

Chronologischer Ablauf Verunreinigtes Trinkwasser in Teilen von Uster

Bericht

Die Wasserqualität in Uster wird durch die Energie Uster AG konstant überwacht. Dabei werden folgende Werte gemessen: Temperatur, Leitfähigkeit, Trübung, Sauerstoffgehalt und UV-Absorption. Das Kantonale Labor Zürich überprüft zusätzlich im Auftrag der Energie Uster AG alle zwei Wochen die Trinkwasserqualität. Die Proben werden durch die Energie Uster AG an insgesamt 14 Standorten in allen Teilen der Stadt Uster entnommen und zur Analyse an das Kantonale Labor Zürich gesandt. Die Energie Uster AG lässt zusätzlich Proben analysieren, etwa bei der Inbetriebnahme von Grundwasserpumpwerken oder dem Bau von Trinkwasserleitungen. Jährlich werden so rund 200 Messungen mit über 2500 Ergebnissen durchgeführt.

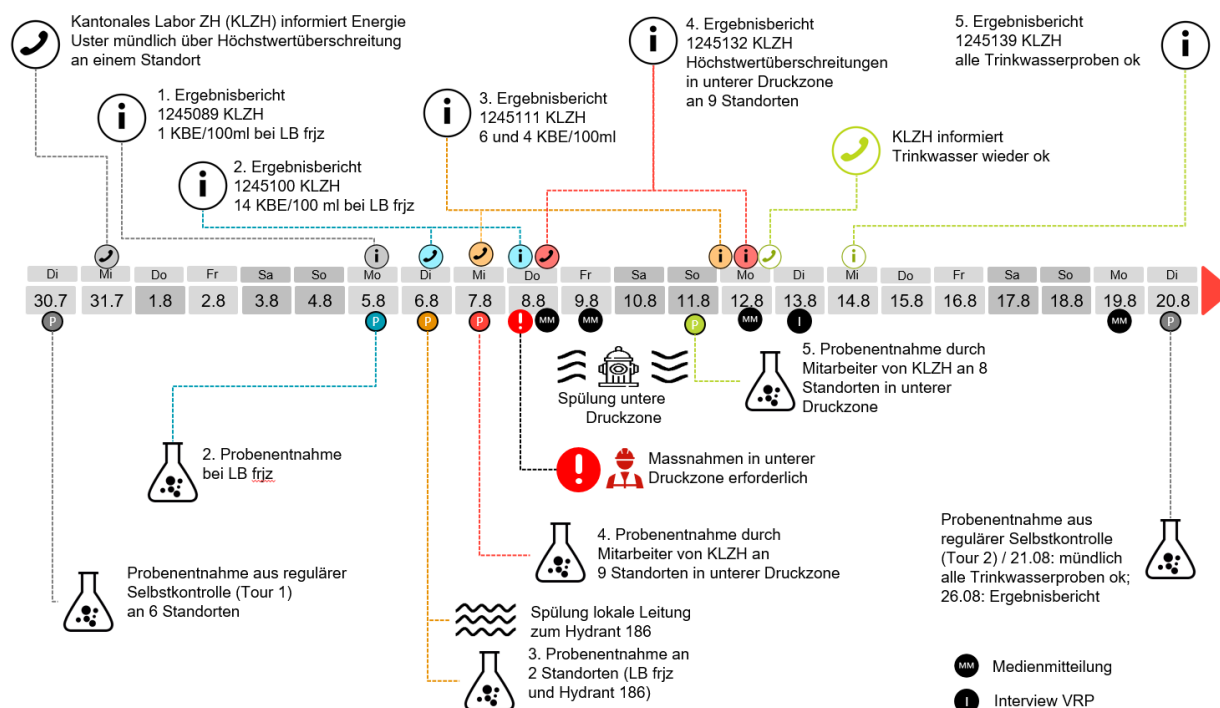


Abbildung 1: Chronologischer Ablauf zum Ereignis «Verunreinigtes Trinkwasser in Teilen von Uster»

1. Informationen zur Verunreinigung

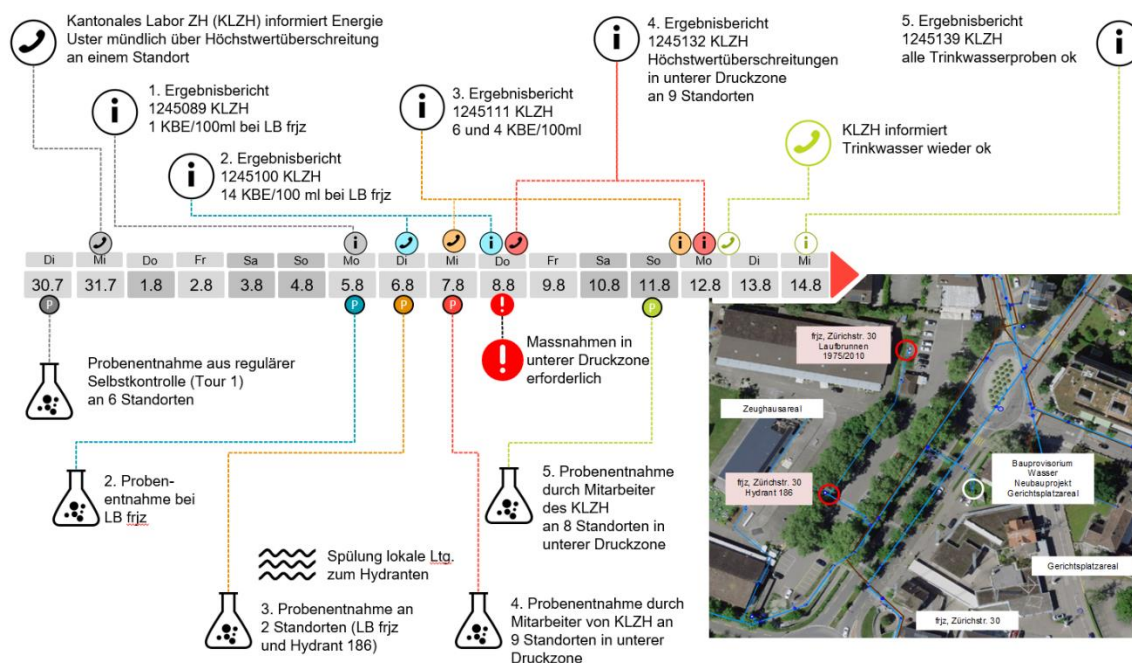


Abbildung 2: Informationsablauf zum Ereignis «Verunreinigtes Trinkwasser in Teilen von Uster»

Am Dienstag, 30. Juli, wurden im Rahmen der normalen Kontrolltätigkeit Proben an sechs Standorten in der Wasserversorgung durch Energie Uster AG entnommen und vom Kantonalen Labor Zürich analysiert. Wie bei Höchstwertüberschreitungen üblich wurde die Abteilung Bau & Betrieb Wasser/Wärme/Gas am nächsten Tag über die Resultate telefonisch informiert. Der schriftliche Bericht des Kantonalen Labors Zürich folgte wie immer ein paar Tage später (vgl. 1: Ergebnisbericht vom 05.08.2024 / Auftrag Nr. 1245089).

Das Resultat war wie folgt: Fünf Standorte zeigten keine Auffälligkeiten. An einem Standort (frjz, Zürichstr. 30 - LB 1975/2010) wurde beim Indikator E.coli ein Messwert von 1 KBE/100ml (KBE: Kolonienbildende Einheiten) gemessen und somit eine Höchstwertüberschreitung festgestellt. Die gesetzliche Anforderung beträgt 0 KBE/100ml, es wurde also die kleinstmögliche Abweichung gemessen. In Absprache mit dem Kantonalen Labor Zürich wurde beschlossen, diesen Standort nochmals zu beproben.

Die Situation mit dieser minimalsten Verunreinigung und unter Berücksichtigung der lokalen Gegebenheiten (Laubbrunnen mit kleiner Zuleitung) wurde dannzumal als nicht dramatisch eingestuft, weshalb die Abteilung Bau & Betrieb Wasser/Wärme/Gas in Absprache mit dem Kantonalen Labor Zürich entschied, diese Nachbeprobung am Montag, 5. August, durchzuführen. Die Nachkontrolle mit Probeentnahme am 5. August erfolgte durch die Energie Uster AG. Am folgenden Tag, also 6. August, wurde das Resultat der Abteilung Bau & Betrieb Wasser/Wärme/Gas mitgeteilt, diesmal ein Wert von 14 KBE/100ml (vgl. 2: Ergebnisbericht vom 08.08.2024 / Auftrag Nr. 1245100).

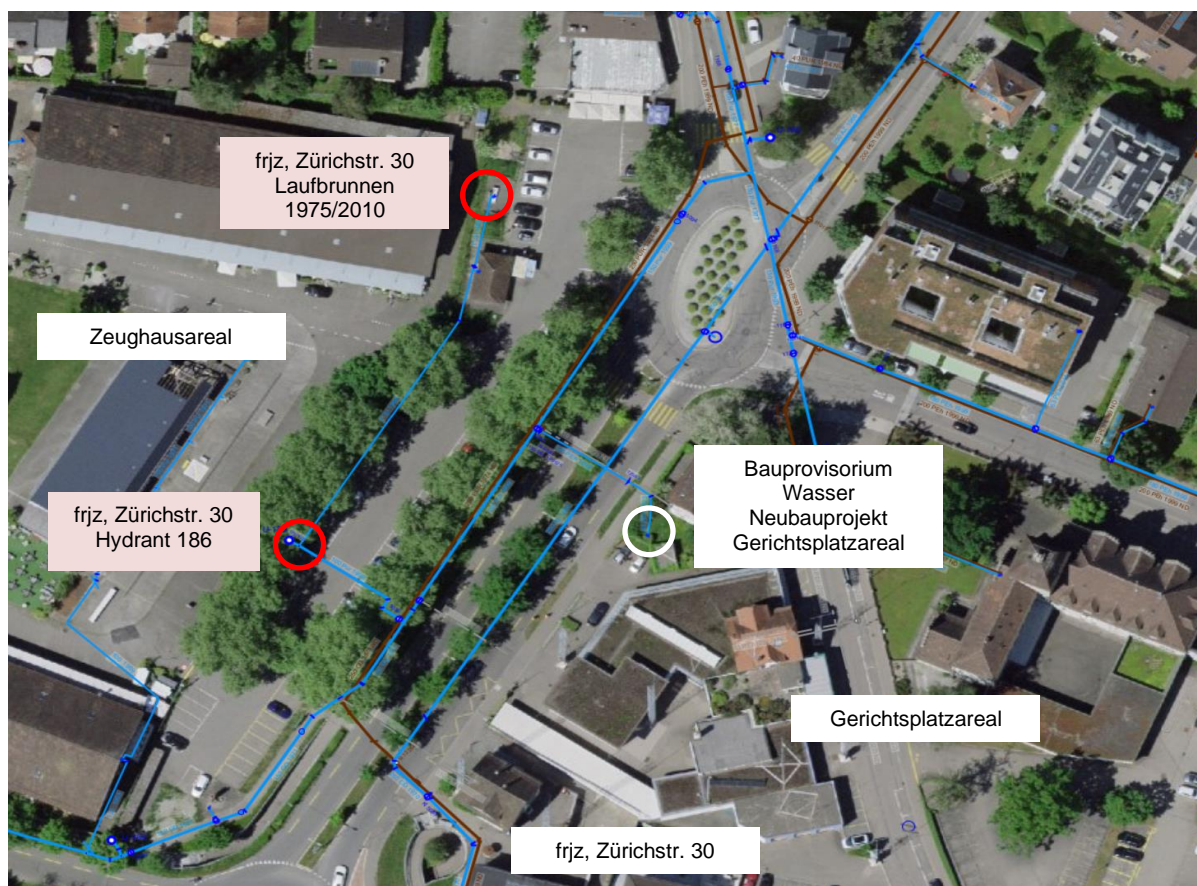


Abbildung 3: Situationsplan mit Standorten frjz, Zürichstr. 30 / Laufbrunnen 1975/2010 und frjz, Zürichstr. 30 / Hydrant 186

Daraufhin wurde als Sofortmassnahme mit dem Kantonalen Labor Zürich eine Spülung der lokalen Leitung zum Hydranten 186 vereinbart (siehe Abbildung 3 oben). Am selben Tag wurden umgehend zwei neue Proben durch die Energie Uster AG am Laufbrunnen und dem Hydranten 186, von dem der Laufbrunnen gespiesen ist, entnommen. Mit der sofort eingeleiteten lokalen Spülung wollte man zudem einen möglichen Einfluss der auf der gegenüberliegenden Seite befindlichen Baustelle am Gerichtsplatz ausschliessen.

Am nächsten Tag, Mittwoch, 7. August, lag das Resultat vor und zeigte Werte von 6 und 4 KBE/100ml (vgl. 3: Ergebnisbericht vom 12.08.2024 / Auftrag Nr. 1245111). Da die lokale Spülung nicht das gewünschte Resultat gebracht hatte, entschied man sich zusammen mit dem Kantonalen Labor Zürich, nach erstmaliger Rücksprache mit dem Bereichsleiter Netze, nun mehr Proben (total neun Orte) in der unteren Druckzone zu nehmen. Das geschah unmittelbar am Mittwoch, 7. August. Wobei die Probeentnahme diesmal durch eine Mitarbeitende des Kantonalen Labors Zürich selbst vorgenommen wurde.

Am Donnerstag, 8. August, wurde die Abteilung Bau & Betrieb Wasser/Wärme/Gas durch das Kantonale Labor Zürich telefonisch darüber orientiert, dass die Resultate aufzeigten, dass an neun Orten in der unteren Druckzone eine Verunreinigung gemessen wurde (vgl. 4: Ergebnisbericht vom 12.08.2024 / Auftrag Nr. 1245132). Die Werte lagen zwischen 1 und 12 KBE/100ml. Aufgrund dieser flächendeckenden Höchstwert-überschreitungen war klar, dass kein Problem mit einem Einzelstandort vorliegt, sondern eine Verunreinigung in Teilen der Wasserversorgung (siehe Abbildung 2 unten) besteht und weitere Massnahmen nötig sind. Am Donnerstag, 8. August um 08:45 Uhr wurde der Bereichsleiter Netze telefonisch über die Höchstwertüberschreitung durch die Abteilung Bau & Betrieb Wasser/Wärme/Gas informiert.

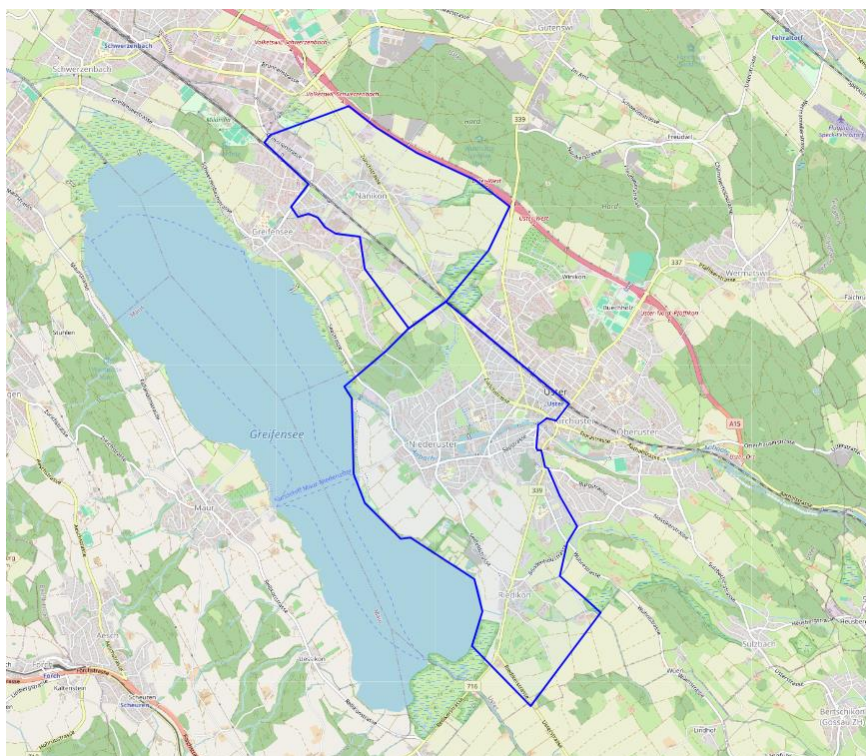


Abbildung 4: Betroffene Gebiete in der unteren Druckzone (Ortsteile südlich der Bahnlinie (Niederuster, Riedikon, Teile von Kirchuster) sowie in Werrikon und Nänikon)

2. Vorgehen zur Behebung der Verunreinigung

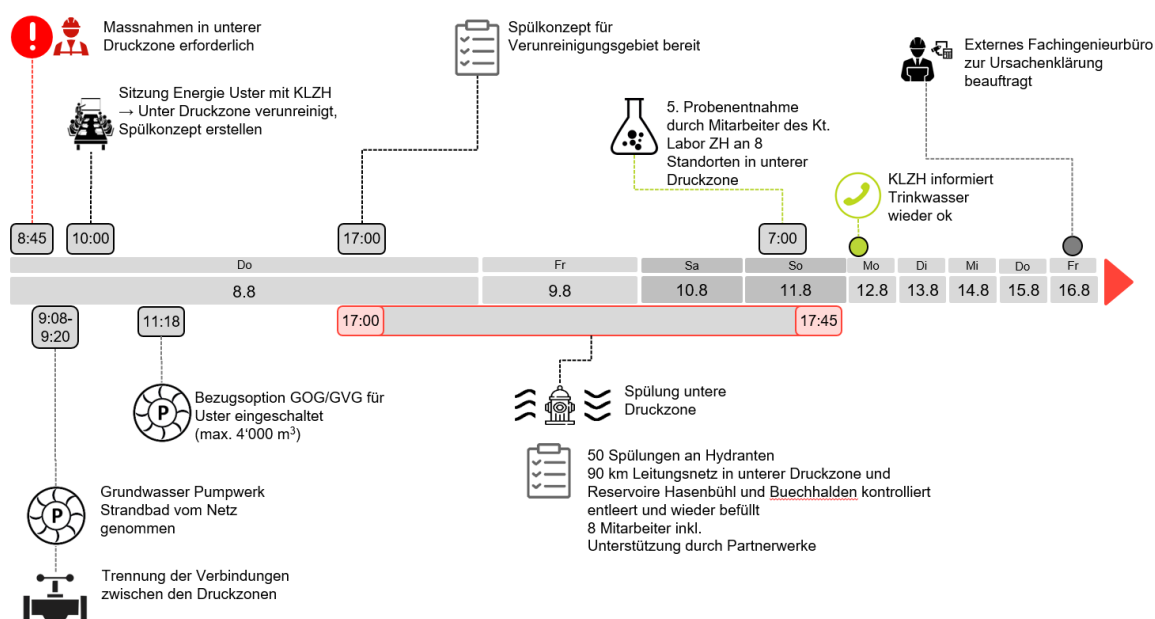


Abbildung 5: Ablauf zum Vorgehen zur Behebung zum Ereignis «Verunreinigtes Trinkwasser in Teilen von Uster»

Die erste und wichtigste Sofortmassnahme war, die Quelle der Verunreinigung zu identifizieren. Aufgrund der ersten mündlichen Rückmeldung des Kantonalen Labors Zürich zur Höchstwertüberschreitung gelang dies den Netzverantwortlichen sehr schnell: Quelle war das Grundwasserpumpwerk (GWPW) Strandbad in Niederuster. Dieses wurde 23 Minuten,

9. August um 10:00 Uhr, wobei die ersten Massnahmen umgehend angegangen werden sollen.

Deshalb wurde kurz nach der Sitzung mit dem Kantonalen Labor Zürich die Bezugsoption der Gruppenwasserversorgungen GOG/GVG eingeschaltet, um einwandfreies Trinkwasser in Umfang von bis zu 4'000 m³ pro Tag in die betroffenen Gebiete der unteren Druckzone zu leiten. Dies, um den aktuellen Wasserverbrauch davon zu decken, sowie die Konzentration der Verunreinigung im Netz senken zu können. Ferner sollte damit - soweit möglich - verhindert werden, dass verunreinigtes Trinkwasser aus den Reservoirs Hasenbühl und Buechhalden weiter in die untere Druckzone eingeleitet wird. Bemerkung: Um den Wasserdruck in der unteren Druckzone halten sowie die Löschwasserreserve jederzeit gewährleisten zu können, war der Betrieb der Reservoirs weiterhin notwendig.

Als weitere Massnahme wurde die Wasserversorgung Greifensee sowie die Gruppenwasserversorgungen GOG/GVG kontaktiert, um einen allfälligen Bezug von Trinkwasser ab Grossriet (Greifensee und Volketswil) sofort zu unterbinden. Letztmalig wurde am 7. August Trinkwasser durch Greifensee im Umfang von 340 m³ bezogen. Die Netzverantwortlichen von Greifensee wurden zudem gebeten, mögliche weitere technische Massnahmen selbständig mit dem Kantonalen Labor Zürich zu koordinieren.

Anschliessend wurde ein detailliertes Spülkonzept erstellt, um das Netz im betroffenen Gebiet schrittweise mit einwandfreiem Trinkwasser durchzuspülen.

Die Spülung des Netzes wurde Donnerstagabend, 8. August, gestartet und vorsorglich bis am Sonntagabend, 11. August, weitergeführt. Dabei wurden rund 50 Spülungen an Hydranten- und Auslaufstandorten in dem rund 90 km langen Haupt- und Versorgungsnetz in der unteren Druckzone durchgeführt sowie die beiden Reservoirs Hasenbühl und Buechhalden kontrolliert entleert und zweimal wieder mit einwandfreiem Trinkwasser befüllt. Dabei waren nebst sechs Mitarbeitenden der Energie Uster AG auch zwei Mitarbeitende der Werke Opfikon im Einsatz. Zudem wurde zusätzliches Spülmaterial von der Wasserversorgung Wallisellen sowie Wetzikon angefordert und umgehend zur Verfügung gestellt.



Abbildung 7: Spülmaterial und Spülung an einem Hydranten am 10. August 2024

Wie an der Sitzung vom 9. August definiert, nahm ein Mitarbeiter des Kantonalen Labors Zürich am Sonntagmorgen, 11. August, acht Proben (gleiche Standorte wie am 7. August, aber ohne GWPW Strandbad, welches bekanntlich seit 8. August vom Netz ist) und analysierte diese. Am Montagvormittag 12. August, erhielten wir dann vom Kantonalen Labor Zürich Bescheid, dass alle Werte für E.coli wieder auf 0 KBE/100ml und somit den Anforderungen der Trinkwasserqualität entsprachen (vgl. 5: Ergebnisbericht vom 14.08.2024 / Auftrag Nr. 1245139). Die Verunreinigung konnte also mit den getroffenen Massnahmen erfolgreich und schnell behoben werden.

Eine weitere Beprobung am 20. August aus der regulären Selbstkontrolle bestätigte nochmals die Trinkwasserqualität in allen Druckzonen.

Weiter unklar ist die Ursache, welche zur Verunreinigung des GWPW Strandbades geführt hat. Für diese Abklärung hat die Energie Uster AG externes Fachingenieurbüro beigezogen. Dazu wurde am 16. August die Firma Hetzer, Jäckli und Partner AG beauftragt, die notwendigen Abklärungen vorzunehmen. Wie lange diese Abklärungen dauern werden, kann zurzeit aber noch nicht abgeschätzt werden. Das Pumpwerk Strandbad ist weiterhin vom Netz und wird das auch bleiben, bis diese Ursache eruiert und sichergestellt ist, dass sie behoben ist.

3. Kommunikation

Die Chronologie der Ereignisse aus Sicht Kommunikation war wie folgt:

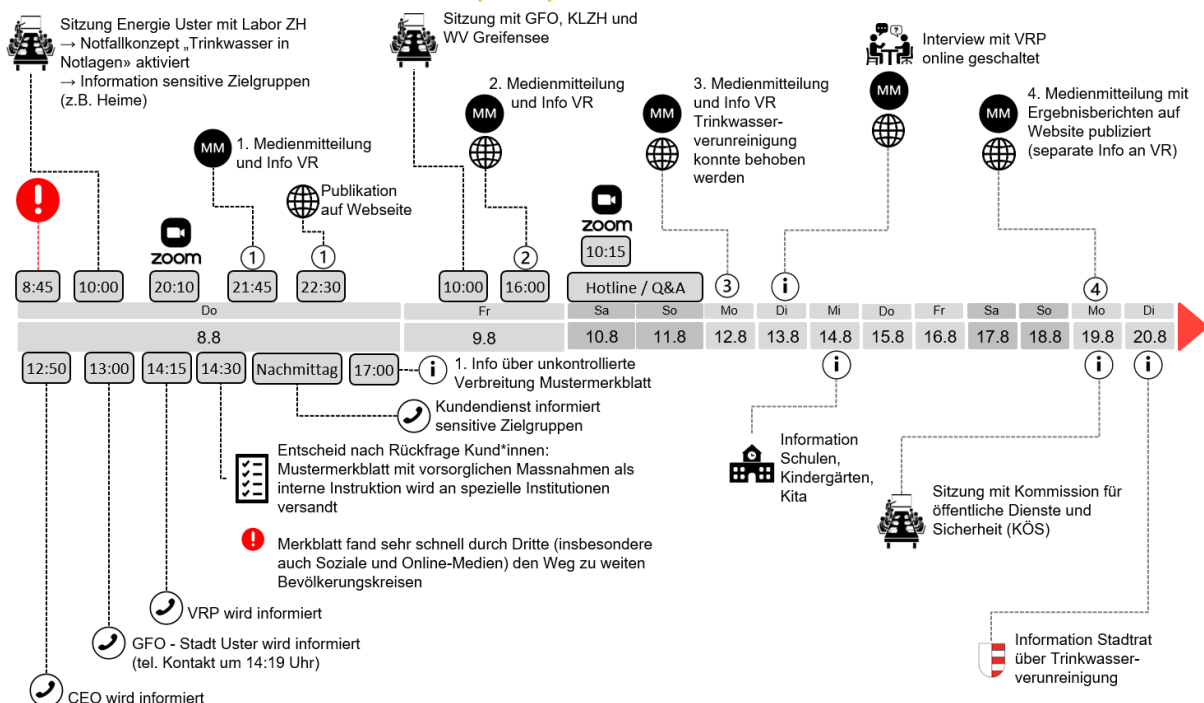


Abbildung 8: Kommunikationsablauf zum Ereignis «Verunreinigtes Trinkwasser in Teilen von Uster»

An der Sitzung vom 08. August um 10:00 Uhr mit dem Kantonalen Labor Zürich (Teilnehmer seitens Energie Uster AG waren: Bereichsleiter Vertrieb, ein Mitarbeiter Abteilung Bau & Betrieb Wasser/Wärme/Gas sowie der Bereichsleiter Netze, zugeschaltet per Telefon) wurde seitens Energie Uster AG nochmals über den Grad der Verunreinigung nachgefragt. Das Kantonale Labor Zürich bestätigte, dass das Trinkwasser nicht mehr den gesetzlichen Anforderungen der Trinkwasserqualität (0 KBE/100ml bei E.coli) entspricht und sich einige Werte im Bereich der Abkochzone von 10 KBE/100ml befinden würden. Zu diesem Zeitpunkt lag allen Beteiligten der Energie Uster AG der auslösende Ergebnisbericht noch nicht vor. Dieser wurde am 12. August der Energie Uster AG durch das Kantonale Labor Zürich zugestellt (vgl. 4: Ergebnisbericht vom 12.08.2024 / Auftrag Nr. 1245132).

An dieser Sitzung kam man auf Empfehlung vom Kantonalen Labor Zürich zum Schluss, dass speziellen Institutionen mit sensiblen Zielgruppen informiert werden müssen. Beispielfhaft wurden Handlungsmassnahmen für Heime und die Brauerei Uster (dieser Kunde liegt jedoch in der oberen Druckzone) diskutiert. Zudem sei eine Liste der speziellen Institutionen mit sensiblen Zielgruppen zu erstellen und über die telefonischen Kontakte Buch zu führen.

Basierend auf dieser Empfehlung wurde das Notfallkonzept „Trinkwasser in Notlagen“ aktiviert, welches ebenfalls vorsieht, dass spezielle Institutionen telefonisch gewarnt werden, damit diese umgehend vorsorgliche Massnahmen treffen können.

Ausserdem wurde an der gleichen Sitzung eine Folgesitzung auf den 9. August um 10:00 Uhr vereinbart, zwecks Festlegung des weiteren Vorgehens seitens der Kommunikation unter Beizug der Gemeindeführungsorganisation (GFO) der Stadt Uster sowie die Wasserversorgung Greifensee. Dieses schrittweise Vorgehen entspricht ebenfalls der Vorgehensweise gemäss aktueller Version des Notfallkonzeptes „Trinkwasser in Notlagen“, welches die Information der breiten Bevölkerung nur in Absprache mit der Stadt Uster vorsieht.

Der Vorsitzende der Geschäftsleitung der Energie Uster AG wurde am 8. August um 12:50 Uhr durch den Bereichsleiter Netze telefonisch informiert. Um 13:00 Uhr wurde nach Rücksprache mit dem Vorsitzenden der Geschäftsleitung, der Stabschef der Gemeindeführungsorganisation (GFO) der Stadt Uster durch den Bereichsleiter Netze (GFO Mitglied im Bereich Versorgung) telefonisch kontaktiert. Er konnte um 14:19 Uhr erreicht und über den zu diesem Zeitpunkt bekannten Stand der Verunreinigung orientiert werden. Ferner wurde er davon in Kenntnis gesetzt, dass spezielle Institutionen umgehend durch Energie Uster AG informiert werden und er an der Sitzung vom 9. August mit dem Kantonalen Labor Zürich teilnehmen soll. Der Verwaltungsratspräsident wurde durch den Vorsitzenden der Geschäftsleitung am 8. August um 14:15 Uhr telefonisch informiert.

Parallel dazu wurde seitens des Kundendienstes der Energie Uster AG unter der Leitung des Bereichsleiters Vertrieb der telefonische Kontakt zu den speziellen Institutionen gestartet. Als Grundlage für die Sprachreglung wurde der Bereichsleiter Vertrieb auf das Mustermerkblatt: Achtung – verunreinigtes Trinkwasser (bakteriologisch) aus dem Notfallkonzept „Trinkwasserversorgung in Notlagen“ durch den Bereichsleiter Netze hingewiesen.

Nach Rückfragen von speziellen Institutionen wurden neben der telefonischen Information auch das besagte Mustermerkblatt mit vorsorglichen Massnahmen als interne Instruktion per E-Mail versandt (Entscheid von Bereichsleiter Vertrieb am 8. August um ca. 14:30 Uhr gefällt). Standardmässig wurde auch das Spital telefonisch informiert, unter Hinweis, dass es selber nicht im Perimeter der Verunreinigung lag.

Dieses Mustermerkblatt fand unmittelbar nach dem Versand per E-Mail an spezielle Institutionen jedoch sehr rasch durch Dritte (insbesondere auch über die Soziale und Online-Medien) den Weg zu weiteren Bevölkerungskreisen und führte dazu, dass zahlreiche Personen Kenntnis von der Trinkwasserverunreinigung hatten, bevor die Energie Uster AG die breite Bevölkerung selber informieren konnte. Geplant war zu diesem Zeitpunkt eine erste Medienmitteilung nach der Besprechung vom 9. August unter Einbezug des Stabschefs GFO, des Kantonalen Labors Zürich sowie der Wasserversorgung Greifensee. Die unkontrollierte Verbreitung des Merkblattes löste in der Bevölkerung eine grosse Verunsicherung aus - erste Meldungen treffen am 8. August ab ca. 17:00 Uhr bei der Energie Uster AG ein. Hinzu kam, dass nicht alle speziellen Institutionen im betroffenen Gebiet durch die Energie Uster AG informiert wurden, da Mitarbeitende des Kundendienstes der Energie Uster AG dannzumal keine vollständige Liste (es fehlten mehrere Restaurants) zusammengestellt hatten. Ab diesem Zeitpunkt konnten die Beteiligten nur noch reagieren und nicht mehr agieren. Die Information an die breite Bevölkerung musste sofort vorgezogen werden.

Ab 20:10 Uhr fand deshalb ein Zoom-Meeting mit dem Zweck statt, die Kommunikationshoheit – soweit möglich – wiederzugewinnen und die breite Bevölkerung zu informieren. Teilnehmer an diesem Zoom-Meeting waren: Vorsitzender der Geschäftsleitung, Bereichsleiter Netze, Bereichsleiter Vertrieb, der Stabschef GFO und ein Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Uster. In diesem Meeting wurde eine Medienmitteilung umgehend vorbereitet. In der hektischen Vorbereitung dieser ersten Medienmitteilung flossen dabei nur die Gebiete Niederuster, Riedikon, Werrikon und Nänikon als betroffene Gebiete ein. Ein Teil von Kirchuster ging dabei vergessen. Die finale Medienmitteilung lag um 21.30 Uhr vor und wurde durch die Energie Uster AG um 21:45 Uhr an die Medien versandt. Gleichzeitig wurde diese auf der Webseite der Stadt Uster und danach um ca. 22:30 Uhr auf der Webseite der Energie Uster AG publiziert. Die Nutzung anderer Informationskanäle, wie zum Beispiel "Alertswiss", wurde im Zoom-Meeting weder diskutiert noch vom Stabschef GFO erwähnt.

Am Folgetag, 9. August, fand die bereits früher geplante Sitzung um 10:00 Uhr statt. Dabei anwesend waren: Stabschef GFO, Chefin Information GFO und Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Uster, Kommandant Stadtpolizei Uster, Kantonales Labor Zürich, Energie Uster AG (Bereichsleiter Vertrieb und per Zoom der Vorsitzende der Geschäftsleitung und der Bereichsleiter Netze) sowie die Wasserversorgung Greifensee. Nach einer kurzen Lagebeurteilung wurde in der Sitzung

seitens des Kantonalen Labors Zürich die getroffenen Handlungsempfehlungen nochmals als richtig bestätigt sowie die getroffenen Massnahmen zur Behebung der Verunreinigung (Spülkonzept) als zielführend beurteilt. Der Fokus der Sitzung lag aber insbesondere auf der weiteren Kommunikation. Nebst der Vorbereitung einer zweiten Medienmitteilung wurde erstmalig auch die Verwendung von "Alertswiss" wenn auch spät, aber umgehend zu aktivieren, wofür sich auch die Energie Uster AG einsetzte. Die Nutzung von "Alertswiss" ¹ wurde nach der Sitzung durch die Kantonspolizei mit der Begründung abgelehnt, dass die Information über die Verunreinigung zu diesem Zeitpunkt der breiten Bevölkerung genügend bekannt sei. Ferner wurde entschieden, dass Medienfragen weiterhin an die Energie Uster AG (Bereichsleiter Vertrieb) gerichtet werden.

In Zusammenarbeit mit der Chefin Information GFO und Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Uster folgte eine zweite Medienmitteilung am 9. August, welche auch erstmalig den Teil von Kirchuster inklusive Karten die betroffenen Gebiete berücksichtigte, die Empfehlung der Vorsichtsmassnahmen an die Bevölkerung nochmals aufzeigte, sowie die technischen Massnahmen zur Behebung der Verunreinigung beschrieb. Auf die Nennung, dass eine Höchstwertüberschreitung beim Indikator E.coli aufgetreten ist, wurde dannzumal nach Empfehlung des Kantonalen Labors Zürich verzichtet, da man davon ausgegangen ist, dass dies zu zusätzlichen Verunsicherungen führen könnte.

Ausserdem wurde für das Wochenende vom Samstag, 10. August und Sonntag, 11. August bei der Energie Uster AG eine Hotline eingerichtet und ein Q&A aufgeschaltet.

Am Samstag, 10. August, ab 10:15 Uhr fand auf Begehren unseres Verwaltungsratspräsidenten eine weitere Zoom-Sitzung statt. Ziel war es zu definieren, ob weitere Kommunikationsschritte mit einem Update übers Wochenende nötig sind, die Sache mit dem Mustermerkblatt klären und sich für die ungenügende Kommunikation entschuldigen sollte.

Man ist dann aber zum Schluss gekommen, dass dies nicht zielführend ist, da man inhaltlich nichts Neues kommunizieren konnte und in der aufgeheizten Stimmung, eine Wiederholung des bereits Gesagten wohl umgehend zu neuen Vorwürfen geführt hätte. Es wurde deshalb entschieden, von einem Update abzusehen und das am Montag zu machen, in der Hoffnung, dann Entwarnung geben zu können.

Am Montagmorgen, 12. August, konnte die Energie Uster AG Entwarnung geben. Rund anderthalb Stunden nachdem die Energie Uster AG vom Kantonalen Labor Zürich telefonisch die Bestätigung zur Entwarnung erhalten hatte, ging die dritte Medienmitteilung, welche vorab durch alle Beteiligten vorbereitet wurde, an die Medien und wurde auf den Webseiten von Stadt und Energie Uster AG aufgeschaltet. Ausserdem entschuldigte sich der Verwaltungsratspräsident für die entstandene Verunsicherung. Gleichzeitig mit der Entwarnung wurden wichtige Vorkehrungen bei Hausinstallationen, wie beispielsweise Haushaltsleitungen während 5 Minuten durchzuspülen und Geräte, die mit dem verunreinigten Trinkwasser in Kontakt kamen, zu reinigen und gegebenenfalls zu warten, publiziert. Eine Entwarnung via „Alertswiss“ wurde wiederum durch die Kantonspolizei ZH abgelehnt.

Am Dienstmorgen, 13. August, wurde zudem ein Interview mit unserem Verwaltungsratspräsidenten auf der Webseite der Energie Uster AG sowie auf der Webseite der Stadt Uster aufgeschaltet. Darin erneuerte der Verwaltungsratspräsident die Entschuldigung für die entstandene Verunsicherung.

¹ Alertswiss ist ein Alarmierungs- und Informationskanal von Bund und Kantonen. Für den Betrieb und die Infrastruktur der Alertswiss-App und Webseite ist das Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS verantwortlich. Die Meldungen werden von den für die Ereignisbewältigung zuständigen Stellen herausgegeben. Im Kanton Zürich werden Alertswiss Meldungen durch die Kantonspolizei ZH ausgelöst.

Am Mittwoch, 14. August, wurden alle Schulen, Kindergärten und Kitas auf die wichtigen Vorkehrungen in der Hausinstallation schriftlich hingewiesen, um diese insbesondere vor dem Schulstart vom 19. August umzusetzen.

In einer vierten Medienmitteilung von Montag, 19. August wurde zudem die Ergebnisberichte nach vorheriger Freigabe durch das Kantonale Labor Zürich auf der Webseite der Energie Uster AG und Stadt Uster aufgeschaltet, damit sich die Bevölkerung ein vollständiges Bild über alle Messwerte im Zusammenhang mit dem Ereignis machen kann.

Der Verwaltungsrat der Energie Uster AG wurde jeweils umgehend nach der Publikation der besagten vier Medienmitteilungen per E-Mail informiert.

September 2024