



Alarmieren, um Leben zu retten

Strategie, Nachrichten und Kanäle zur Alarmierung der Bevölkerung in Notsituationen

■ INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung	3
1.1	Terminologie: (vor)alarmieren und informieren	3
1.2	Gesetzliche Verpflichtung, die lebenswichtig ist	4
1.3	Mit klarem Ziel: alarmieren um zu informieren	4
2	Strategie für eine effiziente Alarmierung	5
2.1	Wofür und wann alarmieren?	5
2.2	Wer alarmiert wen?	6
2.3	Wie alarmieren?	6
3	Deutliche und direkte Nachrichten	9
3.1	Praktische Tipps	10
3.1.1	Titel der Alarmierungsnachricht	10
3.1.2	Identität des Urhebers der Nachricht	11
3.1.3	Art des Risikos oder der Notsituation	11
3.1.4	Lokalisierung des Risikos oder der Notsituation	11
3.1.5	Zeitraum, in dem man mit dem Risiko konfrontiert wird	12
3.1.6	Kontaktstelle für weitere Informationen	12
4	Multikanal-Alarmierung	13
4.1	Bestimmung der Alarmierungskanäle	13
4.2	BE-Alert: modernes Instrument für eine effiziente Alarmierung	16
	ANLAGEN	18

Vorliegende Unterlage enthält, wie schon der 2007 herausgebrachte Leitfaden Krisenkommunikation, keinerlei neue spezifische Verpflichtung für die betreffenden Behörden. Vielmehr handelt es sich um eine konkrete Hilfestellung insbesondere für Mitarbeiter der föderalen Dienste der Gouverneure und Gemeindebeamte, die mit der Information der Bevölkerung in Notsituationen beauftragt sind. Da jede Organisation anders ist, müssen die Maßnahmen im Hinblick auf eine angemessene Alarmierung und Information der Bevölkerung selbstverständlich von Fall zu Fall entsprechend den vorhandenen Mitteln angepasst werden.

Vorliegende Unterlage beruht auf verschiedenen Arbeiten der Mitarbeiter der GD Krisenzentrum des FÖD Inneres (Peter MERTENS, Benoit RAMACKER und Thierry DAVIER), aber auch auf internationalen Dokumenten (insbesondere "Emergency warnings - Choosing your words", Australian Government (2008), 2014 übersetzt und angepasst von Marc LERCHS, Informationsleiter beim Gouverneur von Wallonisch-Brabant). Ihnen allen sei hier gedankt.

2017

FÖD Inneres - GD Krisenzentrum

1 Einleitung

Damit Bürgern, die mit Risiken und Notsituationen konfrontiert werden, so gut wie möglich geholfen werden kann, müssen Qualität, Schnelligkeit und Effizienz der Krisenkommunikation in den Vordergrund gestellt werden: von der ersten Alarmierung bis zur kontinuierlichen Information.

In vielen Notsituationen ist eine effiziente und eindeutige Alarmierung unerlässlich. Daher sollten die Alarmierungskanäle in eine echte Strategie zur Alarmierung der Bevölkerung eingebunden werden.

Bestimmte bestehende Kanäle ermöglichen:

- eine eher lokale Alarmierung (Beispiel: Alarmierung einer bestimmten Straße/Zone per SMS),
- eine sehr breit angelegte Alarmierung (Beispiel: Alarmierung über die sozialen Medien),
- eine Alarmierung mit ausführlichem Inhalt (Beispiel: Alarmierung über die Radio- und Fernsehmedien),
- eine Alarmierung mit begrenztem Inhalt (Beispiel: Tonalarmierung über das Sirennetz).

Doch die gewünschte Zielgruppe kann nicht über einen einzigen Kommunikationskanal erreicht werden: Je nach Notsituation sind der Bevölkerung verschiedene Alarmierungs- und Informationsquellen nicht oder nur schwierig zugänglich (beispielsweise nachts).

Einzig eine Kombination von Alarmierungskanälen ermöglicht eine effiziente Alarmierung. Ausgehend von dieser Feststellung wird in vorliegender Unterlage eine strategische Vision für die Alarmierung entwickelt.

1.1 Terminologie: (vor)alarmieren und informieren

Auch ohne nach einer gesetzlichen Definition zu suchen, ist es wichtig, die verwendeten Begriffe nachstehend zu erläutern:

- **Voralarmieren:** die von einer potenziellen (aber tatsächlichen) Notsituation betroffene Bevölkerung präventiv informieren, damit jeder wachsam wird und sich auf angemessene Weise vorbereiten kann.
- **Alarmieren:** während einer Notsituation ein kurzes (textliches, visuelles und/oder akustisches) Signal verbreiten, um schnell (Re)Aktionen seitens der unmittelbar betroffenen Bevölkerung (in geografischer Nähe) hervorzurufen.
- **Informieren:** der (in)direkt betroffenen Bevölkerung (und/oder bestimmten Zielgruppen) deutliche und aktualisierte Informationen über die Notsituation (und während der Notsituation) mitteilen.
- **Kommunizieren:** vor, während und nach einer Notsituation mit der (in)direkt betroffenen Bevölkerung (und/oder mit bestimmten identifizierten Zielgruppen) im Dialog stehen, um ihre Erwartungen und Bedürfnisse in Sachen Information so gut wie möglich zu erfüllen.

1.2 Gesetzliche Verpflichtung, die lebenswichtig ist

Die Alarmierung der Bevölkerung ist die erste Maßnahme im Rahmen der Krisenkommunikation. Sie ist Teil der gesetzlichen Aufträge von Disziplin 5 (Aufträge, die von verschiedenen eingebundenen Behörden bzw. Rettungs- und Einsatzdiensten ausgeführt werden können).

KE 16.02.2006 über die Noteinsatzpläne

“Art. 14 - § 1 - Disziplin 5 betrifft die Information.

§ 2 - Die Aufträge in Bezug auf die Information umfassen insbesondere folgende Aufgaben:

1. während der Notsituation: der Bevölkerung Informationen und Richtlinien erteilen,“

D5-Anlage zum Ministeriellen Rundschreiben NPU-4

“In Notsituationen ist eine schnelle Alarmierung der Bevölkerung lebenswichtig. Mehrere Alarmierungskanäle, die sich untereinander ergänzen und verstärken, bestehen oder können entwickelt werden: Sirenen im Umfeld von Kernkraft- und Seveso-Anlagen, telefonische Alarmierung, Alarmierung per SMS, Lautsprecherwagen der Polizei, Verkehrs-schilder, Medien, ... Die zuständige Behörde muss alle möglichen und verfügbaren Mittel einsetzen, um die betroffene Bevölkerung schnell und effizient zu alarmieren. Meistens wird eine Kombination mehrerer Alarmierungskanäle benutzt, um ein Maximum an Personen zu erreichen.“

Vor allen Dingen geht es um die Sicherheit der von einer Notsituation betroffenen Bevölkerung: Die Bevölkerung muss rechtzeitig und so deutlich und effizient wie möglich alarmiert werden, damit sie sich angemessen verhalten und gegebenenfalls die spezifischen Empfehlungen befolgen kann.

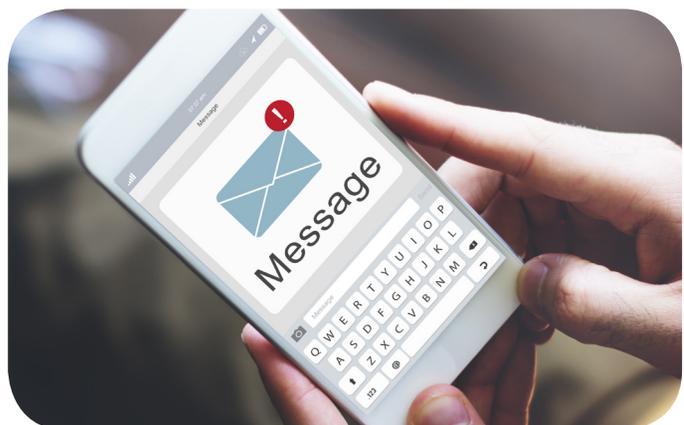
1.3 Mit klarem Ziel: alarmieren um zu informieren

Die Alarmierung ermöglicht den Betroffenen, empfänglicher für die Informationen und Empfehlungen der Behörden zu sein. Eine erfolgreiche Alarmierung muss daher folgende Ziele erreichen:

- möglichst viele Personen alarmieren,
- in einem möglichst kurzen Zeitraum,
- mit einer einheitlichen, deutlichen und konkreten Nachricht,
- aus einer offiziellen Quelle, die deutlich identifiziert ist,
- über verschiedene Kanäle, die einander ergänzen.

Die Alarmierungskanäle müssen als technische Unterstützungsmittel zur Erreichung eines Krisenkommunikationsziels betrachtet werden.

Im Rahmen der Noteinsatzplanung und der Krisenbewältigung wird in Belgien die Verantwortung für die Alarmierung (wie für die Information) den zuständigen Behörden (Bürgermeister, Gouverneure, Minister) anvertraut. Die Ausführung dieses lebenswichtigen Auftrags ist als ein Auftragspaket zu verstehen, das von verschiedenen Akteuren (gemeinsam) ausgeführt werden kann.



2 Strategie für eine effiziente Alarmierung

Alarmieren ist mehr als nur auf eine Taste drücken. Mit der Alarmierung beginnt eine Krisenkommunikation, die organisiert und strukturiert werden muss. Eine Alarmierung muss daher spezifisch angegangen werden.

2.1 Wofür und wann alarmieren?

Nicht jedes Ereignis bzw. nicht jeder Zwischenfall erfordert automatisch eine Alarmierung. Das tatsächliche Risiko bzw. die aktuelle Notsituation (wie sie gesetzlich definiert ist) sind nützliche Anhaltspunkte, die jedoch interpretationsbedürftig sind.

Tipp: Um zu bestimmen, ob eine (Vor)Alarmierung erforderlich ist oder nicht, muss man auf das erste Ziel einer Alarmierung zurückkommen und sich zwei Fragen stellen:

- Besteht ein Risiko für die Gesundheit oder die Sicherheit der Bevölkerung (oder für die Umwelt)?
- Sind sofortige Schutzmaßnahmen erforderlich oder besteht ein allgemeiner Informationsbedarf?

➡ Falls die Antworten positiv sind, ist eine (Vor)Alarmierung notwendig

Es geht darum, so schnell wie möglich zu alarmieren. Angesichts der mit Notsituationen verbundenen unbekannt-ten Gegebenheiten (Lokalisierung, Zeitpunkt, Dauer, Ausmaß, Art, ...) ist es jedoch unmöglich, die Frist, innerhalb deren die Alarmierung unbedingt erfolgen muss, im Voraus festzulegen. Im Rahmen der Alarmierung ist es wichtig, dass die durchzuführende Maßnahme und die zu verbreitende Nachricht validiert werden (auf Grundlage der in dem Augenblick verfügbaren Informationen).

Eine Voralarmierung kann vorsorglich bzw. präventiv erfolgen, sofern ein tatsächliches Risiko vorliegt (ohne dass man sich notwendigerweise bereits in einer Notsituation befindet, die einen Noteinsatzplan auslöst). Jedoch sollte nicht zu schnell und zu oft Alarm geschlagen werden, da sonst die Wachsamkeit der Bevölkerung in Bezug auf Risiken und Notsituationen mit der Zeit nachlassen könnte.

Tipp: Erstellen Sie vorab (durch Besprechung im Sicherheitsbüro) ein einfaches Verfahren, über das der Bürgermeister/Gouverneur/Minister und die Einsatzdienste informiert sind, mit zwei deutlichen Kriterien (Risiko für die Gesundheit bzw. Sicherheit und Reflex-Schutzmaßnahmen oder Informationsbedarf), die eine schnelle und effiziente Reflex-(Vor)Alarmierung durch die ersten Akteure vor Ort ermöglichen.

Tipp: Sobald die Alarmierung gestartet ist, steigt der Informationsbedarf (bei der betroffenen Bevölkerung, den Journalisten, den anderen (inter)nationalen Behörden, ...) stark an. Die zuständige Behörde muss bald über verschiedene Kanäle (soziale Medien, Pressemitteilung oder Pressebriefing, Website, Informationsnummer, ...) vollständige Informationen verbreiten.

➡ Verbreiten Sie im Rahmen des Möglichen zeitgleich die Alarmierung und eine erste vollständige Informationsmitteilung über eine Webseite (flankiert von den sozialen Medien).

2.2 Wer alarmiert wen?

Die Verantwortung für die Alarmierung liegt nicht a priori bei einem spezifischen Einsatzdienst oder bei einer bestimmten Behörde. Alles hängt von der Art der Notsituation und von den ersten Akteuren vor Ort ab.

Da dies integraler Bestandteil der Aufträge der Behörde ist, kann jeder Dienst, der von Anfang an in die Notsituation einbezogen ist, für die konkrete Alarmierung sorgen. Im Hinblick auf eine schnelle Alarmierung bedarf es nämlich im Rahmen der Organisation und Ausführung der ersten Alarmierung einer flexiblen Vorgehensweise.

Dieser Auftrag sollte also nicht (ausschließlich) von Disziplin 5 ausgeführt werden, aus Gründen der Schnelligkeit und Effizienz. Dennoch muss diese Alarmierung von den Kommunikationsbeauftragten der D5 in Absprache mit den anderen Akteuren vor Ort vorbereitet werden, damit sie effizient und einheitlich verläuft im Hinblick auf Maßnahmen zur Information der Bevölkerung (abgestimmt auf die Kanäle und Mittel der D5).

Tip: Im Rahmen des einfachen Reflex-Alarmierungsverfahrens sind Vereinbarungen über die Aufgabenverteilung notwendig:

- eine direkte Alarmierung der Bevölkerung in der Umgebung durch die ersten Akteure der vor Ort anwesenden Einsatzdienste (über Lautsprecher, von Tür zu Tür, ...).
- unterstützt durch eine Fernalarmierung durch die D5: Behörde, Kommunikationsbeauftragter oder Mitglied eines Rettungs- und Einsatzdienstes je nach Kanal (Alarmierung über die Medien, BE-Alert, soziale Medien, ...).

Tip: Bestimmte Zielgruppen (Jugendliche, Ausländer, Analphabeten, Gehörlose und Schwerhörige, ...) können eine Alarmierung über spezifische Kanäle erfordern: Bestimmen Sie pro Zielgruppe den am besten geeigneten Kanal und die für die Auslösung dieser Alarmierung am besten geeignete Behörde (oder Partnerorganisation).

2.3 Wie alarmieren?

Um eine effiziente (Vor)Alarmierung der Bevölkerung zu starten, muss man sich die richtigen Fragen stellen:

- Handelt es sich um eine potenzielle (Bedrohung) oder tatsächliche (aktuelle) Notsituation?
- Welche Frist verbleibt im Fall einer Bedrohung bis zum Eintreten der Notsituation (mehr oder weniger als 24 Stunden)?
- In welcher geografischen Zone muss die (Vor)Alarmierung durchgeführt werden (auf dem gesamten Gebiet oder einem Teil davon)?
- Wer muss (vor)alarmiert werden (hohe/geringe Dichte der betreffenden Bevölkerung, Einwohner, Besucher, gemischt)?
- Zu welchem Zeitpunkt (vor)alarmieren (Tag/Nacht, Woche/Wochenende)?
- Mit welcher Nachricht (präventiv, direktiv, informativ)?
- Über welche Kanäle (zielgerichtete Kanäle oder Masskanäle: prioritär, redundant, ergänzend)?

Angesichts der unterschiedlichsten Gegebenheiten muss jedoch jede Strategie flexibel sein:

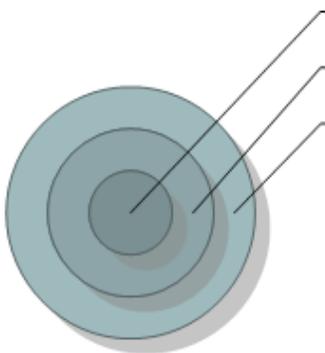
- Alarmierung einer im Voraus bestimmten Zone wie für Seveso- oder nukleare Risiken,
- Alarmierung einer ad hoc zu bestimmenden Zone, wie bei Überschwemmungen,
- Alarmierung einer mobilen Zone, wie im Fall einer Giftwolke,
- ...

Die Festlegung einer Alarmierungszone kann sich als eine komplexe Aufgabe erweisen. Nach dem Vorsorge-prinzip müsste die Alarmierung so breit wie möglich erfolgen (besser breiter als zu wenig alarmieren), doch aus Gründen der Effizienz (technische Mittel und Personal) ist es wichtig, einen (geografischen, situativen, zeitlichen, ...) Rahmen für die erste Alarmierung zu bestimmen.

Tipp:

- *geografisch nach konzentrischen Kreisen (zuerst die Personen, die sich am nächsten zum Risiko oder Ereignis befinden),*
- *situativ vorsichtshalber alle (dank einer optimalen Verteilung der Alarmierungsaufgaben, entsprechend den benutzten Kanälen),*
- *zeitlich, indem die Kanäle gewählt werden, die je nach Zeitpunkt (Tag/Nacht, Woche/Wochenende) angemessen sind.*

Die Alarmierung (und Information) der Bevölkerung erfordert hinsichtlich der gewählten Kanäle eine deutliche Strategie, die (gemäß den Umständen) auf konzentrische Weise angewandt werden kann.



Maximale dekking door alle kanalen voor alarmering en info

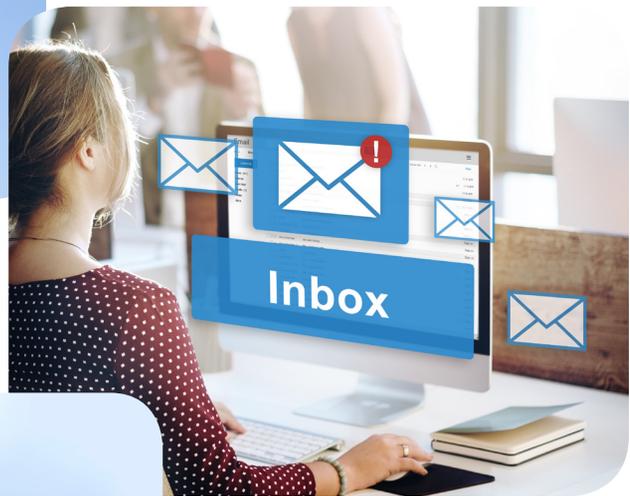
Dekking naar keuze door specifieke kanalen voor alarmering en info

Dekking naar keuze door specifieke kanalen, vooral voor info

Tipp: Zur Erhöhung der Effizienz der Kanäle ist es wichtig, die Bevölkerung vorher über die Existenz dieser Kanäle und ihre eventuelle Verwendung zu informieren (Risikokultur und Selbstschutz der Bürger):

- Verbreitung von Informationsbroschüren
- Artikel in der Lokalzeitung
- Test der Alarmierungskanäle bei Übungen
- Artikel auf der lokalen Website
- ...

Tipp: Vergessen Sie nicht, auch bei Beendigung des Alarms die betreffende Bevölkerung über verschiedene Kanäle (vorzugsweise dieselben wie zu Beginn der Alarmierung) zu informieren.



3 Deutliche und direkte Nachrichten

Eine Alarmierungsnachricht hat zum Ziel, die Bevölkerung über eine potenzielle Bedrohung oder eine laufende tatsächliche Notsituation zu informieren, um angemessene Reaktionen (Reflexe) hervorzurufen. Der Inhalt der Alarmierung ist entscheidend, da er die Wahrnehmung der Notsituation durch die Bevölkerung und die Kommunikation der Behörden beeinflusst. Daher sind die übermittelten (ein- oder mehrsprachigen) Nachrichten gebührend zu beachten.

In Stresssituationen kann jedoch das Vermögen der Adressaten, Informationen rasch zu erfassen und Entscheidungen zu treffen, beeinträchtigt sein. Folglich kann es sein, dass betroffene Personen anders als unter normalen Umständen reagieren.

In Notsituationen:

- können Aufmerksamkeit und Konzentration beeinträchtigt sein,
- kommen emotionale Reaktionen häufiger vor,
- können Gedächtnis und körperliche Fähigkeiten beeinträchtigt sein,
- kann das Vermögen, Entscheidungen zu treffen, beeinträchtigt sein.

➡ Die Anweisungen müssen einfach, deutlich und konkret sein.

Struktur einer ersten vereinfachten Alarmierungsnachricht:

- Identifizierung der Alarmierungsnachricht
- Art der Nachricht oder der Notsituation
- Identität des Urhebers der Nachricht
- Wer könnte betroffen sein (wo und wann)?
- Was ist zu tun? Was sollte man nicht tun?
- Hinweis für weitere Informationen

Beispiel: "BE-Alert. Brand bei GSK. Bürgermeister bittet Einwohner von Rixensart, geschlossene Räume aufzusuchen, um Rauch zu meiden. Infos auf Website" (Tweet - 140 Zeichen).

Sprachliche Tipps:

- Verwenden Sie einfache und intuitive Begriffe (wenn das möglich ist).
- Vermeiden Sie abstrakte, technische bzw. akademische Fachausdrücke.
- Seien Sie konkret und unzweideutig.
- Verwenden Sie eine überzeugende und plastische Nachricht.
- Eine selbstsichere Ausdrucksweise ist von entscheidender Bedeutung.
- Um die Adressaten zu einer Reaktion zu bewegen, muss man:
 - ➡ ihre Aufmerksamkeit erregen,
 - ➡ darüber wachen, dass die Nachricht in Bezug auf die persönliche Situation der Adressaten relevant ist,
 - ➡ sie motivieren (oder gar überzeugen), damit sie sich auf gewünschte Weise verhalten.

Tipp: Um die Bevölkerung für eine Alarmierung zu sensibilisieren und darauf vorzubereiten, ist es wichtig, die Alarmierungskanäle und -mitteilungen regelmäßig zu testen: Solche Übungen werden von der Bevölkerung erwartet.

3.1 Praktische Tipps

Die Abfassung einer Alarmierungsnachricht erfordert eine hohe Reaktionsfähigkeit. Folglich ist es wichtig, über deutliche Richtlinien zu verfügen, um die erste Krisenmitteilung aufsetzen zu können.

Einige praktische Tipps (ausführlicher als die unten zusammengefassten Prinzipien) sind in der Anlage zur vorliegenden Unterlage aufgeführt: "Alarmieren und informieren - Die richtigen Worte wählen" (auf der Grundlage des 2008 von der australischen Regierung veröffentlichten Leitfadens: "Emergency warnings - Choosing your words").

GRUNDPRINZIPIEN		
Alarmierung setzt einen Prozess in Gang	Alarmierung erfordert Bestätigung	Möglichst konkret sein
Keine Zweifel aufkommen lassen	Keine Vermutungen anstellen	Gemeinsame Bezugspunkte nutzen
Kohärent sein	Präzise sein	Im Dialog mit der Bevölkerung stehen

3.1.1 Titel der Alarmierungsnachricht

Der Titel muss eine Bezeichnung für die Alarmierung (und, wenn möglich, einen Ort) sowie die von der Bevölkerung erwartete Handlung umfassen (Beispiel: Voralarmierung wegen Hochwassergefahr in Tubize, Chemie-Alarm in Antwerpen).

Gewünschte Bedeutung	Wortwahl
Sich vorbereiten	Nützliche Tipps
Wachsam sein	Voralarmierung
Handeln	Alarmierung

Tipp: Verwenden Sie für den Titel GROSSBUCHSTABEN, damit visuelle Textnachrichten auffallen, und für die eigentliche Meldung die normale Schreibweise.

3.1.2 Identität des Urhebers der Nachricht

Zur Unterstreichung der Echtheit der Nachricht und zur Erhöhung des Vertrauens der betroffenen Bevölkerung in die zuständige Behörde ist es wichtig, den Namen der Behörde (bzw. des Dienstes) aufzuführen, die (der) die Nachricht abgefasst hat. Die Bevölkerung wird die Tipps und Empfehlungen dann eher befolgen (Beispiele: Feuerwehrleute bei einem Waldbrand, FÖD Volksgesundheit bei einer Pandemie, föderale Straßenpolizei bei einem Problem auf der Autobahn).

Tip: Wenn Sie Abkürzungen verwenden, vergewissern Sie sich, dass deren Bedeutung allen bekannt ist. Geben Sie im Zweifelsfall die vollständige Bezeichnung zwischen Klammern an.

3.1.3 Art des Risikos oder der Notsituation

Durch eine gute Beschreibung des identifizierten Risikos und seiner potenziellen Auswirkungen wird sich die Bevölkerung dessen bewusst, dass sie von diesem spezifischen Risiko betroffen sein könnte. Dies ermöglicht es ihr, konkretere Vorsorge- oder Schutzmaßnahmen zu ergreifen.

Tip:

- Verwenden Sie "Sie" anstatt "die Bevölkerung", "die Einwohner" usw.
- Verwenden Sie die Begriffe "Ihre Wohnung", "Ihr Haus" anstatt "die Gebäude".
- Verwenden Sie "Straßen, Autobahnen und Brücken" anstatt "Straßeninfrastrukturen"
- Verwenden Sie "in Sicherheit", "an einem sicheren Ort", "in aller Sicherheit" bzw. "sicher".

3.1.4 Lokalisierung des Risikos oder der Notsituation

Es ist schwierig, eine geografische Zone auf eindeutige Weise zu beschreiben. Am effizientesten ist es, die Namen der Gemeinden zu verwenden. Je konkreter die Informationen sind, desto besser ist ihre Qualität (Name der Provinz, Gemeinde, Straße, Ortsnamen, ...). Ein Einwohner, der sich nicht in der von der zuständigen Behörde genannten Gemeinde (oder Straße) befindet, könnte jedoch annehmen, dass er nicht von der Alarmierung betroffen ist (selbst wenn er direkt neben der Risikozone wohnt oder von ihr umgeben ist). Die Alarmierungsnachricht muss also diesbezüglich sehr deutlich sein: die ganze Gemeinde oder nur das Zentrum oder bestimmte Teilgemeinden; die Grenzen oder Anhaltspunkte müssen sichtbar und von allen gekannt (für alle erkennbar) sein...

Tip: Besorgen Sie den Medien zusätzliche geografische Informationen (Karten mit der Risikozone), damit sie die offiziellen Alarmierungsnachrichten mit der Zeit ergänzen können.

3.1.5 Zeitraum, in dem man mit dem Risiko konfrontiert wird

Es ist wichtig, den betreffenden Personen vor Augen zu führen, zu welcher Tageszeit sie (und ihre Angehörigen) mit der Notsituation konfrontiert werden könnten und wie viel Zeit ihnen bleibt, um sich darauf vorzubereiten.

Zeitraum	Wortwahl
Verwenden Sie für einen künftigen Zeitraum die heutige Zeit	Heute zwischen 14 und 16 Uhr Heute vor 18 Uhr
Verwenden Sie für eine kurze Dauer (<1 St.) die relative Zeit	Ihnen bleiben 15 Minuten, um Ihre Wohnung zu verlassen. Ihnen bleiben 30 Minuten, um einen geschlossenen Raum aufzusuchen.
Verwenden Sie für eine laufende Krise deutliche Begriffe	“sofort”, “jetzt” (nicht “unmittelbar”, “unverzüglich” verwenden) Verlassen Sie sofort Ihre Wohnung.

3.1.6 Kontaktstelle für weitere Informationen

Die Alarmierung ist die erste Maßnahme im Rahmen der Krisenkommunikation. Daher ist es wichtig, dass in der Alarmierungsnachricht vermerkt ist, wo die Bevölkerung weitere Informationen über das Risiko oder die Notsituation finden kann:

- Website (oder soziale Medien) der zuständigen Behörde, auf der die Informationen über die aktuelle Lage und die zu befolgenden Empfehlungen veröffentlicht werden,
- Rufnummer, ...



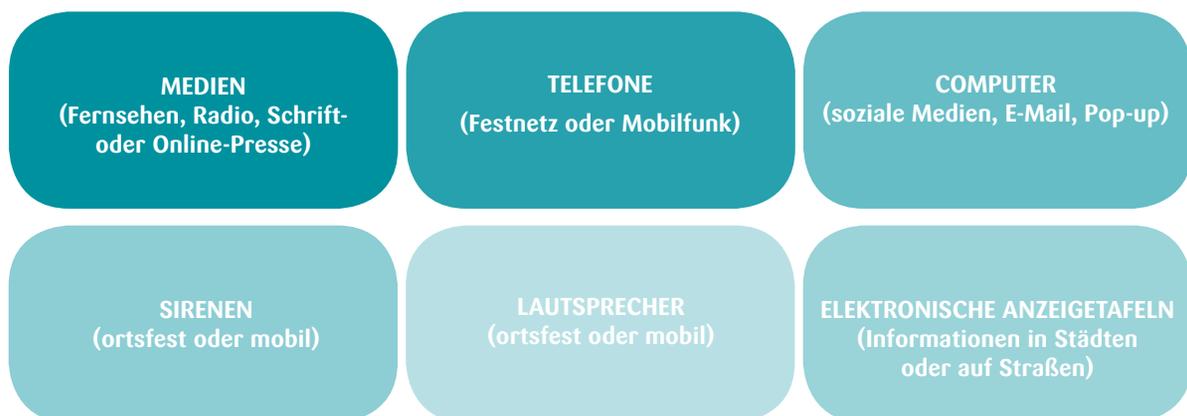
4 Multikanal-Alarmierung

In Belgien erfolgt die Alarmierung der Bevölkerung derzeit vorwiegend über das nationale Netz elektronischer Sirenen (im Umfeld von Seveso- oder Kernkraftanlagen), über Lautsprecher der Polizeifahrzeuge, von Tür zu Tür und über die traditionellen Medien (Fernsehen und Radio). Diese Kanäle sind zu begrenzt für eine effiziente Alarmierung. In der aktuellen sogenannten Informationsgesellschaft können moderne Instrumente die bestehenden Kanäle ergänzen.

Durch gleichzeitige Versendung der gleichen Nachricht über verschiedene ergänzende Kanäle wird die Alarmierung effizient.

4.1 Bestimmung der Alarmierungskanäle

Für jede Situation gibt es Kanäle, die vorzugsweise verwendet werden, um die betroffene Bevölkerung zu alarmieren, und zwar je nach Zeitpunkt (Tag oder Nacht, in der Woche oder am Wochenende, vor oder nach der Schule, ...), Lokalisierung (auf dem Feld oder mitten in der Stadt, in einer Industriezone oder bei einer Kinderbetreuungsstätte, ...) oder Art des Risikos bzw. des Ereignisses (Brand, Überschwemmung, Explosion, ...). Man muss die angemessenen Kanäle wählen.



Tipp: Bestimmen Sie vorher die verfügbaren Alarmierungskanäle (Eigenschaften und Grenzen) und legen Sie ein einfaches Aktivierungsverfahren fest (wie und wer).

➡ **Anlage: eine Informationsblatt pro Kanal**

Kanal	Beschreibung
Von Tür zu Tür	<p>Unter bestimmten Umständen (eher lokale Alarmierung oder bei versagenden Technologien) kann eine direkte Alarmierung der betroffenen Bevölkerung in den ersten Momenten der Krise die einzige bzw. beste Art der Kommunikation sein.</p> <p>Trotz aller Technologie muss diese direkte und mündliche (und auch "menschlichere") Kommunikation ausreichend berücksichtigt werden. Sie muss in die Reflex-Verfahren für eine direkte Alarmierung der betreffenden Bevölkerung integriert werden, ob sie durch Mitglieder der Rettungs- und Einsatzdienste vor Ort oder andere lokale Mitarbeiter (Präventionsbedienstete, Informationsbeamte, ...) erfolgt.</p>
Lautsprecher (ortsfest oder mobil)	<p>Für die direkte Alarmierung vor Ort greifen Polizisten und Feuerwehrleute auf die Lautsprecher auf ihren Dienstfahrzeugen ("Public Address") zurück. In bestimmten Situationen können auch Lautsprecher von ortsfesten Anlagen (in Einkaufszentren, Stadien, Bahnhöfen, Unternehmen, Krankenhäusern, ...) benutzt werden.</p>
Telefone (Festnetz oder Mobilfunk, Sprach- oder Textnachrichten)	<p>Die Telekommunikationstechnologie hat sich stark entwickelt, sodass es möglich ist, in Notsituationen die Bevölkerung per Telefon zu alarmieren und zu informieren. Für eine Alarmierung per Telefon ist einerseits zwischen Festnetz- und Mobiltelefonen zu unterscheiden (vom einfachen Handy bis zu den aktuellen Smartphones; per SMS, Cell-Broadcasting oder andere spezifische Anwendungen) und andererseits die zu verschieckende Nachricht (visuelle Mitteilung, Tonmitteilung, Sprach- oder Textnachrichten) zu berücksichtigen.</p> <p>Um über Festnetz- oder Mobiltelefone alarmieren zu können, muss man über eine Datenbank verfügen, die aktualisiert und so vollständig wie möglich ist. Daher müssen die Behörden die Bevölkerung auffordern, sich in einer spezifischen Datenbank zu registrieren und ihre Daten regelmäßig zu aktualisieren (die diesbezügliche Sensibilisierung der Bürger nimmt Zeit in Anspruch).</p> <p>Dank der Mobiltelefone kann die Alarmierung der Bevölkerung direkt und lokal erfolgen.</p> <p>In Zusammenarbeit mit dem Belgischen Institut für Post- und Fernmeldewesen (BIPF) und den Mobiltelefonbetreibern im Rahmen von BE-Alert hat die GD Krisenzentrum (FÖD Inneres) ein in Belgien einmaliges spezifisches Modul entwickelt, das den Versand lokalisierter SMS ermöglicht, sodass Personen, die in der betreffenden Zone anwesend sind (Einwohner, Besucher), konkret alarmiert werden können (auch wenn sie nicht vorher in einer spezifischen Datenbank eingetragen worden sind). Dies ist eine wichtige Entwicklung im Rahmen der Alarmierung.</p>
Computer (ortsfest oder tragbar, Tablets oder Smartphones)	<p>Software kann zudem verwendet werden, um die Bevölkerung über Computer (vor, während oder nach einer Notsituation) zu alarmieren und zu informieren.</p> <p>Diese Alarmierungen können in Form von Nachrichten über soziale Medien, E-Mails oder gar auf Bildschirmen erscheinenden "Pop-ups" erfolgen.</p>

<p>Elektronische Sirenen (ortsfest oder mobil)</p>	<p>Die Sirenen zur Alarmierung der Bevölkerung werden vom FÖD Inneres (GD Krisenzentrum - Dienst Alarmierung) verwaltet. Das Netzwerk zählt derzeit 560 Sirenen, die landesweit um die Kernkraftanlagen und Seveso-Anlagen der oberen Klasse verteilt sind. Diese Sirenen werden täglich auf nicht hörbare und jeden ersten Donnerstag des Quartals auf hörbare Weise getestet.</p> <p>In bestimmten Situationen (wie Festivals, Arbeiten an Leitungen, ...) könnte auch ein mobiles Sirenenalarmsystem vor Ort installiert werden.</p>
<p>Traditionelle Medien (Fernsehen, Radio, Schrift- und Online-Presse)</p>	<p>Neben den verschiedenen technologischen Instrumenten, die eine direkte Alarmierung der betroffenen Bevölkerung ermöglichen, bleibt die Alarmierung über die Medien (Fernsehen, Radio, Schrift- und Online-Presse) von entscheidender Bedeutung.</p> <p>Die Medien sind nämlich glaubwürdige Vermittler, die von der Bevölkerung als Informationsquellen anerkannt werden. Sie tragen zu einer exponentiellen Verbreitung der Alarmierung bei, was im Rahmen einer Massenkommunikation unerlässlich ist.</p> <p>Zur Vereinfachung dieser Alarmierung über die Medien verfügen das Krisenzentrum und die Provinzgouverneure seit 2008 über einen gesicherten und individuellen Zugriff auf "CRISIS ALERT". Dieses spezifische Alarmierungsinstrument wird über die Presseagentur BELGA aktiviert und kann während einer provinziellen oder föderalen Phase benutzt werden.</p>
<p>Elektronische Anzeigetafeln</p>	<p>Täglich werden an Straßen, Autobahnen, Haltestellen und Bushöfen elektronische Anzeigetafeln eingesetzt, um die Bevölkerung zu informieren.</p> <p>Das "Centre PEREX" und das "Vlaams Verkeerscentrum" benutzen solche Anzeigetafeln, um Verkehrshinweise mitzuteilen.</p> <p>Die Gemeinden verfügen ebenfalls über digitale Anzeigetafeln (u.a. für Werbezwecke). Diese an verschiedenen Orten des kommunalen Gebiets aufgestellten elektronischen Anzeigetafeln können ebenfalls zur Alarmierung der Bevölkerung verwendet werden (insbesondere in Bezug auf die durch einen Sicherheitsperimeter gesperrten Straßen oder in Bezug auf die vor Ort oder im Fahrzeug zu befolgenden Empfehlungen).</p>
<p>Neue (noch) kommende Kanäle</p>	<p>Twitter Alert, Facebook Safety-Check und Community Help, Cell-Broadcast, Smartphone-App, Pop-up für Computer, ... - die technologischen Fortschritte werden bestimmt in Zukunft neue brauchbare Alarmierungskanäle hervorbringen.</p> <p>Die Behörden müssen sich der modernen Informationsgesellschaft, in der die Bürger leben, anpassen. Das Krisenzentrum verfolgt diesbezüglich eine ständige (mittel- und langfristige) Strategie zur Integration ergänzender Alarmierungskanäle über die Plattform BE-Alert.</p>

4.2 BE-Alert: modernes Instrument für eine effiziente Alarmierung

Damit die vorerwähnte Strategie effizient verfolgt werden kann und um alle betroffenen belgischen Behörden und Dienste in einem Geist der Synergie und Harmonisierung zu unterstützen, ist die gesicherte Web-Plattform “BE-Alert” entwickelt worden.

➤ **Strategie hinter einem Projekt**

2009 ist im Hinblick auf eine bessere Kohärenz der Maßnahmen der “Dienst Alarmierung” (der damals das Sirenen-Netzwerk nur auf technischer Ebene verwaltete) in die GD Krisenzentrum integriert worden: Die Alarmierung ist nämlich die erste Maßnahme im Rahmen der Krisenkommunikation. Dieser Schritt war Auslöser umfangreicher, über den rein technischen Aspekt hinausgehender Überlegungen über die Alarmierung der Bevölkerung, um Disziplin 5 tatsächlich einzubeziehen.

Im allgemeinen Richtlinienplan des FÖD Inneres vom 10. Januar 2012 wird dazu aufgerufen, die Instrumente zur Alarmierung und Information der Bevölkerung zu stärken. Für eine bestmögliche Vorbereitung der Bürger auf Krisensituationen müssen Qualität, Schnelligkeit und Effizienz der Massenkommunikation in den Vordergrund gestellt werden. Zu diesem Zweck hat das Krisenzentrum das Projekt “BE-Alert” gestartet.

Mit dem Projekt “BE-Alert” möchte das Krisenzentrum:

- die von den verschiedenen Ebenen der zuständigen Behörden verwendeten Systeme harmonisieren,
- die technischen Möglichkeiten dieser Systeme ausweiten, um jede Art Krise bewältigen zu können.

Zwischen 2013 und 2015 hat das Krisenzentrum ein Pilotprojekt gestartet, das 33 Gemeinden und den föderalen Diensten der Gouverneure zwei Jahre lang ermöglicht hat, eine erste gesicherte Web-Plattform für eine Multikanal-Alarmierung zu testen, sie zu bewerten und Verbesserungsansätze einzubringen, sodass schlussendlich allen Gemeinden des Landes ein leistungsfähiges Instrument zur Verfügung gestellt werden kann.

➤ **Einsatzfähiges Instrument für D5**

“BE-Alert” ist ab 2017 einsatzfähig. Dieses System ermöglicht nun allen betreffenden belgischen Behörden und Diensten, das gleiche technologische Instrument zu benutzen, um die Bevölkerung in einer Notsituation zeitgleich über verschiedene Kanäle zu alarmieren.

- **Betreffende Behörden und Dienste:** Bürgermeister, Gouverneure, Minister des Innern, Feuerwehrdienste (Hilfeleistungszonen), (lokale und föderale) Polizeidienste, 112-Zentren.
- **Verfügbare ergänzende Kanäle:** automatische Sprachanrufe, SMS (auf der Grundlage der Eintragungsdressen oder der Anwesenheit in der betreffenden Zone), Fax, E-Mail, soziale Medien, Sirenen.
- **Spezifische Vorteile:** administrative Vereinfachung und Harmonisierung für alle Behörden, die für die Krisenbewältigung verantwortlich sind (nationale Synergie, niedrige Kosten, juristische und technische Unterstützung, Hilfe rund um die Uhr, ...), klare Identifizierung und Modernisierung der Alarmierung der Bevölkerung (einmalige alphanumerische Identifizierung in Belgien, Versendung lokalisierter SMS, ...).

“BE-Alert” bleibt ein Instrument, das ständig weiterentwickelt wird, und das Krisenzentrum wird darauf achten, dass noch andere Kanäle und Spezifitäten des Instruments entwickelt werden, damit es den Alarmierungsbedarf mit Blick auf die (technologische) Entwicklung unserer Gesellschaft abdecken kann.

Optimale Alarmierung

Bestimmte Faktoren für eine gelungene Alarmierung sind bereits oben angegeben (s. 1.3 Mit deutlichem Ziel: alarmieren um zu informieren), d.h.:

- möglichst viele Personen alarmieren,
- in einem möglichst kurzen Zeitraum,
- mit einer einheitlichen, deutlichen und konkreten Nachricht,
- aus einer offizieller Quelle, die deutlich identifiziert ist,
- über verschiedene Kanäle, die einander ergänzen.

“BE-Alert” ist entwickelt und einsatzbereit gemacht worden, um all diesen Kriterien zu entsprechen.

Um über dieses moderne technologische Instrument zu verfügen und eine angemessene Ausbildung zu erhalten, sind die betreffenden Behörden und Dienste aufgefordert, eine BE-Alert-Vereinbarung zu unterzeichnen und ein jährliches Abonnement zu bezahlen. Sie werden zudem aufgefordert, dieses Instrument in ihre Krisenkommunikationsstrategie, in ihren monodisziplinären Einsatzplan D5, zu integrieren.

Es obliegt jedoch der Behörde, die mit der Bewältigung der Notsituation betraut ist (Bürgermeister, Gouverneur oder Minister des Innern), “BE-Alert” zu benutzen oder nicht und je nach Ereignis den (die) angemessenen Kanal (Kanäle) zu wählen.

Zur Hervorhebung des offiziellen Charakters einer Nachricht ist eine klare und deutliche Identifizierung vorgesehen, und zwar ungeachtet der Behörde, die die Nachricht über “BE-Alert” verbreitet. Je nach Telefontanbieter wird diese Alarmierung wie folgt identifizierbar sein:

(ALPHA)NUMERISCHE IDENTIFIZIERUNG DER ALARMIERUNG	
1789	ALERTE 1789 ALERT-1789 ALARM-1789



ANLAGEN

- 1. Reflex-Alarmierungsverfahren**
- 2. Alarmierungskanäle - Schemen für Entscheidungshilfe**
- 3. Informationsblätter**
- 4. Alarmieren und informieren - Die richtigen Worte wählen**

REFLEX-ALARMIERUNGSVERFAHREN

Alarmieren oder nicht?	<p>Stellen Sie sich vor Auslösung einer Reflex-Alarmierung folgende Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besteht ein tatsächliches und unmittelbares Risiko für die Gesundheit oder die Sicherheit der Bevölkerung (oder für die Umwelt)? • Sind schnelle, einfache und effiziente Schutzmaßnahmen erforderlich oder besteht ein allgemeiner Informationsbedarf? <p>Werden beide Fragen mit JA beantwortet, wird das Reflex-Alarmierungsverfahren ausgelöst.</p>
Ziel	<p>Die Reflex-Alarmierung ist eine zielgerichtete Alarmierung der Bevölkerung, die von der Notsituation unmittelbar betroffen ist, und zwar innerhalb einer begrenzten Zone (Straße, Viertel, Industriezone, Einkaufszentrum, ...).</p>
Wer macht was?	<p>Die Reflex-Alarmierung muss auf zwei Ebenen erfolgen, über Kanäle, die sich ergänzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor Ort: durch Mitglieder der Rettungs- und Einsatzdienste (Feuerwehrlaute und Polizisten), die sich in der Nähe des Orts des Ereignisses befinden, oder in deren Ermangelung durch einen Informationsbeamten (D5) der Gemeinde mit der Unterstützung von kommunalen Mitarbeitern (Präventionsbedienstete, Beamte, ...). <ul style="list-style-type: none"> - Von Tür zu Tür (direkte Alarmierung der Anwohner) - Lautsprecher (direkte Alarmierung der betroffenen Viertel) • Aus der Ferne: durch den Informationsbeamten (D5) der Gemeinde oder beim betreffenden Gouverneur. <ul style="list-style-type: none"> - BE-Alert (zielgerichtete Alarmierung über mehrere Kanäle) - Twitter (breitere Alarmierung über die sozialen Medien) - Alarmierung über die Medien (inhaltlich reichhaltiger) <p>ACHTUNG: Eine vorherige Konzertierung muss dafür sorgen, dass die Alarmierung (zeitlich und inhaltlich) kohärent ist.</p> <p>Diese erste Alarmierung muss in der Folge durch eine breitere Alarmierung ergänzt werden, indem andere ergänzende Kanäle benutzt werden, um die Krisenkommunikation zu stärken.</p>

<p>Kernaussagen</p>	<p>Diese erste Maßnahme im Rahmen der Krisenkommunikation muss Folgendes ermöglichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarmierung der betroffenen Bevölkerung, • Aufforderung, für weitere Informationen die (traditionellen, Online- und sozialen) Medien zu verfolgen. <p><u>Beispiel einer Alarmierung bei einem Industriebrand:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ALARMIERUNG DER BEWOHNER DER STRASSE XX • Nachricht der Gemeinde XX • In Bezug auf einen Brandausbruch im Betrieb XX • Aufgrund der festgestellten Rauchentwicklung besteht ein ernsthaftes Gesundheitsrisiko. • Der Rauch kann Lungenschäden und eine starke Augenreizung verursachen. • Alle Bewohner der Straße XX sind aufgefordert, folgende Empfehlungen zu befolgen: • Bleiben Sie zu Hause, schließen Sie Türen und Fenster, schalten Sie die Lüftung aus. • Für weitere Informationen besuchen Sie die Website und die sozialen Medien der Gemeinde oder verfolgen Sie die Medien. <p><u>Bemerkung:</u> Diese Alarmierungsnachricht (die von Tür zu Tür, über Lautsprecher oder traditionelle Medien verbreitet werden kann) ermöglicht eine erste gute Information. Für eine Alarmierung per SMS oder Twitter muss sie selbstverständlich vereinfacht werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ALARMIERUNG • Nachricht von XX • Brand von XX • An die Bewohner der Straße XX • Für Ihre Gesundheit infolge festgestellter Rauchentwicklung • Bleiben Sie zu Hause, schließen Sie Türen und Fenster, schalten Sie die Lüftung aus. • Weitere Infos in den Medien
<p>Tipp</p>	<p>Für eine optimale Ausführung dieser Reflex-Alarmierung ist eine vorherige Vereinbarung (die im Sicherheitsbüro besprochen wird) unerlässlich.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vereinbarung in Bezug auf die Auslösung einer lokalen und gezielten Alarmierung, • mit direkter und faktenbezogener Nachricht, • die zu diesem Zeitpunkt nicht von der Hierarchie validiert werden muss, • sofern die Kriterien eingehalten werden.

ALARMIERUNGSKANÄLE - SCHEMEN FÜR ENTSCHEIDUNGSHILFE

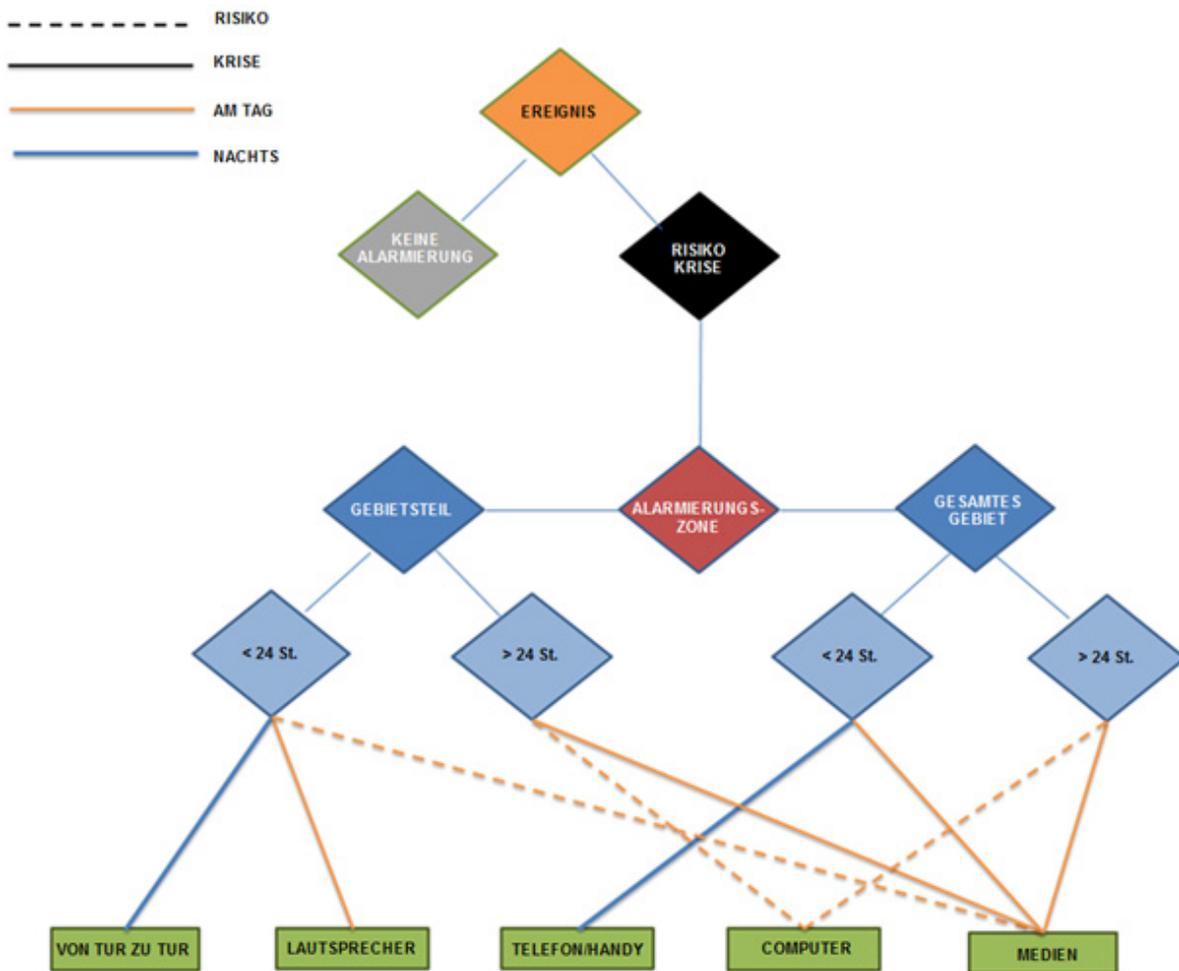
Für die Wahl der effizientesten Alarmierungskanäle ist es unabdingbar, zunächst die Situation und die Umstände zu analysieren.

BESTIMMENDE FAKTOREN FÜR EINE OPTIMALE ALARMIERUNG		
Art des Ereignisses	Bedrohung (angesichts eines tatsächlichen Risikos)	Notsituation (Ereignis, das stattfindet)
Geografische Zone	Teil des Gebietes (Straße, Viertel, Teilgemeinde, ...)	Das gesamte Gebiet (Gemeinde, Provinz, Land)
Betroffene Bevölkerung	Einwohner (Wohnung, gemeinschaftliche Einrichtungen, Autonomie, ...)	Durchreisende (Besucher, Touristen, Lieferanten, ...)
Verfügbare Frist	Weniger als 24 St. (einige Minuten/Stunden)	Mehr als 24 St. (einige Tage/Wochen)
Zeitpunkt der Alarmierung	Tag (während der Bürozeiten, während der Woche)	Nacht (außerhalb der Bürozeiten, am Wochenende)

Nach Identifizierung der Situation ist es ratsam, eine Multikanal-Alarmierung über die am besten geeigneten Kanäle vorzunehmen (bevor andere ergänzend benutzt werden). Nachstehend finden Sie für diese Entscheidungsfindung in Bezug auf den ersten zu aktivierenden Alarmierungskanal ein "Schema für Entscheidungshilfe".

Dieses Schema dient nur zur Information. Da jede Notsituation anders ist, obliegt die Wahl der in dem Augenblick am besten geeigneten Kanäle immer der zuständigen Behörde.

DER ERSTE ALARMIERUNGSKANAL



INFORMATIONSBLATT - VON TÜR ZU TÜR

Technisch	Mitglieder eines Rettungs- und Einsatzdienstes, des Gemeindepersonals, ... begeben sich zu den unmittelbar betroffenen Einwohnern in einer bestimmten Zone, sodass eine mündliche Nachricht direkt übermittelt werden kann.
Vorteile	<p>Diese Alarmierung ist am effizientesten bei äußerster Dringlichkeit.</p> <p>Diese direkte Alarmierung ermöglicht eine sichere und schnelle Information der Personen, die von der Notsituation betroffen sind.</p> <p>Diese Alarmierung ist zudem menschlicher und führt zu Interaktion (sofortiges Feedback und Möglichkeit, die Maßnahmen zu erläutern). Sie ermöglicht zudem, den Betroffenen mehr Gehör zu schenken und ihnen mit Einfühlungsvermögen zu begegnen.</p>
Nachteile	<p>Für eine derartige Alarmierung muss ausreichend Personal verfügbar sein, damit sie vollständig und schnellstmöglich ausgeführt werden kann (abhängig von der abzudeckenden Zone, der Anzahl Wohnungen oder gemeinschaftlicher Einrichtungen und der Dauer der Interaktionen mit den betroffenen Personen).</p> <p>Diese Alarmierung kann nur für eine begrenzte Zone erfolgen, sofern die Personen, die von Tür zu Tür gehen, nicht unmittelbar gefährdet sind (z.B. im Fall einer Giftwolke).</p>
Dauer	<p><u>Vorbereitung</u>: kurze Fristen (Festlegung der Nachricht und der abzudeckenden Zone, ...).</p> <p><u>Ausführung</u>: sehr schnelle Alarmierung (abhängig von der abzudeckenden Zone).</p>
Weiterverfolgung	Durch diese direkte Alarmierung ist die Weiterverfolgung unmittelbar: Die Personen, die von Tür zu Tür gehen, wissen sofort, ob der Alarm zur Kenntnis genommen und befolgt worden ist.

INFORMATIONSBLATT - MOBILE PUBLIC ADDRESS (MPA)

Technisch	Lautsprecher, die auf Dienstfahrzeugen montiert sind, mit denen sie durch die Alarmierungszone umhergefahren werden, sodass eine Sprach- und Tonnachricht die betroffene Bevölkerung direkt erreichen kann.
Vorteile	<p>Ein MPA kann vor allem dienlich sein, um eine begrenzte Zone zu alarmieren.</p> <p>In Verbindung mit der Sirene des Fahrzeugs hat ein MPA starken Einfluss auf die Qualität der Alarmierung.</p> <p>Effizienter Kanal beispielsweise im Fall einer Evakuierung.</p>
Nachteile	<p>Für ein MPA sind bedeutende Mittel (Fahrzeuge und Personal) erforderlich.</p> <p>Das Fahrzeug muss sehr langsam fahren und eine kurze Mitteilung verbreiten, die allgemein verständlich ist, damit die Alarmierung nicht falsch ausgelegt wird.</p> <p>Bei Einsatz dieses Kanals kann es relativ lange dauern, bis das Ziel, die gesamte betroffene Bevölkerung zu alarmieren, erreicht ist.</p>
Dauer	<p>Vorbereitung: relativ kurze Frist (Mobilisierung und Vorbereitung des Personals und der Fahrzeuge, Festlegung der Nachricht und der abzudeckenden Zone, ...).</p> <p>Ausführung: abhängig von der Größe und Konfiguration (ländlich/städtisch, Topologie, ...) der betreffenden Zone.</p>
Weiterverfolgung	<p>Das Personal, das die Alarmierung mit einem MPA ausführt, kann die gefahrene Strecke manuell angeben (auf einer Papierkarte, in einem Laptop, per ICMS, ...).</p> <p>Aus dieser Weiterverfolgung geht jedoch nicht hervor, ob die betreffende Bevölkerung die verbreiteten Nachrichten begriffen (und befolgt) hat.</p>
Tipp	<p>Ein MPA ist ein guter Kanal für eine direkte Alarmierung der betreffenden Bevölkerung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in einer begrenzten Zone (Straße oder Viertel), • in bestimmten Notsituationen (die eine schnelle Reaktion bzw. ein schnelles Handeln der Anwohner erfordern), • der vor Ort von der lokalen Behörde und den Einsatzdiensten einzusetzen ist (entsprechend dem verfügbaren Personal und den verfügbaren Fahrzeugen), • mit einer kurzen und deutlichen Nachricht (aufgrund des Brands bitte sofort den Ort verlassen).

INFORMATIONSBLETT - STATIC PUBLIC ADDRESS (SPA)	
Technisch	Ortsfeste Lautsprecher auf oder in (öffentlichen oder privaten) Gebäuden, in denen eine große Anzahl Personen zur gleichen Zeit anwesend sein können und dadurch mit einer Sprach- und Tonnachricht direkt erreicht werden können.
Vorteile	<p>Viele Einrichtungen verfügen über eine derartige ortsfeste Infrastruktur für den täglichen Bedarf (Werbe- oder Dienstmitteilungen). Die Ausrüstung ist also (a priori) jederzeit verfügbar und einsetzbar.</p> <p>Durch eine Alarmierung mittels SPA können die betroffenen Personen in einer bestimmten Alarmierungszone direkt informiert werden.</p>
Nachteile	<p>Die Alarmierung erreicht nur eine begrenzte Zielgruppe (Personen, die sich im Gebäude und im Umfeld aufhalten).</p> <p>Die Benutzung dieses Kanals erfordert die Mitarbeit des Personals (von Behörden oder Unternehmen; nicht unbedingt rund um die Uhr verfügbar), das mit dem jeweiligen SPA umgehen kann.</p>
Dauer	Die Dauer der Umsetzung der Alarmierung mit einem SPA ist sowohl hinsichtlich der Vorbereitung als auch hinsichtlich der Ausführung unbekannt (und angesichts der Verschiedenartigkeit der SPA und der betreffenden Gebäude schwierig zu ermitteln).
Weiterverfolgung	Die Alarmierung im Innern eines Gebäudes kann zwar als effizient angesehen werden, aber es ist schwieriger, den außerhalb des Gebäudes alarmierten Bereich zu bestimmen (Reichweite des Klangs, insbesondere je nach Wind oder Topographie des Umfelds). Aus dieser Weiterverfolgung der Alarmierung geht jedoch nicht hervor, ob die betreffende Bevölkerung die verbreiteten Mitteilungen begriffen (und befolgt) hat.
Tipp	Vorab ein Inventar der großen Gebäude, die über ein SPA verfügen, erstellen, sodass mit den Trägern ein Verfahren für die Benutzung ihres Alarmierungskanals (wer, wie) vereinbart werden kann.

INFORMATIONSBLETT - FESTNETZ- oder MOBILTELEFON - SPRACHANRUF	
Technisch	Festnetz- oder Mobiltelefone ermöglichen die Verbreitung von Sprachnachrichten in der betreffenden Zone.
Vorteile	<p>Bei vorheriger Programmierung verschiedener Nachrichten und spezifischer Zonen kann dieser Alarmierungskanal schnell aktiviert werden.</p> <p>Die Alarmierung erreicht konkret die Personen in der betreffenden Zone (sie müssen den Hörer des Festnetztelefons in einem in der Zone lokalisierten Gebäude abnehmen oder den Anruf auf ihrem mit der betreffenden Adresse verbundenen Mobiltelefon entgegen nehmen).</p> <p>Auf der Grundlage öffentlicher Nummern kann eine erste Datenbank erstellt werden.</p>
Nachteile	<p>Die konkrete Ausführung dieser Alarmierung erfordert eine gewisse Zeit (je nach Anzahl zu kontaktierender Personen und Länge der zu verbreitenden Sprachnachricht; dies hängt zudem von der Anzahl Leitungen ab, die für diese Alarmierung benutzt werden).</p> <p>Für diese Alarmierung ist eine vorherige individuelle Eintragung in eine spezifische Datenbank (ergänzend zur öffentlichen Datenbank) erforderlich.</p>
Dauer	<p>Vorbereitung: kurze Fristen (Aktivierung der Software, Festlegung der Nachricht und der abzudeckenden Zone, ...).</p> <p>Ausführung: abhängig von der Größe der Zone, von der Anzahl zu wählender Nummern, von der Anzahl Leitungen, die für die Alarmierung verfügbar sind, von der Länge der Nachricht, ...</p>
Weiterverfolgung	<p>Für eine effiziente Weiterverfolgung muss man über eine spezifische Anwendung der Software verfügen (um den Anruf vom Festnetztelefon zu einem Handy weiterzuleiten, um eine Nachricht auf einem Anrufbeantworter zu hinterlassen, um Personen zu ermöglichen, den Erhalt einer Nachricht zu bestätigen, ...). Die Software kann dann regelmäßig einen automatischen Bericht erstellen (sodass man den Fortgang der Alarmierung quasi in Echtzeit kennt).</p> <p>Diese automatisierte Weiterverfolgung ist in BE-Alert vorgesehen.</p>
Tipp	Damit eine mündliche Alarmierung über Festnetz- oder Mobiltelefone gelingt, muss man (vorher) über eine Software verfügen, die die verschiedenen Anrufe tätigt (s. BE-Alert).

INFORMATIONSBLETT - MOBILTELEFON - SMS ADDRESS BASED

Technisch	Mobiltelefone ermöglichen die Verbreitung kurzer Textnachrichten (160 Zeichen) an Personen, die in der betreffenden Zone wohnen (bzw. sich vorher als Einwohner der betreffenden Zone registriert haben).
Vorteile	<p>Bei einer vorherigen Programmierung verschiedener Nachrichten und spezifischer Zonen kann dieser Alarmierungskanal schnell aktiviert werden.</p> <p>Durch Versendung von SMS-Nachrichten kann eine große Anzahl Personen schnell erreicht werden (das Ziel wird hierdurch viel eher erreicht als durch Versendung von Sprachnachrichten).</p> <p>Eine Alarmierung per Mobiltelefon ermöglicht es, die von der Alarmierungszone betroffenen Personen unmittelbar zu erreichen, ob sie vor Ort sind oder nicht (dies ist angesichts der Arbeitszeiten oder der Möglichkeit, dass sie unterwegs sind, einfacher als über Festnetztelefon).</p> <p>Eine schriftliche Alarmierung ermöglicht es, mit bestimmten Zielgruppen (Gehörlosen und Schwerhörigen) klar zu kommunizieren.</p>
Nachteile	<p>Die Ausführung dieser Alarmierung kann jedoch eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen (angesichts einer möglichen Überlastung des Telekommunikationsnetzes, wobei diese jedoch bedeutend geringer ist als bei einer Alarmierung mit Sprachanrufen; die Frist hängt von der Anzahl zu erreichender Personen und von der Anzahl Leitungen ab, die für diese Alarmierung benutzt werden).</p> <p>Die Alarmierung über Mobiltelefon per "SMS - Address based" gewährleistet nicht, dass alle in der betreffenden Zone anwesenden Personen erreicht werden (die Software ruft nämlich nur Personen an, die sich in der Zone registriert haben, keine Durchreisende). Zudem kann die Alarmierung nicht (sofort) erfolgen, wenn das Mobiltelefon ausgeschaltet ist.</p> <p>Für diese Alarmierung ist eine vorherige individuelle Eintragung in eine spezifische Datenbank erforderlich.</p>
Dauer	<p><u>Vorbereitung</u>: kurze Fristen (Aktivierung der Software, Festlegung der Nachricht und der abzudeckenden Zone, ...).</p> <p><u>Ausführung</u>: schnelle Alarmierung (abhängig von der Größe der Zone, von der Anzahl zu wählender Nummern, von der Anzahl Leitungen, die für die Alarmierung verfügbar sind, ...).</p>
Weiterverfolgung	<p>Für eine effiziente Weiterverfolgung muss man über eine spezifische Anwendung der Software verfügen (um Personen zu ermöglichen, den Erhalt einer Nachricht zu bestätigen). Die Software kann dann regelmäßig einen automatischen Bericht erstellen (sodass man den Fortgang der Alarmierung quasi in Echtzeit kennt).</p> <p>Es ist zwar möglich zu überprüfen, ob eine SMS durch die Software verschickt und/oder vom Mobiltelefon empfangen worden ist, aber aus dem Bericht geht nicht hervor, ob die Nachricht tatsächlich gelesen worden ist. Daher ist es für eine gute Weiterverfolgung der Alarmierung ratsam, den Bürgern zu ermöglichen, den Erhalt der Nachricht zu bestätigen.</p>
Tipp	Damit eine Alarmierung über Mobiltelefone per "SMS - Address based" gelingt, muss man (vorher) über eine Software verfügen, die die SMS-Nachrichten verschickt (s. BE-Alert).

**INFORMATIONSBLETT - MOBILTELEFON - LOKALISIERTE SMS
(nur über BE-Alert verfügbar)**

Technisch	Mobile Telefongeräte ermöglichen eine Verbreitung kurzer Textnachrichten (160 Zeichen) an Personen, die sich in der betreffenden Zone befinden (deren Geräte durch Antennen der Mobiltelefonbetreiber identifiziert werden).
Vorteile	<p>Bei einer vorherigen Programmierung verschiedener Nachrichten und spezifischer Zonen kann diese telefonische Alarmierung, die in Belgien nur per BE-Alert möglich ist, sehr schnell erfolgen.</p> <p>Durch Versendung lokalisierter SMS kann eine sehr große Anzahl Personen schnell erreicht werden (viel schneller als durch Versendung von Sprachnachrichten).</p> <p>Die Alarmierung per lokalisierte SMS ermöglicht es, alle in der betreffenden Zone anwesenden Personen (Einwohner, Arbeitnehmer, Besucher, ...) unmittelbar zu erreichen. Für diese Alarmierung ist keine vorherige individuelle Eintragung in eine spezifische Datenbank erforderlich.</p>
Nachteile	<p>Die Ausführung dieser Alarmierung kann jedoch eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen (angesichts einer möglichen Überlastung des Telekommunikationsnetzes, wobei diese jedoch bedeutend geringer ist als bei einer Alarmierung mit Sprachanrufen; die Frist hängt von der Anzahl zu erreichender Personen und von der Anzahl Leitungen ab, die für diese Alarmierung benutzt werden).</p> <p>Diese Alarmierung ist nur über BE-Alert möglich (die betreffenden Behörden und Dienste müssen vorab das BE-Alert-System abonnieren, über den Rahmenvertrag des FÖD Inneres).</p>
Dauer	<p><u>Vorbereitung</u>: kurze Fristen (Aktivierung der Software, Festlegung der Nachricht und der abzudeckenden Zone, ...; verkürzte Fristen durch vorbereitete Szenarien und Standard-nachrichten).</p> <p><u>Ausführung</u>: schnelle Alarmierung (abhängig von der Größe der Zone, von der Anzahl zu wählender Nummern, von der Anzahl Leitungen, die für die Alarmierung verfügbar sind, ...).</p>
Weiterverfolgung	<p>Für eine effiziente Weiterverfolgung muss man über eine spezifische Anwendung der Software verfügen (um Personen zu ermöglichen, den Erhalt einer Nachricht zu bestätigen). Die Software kann dann regelmäßig einen automatischen Bericht erstellen (sodass man den Fortgang der Alarmierung quasi in Echtzeit kennt).</p> <p>Es ist zwar möglich zu überprüfen, ob eine SMS durch die Software verschickt und/oder vom Mobiltelefon empfangen worden ist, aber aus dem Bericht geht nicht hervor, ob die Nachricht tatsächlich gelesen worden ist. Daher ist es für eine gute Weiterverfolgung der Alarmierung ratsam, den Bürgern zu ermöglichen, den Erhalt der Nachricht zu bestätigen.</p>
Tipp	Alarmierung mit "lokalisierten SMS-Nachrichten" ist nur über BE-Alert möglich (Rahmenvertrag des FÖD Inneres).

INFORMATIONSBLETT - MOBILTELEFON - MOBILE ANWENDUNG (APP)	
Technisch	Mobile Telefongeräte (nur "Smartphones"), die es dank einer spezifischen mobilen Anwendung ermöglichen, Personen in der betreffenden Zone eventuell zielgerichtete kurze Tonmitteilungen, visuelle Mitteilungen, Sprachnachrichten oder Textnachrichten zu schicken.
Vorteile	<p>Dank der modernen Technologie können durch eine mobile Anwendung erste, spezifische und effiziente Alarmierungsnachrichten verschickt werden.</p> <p>Eine Alarmierung über eine mobile Anwendung (APP) kann spezifische Zielgruppen erreichen (vor allem jüngere Leute, die eher für diese Art Kanal als für klassische Alarmierungen empfänglich sind).</p> <p>Dank einer Geolokalisierung in Verbindung mit der APP wird die Alarmierung direkt auf die in der betreffenden Zone vorhandenen Smartphones geschickt (sofern die APP vorher heruntergeladen worden ist).</p>
Nachteile	<p>Die Anwendung muss vorher von den zuständigen Behörden entwickelt und von jedem individuell auf das eigene Smartphone heruntergeladen werden.</p> <p>In Belgien erreichen die (sehr zahlreichen) APPs wenige Menschen (nur wenige Personen laden die immer verschiedenartigen und zahlreicheren Anwendungen herunter).</p> <p>Die in Notsituationen oft vorkommende Überlastung des Internets beeinträchtigt die schnelle Verbreitung der Alarmierungsnachricht (das Problem kann teilweise durch Öffnung des Wi-Fi-Netzes vor Ort gelöst werden).</p>
Dauer	<p><u>Vorbereitung</u>: kurze Fristen (Aktivierung der APP, Festlegung der Nachricht und der abzudeckenden Zone, ...).</p> <p><u>Ausführung</u>: sehr schnelle Alarmierung (vor allem abhängig von der Verfügbarkeit des Internets in der betreffenden Zone).</p>
Weiterverfolgung	Da die mobile Anwendung einen Alarm über das Internet (also nicht über Nummern, die in einer spezifischen Datenbank registriert sind) verbreitet, muss eine spezifische Entwicklung der APP eine genaue Verfolgung der Alarmierung ermöglichen (wodurch jeder den Empfang der Nachricht bestätigen kann).
Tipp	Eine APP gilt als ergänzender Kanal (keinesfalls als prioritärer Kanal oder Bezugskanal). Eine Alarmierung sollte vorzugsweise über einen anderen Kanal verbreitet werden, damit sie (möglichst automatisch) von populären APPs (wie Twitter oder WhatsApp) oder gar APPs, die bestimmte Personen täglich nutzen (Wettervorhersagen, Ernährungstipps oder Sportcoaching), übernommen wird. Dies ist die Strategie, die vom Krisenzentrum verfolgt wird und die im Rahmen von BE-Alert entwickelt worden ist.

INFORMATIONSBLETT - COMPUTER - SOZIALE MEDIEN

Technisch	<p>(Ortsfeste oder tragbare) Computer oder Smartphones können über ein oder mehrere vorhandene soziale Medien (Facebook, Twitter, LinkedIn, ...) kurze Textnachrichten (bzw. visuelle Mitteilungen oder Tonmitteilungen) an Personen durchgeben, die die sozialen Medien der zuständigen Behörden verfolgen.</p>
Vorteile	<p>Die sozialen Medien ermöglichen eine sehr breite und schnelle Verbreitung der Alarmierung (weit über die betreffende Zone hinaus).</p> <p>Die Alarmierung über soziale Medien ermöglicht es, spezifische Zielgruppen (vor allem junge Menschen) und einflussreiche Zwischenpersonen, die sehr oft online sind (Journalisten, Feuerwehrleute, Polizisten, Kommunikatoren, ...) zu erreichen.</p> <p>Die sozialen Medien fördern den Dialog zwischen Behörden und Bürgern. Dieser Dialog ist wichtig, um die Glaubwürdigkeit der Krisenkommunikation und das Vertrauen in sie zu stärken.</p>
Nachteile	<p>Die für das Krisenmanagement zuständigen Behörden müssen vorab verschiedene Accounts für soziale Medien erstellen (und sie täglich betreuen, wodurch eine echte Strategie für eine Kommunikation in Sachen Risiken und Krisen über die sozialen Medien erforderlich ist).</p> <p>Damit die Alarmierung effizient ist, müssen die offiziellen sozialen Medien zudem von jedem Einzelnen verfolgt werden.</p> <p>Aufgrund der Fülle von Informationen in den sozialen Medien kann es sein, dass die Alarmierungsnachricht einer Behörde verloren geht und nicht gesehen/gelesen/verfolgt wird.</p> <p>Die in Notsituationen oft vorkommende Überlastung des Internets beeinträchtigt die schnelle Verbreitung der Alarmierungsnachricht (das Problem kann teilweise durch Öffnung des Wi-Fi-Netzes vor Ort gelöst werden).</p>
Dauer	<p><u>Vorbereitung</u>: sehr kurze Fristen (Aktivierung der sozialen Medien, Festlegung der Nachricht und gegebenenfalls der abzudeckenden Zone, ...).</p> <p><u>Ausführung</u>: sehr schnelle Alarmierung (abhängig von der Verfügbarkeit des Internets in der betreffenden Zone).</p>
Weiterverfolgung	<p>Da die mobile Anwendung eine Alarmierung über das Internet verbreitet, ist eine genaue Verfolgung der Alarmierung (fast) unmöglich, es sei denn in beschränktem Maße über spezifische Programme.</p>
Tipp	<p>Täglich sollte über die sozialen Medien eine Strategie der Kommunikation entwickelt und umgesetzt werden, um den Informationsaustausch im Fall eines Risikos oder einer Krise zu fördern.</p>

INFORMATIONSBLATT - COMPUTER - E-MAIL

Technisch	(Ortsfeste oder tragbare) Computer und Smartphones können kurze Textnachrichten (bzw. Sprachnachrichten, visuelle Mitteilungen oder Tonmitteilungen) an Personen durchgeben, die in der betreffenden Zone wohnen (bzw. sich vorher als Einwohner der betreffenden Zone registriert haben).
Vorteile	<p>Bei Programmierung verschiedener Nachrichten und spezifischer Zonen (Zielgruppen) kann diese Alarmierung per E-Mail schnell aktiviert werden.</p> <p>Durch Versendung einer E-Mail kann eine sehr große Anzahl Personen, die in der betreffenden Zone wohnen (bzw. sich vorher als Einwohner der betreffenden Zone registriert haben), schnell alarmiert werden, sofern die E-Mail mit einer in der Datenbank enthaltenen Postadresse verbunden ist.</p> <p>Diese Alarmierung ermöglicht die Versendung einer längeren Nachricht (im Vergleich zu einer SMS oder einer Sprachnachricht), wodurch auf deutliche und vollständige Weise (mit Bildern und nützlichen Links) informiert werden kann.</p> <p>Die betreffenden Personen können unmittelbar erreicht werden (angesichts der Arbeitszeiten oder der Möglichkeit, dass sie unterwegs sind, ist dies einfacher, als sie über Festnetztelefon zu erreichen). Eine Alarmierung per E-Mail ermöglicht zudem, spezifische Zielgruppen (beispielsweise Gehörlose oder Schwerhörige) und bestimmte Zwischenpersonen pro Gruppe (Journalisten, Gemeinden, Einsatzdienste, Anwohner einer Anlage, ...) zu erreichen.</p>
Nachteile	<p>Für diese Alarmierung ist eine vorherige individuelle Eintragung in eine spezifische Datenbank erforderlich (die zu diesem Zweck von den zuständigen Behörden eingerichtet und verwaltet wird).</p> <p>Die in Notsituationen oft vorkommende Überlastung des Internets beeinträchtigt die schnelle Verbreitung der Alarmierungsnachricht (das Problem kann teilweise durch Öffnung des Wi-Fi-Netzes vor Ort gelöst werden). Ist der Computer jedoch nicht eingeschaltet (und wird er nicht im Auge behalten), bleibt die Alarmierung wirkungslos.</p>
Dauer	<p><u>Vorbereitung</u>: kurze Fristen (Aktivierung der Software, Festlegung der Nachricht und gegebenenfalls der abzudeckenden Zone, ...).</p> <p><u>Ausführung</u>: sehr schnelle Alarmierung (vor allem abhängig von der Verfügbarkeit des Internets in der betreffenden Zone).</p>
Weiterverfolgung	<p>Für eine effiziente Weiterverfolgung muss man über eine spezifische Anwendung der Software verfügen (um Personen zu ermöglichen, den Erhalt einer Nachricht zu bestätigen). Die Software kann dann regelmäßig einen automatischen Bericht erstellen (sodass man den Fortgang der Alarmierung quasi in Echtzeit kennt).</p> <p>Es ist zwar möglich zu überprüfen, ob eine E-Mail durch die Software verschickt und/oder empfangen worden ist, aber aus dem Bericht geht nicht hervor, ob die Nachricht tatsächlich gelesen worden ist. Daher ist es für eine gute Weiterverfolgung der Alarmierung ratsam, den Bürgern zu ermöglichen, den Erhalt der Nachricht zu bestätigen (die zuständige Behörde muss dann für eine Verwaltung der per E-Mail erhaltenen Antworten und Fragen sorgen).</p>
Tipp	<p>Die E-Mail durch eine Computergrafik oder Karte (Anlage) ergänzen, um die Nachricht und ihre Verständlichkeit zu verstärken. Hyperlinks einfügen, um zu den korrekten (ergänzenden) Informationsquellen zu leiten. Die Verwendung von E-Mails ist ratsam in der Risikophase (Voralarmierung), wenn die Behörde über ± viel Zeit bis zum Eintreten einer Notsituation (Engpass in der Stromversorgung, Abschaltung, ...) verfügt.</p>

INFORMATIONSBLETT - ORTSFESTE ALARMSIRENEN

Technisch	Elektronische Sirenen ermöglichen eine schnelle Verbreitung einer Tonalarmierung (oder auch einer Sprachnachricht). Sie sind auf Masten oder Gebäuden angebracht und dank Solarzellen (meist) energieautonom.
Vorteile	<p>Das Sirennetz ermöglicht technisch eine schnelle Aktivierung der Alarmierung. Die Alarmierung erreicht alle Personen, die sich in der betreffenden Zone befinden.</p> <p>Trotz der Möglichkeit, den Ton zu variieren (kaum zu empfehlen), ermöglicht die Verwendung einer einzigsten Tonart, die die Anwohner (wieder)erkennen, eine unmittelbare Alarmierung, die zu einem einfachen Reflex führt (das Aufsuchen geschlossener Räume).</p> <p>Das Netz ist zuverlässig (bei regelmäßigen Tests durchschnittlich > 95 %) und autonom (kann unabhängig von Strom- und Telekommunikationsnetzen funktionieren).</p>
Nachteile	<p>Die Alarmierungssirenen sind nur im Umfeld von Kernkraft- und Seveso-Anlagen der oberen Klasse angebracht (wenig oder nicht brauchbar für andere Risiken oder Notsituationen).</p> <p>Die Reichweite der Sirenen ist auf 750 bis ± 1 500 Meter begrenzt (sehr abhängig von der Bebauung im Umfeld, der Topographie vor Ort, den Witterungsbedingungen, ...).</p> <p>Die Tonalarmierung ist in stark isolierten Gebäuden oder in lärmenden Unternehmen sowie für Schwerhörige bzw. Gehörlose nicht effizient.</p> <p>Die betreffende Bevölkerung unterscheidet nicht zwischen den sieben verschiedenen Tonarten, was zu Verwirrung führen kann. Zudem werden Sprachnachrichten kaum oder gar nicht von der betreffenden Bevölkerung verstanden (Risiko einer Fehlinterpretation, wie Erfahrungen und regelmäßige Tests gezeigt haben).</p> <p>Es kann zu Verwechslungen mit dem Ton betriebsinterner Sirenen kommen (diese können für interne Tests oder Brände verwendet werden, die ohne Folgen für die Anwohner sind).</p> <p>Das derzeitige Aktivierungsverfahren (Fax der zuständigen Behörde an eine Einheit des Zivilschutzes) ist der heutigen technologischen Realität kaum angepasst. Entwicklung und Wartung des Netzes nehmen sehr viel Zeit in Anspruch (unterschiedliche Verwaltungsverfahren) und binden Personal sowie materielle und finanzielle Mittel.</p>
Dauer	<p><u>Vorbereitung</u>: sehr kurze Fristen (entsprechend der Kenntnis der Verfahren und der Vorbereitung der Instrumente).</p> <p><u>Ausführung</u>: sehr schnelle Tonalarmierung (wenige Sekunden nach der Aktivierung).</p>

<p>Weiterverfolgung</p>	<p>Die Alarmierung kann als effizient angesehen werden, sobald der Klang ertönt, aber es ist schwieriger, den alarmierten Bereich (Reichweite des Klangs, insbesondere je nach Wind oder Topographie des Umfelds) zu bestimmen.</p> <p>Aus der Weiterverfolgung der Alarmierung geht jedoch nicht hervor, ob die betreffende Bevölkerung die Alarmierung begriffen (und befolgt) hat.</p>
<p>Tipp</p>	<p>Die Anwohner und gemeinschaftlichen Einrichtungen in der Nähe einer Sirene (per Anschlag, Broschüre, Informationsveranstaltung, Teilnahme an Übungen, ...) darüber informieren, wo sich die Sirene befindet und wie man sich im Fall einer Alarmierung angemessen verhält.</p> <p>Um die Sensibilisierung für Risiken und die Eigenverantwortung der Bürger zu stärken, muss ein hörbarer Test der Sirenen öffentlich angekündigt und regelmäßig durchgeführt werden - jeden ersten Donnerstag im Quartal. Es wird also empfohlen, die Sirenen nicht zu anderen Zeitpunkten hörbar zu testen, außer im Fall einer außerordentlichen Übung, bei der die betreffende Bevölkerung wirklich einbezogen wird (sie wird hierüber vorher informiert und muss dann im Rahmen der Übung die korrekten Reflexe anwenden).</p> <p>Nur ein und dieselbe Tonart für eine Tonalarmierung über Sirenen benutzen, damit die korrekten Reflexe hervorgerufen werden: in ein Gebäude gehen, Türen und Fenster schließen und die Medien verfolgen (die verschiedenen möglichen Tonarten und Sprachnachrichten werden nicht genügend von der Bevölkerung verstanden).</p> <p>Die alleinige Tonalarmierung über das Sirenennetz ist nicht ausreichend; sie muss mit einer Alarmierung über die Medien (Crisis Alert, BELGA-Meldung, Pressekontakte Fernsehen/Radio) und im Internet (Website und/oder soziale Medien) bzw. mit einer unmittelbaren Alarmierung (Lautsprecherwagen, von Tür zu Tür) einhergehen, damit die betroffene Bevölkerung genauer über die Notsituation und die spezifisch zu befolgenden Empfehlungen informiert wird.</p> <p>Unter bestimmten Umständen (gefährliche Arbeiten, Großereignis, Entdeckung eines Blindgängers aus dem Zweiten Weltkrieg, ...) können auf oder bei einem spezifischen Gelände mobile elektronische Sirenen angebracht werden. Diese Sirenen ermöglichen die schnelle Verbreitung einer Tonalarmierung, wodurch die sich in der Nähe aufhaltenden Personen (Bewohner oder Passanten) erreicht werden. Da dieses mobile Netz vorübergehend an Orten installiert wird, wo Anwohner und gemeinschaftliche Einrichtungen vielleicht nicht gewohnt sind, mit Alarmierungssirenen konfrontiert zu werden, ist es unabdingbar, die Betroffenen vorher gut zu informieren, damit sie wissen, wo sich die Sirenen befinden, wie sie klingen und wie man reagieren muss, wenn die Sirenen ausgelöst werden (sich in geschlossene Räume begeben oder Bereiche verlassen).</p>

INFORMATIONSBLETT - MEDIEN - CRISIS ALERT	
Technisch	Crisis Alert ist eine gesicherte Internet-Plattform, die die Presseagentur BELGA in Absprache mit den nationalen Medien entwickelt hat. Über diese Plattform können Informationen schnell an die nationalen Medien für eine Alarmierung über ihre Kanäle (Fernsehen, Radio, Schrift- und Online-Presse) verbreitet werden.
Vorteile	<p>Die Alarmierung über die Medien kann schnell gestartet werden (sie sind rund um die Uhr verfügbar) und zeitgleich alle nationalen Medienpartner erreichen (hierdurch werden individuelle Kontakte vermieden).</p> <p>Durch diese Alarmierung über die Medien können sehr viele Menschen (die die Medien verfolgen) schnell erreicht werden, und zwar auf dem gesamten Gebiet oder gar im ganzen Land.</p> <p>Durch Crisis Alert haben die Medien die Gewähr, dass die von einer anerkannten Behörde verbreiteten Informationen glaubwürdig und richtig sind.</p> <p>Ein vorgefertigtes Formular erleichtert die schnelle Versendung der Alarmierung (anzukreuzende Kästchen und zu ergänzende Grundinformationen).</p> <p>Unter den Medienkanälen scheint das Radio am effizientesten zu sein: Die Alarmierung kann (fast) jederzeit schnell verbreitet werden und von sehr vielen Menschen gehört werden.</p>
Nachteile	<p>Das vorgefertigte Formular muss manuell ausgefüllt werden (vorbestimmte Kästchen). Da das Crisis-Alert-Verfahren nur im Krisenfall benutzt wird, ist es kaum bei den Behörden, die es auslösen können, bekannt.</p> <p>Es ist unmöglich, eine Alarmierung über die Medien auf eine bestimmte Zone auszurichten.</p> <p>Diese Alarmierung über die Medien erfolgt in zwei Phasen: Versendung einer Nachricht an die nationalen Medien über Crisis Alert, die sie daraufhin über ihre Kanäle verbreiten.</p>
Dauer	<p><u>Vorbereitung</u>: kurze Fristen (je nach Kenntnis der Aktivierungsverfahren).</p> <p><u>Ausführung</u>: schnelle Alarmierung (aber in zwei Phasen).</p>
Weiterverfolgung	Das Crisis-Alert-System ermöglicht zwar zu überprüfen, ob diese Alarmierung über die Medien verschickt worden ist, aber es gibt keine Auskunft darüber, ob die Alarmierung bei der Bevölkerung angekommen ist und von ihr befolgt worden ist.
Tipp	Wenn man keinen Zugriff auf das Crisis-Alert-System hat, kann die Alarmierung über die Medien auch durch Kontaktaufnahme mit der Presseagentur BELGA (Tel. 02 743 23 11 oder E-Mail redaction@belga.be bzw. redactie@belga.be) und/oder mit den (lokalen und/oder nationalen) Medien erfolgen.

INFORMATIONSBLETT - ELEKTRONISCHE ANZEIGETAFELN	
Technisch	Elektronische Anzeigetafeln, die an verschiedenen strategischen Orten (Haltestellen und Bushöfen, stark frequentierten Orten oder symbolischen Orten, Straßen, Autobahnen und Tunneln, ...) angebracht sind, ermöglichen die schnelle Verbreitung einer Textnachricht.
Vorteile	Die Alarmierung über elektronische Anzeigetafeln ermöglicht die sehr schnelle Verbreitung einer kurzen Textnachricht, sodass alle Personen, die sich in einer bestimmten Zone aufhalten, unmittelbar informiert werden. Durch spezifische Nachrichten können diese (untereinander verbundenen) Anzeigetafeln beispielsweise die Bevölkerung entlang einer Evakuierungsrouten leiten.
Nachteile	Diese Alarmierung beschränkt sich auf die in der Nähe der Anzeigetafeln anwesenden Personen (oder auf Personen, die z.B. mit dem Auto vorbeifahren). Die Nachricht ist auf die Anzahl Zeichen begrenzt, die auf einer Anzeigetafel möglich sind. Im Hinblick auf die verbreiteten Kurznachrichten sind für diese Alarmierung ergänzende Informationen über einen anderen Kanal (beispielsweise traditionelle oder soziale Medien) erforderlich.
Dauer	<u>Vorbereitung</u> : kurze Fristen (Aktivierung der Software, Festlegung der Nachricht und gegebenenfalls der abzudeckenden Zone, ...). <u>Ausführung</u> : schnelle Alarmierung (sofortige Visualisierung vor Ort).
Weiterverfolgung	Diese Alarmierung ermöglicht zwar zu überprüfen, ob die Alarmierung verschickt worden ist, aber man weiß nicht, ob sie tatsächlich von der betreffenden Bevölkerung gesehen und verstanden worden ist.
Tipp	Für die schnelle Verbreitung einer Nachricht über Anzeigetafeln an Autobahnen und Straßen müssen vorherige Vereinbarungen zwischen den in die Krisenbewältigung einbezogenen Behörden sowie dem "Centre PEREX" und dem "Vlaams Verkeerscentrum" getroffen werden.

ALARMIEREN UND INFORMIEREN - DIE RICHTIGEN WORTE WÄHLEN

GRUNDPRINZIPIEN

Bei der Erstellung von Alarmierungsnachrichten sind einige wichtige Grundsätze zu berücksichtigen.

Alarmierung setzt einen Prozess in Gang	Alarmierung erfordert Bestätigung	Möglichst konkret sein
Keine Zweifel aufkommen lassen	Keine Vermutungen anstellen	Gemeinsame Bezugspunkte nutzen
Kohärent sein	Präzise sein	Mit der Bevölkerung im Dialog stehen

Alarmierung setzt einen Prozess in Gang

Die gewöhnliche Reaktion der Menschen auf Alarmierungsnachrichten ist ein Prozess, der phasenweise verläuft. Es kommt selten vor, dass die Bevölkerung den Reflex hat, den erhaltenen Alarmierungsnachrichten sofort nachzukommen. Bevor die Empfänger einer Alarmierungsnachricht sich zum Handeln entschließen, werden sie meistens:

- die Nachricht erhalten,
- die Nachricht begreifen,
- die Glaubwürdigkeit der Nachricht abwägen,
- die Nachricht bestätigen,
- die Nachricht personalisieren ("Inwiefern betrifft das mich?"),
- bestimmen, welche erforderliche Handlung die beste ist,
- bestimmen, welche Handlung praktikabel ist.

Erwarten Sie nicht, dass die Empfänger von Alarmierungsnachrichten die empfohlenen Handlungen sofort ausführen, bevor sie die verschiedenen Phasen eines solchen Prozesses durchlaufen haben. Es ist also unverzichtbar, die Alarmierungsnachrichten zu wiederholen, und zwar über verschiedene ergänzende Kanäle.

Alarmierung erfordert Bestätigung

Die Empfänger einer Alarmierungsnachricht bedürfen einer Bestätigung der Nachricht, bevor sie eventuell wie verlangt reagieren. Sie könnten den Wunsch haben:

- eine Bestätigung zu erhalten, dass die Bedrohung reell ist,
- eine Bestätigung zu erhalten, dass die Bedrohung sie betrifft,
- zu wissen, wie sie am besten darauf reagieren können.
- Ohne Beweis des Gegenteils werden sie geneigt sein, die Situation als normal zu betrachten.

Die Menschen versuchen, auf verschiedene Weise eine Bestätigung des Inhalts einer Alarmierungsnachricht zu erhalten:

- persönliche Beobachtung,
- Diskussion mit anderen (im direkten Kontakt, telefonisch, über soziale Netzwerke, ...),
- Suche nach zusätzlichen Informationen (Internet, Radio, Fernsehen, ...).
-

Werden Alarmierungsnachrichten nicht bestätigt, kann es sein, dass sie ignoriert werden. Es wird empfohlen, dass die Empfänger der Alarmierungsnachrichten, falls möglich, die Absender kontaktieren können, um sich die Informationen bestätigen zu lassen. Kohärente Informationen haben mehr Gewicht, wenn sie von mehreren zuständigen Behörden verbreitet werden. Die Vielzahl offizieller Quellen kann eine Bestätigung und Verstärkung der Kriseninformationen bewirken.

Möglichst konkret sein

In Notsituationen wird die Bevölkerung versuchen, sich möglichst konkrete Informationen zu besorgen:

- Wo ist die Bedrohung?
- Wann wird sie eintreten?
- Welchen Risiken ist man ausgesetzt?
- Was kann (oder müsste) man tun, um der Bedrohung zu begegnen?

Keine Zweifel aufkommen lassen

Ist ein Teil der Informationen nicht verfügbar, müssen Sie dies ausdrücklich mitteilen, anstatt vage Formulierungen zu benutzen, die die Glaubwürdigkeit Ihrer gesamten Alarmierungsnachricht schmälern könnten. Fehlt ein Teil der Informationen, empfiehlt es sich, über den laufenden Vorgang zu informieren (*“Die Hilfsdienste sammeln derzeit Informationen über die tatsächliche Toxizität der ausgetretenen Substanz...”*).

Keine Vermutungen anstellen

Lassen Sie sich nicht zu Vermutungen über eine laufende Notsituation (technische Erklärungen, Pisten hinsichtlich der Ursachen oder Folgen) verleiten, denn ein großer Teil Ihrer Zielgruppe könnte:

- andere Kenntnisse als Sie über lokale Besonderheiten haben,
- bereits mit einer ähnlichen Bedrohung konfrontiert worden sein,
- die Bedeutung bestimmter technischer oder lokaler Begriffe anders verstehen,
- sich in verschiedensten Situationen befinden (zu Hause, auf der Arbeit, im Auto, auf Besuch in der Gegend, ...).

Gemeinsame Bezugspunkte nutzen

Wenn die Bevölkerung bereits gleichartige Notsituationen gekannt hat, nutzen Sie ihre Erfahrung als Bezugspunkt, um den Ernst der Bedrohungslage zu beurteilen. Selbst wenn nicht jeder die gleichen Notsituationen erlebt hat (und die Auswirkungen für manche Personen anders gewesen sind), kann Ihnen dieser Vergleich helfen, einen “Schweregrad” zu bestimmen, der es einem Teil der Bevölkerung erlaubt einzuschätzen, womit sie erneut konfrontiert werden könnte (*“In der Gemeinde X werden ergiebige Regenfälle erwartet, jedoch geringer als diejenigen bei den Überschwemmungen von Februar 2014.”*).

Kohärent sein

Vergewissern Sie sich insbesondere, dass die Anweisungen an die Bevölkerung kohärent sind:

- in jeder Nachricht,
- zwischen den verschiedenen Nachrichten, die im Laufe der Zeit von einer einzigen Quelle herausgegeben werden,
- zwischen den Nachrichten, die von verschiedenen offiziellen Quellen herausgegeben werden.

Wenn die Situation geändert hat, erläutern Sie ausdrücklich, was sich geändert hat und die Gründe dafür. So erwecken Sie nicht den Eindruck, sich zu widersprechen.

Präzise sein

Alarmierungsnachrichten müssen:

- die aktuelle Lage wiedergeben, sodass sie mit den Bestätigungsschritten übereinstimmen, die die Empfänger unternehmen werden (zögern Sie nicht, die Informationen regelmäßig zu aktualisieren),
- korrekte Informationen enthalten,
- vollständige Informationen enthalten.

Wenn Informationen nicht mit den eigenen Beobachtungen der Empfänger oder anderen möglichen Bestätigungsquellen übereinstimmen, kann dies sämtliche Alarmierungsnachrichten in Misskredit bringen. Falls es wahrscheinlich ist, dass Informationen in der Alarmierungsnachricht nicht mit dem übereinstimmen, was vor Ort beobachtet werden kann, versuchen Sie dann zu erklären, warum dies so ist.

Mit der Bevölkerung im Dialog stehen

In den meisten Fällen möchte Sie erreichen, dass die Bevölkerung bei der Ausführung einer von Ihnen empfohlenen Maßnahme kooperiert, statt dass sie einem Befehl der Behörde gehorcht. Diese Kooperation fällt umso leichter, wenn es Ihnen gelingt, die Empfänger einer Alarmierungsnachricht zu überzeugen, dass die Ausführung der von Ihnen empfohlenen Maßnahme die beste Lösung für sie ist.

EINZELHEITEN DER ALARMIERUNGSNACHRICHT

Überschrift der Alarmierungsnachricht

Die Überschrift muss eine Bezeichnung für die Alarmierung (und, wenn möglich, einen Ort) sowie die von der Bevölkerung erwartete Handlung umfassen (*Beispiel: Voralarmierung wegen Hochwassergefahr in Tubize, Chemie-Alarm in Antwerpen*).

Gewünschte Bedeutung	Wortwahl
Sich vorbereiten	Nützliche Tipps
Wachsam sein	Voralarm
Handeln	Alarmierung

Tip: Verwenden Sie für die Überschrift GROSSBUCHSTABEN, damit visuelle Textnachrichten auffallen, und für die eigentliche Meldung die normale Schreibweise.

Identität des Urhebers der Nachricht

Zur Unterstreichung der Echtheit der Nachricht und zur Erhöhung des Vertrauens der betroffenen Bevölkerung in die zuständige Behörde ist es wichtig, den Namen der Behörde (bzw. des Dienstes), die (der) sie erstellt hat, aufzuführen.

Die Bevölkerung wird dann eher die Tipps und Empfehlungen befolgen, die direkt von der Behörde bzw. dem Dienst, die/der die Notsituation bewältigen soll, erteilt werden (*Beispiele: Feuerwehrleute bei einem Waldbrand, FÖD Volksgesundheit bei einer Pandemie, föderale Straßenpolizei bei einem Problem auf der Autobahn*).

In Notsituationen vertrauen die Menschen am meisten:

- den Polizeidiensten,
- den öffentlichen Feuerwehrdiensten,
- den medizinischen und psychosozialen Diensten,
- den für die Krisenbewältigung zuständigen Verwaltungsbehörden (Bürgermeister, Gouverneure, Minister des Innern) und ihrem Krisenzentrum (fachkundig in diesem Bereich).

Tipp: Wenn Sie Abkürzungen verwenden, vergewissern Sie sich, dass deren Bedeutung allen bekannt ist. Geben Sie im Zweifelsfall die vollständige Bezeichnung zwischen Klammern an.

Kommunizieren mehrere Behörden oder Dienste gleichzeitig, wird die Bevölkerung nur dann positiv auf die Tipps und Empfehlungen reagieren können, wenn:

- die Informationen in den Nachrichten der verschiedenen Behörden völlig kohärent sind
- und die Rollenverteilung zwischen den verschiedenen kommunizierenden Einheiten logisch ist (*Beispiel: Die Polizei kommuniziert über einen Perimeter als Folge einer Giftwolke und die medizinischen Hilfsdienste kommunizieren über die Hygienemaßnahmen für Personen, die mit diesen chemischen Dämpfen konfrontiert sind*).

Art des Risikos oder der Notsituation

Zunächst muss die Situation (Risiko/Bedrohung) so gut wie möglich benannt werden, aber ist es auch wichtig zu erklären, warum es sich um ein Risiko handelt, das besonders zu beachten ist, und welche Folgen sich daraus ergeben können (*Beispiel: heftige Gewitter, die jede Fortbewegung gefährlich machen, Freisetzung von gesundheitsschädlichen Gasen*).

Durch eine möglichst gute Beschreibung des identifizierten Risikos und der potenziellen Auswirkungen wird sich die betreffende Bevölkerung dessen bewusst, dass sie von einem erkannten spezifischen Risiko betroffen sein könnte, und dazu befähigt, konkretere Vorsorge- und Schutzmaßnahmen zu ergreifen.

Empfohlene Begriffe für Beschreibungen:

- Verwenden Sie "Sie" anstatt "die Bevölkerung", "die Einwohner" usw.
- Verwenden Sie die Begriffe "Ihre Wohnung", "Ihr Haus" anstatt "die Gebäude".
- Verwenden Sie "Straßen, Autobahnen und Brücken" anstatt "Straßeninfrastrukturen".
- Verwenden Sie "in Sicherheit", "an einem sicheren Ort", "in aller Sicherheit" bzw. "sicher".

Begriffe, die für Beschreibungen zu vermeiden sind:

- Begriffe wie "töten", "Todesgefahr", "tödlich" usw. (zu heftig, insbesondere für Kinder).
Bevorzugen Sie folgende Ausdrücke:
- In dieser Situation besteht eine Gefahr für Menschenleben.
- Das Einatmen dieses Gases kann fatale Folgen haben.
- Das ausgetretene Produkt ist sehr toxisch und kann sehr ernste Folgen für die Gesundheit von Personen haben, die ihm ausgesetzt sind.

Wahrscheinlichkeit, dass das Risiko eintritt

Es ist wichtig, die richtigen Worte zu benutzen, um zu beschreiben, wie wahrscheinlich es ist, dass eine Bedrohung eintritt.

Wahrscheinlichkeit	Wortwahl
Sehr geringe Wahrscheinlichkeit	Es wird nicht erwartet, dass ... Dürfte nicht ist nicht zu befürchten. ... ist sehr unwahrscheinlich.
Geringe Wahrscheinlichkeit	Könnte Möglich
Mittlere Wahrscheinlichkeit	Wahrscheinlich ... Es ist anzunehmen, ...
Hohe Wahrscheinlichkeit	Sehr wahrscheinlich Höchstwahrscheinlich Ernstes (oder bedeutendes) Risiko
100%ige Wahrscheinlichkeit	Wird (in den kommenden Stunden) zuschlagen, treffen, ausbrechen usw. Mit Sicherheit Informationen, die zu 100 % von ... bestätigt werden

Tipp: Manche Menschen verwechseln "möglich" mit "wahrscheinlich".

Achten Sie darauf, nur einen dieser beiden Begriffe zu verwenden, um eine Situation zu beschreiben.

- Falls Sie mit "möglich" eine geringe Wahrscheinlichkeit beschreiben, verwenden Sie dann "wahrscheinlich", wenn die Situation eine mittlere Wahrscheinlichkeit erhält.
- Falls Sie "wahrscheinlich" in einer Alarmierung von mittlerer Wahrscheinlichkeit benutzt haben, verwenden Sie "könnte" (statt "möglich"), wenn die Situation sich verbessert und eine geringe Wahrscheinlichkeit aufweist.

Erwartete Folgen

Um die erwarteten (möglichen oder wahrscheinlichen) Folgen zu beschreiben, müssen die richtigen Worte benutzt werden, die je nach Situation (Risiko oder Krise) angemessen sind.

Auswirkung auf Personen und Güter	Wortwahl
Keine oder sehr geringe Unannehmlichkeiten (a priori ohne Alarmierung)	Null Risiko Jedes Risiko ist nunmehr beseitigt. Die Situation ist wieder normal.
Geringe bis mittlere Unannehmlichkeiten	Geringe Schäden sind möglich. Potenzielle Gefahr Potenziell schädlich Es kann zu Schäden kommen. Die Gefahr kann nicht ausgeschlossen werden.
Ernste Unannehmlichkeiten	... ernste Schäden ... (allgemein) ... eine ernste Gefahr bewaffnet und gefährlich führt zu hohen Schäden ...
Extreme Unannehmlichkeiten	... sehr ernste Schäden extrem gefährlich extrem zerstörerisch führt zu sehr hohen Schäden völlige Zerstörung von ...

Tip: Verwenden Sie keine zu abstrakten Begriffe oder Ausdrücke, die es nicht ermöglichen, die erwarteten Folgen zu quantifizieren (Beispiel: Sagen Sie nicht: "Man kann beträchtliche Schäden erwarten...").

Lokalisierung des Risikos oder der Notsituation

Es ist schwierig, eine geografische Zone auf eindeutige Weise zu beschreiben. Folgendes muss nämlich berücksichtigt werden:

- die Art des Risikos (aus einer bestimmten Richtung kommend, von einem einzigen Punkt ausgehend, sonstiges...),
- die lokale Geografie, die territorialen Grenzen, die allgemein bekannten Orientierungspunkte,
- die gesamte Risikozone (je größer die angekündigte Zone, desto geringer die Chance, sich zu irren),
- die Art der Risikozone (ländlich oder städtisch) im Hinblick auf die Anzahl potenziell betroffener Einwohner (von Gemeinden, Dörfern oder Großstädten).

Tip: Besorgen Sie den Medien zusätzliche geografische Informationen (Karten mit der Risikozone), damit sie die offiziellen Alarmierungsnachrichten mit der Zeit ergänzen können. Diese ergänzenden Informationen können auch über eine Website und über die sozialen Medien verbreitet werden.

Am effizientesten ist es, die Namen der Gemeinden zu verwenden. Je konkreter die Informationen sind, desto besser ist ihre Qualität (Name der Provinz, Gemeinde, Straße, Ortsnamen, ...).

Ein Einwohner, der sich nicht in der von der zuständigen Behörde genannten Gemeinde (oder Straße) befindet, könnte jedoch annehmen, dass er nicht von der Alarmierung betroffen ist (selbst wenn er direkt neben der Risikozone wohnt oder von ihr umgeben ist). Die Alarmierungsnachricht muss also diesbezüglich sehr deutlich sein: die ganze Gemeinde oder nur das Zentrum oder bestimmte Teilgemeinden; die Grenzen oder Anhaltspunkte müssen sichtbar und von allen gekannt (für alle erkennbar) sein...

Tipp: Verwenden Sie bei der Auflistung von Städten bzw. Gemeinden eine logische Reihenfolge, damit sich die betreffende Bevölkerung eine mentale Karte der Risikozone vorstellen kann:

- abnehmende Nähe zum Mittelpunkt der Risikozone,
- Nord-Süd- oder Ost-West-Axe,
- angenommene Richtung der Giftwolke,
- vom Meer zum Landesinnern,
- andernfalls in alphabetischer Reihenfolge.

Im Alltag sind viele Menschen unfähig, sich zu orientieren. Daher ist es in Notsituationen nicht sehr nützlich, Himmelsrichtungen (nördlich, südlich, östlich, westlich) anzugeben. Dies könnte sogar noch zusätzlich verwirren. Diese Angaben können jedoch eine breitere Beschreibung der Situation ergänzen (*Beispiel: Die Giftwolke ist in Villers-La-Ville gestartet und treibt in Richtung Osten. Bitte begeben Sie sich in aller Ruhe in den Norden oder Süden des Landes. Begeben Sie sich nicht in den Osten, da sich die Wolke schneller als Sie fortbewegt und Sie einholen würde.*).

Für manche Menschen ist es schwierig, Entfernungen korrekt einzuschätzen. Es ist einfacher, sie in Extremen (sehr kleine oder sehr große Zonen) zu begreifen. Folglich ist es erneut ratsam, Entfernungen mit einer breiteren Beschreibung, einschließlich des Namens der betreffenden Gemeinden, zu verbinden.

Zeitraum, in dem man mit dem Risiko konfrontiert wird

Es ist wichtig, den betreffenden Personen vor Augen zu führen, zu welcher Tageszeit sie (und ihre Familien) mit der Notsituation konfrontiert werden könnten und wie viel Zeit ihnen bleibt, um sich darauf vorzubereiten.

Zeit	Wortwahl
Verwenden Sie für einen künftigen Zeitraum die heutige Zeit	Heute zwischen 14 und 16 Uhr Heute vor 18 Uhr
Verwenden Sie für eine kurze Dauer (<1 St.) die relative Zeit	Ihnen bleiben 15 Minuten, um Ihre Wohnung zu verlassen. Ihnen bleiben 30 Minuten, um einen geschlossenen Raum aufzusuchen.
Verwenden Sie für eine laufende Krise deutliche Begriffe	“sofort”, “jetzt” Verlassen Sie sofort Ihre Wohnung.

Schritte, die zu tun oder zu unterlassen sind

Die zuständigen Behörden müssen über die Notsituation informieren, aber auch über konkrete Empfehlungen, die zu befolgen sind, um mit der Situation umzugehen, und dies umso mehr, wenn das Risiko ungewöhnlich ist und die betreffenden Personen wenig darüber wissen. Diese praktischen Ratschläge sind unerlässlich, um ihnen zu ermöglichen, sich (sowie ihre Angehörigen und ihre Güter) zu schützen.

Die Empfehlungen müssen konkret und ausführlich sein:

- wie die erteilten Ratschläge in der Praxis anzuwenden sind (*Beispiel: Legen Sie Wasservorräte an, indem Sie Tanks, Becken, Eimer und breite Gefäße füllen*)
- und warum es nützlich ist, die erteilten Ratschläge zu befolgen (*Beispiel: Legen Sie Wasser-vorräte an, indem Sie Tanks, Becken, Eimer und breite Gefäße füllen. Hiermit können Sie große Funken löschen, wenn sich der Gebüschbrand Ihrer Wohnung zu sehr nähert*).

Man muss berücksichtigen, dass die alarmierten Personen die Nachricht in verschiedensten Situationen empfangen und differenzierte Informationen über die zu unternehmenden Schritte benötigen könnten:

- Manche Personen sind zu Hause,
- andere auf der Arbeit,
- andere im Auto, im Zug...,
- einige Personen besuchen eine Gegend, die sie nicht gut kennen.

Eltern werden zudem versuchen, Kontakt zu ihren Kindern aufzunehmen oder sie abzuholen (auch wenn ihnen versichert worden ist, dass die Behörden sich um die Kinder kümmern, werden einige Eltern trotzdem alles tun, um ihre Kinder abzuholen, selbst wenn ausdrücklich gegenteilige Anweisungen erteilt worden sind).

***Tipp:** Personalisieren Sie die nützlichen Ratschläge an die Bevölkerung: Verwenden Sie "Sie", um die empfohlenen Maßnahmen zu beschreiben; verwenden Sie Ausdrücke wie "Für Ihre Sicherheit und die Sicherheit Ihrer Kinder ...", bevor Sie die empfohlenen Maßnahmen beschreiben.*

Kontaktstelle für weitere Informationen

Die Alarmierung ist die erste Maßnahme im Rahmen der Krisenkommunikation. Daher ist es wichtig, dass in der Alarmierungsnachricht vermerkt ist, wo die vom Risiko oder der Notsituation betroffene Bevölkerung (kontinuierliche) Informationen finden kann:

- eine Website (oder soziale Medien) der zuständigen Behörde, wo die Informationen über die aktuelle Lage und die zu befolgenden Empfehlungen veröffentlicht werden,
- eine Rufnummer für eventuelle Fragen.