

Notfallkommunikation in touristischen Küstengemeinden

Leitfaden zur Notfallkommunikation in touristischen Gemeinden entlang der mecklenburgischen Ostseeküste unter Berücksichtigung klimabedingter Szenarien.



*EUCC - Die Küsten Union Deutschland e.V.
Verfasserin: Leoni Herhaus
Seestraße 15
18119 Rostock-Warnemünde*

Inhalt

Grundlagen zur Notfallkommunikation	2
Kontaktstellen und Kommunikationsablauf	3
Kommunikation von klimabedingten Szenarien	7

Grundlagen zur Notfallkommunikation

Die touristische Organisation ist weniger mit dem tatsächlichen Notfall, als mit der Wahrnehmung derselben in den touristischen Zielgruppen beschäftigt. Angemessene Notfallkommunikation in touristischen Küstengemeinden besteht daher daraus:

- bestätigte Informationen zeitnah, professionell und der Sachlage entsprechend intern und an Urlauber zu kommunizieren
- eine einheitliche und mit anderen Kommunikatoren abgestimmte Nachricht zu übermitteln
- und die touristische Gemeinde als zuverlässige Informationsquelle zu positionieren.

Das jeweilige Ereignis kann in drei Schritten behandelt werden.

1. Bei Einsetzen des Szenarios werden alle Kommunikatoren und relevante Akteure informiert.
2. Urlauber werden einheitlich durch Kommunikatoren und diverse Medien informiert und auf dem Laufenden gehalten (dies kann einige Tage andauern).
3. Eine Entwarnung wird herausgegeben und kommuniziert sobald das Szenario nicht mehr zutrifft.

Wer wird informiert?

Die **zuständigen Behörden** (z.B. [LAGuS](#), [Gesundheitsamt](#), [Ordnungsamt](#)) sollten schnellst möglich kontaktiert werden, damit diese sich der Untersuchung oder Behebung des Szenarios annehmen können. In den meisten Fällen, sind sie die ersten, die über das Ereignis informiert sind und leiten diese Informationen dann an die Gemeinden weiter.

Touristische Dienstleister dienen als Multiplikator und helfen dabei, die Informationen einheitlich an möglichst viele Urlauber zu verbreiten. Besonders wichtig hierbei ist es, die touristischen Dienstleister über Neuigkeiten informiert zu halten. Zu den touristischen Dienstleistern die informiert werden sollten zählen u.a. Tourist-Informationen, Reiseveranstalter und die untergeordnete Tourismusorganisation.

Touristen (und Anwohner) sollten zum einen direkt informiert werden (z.B. in Tourist-Informationen aber auch über Medien, wie die Homepage und Social Media Kanäle) und auf dem Laufenden gehalten werden. Dies erlaubt es den Touristen ihren Tagesablauf vorab umzustrukturieren.

Kontaktstellen und Kommunikationsablauf

Funktionen in der Notfallkommunikation

Der **Notfallkoordinator** ist verantwortlich für die gesamte Kommunikation in der touristischen Organisation und auch zu den zuständigen Behörden. An dieser Stelle laufen alle Informationen zusammen. Darauf aufbauend werden Handlungsentscheidungen getroffen und an andere weitergegeben.

Der **Pressesprecher** ist verantwortlich für die einheitliche Verbreitung der Informationen an die Presse. Die Pressemitteilung wird mit dem Notfallkoordinator abgestimmt und bildet die Grundlage für alle Innen- und Außenkommunikation. Außerdem verfolgt der Pressesprecher, wie in den Medien über das Ereignis berichtet wird.

Der **Medienbeauftragte** sendet die abgestimmten Informationen in kanalspezifischer Form an die Medienkanäle. Er ist außerdem verantwortlich für Rückmeldungen auf Kommentare auf die eingestellten Informationen.

Zudem wird ein **Kommunikator** für die Kommunikation mit touristischen Dienstleitern festgelegt. Dieser ist auch Ansprechpartner für direkte Rückfragen von Touristen.

Interne Kontaktstellen (bitte einfügen!)

	Name	Telefon	Email
Notfallkoordinator			
Pressesprecher			
Medienbeauftragter			
Kommunikator			

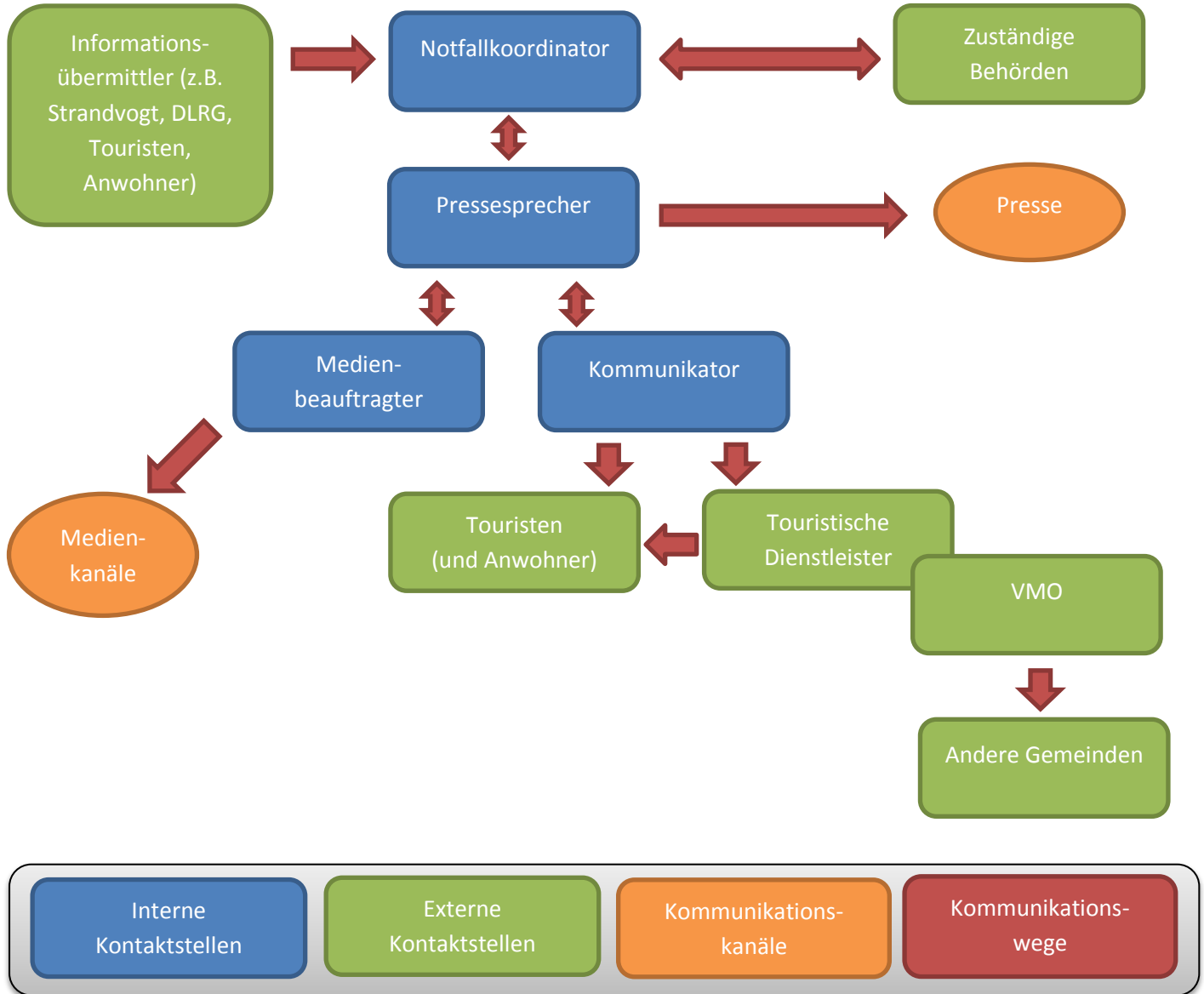
Externe Kontaktstellen (bitte einfügen!)

Funktion/Institution	Ansprechpartner	Telefon	Email
Verband Mecklenburgischer Ostseebäder (VMO)	Anett Bierholz	0381 / 80892672	a.bierholz@ostseeferien.de
Tourismusverband Mecklenburg- Vorpommern (TMV)	Tobias Weitendorf	0381 / 4030612	t.weitendorf@auf-nach-mv.de
Landesamt für Gesundheit und Soziales M-V (LAGuS)	Zuständiger Mitarbeiter	0381 / 4955312	poststelle.gesundheit@lagus.mv- regierung.de
Gesundheitsamt			
Ordnungsamt			
Strandvogt			
Rettungsschwimmer / DLRG			

Sonstige Kontaktstellen (bitte einfügen!)

Funktion/Institution	Ansprechpartner	Telefon	Email

Abb1.: Kommunikationsablauf



Kommunikation von klimabedingten Szenarien

Klimabedingte Szenarien, die an die Öffentlichkeit kommuniziert werden sollen, sind u.a. Vibrionenfunde, Blaualgenblüte, vermehrtes Aufkommen von Feuerquallen und Strandsperrungen bei Extremwetterereignissen oder Küstenerosion. Diese können den Besuch der Strände einschränken oder bürden Gesundheitsrisiken für die Urlauber.

Bei der Kommunikation von klimabedingten Szenarien an die Urlauber sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Welche Ursache hat das Szenario und welche Folgen bringt es mit sich?
- Wann ist das Szenario eingetroffen und (wenn möglich) wie lange wird es anhalten?
- Welchen Raum betrifft das Szenario?
- Wie sollen sich die Urlauber diesbezüglich verhalten?

Vibrionenfunde

Das Vorkommen von Vibrionen in der Ostsee ist seit 1994 bekannt. Sie sind ein natürlicher Bestandteil von salzhaltigen Gewässern. Besonders bei Wassertemperaturen über 20 °C sind Vibrionen in der Ostsee zu finden. Einige Arten sind für uns Menschen harmlos, andere können zu Wundinfektionen oder seltener zu einer tödlich verlaufenden Sepsis führen. Durch Hautverletzungen gelangen die Erreger aus dem Ostseewasser in den Körper der Badegäste. Besonders gefährdet sind Personen mit chronischen Erkrankungen und Personen höheren Alters. Daher ist es wichtig Risikopersonen über bestehende Infektionsgefahren aufzuklären. Das bedeutet, dass die touristischen Dienstleister vor Ort vom Waten oder Baden mit offenen Wunden im Ostseewasser abraten sollten.

Ausgeprägte Vibrionen-Infektionen sind nach § 6 Absatz 1 Nr. 5 Infektionsschutzgesetz (IfSG) in Mecklenburg-Vorpommern meldepflichtig. Vibrionenfunde aus Wasserproben werden über das zuständige [Gesundheitsamt](#) und das [LAGuS](#) kommuniziert. Informationen dazu können auf der Webseite gefunden werden und sollten intern weiter kommuniziert werden.

Blaualgenblüte

Blaualgen (Cyanobakterien) sind Bakterien, die bereits seit über 2,5 Milliarden Jahren existieren. Sie sind ein natürlicher und nützlicher Bestandteil von Lebensgemeinschaften in Gewässern. Das Phänomen Blaualgenblüte beschreibt das Massenaufkommen von Cyanobakterien im Wasser. Es tritt vor allem in den Sommermonaten bei hohen Wassertemperaturen auf. Wie giftig die Blaualgenblüte ist, hängt stark von der Art und Biomasse ab.

Zu erkennen ist die Blaualgenblüte daran, dass das Wasser trüb ist und eine blau-grüne bis gelb-braune Färbung hat. Dabei verringert sich die Sichttiefe und es bilden sich wolkenartige Algenteppiche, Schlieren und Schaum an der Wasseroberfläche. Bei Kontakt mit algenhaltigem Wasser kann eine

irritative/allergene Wirkung hervorgerufen werden. Diese macht sich meist durch Hautirritationen, Rötungen und Juckreiz bemerkbar. Einige Symptome treten erst 1-5 Stunden nach dem Baden auf. Insbesondere Kleinkinder sind durch die spielbedingte orale Aufnahme (Hand zu Mund) von Cyanobakterien gefährdet. Bei auftretenden Beschwerden nach dem Baden in der Ostsee sollte den Urlaubern von touristischen Dienstleistern vor Ort geraten werden einen Arzt aufzusuchen.

An öffentlichen Badestellen wird mindestens einmal im Monat während der Badesaison (Mai - September) die Badewasserqualität durch die [Gesundheitsämter](#) geprüft. Wenn gesundheitsgefährdende Funde festgestellt werden, werden diese vom zuständigen [Gesundheitsamt](#) an die Gemeinde kommuniziert. Hier müssen die Informationen und Warnhinweise dann über die touristischen Dienstleister an Urlauber und Anwohner weiterkommuniziert werden. Zusätzlich sollte diese Information über den übergeordneten Tourismusverband über einen Mail-Verteiler an die Gemeinden, auf der Homepage und in den sozialen Medien verbreitet werden, um sicherzustellen, dass Urlauber auch informiert sind, wenn Sie aus einem anderen Urlaubsort kommen. Außerdem kann der Informationsflyer zu [Blualgenblüten](#) verteilt werden.

Feuerquallen

An der deutschen Ostseeküste findet man vor allem die, für den Menschen harmlose, Ohrenqualle und die Rippenqualle. Seltener tritt die Feuerqualle auf, die für Menschen giftige Nesseln trägt. Sie ist 5-30 cm groß hat eine gelb-orange Färbung und ihre Tentakel können bis zu 1 m lang werden. Bei Kontakt mit den Nesselzellen an den Tentakeln (Vernesselung) kommt es zu Hautirritationen. Bei großflächigen Vernesselungen oder starken Beschwerden sollte dem Urlauber geraten werden einen Arzt aufzusuchen. Erste Hilfe leisten auch die [Wasserwacht](#) und die [DLRG](#) am Strand.

Das Vorkommen von Feuerquallen muss bei höheren Zahlen (oder Massenaufkommen) kommuniziert werden. Dabei sollten die Badegäste vor dem Baden von touristischen Dienstleistern vor Ort gewarnt werden und darauf hingewiesen werden, dass Vernesselungen vorgebeugt werden können, indem man mit Kleidung ins Wasser geht und die Berührung mit den Tentakeln vermeidet. Auch am Strand liegende Feuerquallen können noch nesselnd. Zusätzlich kann der Informationsflyer zu [Quallen](#) an der deutschen Ostseeküste verteilt werden.

Strandsperrungen

Strandsperrungen bei Gesundheitsrisiken (z.B. durch oben genannte Szenarien) werden vom [Ordnungsamt](#) veranlasst, nachdem der Bedarf von den [Gesundheitsämtern](#) festgestellt wurde. Bei Verdacht eines gesundheitsgefährdenden Zustandes sollte der Notfallkoordinator daher Kontakt zu der zuständigen Behörde aufnehmen und den Fund melden. Auch bei Extremwetterereignissen wie starken Sturmfluten oder Küstenerosion kommt es zu Strandsperrungen durch das [Ordnungsamt](#). Unabhängig vom Grund der örtlichen Strandsperrung sollten die Urlauber schon vorab über touristische Dienstleister oder die Medien informiert werden, dass sie den Strand oder bestimmte Abschnitte des Strandes nicht betreten dürfen. Dafür muss der Pressesprecher sicherstellen, dass alle relevanten Medien informiert

wurden. So kann die Tagesplanung im Voraus geändert werden und es kommt nicht zur großen Enttäuschung am Strand.

Sturmfluten werden von starkem Wind verursacht und führen zum Anstieg des Wasserstands der Ostsee (und Flussmündungen) an der Küste. Durch das Ostseehochwasser kommt es zur Überflutung von Gebieten. Dabei wird ab 1 m über dem Normal-Wasserstand von einer leichten Sturmflut gesprochen. Bei einer Erhöhung über 1,41 m spricht man von einer schweren Sturmflut und ab 1,71 m von einer sehr schweren Sturmflut gesprochen. Sehr schwere Sturmfluten kommen in der Regel nur einmal in 20 Jahren vor. Über Eintreffen und Schwere der Sturmflut berichtet der Deutsche Wetterdienst.

Meldungen zu bevorstehenden Sturmfluten, sollten durch die touristischen Dienstleister an die Urlauber frühzeitig kommuniziert werden, damit diese ihre geplanten Aktivitäten entsprechend umstellen können. Nicht alle Urlauber informieren sich vorab über das Wetter am Urlaubsort.

Küstenerosion beschreibt die Veränderung der Küste durch Gezeiten und Wettereinflüsse. Diese zeigt sich durch Sedimentverlust und bei Steilküsten durch Abbruch oder Unterspülung des Kliffs. Starkregen, Wind und Naturereignisse (z.B. Sturmfluten) aber auch starke Temperaturunterschiede können zur Erosion der Küste führen. Nicht immer ist die Erosion auf Gezeiten und Wettereinflüsse zurückzuführen. Menschliche Einwirkungen, wie beispielweise die Beschädigung der oberen Bodenschichten beim Ausbau der Infrastruktur oder Sedimententnahmen für Baumaterialien, können eine Erosion zudem begünstigen. Als Gegenmaßnahme wird der Küstenschutz (z.B. Wellenbrecher, Buhnen, Sandvorspülungen) verstärkt.

Neben den Medien, die erst im Nachgang über Steilküstenabbrüche berichten, sollten die touristischen Dienstleister vor Ort bei Warnungen eines bevorstehenden oder einem akuten Steilküstenabbruchs diese Information unmittelbar an die Urlauber vermitteln. Hier ist die interne Kommunikation sowie die Kommunikation zu anderen Dienstleistern besonders wichtig.