieder überfällig.

B: Ja. Die war wirklich effektiv. Die war wirklich so, da waren alle Schulklassen durchdrungen davon. Das war schon toll.

I: Ich muss ehrlich gestehen, ich könnte mich in meiner ganzen Schulzeit nicht erinnern, dass es irgendwelche solche Umweltechnischen Themen oder Katastrophen, Erste-Hilfe irgendetwas in die Richtung jemals angesprochen worden wäre.

B: Nein? Ok. Also sowas wäre notwendig finde ich, also Schule ist natürlich wichtig. Aber es wollen natürlich alle in die Schule - mit allen Themen. Aber ich glaube, dass ist ein wichtiger Ansatz, diese Dinge dort zu lernen ist extrem relevant. Also da kann man ein paar mathematische Formeln dafür weglassen.

I: Die kann man googlen. Ist so. Gut. Was habe ich denn noch für Fragen - ich bin ja von meinem Interviewleitfaden eh schon ein bisschen abgekommen, aber das macht ja überhaupt nichts. Wo sehen Sie den Unterschied zwischen Firmen, also Banken und Versicherungen in dem Fall, und öffentlichen Institutionen, also vs. Einsatzorganisationen und Behörden bei der Kommunikation?

B: Ja, ich habe mir vorher schon gedacht, wie Sie gesagt haben, dass Sie die gegenüberstellen - warum sind die Banken vielleicht effektiver? Aber die haben natürlich auch, wie soll ich sagen? Die haben natürlich auch Schmerzeingriffe parat. Also wenn ich meinen Kredit nicht mehr zahlen kann, dann ist das gleich einmal keine angenehme Situation und da ist die Bank nicht mehr mein Freund, sondern mein Gegner und geht zu Gericht. Das ist eine andere Situation wie bei Einsatzorganisationen, die sind dazu da zu helfen. Also das ist eine andere Situation finde ich. Die Banken helfen ja nicht, die machen ein Geschäft mit mir.

I: genauso wie Versicherungen eigentlich. Obwohl Versicherungen eher als Helfer wieder dargestellt werden, weil wenn man eine gute Versicherung abschließt und man braucht die Versicherung im Normalfall, würde ich jetzt einmal sagen, zahlt sie ja auch.

B: Also die haben, ich glaube, ich würde einmal sagen, diese Organisationen haben ein wirtschaftliches Interesse ihre Produkte an den Mann zu bringen und verwenden die Risikokommunikation um ihre Produkte gut verkaufen zu können. Die Einsatzorganisationen und die öffentliche Hand die verkaufen kein Produkt, sondern die wollen, dass die Personen selber sich organisieren oder selber etwas tun - Eigenvorsorge treffen. Also die Schwierigkeit ist glaube ich, dass sie das Produkt nicht anbieten. Sie sagen die, das ist das Risiko, aber die sagen dir nicht zugleich, hier hast du den Kocher, da hast du das und das - das brauchst du und dann bist du gesichert. Das ist das was die Versicherungen machen oder die Banken. Die Versicherungen vor allem. Die sagen dir, die und die Gefahr gibt es - du musst dich entsprechend deiner eigenen Situation darauf vorbereiten. Da gibt es die und die Möglichkeiten, aber obliegt dir wie du das machst. Also es gibt keine Stelle, wo ich dann sag, ja ich möchte das machen, dann bekomme ich das Paket übertragen und dann habe ich das und ich hab das Gefühl, jetzt habe ich alles gemacht.

I: Aber wäre das nicht vielleicht auch eine Idee ein Produkt anzubieten, dass man eine Abstimmung macht, was bräuchte man eigentlich daheim, so dass man sich für eine Woche versorgen könnte und da muss man halt auch dazu sagen, dass die meisten Leute vergessen, dass Katastrophen meistens mit einem Stromausfall einhergehen und das die normalen Sachen nicht mehr funktionieren. Das heißt wenn man eine Packung Nudeln daheim hat, ist es halt ...

B: Nützt nicht viel...

I: Also wenn man da wirklich ein Produkt sozusagen erstellen würde, wo die wichtigsten Sachen drinnen sind .

B: Zum Beispiel. Aber ich glaube, dass ist das Dilemma, dass man dann als Person in der Eigenverantwortung bleibt und man für sich selber entscheiden muss was man braucht. Und die Versicherungen sagen, so wie du bist nimmst du das Produkt A, Produkt B oder Produkt C - da hast du die und die Sicherheit und damit hast du das Gefühl, du hast das in deinem Kopf aufgeräumt und erledigt. Egal, ob das jetzt passiert oder nicht.

I: Versicherungen vermitteln das Gefühl das Risiko abzunehmen.

B: Genau. Und das ist ja gerade der Unterschied. Die Öffentlichkeit will ja gar nicht, die öffentliche Hand will dir ja nicht das Risiko abnehmen, sondern das du dein Risiko minimierst. Das ist ein viel höherer Anspruch, da ist eine Verhaltensänderung gefordert im Gegensatz bei der Versicherung kann ich alles weiter so machen wie gehabt, aber ich habe das Gefühl, das Risiko ist abgedeckt, oder? Und das macht den großen Unterschied und das macht es so vielschwieriger. Weil ich Verhalten anstoßen möchte, mit solchen Risikoinformationen.

I: Ich habe noch immer keine Lösung für das Problem gefunden.

B: Hätten Sie sich das jetzt von mir erwartet? Wenn ich das wüsste ...

I: Nein, absolut nicht. Wenn sie das gekonnt hätten, dann wären sehr viele Leute sehr dankbar. Aber ich glaube eine wirkliche Lösung für dieses Problem - ich bin mir nicht sicher, ob es eine

Lösung überhaupt gibt. Es gibt Lösungsansätze, aber ob eine Lösung überhaupt gefunden werden kann.

B: Es gibt auch Menschen denen ist das egal. Die nehmen das in Kauf.

I: Ja, aber nehmen sie es in Kauf, weil sie sich gar nicht bewusst sind, was es wirklich heißen würde, wenn ein Katastrophenfall eintritt oder weil sie die Wahrscheinlichkeit als zu gering sehen? Das Thema könnte man ewig weiterführen.

B: Ja eine große Bandbreite. Ich glaube es gibt ganz viele Gründe, warum man sich nicht damit beschäftigen will. Ja es ist nicht sehr trivial. Die umfassende Lösung gibts nicht. Die Lösung, die funktioniert, ist die autoritäre. Und da nicht immer, wie wir erlebt haben.

I: Und was man da aber für Einschränkungen in Kauf nehmen müsste, ist hier die Frage.

B: Ja.

I: Ob sich das im Endeffekt auszahlt oder nicht.

B: Ich glaube, das wollen wir ja auch nicht. Insofern.

I: Ich persönlich nicht. Für andere Leute möchte ich nicht sprechen. Manche Leute geben ja gerne die komplette Verantwortung ab.

B: Ja also ich glaube, da sind wir doch eher auf unsere demokratischen Ebene. Das bedingt halt auch, dass es Menschen gibt, die sagen, ich nehme das Risiko in Kauf und ich mach da nicht mit. Und wenn es so ist, dann ist es halt so. Mein Immunsystem ist gut. Ich glaub, das war nie ... die Erwartungshaltung wird man auch nie zu 100% die Bevölkerung bei solchen Themen erreichen. So im Sinne der Gaußschen Verteilung wird man ein paar erreichen, die sich da sehr hineintigern und sich sehr intensiv damit auseinandersetzen. Die große Masse, die es zumindest im Bewusstsein hat - ich muss ja mich selber hernehmen. Ich weiß von Blackout, aber mein Haushalt ist jetzt nicht so vorbereitet, dass ich groß überleben könnte. Glaub ich nicht.

I: Ich muss traurigerweise gestehen, ich bin auch absolut nicht vorbereitet.

B: Na eben, und da fangt es ja schon an. Wir beschäftigen uns im Verhältnis zu anderen wesentlich mehr mit dem Thema und trotzdem sind wir nicht aktiv. Also was müsste man tun, damit wir das machen?

I: Mein Katastrophenplan wäre eigentlich "Ich bin beim Roten Kreuz und wenn das wirklich eintreten sollte, werde ich sowieso dort gebraucht und dann..."

B: Damit bin ich abgesichert.

I: So in die Richtung geht mein Katastrophenplan.

B: Was ich spannend fand, in Wien unser Hausverwalter, der auch Mehrheitseigentümer im Haus ist, der hat diese Frage diskutiert. Was machen wir, wenn ein Blackout kommt. Wie können wir uns schützen vor Plünderungen- der wollt gleich irgendwelche massiven Türen einbauen. Er hat diese Diskussion angestoßen und das find ich eigentlich toll. Gibt es im Haus jemanden der einen Kachelofen hat, wo man so heizen kann und wo Holz da ist. Damit wir zumindest eine Wohnung haben, in der wir zusammenkommen können und warme Räume haben. Solche Themen hat er da angesprochen und das fand ich gut. Insofern wirkt schon auch so eine breit angelegte Kampagne, nur nicht jede Person greift es auf. Er ist sicher eher ein panischer Typ und deswegen hat er es thematisiert. Aber wir haben keine Lösung im Haus - also die Bereitschaft, da einen Blackoutplan zu gestalten im Haus so weit ist es dann nicht gekommen.

I: Ich denke, dass ist in Städten schwieriger als in kleineren Gemeinden.

B: Ja das glaub ich auch.

I: Man kennt sich nicht. Die meisten sind halt doch auf ihren eigenen Vorteil bedacht und wenn ich jetzt mit dem mein Essen teile, dann habe ich weniger. Schwierig.

B: Ich glaube wir müssen stark auf Begegnung setzen. Wir sind dermaßen gefüllt mit Informationen derzeit, dass eigentlich der wesentliche Lernpunkt, Verhaltenspunkt in der Begegnung liegt und in der Erfahrung und Beziehung mit Menschen. Und dass wir dann aktiv werden, wenn jemand uns gegenübersteht der sagt: Ich habe das so gemacht, mach das doch auch so, dass ist gescheit." Dann werden wir am ehesten aktiv und da müssen wir irgendwie Mittel finden, um diese Dinge in Bewegung zu bringen oder um Menschen so weit zu bringen, dass sie in ihrem Umfeld gute Vorbilder sein können und da auch was anstoßen.

I: Ich habe das im persönlichen Umfeld auch gemerkt, dass es einfacher ist Aktionen zu setzen, wenn es jemand anderer auch schon getan hat. Als Praxisbeispiel - Flüchtigen aus der Ukraine. Freunde meiner Eltern haben welche aufgenommen, dann haben sich meine Eltern gedacht, ok wenn die das können, können wir das auch. Dann waren welche bei meinen Eltern und dann habe ich mir gedacht, ok wenn bei meinen Eltern unten welche sind, dann kann ich auch Familien von denen aufnehmen. In der unmittelbaren Umgebung hat auf einmal jeder eine Familie aus der Ukraine aufgenommen. Und muss ich von mir selber sagen, ich glaube ich wäre von mir aus nicht auf die Idee gekommen, wenn es nicht jemand anders aus meinem persönlichen Umfeld schon getan hätte.

B: Und das spielt eine ganz starke Rolle - dieses Community Vorbild und gerade in diesen Bereichen, muss versuchen, Bewegung in den kleinen Communities anzustoßen.

I: Ich wäre eigentlich mit meinen Fragenkatalog so weit durch. Fallt ihnen noch irgendwas ein ergänzend, was vielleicht wichtig wäre, woran ich vielleicht gar nicht gedacht habe?

B: Wenn sie eine große Lösung dafür finden, sagen sie mir Bescheid.

I: Sehr gerne. Ich glaube, wenn ich eine große Lösung in den sollte, werden sie mich in allen Medien wiedersehen.

B: Ich habe vorhin auch schon gesagt, wenn ich die Lösung hätte, wäre ich sehr bekannt in Österreich.

I: Nicht nur in Österreich. Ich glaube, dass würde sich global erstrecken. Ich wollte Sie noch fragen, ob Sie Interesse an der Masterthesis (...)

B: Ja bitte.

I: (...) weil dann schreibe ich Sie gleich auf die Liste. Dann kann ich Ihnen das schicken.

J. Interview Windisch Markus

Durchgeführt am 26. April 2022

Interviewer (I): Irina Hödl

Befragte/r (B): Windisch Markus

I: Die Aufzeichnung habe ich mittlerweile gestartet und ich hätte gesagt, wir starten auch mit dem Interview gleich rein. Meine erste Bitte an Sie wäre natürlich, dass Sie sich ganz kurz vorstellen, was Sie beruflich gerade derzeit machen und wie ihr persönlicher Zugang zum Thema Katastrophenvorsorge, -vorbereitung usw. ist.

B: Gut, ich bin Markus Windisch. Bin seit 2003 Bürgermeister der Marktgemeinde Übelbach. Beruflich bin ich selbständig und beschäftige mich mit meinem Unternehmen ausschließlich, oder hauptsächlich mit dem Thema Wildbachbegehungen. Wir machen weit über 1.000 km Wildbachbegehungen in ganz Österreich. Ja. Privat in meiner Freizeit bin ich Rot Kreuz Sanitäter und als Bürgermeister, als Rot Kreuz Sanitäter aber auch so quasi mit meiner unternehmerischen Tätigkeit bin ich in Berührung mit Katastrophen und Katastrophenschutz. Ich habe auch ein Seminar besucht, vor mittlerweile 3 Jahren, beim Amt der steiermärkischen Landesregierung zum Thema Katastrophenschutz, Katastrophenschutzplan, allgemeines Führungsverhalten im Falle von Katastrophen. Habe auch schon an der einen oder anderen Katastrophenschutzübung teilgenommen und beschäftige mich viel unter anderem mit Katastrophen.

I: Das klingt, als ob es ein interessantes Interview werden könnte. Liebe Grüße vom Heribert Uhl soll ich auch ausrichten, wenn ich gerade dabei bin. Dann hätte ich das auch erledigt. Die erste Frage, ich werde wirklich versuchen, dass ich mich einigermaßen an den Fragenkatalog halte, weil ich noch weitere Interviews mit anderen Bürgermeistern habe in verschiedenen Einwohnerzahlbereichen, damit ich das ein bisschen vergleichen kann. Frage Nummer 1: Denken Sie es liegt in Ihrer Verantwortung bzw. in der Ihrer Gemeinde die Zivilbevölkerung über mögliche Risiken und Gefahren in Bezug auf Katastrophen aufzuklären?

B: Grundsätzlich ist die behördliche Aufgabe, meines Erachtens klar definiert und geregelt. Es gibt das Katastrophenschutzgesetz und im Rahmen des Katastrophenschutzgesetz die entsprechenden Verantwortlichkeiten. Ich denke mir es gibt nehmen dieser gesetzlichen Aufgabe gewisse moralische Aufgaben, Bürger und Bürgerinnen ständig zu informieren, über viele Themen zu informieren. Insbesondere auch, was Katastrophen betrifft, das nehmen wir wahr. Wir machen das mit unseren Gemeindezeitungen, mit speziellen Aussendungen und da gibt es sicher einen Aufgabenbereich für mich jetzt als Bürgermeister die Bürger und Bürgerinnen entsprechend zu informieren.

I: Das heißt Sie sehen auch in beruflicher Hinsicht, nicht nur weil es gesetzlich so verankert ist, Sie sehen das auch persönlich und beruflich als wichtig an, die Bevölkerung dementsprechend auch aufzuklären.

B: Genau. Es ist zusätzlich eben zu dieser gesetzlichen Verantwortung gibt es auch, wie soll ich sagen, eine gesellschafts-politische Verantwortung und auch wenn, es nur, ich nehme, dass jetzt nur als Beispiel, wenn es in keinem Gesetz verankert ist, als Bürgermeister auf die Klimaverschlechterung hinzuweisen, machen wir das ja auch.

I: Ok. Bezogen rein auf Übelbach, welche Gefahren sind für Sie dort am höchsten. Ich nehme einmal an die Lawinengefahr ist etwas niedriger einzuschätzen, dafür vielleicht andere etwas höher. Wo sind hier eure Schwerpunkte?

B: Der steirische Katastrophenschutzplan definiert, ich weiß es jetzt nicht auswendig, aber ich glaube 9 mögliche Katastrophen. Wobei ich sage, die zwei wesentlichsten Dinge sind Naturereignisse, also Starkregen, Gewitter, Sturm, Hagel - also in diesem Bereich, Vermurung und Überschwemmung, das ist der eine Themenkomplex. Der andere Themenkomplex ist alles was rund um das Thema des hochrangigen Straßennetzes passieren könnte. Durch Übelbach führt die A9, die Phyrnautobahn und da werden natürlich alle möglichen gefährlichen Güter auch transportiert, da könnte sich daraus durchaus eine Katastrophe entwickeln und ein Thema, aber das ist jetzt nicht speziell für Übelbach oder zielt nicht speziell auf Übelbach ab, das ist selbstverständlich auch das Thema Blackout, Stromversorgung und Energieversorgung.

I: Oder wie man in den letzten Jahren gesehen hat, Pandemien oder Konflikte in Nachbarländern.

B: Genau, aber das ist nichts Übelbach spezielles. Für die Nachbargemeinde, Deutschfeistritz wäre eine atomare Katastrophe im Atomkraftwerk Krsko genauso gefährlich wie für Übelbach.

I: Wir haben vorher ganz kurz über die Aufklärung der Zivilbevölkerung gesprochen, aber im Allgemeinen. Wie wichtig finden Sie die Aufklärung in Bezug auf Eigenversorgung? Also Aufklärung generell, was könnte passieren? An wen kann ich mich wenden? Aber wie speziell auf die Eigenversorgung, dass man sich selbst als Privatperson auf Katastrophenereignisse wirklich vorbereitet?

B: Das ist eigentlich unser Schwerpunkt. Mit den Möglichkeiten einer Gemeinde kann man hinsichtlich der organisatorischen Struktur viel tun, aber man kann nicht die Bevölkerung als Behörde, als Gemeinde ernähren. Das funktioniert nicht. Das heißt unser Schwerpunkt, wenn wir Informationen weitergeben und verteilen, das ist zunächst einmal der Hinweis auf potenzielle Gefahren und der nächste Hinweis ist schon "Liebe Bürgerinnen, liebe Bürger. Ihr müsst euch ganz konkret selbst auch Gedanken darüber machen und entsprechend vorbereiten!" und entweder wir verschicken ganz proaktiv Informationsmaterial vom Zivilschutzverband oder wir weisen darauf hin, wo es entsprechendes Informationsmaterial gibt. Wir haben auch einen Bürgerinformationsabend, das war kurz vor der Pandemie, veranstaltet, wo es um den zivilen Katastrophenschutz ging. Das tatsächlich, das wesentliche ist, dass die Bürgerinnen und Bürger sich selbst darauf vorbereiten müssen.

I: Gibt es hier irgendwelche speziellen Maßnahmen oder Strategien, wie ihr versucht die Bevölkerung zu erreichen?

B: Mit den klassischen Möglichkeiten. Das heißt Bürgerveranstaltungen, Bürgerversammlungen, es gibt bei jeder Bürgerversammlung quasi den Hinweis "Bitte denkt auch an den Katastrophenschutz. Denkt daran, dass Lebensmittel, wichtige Medikamente und dergleichen zu Hause habt." Das ist etwas ständiges und das Zweite sind einfach Printmedien. So erreichen

wir trotzdem die Bevölkerung am besten. Natürlich auch ein wenig Social Media, aber das sind dann nicht immer die Entscheidungsträger zu Hause und wichtig ist, dass die Entscheidungsträger und -innen zu Hause sich des Themas annehmen, das Thema ernst nehmen und entsprechend den eigenen Haushalt darauf vorbereiten.

I: Übelbach ist eine etwas überschaubarere Gemeinde, da kennt man sich untereinander recht gut. Wird das Angebot von den Informationsabenden gut angenommen von Ihrer Gemeinde? Also, dass die Leute wirklich kommen, oder sieht man da prinzipiell immer die gleichen 50 Leute?

B: Irgendetwas zwischen 50 und 100 Leuten sind motivierbar an Präsenzveranstaltungen teilzunehmen. Es gibt natürlich keine Messung, wie viele Bürger, wie viele Bürgerinnen, wie viele Haushalte dann das Informationsmaterial, das wir verschicken, wie viele das ernst nehmen und entsprechend danach handeln und sich entsprechend darauf vorbereiten.

I: Ok. Was hat der letzte Interviewpartner gemeint - es ist ja nicht nur eine Bringschuld, sondern auch eine Holschuld. Das heißt eigentlich ihr stellt alles zur Verfügung, soweit es euch möglich ist, aber.

B: Das ist schwierig, also ich glaube, dass das schwierig ist. Wir haben in Österreich durchaus ein System gestaltet und es gibt schon ein bisschen Verantwortung der Politik, dass man den Bürgerinnen und Bürgern sehr viel Verantwortung abgenommen hat. Und wenn man quasi als Staat, die Idee hat man sorgt für seine Bürger und Bürgerinnen von der Wiege bis zur Bahre und an diesem System wurde in den letzten 50 Jahren intensiv gearbeitet, dann ist es natürlich schwierig, weil es doch ein bisschen so ist wie ein Systemwandel, jetzt diese Verantwortung zurückzugeben. Als Staat auch zu sagen, aber es gibt gewisse Situationen, da können wir nicht sorgen und ich glaube, dass das in der Bewusstseinsbildung ein ganz wichtiges Thema ist. Schon um den Dreh Katastrophenvorsorge, aber allgemein den Bürger und Bürgerinnen Verantwortung zurückzugeben. Und dafür braucht es politische Maßnahmen, weil wie gesagt, in den letzten Jahrzehnten das alles in die andere Richtung gelaufen ist "Wir kümmern uns!".

I: Wart ihr da auch schon in Schulen unterwegs? Weil das ist, ja eigentlich die Generation, an der man jetzt ansetzen müsste, die es noch nicht so verankert haben, wie wir es jetzt kennen.

B: Ja, wir haben schon in den Schulen mit dem Zivilschutzverband und mit der Energie Steiermark mit den "Energieschlaumeier-Ausbildung", wo das immer wieder Thema ist: "Was tun, wenn auf einmal der Strom weg ist?" usw. Das schon. Aber ich glaube es geht schon darum grundlegend Standards zu verändern. Also wenn man den Standard verändert im Sinne von größerer Eigeverantwortung von Bürgerinnen und Bürger, dann ist das schon ein längerer Prozess, aber das darf dann nicht die Ausnahme sein. Die Regel muss sein, Bürgerinnen und Bürger sind selbst verantwortlich und die Ausnahme ist quasi, der Staat ist verantwortlich. Das meine ich natürlich pauschal gesprochen, es wird immer Ausnahmen geben. Menschen, die sich selber nicht versorgen können, aus welchen Gründen auch immer, da ist es gut, wenn es einen Sozialstaat gibt, der sie mitträgt. Aber es müsste quasi die Regel sein, zunächst sind Bürgerinnen und Bürger zum größtmöglichen Prozentsatz selber verantwortlich, für die Dinge, die sie tun oder nicht tun usw. Aber das braucht viel Zeit noch.

I: Das ist jetzt vielleicht ein bisschen psychologisch, aber denken Sie, also nur persönlich - Sie müssen hier jetzt keine Fachmeinung abgeben, dass das in den letzten zwei Jahren, seit das Coronathema aufgekommen ist, da nicht schon ein Umdenken gegeben hat?

B: Ich habe den Eindruck nicht. Grundsätzlich hätte ich eher den Eindruck, wenn man unsere Gesellschaft die letzten Jahre beobachtet, weniger krisenfest ist als noch vor 20-30 Jahren. Es haben sich die Haushaltsstrukturen verändert, es haben sich die Wohnungsgrößen verändert. Während es in meiner Familie, bei meinen Eltern ganz klar war, dass man immer eigentlich für ein Monat Lebensmittel daheim gehabt hat, ist das glaub ich, in meinem privaten Umfeld und in meiner Generation und ins besonders bei den Jüngeren gar nicht mehr so. Es wird so quasi, dass zum täglichen Bedarf eingekauft und der Rest nicht mehr. Und das hat ein bisschen die Corona-Pandemie gezeigt, unsere Katastrophe ist ja, wenn wir nicht Urlaub fahren können und wenn wir nicht Party machen können. Also das ist nicht die Katastrophe, dass jetzt Menschen sterben können oder, und da darf man auch nicht vergessen, die Generationen vor uns hatten auch nicht diese Möglichkeiten, die die Generationen jetzt haben und haben auch vielleicht ein ganz ein anderes soziales Leben gehabt. Und durch das andere soziale Leben, hat es manche Dinge gegeben, die weit besser funktioniert haben. Das hat auch damit zu tun, dass die einzelnen Haushalte weniger Einkommen hatten, das war so die Nachbarschaftshilfe, die jetzt nicht mehr so funktioniert, wie vielleicht noch vor 30-40 Jahren und es war natürlich die Tatsache, dass man sich natürlich nicht nur auf Katastrophen ausgerichtet hat, aber ein bisschen einen Vorrat für die Not, also die alten Leute haben ja immer von der Not gesprochen, und das ist sicher die Kriegsgeneration und Nachkriegsgeneration, dass man quasi für die Not etwas zu Hause hat. Und da hat man praktisch alles zu Hause gehabt, da hat man den Notgrotschen zu Hause gehabt, da hat man die gefüllte Gefriertruhe gehabt, man hat dann genügend Mehl gehabt und man hätte es geschafft, mit einfachen Mitteln und Möglichkeiten tatsächlich einige Tage unabhängig zu sein. In den meisten Übelbacher Haushalten hat es bis vor 30-40 Jahren einen Tischherd gegeben. Das gibt es jetzt nicht mehr. Und ich glaube auch nicht, dass die Corona-Pandemie diesbezüglich zur Verbesserung beigetragen hat, weil die Not war, ja nicht, dass wir nichts zum Essen gehabt haben und die Not war ja nicht, dass wir nicht trotzdem über digital, oder wie auch immer - das war vielleicht ein bisschen die Not die mangelnden sozialen Kontakte, aber es war keine Not im Sinne von ich muss mich jetzt 14 Tage / 3 Wochen unabhängig von der restlichen Gesellschaft versorgen. Ich kann 14 Tage gar nichts einkaufen, ich habe keine Gefriertruhe, weil ich keinen Strom habe. Und das wird auch ganz ganz schnell vergessen. Das dürfte etwas Menschliches sein, wenn etwas Blödes passiert, dann ist es im Moment eine riesige Aufregung und dann werden an Maßnahmen gearbeitet. Die erste Maßnahme ist einmal das Schreien nach der Öffentlichkeit "Die Gemeinden, der Staat müssen etwas tun!" und dann ist das Ereignis wieder vorbei und dann lebt man wieder im Alltag. Also ich kenne einen Übelbacher Haushalt, das war jetzt keine Katastrophe, aber bei 3 Unwetterereignissen ist das Hochwasser, das Hangwasser bei den Lichtschächten in den Keller geronnen und talseitig wieder durch die Kellertür, war eh quasi eine gute Situation, also es ist zwar Wasser eingedrungen, konnte aber wieder ablaufen und beim dritten Mal, habe ich gesagt, "Moment, du brauchst mich nicht mehr anrufen. Es gibt eine einfache Maßnahme - wenn du deine Lichtschächte um 20 cm erhöhst, passiert das nicht mehr." Und wir vergessen, die Menschen vergessen diese Dinge und denken, "Ja ist jetzt einmal passiert und wir schon nicht mehr vorkommen. Geht uns nichts an."

I: Also hat er es beim ersten Mal nicht gemacht, beim zweiten Mal nicht gemacht. Hat er es mittlerweile gemacht?

B: Ich denke mittlerweile hat er es gemacht. Das letzte Mal war vor 10 Jahren oder er traut sich nicht mehr anrufen. Aber da müsste man wirklich in die Philosophie einsteigen und die Frage stellen, wie sind Menschen konstituiert? Menschen ziehen in den Krieg, denn sie glauben selber passiert ihnen nichts. Oder sie leben ungesund, weil sie sagen "Naja, mir passiert eh nichts".

I: Ich glaube, wir denken eher sehr kurzfristig und weniger langfristig. Was wahrscheinlich für unsere eigene Psyche eh auch positiv ist, wenn man sich nur Sorgen macht, über was könnte alles passieren, dann ...

B: Aber das ist der springende Punkt. Oder darauf will ich hinaus, wenn man Standards verändert, dann kann man Menschen den glücklichen Alltag lässig leben lassen. Aber es geht darum Standards zu verändern. Also Gewohnheiten zu verändern, Kleinigkeiten zu verändern. Und das ist natürlich eine Gesamtgesellschaftliche Anstrengung, und wenn man diese Standards nicht verändern, dann schaffen wir es als Gesellschaft nicht uns entsprechend auf Katastrophen vorzubereiten. Das ist wie mit der Klimaverschlechterung, wie mit der Klimakatastrophe. Wenn wir Standards nicht verändern, also ich bin apropos sehr dankbar. Die Europäische Union hat gestern 1000 von Chemikalien verboten, das ist etwas das verändert Standards. Und das ist eine gute politische Maßnahme - Ich habe gar nicht mehr die Möglichkeit, etwas Giftiges im Geschäft zu kaufen. Das ist der springende Punkt. Es darf so quasi die Möglichkeiten gar nicht mehr geben oder die Möglichkeit etwas Blödes, etwas Unvernünftiges zu tun, die müssen zuletzt eingeschränkt werden und das Gute oder das Richtige tun, im Sinne von Nudging, das dürfte Ihnen ein Thema sein, sonst kann ich das empfehlen, ein Wirtschafts-nobelpreisträger Richard Thaler hat ein Buch darüber geschrieben über Nudging, das heißt zum Guten anstoßen. Da gibt es ein Männerbeispiel ein gutes, was ein guter Nudge ist, das ist, wenn man in den Männerpissoirs gibt es hin und wieder Tore, wo so ein kleiner Fußball aufgehängt ist und alle Männer versuchen natürlich mit ihrem Urinstrahl den Fußball zu treffen und der Vorteil ist es spritzt dann nichts runterherum und man muss weniger reinigen.

I: Da muss ich aber dazusagen, das gibt es schon vom Kindergarten.

B: Genau. Aber das ist so. Oder man pickt zum Beispiel in diese Urinale eine Fliege hinein. Das heißt in der Theorie geht es darum, den Menschen anzustoßen Gutes zu tun ohne das es für ihn eine kognitive Hürde ist. Also er muss darüber nicht nachdenken. Und das braucht man sozusagen auch im Katastrophenschutz - es darf keine Hürde sein. Und es darf auch keine Last sein. Also wenn wir uns jetzt zusammensetzten "Um Gottes Willen, wie ernähre ich jetzt meine Familie 3 Wochen lang?" und was ist da alles furchtbar und schlimm und ich muss permanent daran denken und wenn das ein Stress ist und auch ein alltäglicher Stress wird, dann neigen wir Menschen dazu, zu sagen "Naja, wird schon nicht so blöd kommen."

I: Aber ist das nicht genau das, was wir jetzt machen? Weil es einfach aus Bequemlichkeit, aus finanziellen Gründen oder aus welchen Gründen auch immer zu anstrengend ist uns selber vorzubereiten? Und ich rede jetzt einfach nur von ein paar Lebensmitteln, einem Gasherd und einem Funkradio.

B: Ich sage Ihnen jetzt ein ganz persönliches Negativbeispiel von mir. Also mein Haushalt ist einigermaßen krisenfest. Ich habe die Möglichkeiten, ich habe eine große Speis und da gibt es ein Fass und da ist Mehl drinnen und da sind haltbare Lebensmittel drinnen und das ist jedenfalls so, dass meine Familie sich jetzt 14 Tage leben könnte. Ich habe einen Campingkocher und einen Radio zum kurbeln und Taschenlampen, Batterien und alle möglichen Sachen. Trinkwasser habe ich MikroPur Tabletten, mein Sohn war über das Thema zu Hause informiert, wir besprechen das auch und mein Sohn hat gesagt "Blackout ist für uns überhaupt kein Problem, Papa. Du kannst deine Kiste Bier in den vorbeifließenden Bach bringen und es ist trotzdem kalt." Habe ich gesagt: "Du hast völlig verstanden, was man in einem Blackoutfall braucht." Aber nur jetzt, um ein persönliches Beispiel zu nennen, ich rauche. Und ich habe mir dann gedacht, wenn man Zigaretten nicht kaufen kann und es wäre ein Blackout, hat man zwei Möglichkeiten: Entweder man hört spontan zum Rauchen auf, aber das ist sicher eine belastende Situation, da würde man vielleicht gerne trotzdem auch rauchen. Dann habe ich mir Zigaretten auf Vorrat gelegt, und ich habe gestern die letzte von diesem Vorrat weggeraucht. Was ich damit sagen will, es ist natürlich eine Hürde, es ist ein Aufwand daran zu denken, dass ist jetzt echt der Vorrat und ich brauche den auch da, den Standard und das Prozedere, das automatisch vorhanden ist.

I: Ich hoffe die Kiste Bier für den Sohn ist noch da.

B: Der darf noch kein Bier trinken. Das wäre meines.

I: Wenn wir einmal ein längeres Blackout haben, wie alt ist er denn?

B: 9 Jahre alt.

I: Ok, das dauert dann noch ein bisschen.

B: Was ganz wichtig ist - wir haben eine überforderte Gesellschaft, das muss man sagen. Unsere Gesellschaft ist überfordert. Wahnsinnig viel Input, es gibt auch wahnsinnig viele Leute in der Gesellschaft und es gibt einfach, das ungebrochene Streben nach wirtschaftlichem Erfolg. Und da will keiner auf der Strecke bleiben und da ist es richtig blöd, wenn man an vernünftige Dinge denken muss und soll, wie Klimaverschlechterung, potentielle Katastrophen, Krieg, was auch immer.

I: Vor allem sucht oft mehr die Probleme bei anderen als bei sich selbst. Das haben wir eigentlich indirekt abgehakt, das kann ich überspringen. Welche Informationsquellen, Informationen stellen Sie der Bevölkerung zur Verfügung? Das heißt wenn sie wirklich eine Eigenrecherche, sich für das Thema interessieren, auf welche Informationen können sie da zurückgreifen? Ihr habt die Infotage, ihr schickt proaktiv Unterlagen aus, aber wenn man auf eure Webseite schaut, was findet man da?

B: Das kann ich auswendig jetzt gar nicht sagen. Ich denke einmal den Link zum Zivilschutzverband, den findet man auf alle Fälle und ich glaube, dass sind einigermaßen verständliche, leicht verständliche Informationen. Und ist auch ausreichend, das soll sich Österreich leisten,

einen Informationskanal zu haben und ich finde, dass der Zivilschutzverband da eine ganz gute Einrichtung und Organisation ist.

I: Und zu vergangen Sachen, Events, die ihr gemacht habt, dass ihr da Presseaussendungen oder ähnliches gespeichert habt?

B: Das machen wir immer über den Zivilschutzverband. Wir holen uns da die Expertise tatsächlich vom Zivilschutzverband.

I: Dafür ist er ja auch da.

B: Es gibt schon auch quasi unternehmerische Anbieter, aber die haben dann am Ende des Tages auch nicht die besseren Informationen.

I: Und kosten wahrscheinlich ein bisschen mehr.

B: Also ich will jetzt sicher nicht die Kompetenz und Qualität schmälern, das sind sicher Leute, die sich mit dieser Thematik beschäftigen und sich gut auskennen, aber ich hätte jetzt noch nicht in Erfahrung gebracht, also ich persönlich, das ist meine eigene Erfahrung, dass jetzt diese Personen mehr können, als jetzt der Zivilschutzverband.

I: Das ist jetzt vielleicht eine etwas interessantere Frage: Wo würden Sie sich vom Staat mehr Unterstützung wünschen?

B: Geld. Letztlich dreht sich alles um Geld. Wie jetzt eben die Gemeindevertretung von Übelbach jetzt im Katastrophenfall nicht für jeden Bürger kochen kann, so kann auch das Land Steiermark im Katastrophenfall nicht für jede Gemeinde dann im Anlassfall etwas tun und der Staat auch nicht. Ich würde meinen es wäre klug, wenn es im Rahmen der Finanzausgleichsverhandlungen, also weiß ich nicht, inwiefern Sie Bescheid wissen, wie sich Gemeinden finanzieren.

I: Eher weniger.

B: Ganz kurz und grob umrissen: Der Bund, die Länder und die Gemeinden einigen sich, es gibt so quasi Steuern, die der Staat einhebt, aber das sind letztlich Steuern, die zur Verfügung stehen für den Bund, für Land und Gemeinden - diese Verteilung passiert in der Finanzausgleichsverhandlung und da gibt es entsprechende Schlüssel, und dann bekommen die Gemeinden das Geld und die Gemeinden müssen mit diesem Geld ihre hoheitlichen Aufgaben bewältigen. Und hoheitliche Aufgaben sind all jene Aufgaben, die im Gesetz für die Gemeinde definiert sind. Da müssen sie kein Fest veranstalten. Ganz klassische hoheitliche Aufgaben wie Ver- und Entsorgung, Straßen, behördliche Aufgaben, was auch immer. Und wir nehmen seit vielen vielen Jahren wahr, dass diese Mittel aus dem Finanzausgleich, das sind die sogenannten Ertragsanteile. Also der Staat hat einen Ertrag und den verteilt er eben auf den Bund, Land und Gemeinde. Dass diese Ertragsanteile nicht mehr ausreichen damit die Gemeinde ihre hoheitlichen Aufgaben erfüllen kann. Das heißt die Gemeinde braucht schon zur Erfüllung ihrer hoheitlichen Aufgaben zusätzliche Mittel. Da tun sich Gemeinden leichter, die Unternehmen in

der Gemeinde haben, weil sie zum Beispiel Kommunalsteuern bekommen. Das ist der springende Punkt. Und wenn wir mit den Ertragsanteilen der Gemeindefinanzierung nicht mehr auskommen, dann muss irgendwo gespart werden. Und Katastrophenschutz ist jedenfalls ein Thema wo dann sicher gespart wird. Das ist halt wie beim Bundesheer gespart worden ist, bei Sicherheit, wie halt immer wieder bei der Polizei gespart worden ist, oder im Bereich Soziales gespart worden ist. Das ist immer so, wenn man es zusammenschumpft, den Kern in der Verwaltung, der muss aufrechterhalten werden. Und es wäre schön, wenn es da so quasi, im Rahmen der Finanzausgleichsverhandlung einfach tatsächlich prozentuell einen Anteil geben würde, wo die Gemeinden vielleicht verpflichtet sind, diesen Anteil in Katastrophenschutz zu investieren. Und letztlich kann man über Geld gut steuern. Und weil ich vorher gesagt habe Eigenverantwortung - das Problem des Staates, kein österreichisches Problem, aber das Problem vieler entwickelter Demokratien ist, das Steuern immer nur als Geldbeschaffung gesehen, aber nicht als Steuerungsinstrument. Also der Wortsinn, Steuern heißt ja auch, in die richtige Richtung lenken. Und deswegen glaube ich, wäre es auch richtig gut, würden die Bürgerinnen und Bürger den Zivilschutzeuro, den gibt es ja, der ist freiwillig apropos. Also an den Zivilschutzverband liefern wir glaube ich 10 Cent pro Einwohner ab, oder ein bisschen mehr, aber prinzipiell ist es relativ wenig. Das ist freiwillig, das müssten wir als Gemeinde nicht, wir müssen auch nicht Zivilschutzverbandmitglied sein, aber es wäre richtig gut, wenn die Bürgerinnen und Bürger, das selber zahlen müssten.

I: Weil dann wüssten sie auch, dass so etwas überhaupt existiert.

B: Ja genau. Und dann würden sie es vielleicht auch eher konsumieren. Und da geht es nicht darum, wenn sie zur LPD gehen.

I: Statt der Kirchensteuer vielleicht.

B: In Italien gibt es ja diese Form der Kirchensteuer nicht. In Italien gibt es glaube ich 5 Möglichkeiten, also die Steuer und die Höhe ist verpflichtend und die Italienerinnen und Italiener können glaube ich zwischen 5 Optionen wählen, wie sie die Steuer einsetzen. Und da geht das auch klassisch Kirchensteuer, Erhaltung Kulturdenkmäler und und und. Ich weiß nicht ob dort Katastrophenschutz dabei ist, aber ich würde das gar nicht, es ist egal ob man irgendetwas substituiert oder austauscht. Aber das man vielleicht sagt, es gibt einen Zivilschutzeuro und jeder Bürger muss diesen einen Euro oder zwei Euro im Jahr zahlen. Auch wenn das wenig Geld ist, ist das trotzdem etwas, wo eine Verbindung entsteht. In dem Moment gibt es eine Verbindung.

I: Erstens das und wenn sehr viele Leute wenig Geld zahlen ist es ja schon wieder viel Geld.

B: Zum Schluss wird es ja ohnehin gezahlt. So zahlt es halt die Gemeinde und irgendwo kommt halt das Geld her. Am Ende des Tages sind es Steuern, der Bürgermeister zahlt das nicht. Das Geld, dass der Bürgermeister bekommt, bekommt er von seinen Bürgern letztlich. Es ist immer Geld, also das Geld der Öffentlichkeit, das Geld der Gemeinde ist immer Geld von uns allen.

I: Aber prinzipiell seid ihr in eurem Budget nicht irgendwie eingeschränkt für was ihr es ausgeben, solange ihr eure Aufgaben erfüllen könnt, könnt ihr das frei entscheiden?

B: Genau, im Rahmen der hoheitlichen Aufgabe gibt es gewisse gesetzliche Verpflichtungen, es gibt aber keine gesetzliche Verpflichtung, also es gibt das Katastrophenschutzgesetz und da steht drinnen, eine Gemeinde muss und soll sich vorbereiten, auf irgendwelche Katastrophen.

I: Aber halt nicht in welcher Art und Form.

B: Und wenn das halt in der Gemeinde Übelbach im Jahr 2022 0 € sind, dann sind es 0€. Und mit 0€ kann man sich schwer auf irgendetwas vorbereiten.

I: Man könnte durch die Straßen gehen und persönlich informieren.

B: Ja genau!

I: Aber dann kostet es wieder Zeit. Im Prinzip waren das eigentlich schon alle Fragen, gibt es irgendwelche Ergänzungen von Ihrer Seite?

B: Insbesondere beim Thema Katastrophenschutz muss man Sorge tragen, dass es nicht zu einem ständigen, dass die Bürgerinnen und Bürger nicht ständig alarmiert sind. Ich glaube, dass das wichtig ist und ich glaube, dass, wie soll ich sagen, das schon der Zivilschutzverband macht, der Zivilschutzverband bietet ja Produkte an, bietet Lösungen an usw. Aber, dass es schon interessant sein könnte, wenn man bei den Bürgern, wenn man für die Menschen eine komplette Lösung hat. Jetzt nehme ich wieder meinen Haushalt her, kümmere mich und scherr mich darum, weil ich mich auch mit dem Thema beschäftige. Und ich bin mir sicher, dass viele meiner Freunde sich nicht mit dem Thema beschäftigen und sich auch nicht kümmern. Sie würden sich vielleicht kümmern, wenn sie einfach wissen, ich kaufe mir jetzt ein Produkt und das heißt jetzt von mir aus "Katastrophenschutz für 10 Tage" oder Nahrungsvorrat für 10 Tage für eine Person und wir sind 4 Personen, ich kaufe 4-mal diese Schachtel und ich weiß, ich habe das.

I: So etwas ähnliches gibt es vom Zivilschutzverband. Ich habe es mir selber angeschaut und es ist zwar alles drinnen, Lebensmittel, Funkradio, LED Lichter, Gaskocher usw. Ich glaube das Premiumpaket kostet 180€, mein Problem persönlich war - alles was da zum Essen drinnen war, das mag ich nicht. Das esse ich auch nicht. Wenn wir jetzt eine Katastrophe haben und ich muss das Essen dann dauerts wahrscheinlich noch 4 Tage bevor ich das Zeug überhaupt erst anrühre und da denke ich mir, warum sollte ich das jetzt, wo es mir gut geht, und ich keinen Hunger habe, kann ich mir das gar nicht vorstellen, dass ich das essen werde. Und dann denke ich mir, ich mache mir das Paket selber und dann kommen 300 andere Dinge, die ich vorher noch mache, weil es akut brauche ich es ja gerade nicht. Es wäre eine Möglichkeit, wenn man sich das Paket selber zusammenstellen könnte.

B: Ja, das wäre sicher eine gute Kritik an den Zivilschutzverband, dass man quasi aus jeder Produktgruppe, online einfach auswählt und dann bekommt man das zugeschickt. Das wäre ja einfach. Dann habe ich halt Produktgruppe Eiweiß, Produktgruppe Fett, und dann wähle ich diese Dinge aus die ich mag und es füllt sich mein Paket, das lässt sich online ja gut durchführen. Man muss dann aus jeder Produktgruppe etwas nehmen damit es passt und dann bekomme ich das Paket zugeschickt.

I: Ich bin neugierig, ob es die Zigaretten auch hinaufschaffen würden.

B: Nein, die schaffen es nicht drauf. Wir sind eine politisch korrekte Welt, da ist das alles - alles was vor 30 Jahren noch richtig lässig war, das geht heute alles nicht mehr.

I: Schauen wir einmal was in 30 Jahren dann ist.

B: Spannendes Thema. Spannendes Thema für uns als Gemeinde, weil wir haben in Wahrheit wenig Möglichkeiten. Information ist eine ganz wichtige Geschichte, wir können mit positivem Beispiel vorgehen, wir können Notstromaggregate kaufen, wir können Diesel lagern und mit der Kommunikation, sind wir mit unseren Einsatzorganisationen relativ gut aufgestellt, da gibt es ausreichend Funkgeräte usw. Wir machen im heurigen Jahr mit dem Gemeinderat eine Zivilschutz- also eine Katastrophenschutzübung gemeinsam mit dem Zivilschutzverband und mit den Einsatzorganisationen. Aber auch da ist das Thema, wenn wir das im heurigen Jahr machen und die nächsten 5 Jahre gibt es keine Katastrophe, dann ist das wieder vergessen.

I: Dann muss man in 5 Jahren wieder eine machen.

B: Ja, aber es wechseln dann wieder Personen aus, Persönlichkeiten aus, Menschen haben andere Schwerpunkte. Deswegen bleibe ich dabei, der Standard muss verbessert werden und da gibt es schon auch gute Möglichkeiten den Standard zu verbessern. Also da spreche ich auch alle digitalen Möglichkeiten an, die überhaupt nicht ausgeschöpft werden im Bereich Katastrophen und Katastrophenvorsorge.

I: Innerhalb Ihrer Gemeinde oder allgemein?

B: Allgemein.

I: Hängt aber wahrscheinlich letzten Endes wieder mit Geld zusammen, weil man den Personalaufwand um alle diese Medien bedienen zu können nicht stellen kann oder will.

B: Nein, also das finde ich ist relativ einfach und digitale Lösungen kosten in der Regel verhältnismäßig wenig.

I: Deswegen sage ich ja der Personalaufwand. Irgendjemand braucht man eben, der das auch professionell betreibt.

B: Aber Katastrophenschutz ist für 2000 Gemeinden in Österreich ein Thema und wir leisten uns weiß ich nicht wie viele Blödheiten - wieso sollte das also nicht schaff und machbar sein?

I: Es ist sicherlich schaffbar. Aber die Idee selber ist ja jetzt nicht aus der Luft gegriffen, es ist ja keine abstrakte Idee. Deswegen denke ich mir, dass es eben auf höherer Ebenen diese Idee auch schon aufkommen hätte sollen, also muss es irgendeinen Grund geben, warum sie es noch nicht durchgesetzt haben. Das Einzige was ich mir eben vorstellen kann, ist das die Gelder momentan für andere Sachen verwendet werden. Für was auch immer das sein mag.

B: Das kann durchaus sein.

I: Gut, dann sage ich auf jeden Fall einmal Danke.

B: Bitte gerne.