



## **TRINKWASSERVERUNREINIGUNG VOM AUGUST 2024 NACHBEREITUNG EREIGNISBEWÄLTIGUNG SUMMARY**

### **Ausgangslage**

Als Reaktion auf die Verunreinigung des Trinkwassers im August 2024 hat der Stadtrat den Stabchef der Gemeindeführungsorganisation (GFO) am 27. August 2024 mit der Nachbereitung des Ereignisses «Trinkwasserverunreinigung» beauftragt. Zusammen mit den involvierten Stellen sollten die Ereignisse ab Vorliegen der Messresultate am 30. Juli 2024 bis zum Versand der Medienmitteilung am 12. August 2024 festgehalten und sofern möglich Verbesserungsvorschläge sowie Handlungsfelder bezeichnet werden. Zudem beauftragte der Stadtrat die Gesamtverwaltung, eine externe Fachperson vorzuschlagen, welche den Bericht, insbesondere das Zusammenspiel und die Schnittstellen mit der Stadt sowie die Kommunikationsmassnahmen der Energie Uster AG und der GFO im Zusammenhang mit dem vorliegenden Ereignis überprüft.

Der Nachbereitungsbericht des Stabchef GFO lag am 8. Februar 2025 vor.

In Zusammenarbeit mit der Kantonalen Führungsorganisation (KFO) der Kantonspolizei Zürich ist es gelungen, eine geeignete externe Fachstelle für die Überprüfung des Nachbereitungsberichtes zu gewinnen: Andreas Flück, Stabschef des Kantonalen Krisenstabes Basel-Stadt. Seine externe fachliche Einschätzung zur Ereignisbewältigung «Trinkwasserverunreinigung August 2024» lag am 6. März 2025 vor.

### **Nachbereitungsbericht des SC GFO**

Der Nachbereitungsbericht des SC GFO kommt zu folgendem Fazit:

*Gemäss Beilage 22 des Notfallkonzepts «Trinkwasserversorgung in Notlagen» sind für den Fall, dass eine gesundheitliche Gefährdung (von Personen) nicht ausgeschlossen werden kann, die Kunden unverzüglich gemäss Merkblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» zu warnen, dies in Absprache mit der Stadt Uster! «Speziell gefährdete Betriebe» sind sofort telefonisch zu warnen.*

*Am 8. August 2024, 10:00 Uhr, wurde mit der zeitlichen Trennung der telefonischen Vorwarnung „speziell gefährdeter Betriebe“, welche am Donnerstagnachmittag (mit gleichzeitiger, ebenfalls im Notfallkonzept nicht vorgesehener Übermittlung des Merkblatts «Achtung: verunreinigtes Trinkwasser!») erfolgte, sowie die Ansetzung der Besprechung für das weitere Vorgehen – den Rest der Bevölkerung betreffend - auf Freitagvormittag, 10:00 Uhr, von der vorgeschriebenen Vorgehensweise gemäss Notfallkonzept in insgesamt drei wesentlichen Punkten abgewichen. Dadurch erfolgte erstens die Kommunikation der übrigen Bevölkerung nicht mehr «unverzüglich», wie es im Notfallkonzept ebenfalls vorgesehen wäre. Zweitens erfolgte der Entscheid, die Bevölkerung zu warnen bzw. der Entscheid, dies bis Freitag aufzuschieben, zudem entgegen der Vorgabe ohne Absprache mit der Stadt Uster bzw. der GFO. Diese wurde vor vollendete Tatsachen gestellt. Drittens war bei der telefonischen Vorwarnung der speziell gefährdeten Betriebe die Abgabe eines Merkblattes nicht vorgesehen. Dies alles führte schlussendlich zu einer äusserst unglücklichen Kommunikation, indem sich das Merkblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» unkontrolliert durch Dritte verbreitete. Die Energie Uster AG verlor dadurch die Kontrolle über die Kommunikation. Überdies negativ wirkte sich aus, dass die Information für die breite Bevölkerung – in Absprache mit dem Kantonalen Labor Zürich - auf den Freitag, 9. August 2024, 10:00 Uhr, vertagt worden war. Erst mit dem Versand der zweiten Medienmitteilung am Freitagnachmittag gelang es mit der Kommunikation über das effektiv von der Verunreinigung betroffene Gebiet, den getroffenen Massnahmen sowie der Ankündigung der nächsten Medienmitteilung für den kommenden Montag, die Kommunikationshoheit zurückzugewinnen. Nicht, dass das bestehende Notfallkonzept, vor allem in Bezug der Kommunikationskanäle (Social Media etc.) veraltet war, sondern dass man sich nicht an die Vorgaben des Notfallkonzepts gehalten hat, hat zur verunglückten Kommunikation geführt, welches in Teilen der*



*Bevölkerung grosse Verunsicherung und Wut ausgelöst hat. Das Vertrauen der Bevölkerung in die Energie Uster AG sowie die Stadt Uster hat enorm gelitten und zu einem Image-Schaden geführt.*

*Die Energie Uster AG hat bereits im Mai 2024, d.h. vor der Trinkwasserverunreinigung entschieden, das Notfallkonzept zu aktualisieren. Ebenso wurde in der Nachbereitung zwischen der Energie Uster AG und der GFO erkannt, dass das Notfallkonzept und die Massnahmen, insbesondere die Kommunikationsmassnahmen, zwingend auch mit der GFO abzugleichen sind. Dabei gilt es zu beachten, dass das Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» durch die zuständigen kantonalen Behörden geprüft und genehmigt werden muss.*

Der Nachbereitungsbericht benennt folgende Schwächen und schlägt davon abgeleitet folgende Massnahmen vor:

<b>Schwächen</b>	<b>Massnahme</b>	<b>Wer</b>	<b>Bis wann?</b>
Bestehendes Notfallkonzept und Nichtaufzählung der neueren Kommunikationskanäle	Aktualisierung und Abgleich mit der GFO	Energie Uster AG in Zusammenarbeit mit der GFO / Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Uster	Ende 2. Quartal 2025
Nicht-Einhalten des Krisenbewältigungsablaufs sowie fehlende frühzeitige (Vor-) Orientierung der GFO	Szenario «Trinkwasserverunreinigung» in einer GFO-Übung durchspielen	GFO in Absprache mit der KFO und der Energie Uster AG	2. Semester 2025
Unvollständige Bezeichnung des von der Trinkwasserverunreinigung betroffenen Gebietes	Geographisch abgebildete Pläne der einzelnen Druckzonen müssen erstellt, abgelegt und mit der GFO geteilt werden.	Energie Uster AG	1./2. Quartal 2025
FAQ überarbeiten und bereithalten	Erstelltes FAQ überarbeiten in Zusammenarbeit mit den zuständigen kantonalen Stellen	Energie Uster AG / SC GFO	2. Quartal 2025
Social Media als Teil der Krisenkommunikation erweist sich als personalressourcenintensiv	Überprüfung des städtischen Kommunikationskonzepts inhaltlich sowie ressourcenmässig	Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Uster	2./3. Quartal 2025
Wechsel im Kommunikationslead – Gesicht der Energie Uster AG sollte nicht als Gesicht der Stadt Uster verstanden werden	Überprüfung der personellen Besetzung der Funktionen/ Delegationen mit den Mitgliedern des SR (Gesicht der Krise)	Stadtrat	3. Quartal 2025, spätestens 2. Quartal 2026 nach den Erneuerungswahlen]

### **Stellungnahme Energie Uster AG**

Die Energie Uster AG weist in Ihrer Stellungnahme insbesondere darauf hin, dass der vorgeschlagene Zeitplan für die Überarbeitung des Notfallkonzeptes und die damit verbundene, nachgelagerte Übung als zu eng beurteilt wird:



*Ein Abschluss der Überarbeitung des Notfallkonzeptes «Trinkwasserversorgung in Notlagen» bis Ende 2. Quartal 2025 ist nicht realistisch. Das überarbeitete Konzept muss dem AWEL zur Vorprüfung eingereicht werden und dieses benötigt bis zu 12 Monate dafür. Erst danach kann das neue Notfallkonzept festgesetzt werden. Daher sollte die Frist für die Aktualisierung des Notfallkonzeptes «Trinkwasserversorgung in Notlagen» um zwei Quartale nach hinten verschoben werden – was immer noch einen ambitionierten Zeitplan darstellt.*

### **Externe fachliche Einschätzung, Stabchef KKO Basel-Stadt**

In seiner fachlichen Einschätzung kommt Andreas Flück, Stabchef der Kantonalen Krisenorganisation Basel-Stadt, zu folgendem Fazit:

*Zunächst möchte ich festhalten, dass die Aufarbeitung des Vorfalls von allen Seiten vorbildlich und mit grossem Engagement erfolgte. Ich bekam auch den Eindruck, dass es sich beim beschriebenen Ereignis in erster Linie um einen kommunikativen Notfall und nicht um eine akute Gefährdung der Bevölkerung handelte.*

*Insgesamt wurden die Ereignisse zur Trinkwasserverunreinigung vom August 2024 gut aufgearbeitet. Der Nachbereitungsbericht ist gut strukturiert und inhaltlich nachvollziehbar. Er benennt alle wesentlichen Themen, zeigt die Schwächen auf und es folgen daraus die richtigen Massnahmen. Wichtig ist, dass diese auch umgesetzt werden und die Zusammenarbeit aller beteiligten Stellen in der Ereignisbewältigung stetig verbessert wird.*

Folgende Punkte aus dem Bericht können hervorgehoben werden:

*(...) anhand solcher Ereignisse, Lehren für künftige Störfälle abzuleiten. Hier sehe ich das Potential vor allem in einem klaren Beschrieb der Prozesse und Verantwortlichkeiten bei Störungen des Normalbetriebs in der Energie Uster AG, sowie in einer klaren Regelung der Eskalation Richtung der Stadt Uster. Der frühzeitige Einbezug der relevanten Stellen, in die Problemerkennung, Lagebeurteilung, Entscheidungsfindung und Kommunikation durch die Energie Uster AG muss klar festgelegt sein. Darauf basierend müsste dann auch der Entscheid über die Aktivierung der GFO und die Kommunikationshoheit gefällt werden.*

*Die Abläufe waren grundsätzlich klar und die getroffenen technischen Massnahmen richtig. Eine Unsicherheit kann ich bei der Anwendung der vorhandenen Konzepte und dem frühzeitigen Einbezug der Entscheidungsträger seitens der Energie Uster AG feststellen. Ebenso konnte ich in den vorliegenden Notfallkonzepten keine konkreten Schwellenwerte und daraus folgenden Handlungen betreffend Trinkwasserverunreinigung finden. Dies wäre wichtig, um nachzuvollziehen, ob die ersten Prozessschritte richtig abgearbeitet wurden (Messkampagne, Einbezug kantonales Labor, Einbezug Stadt Uster, Information an die gefährdeten Betriebe und die Bevölkerung).*

*Der Ablauf gemäss Beilage 22 wurde grundsätzlich eingehalten. Allerdings wurden beim Punkt 5 nur speziell gefährdete Betriebe informiert. Es wurde vorgängig aber nicht sorgfältig geklärt, ob tatsächlich eine gesundheitliche Gefährdung vorliegt. Ansonsten hätte man zuerst den Punkt 6 aktivieren müssen und die weiteren Massnahmen zusammen mit der Stadt Uster treffen sollen. So wäre vermutlich ein geordneter weiterer Ablauf gewährleistet gewesen. Als Massnahme würde ich hierzu eine entsprechende Anpassung der Beilage 22 empfehlen. Dies ist im Bericht des SC GFO vom 08.02.2025 (Kapitel D, Punkt 1 und Kapitel F, Punkt 2) beschrieben und kann durch eine einfache Anpassung des Ablaufs gewährleistet werden: die Stadt Uster und allenfalls die Kantonspolizei Zürich muss in geeigneter Form einbezogen werden, bevor eine Kommunikation über eine Verunreinigung erfolgt. Eine allfällige Kommunikation sollte dann möglichst zeitgleich an alle Betroffenen und auf allen Kanälen erfolgen.*

*Die politische Rolle des Vorstehers Bau im Stadtrat und die Rolle des Verwaltungsratspräsidenten der Energie Uster AG sollten entkoppelt werden.*