



TRINKWASSERVERUNREINIGUNG VOM AUGUST 2024 - NACHBEREITUNGSBERICHT VOM 9. FEBRUAR 2025

GFO



Laufbrunnen 1975/2010, frjz, Zürichstrasse 30

INHALTSVERZEICHNIS

A.	Management Summary	3
1.	Einleitung	3
2.	Sachverhalt	3
3.	Fazit und Massnahmen	4
B.	Sachverhalt	6
1.	Vorgeschichte vom 31. Juli 2024 bis 8. August 2024, 10:00 Uhr	6
2.	Sitzung zwischen der Energie Uster AG und dem Kantonalen Labor Zürich vom 8. August 2024, 10:00 Uhr, sowie die dabei beschlossenen technischen und kommunikativen Massnahmen	8
3.	Zeitspanne zwischen der Sitzung vom 8. August 2024, 10:00 Uhr und dem Versand der ersten Medienmitteilung vom 8. August 2024	8
3.1.	Umgesetzte Technische Massnahmen	9
3.2.	Kommunikative Massnahmen	9
4.	Zeitspanne nach dem Versand der ersten Medienmitteilung vom 8. August 2024 bis zum Versand der Medienmitteilung vom 12. August 2024	11
C.	Zusammenarbeit der Energie Uster AG und der GFO gemäss Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» der Energie Uster AG	12
1.	Vorgehen gemäss Beilage 22 zum Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen»	12
2.	Merkblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!»	13
3.	Voraussetzungen für die Einberufung der GFO	13
4.	Folgen einer GFO Einberufung	14
D.	Fazit zur Zusammenarbeit und Ablauf vom 8. August 2024	14
1.	Abweichen von den Vorgaben im Rahmen der Umsetzung der im Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» vorgesehenen Massnahmen	14
2.	Positive Punkte	15
2.1.	Aktivierung Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen»	15
2.2.	Erstelltes Spülkonzept hat überzeugt	15
2.3.	Betreiben einer Hotline	16
2.4.	Bereitstellen eines FAQ durch die Energie Uster AG	16
3.	Weitere erkannte Schwächen	16
3.1.	Technische Probleme beim Aufschalten der Medienmitteilung auf die Homepage der Energie Uster AG	16
3.2.	Fehlende Protokollierung	16
3.3.	Nicht-Einhalten des Krisenbewältigungsablaufs	16
3.4.	Die anfänglich unvollständige Bezeichnung des von der Verunreinigung betroffenen Gebietes	17
3.5.	Bezeichnung der Art der Verunreinigung	17
3.6.	Das Gesicht der Krise	17
E.	Fazit zur Krisen-Kommunikation	17
1.	Die Kommunikationsmassnahmen gegenüber der Bevölkerung gemäss «aktuellem» Konzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen, insbesondere gemäss Beilagen 17 bis 21	17
2.	Das Krisenmanagement im Allgemeinen	18
3.	Das Krisenmanagement bei einer Trinkwasser-Verunreinigung	19
F.	Handlungsfelder und Verbesserungsmassnahmen	19
1.	Handlungsfelder	19
1.1.	Social Media im Rahmen der städtischen Krisenkommunikation	19
1.2.	Das Gesicht der Stadt Uster in der Krise	20
1.3.	Klären, ob eine Vorabinformation (Abkochempfehlung) für einen Teil der Bevölkerung überhaupt sinnvoll ist	20
2.	Verbesserungsmassnahmen	20
2.1.	Das Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» ist zu überarbeiten.	20
2.2.	Frühzeitiger Miteinbezug der GFO	21
2.3.	weitere Verbesserungspunkte	21

A. Management Summary

1. Einleitung

Der Stadtrat hat am 27. August 2024 den SC GFO (Stabschef Gemeindeführungsorganisation) damit beauftragt, die Trinkwasserverunreinigung in Uster ab dem Zeitpunkt vom 31. Juli 2024 bis zum 12. August 2024 nachzubereiten und in einem Bericht Verbesserungsvorschläge und Handlungsfelder festzuhalten.

In einer Krisenlage wird, wenn die Zeit drängt und noch kein Stab strukturiert an der Arbeit ist, in der Praxis keine Zeit mit der Niederschrift aller Mitteilungen und Entscheide aufgewendet. Der Fokus liegt auf der Beschaffung der notwendigen Informationen und der möglichst raschen, zweckdienlichen Reaktion.

2. Sachverhalt

Der Sachverhalt wird vorliegend in drei Phasen gegliedert.

Am 31. Juli 2024 wurde erstmals durch das Kantonale Labor Zürich eine Verunreinigung des Trinkwassers in Uster an einem Standort festgestellt. Diese konnte trotz lokaler Spülmassnahmen nicht beseitigt werden, weshalb am 7. August 2024 an insgesamt 9 Standorten in der gesamten unteren Druckwasserzone Proben entnommen wurden (umfasst Riedikon, Nänikon, Werrikon, Niederuster sowie Teile von Kirchuster). Die Messergebnisse lagen am Morgen des 8. August 2024 vor und wurden telefonisch an die Energie Uster AG übermittelt.

Um 10:00 Uhr wurde auf Einladung des Kantonalen Labors Zürich daraufhin eine Hybrid-Sitzung zwischen dem Kantonalen Labor Zürich und Energie Uster AG in Zürich durchgeführt. Dabei wurde eine Situationsanalyse vorgenommen, die bereits getroffenen technischen Sofortmassnahmen (Pumpwerk vom Netz nehmen sowie Trennung der Druckwasserzonen) dargelegt und folgende Entscheide getroffen: Aktivierung des Notfallkonzepts «Trinkwasserversorgung in Notlagen» Dies beinhaltete auch die telefonische Vororientierung «speziell gefährdeter Betriebe» (bspw. Spital Uster, Altersheime).

Zudem wurde der Energie Uster AG der Auftrag zur Erstellung eines Spülkonzeptes erteilt.

Es wurde überdies entschieden, eine Folgesitzung für den Freitag, 9. August 2024, 10:00 Uhr, zwischen dem Kantonalen Labor Zürich und der Energie Uster AG durchzuführen, um das weitere Vorgehen zu besprechen. Dazu wurde der SC GFO am 8. August 2024, um 14:19 Uhr, im Rahmen eines telefonischen Rückrufs, erstmals über die Verunreinigung und die Aktivierung des Notfallkonzepts, beinhaltend die telefonische Vororientierung „speziell gefährdeter Betriebe“ orientiert, sowie angefragt, ob er an dieser Sitzung am Folgetag teilnehmen könne, an der das weitere Vorgehen besprochen werde, was dieser bejahte.

Das Kantonale Labor Zürich seinerseits orientierte am späteren Nachmittag telefonisch die Kantonspolizei Zürich über die Trinkwasserverunreinigung. Diese hielt fest, dass keine unmittelbare Gefährdung der Bevölkerung vorliege.

Am 8. August 2024, ab 14:30 Uhr, begann die Energie Uster AG, die „speziell gefährdeten Betriebe“ telefonisch über die Trinkwasserverunreinigung zu orientieren und empfahl ihnen, das Trinkwasser abzukochen. Auf Verlangen einzelner Betriebe wurde durch die Energie Uster AG zudem das Merkblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» aus dem Notfallkonzept elektronisch - unter dem Hinweis, dass dieses nur intern zu verwenden sei - zur Verfügung gestellt (Übermittlung per E-Mail).

Am späteren Nachmittag begann das undatierte, unadressierte und nicht unterzeichnete Merkblatt der Energie Uster AG über die bakteriologische Verunreinigung in den Online-Medien und auf Social Media zu zirkulieren. Damit schwoll das Informationsbedürfnis auf allen Kanälen der Energie Uster AG und der Stadtverwaltung schlagartig an.

Es wurde am späteren Donnerstagabend, 20:10 Uhr, als die unkontrollierte Verbreitung des Merkblattes «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» durch Dritte, welches diese von der Energie Uster AG selbst erhalten haben, zweifelsfrei feststand, eine Online-Sitzung zwischen der Energie Uster AG, dem SC GFO und einem Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit einberufen, um das weitere Vorgehen zu besprechen und die notwendigen Massnahmen zu treffen.

Aufgrund der Tatsache, dass das Merkblatt von der Energie Uster AG stammte, kein Fake war und ein Proberesultat mehr als 10 KBE/100 ml auswies, welches in etwa der «Abkoch-Schwelle» bei einer Verunreinigung entspricht, wurde entschieden, an der bereits inoffiziell kommunizierten Abkoch-Empfehlung gemäss Merkblatt festzuhalten, diese so zu bestätigen und offiziell zu kommunizieren. Dazu wurde eine Medienmitteilung von der Öffentlichkeitsarbeit entworfen, von den Sitzungsteilnehmenden redigiert und von der Energie Uster AG versandt. Ziel war es, den Lead in der Kommunikation wieder zurückzugewinnen und die in der Bevölkerung entstandene Verunsicherung zu beseitigen.

In dieser Sitzung wurde zudem entschieden, den Lead (inkl. Kommunikation) im Thema bei der Energie Uster AG zu belassen, da sie als Einzige den Überblick über die Lage hatte, auch was das betroffene Gebiet in räumlicher Hinsicht betraf.

Angesichts der zeitlichen Dringlichkeit sah der SC GFO davon ab, die GFO einzuberufen, da die technischen Massnahmen durch die Energie Uster AG bereits definiert worden waren und es «nur» noch galt, die Kommunikation wieder in Griff zu bekommen, wobei ein Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Uster bereits in die Krisenbewältigung involviert war.

3. Fazit und Massnahmen

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

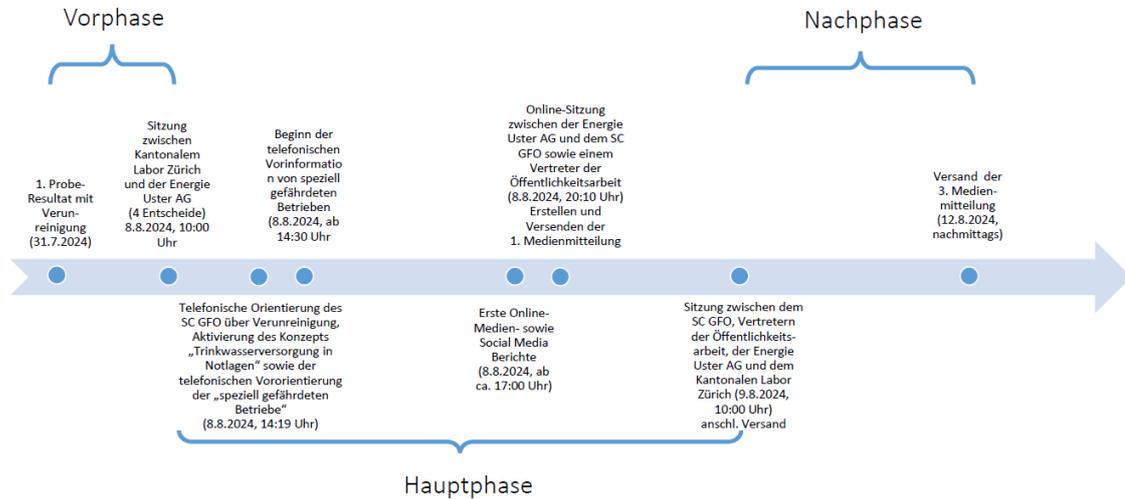
Verunsicherung und Wut ausgelöst hat. Das Vertrauen der Bevölkerung in die Energie Uster AG sowie die Stadt Uster hat enorm gelitten und zu einem Image-Schaden geführt.

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.

Die nachfolgenden Schwächen sind anzugehen:

Schwächen	Massnahme	Wer	Bis wann?
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

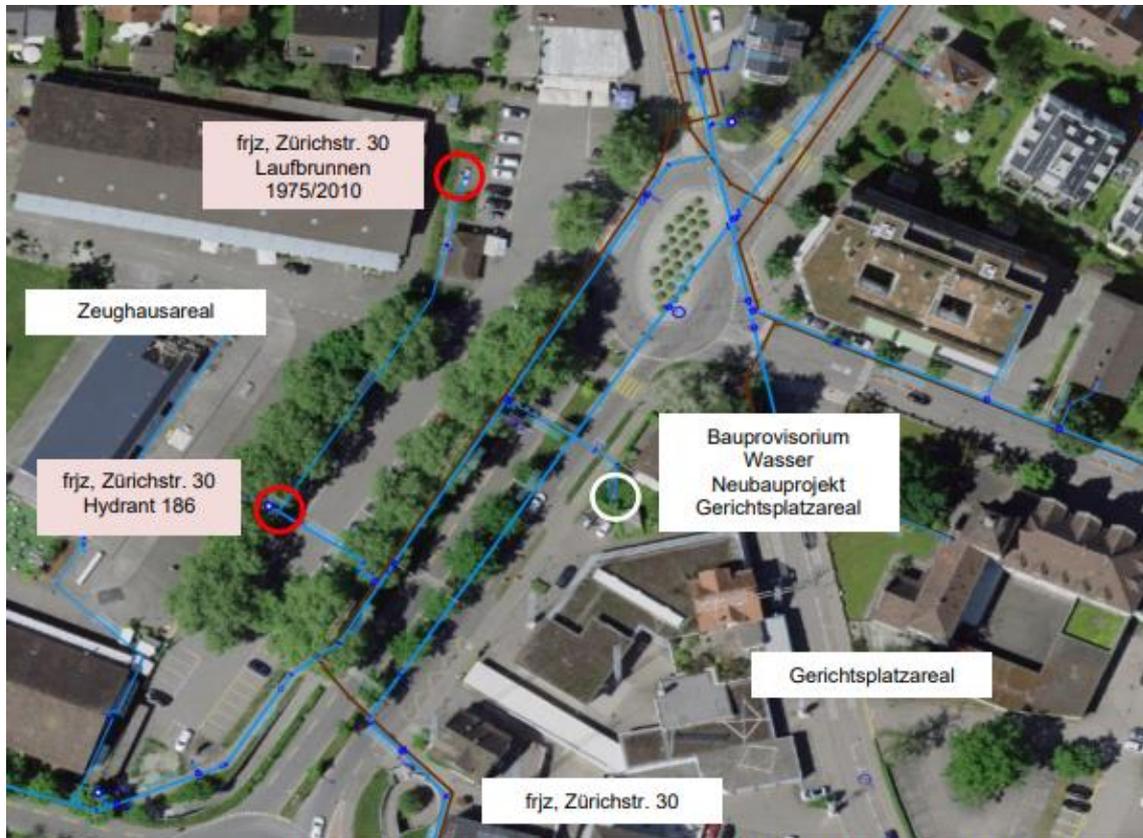
B. Sachverhalt



1. Vorgeschichte vom 31. Juli 2024 bis 8. August 2024, 10:00 Uhr

Vorbemerkung: Für diese Phase sind an Schriftlichkeit die entsprechenden Ergebnisberichte des Kantonalen Labors Zürich vorhanden, welche mess- und erstellungsbedingt mit Verzögerung übermittelt worden waren. Die massgebenden und Entscheid-beeinflussenden Messresultate wurden jeweils unverzüglich mündlich bzw. telefonisch vom Kantonalen Labor Zürich an die Energie Uster AG übermittelt.

Am 31. Juli 2024 teilte das Kantonale Labor Zürich der Energie Uster AG mit, dass im Rahmen einer Selbstkontrolle, bei welcher sechs Proben genommen worden waren, an einem Laufbrunnen in der unteren Druckzone ein Ergebnis von 1 KBE/100 ml E. coli (KBE= Kolonien bildende Einheiten; E. coli = Escherichia coli) am Laufbrunnen 1975/2010 beim frjz, Zürichstrasse 30, resultiert habe. Dieses Ergebnis erzeugte noch keine Beunruhigung, zumal an 5 weiteren Standorten bei den Messresultaten keine Verunreinigungen vorlagen und bei Laufbrunnen erfahrungsgemäss Verunreinigungen durch Dritte auch von aussen erfolgen können.



Quelle: Bericht «Chronologischer Ablauf» der Energie Uster AG vom September 2024

Am Montag, 5. August 2024, wurde an diesem Laufbrunnen daher eine Nachkontrolle durchgeführt. Das Ergebnis wurde am 6. August 2024 vom Kantonalen Labor Zürich telefonisch der Energie Uster AG übermittelt. Das Ergebnis ergab einen Wert von 14 KBE/100 ml E. coli.

Dieses Ergebnis führte dazu, dass seitens der Energie Uster AG in Absprache mit dem Kantonalen Labor Zürich umgehend eine lokale Spülung der Leitung beim Hydranten 186 (welcher auf dem Gebiet des Schlüsselparkplatzes liegt) vorgenommen wurde und anschliessend sowohl am Laufbrunnen 1975/2010 beim frjz, Zürichstrasse 30, als auch beim Hydranten 186 zwei Nachkontrollproben genommen wurden. Das Ergebnis dieser Nachkontrolle lag am 7. August 2024 vor: Beim Laufbrunnen 1975/2010 beim frjz, Zürichstrasse 30, wurden 6 KBE/100 ml E. coli und beim Hydranten 186 4 KBE/100 ml E. coli gemessen.

Daraufhin wurde gleichentags – erstmals auch in Rücksprache mit dem Bereichsleiter Netze der Energie Uster AG – eine Nachkontrolle in der gesamten unteren Druckzone (mit Reservoiren und Ressourcen) angeordnet. Es wurden gleichentags insgesamt neun Proben an verschiedenen Standorten genommen:

- Schulanlage, Stationsstrasse 4, Laufbrunnen 1859
- Alte Blindenholzstrasse 20, Hydrant 256
- Frjz, Zürichstrasse 30, Hydrant 186
- Schulanlage Wüeri, Laufbrunnen 1981
- Riedikerstrasse 85, Laufbrunnen 1931
- Schulhaus Krämeracker, Hydrant 292
- GWPW Strandbad
- Reservoir Hasenbühl
- Reservoir Buechhalden

2. Sitzung zwischen der Energie Uster AG und dem Kantonalen Labor Zürich vom 8. August 2024, 10:00 Uhr, sowie die dabei beschlossenen technischen und kommunikativen Massnahmen

Am Donnerstagvormittag, 8. August 2024, lagen die Resultate der Nachkontrolle vom 7. August 2024 vor.

Unmittelbar nach der Kenntnissnahme der Messresultate, aber noch vor Beginn der Sitzung vom 8. August 2024, 10:00 Uhr, nahm die Energie Uster AG aufgrund der offensichtlich flächendeckenden Verunreinigung das Grundwasserpumpwerk (GWPW) «Standband» sofort vom Netz, da dieses als Quelle der Trinkwasser-Verunreinigung eruiert worden war. Ebenso wurden die verschiedenen Druckwasserzonen physisch voneinander getrennt, um eine allfällige weitere Verbreitung des verunreinigten Trinkwassers zu verhindern (ein Austausch von Trinkwasser zwischen den Druckzonen fand bereits seit mehr als zwei Wochen vor der Verunreinigung nicht mehr statt.)

Aufgrund der Resultate erfolgte – auf Einladung des Kantonalen Labors Zürich - gleichentags um 10:00 Uhr in Zürich, eine Hybrid-Sitzung zwischen Kantonalem Labor Zürich und der Energie Uster AG über die Ergebnisse der Proben vom 7. August 2024. Es lagen folgende Resultate vor:

– Schulanlage, Stationsstrasse 4, Laufbrunnen 1859	6 KBE/100 ml E. coli
– Alte Blindenholzstrasse 20, Hydrant 256	12 KBE/100 ml E. coli
– Frjz, Zürichstrasse 30, Hydrant 186	8 KBE/100 ml E. coli
– Schulanlage Wüeri, Laufbrunnen 1981	4 KBE/100 ml E. coli
– Riedikerstrasse 85, Laufbrunnen 1931	6 KBE/100 ml E. coli
– Schulhaus Krämeracker, Hydrant 292	1 KBE/100 ml E. coli
– GWPW Strandbad	8 KBE/100 ml E. coli
– Reservoir Hasenbühl	4 KBE/100 ml E. coli
– Reservoir Buechhalden	3 KBE/100 ml E. coli

In dieser Sitzung wurde Folgendes entschieden:

- Die Energie Uster AG erhielt den Auftrag, ein Spülkonzept für die untere Druckzone zu erstellen.
- Das Ansetzen einer weiteren Sitzung auf Freitag, 9. August 2024, 10:00 Uhr, an welcher das Spülkonzept und die weiteren Massnahmen, u.a. die Kommunikation, besprochen und entschieden werden sollten. Zu dieser Sitzung wurde am Nachmittag des 8. August 2024, 14:19 Uhr, auch der SC GFO eingeladen.
- Das Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen», welches aus dem Jahre 2008 stammt und 2015 teilaktualisiert worden war, wird aktiviert. Dieses beinhaltet in der Beilage 22 eine Beschreibung der «Sofortmassnahmen» in der Vorgehensweise im Falle einer Trinkwasserverunreinigung. Dazu gehört die sofortige telefonische Vorinformation «speziell gefährdeter Betriebe» (wenn anschliessend unverzüglich ein Aufruf für die gesamte Bevölkerung erfolgt)

Ein Protokoll über diese Sitzung zwischen Kantonalem Labor Zürich und der Energie Uster AG wurde nicht erstellt. Es wurden die Beschlüsse auch nicht im Rahmen einer Aktennotiz oder nachträglich per E-Mail festgehalten. Daher kann rückblickend auch nicht genau gesagt werden, welche Organisationseinheit wie viel zu den vorgenannten Entscheiden beigetragen hat.

3. Zeitspanne zwischen der Sitzung vom 8. August 2024, 10:00 Uhr und dem Versand der ersten Medienmitteilung vom 8. August 2024

Am Donnerstag, 8. August 2024, 14:19 Uhr, wurde der SC GFO im Rahmen eines telefonischen Rückrufs an den Bereichsleiter Netze der Energie Uster AG, der auch Mitglied in der GFO Uster ist, erstmalig über die festgestellte Trinkwasserverunreinigung sowie die stattgefundene Sitzung vom Vormittag und die getroffenen Massnahmen (Aktivierung des Notfallkonzepts «Trinkwasserversorgung in Notlagen» sowie über die telefonische Vororientierung «speziell

gefährdeter Betriebe») orientiert. Der Bereichsleiter Netze hatte am Mittag vergeblich versucht, den SC GFO telefonisch zu erreichen. Gleichzeitig wurde der SC GFO angefragt, ob er an der Sitzung vom Freitagvormittag teilnehmen könne, an der das weitere Vorgehen besprochen werde. In der Folge wurde ihm die Einladung für diese Folgesitzung per E-Mail übermittelt. Aus dem Inhalt des Telefongesprächs ging für den SC GFO keine zeitliche Dringlichkeit für eine unverzügliche Information der gesamten Bevölkerung hervor, auch nicht, dass die GFO sofort einberufen werden müsste. Dies deckte sich objektiv auch mit der Ansetzung der nächsten Sitzung für Freitag, 9. August 2024, 10:00 Uhr, an welcher das weitere Vorgehen besprochen werden sollte. Über das Telefongespräch erstellte der SC GFO keine Schriftlichkeit, da er sich auf dem Rückweg von einer Abdankung befand.

Am späteren Nachmittag des 8. August 2024 orientierte das Kantonale Labor Zürich – ohne Information an die Energie Uster AG - die Einsatzzentrale der Kantonspolizei Zürich telefonisch über die festgestellte Trinkwasserverunreinigung in Uster. Die Kantonspolizei Zürich hielt schriftlich fest, dass keine unmittelbare Gefährdung der Bevölkerung vorliege und in einer weiteren Sitzung vom kommenden Freitag, 10:00 Uhr, das weitere Vorgehen entschieden werde.

Damit erhielten sowohl der SC GFO als auch die Kantonspolizei Zürich – unabhängig voneinander - denselben Inhalt der Mitteilung von den beiden involvierten Organisationen, dem Kantonalen Labor Zürich und der Energie Uster AG, von der Sitzung vom 8. August 2024, 10:00 Uhr, übermittelt.

Sowohl der SC GFO als auch die Kantonspolizei Zürich gingen demzufolge gestützt auf die ihnen mündlich übermittelten Informationen am späteren Nachmittag des 8. August 2024 von keiner unmittelbaren Gefährdung der breiten Bevölkerung durch die vorliegende Trinkwasserverunreinigung aus und dass kein unmittelbarer Handlungsbedarf bestand. Alles Weitere war von den morgendlichen Sitzungsteilnehmenden auf die Sitzung vom Freitag, 9. August 2024, 10:00 Uhr, vertagt worden.

Der SC GFO orientierte am Donnerstagnachmittag - gestützt auf die ihm telefonisch übermittelten Informationen - die Öffentlichkeitsarbeit und erteilt ihr den Auftrag, sich bereit zu halten, um die Energie Uster AG bei Bedarf in der Kommunikation zu unterstützen. Im Vordergrund stand dabei ein Gegenlesen der geplanten Medienmitteilung der Energie Uster AG (vgl. den chronologischen Ablauf der Energie Uster AG vom September 2024, S. 9) sowie das Zustellen des E-Mail-Verteilers der Stadt Uster für den Medienversand an die Energie Uster AG, damit diese die Medienmitteilung eigenständig hätte versenden können.

3.1. Umgesetzte Technische Massnahmen

Das Grundwasserpumpwerk «Strandbad» wurde nach der Kenntnisnahme der flächendeckenden Verunreinigung in der unteren Druckzone unverzüglich vom Netz genommen. Dies erfolgte zwischen 09:08 und 09:20 Uhr, d.h. bereits kurz nach der Kenntnisnahme der flächendeckenden Verunreinigung in der unteren Druckzone durch die Energie Uster AG. Zudem wurde durch die Energie Uster AG kompetent ein Spülkonzept erstellt. Dieses stand am 8. August 2024, um 17:00 Uhr, bereit und die Umsetzung wurde zügig an die Hand genommen. Des Weiteren wurden von anderen Wasserversorgern materielle und personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt, um die Spülung des Leitungsnetzes in der unteren Druckzone sowie der betroffenen Reservoirs umfassend und zeitgerecht vornehmen zu können, wobei stets zugleich die notwendige Löschwassermenge bereitgehalten werden musste.

3.2. Kommunikative Massnahmen

Am 8. August 2024, ab 14:30 Uhr, begann die Energie Uster AG, einzelne „speziell gefährdeten Betriebe“ telefonisch über die Trinkwasserverunreinigung zu orientieren und empfahl ihnen, das Wasser abzukochen.

Dazu gehörte u.a. auch das Spital Uster sowie das Werkheim. Beim Spital Uster kam die mündlich über das Telefon kommunizierte Mitteilung nicht richtig an. Obwohl das Spital Uster nicht von der

Verunreinigung direkt betroffen war, sondern im Worstcase «nur» mit einem Massenansturm von Patienten konfrontiert gewesen wäre, wurden vom Spital Uster trotzdem der Bezug von Trinkwasser ab den Wasserhähnen unterbunden und Wasserflaschen an Patienten und Angestellte abgegeben. Vom Werkheim wurde – um sicherlich alles richtig zu machen - eine schriftliche Abgabe der Anweisung über das Abkochen verlangt. Diesem Ansinnen wurde seitens eines Mitarbeiters der Energie Uster AG, unter dem Hinweis, dass dieses nur für den internen Gebrauch zu verwenden sei, entsprochen und das Merkblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» per E-Mail übermittelt. Dabei handelt es sich um die Beilage 18 des Notfallkonzepts «Trinkwasserversorgung in Notlagen». Das Merkblatt trägt das Logo der Energie Uster AG und richtet sich an die Bevölkerung der Stadt Uster. Ein Absender bzw. eine Personenangabe des Absenders war nicht ersichtlich. Folglich fehlt auch eine Unterschrift. Es handelt sich um ein Grundraster, das im konkreten Anwendungsfall individualisiert werden muss (vgl. nachfolgend Ziff. 3b). Im Werkheim wurde das Merkblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» in der Folge ausgedruckt und so begann die unkontrollierte Verbreitung des Merkblattes. Dieses wurde als Anhang oder als Foto von Mitarbeitenden oder Passanten an weitere Personen übermittelt, welche das Merkblatt ihrerseits bei ihnen zu Hause oder im Geschäft anbrachten zur Warnung für die Mitbewohnenden oder Mitarbeitenden.

Der SC GFO wurde durch die Energie Uster AG nicht aktiv über die Abgabe des Merkblattes orientiert.

Am späteren Nachmittag des 8. August 2024 begann das vorgenannte Merkblatt der Energie Uster AG in den Online-Medien und auf Social Media zu zirkulieren. Damit schwoll das Informationsbedürfnis auf allen Kanälen der Energie Uster AG und der Stadtverwaltung rasant an.

Es dauerte eine gewisse Zeit, bis die Energie Uster AG und der SC GFO über das zirkulierende Merkblatt Kenntnis erhielten. Noch etwas länger dauerte es, bis für den SC GFO schliesslich am späteren Donnerstagabend zweifelsfrei feststand, dass das verbreitete Merkblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» durch die Energie Uster AG selbst an «speziell gefährdete Betriebe» abgegeben worden war.

Aufgrund der Anfragen sowohl bei der Energie Uster AG als auch bei der Stadt Uster via Social Media wurde am 8. August 2024, auf 20:10 Uhr, ein Online-Meeting einberufen, um das weitere Vorgehen zu besprechen und die notwendigen Massnahmen zu treffen. Daran nahmen Vertreter der Energie Uster AG, der SC GFO und ein Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Uster teil. Das Ziel war es, den verlorenen Kommunikationslead zurückzugewinnen und die durch die unkontrollierte Verbreitung des Merkblattes entstandene Verunsicherung in der Bevölkerung zu beseitigen.

In dieser Sitzung wurden v.a. folgende Fakten in Erwägung gezogen:

- Es handelte sich um kein «gefaktes» Merkblatt.
- Das sich im Umlauf befindliche Merkblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» stammte tatsächlich von der Energie Uster AG.
- Weil ein Proberesultat (Alte Blindenholzstrasse 20, Hydrant 256, 12 KBE/100 ml E. coli) der insgesamt 9 Proben mehr als 10 KBE/100 ml auswies, welche in etwa der «Abkoch-Schwelle» bei einer Verunreinigung gemäss «Abkochvorschrift des Schweizerischen Vereins des Gas- und Wasserfachs (SVGW) entspricht, wurde entschieden, an der bereits inoffiziell kommunizierten Abkoch-Empfehlung gemäss Merkblatt festzuhalten, diese so zu bestätigen und offiziell zu kommunizieren. Ein Weg zurück erschien nicht mehr begründbar: Eine Praxis, wonach «speziell gefährdete Betriebe» abkochen müssen, die allgemeine Bevölkerung aber nicht, wurde verworfen, weil dies unweigerlich in einem Meer von Fragen und erst recht zu einer breiten Verunsicherung, aber sicherlich nicht zu der angestrebten Beruhigung der Bevölkerung geführt hätte (damit wurde der mögliche Kommunikations-Entscheid von Freitag, 9. August 2024, 10:00 Uhr vorweggenommen; dieses Thema wurde dann am Freitag auch nicht mehr behandelt).

Dazu wurde eine Medienmitteilung von der Öffentlichkeitsarbeit entworfen, von den Sitzungsteilnehmenden redigiert und von der Energie Uster AG 8. August 2024, um 21:45 Uhr, versandt.

Bei der Aufschaltung der Medienmitteilung der Energie Uster AG auf ihre Homepage kam es aus technischen Gründen zu weiteren Verzögerungen. Die Stadt Uster übernahm den Link der Energie Uster AG für ihre Homepage. Die Verlinkung wurde seitens der Stadt Uster scharf geschaltet, bevor die Energie Uster AG die Medienmitteilung hochgeladen hatte.

In der Online-Sitzung wurde zudem entschieden, den Lead im Thema bei der Energie Uster AG zu belassen, da sie als Einzige nebst dem fachlichen Know-How auch die gesamten Informationen kannte, auch was das von der Verunreinigung betroffene Gebiet in räumlicher Hinsicht betraf.

Von einer Einberufung aller GFO-Mitglieder wurde vom SC GFO abgesehen, weil zeitliche Dringlichkeit bestand und ausser den Kommunikationsmassnahmen keine weiteren Massnahmen im Raum standen. Es wäre nur unnötige Zeit verloren gegangen. Sämtliche Mitglieder der GFO wurden vom SC GFO im Anschluss an den Versand der Medienmitteilung per E-Mail über die aktuelle Lage orientiert. In der Folge blieb der SC GFO im engen Austausch mit dem Stadtschreiber, der ebenfalls Mitglied der GFO ist.

Mit dem Verwaltungsratspräsidenten der Energie Uster AG wurde am frühen Abend – im Rahmen eines Rückrufs - telefonisch vereinbart, dass er die übrigen Mitglieder des Stadtrates über die Trinkwasser-Verunreinigung orientiert, damit diese nicht aus den Medien über das Ereignis Kenntnis erhalten. Der SC GFO hatte den Verwaltungsratspräsidenten telefonisch kontaktiert, da er in der GFO der Stellvertreter der ferienabwesenden Sicherheitsvorsteherin ist und der SC GFO eine doppelte Orientierung der Stadtratsmitglieder verhindern wollte. Der CEO der Energie Uster AG wurde durch den Bereichsleiter Netze der Energie Uster AG um 12:50 Uhr über die Trinkwasserverunreinigung informiert. Der CEO der Energie Uster AG orientierte den Verwaltungsratspräsidenten um 14:15 Uhr über die Trinkwasserverunreinigung (vgl. den chronologischen Ablauf der Energie Uster AG vom September 2024, S. 12). Dieser wiederum orientierte im Verlaufe des Abends die übrigen Mitglieder des Stadtrates.

4. Zeitspanne nach dem Versand der ersten Medienmitteilung vom 8. August 2024 bis zum Versand der Medienmitteilung vom 12. August 2024

Am Freitag, 9. August 2024, 10:00 Uhr, wurde die bereits am Donnerstag angesetzte Sitzung zwischen dem Kantonalen Labor Zürich, der Energie Uster AG, dem SC GFO, seinem Stellvertreter und Mitarbeitenden der Öffentlichkeitsarbeit sowie der Wasserversorgung Greifensee abgehalten. Dabei wurde nebst den technischen Massnahmen (spezieller Spülplan, personeller und materieller Unterstützung anderer Trinkwasserversorger) auch entschieden, eine weitere Medienmitteilung zu verbreiten. Dabei musste das von der Trinkwasser-Verunreinigung betroffene Gebiet – im Vergleich zur ersten Medienmitteilung - noch um «Teile von Kirchuster» erweitert werden. Die Energie Uster AG stellte dazu erstmals auch Pläne online zur Verfügung. Ebenso wurde die nächste Medienmitteilung für Montag, 12. August 2024, nach Vorliegen der neuen Messresultate der entnommenen Proben nach Abschluss der Spülungen in Aussicht gestellt.

Die Energie Uster AG betrieb über das Wochenende, d.h. samstags und sonntags, jeweils zu Bürozeiten, eine Hotline, um telefonische Anfragen besorgter Einwohnerinnen und Einwohner zu beantworten. Dazu wurde auch ein FAQ zur Beantwortung der häufigsten Fragen zur Verfügung gestellt und ebenfalls aufgeschaltet.

Am Montag, 12. August 2024, lagen die Resultate der am Sonntag, 11. August 2024, entnommenen Proben vor. Es lag keine Verunreinigung mehr vor, sodass per Medienmitteilung gleichentags Entwarnung gegeben werden konnte.

Für den weiteren Ablauf der Ereignisse bis zum 12. August 2024 kann auf die elfseitige Darstellung des chronologischen Ablaufes der Energie Uster AG vom September 2024 in der Beilage verwiesen.

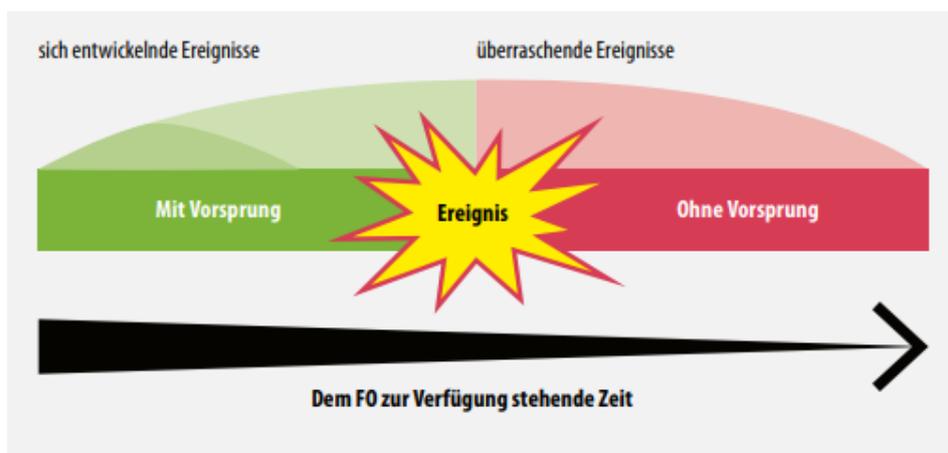
C. Zusammenarbeit der Energie Uster AG und der GFO gemäss Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» der Energie Uster AG

Die Energie Uster AG bewirtschaftet das ihr zugewiesene Aufgabengebiet eigenständig und eigenverantwortlich als privatrechtliche Unternehmung, zu 100% im Besitz der Stadt Uster.

Die öffentliche Wasserversorgung ist gemäss § 25 des Wasserwirtschaftsgesetzes (LS 724.11) verantwortlich für die Bereitstellung und Lieferung von Trinkwasser in einwandfreier Qualität, unter genügendem Druck und in ausreichender Menge zu Trink-, Brauch- und Löschzwecken.

Im Rahmen einer ausserordentlichen Lage, in welcher das Problem nicht oder nicht in angemessener Frist mit eigenen Mitteln beseitigt werden kann, steht der Gemeinde die GFO zur Verfügung.

Es gibt Ereignisse, die von Beginn an klar als GFO-Ereignis erkennbar sind, bspw. Einsturz eines Gebäudes oder Teilen davon oder bei einem grossflächigen Stromausfall. Es kann sich aber auch um ein (objektiv weniger «gewichtig» wirkendes) Ereignis handeln, das in einer Abteilung der Verwaltung oder einer Partnerorganisation im Sinne von § 3 lit. c oder d BSG (LS 520) ihren Anfang nimmt und von dieser nicht mehr ohne materielle oder personelle Unterstützung durch die übrige Stadtverwaltung oder den Zivilschutz innert nützlicher Frist gemeistert werden kann. Dazu gehört auch die vorliegende, Trinkwasserverunreinigung, welche als solche weder optisch und noch beim Genuss feststellbar war.



(Quelle: BABS, Handbuch «Führung im Bevölkerungsschutz (FIBS), RN 3028, Abb. 3)

Die Energie Uster AG hat im Jahre 2008 - gestützt auf die damalige eidgenössische Verordnung über die Sicherstellung der Trinkwasserversorgung in Notlagen - das Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» erarbeitet. Im Jahre 2015 wurde das Konzept teilaktualisiert. Es umfasst insgesamt 39 Seiten sowie 22 Beilagen.

Die grundlagenbildende Verordnung wurde am 1. Oktober 2020 durch die Verordnung über die Sicherstellung der Trinkwasserversorgung in schweren Mangellagen (VTM) ersetzt (SR 531.32).

1. Vorgehen gemäss Beilage 22 zum Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen»

In der Beilage 22 mit dem Titel «Sofortmassnahmen der Wasserversorgung bei mikrobiologischen Trinkwasserverunreinigungen» werden insgesamt 10 Sofortmassnahmen aufgelistet.

Das Abschalten des Grundwasserpumpwerks und das Trennen der Druckwasserzonen entspricht der Sofortmassnahme Nr. 1 der Beilage 22:

1. Sichtbar verschmutzte oder unter Verunreinigungsverdacht stehende Grundwasserpumpwerke abschalten, verunreinigte Reservoir Kammern abschiebern. Falls erforderlich, Ersatzwasserbeschaffung (vom Grossriet, von der unteren in die obere Zone oder von der oberen in untere Zone, von Pfäffikon etc.) in Betrieb nehmen.

Das Spülen der Leitungen bzw. das Erstellen eines Spülplans für die untere Druckzone entspricht der Sofortmassnahme Nr. 3 der Beilage 22:

3. Betroffene Netzteile sofort mit einwandfreiem Trinkwasser spülen (Hydranten öffnen).

Die telefonische Vororientierung «speziell gefährdeter Betriebe» (bspw. Spital Uster, Altersheime, etc.) wird in der Sofortmassnahme Nr. 5 erwähnt. Es handelt sich somit um eine Sofortmassnahme innerhalb der Sofortmassnahme:

5. Falls eine gesundheitliche Gefährdung nicht ausgeschlossen werden kann, die Kunden unverzüglich mit einem Aufruf (mündliche Information, Lautsprecherwagen, Homepage der Energie Uster AG, Radiodurchsage und oder Flugblatt) gemäss beiliegendem Musterflugblatt „Achtung Verunreinigtes Trinkwasser“ warnen. Dies in Absprache mit der Stadt Uster! Speziell gefährdete Betriebe (Spital Uster, Altersheime, grosse Lebensmittelbetriebe, Metzgereien, Bäckereien, etc.) sofort telefonisch warnen.

In der Sofortmassnahme Nr. 5 steht aber auch, dass die Kunden (d.h. Einwohnerinnen und Einwohner sowie Betriebe) in Absprache mit der Stadt Uster zu warnen sind. Der Satz betreffend die Absprache mit der Stadt Uster endet mit einem Ausrufezeichen, was die Wichtigkeit der Absprache unterstreichen soll.

Als Kommunikationsmittel werden in der Sofortmassnahme Nr. 5 namentlich genannt:

- Mündliche Information
- Lautsprecherwagen
- Homepage der Energie Uster AG
- Radiodurchsagen
- Flugblatt (gemäss beiliegendem Musterflugblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser»; Beilage 18 zum Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen»)

2. Merkblatt «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!»

Das Merkblatt, welches Bestandteil des Notfallkonzepts «Trinkwasserversorgung in Notlagen» ist (Beilage 18), trägt das Logo der Energie Uster AG, richtet sich an die Bevölkerung der Stadt Uster. Ein Absender bzw. eine Personenangabe des Absenders ist nicht aufgeführt. Folglich fehlt auch eine Unterschrift. Es handelt sich um ein Grundraster, das im konkreten Anwendungsfall zwingend individualisiert werden muss. Es ist als Rohling, nicht für die Abgabe an die Bevölkerung gedacht.

3. Voraussetzungen für die Einberufung der GFO

Das Bevölkerungsschutzgesetz regelt die Einzelheiten für die Tätigkeit der GFO. Im Rahmen einer ausserordentlichen Lage (Notlage oder Katastrophe), wenn die ordentlichen Abläufe und Mittel zur Bewältigung nicht mehr genügen und zusätzlich Menschen oder Tiere stark gefährdet sind oder die Grundversorgung der Bevölkerung nicht mehr gewährleistet ist oder die natürlichen Lebensgrundlagen, Kulturgüter oder Sachwerte stark gefährdet sind, ist ein gemeindeeigener Führungsstab einzuberufen.

Die Messresultate veranlassten die Sitzungsteilnehmenden vom Donnerstag, 8. August 2024, 10:00 Uhr, nicht zu einer sofortigen Orientierung der breiten Bevölkerung, sondern vertagten diesen Entscheid auf die Sitzung vom 9. August 2024, 10:00 Uhr. Auch aus den mündlichen Informationen

an den SC GFO bzw. die Kantonspolizei Zürich ergab sich am Donnerstagnachmittag keine unmittelbare Gefährdung der breiten Bevölkerung. Die unkontrollierte Verbreitung des Merkblattes und die so vorweggenommene Kommunikation machten die Einberufung der GFO für den Freitag, 9. August 2024, schlussendlich obsolet.

4. Folgen einer GFO Einberufung

Die Einberufung der GFO ist ein bewusster und von den Involvierten akzeptierter Entscheid. Die Abteilung der Verwaltung oder einer Partnerorganisation im Sinne von § 3 lit. c oder d BSG (LS 520), welche nicht mehr in der Lage ist, das Ereignis zu bewältigen, hat dies gegenüber dem SC GFO klar zu kommunizieren, dass es nicht nur um eine (punktuelle) Unterstützung, sondern um einen Wechsel im Lead geht, Dringlichkeit besteht und eine Einberufung der GFO beantragt wird, vorliegendenfalls dass eine akute («starke») Gefährdung der Bevölkerung vorliegt und diese entsprechend umgehend zu informieren ist. Dazu hätte es auch bereits der Teilnahme des SC GFO an der Sitzung vom Donnerstag, 8. August, 10:00 Uhr, bedurft.

Wird die GFO einberufen, so geht der Lead von der betroffenen Abteilung der Verwaltung oder einer Partnerorganisation im Sinne von § 3 lit. c oder d BSG (LS 520) auf die GFO über. Überdies geht der Lead in der Kommunikation an die Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Uster über, welche die Kommunikationsmassnahmen koordinieren muss. In der Regel geht dann auch das «Gesicht der Krise» an ein Mitglied der 3er-Delegation des Stadtrates über, vorzugsweise an die Stadtpräsidentin, allenfalls an ihren Stellvertreter.

Vorliegendenfalls wäre der Lead von der Energie Uster AG, als privatrechtliche Unternehmung, zu 100% im Besitz der Stadt Uster, an die GFO übergegangen und das Gesicht in der Krise weg vom Verwaltungsratspräsidenten der Energie Uster AG an ein Mitglied der Stadtrats-Delegation.

D. Fazit zur Zusammenarbeit und Ablauf vom 8. August 2024

1. Abweichen von den Vorgaben im Rahmen der Umsetzung der im Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» vorgesehenen Massnahmen

Die Energie Uster AG war grundsätzlich gut aufgestellt, um eine Trinkwasser-Verunreinigung zu meistern. Sie war im Besitz eines Konzepts «Trinkwasserversorgung in Notlagen».

In der Beilage 22 waren alle technischen und kommunikativen Massnahmen aufgelistet, die im Falle einer Verunreinigung getroffen werden konnten.

Die technischen Massnahmen wurden fachmännisch und äusserst rasch umgesetzt. Das ausgearbeitete Spülkonzept bewährte sich in der praktischen Umsetzung ausgezeichnet, d.h. es wurde die richtige Vorgehensweise gewählt. Das gewünschte Resultat, die Beseitigung der Verunreinigung, konnte erzielt werden. Das verunreinigte Wasser aus der unteren Druckwasserzone zu entfernen, und dennoch jederzeit eine Löschwasser-Reserve zur Verfügung zu haben, war eine fachmännische Herausforderung. Die Probenentnahmen konnten erst nach Abschluss der Spülungen vorgenommen werden. Bis ein Messresultat zu E. coli-Bakterien vorliegt, dauert es rund 24 Stunden (die Kolonien müssen sich erst bilden).

Die Kommunikationsmassnahmen entsprechen immer noch dem Stand 2008, als das Konzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» erstellt worden war. Die Kommunikationstechnik hat seither wesentliche Veränderungen durchlaufen. Die Kommunikationsmassnahmen sind somit nicht auf neuestem Stand. Dies ist oder war aber am 8. August 2024 jedoch nicht das ausschlaggebende Element.

Die letztendlich verunglückte Kommunikation ist initial auf das Abweichen von den in der Beilage 22, Ziff. 5, vorgesehenen Sofort-Massnahmen in drei wesentlichen Punkten zurückzuführen:

Erstens erfolgte der Entscheid der Energie Uster AG, das Notfallkonzept zu aktivieren, lediglich in Absprache mit dem Kantonalen Labor Zürich, gestützt auf die Sitzung vom 8. August 2024, 10:00 Uhr. Die GFO Uster bzw. der SC GFO wurden lediglich zeitverzögert über den Entscheid orientiert. Dadurch war die vorgeschriebene Absprache betreffend die unverzügliche Warnung der Kunden der Energie Uster AG (bzw. gemeinsame Problemerkennung, Lagebeurteilung und Entschlussfassung zwischen der Energie Uster AG und der GFO) nicht mehr möglich.

Zweitens wurde in der Sitzung vom 8. August 2024, 10:00 Uhr, entschieden, die Kommunikation gegenüber der breiten Bevölkerung auf den 9. August 2024, 10:00 Uhr, zu vertagen, obwohl eine Warnung der Kunden (Bevölkerung) «unverzüglich» erfolgen sollte, wenn eine gesundheitliche Gefährdung nicht ausgeschlossen werden kann. Die Unverzüglichkeit ist gerade das charakteristische Merkmal einer Sofortmassnahme.

Damit wurde die Orientierung der breiten Bevölkerung, d.h. die restliche Kommunikation, von der Warnung der «speziell gefährdeten Betriebe» zeitlich entkoppelt. In der Folge wurde die Trinkwasserverunreinigung publik, bevor der Entscheid über die Kommunikation gegenüber der breiten Bevölkerung überhaupt diskutiert bzw. entschieden worden war. Somit entstand unnötigerweise hoher Zeitdruck, um wieder den Lead über die Kommunikation zurückzugewinnen.

Eine Vororientierung «speziell gefährdeter Betriebe» macht nur dann Sinn, wenn auch die breite Bevölkerung zeitnah gewarnt wird, so wie es in Ziffer 5 der Sofortmassnahmen vorgesehen ist.

Drittens war die Abgabe des Merkblatts «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» nicht für die Abgabe an die «speziell gefährdeten Betriebe» vorgesehen, dies, weil die Orientierung der breiten Bevölkerung zeitnah zur Orientierung der «speziell gefährdeten Betriebe» erfolgen sollte. Zudem erfolgte keine Finalisierung des Merkblattes. Beispielsweise wurde der Adressatenkreis nicht auf das betroffene Gebiet eingegrenzt. Es wurde auch kein Absender genannt. Die GFO wurde über den Versand des Merkblattes nicht orientiert.

Die Abgabe des Merkblattes hat die unkontrollierte Verbreitung der Information, dass das Trinkwasser verunreinigt ist, lediglich beschleunigt, da – im Gegensatz von mündlicher/telefonischer Mitteilung – der Verunreinigungs-Beweis von Anfang an schriftlich vorgelegen hat und so von den Empfängern einfach weiterverbreitet werden konnte. Das gut gemeinte zur Verfügung stellen des Rohlings erwies sich als kommunikativer Bumerang.

In der Bevölkerung, den Medien sowie in der Politik entstand so jedoch fälschlicherweise der Eindruck, dass die Energie Uster AG die Bevölkerung mittels des Merkblattes habe über die Trinkwasserverunreinigung orientieren wollen, was jedoch nicht der Fall war.

In der Summe resultierte eine gänzlich verunglückte Kommunikation, die eine grosse Verunsicherung und Wut in der Bevölkerung hervorgerufen hat und das Image sowohl der Stadt Uster als auch der Energie Uster AG wurde arg beschädigt.

2. Positive Punkte

2.1. Aktivierung Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen»

Die schnelle Aktivierung des Notfallkonzeptes «Trinkwasserversorgung in Notlagen» durch die Energie Uster AG nach Absprache mit dem Kantonalen Labor Zürich hat sich technischerseits bewährt, dadurch konnte unter anderem die Quelle der Verunreinigung sehr rasch vom Netz getrennt werden.

2.2. Erstelltes Spülkonzept hat überzeugt

Das von der Energie Uster AG erstellte Spülkonzept hat in der Praxis bestens funktioniert und das errechnete und gewünschte Resultat erzielt.

2.3. Betreiben einer Hotline

Das Betreiben der Hotline durch die Energie Uster AG war wertvoll und hat wesentlich dazu beigetragen, Fragen von Betroffenen individuell-konkret zu beantworten.

2.4. Bereitstellen eines FAQ durch die Energie Uster AG

Das erstellte und auf der Homepage aufgeschaltete FAQ der Energie Uster AG hat geholfen, das Informationsbedürfnis vieler Betroffener zumindest teilweise zu stillen.

3. Weitere erkannte Schwächen

3.1. Technische Probleme beim Aufschalten der Medienmitteilung auf die Homepage der Energie Uster AG

Dass am 8. August 2024 das Aufschalten der Medienmitteilung nach deren Versand auf der Homepage der Energie Uster AG sehr lange Zeit in Anspruch nahm, verlängerte die Zeitspanne der Verunsicherung und verunmöglichte der Stadt Uster die Verlinkung. Die Energie Uster AG hat die Thematik erkannt und gemäss eigenen Angaben behoben.

3.2. Fehlende Protokollierung

Über die Entscheide der Sitzung beim Kantonalen Labor Zürich vom 8. August 2024, 10:00 Uhr, wurde kein Protokoll erstellt. Die Weitergabe der Informationen und Entscheide aus der Sitzung vom 8. August 2024, 10:00 Uhr, gegenüber der Kantonspolizei Zürich sowie dem SC GFO durch die beiden an der Sitzung vertretenen Organisationen erfolgte mündlich. Beide kamen aufgrund der Schilderungen unabhängig voneinander zum Schluss, dass für die Bevölkerung keine unmittelbare Bedrohung vorliege, zumal die weiteren Entscheide erst am 9. August 2024, 10:00 Uhr, getroffen werden sollten. Sowohl die Energie Uster AG als auch das Kantonale Labor Zürich gaben inhaltlich dieselbe Nachricht weiter. Dennoch ist in einem Wiederholungsfall – abgesehen davon, dass die GFO früh- bzw. rechtzeitig beizuziehen ist – ein Protokoll zu erstellen. Dies ermöglicht, den Inhalt bzw. die Entscheide 1:1 und für alle weiteren Empfänger gleichlautend weiter zu geben.

3.3. Nicht-Einhalten des Krisenbewältigungsablaufs

Im Rahmen der Online-Sitzung vom Donnerstagabend, 8. August 2024, ab 20:10 Uhr, bei der hohe zeitliche Dringlichkeit bestand (in diversen Online-Medien und Social-Media-Kanälen war die Trinkwasser-Verunreinigung bereits ein Thema), den Lead über die Kommunikation zurückzugewinnen, waren andere Kommunikationskanäle als die Medienmitteilung, wie bspw. Alertswiss leider kein Thema und wurde weder vom SC GFO noch von den anderen Sitzungsteilnehmenden als Thema eingebracht. Das kann entweder auf den Umstand zurückgeführt werden, dass im Verlaufe des Nachmittags bereits von einer Medienmitteilung die Rede war, die am Freitag, 9. August 2024, hätte versandt werden sollen, oder dass aufgrund der mündlich übermittelten Informationen der SC GFO (und auch die übrigen Sitzungs-Teilnehmenden) weiterhin von keiner objektiven Gefährdung der breiten Bevölkerung ausgingen (die genauen Messresultate waren dem SC GFO nicht bekannt). Alertswiss wurde von den Sitzungsteilnehmenden nicht wissentlich als Informationskanal ausgeschlossen.

Wäre in der Online-Sitzung jedoch eine umfassende Problemerkennung vorgenommen worden, welche in einer Krise stets vorzunehmen ist, hätte Alertswiss im Rahmen der Kommunikation ein Thema sein müssen. Die Sitzungsteilnehmenden beschränkten die Kommunikation wie dargelegt auf das Erstellen und Versenden einer Medienmitteilung.

Im Rahmen der Nachbereitung stellte sich heraus, dass die Kantonspolizei Zürich am Donnerstagabend, 8. August 2024, allerdings von einer Alertswiss-Warnung abgesehen hätte, da ihrer Informationen zufolge gerade keine akute Gefährdung der Bevölkerung vorgelegen hatte. Sie

hätte aber hingegen bei einer ihrer Ansicht nach akuten Gefährdung der Bevölkerung die GFO Uster kontaktiert und darauf gedrängt, eine Alertswiss Warnung herauszugeben.

Alertswiss ist ein ausgezeichnetes und rasches Alarmierungsmittel. Das BABS (Bundesamt für Bevölkerungsschutz) betreibt dieses Alarmierungsmittel seit 2018. Im Jahre 2021 hatten gemäss Medienmitteilung des BABS bereits eine Million Personen die App heruntergeladen. Im Sommer 2024 waren es dann bereits 2,2 Millionen Nutzerinnen und Nutzer. Somit haben rund 25% der Einwohnenden der Schweiz diese App heruntergeladen. Wie es sich in Uster verhält, kann nicht gesagt werden.

Eine Warnung via Alertswiss ist gut, ist jedoch nur eines der Kommunikationsmittel, im Rahmen einer Multikanal-Strategie (vgl. nachfolgend Ziff. 5). Bei der Überarbeitung des Notfallkonzepts «Trinkwasserversorgung in Notlagen» ist dies zu berücksichtigen. Die Kommunikationskanäle sind auf den neuesten Stand der Technik zu bringen.

3.4. Die anfänglich unvollständige Bezeichnung des von der Verunreinigung betroffenen Gebietes
Das in der ersten Medienmitteilung von der Trinkwasser-Verunreinigung betroffene Gebiet musste am Freitag nachträglich noch erweitert werden, da «Teile von Kirchuster» am Donnerstag nicht genannt wurden. Dies hat die Verunsicherung und Wut der Betroffenen noch gesteigert.

3.5. Bezeichnung der Art der Verunreinigung

In der ersten Medienmitteilung vom 8. August 2024 war lediglich von «Verunreinigung» die Rede. Die Art der Verunreinigung wurde nicht genannt. Dies führte zu einer zusätzlichen Verunsicherung.

3.6. Das Gesicht der Krise

Vielen Ustermerinnen und Ustermern war nicht wirklich bewusst, dass der Verwaltungsratspräsident der Energie Uster AG nur für diese und nicht gleichzeitig auch als Vertreter des Stadtrates kommunizierte.

E. Fazit zur Krisen-Kommunikation

1. Die Kommunikationsmassnahmen gegenüber der Bevölkerung gemäss «aktuellem» Konzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen, insbesondere gemäss Beilagen 17 bis 21

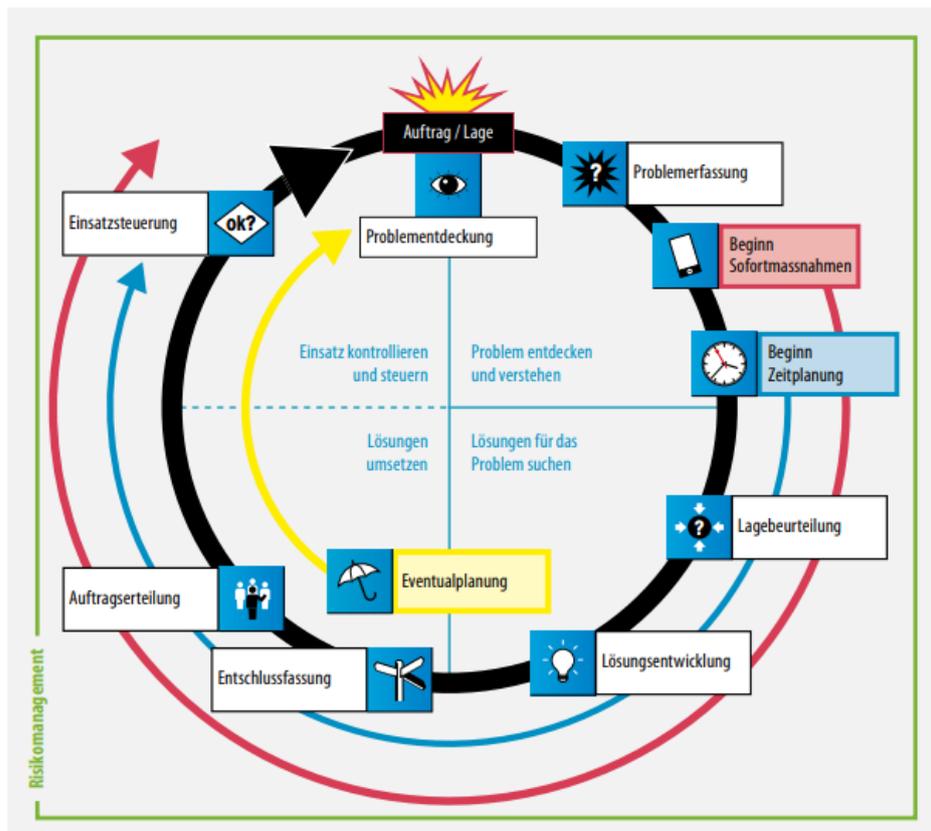
- Das eigentliche, 39 Seiten umfassende Konzept sieht als Massnahme bei einer Verunreinigung die «Information von zuständigen Instanzen, Feuerwehr und Bevölkerung» vor (Szenarien 2.1 und 2.2; S. 25). Es werden vereinzelte technische Massnahmen, hingegen keine weiteren Kommunikationsmassnahmen aufgelistet.
- Hingegen enthält die Beilage 22 «Sofortmassnahmen der Wasserversorgung bei mikrobiologischen Trinkwasserverunreinigungen» in Ziff. 5 eine Aufzählung der Kommunikationsmittel:
 - Mündliche Information
 - Lautsprecherwagen
 - Homepage der Energie Uster AG
 - Radiodurchsagen
 - Flugblatt
- In der Zusammenfassung wird die «regelmässige Überprüfung und Nachführung des Konzeptes Trinkwasserversorgung in Notlagen» erwähnt (Ziff. 7.1. S. 38).

Vorbemerkung zu den Merkblättern: Bei allen Vorlagen handelt es sich um Rohlinge, welche im Anwendungsfall noch redigiert werden müssen

- Merkblatt 17 «Notvorrat Wasser – jetzt anlegen!»; das Merkblatt beinhaltet Angaben, wie viele Liter pro Person und Tag vorrätig sein müssen.
- Merkblatt 18 «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» (bakteriologische Verunreinigung); das Merkblatt enthält Handlungsanweisungen betreffend Abkochen und Verwendung von Mineralwasser für besonderen Reinigungen (dieses Merkblatt wurde am 8. August 2024 von der Energie Uster AG an einzelne speziell gefährdete Betriebe abgegeben und von dort durch Dritte in Umlauf gebracht).
- Merkblatt 19 «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser!» (chemische Verunreinigung); das Merkblatt enthält Handlungsanweisungen, ausschliesslich Mineralwasser zu verwenden.
- Merkblatt 20 «Wasser sparsam verwenden!» (für den Fall einer eingeschränkten oder unterbrochenen Wasserversorgung); das Merkblatt enthält Verbot Wasser für nicht zwingend notwendige Tätigkeiten zu verwenden und den Aufruf, Wasser grundsätzlich sparsam zu verwenden.
- Merkblatt 21 «Achtung: Verunreinigtes Trinkwasser» (Chlorung); Orientierung, dass das Wasser gechlort ist, jedoch als Trinkwasser verwendet werden kann

2. Das Krisenmanagement im Allgemeinen

Das Vorgehen im Rahmen einer Krise erfolgt im Bevölkerungsschutz sowie in den Baulichtorganisationen wie folgt:



(Quelle: BABS, Handbuch «Führung im Bevölkerungsschutz (FiBS), RN 3020, Abb. 2)

Ausgangspunkt ist stets die Problementdeckung/-erfassung, gefolgt von der Lagebeurteilung sowie der Entschlussfassung.

Diese erfolgte am Donnerstag, 8. August 2024, 10:00 Uhr, zwischen der Energie Uster AG und dem Kantonalen Labor Zürich. Als Sofortmassnahme wurden in technischer Hinsicht das GWPW Seebad

vom Netz genommen und die Druckwasserzonen voneinander getrennt. Gleichzeitig wurde die telefonische Orientierung der «speziell gefährdeten Betriebe» angeordnet.

Sofortmassnahmen sind Massnahmen, die jederzeit und umgehend ausgelöst werden können. Sofortmassnahmen dürfen die Handlungsfähigkeit jedoch nicht einschränken.

Die telefonische Vororientierung «speziell gefährdeter Betriebe» stellte keine Sofortmassnahme mehr dar, sie war eine erste Kommunikation nach aussen, ohne dass weitere Massnahmen – infolge der unkontrollierten Verbreitung des Mustermerkblattes durch Dritte - zeitnah folgten.

Bei der Überarbeitung des Konzepts ist ein spezielles Augenmerk auf die Unterscheidung von Sofortmassnahmen und Entscheiden als solchen zu legen. Schlussendlich ist die Zusammenarbeit zwischen der Energie Uster AG und der GFO im Rahmen einer Übung in der zweiten Jahreshälfte 2025 durchzuspielen, vorzugsweise unter Beizug der KFO.

3. Das Krisenmanagement bei einer Trinkwasser-Verunreinigung

Die Energie Uster AG hat bereits im Mai 2024 entschieden, das Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen», welches aus dem Jahre 2008 stammt und im Jahre 2015 teilaktualisiert wurde, zu überarbeiten.

Das Notfallkonzept wurde seinerzeit durch den Verwaltungsrat der Energie Uster AG genehmigt und anschliessend durch den Stadtrat mittels SRB 354/2008 vom 2. September 2008 zur Kenntnis genommen. Die Massnahmen mit Feuerwehr und Zivilschutz mussten koordiniert werden. Dazu gehört insbesondere auch die Abgabe von Trinkwasser an die Bevölkerung. Auf kantonaler Ebene musste das Konzept dem AWEL zur Stellungnahme/Genehmigung unterbreitet werden.

Es ist unabdingbar, das überarbeitete Konzept auch mit der GFO abzugleichen, bevor es dem Stadtrat zur Kenntnisnahme unterbreitet wird. Insbesondere gilt es die Kommunikations-Massnahmen im Ereignisfall zwischen der Energie Uster AG und der GFO abzugleichen. Die Kommunikation muss bei der Bewältigung einer Trinkwasser-Verunreinigung aus einem Guss erfolgen.

Im Rahmen der Problemerkennung ist die Kommunikation (nach innen wie aussen) in aller Regel ein eigenes Teil-Problem.

F. Handlungsfelder und Verbesserungsmassnahmen

Der Stadtrat hat mit Beschluss Nr. 367 vom 27. August 2024 den SC GFO beauftragt, einen Nachbereitungsbericht zu erstellen und dabei mögliche Verbesserungsvorschläge und Handlungsfelder zu bezeichnen.

Die Nachbereitung mit den am Ereignis Trinkwasserverunreinigung involvierten Stellen fand am 3. September 2024 statt. Der Sachverhaltsablauf konnte dabei grundsätzlich geklärt werden.

1. Handlungsfelder

1.1. Social Media im Rahmen der städtischen Krisenkommunikation

Wenn sich eine Organisation, wie die Stadt Uster oder Energie Uster AG, zu Social Media als Kommunikationskanal bekennt, muss sie in der Krise auch in der Lage sein, diese Kanäle und das grosse Nachrichtenbedürfnis zu befriedigen. Dazu benötigt sie die entsprechenden Personalressourcen.

Die Öffentlichkeitsarbeit überprüft das Kommunikationskonzept aus dem Jahre 2019, insbesondere unter Einbezug von Social Media (v.a. Personalressourcen).

Die Energie Uster AG überprüft ihr Kommunikationskonzept sowie die Social Media Kommunikationsressourcen eigenverantwortlich.

In gegenseitiger Absprache ist die kommunikative Zusammenarbeit nach Einberufung der GFO abzustimmen (konzeptionell und personell). Umsetzung vorzugsweise im 2./3. Quartal 2025.

1.2. Das Gesicht der Stadt Uster in der Krise

Im Falle der Aktivierung der GFO trägt die Stadtratsdelegation die Verantwortung, auch für den Inhalt der Kommunikation. Vorzugsweise ist die Stadtpräsidentin das Gesicht der GFO, allenfalls ihr Stellvertreter. Entsprechende Erwartungen stellten auch die Medien und einzelne Gemeinderatsmitglieder.

SR Feldmann trägt in der laufenden Legislatur-Periode drei Hüte: Einerseits ist er der Vorsteher der Abteilung Bau und somit Mitglied des Stadtrates, andererseits ist er der Verwaltungsratspräsident der Energie Uster AG. Zudem ist er in der GFO-Delegation des Stadtrates der Stellvertreter der Sicherheitsvorsteherin. Seine Rolle in den Interviews wurde zwar jeweils richtig wiedergegeben. Dennoch nahmen ihn die Zuschauenden/Zuhörenden, insbesondere die Ustermerinnen und Ustermer, primär als Mitglied des Stadtrates wahr. Der Stadtrat wird daher eingeladen, die personelle Besetzung der SR-Delegation in der GFO zu überprüfen und das «Gesicht in der Krise» festzulegen, entweder im 3. Quartal 2025 oder dann im Rahmen der Besetzung der Funktionen und Delegationen im Anschluss an die Erneuerungswahlen 2026.

1.3. Klären, ob eine Vorabinformation (Abkochempfehlung) für einen Teil der Bevölkerung überhaupt sinnvoll ist

Eine Massnahme im Falle einer Trinkwasserverunreinigung vorgängig nur gegenüber «speziell gefährdeten Betrieben», jedoch nicht gegenüber der breiten Bevölkerung zu kommunizieren, lässt sich objektiv nicht nachvollziehen und wird von der Bevölkerung wohl auch nicht verstanden bzw. löst erst recht Verunsicherung aus. Dieser Punkt ist mit dem Kantonalen Labor Zürich im Rahmen der Überarbeitung des Notfallkonzepts zu diskutieren und zu regeln (im 3. Quartal 2025).

2. Verbesserungsmassnahmen

2.1. Das Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» ist zu überarbeiten.

Das Notfallkonzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen» wird, wie bereits im Mai 2024 vom Verwaltungsrat der Energie Uster AG beschlossen, überarbeitet. Die Kommunikationsmassnahmen sind im neuen, aktualisierten Konzept (Multikanal-Kommunikations-Strategie; Auflistung aller in Frage kommenden Kanäle) darzustellen.

Eine Vorab-Information von «speziell gefährdeten Betrieben» bzw. eine gestaffelte Kommunikation ist nicht mehr zeitgemäss. Die telefonische Avisierung braucht viel zu viel Zeit. Mündliche Kommunikation wird bei der Überbringung von schlechten Botschaften erfahrungsgemäss unvollständig, im schlimmsten Fall gar falsch verstanden (vgl. dazu bspw. die «Über»-Reaktion des Spitals Uster, welches selbst von der Trinkwasser-Verunreinigung gar nicht betroffen war).

Als Kommunikationskanäle kommen aus heutiger Sicht insbesondere in Betracht:

- Anbringen von Hinweisschildern an den öffentlichen Laufbrunnen
- Kommunikation auf Social Media
- Verteilung von Merkblättern in die einzelnen Haushalte
- Alertswiss, damit mittelbar Verbreitung im TV, Radio und online
- ICARO-Warnungen, damit mittelbar Verbreitung im TV, Radio und online
- Medienmitteilungen, damit mittelbar Verbreitung im TV, Radio und online
- Lautsprecher-Durchsagen durch die Blaulicht-Organisationen/Zivilschutz
- Mitteilung auf der Homepage (Verlinkung)

- Verbreitung des Inhalts der Medienmitteilung im Rahmen eines Newsletters für entsprechende Abonnenten (Push-Nachrichten)
- Sirenenalarm, damit mittelbar Verbreitung im TV, Radio und online

Die Verantwortung die Kommunikationskanäle à jour zu halten liegt bei der Energie Uster AG für ihren Bereich, bei der Öffentlichkeitsarbeit, wenn es die Stadt Uster resp. die GFO betrifft.

Das überarbeitete Notfallkonzept ist von der Energie Uster AG mit der GFO abzugleichen, auch hinsichtlich der Kommunikationsmassnahmen (2. Quartal 2025). Schlussendlich ist das Notfallkonzept im Rahmen einer Übung einzuüben und gleichzeitig der Krisenbewältigungsablauf durchzuspielen (2. Semester 2025).

2.2. Frühzeitiger Miteinbezug der GFO

- **Frühzeitiger Miteinbezug der GFO und der Wechsel im Kommunikations-Lead**
 - Über eine mögliche Gefährdung niederschwellig und frühzeitig orientieren:
Der SC GFO ist bei einem andauernden Problem, das nicht rasch beseitigt werden kann und zu einem späteren Zeitpunkt unter Umständen die breite Bevölkerung betreffend kann, frühzeitig mit einzubeziehen.
Um die GFO einzuberufen, muss dargelegt werden, dass eine akute Gefährdung der gesamten Bevölkerung besteht, welche die betroffene Organisationseinheit nicht mehr ohne fremde Hilfe innert nützlicher Frist beseitigen kann.
 - Wird die GFO einberufen, so geht die Verantwortung für die Bewältigung der Krise auf die GFO über (Stadtratsdelegation, SC GFO und die übrigen GFO-Mitglieder):
Dabei erfolgt auch ein Wechsel im Kommunikationslead. Ein Einbezug des SC GFO muss frühzeitig erfolgen. Vorliegendenfalls wäre ein Miteinbezug für die Sitzung vom 8. August 2024, 10:00 Uhr, angezeigt gewesen. Ein Wechsel erst wenn die Zügel entglitten sind, ist dann nicht mehr hilfreich, weil das Einrücken der GFO-Mitglieder und der Führungsunterstützung, gestellt durch den Zivilschutz, auch Zeit benötigt.

2.3. weitere Verbesserungspunkte

- **Protokollieren der Sitzungsentscheide**
Auch wenn Sitzungen mündlich/online abgehalten werden, müssen zumindest die Entscheide schriftlich festgehalten werden, dies jeweils so rasch als möglich (in der Sitzung ist auch zu regeln, wer dafür verantwortlich ist)
- **Geographische Pläne über die Druckzonen müssen als PDF von Anfang an griffbereit sein**
Damit kann das betroffene Gebiet von Anfang an richtig bezeichnet werden (1. Quartal 2025)
- **Ein vorbereitetes FAQ muss von Anfang an vorhanden sein**
Das FAQ wurde im Rahmen der Sitzung für die zweite Medienmitteilung erstellt. Dieses muss von Anfang an zur Verfügung gestellt werden und muss im Vorfeld mit dem Kantonalen Labor Zürich und allenfalls weiteren zuständigen kantonalen Stellen abgestimmt werden (2. Quartal 2025).
- **Bekanntgabe der Art der Verunreinigung von Anfang an**
Die Energie Uster AG und die GFO werden in einem Wiederholungsfall die Art der Verunreinigung von Anfang an bezeichnen.
- **Klare Beurteilung des Gefährdungsrisikos**
Im Rahmen der Problemerkennung muss die Frage geklärt werden, ob eine allgemeine Abkochempfehlung herausgegeben werden muss.

SC GFO/09.02.2025

Vom Stadtrat in der Sitzung vom 11. März 2025 zur Kenntnis genommen.

Beilagen:

- Beilage 22 zum Konzept «Trinkwasserversorgung in Notlagen»
- EnU_Chronologischer_Ablauf_Sitzung_03092024