



# Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz

Schlussbericht zur 7. Ausschreibung der Präventionsstiftung  
der Kantonalen Gebäudeversicherungen KGV

Christiane Lellig, Oliver Graf, Stephanie Moser

April 2014

## Impressum

### Herausgeber

Präventionsstiftung der Kantonalen Gebäudeversicherungen KGV

[www.präventionsstiftung.ch](http://www.präventionsstiftung.ch)

Genehmigt durch den Stiftungsrat der Präventionsstiftung am 15. April 2014.

© KVG, 2014

### Autoren

Christiane Lellig, Stratagème. Agentur für Social Change, [www.stratageme.ch](http://www.stratageme.ch)

Oliver Graf, dialog:umwelt gmbh, [www.dialogumwelt.ch](http://www.dialogumwelt.ch)

Stephanie Moser, Universität Bern, Centre for Development and Environment [www.cde.unibe.ch](http://www.cde.unibe.ch)

### Projektmitarbeit

Lea Bernet, Universität Bern, Interfakultäre Koordinationsstelle für Allgemeine Ökologie IKAÖ

Markus Nauser, dialog:umwelt gmbh, [www.dialogumwelt.ch](http://www.dialogumwelt.ch)

### Steuerungsausschuss

Dr. Markus Fischer, Präsident des Stiftungsrates der Präventionsstiftung bis Ende 2011, Vorsitz;

Dölf Käppeli, Direktor Gebäudeversicherung Luzern GVL;

Alain Rossier, Direktor Solothurnische Gebäudeversicherung SGV;

Peter W. Schneider, Direktor Interkantonaler Rückversicherungsverband IRV/Vereinigung Kantonaler Feuerversicherungen VKF;

### Zitierung

Lellig C., Graf O., Moser S. (2014): Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz. Schlussbericht zur 7. Ausschreibung der Präventionsstiftung der Kantonalen Gebäudeversicherungen KGV, Bern, 128 Seiten.

### Bemerkung zur Genderneutralität

Die Autorenschaft hat sich bemüht, den vorliegenden Bericht genderneutral zu gestalten. Wo dies aus Gründen der Lesbarkeit nicht vollständig umsetzbar war, gelten Formulierungen jeweils für beide Geschlechter.

## Inhalt

Impressum.....	2
Abbildungsverzeichnis.....	5
Tabellenverzeichnis.....	5
Abkürzungsverzeichnis.....	5
Einleitung.....	6
Management Summary.....	7
1 Projektziele.....	17
2 Vorgehen.....	18
2.1 Literaturstudie: Theoretische Grundlagen (Modul 1).....	19
2.2 Schutzhandlungen (Modul 2).....	19
2.3 Qualitative Befragungen (Modul 2).....	19
2.4 Zwischensynthese (Modul 2).....	20
2.5 Quantitative Befragung (Modul 2).....	20
2.6 Grundlagen für die praktische Umsetzung (Modul 3).....	21
3 Systemabgrenzung.....	22
4 Theoretische Grundlagen.....	24
5 Schutzhandlungen und Naturgefahren.....	27
6 Qualitative Umfrageergebnisse.....	29
6.1 Methoden.....	29
6.2 Akteursnetz.....	29
6.3 Bauherren/Hausbesitzende.....	31
6.4 Architekten.....	37
6.5 Gemeinden.....	39
6.6 Kantonale Gebäudeversicherungen.....	41
6.7 Schlussfolgerungen der qualitativen Befragung.....	42
7 Prozesse und Interventionspunkte.....	44
7.1 Vorgefundene Naturgefahren und Bauprozesse.....	44
7.2 Interventionspunkte im Bau- und Planungsprozess.....	44
8 Quantitative Umfrage.....	47
8.1 Methoden.....	47
8.2 Merkmale der Personen und Gebäude.....	50
8.3 Problemeinsicht.....	51
8.4 Handlungsabsicht.....	52
8.5 Umsetzung von Schutzmassnahmen.....	54
8.6 Austausch mit anderen Akteuren und Regulierungsvorschläge.....	56
8.7 Schlussfolgerungen aus der quantitativen Befragung.....	57

9	Kommunikations- und Marketingstrategie .....	60
9.1	Zielgruppen und Handlungsziele.....	60
9.2	Anforderungen an die Strategie.....	61
9.3	Analyse und Beurteilung bestehender Kommunikationsmittel.....	64
9.4	Strategische Interventionsachsen.....	67
9.5	Massnahmenskizze nach Zielgruppen .....	72
10	Evaluationskonzept .....	74
10.1	Prozessevaluation.....	74
10.2	Summative Evaluation.....	75
10.3	Balanced Scorecards.....	80
11	Fazit .....	82
	Zitierte Literatur .....	84
	Anhänge.....	88
	Anhang I: Weiterführende Literatur.....	89
	Anhang II: Leitfäden Experteninterviews .....	94
	Anhang III: Schutzhandlungen.....	102
	Anhang IV: Fragebogen Survey.....	108
	Anhang V: Evaluation .....	124

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 0.1: Schlüsselakteure bei der Realisation baulicher Massnahmen...	8
Abbildung 0.2: Wirkungsmodell zur Problemeinsicht	10
Abbildung 0.3: Wirkungsmodell zur Handlungsabsicht	11
Abbildung 0.4: Wirkungsmodell zu in Auftrag gegebenen Massnahmen	11
Abbildung 0.5: Wirkungsmodell: Selbständig realisierte Massnahmen	12
Abbildung 2.1: Darstellung des Projektaufbaus	18
Abbildung 4.1: Theoretisches Modell der personalen und strukturellen Wirkfaktoren	26
Abbildung 6.1: Akteure nach Typen und Interaktionsintensität	30
Abbildung 6.2: Vereinfachte Darstellung der Akteursgruppen mit Schlüsselakteuren	30
Abbildung 7.1: Übersicht Naturgefahren und Bauprozesse.	44
Abbildung 8.1: Darstellung und Einbettung der personalen Innenstruktur	47
Abbildung 8.2: Prädiktoren der subjektiven Wahrscheinlichkeit von Hochwasserschäden	52
Abbildung 8.3: Prädiktoren der Absicht, Schutzmassnahmen zu ergreifen	54
Abbildung 8.4: Prädiktoren der Höhe der in Auftrag gegebenen Schutzmassnahmen	55
Abbildung 8.5: Prädiktoren der Höhe der selbständig umgesetzte Schutzmassnahmen	56
Abbildung 9.1: Handlungsziele im Entscheidprozess	60

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 0.1: Interventionspunkte für unterschiedliche Bauprozesse ....	14
Tabelle 5.1: Schadensursachen und Schadenssummen 1991-2010	27
Tabelle 5.2: Liste prioritärer Schutzhandlungen betreffend Hochwasser	28
Tabelle 7.1: Liste möglicher Interventionspunkte.	46
Tabelle 8.1: Überblick über die einzelnen Frageblöcke und die erhobenen Variablen...	49
Tabelle 8.2: Übersicht über die Schutzmerkmale der erfassten Gebäude	51
Tabelle 9.1: Botschaften nach Zielgruppen	71
Tabelle 10.1: Prozessevaluation von Beratungsangeboten.	75
Tabelle 10.2: Prozessevaluation von Informationsangeboten.	76
Tabelle 10.3: Summative Evaluation.	78

## Abkürzungsverzeichnis

BFS	Bundesamt für Statistik
ETH	Eidgenössische Technische Hochschulen
FH	Fachhochschulen
HTL	Höhere Technische Lehranstalten
IRV	Interkantonaler Rückversicherungsverband
KGV	Kantonale Gebäudeversicherungen
PLANAT	Nationale Plattform Naturgefahren
RICS	Royal Institution of Chartered Surveyors
SIA	Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein
SVIT	Schweizerischer Verband der Immobilienwirtschaft
VKF	Vereinigung Kantonalen Feuerversicherungen

## Einleitung

*Bescheidenheit und Neugierde in der Analyse.*

*Kompetenz und ein kritisches Auge bei der Wahl der Methoden.*

*Umsicht bei der Formulierung von Strategien und Flexibilität bei deren Umsetzung.*

Mit diesen drei Vorsätzen haben wir uns im Auftrag der Präventionsstiftung der KGV im Frühjahr 2012 daran gemacht zu untersuchen, inwieweit Hausbesitzende mittels Kommunikation beeinflusst werden können, ihr Gebäude wirksam gegen Naturgefahren zu schützen. Die Antwort ist eindeutig: Ja, es ist möglich, mit Kommunikation das Gebäudeschutzverhalten von Hausbesitzenden zu beeinflussen. Insbesondere – so zeigen unsere Ergebnisse – bedarf es dazu persönlicher, zwischenmenschlicher Kommunikation und Interaktion. Damit erhöht sich der Komplexitätsgrad um ein wesentliches im Vergleich zu Forderungen nach Kampagnen oder erfolgreichem Lobbying. Es wäre aber nicht zielführend, Ressourcen und Energie auf isolierte Einzelmassnahmen zu konzentrieren, um Menschen zu wirksamem Gebäudeschutz zu motivieren. Vielmehr sind die gekonnte Kombination verschiedener Ansätze und die Beteiligung unterschiedlichster Ebenen im System KGV erforderlich. Förderlich, wenn nicht gar erforderlich, erscheint darüber hinaus die Verknüpfung mit weiteren Projekten der Präventionsstiftung und deren Ergebnissen. Besonders zu nennen wäre hier das Instrument «Prevent-Building» (ehemals «EconoMe-Building»), das ökonomische Fragen der Hausbesitzenden klären und deren subjektive Definition der Verhältnismässigkeit von Massnahmen aufgreifen kann.

Rahmenbedingungen können sich im Laufe eines Projektes verändern – so hatten wir es bereits in unserer Projektskizze vorweg genommen. Flexibilität, Erfahrung und ein breites Repertoire von Ansätzen hatten wir als Grundvoraussetzung für eine schnelle und angemessene Reaktion benannt. In diesem Sinne möchten wir sowohl der Steuergruppe als auch Frau Jolanda Moser, Geschäftsführerin der Präventionsstiftung, sehr herzlich danken für eine erfahrungsreiche, flexible und praxisorientierte Zusammenarbeit über den gesamten Projektverlauf.

Besonderen Dank richten wir auch an die zahlreichen Interviewpartner, die uns in individuellen Gesprächen und Gruppendiskussionen geduldig Auskunft gegeben haben und teilweise beträchtlichen Aufwand in Kauf genommen haben, um Details anschaulich vor Ort zu erläutern. Ohne ihre Erfahrungen, Einschätzungen, Meinungen, ohne ihr Fachwissen und die Bereitschaft, all dies grosszügig mit uns zu teilen, wäre diese Arbeit nicht möglich gewesen.

Ferner bedanken wir uns ganz herzlich bei allen Teilnehmenden der Befragung «Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz», die mit ihrer Teilnahme die in diesem Bericht dokumentierten Erkenntnisse ermöglicht haben. Ein grosser Dank geht auch an Markus Feltscher, Präsident des Stiftungsrats der Präventionsstiftung der Kantonalen Gebäudeversicherungen, sowie an die Kantonalen Gebäudeversicherungen der Kantone Basel-Landschaft, Bern und Zürich, welche uns beim Versand der Umfrage unterstützt haben.

Der vorliegende Schlussbericht gibt in zusammengefasster Form die Ergebnisse aus dem Forschungsprojekt zur 7. Ausschreibung der Präventionsstiftung der Kantonalen Gebäudeversicherungen KGV zum Thema «Kommunikation für wirksamen Gebäudeschutz» wieder.

## Management Summary

Wie können Hauseigentümer mittels Kommunikation dazu bewegt werden, ihr Gebäude besser vor Naturgefahren zu schützen? Dieser zentralen Frage der 7. Ausschreibung der Präventionsstiftung der Kantonalen Gebäudeversicherungen KGV ging die hier präsentierte Arbeit nach. Der vorliegende Bericht zeigt, welche Mechanismen das Präventionsverhalten steuern, welche Mittel dazu geeignet sind, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen und welche Rolle die KGV dabei spielen.

Die Arbeit gliedert sich in drei Module. In einem ersten Schritt wurden die verfügbare Literatur untersucht und theoretische Grundlagen aufbereitet. Im zweiten Schritt wurde das Akteurs- und Handlungssystem mittels Interviews, mit einer Umfrage und durch die Sichtung von Handlungsempfehlungen untersucht. Im dritten und letzten Modul wurden aus diesen Erkenntnissen strategische Empfehlungen und Stossrichtungen eines Kommunikationskonzepts mit Massnahmen sowie Vorschläge zur Evaluation entwickelt.

Plakativ lassen sich die Ergebnisse des Forschungsprojekts folgendermassen zusammenfassen:

1. Die Schlüsselakteure sind bedingt handlungsbereit.
2. Persönliche Empfehlungen und Unterstützung sind entscheidend.
3. Die wirksame Kommunikation zum Gebäudeschutz ist auf sechs Ebenen ausbaufähig.
4. Bestehende Kontaktchancen sollten besser genutzt werden.
5. Botschaften sollten positiv auf Handlungsziele fokussieren.
6. Massnahmen sollten verstärkt bei der Zielgruppe angesiedelt werden.
7. Die Kommunikation kann kontinuierlich besser werden durch Qualitäts- und Wirkungsmessung.

Die hier beschriebenen Stossrichtungen benötigen zu ihrer Umsetzung zusätzliche Ressourcen bei den KGV, insbesondere im personellen Bereich. Dieser Bedarf kann aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse gegenüber der strategischen Führung der Versicherungen (Verwaltungsräte, Politik) ausgewiesen werden. Verwaltungintern wird die Überzeugung gestärkt, dass mit konzentrierter und koordinierter Kommunikation die Prävention von Gebäudeschäden effizient gefördert werden kann.

### Schlüsselakteure sind bedingt handlungsbereit

Die Vielzahl der Akteure lässt sich in fünf Gruppen zusammenfassen: Im Zentrum steht der Hauseigentümer oder die -eigentümerin bzw. der Bauherr, der oder die alle Entscheidungen über seine oder ihre Liegenschaft trifft und die Verantwortung dafür trägt. Hierzu werden auch treuhänderisch tätige Liegenschaftsverwalter gezählt. Beeinflusst werden er oder sie dabei von Fachleuten aus der Baubranche, Behörden und der Gebäudeversicherung. Diese geniessen hohe Glaubwürdigkeit bei den Hauseigentümern. Sie eignen sich daher als Mittler von Informationen. Darüber hinaus können auch andere Hauseigentümer im privaten Umfeld einer Person (Nachbarn) einen Einfluss nehmen. Um Hausbesitzende, Baufachleute und Behörden zu aktivieren, braucht es eine starke Handlungsbereitschaft der kantonalen Gebäudeversicherungen. Das private Umfeld kann nur bedingt aktiviert werden.

### *Naturgefahren sind bei Hausbesitzenden kein Thema*

Die mit der quantitativen Umfrage erfassten Hauseigentümer sind tendenziell etwas älter als der Durchschnitt der Bevölkerung in der Schweiz, höher gebildet und überwiegend männlich. Allerdings

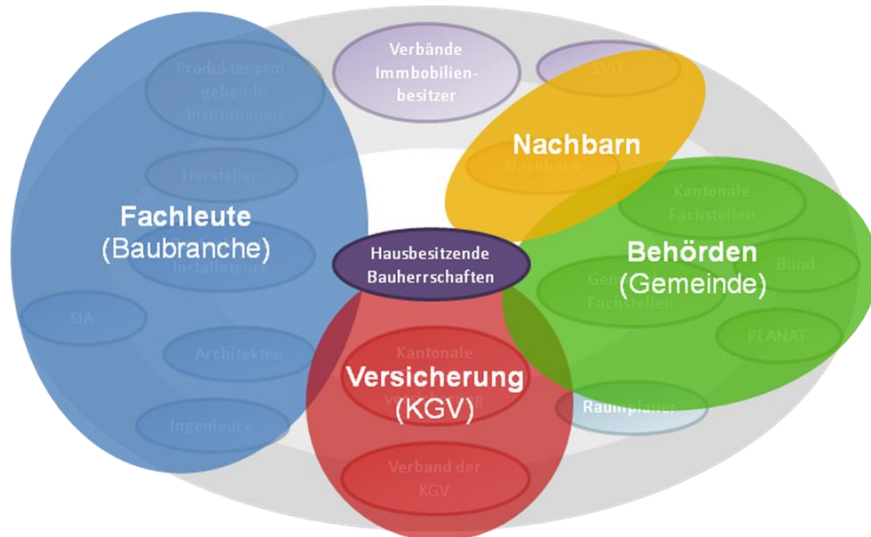


Abbildung 0.1: Schlüsselakteure bei der Realisation baulicher Massnahmen zum Schutz vor Naturgefahren.

scheinen Alter und Geschlecht keinen Einfluss darauf zu haben, ob ein Schutzdefizit wahrgenommen wird, ein Entschluss für eine Schutzmassnahme gefasst oder ein entsprechendes Vorhaben umgesetzt wird. Geringfügig beeinflusst die Bildung das Risikourteil: Personen, die mindestens über eine mittlere Bildung verfügen (Maturitätsstufe) schätzen die Wahrscheinlichkeit, dass es in ihrem Gebäude zu Schäden durch Hochwasser kommt etwas höher ein als Personen mit einer tieferen Bildung.

Die Mehrheit der Hausbesitzerinnen und Hausbesitzer fühlt sich genügend geschützt und weniger als ein Fünftel kann korrekte Angaben zur Standortgefährdung ihrer Liegenschaft machen, so wie sie in den Gefahrenkarten dokumentiert ist. Entsprechend gering ist das Interesse an weiteren Informationen zum Thema Naturgefahren. Von aussen werden kaum Beratung und Information an die Hausbesitzenden herangetragen.

Schutzmassnahmen werden selten selber umgesetzt und sind auch nicht in Planung. Das Haus wird als vermeintlich «sicher» übernommen. Bei der Übernahme des Gebäudes wird wenig darauf geachtet, ob Gebäudeschutzmassnahmen vorhanden sind. Die Mehrheit der Hausbesitzenden lässt sich nicht zum wirksamen Gebäudeschutz beraten und setzt weder Massnahmen selber um, noch werden diese in Auftrag gegeben.

Vertreterinnen und Vertreter der Gebäudeversicherung, gefolgt von Fachleuten aus der Baubranche und Personen der Gemeindeverwaltung geniessen hohe Glaubwürdigkeit. Von diesen würden entsprechende Informationen und Beratung am ehesten angenommen und auch dort gesucht. Es wird von den zuständigen Behörden erwartet, dass sie auf eine tatsächliche Gefährdung aufmerksam machen und geltende Gesetze und Normen für ausreichend Sicherheit sorgen.

#### *Baufachleute: Loyale Beratung des Bauherrn, wenig Interesse an Naturgefahren*

Architekten werden bei sämtlichen Neubauten und bei zahlreichen Sanierungen und Erweiterungen beigezogen. Dagegen erfolgen Reparaturen und kleinere Wiederinstandsetzungen in der Regel ohne Architekt. Handwerker und Bauunternehmer sind bei den meisten baulichen Eingriffen involviert; bei Reparaturen/Wiederinstandsetzungen oft direkt durch den Bauherrn. Bei Sanierun-



gen/Erweiterungen sowie bei Neubauten werden sie meist durch den Architekten beigezogen. Ebenso wie für die Besitzenden gilt auch für die Architekten: Naturgefahren sind kaum ein Thema. Es herrscht die Meinung vor, der Naturgefahrenschutz sei durch Normen und Baugesetze hinreichend abgedeckt. Falls doch etwas eingeplant werden muss, so wird die Unterstützung durch Gemeinde oder Kantonale Gebäudeversicherung im persönlichen Kontakt geschätzt.

#### *Behörden: Gemeinden brauchen Unterstützung, sehen Verantwortung beim Bauherrn*

Die Gemeinden sind bei Neubau und grösserer Sanierung/Erweiterung über ein Baubewilligungsgesuch involviert und so im direkten Kontakt mit Architekten und Bauherren. Sie setzen die baulichen Bedingungen vor Ort um und können auf eine bestehende Standortgefährdung hinweisen. Um tiefergehende Beratung betreffend Gebäudeschutz anzubieten, benötigen die meisten Gemeinden fachliche Unterstützung durch die KGV. Grundsätzlich berufen sich die Gemeinden auf die Selbstverantwortung von Bauherren/Hausbesitzenden, scheinen einer Zusammenarbeit mit der Gebäudeversicherung gegenüber jedoch aufgeschlossen. Den Handlungsbedarf schätzen die Gemeinden allgemein eher gering ein, zumindest für den gelben Gefahrenbereich, für den keine gesetzliche Grundlage zur aktiven Bearbeitung der Hauseigentümer besteht.

#### *Versicherung: KGV haben Fachwissen, sind zurückhaltend in der Beratung*

Bei Bauvorhaben wird die Kantonale Gebäudeversicherung primär über den Architekten als Vermittler involviert (Abschluss einer Bauzeitversicherung vor Baubeginn, Abschluss Gebäudeversicherung zu Bauabschluss). In einzelnen Kantonen zieht die Gemeinde bei spezifischen Fragen zum Gebäudeschutz die Gebäudeversicherung direkt als Expertin bei oder empfiehlt Bauherren und Architekten, die Gebäudeversicherung selbst zu kontaktieren. In vielen Kantonen wird der Gebäudewert durch Schätzer der KGV amtlich festgelegt, in anderen besteht nur im Ereignisfall ein persönlicher Kontakt zum Hausbesitzenden über den Schadensexperten der Gebäudeversicherung. Ausserhalb von Bauvorhaben stehen alle Versicherungen über das Prämienwesen (Prämienabrechnung und Kundenzeitschriften/-Informationen) regelmässig im Kontakt zu den Hauseigentümern. Die Handlungsbereitschaft, in die Beziehungsarbeit mit weiteren Beeinflussern und Hausbesitzenden zu investieren, scheint in den einzelnen Gebäudeversicherungen unterschiedlich gross zu sein. Angebote der KGV an Hausbesitzende, sich für einen besseren Schutz gegen Naturgefahren beraten zu lassen, werden in den meisten Fällen wenn überhaupt dann nur zurückhaltend gemacht.

#### *Nachbarn: Wenig Austausch zu Naturgefahren und Gebäudeschutz*

Insbesondere bei Bauvorhaben, die gegen aussen sichtbar sind, werden Nachbarn zum möglichen Gesprächspartner, da sie potenziell betroffen sind. Generell scheinen Nachbarn jedoch kaum über das Thema Naturgefahren und Gebäudeschutz zu diskutieren. Selbst nach einem Grossereignis, von dem die Mehrzahl der Gebäude im Quartier betroffen ist, findet offenbar wenig Austausch statt über Schäden und Möglichkeiten der Behebung.

### **Persönliche Empfehlungen und Unterstützung sind entscheidend**

Auf dem Weg zur Umsetzung durchlaufen Hauseigentümer einen Entscheidungsprozess über drei Phasen:

- 1) sie erkennen, dass es ein Problem gibt,
- 2) sie fassen die Absicht, eine Massnahme zu ergreifen,
- 3) sie setzen die Massnahme um oder beauftragen jemanden damit.

Problemeinsicht, Handlungsentscheid und deren Umsetzung hängen mit unterschiedlichen Faktoren zusammen. Der stärkste Zusammenhang besteht jeweils mit Meinungen und Empfehlungen wichti-

ger Personen im Umfeld des Hausbesitzers sowie deren Unterstützung bei Planung und Umsetzung von Massnahmen. Allerdings hat bei rund zwei Drittel der zum Thema Hochwasser befragten Personen überhaupt noch keine Kommunikation zum Thema Gebäudeschutz stattgefunden. Beim restlichen Drittel waren am häufigsten Fachpersonen aus dem Baugewerbe die Ansprechpersonen, gefolgt von Vertreterinnen oder Vertretern der Gebäudeversicherung und solchen der Gemeinde. Nur die wenigsten tauschen sich mit Freunden, Bekannten, Nachbarn oder anderen Personen aus und nur gerade 3 % der Befragten haben sich selbst aktiv über Internet zu dem Thema informiert.

#### *Problem erkennen: Soziales Umfeld und bisherige Hochwassererfahrung*

Neben dem sozialen Umfeld (siehe Abbildung 0.2) spielen bisherige Hochwassererfahrungen (selbst erlebte wie auch von Nachbarn oder früheren Besitzern berichtete) für die Problemeinsicht eine wichtige Rolle. Zu einem geringeren Mass hängen zudem das eigene (vermeintliche) Wissen über die Standortgefährdung, Verdrängungsmechanismen («Hochwasser finden woanders statt») und bereits in Auftrag gegebene Schutzmassnahmen mit der Problemwahrnehmung zusammen.

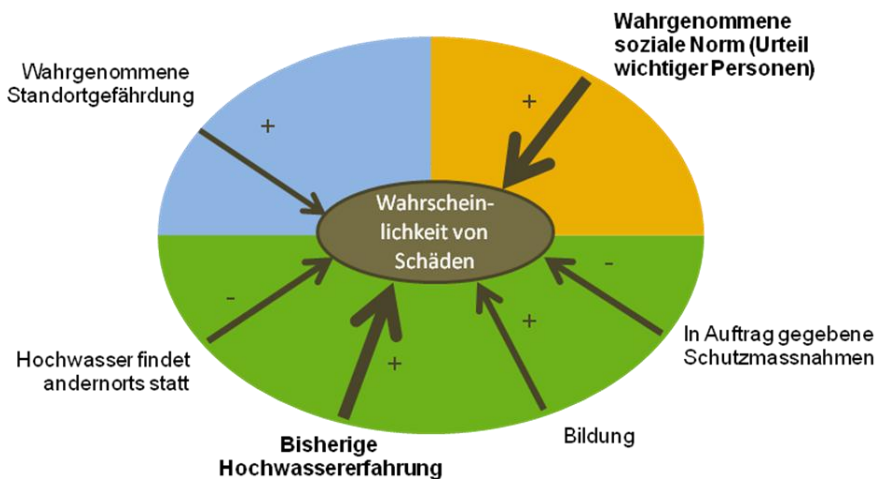


Abbildung 0.2: Wirkungsmodell zur Problemeinsicht (subjektiv wahrgenommene Wahrscheinlichkeit von Schäden durch Hochwasser). Die Dicke der Pfeile symbolisiert die Stärke der Zusammenhänge. Die «+»- und «-»-Zeichen stehen für einen positiven beziehungsweise negativen Zusammenhang. Blau=physisch-materielle Faktoren; gelb=soziale Faktoren; grün=individuell-biographische Faktoren.

#### *Entscheid fällen: wahrgenommenes Schutzdefizit und soziale Unterstützung*

Wie bei der Problemwahrnehmung ist auch beim Fassen einer Absicht, das eigene Gebäude besser gegen Hochwasser zu schützen, das soziale Umfeld entscheidend (siehe Abbildung 0.3). Wer zudem überzeugt ist, sein Gebäude sei ungenügend geschützt (wahrgenommenes Schutzdefizit), beabsichtigt eher, Schutzmassnahmen umzusetzen. Fühlen sich Hausbesitzende moralisch verpflichtet, das Gebäude vor Hochwasser zu schützen, so verfügen sie auch eher über eine Handlungsabsicht. Gleiches gilt für eine positive Bewertung möglicher Schutzmassnahmen. Während in dieser Hinsicht die Wirksamkeit von Schutzmassnahmen allgemein anerkannt ist, wird die Wirtschaftlichkeit öfter hinterfragt. Neigen Besitzer dazu, eine bestehende Gefährdung zu verdrängen, ziehen sie weniger oft Massnahmen in Erwägung.

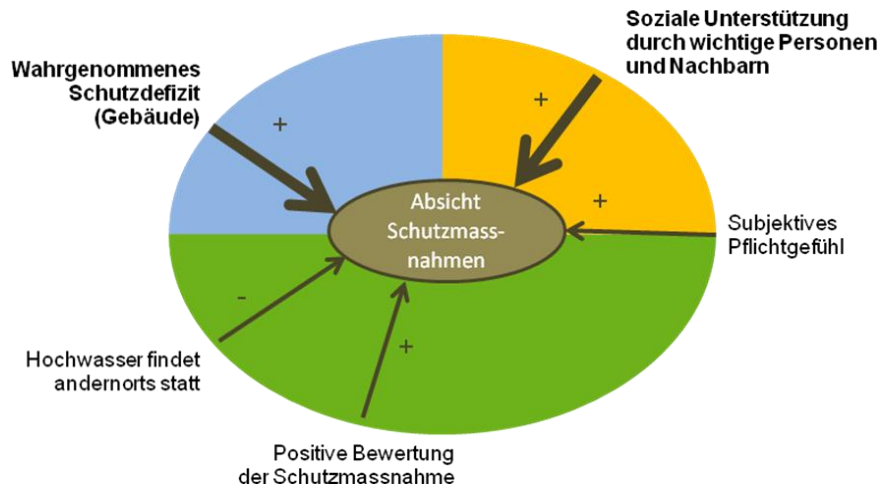


Abbildung 0.3: Wirkungsmodell zur Handlungsabsicht. Die Dicke der Pfeile symbolisiert die Stärke der Zusammenhänge. Die «+»- und «-»-Zeichen stehen für einen positiven beziehungsweise negativen Zusammenhang. Bedeutung der Farben vgl. Abbildung 0.2.

#### Auftrag erteilen: bisherige Hochwassererfahrung und fachliche Unterstützung

Die Umsetzung in Auftrag gegebener Massnahmen hängt mit einer aktiven Unterstützung durch Fachleute zusammen (siehe Abbildung 0.4). Wenn Hausbesitzende zudem bereits Hochwassererfahrungen gemacht haben (selbst oder durch andere berichtet), steigt die Wahrscheinlichkeit für die Realisation von Schutzmassnahmen stark. Es ist zu vermuten, dass Schadensereignisse hier als starke Gelegenheitsfenster funktionieren. Einen zusätzlichen positiven Zusammenhang weist die bewusste Inkaufnahme von Kosten auf. Grösstes Hemmnis scheint eine fehlende frühzeitige Thematisierung möglicher Objektschutzmassnahmen im Bau- oder Renovationsprozess zu sein.

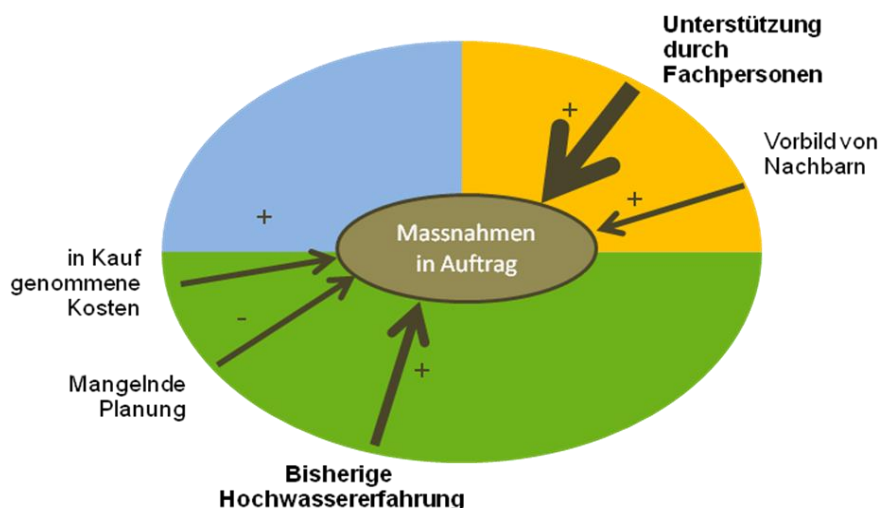


Abbildung 0.4: Wirkungsmodell zu in Auftrag gegebenen Massnahmen. Die Dicke der Pfeile symbolisiert die Stärke der Zusammenhänge. Die «+»- und «-»-Zeichen stehen für einen positiven beziehungsweise negativen Zusammenhang. Bedeutung der Farben vgl. Abbildung 0.2.

### Selbst umsetzen: wahrgenommene Gefährdung und Durchhaltewillen

Selbständig ausgeführte Schutzmassnahmen hängen – anders als die Umsetzung in Auftrag gegebener Massnahmen - eher mit einer Problemeinsicht (hohe wahrgenommenen Standortgefährdung) und dem Wunsch präventiv zu handeln zusammen (siehe Abbildung 0.5). Die wichtigsten Faktoren sind dabei die eigenen Fähigkeiten, solche Arbeiten ausführen zu können und der Durchhaltewille. Der Umsetzung förderlich scheint die frühe Planung der Massnahmen. Vorbilder in der Nachbarschaft spielen ebenfalls eine Rolle.

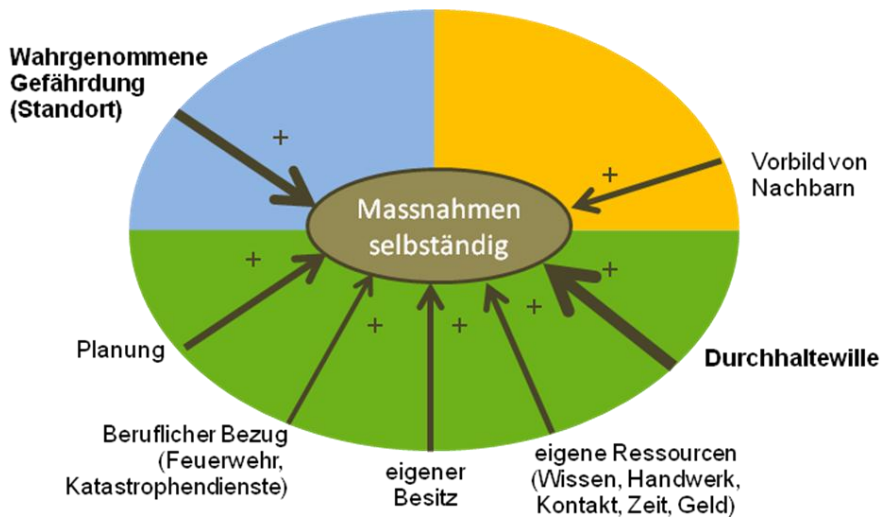


Abbildung 0.5: Wirkungsmodell: Selbständig realisierte Massnahmen. Die Dicke der Pfeile symbolisiert die Stärke der Zusammenhänge. Die «+»- und «-»-Zeichen stehen für einen positiven beziehungsweise negativen Zusammenhang. Bedeutung der Farben vgl. Abbildung 0.2.

### Wirksame Kommunikation auf sechs Ebenen ausbaufähig

Abgeleitet aus den Ergebnissen der qualitativen und quantitativen Befragungen und einer Analyse bestehender Kommunikationsmittel lassen sich sechs strategische Interventionsachsen benennen, auf denen die kantonalen Gebäudeversicherungen und ihre Dachorganisation ihre Position ausbauen und Schlüsselakteure zum Handeln bewegen können.

#### Integration und Koordination

Im Sinne einer optimierten Positionierung der kantonalen Gebäudeversicherungen sollte die Integration der Präventionsberatung in Prozesse und Abläufe gefördert werden. Dazu eignet sich die Benennung eines/einer Verantwortlichen Prävention (Stab) für die Koordination des Wissenstransfers in alle relevanten Bereiche, die Kundenkontakt haben. Auf nationaler Ebene sollten Synergien zwischen Kantonen besser genutzt werden, insbesondere im Online-Bereich (vgl. [www.schutz-vor-naturgefahren.ch](http://www.schutz-vor-naturgefahren.ch)). Dabei sollte das Potenzial, sich als Beratungsstelle zu positionieren, stärker ausgeschöpft werden. Massenmediale Kampagnen sollten auf nationaler Ebene, z.B. über die Dachorganisation, gebündelt werden.

#### Agenda-Setting und Themenführerschaft

Die Gebäudeversicherungen sollen direkt kommunizieren. Fachpersonen der Baubranche und Gemeinden sind Multiplikatoren und Verstärker von Botschaften der KGV. Die Beratungsangebote der KGV sollen sowohl von der Versicherung selbst als auch über die Multiplikatoren aktiv beworben werden. Hier besteht bei den meisten Versicherungen noch grosses Potenzial. Informationskampagnen

nen sollen primär dazu dienen, Themenführerschaft zu markieren. Hier sind die meisten Gebäudeversicherungen bereits stark aktiv.

#### *Dialog und Beratung*

Beratungsangebote und persönliche Dialogformen mit den Schlüsselakteuren sollen Vorrang vor anderen Kommunikationsformen haben. Informationsangebote dienen primär zur Unterstützung der Beratung. Dazu sollte das Beratungsangebot in sämtliche Informationsangebote integriert werden. Gleichzeitig sollen geplante Bauvorhaben stärker als Gelegenheitsfenster zur Kontaktaufnahme und Beeinflussung wahrgenommen werden. Insbesondere sollten Architekten und Gemeinden daher als Vermittler von Beratungsangeboten einbezogen werden. Derzeit liegt der Schwerpunkt der Kommunikation bei den meisten Gebäudeversicherungen auf Informationsangeboten. Beratung wird nur sehr selten beworben.

#### *Koalitionen bilden*

Koalitionen mit Verbänden und Institutionen auf kantonaler und nationaler Ebene dienen insbesondere dazu, das fachberatende Umfeld von Hauseigentümer in die Kommunikation für wirksamen Gebäudeschutz einzubeziehen. Damit gemeint sind Fachverbände, Gemeinden, Aus- und Weiterbildungsinstitutionen der Schlüsselakteure sowie Gesetz- und Normen gebende Institutionen. Konkret sollen Gemeinden animiert werden, über lokale Gefährdungen zu informieren und dabei das Beratungsangebot der KGVs zu bewerben. Architekten sollen befähigt werden, Notwendigkeit und Machbarkeit von Schutzmassnahmen gegenüber Bauherren einsichtig zu machen. Dazu müssen Instrumente und Hilfsmittel bereitgestellt werden, mit denen Berater die Machbarkeit und Verhältnismässigkeit von Schutzmassnahmen aufzeigen können. Die gesichteten Kommunikationsmaterialien eignen sich – mit wenigen Ausnahmen - nur bedingt als Werbemittel bei der Weitervermittlung durch Multiplikatoren (z.B. Architekten, Gemeinden). Hier besteht Handlungsbedarf.

#### *Zeitliche, geographische und soziale Nähe*

Schadensereignisse bieten die grösste Chance, Hausbesitzer zum Handeln zu bewegen. Sie sollten daher immer als Gelegenheitsfenster für persönliche Beratung genutzt werden. Erfahrungen anderer mit lokalen Naturgefahrenereignissen sollten ebenso bei bestehenden oder sich anbietenden Kundenkontakten weitervermittelt werden. Geographische und soziale Nähe kann insbesondere erzeugt werden, wenn Nachbarn und Nachbargebäude einbezogen werden können. Zur Bearbeitung von Quartieren empfiehlt es sich, eine Musterveranstaltung zu entwickeln, die lokal adaptiert und für Tourneen verwendet werden kann. Verschiedene Versicherungen thematisieren Schadenserfahrungen regelmässig anhand von Fallbeispielen, in erster Linie in Kundenmagazinen. Das Potenzial ist weder im Printbereich noch in der Online-Kommunikation ausgeschöpft. Die Gefährdungssituation wird primär über Bilder angesprochen. Es fehlt eine konsequente Verknüpfung mit Beratungsangeboten, durch die eine Aktivierung hin zu einem besseren Naturgefahrenschutz erreicht werden könnte.

Bilder und Fallbeispiele orientieren sich eher an Extremereignissen als an Alltagssituationen aus dem lokalen Umfeld. Es besteht dadurch die Gefahr defensiver Reaktionen. Hier besteht deutlicher Handlungsbedarf.

#### *Orientierung an Handlungsmotivation*

Die Gefährdung soll nur in Kombination mit Handlungsmöglichkeiten und entsprechender Beratung kommuniziert werden. Dabei sollen Machbarkeit und Verhältnismässigkeit betont und an Eigenverantwortung und Pflichtgefühl appelliert werden. Die Botschaften sollen positiv sein und freiwillige Angebote betonen. In den bestehenden Kommunikationsmaterialien werden Eigenverantwortung und Pflichtgefühl nur sehr punktuell angesprochen. Mit den Fallbeispielen wird dazu beigetragen,

Massnahmen zum besseren Schutz von Gebäuden gegenüber Naturgefahren als etwas Machbares und Verhältnismässiges darzustellen. Von dieser Möglichkeit wird jedoch noch nicht systematisch Gebrauch gemacht (s.o.). Es besteht Optimierungspotenzial, z.B. auch durch Einsatz und Weiterentwicklung von Instrumenten wie «Prevent-Building» (ehemals «EconoMe-Building») in der Beratung.

### Bestehende Kontaktchancen nutzen

In allen Bauprozessen bestehen verschiedene Kontaktchancen der Gebäudeversicherung sowie ihrer Multiplikatoren, um wirksamen Gebäudeschutz zu thematisieren (siehe Tabelle 0.1). Darüber hinaus bieten sich Chancen der Beeinflussung auf struktureller Ebene. Diese sollten verstärkt genutzt werden.

*Tabelle 0.1: Interventionspunkte für unterschiedliche Bauprozesse im Zusammenhang mit Schadensereignissen und nach Schlüsselakteuren.*

Prozess	Relevante Akteure	Interventionspunkt
Neubau	<u>Gemeinde</u> , Architekt, Bauherr	Baubewilligungsprozess <ul style="list-style-type: none"> <li>Formular Antrag Baubewilligung</li> <li>Persönliche Beratung</li> </ul>
Neubau	<u>KGV</u> , Architekt, Bauherr	Antrag Bauzeitversicherung & Gebäudeversicherung <ul style="list-style-type: none"> <li>Rückfrage: persönliche Beratung</li> <li>Schätzung: persönliche Beratung, Vorbehaltsandrohung</li> </ul>
Sanierung/Erweiterung	<u>Gemeinde</u> , Architekt, Bauherr	Baubewilligungsprozess <ul style="list-style-type: none"> <li>Formular Antrag Baubewilligung</li> <li>Persönliche Beratung</li> </ul>
Sanierung/Erweiterung	<u>KGV</u> , Architekt, Bauherr	Antrag Bauzeitversicherung <ul style="list-style-type: none"> <li>Rückfrage: persönliche Beratung, finanzielle Förderung</li> <li>Schätzung: persönliche Beratung, Vorbehaltsandrohung</li> </ul>
Ereignis - Wiederaufbau	<u>Gemeinde</u> , Architekt, Bauherr	Baubewilligungsprozess <ul style="list-style-type: none"> <li>Formular Antrag Baubewilligung</li> <li>Persönliche Beratung</li> </ul>
Ereignis - Wiederaufbau	<u>KGV</u> , Architekt, Bauherr	Schätzung Versicherungsschaden <ul style="list-style-type: none"> <li>Persönliche Beratung</li> <li>Finanzielle Förderung</li> <li>Vorbehaltsandrohung</li> </ul>
Ereignis - Reparatur	<u>KGV</u> , Bauherr	Schätzung Versicherungsschaden <ul style="list-style-type: none"> <li>Persönliche Beratung</li> <li>Vorbehaltsandrohung</li> </ul>

Prozess	Relevante Akteure	Interventionspunkt
Allgemeine Grundlagen	<u>ETH, HTL, FH, SIA</u> , Architekten	Aus- und Weiterbildung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Module</li> <li>• Einzelveranstaltungen</li> </ul>
Allgemeine Grundlagen	<u>ETH, HTL, FH, SIA</u> , Bauingenieure	Aus- und Weiterbildung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Module</li> <li>• Einzelveranstaltungen</li> </ul>
Allgemeine Grundlagen	<u>Installateurverbände, Hersteller, Installateure</u>	Aus- und Weiterbildung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Module</li> <li>• Einzelveranstaltungen</li> </ul>
Rahmenbedingungen	<u>Kantone</u> , Gemeinden	Baugesetze, Verfügungen
Rahmenbedingungen	<u>SIA</u> , Architekten	SIA-Normen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitwirkung in Arbeitsgruppen</li> </ul>
Rahmenbedingungen	<u>Produktnorm gebende Institution, Hersteller</u>	Produktnormen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitwirkung in Arbeitsgruppen</li> </ul>

### Botschaften positiv auf Handlungsziele fokussieren

Botschaften sollen positiv formuliert werden, Handlungsmöglichkeiten aufzeigen und freiwillige Beratungsangebote bekannt machen. So kann sich die Gebäudeversicherung als glaubwürdiger Partner der Hauseigentümer weiter positionieren.

#### Botschaften für Hauseigentümer

- Informiere dich über die konkrete Gefährdung deines Hauses durch Naturgefahren
- Schütze dein Eigentum, denn als Eigentümer bist du primär betroffen und haftest für Schäden.
- Überprüfe, ob dein Haus genügend sicher ist (gegen Hagel, Hochwasser und Sturm).
- Kontaktiere deine KGV oder Gemeinde. Wir helfen, eine gute und verhältnismässige Lösung zu finden.
- Sprich mit deinen Nachbarn über Naturgefahren in eurem Quartier.

#### Botschaften für Architekten

- Überprüfe bei jedem Projekt die Sicherheit betreffend Naturgefahren (Standortgefährdung, bauliche Massnahmen).
- Kontaktiere im Zweifel die zuständige KGV. Wir unterstützen Fachleute bei spezifischen Fragestellungen.
- Du bietest deinem Kunden eine bessere Leistung, wenn du gut zu Naturgefahren und baulichen Schutzmassnahmen informiert bist.

### *Botschaften für Gemeinden*

- Weise Bauherrn/Architekten auf eine mögliche Standortgefährdung hin (Baubewilligungsformular, Publikation Gefahrenkarten)
- Biete Beratung zu baulichen Schutzmassnahmen an oder verweise Bauherrn/Architekten an die KGV – wir beraten Fachleute und Hausbesitzer.

### Massnahmen bei der Zielgruppe ansiedeln

Hauseigentümer und ihre Nachbarn können mit verschiedenen Themen angesprochen werden wie:

- Lokale Hochwasser- und andere Erfahrungen mit Naturgefahren im Quartier
- Haftungs- und Verantwortungsfragen
- Design, Funktion und wirksamer Schutz gegen Auswirkungen von Naturgefahren (Schlamm im Haus, Loch im Dach, abgerissene Storen, beschädigte Fassade)
- Sicherheit, Verhältnismässigkeit und Werterhaltung

Neben dem Direktkontakt in der eigenen Beratung, über Beilagen zur Prämienabrechnung oder in der Kundenzeitschrift können bestehende Plattformen im unmittelbaren Umfeld der Hausbesitzer für die Kommunikation genutzt werden. So z.B. folgende:

- Lokale Veranstaltungen (private Hausbesitzende): Risikodialog anstossen, z.B. an Feuerwehranlässen, Nachbarschafts- und Strassenfesten
- Lions/Rotary Clubs (als Multiplikatoren und Türöffner für lokalen Dialog)
- Interessengemeinschaft privater Immobilienbesitzer (professionelle Hausbesitzende): Verbandspublikationen, Veranstaltungen
- Hauseigentümergebieterverbände: regionale Sektionen (Publikationen, Mailings, Veranstaltungen) und nationale Ebene (Artikelserie zu Naturgefahren und Präventionsmassnahmen mit konkreten Beispielen aus verschiedenen Regionen der Schweiz)
- SVIT (Liegenschaftsverwaltungen) und RICS: Interesse an Veranstaltungen zu integralem Risikomanagement und Objektschutz nutzen/gemeinsame Veranstaltungen oder Auftritte an SVIT-Veranstaltungen (national)

### Kontinuierlich besser werden durch Qualitäts- und Wirkungsmessung

Die Evaluation misst Aktivitäten und Wirkungen und erlaubt damit, Prozesse zu kontrollieren und zu verbessern, um die gesteckten Ziele zu erreichen. Die Evaluation sollte auf drei Ebenen stattfinden:

1. Prozessevaluation: kontinuierliche Beobachtung und Messung der Kommunikationsmassnahmen
2. Summative Evaluation: Wirkungsmessung nach Laufzeit von Programmen oder Kampagnen
3. Balanced Scorecard: umfassendes Monitoring der Kommunikation zum wirksamen Gebäudeschutz bei verschiedenen Geschäftstätigkeiten der Kantonalen Gebäudeversicherungen.



## 1 Projektziele

In der Schweiz nehmen durch Naturereignisse verursachte Schäden stetig zu (Imhof, 2011). Diese Tendenz lässt sich einerseits auf die Zunahme extremer Wetterereignisse zurückführen. Andererseits steigen aber auch die betroffenen Werte und deren Exponiertheit in gefährdeten Gebieten. Es wird auf einer wachsenden Siedlungsfläche immer mehr und teilweise auch immer dichter gebaut, die Bauten werden stärker ausgelastet und die Bauweise ist meist leichter und oft auch teurer (Aller, 2003; Fischer, 2011). Durch diese Entwicklungen wächst die mögliche Schadenshöhe bei einem Naturereignis. Schäden können durch geeignete Massnahmen verringert werden. Mögliche Ansätze sind raumplanerische Eingriffe (z.B. in der Folge von ausgeschiedenen Gefahrenzonen) und Flächenschutz durch die öffentliche Hand (wie Bach- und Lawinenverbauungen), aber auch bauliche, technische und nutzungsbedingte Massnahmen (Areal- und Gebäudeschutz, widerstandsfähigere Bauteile, Raumnutzungen, etc.). Dieses Schutzpotenzial wird zurzeit nur unvollständig ausgenutzt. Unter diesen verschiedenen Ansätzen haben die Kantonalen Gebäudeversicherungen den grössten Einfluss dort, wo es um bauliche Massnahmen an Gebäuden und somit um den Gebäudeschutz (d.h. Objektschutz) geht, da sie als Versicherer mit den Gebäudeeigentümern als Kunden in einer direkten Geschäftsbeziehung stehen. Den darüber hinausgehenden politischen Einfluss auf raumplanerische Massnahmen oder übergeordnete Flächen- und Arealschutzmassnahmen können die Kantonalen Gebäudeversicherungen desto glaubwürdiger zur Geltung bringen, je besser sie ihre «Hausaufgaben» bei den Gebäudeschutzmassnahmen gemacht haben.

Der Gebäudeschutz seinerseits kann von den Versicherungen mit unterschiedlichen Instrumenten verbessert werden; ökonomischen (Anreize, Vorbehalte), regulativen (Normen, Prüfungen), aber auch kommunikativen. Für die vorliegende Untersuchung stellt sich die Frage, ob und inwiefern Kommunikation zur Verbesserung des Gebäudeschutzes beitragen kann.

In ihrer 7. Ausschreibung zum Thema «Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz» formuliert die Präventionsstiftung der Kantonalen Gebäudeversicherungen (KGV) das Ziel, Kommunikationsideen, -konzepte und -verfahren zu erarbeiten, welche bei relevanten Schlüsselakteuren die Bereitschaft fördern, Gebäudeschutzmassnahmen gegen Naturgefahren zu ergreifen. Im hier dokumentierten Forschungsprojekt wurde das oben skizzierte Ziel erforscht, indem der Frage nachgegangen wurde, wie Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger mittels Kommunikationsmassnahmen unterstützt werden können, Regelungen zu ermöglichen und Aktivitäten zu ergreifen, die der Schadensprävention vor Naturgefahren dienen.

## 2 Vorgehen

Das Forschungsprojekt ist, wie in Abbildung 2.1 dargestellt, modular in drei Arbeitsschritten aufgebaut. In Modul 1 wurden mittels einer Literaturrecherche die theoretischen Grundlagen erarbeitet zum Verständnis des Prozesses, innerhalb dessen Individuen sich entscheiden, Schutzmassnahmen gegen Naturgefahren zu ergreifen (Moser, Graf & Lellig 2012). In Modul 2 wurde das Handlungssystem mit seinen Akteuren und Wirkungszusammenhängen empirisch untersucht mithilfe von Dokumentenstudien, Expertengesprächen, Fokusgruppen und mit einer quantitativen Befragung (Survey). Die Systemanalyse konzentrierte sich schwergewichtig auf Gefährdungen durch Hochwasser. In Modul 3 wurden auf dieser Basis die Grundlagen für die praktische Umsetzung von Kommunikationsmassnahmen erarbeitet: es wurden eine Kommunikations- und Marketingstrategie, eine Massnahmen-skizzen sowie ein Evaluationskonzept erarbeitet.

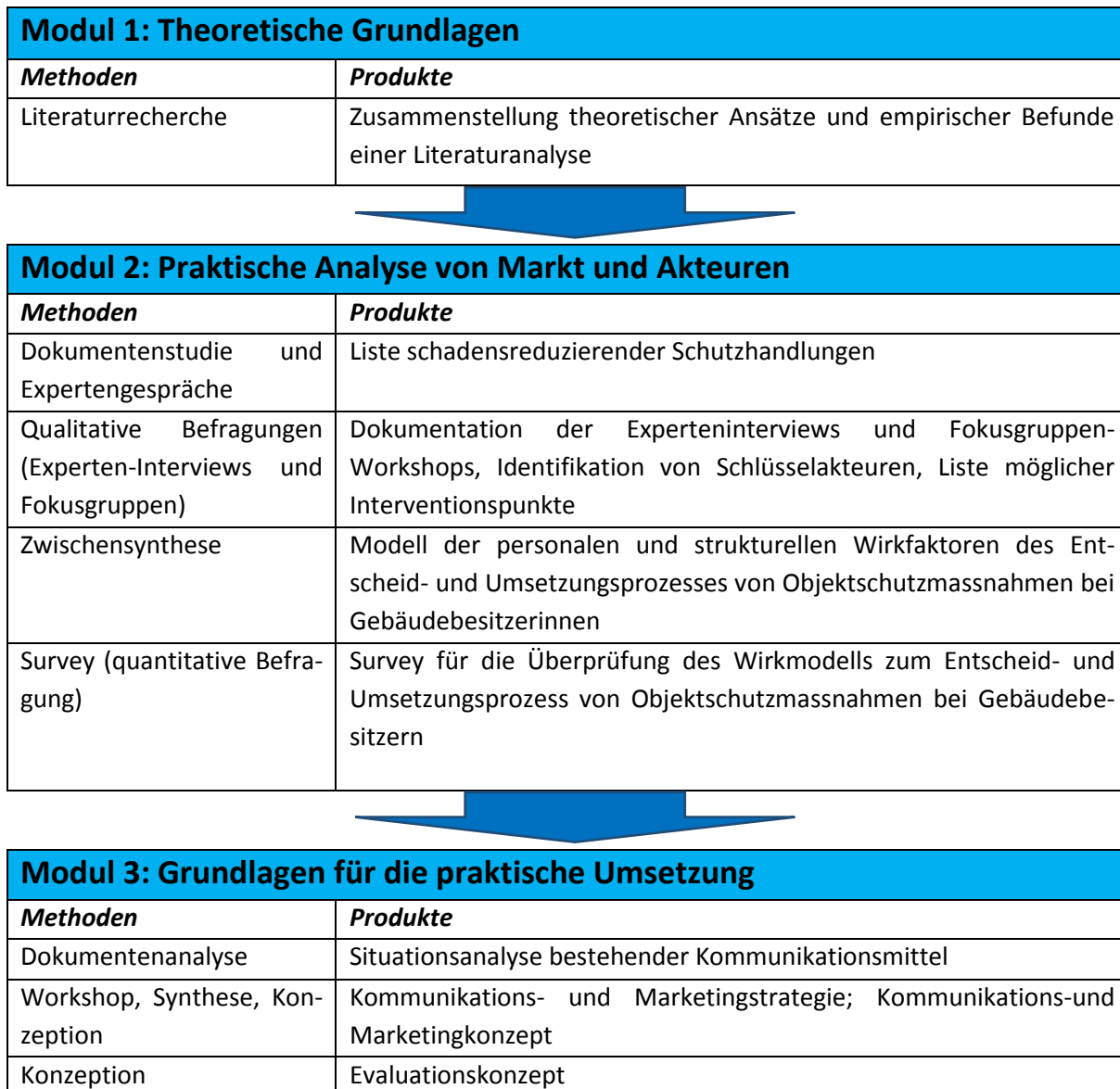


Abbildung 2.1: Darstellung des Projektaufbaus.

## 2.1 Literaturstudie: Theoretische Grundlagen (Modul 1)

In einem ersten Arbeitsschritt wurden die verfügbaren wissenschaftlichen Grundlagen gesichtet. Aus ausgewählter Literatur der Risiko-, Sozial- und Umweltpsychologie, sowie zu Social Marketing wurde der Prozess theoretisch aufbereitet, der zeigt, wie Individuen zu Entscheidungen gelangen, die für die Umsetzung von Schutzhandlungen gegen Naturgefahren relevant sein könnten und als Synthese in Form eines hypothetischen Handlungsmodells für die weitere Projektarbeit bereitgestellt. Es wurden aus der Literatur dokumentierte Kommunikationsinstrumente beschrieben, bei denen Aussicht besteht, dass Modellkomponenten verändert und die Chancen für das Ergreifen von Schutzhandlungen verbessert werden können.

## 2.2 Schutzhandlungen (Modul 2)

Um die theoretischen Erkenntnisse in praxisrelevanten Situationen prüfen zu können, sollte möglichst genau bekannt sein, welche konkreten Schutzhandlungen kommunikativ beeinflusst werden sollen. Zu diesem Zweck wurden verschiedene Publikationen der Vereinigung kantonaler Feuerversicherungen VKF systematisch nach empfohlenen Schutzhandlungen durchforscht (Egli 2007; Egli 2005; VKF ohne Jahr A-F). In einem mehrstufigen Verfahren wurde die Gesamtliste von Einzelhandlungen von Experten der KGV hinsichtlich ihrer Relevanz beurteilt und gekürzt. Bei der Beurteilung der Liste wurde die Relevanz primär hinsichtlich der Schadenssumme beurteilt. Personenschäden und Unfälle – obwohl von grosser menschlicher Tragweite – stellten entsprechend dem gesetzlichen Auftrag der Kantonalen Gebäudeversicherungen keine primären Beurteilungskriterien dar. Ebenfalls schieden Schutzmassnahmen aus, die Schäden verhindern, die von den Kantonalen Gebäudeversicherungen nicht gedeckt sind (z.B. Wasserrückstau, Frost, permanente Rutschung) oder Schäden an nicht versicherten Objekten betreffen (z.B. Fahrnisbauten, Strassen). Verschiedene Massnahmen wurden ausgeschlossen, weil sie als zu praxisfern eingeschätzt wurden (z.B. Ausrichtung des Gebäudes nach der Windrichtung), bei anderen wurde die Wirksamkeit als vergleichsweise tief beurteilt (z.B. Sichern von losen Gegenständen). Die Liste der Schutzhandlungen war auch nach dieser Priorisierung und Kondensierung gemessen an den Verhaltensänderungen, die üblicherweise mit Kommunikationskampagnen anvisiert werden – vergleichsweise lang und heterogen (Gesamtliste siehe Anhang II). Aus diesem Grund wurde in Absprache mit dem Auftraggeber der Fokus der weiteren Arbeiten auf die Hochwassergefahr eingegrenzt.

## 2.3 Qualitative Befragungen (Modul 2)

Mit verschiedenen Methoden durchgeführte qualitative Befragungen hatten zum Ziel, die relevanten Schlüsselakteure zu identifizieren und Hypothesen zu erarbeiten, welche Faktoren fördernd oder hindernd auf die Entscheidungsprozesse dieser Schlüsselakteure wirken könnten, wenn es um die Umsetzung von Schutzmassnahmen gegenüber Elementarschäden geht.

Diese Systemanalyse erfolgte in einem ersten Schritt durch qualitative individuelle Befragungen von Experten und Schlüsselakteuren. Zwischen Januar und März 2013 wurden in je zwei Gemeinden der Kantone Graubünden und Zürich insgesamt 17 Experteninterviews mit Vertretern von Kantonalen Gebäudeversicherungen, Hausbesitzenden beziehungsweise Bauherren, Architekten und Gemeinden durchgeführt. Aus den Ergebnissen wurde abgeleitet, wie die Akteure in Fragen des Gebäudeschutzes zusammenwirken, wo Hürden für eine Verbesserung liegen und welchen Nutzen die Akteure aus einem stärkeren Engagement für den Gebäudeschutz gegenüber Elementarereignissen ziehen könnten (siehe Anhang II: Leitfäden Experteninterviews).

Ausgehend von dieser ersten Analyse der Akteure wurde eine Liste erstellt mit möglichen Ansatzpunkten für kommunikative Interventionen. Diese Liste bildet eine Grundlage sowohl für den quantitativen Survey als auch für das zu erstellende Wirkmodell. Als Ausgangspunkt wurden tatsächliche und vermiedene Schadensfälle von Hausbesitzern gewählt, um zunächst die Hausbesitzenden selbst und nachfolgend deren Gemeinden und Architekten als Interviewpartner zu rekrutieren. Ebenso wurden die gebietszuständigen KGV befragt, über die die Adressen der Hausbesitzenden eruiert wurden. Gemäss Ergebnissen einer Kurzumfrage an der Erfa-Tagung 2012 der VKF wurde der Fokus der Untersuchung auf individuelle Einfamilien- und Mehrfamilienhäuser gelegt.

In einem zweiten Schritt wurden Fokusgruppen-Workshops (Definition vgl. Krueger und Casey 2009) durchgeführt. Mit diesen sollte im Setting einer Gruppendiskussion geklärt werden, welche Hürden für einen wirksamen Gebäudeschutz existieren und wie diese mit kommunikativen Mitteln überwunden werden könnten, worin der Zusatznutzen einer stärkeren Berücksichtigung des Gebäudeschutzes vor Elementarschäden für Hauseigentümer liegen könnte, welche einem höheren Gebäudeschutz förderlichen Verhaltensweisen sich am wahrscheinlichsten beeinflussen lassen und wie gewährleistet werden kann, dass die Verbesserungen dauerhaft sind.

In Absprache mit der Steuergruppe wurde das Hauptaugenmerk auf die Hochwassersituation gelegt (vgl. Kapitel 2.2) und es wurden aus Gründen der Gruppendynamik ausschliesslich private Hauseigentümer eingeladen. Gesucht wurden Bauherren und Hausbesitzende, die vor kurzem ein Baugesuch eingereicht hatten und deren Liegenschaft in einem Hochwasser-Gefahrengebiet liegt. Je eine 1,5-stündige Diskussionsrunde mit je drei Teilnehmenden wurde in Burgdorf (April 2013) und in Pratteln (Juni 2013) durchgeführt.

## 2.4 Zwischensynthese (Modul 2)

In einem dritten Schritt der Systemanalyse wurde ein Wirkungsmodell spezifiziert und zwar anhand einer Zwischensynthese aus dem theoretischen Handlungsmodell der Literaturrecherche und aus den Ergebnissen der Experteninterviews und Fokusgruppen-Workshops. Das Wirkungsmodell zeigt die personalen und strukturellen Wirkfaktoren des Entscheidungsprozesses von Objektschutzmassnahmen bei Gebäudebesitzern und erlaubte die Ableitung von Hypothesen für den vierten Arbeitsschritt der Systemanalyse, die quantitative Befragung.

## 2.5 Quantitative Befragung (Modul 2)

Ziel der quantitativen Befragung (Survey) war die Überprüfung ausgewählter Modellzusammenhänge mittels quantitativer Daten. Hierzu wurde im Zeitraum Juli bis August 2013 eine Onlinebefragung durchgeführt mit Besitzerinnen und Besitzern von Wohngebäuden (Einfamilien- und Mehrfamilienhäusern) sowie mit Personen, die für die Gebäudeverwaltung zuständig waren. Zu diesem Zweck wurden in drei Deutschschweizer Kantonen - Bern, Basel-Landschaft und Zürich - Gebäude identifiziert, die sich gemäss den kantonalen Hochwassergefahrenkarten in blauen, gelben oder gelbweissen Gefahrengebieten befinden. In den 3 Kantonen wurden so insgesamt 43'798 Gebäude in hochwassergefährdeten Gebieten ermittelt. In jedem der drei Kantone wurden zufällig je ca. 1000 Hausbesitzende aus dieser Grundgesamtheit über die Kantonale Gebäudeversicherung kontaktiert und zur Befragung eingeladen. Insgesamt konnten 697 Fragebogen ausgewertet werden.

Der Hauptfokus der quantitativen Befragung lag auf dem individuellen Entscheidungs- und Umsetzungsprozess von Gebäudeschutzmassnahmen gegen Hochwasser, sowie auf den psychologischen Fördernissen und Hemmnissen der Gebäudebesitzenden, wie z.B. deren subjektive Gefahrenwahrnehmung

oder deren Bewertung von Schutzmassnahmen. Dementsprechend flossen physikalische, soziale und strukturelle Faktoren nicht als objektive Grössen in die Befragung ein, sondern so, wie sie von GebäudebesitzerInnen wahrgenommen werden (mit Ausnahme der realen Gefährdung des Gebäudestandorts, der den kantonalen Hochwassergefahrenkarten entnommen wurde).

Die Fragestellungen des Surveys lauteten:

- Welche Faktoren erklären das Zustandekommen einer Problemeinsicht und wie sind diese Faktoren bei den befragten Personen ausgeprägt?
- Welche Faktoren erklären das Zustandekommen eines Entscheids, Gebäudeschutzmassnahmen gegen Hochwasser umzusetzen, und wie sind diese Faktoren bei den befragten Personen ausgeprägt?
- Welche Faktoren erklären die bisherige Realisierung von Gebäudeschutzmassnahmen gegen Hochwasser und wie sind diese Faktoren bei den befragten Personen ausgeprägt?
- Mit welchen Akteuren des sozialen Handlungsumfelds fanden bisher Interaktionen statt und welches sind die Erwartungen an diese Akteure?

## 2.6 Grundlagen für die praktische Umsetzung (Modul 3)

Ziel des dritten Moduls war die Festlegung überprüfbarer Kommunikationsziele, die Erarbeitung allgemeiner Interventionsstrategien sowie konkreter Massnahmenskizzen, um so den verschiedenen KGV in der Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz Grundlagen bereitzustellen.

Als erstes wurden die bestehenden Kommunikationsmittel der Kantonalen Gebäudeversicherungen und deren Zusammenschlüsse (inkl. mit Partnern eingegangener Kooperationen) analysiert und ausgewertet. Ausgangspunkt bildeten diejenigen Kommunikationsmittel, die die Kantonalen Gebäudeversicherungen, die VKF sowie die Websites [www.schutz-vor-naturgefahren.ch](http://www.schutz-vor-naturgefahren.ch) und [www.hausinfo.ch](http://www.hausinfo.ch) für Hausbesitzende und Bauherren zum Thema Naturgefahrenprävention zur Verfügung stellen. Berücksichtigt wurden Materialien (Webseiten und Downloads), die über die Websites der Kantonalen Gebäudeversicherungen während einer Recherche im September 2013 (punktuell ergänzt im Januar 2014) zugänglich waren.

Auf der Grundlage der Surveyergebnisse wurden in einem Workshop zusammen mit Vertretern der Steuergruppe und Kommunikationsverantwortlichen von sieben Kantonalen Gebäudeversicherungen sowie deren Gemeinschaftsorganisationen mögliche Ziele diskutiert und erste Strategieansätze erörtert. Dabei wurden Protokolle und Ergebnisse bisheriger nationaler Workshops der Kommunikationsverantwortlichen sowie Ergebnisse aus den Erfa-Tagungen der VKF von 2012 und 2013 berücksichtigt.

Aus den Ergebnissen wurden zunächst Kommunikationsziele definiert und eine Strategie zur Erreichung dieser Ziele erarbeitet. Die Strategie beantwortet insbesondere Fragen der Rollenteilung zwischen den Akteuren und der Wahl von Interventionsinstrumenten. Daraus abgeleitet wurden Botschaften sowie erste Massnahmenskizzen erarbeitet. Darauf abgestimmt wurde ein Evaluationskonzept entwickelt.

### 3 Systemabgrenzung

Die Untersuchung basiert auf wissenschaftlichen Grundlagen in Bezug auf den Entscheid- und Umsetzungsprozess, welcher bei Individuen zum Ergreifen von Schutzmassnahmen vor den Schäden durch Naturgefahren führt. Dabei wird ein spezieller Fokus auf Ansatzpunkte kommunikativer Interventionen gelegt. Hierzu wurde ausgewählte sozialwissenschaftliche, insbesondere psychologische Literatur analysiert: Studien zu den Themen Risikowahrnehmung und Risikokommunikation, die sich insbesondere auf Naturgefahren<sup>1</sup> und Elementarereignisse<sup>2</sup> beziehen, Studien über das Zustandekommen allgemeiner individueller Handlungsentscheide und individueller Entscheide im Bereich Hausbau sowie Literatur, die mögliche Interventionen zur Förderung des Entscheides zu und der Umsetzung von Schutzmassnahmen beschreibt. Die Analyse beschränkt sich hier auf Kommunikationsinstrumente, das heisst, Techniken und Vorgehensweisen, welche die innerpsychischen Überzeugungen und Motive einer Person verändern, ohne dass Veränderungen der Optionen und Restriktionen des externalen Handlungsumfelds vorgenommen werden.

Am meisten Studien wurden zum Thema Flut/Hochwasser gefunden, für andere Elementarereignisse existieren nur wenige Untersuchungen. Es muss zwischen dem naturwissenschaftlich begründeten Begriff des Risikos und der subjektiven Wahrnehmung eines Risikos unterschieden werden. Letzteres wird in diesem Bericht mit «subjektives Risiko» oder «subjektives Risikourteil» bezeichnet. Aus der gewählten Sichtweise eines unspezifischen Laien-Akteurs lassen sich die Erkenntnisse generalisieren und auf verschiedene mögliche Akteure übertragen und entsprechend spezifizieren<sup>3</sup>. Die berücksichtigte Literatur beschreibt somit «private» Handlungsentscheide und nicht Entscheide, wie sie beispielsweise innerhalb von Organisationen oder öffentlichen Institutionen zustande kommen.

Aus den Ergebnissen der Literaturstudie (vgl. Moser, Graf & Lellig 2012) sowie Gesprächen mit der Steuergruppe war zu erwarten, dass insbesondere Bauherren, Architekten, Gemeinden und den Gebäudeversicherungen selbst eine Schlüsselrolle in den Entscheid- und Umsetzungsprozessen zur Elementarschadenprävention zukommt. Als Prozesse mit potenzieller Relevanz wurden Neubau, Umbau oder Erweiterung/Sanierung, Genehmigungsverfahren, Schadensereignisse, Beinahe-Ereignisse und Reparaturen identifiziert. Die empirische Untersuchung wurde daher auf die Relevanz der genannten vier Akteursgruppen in den genannten Prozessen eingegrenzt.

Auf der Ebene der Naturgefahren wurde die Untersuchung eingegrenzt auf gelb-weisse, gelbe und blaue Gefahrenbereiche bezüglich Hochwasser und weitere potenzielle Gefährdungen durch Hagel oder Sturm. Weitere Naturgefahren wie Lawinen oder Erdbeben waren nicht Gegenstand der vorliegenden Untersuchung. Das Schwergewicht wurde auf gelbe (und gelb-weisse) Bereiche gelegt, weil bauliche Objektschutzmassnahmen dort (weitgehend) freiwillig sind. In den blauen und roten Gefah-

---

<sup>1</sup> Unter einer Gefahr wird ein Ereignis verstanden, das zu Verlusten oder Schäden verschiedener Art führen kann, wobei Unsicherheit besteht, wann und ob das Ereignis (wieder) auftreten wird. Eine Naturgefahr wird, im Gegensatz zu beispielsweise technologischen Gefahren auf natürliche Ursachen, also geologische, meteorologische, hydrologische oder ozeanologische Ursachen zurückgeführt (UNISDR, 2009). Es besteht grosser Konsens, dass der Klimawandel zumindest teilweise auf anthropogene Ursachen zurückgeführt werden kann (Pachauri & Intergovernmental Panel on Climate Change, 2008). Nichtsdestotrotz fassen wir Wetterextreme, welche auf den Klimawandel zurück gehen könnten, auch unter den Begriff Naturgefahren.

<sup>2</sup> Als Elementarschäden gelten gemäss Artikel 173 der Verordnung über die Beaufsichtigung von privaten Versicherungsunternehmen Hochwasser, Überschwemmungen, Sturm, Hagel, Lawinen, Schneedruck, Felssturz, Steinschlag und Erdbeben.

<sup>3</sup> Wobei zusätzlich angemerkt werden muss, dass auch Personen, von welchen eine Fachexpertise erwartet werden könnte, nicht vor subjektiven Risikourteilen gefeit sind (vgl. Beispiele in Mata, Dieckmann, & Gigerenzer, 2005).

renzonen hingegen bestehen gesetzliche Verpflichtungen zum Schutz der Gebäude. Die Naturgefahren wurden aufgrund ihrer Häufigkeit und Relevanz für die Mehrheit der Gebäudeversicherungen gewählt.

Aufgrund der Einschränkung der qualitativen und quantitativen Untersuchungen auf Hochwasser gelten die abgeleiteten Aussagen primär für diese Naturgefahr. Die Übertragbarkeit auf andere Naturgefahren wie Hagel und Sturm wurde jeweils geprüft. Dieser Transfer ist unter Berücksichtigung weiterer Akteure möglich, jedoch jeweils nur für die Kommunikation baulicher Schutzmassnahmen gültig. Aus den Gefahrenkarten ersichtlich sind jeweils Standortgefährdungen aus gravitativen Naturgefahren wie Wasser, Erdbeben, Steinschlag und Lawinen. Meteorologische Gefahren sind nicht abgedeckt. Daher können Gefahrenkarten nicht für alle Naturgefahren als Wissensgrundlage herangezogen werden. Andere Gegebenheiten und kommunikative Möglichkeiten liegen vor, wenn es sich um Aufgaben im Bereich Unterhalt und Betrieb handelt (z.B. Storen hochziehen bei Hagel oder Sturm).

## 4 Theoretische Grundlagen

In der Literaturstudie wurden die wissenschaftlichen Grundlagen aufbereitet mit dem Ziel, Handlungsprozesse und Wirkweisen aufzuzeigen, die erklären, wie Individuen Risikourteile fällen, sich für mögliche Schutzhandlungen entscheiden und diese auch umsetzen. Dabei wurde ein breites Literaturspektrum gesichtet und die unterschiedlichen Ansätze und Ergebnisse in einem ersten, hypothetischen Handlungsmodell zusammengefasst. Das Endergebnis dieser theoretischen Arbeiten ist als «Modell der personalen und strukturellen Wirkfaktoren des individuellen Entscheid- und Umsetzungsprozesses von Schutzhandlungen» in Abbildung 4.1 dargestellt. Dieses Modell bildet die theoretische Grundlage der nachfolgenden empirischen Studien. Eine detaillierte Dokumentation der Literaturstudie kann in Moser, Graf & Lellig (2012) nachgelesen werden.

Die Darstellung in Abbildung 4.1 ist auf zwei Ebenen organisiert. Die innere Ebene beinhaltet die personalen Aspekte, die äussere die strukturellen Aspekte des Prozesses.

Auf der personalen Ebene folgten wir Implikationen aus phasentheoretischen Ansätzen (insbesondere orientierten wir uns hier am sozial-kognitiven Prozessmodell<sup>4</sup>; Schwarzer, 1992, 2008; Schwarzer & Renner, 2000) und unterteilten den Handlungs- und Entscheidungsprozess eines Individuums in drei Phasen: In der ersten Phase entsteht mit dem subjektiven Risikourteil ein Problembewusstsein. Der Entscheid für eine Schutzhandlung fällt als Handlungsabsicht in der zweiten Phase. In der dritten Phase erfolgt die Umsetzung der Schutzhandlung.

In der Literatur wird eine Vielzahl unterschiedlicher Einflussfaktoren beschrieben, die wir den einzelnen Phasen zuordneten: So wird in unserem Modellvorschlag das Risikourteil durch Merkmale des Risikos beeinflusst (Schweregrad, Betroffenheit, Schrecklichkeit, Kontrollierbarkeit und Bekanntheit, vgl. z.B. Slovic, Fischhoff & Lichtenstein, 2004; Plapp, 2004), durch Merkmale der persönlichen Informationsverarbeitung (Kapazität, Gewissheitsgrad, Heuristiken, Vertrauen in Absender, für eine Übersicht siehe z.B. Wiedemann & Schütz, 2010) sowie durch frühere Schadenerfahrungen, Nützlichkeitsabwägungen, Systemwissen, Eigenverantwortung, Abwehrreaktionen, die Erwartungen anderer und bereits ergriffene Schutzmassnahmen (z.B. Siegrist & Gutscher, 2006, 2008; Siegrist, 2000; Wachinger & Renn, 2010; Zaalberg et al., 2009). Die anschliessende Bildung einer Handlungsabsicht wird beeinflusst durch das individuelle Problembewusstsein aber auch durch die wahrgenommene Eigenverantwortung, durch Pflicht- oder Schuldgefühle, die Einstellung gegenüber den Schutzhandlungen, durch die Erwartungen und das Handeln anderer, die wahrgenommenen Bewältigungsmöglichkeiten sowie Wissen zur Handlung und deren Wirksamkeit (Bamberg & Möser, 2007; Frick, Kaiser & Wilson, 2004). Faktoren, die schliesslich auf eine Umsetzung der Schutzhandlung hinwirken sind deren Planung, das entsprechende Wissen und die Kontrolle der Handlung, bisherige Gewohnheiten sowie die Selbstwirksamkeit in Bezug auf die Aufrechterhaltung oder Wiederaufnahme der Handlung (Goersch, 2010; Schwarzer, 2008). Die genannten phasenspezifischen Einflussfaktoren sind ihrerseits abhängig von Personenmerkmalen, wie Wertorientierung (Schwartz, 1994; Rose 2011), Lebensstil (Kleinhü-

---

<sup>4</sup> Die Gliederung der drei Phasen wurde in Anlehnung an das sozial-kognitive Prozessmodell vorgenommen. Allerdings haben wir bei den Phasen andere Schwerpunkte gelegt: Die motivationale Phase des sozial-kognitiven Prozessmodells haben wir unterteilt in eine Phase des Problembewusstseins (Ausformung des subjektiven Risikourteils) und eine Phase der Entscheidungsbildung für die Schutzhandlung. Zur chronologischen Abfolge der Phasen muss angemerkt werden, dass die Bewertung verschiedener Handlungsmöglichkeiten (die ihrerseits in den Entscheid zu einer Schutzhandlung münden), nicht unbedingt der Risikobewertung nachgelagert sein müssen, sondern auch gleichzeitig erfolgen kann. Im Weiteren unterscheidet das sozial-kognitive Prozessmodell eine intentionale Phase von der Umsetzungsphase. Da zu diesen beiden Phasen eher spärlich Untersuchungen über mögliche Wirkfaktoren vorliegen, haben wir diese beiden Phasen zur Umsetzungsphase zusammengefasst.



ckelkotten, 2005), soziodemographischer Merkmale (Griffin et al., 1999; Mileti & Lori, 2002) und Innovationsfreudigkeit (Rogers, 2003) der betreffenden Person.

Auf der zweiten Ebene, derjenigen des externalen Handlungsumfelds der Person folgten wir einer Typologie von Kaufmann-Hayoz und Kollegen (Kaufmann-Hayoz, 2006; Kaufmann-Hayoz et al., 2001). Wir unterschieden vier verschiedene handlungsrelevante Bereiche und ordneten diesen themenspezifische strukturelle Fördernisse und Hemmnisse zu: 1. Physisch-materielles Handlungsumfeld (Gefährdungsgrad am Standort des Gebäudes, Bauweise, Arealschutzmassnahmen), 2. Sozioökonomisches Handlungsumfeld (finanzielle Kosten der Massnahmen, vorhandene Anreizsysteme, finanzielle Unterstützungsmassnahmen), 3. Sozio-kulturelles Handlungsumfeld (Meinungen und Empfehlungen von Schlüsselakteuren, insbesondere Architekt und Bauingenieur), 4. Rechtlich-politisch-administratives Handlungsumfeld (Bauvorschriften, Regelungen und Vorschriften).

Für die Kommunikation stellt sich die Frage, welche phasenspezifischen Einflussfaktoren für den Übertritt in die nächste Phasen ausschlaggebend sind und wie diese aktiviert werden können, um die Wahrscheinlichkeit zu steigern, dass eine Person Schutzmassnahmen ergreift. Aus der Literatur identifizierte Ansatzpunkte sind in Abbildung 4.1 in den entsprechenden Pfeilen aufgeführt: Zur Bildung des Problembewusstseins (Phase 1) scheint es sinnvoll, mögliche Schäden zu thematisieren, die eigene Betroffenheit aufzuzeigen, Eintretenswahrscheinlichkeiten zu vermitteln, Erinnerung an frühere Ereignisse wachzuhalten, negative Emotionen in moderater Form zu fördern, die Glaubwürdigkeit des Absenders zu stärken, respektive einen glaubwürdigen Absender zu wählen.

Zur Bildung einer Handlungsabsicht (Phase 2) empfiehlt die gesichtete Literatur, System-, Handlungs- und Wirksamkeitswissen zu vermitteln und das Gefühl von Verpflichtung und Eigenverantwortung zu fördern. Es sollte darauf geachtet werden, dass negative Emotionen gegenüber dem möglichen Ereignis mit einer positiven Bewertung der Schutzhandlung und ihrer Umsetzbarkeit verknüpft werden. Zur Förderung wahrgenommener Erwartungen und zur besseren Sichtbarmachung des Handelns anderer können die Organisation eines Erfahrungsaustausches sowie partizipativer Verfahren sinnvoll sein.

Um schliesslich die Schutzhandlung auszulösen (Phase 3) sollte die Handlungsplanung und das Erinnern der Handlungsabsicht unterstützt werden sowie – nach erfolgter Umsetzung – eine positive Rückmeldung über das Handlungsergebnis gegeben werden.

Bisherige Studien (vgl. Wachinger & Renn, 2010) haben gezeigt, dass Risiken durch Naturgefahren weniger Bedeutung beigemessen wird als Risiken aus neuen Technologien. Es kann daher vermutet werden, dass eine Aktivierung der beschriebenen Einflussfaktoren für die Elementarschadenprävention umso wesentlicher, aber auch umso schwieriger sein wird als dies bei anderen Risikoarten der Fall ist.

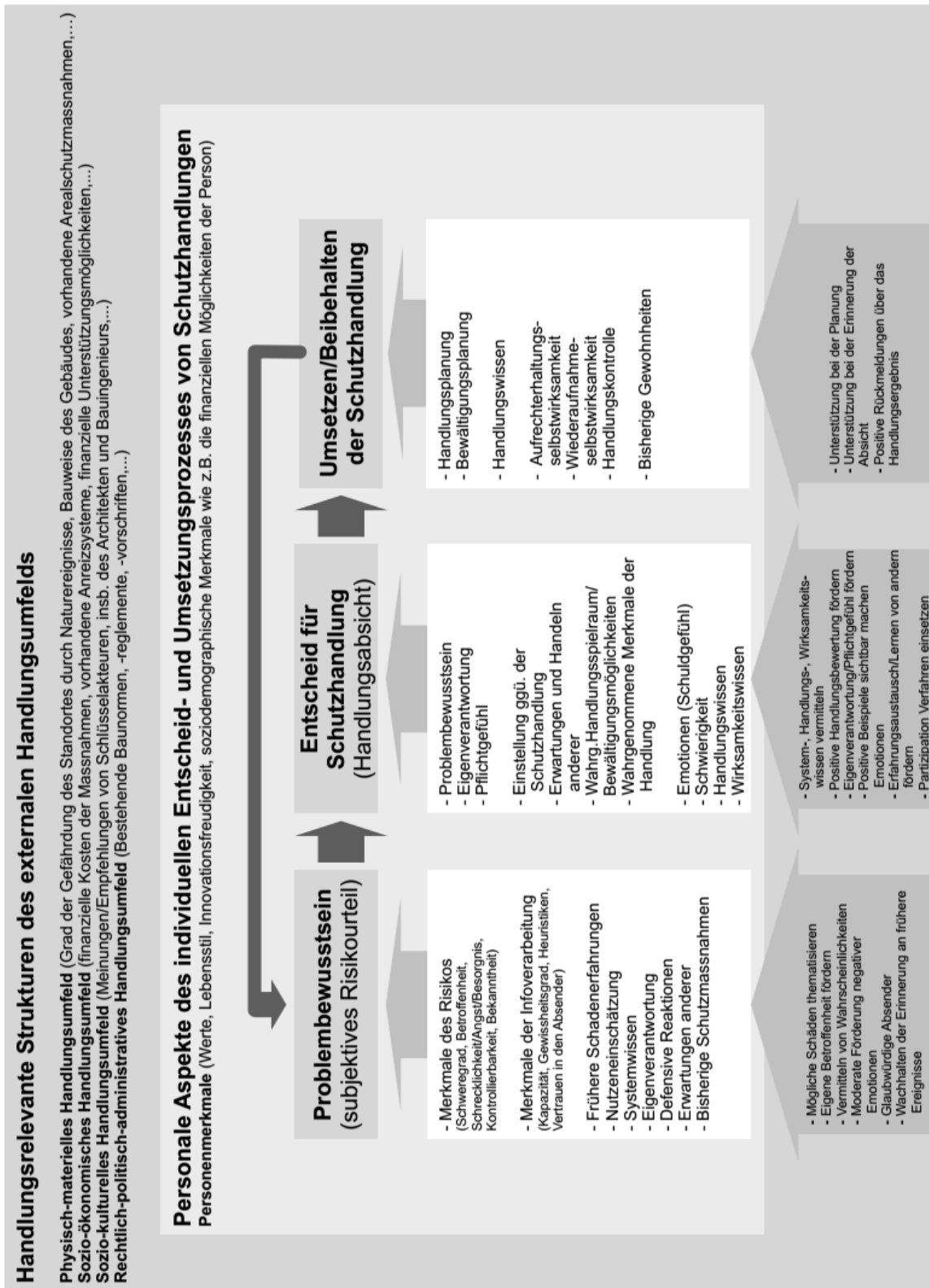


Abbildung 4.1: Theoretisches Modell der personalen und strukturellen Wirkfaktoren des individuellen Entscheid- und Umsetzungsprozesses von Schutzhandlungen

## 5 Schutzhandlungen und Naturgefahren

Als auslösende Schadensursachen werden Sturm, Hagel, Hochwasser/Überschwemmung, Rutschung/Sturz, Schneedruck/-rutsch und Lawinen unterschieden.

Bei der Schadensaufnahme durch die KGV werden die gesamten Schäden an einem Gebäude einer einzigen Ursache zugeschrieben, selbst wenn die Schäden auf mehrere Ursachen zurückgehen. So kann nach Sturm-, Hagel- oder Rutschungsschäden oft Wasser ins Gebäudeinnere eindringen, was teilweise Sekundärschäden verursacht, welche die Erstschäden um ein Mehrfaches übersteigen. Ebenfalls meist nicht unterschieden wird, welcher Anteil eines Gebäudeschadens bei einem Gewitter auf Sturmböen, welcher auf Hagelwirkung zurückgeht.

Im Zeitraum zwischen 1991–2010 verteilen sich die Schäden wie folgt (Imhof 2011):

*Tabelle 5.1: Schadensursachen und Schadenssummen 1991-2010*

<b>Schadensursache</b>	<b>Schadenssumme (in %)</b>	<b>Anzahl Schäden (in %)</b>
Sturm	27,6	53,5
Hagel	29,9	28,8
Hochwasser/Überschwemmung	37,0	13,1
Rutschung/Sturz	1,5	0,5
Schneedruck/-rutsch	3,1	4,0
Lawinen	0,9	0,1

Für fast 95 % der Schadenssumme sind Sturm, Hagel oder Hochwasser verantwortlich. Bei der Anzahl der Schäden sind diese drei Naturgefahren sogar für über 95 % der Schadensereignisse verantwortlich. Daraus folgt, dass bei der Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz das Schwergewicht auf Sturm, Hagel und Hochwasser (bzw. Überschwemmung) zu legen ist. In den Interviews der Systemanalyse spielte fast ausschliesslich Hochwasser bei den Befragten eine Rolle.

Die folgende Übersicht in Tabelle 5.2 listet relevante Schutzhandlungen auf, mit denen potenzielle Schlüsselakteure (Bauherren, Gebäudeeigentümer, Architekten, Bauingenieure) die Elementarschadenssumme bezüglich Hochwasser reduzieren könnten. Die Übersicht stützt sich auf vorhandene Publikationen und Informationsmittel der Kantonalen Gebäudeversicherungen. In Anlehnung an die in den gesichteten Dokumenten verwendeten Kategorien Mieter und Besitzer, wurde hier die Bezeichnung der Gebäudenutzer (Nutzer) ergänzt, die unabhängig von Besitz- und Eigentumsverhältnissen gilt. Die Kategorie Bauherr/Eigentümer schliesst Liegenschaftsverwaltungen als Vertretungen des Gebäudeeigentümers mit ein. Eine vollständige Liste möglicher Schutzhandlungen findet sich im Anhang III: Schutzhandlungen.

Tabelle 5.2: Liste prioritärer Schutzhandlungen betreffend Hochwasser

Natur- gefahr	Schutzhandlung	Akteur	Typ Handlung	Investi- tion
Hoch- wasser, Regen	Oberkante von Lichtschächten über die Stauebene erhöhen lassen	Bauherr/ Eigentümer, Architekt, Bau- ingenieur	Bau	mittel
Hoch- wasser, Regen	Schwellen (über die Stauebene) erhöhen lassen	Bauherr/ Eigentümer, Architekt	Bau	klein
Hoch- wasser, Regen	Gelände so gestalten lassen, dass Einfahr- ten und Eingänge erhöht liegen und Was- ser abfliessen kann (Aufschüttung)	Bauherr/ Eigentümer, Architekt, Bau- ingenieur	Bau	mittel bis gross
Hoch- wasser	Haustechnik und Geräte wie Waschma- schinen, Trockner, etc. oberhalb der Über- schwemmungskote platzieren (lassen)	Bauherr/ Eigentümer, Architekt	Bau/ Unterhalt	klein
Hoch- wasser	Öltank solide verankern lassen	Bauherr/ Eigentümer,	Bau/ Unterhalt	klein
Hoch- wasser	im Bereich unterhalb der Stauebene Mate- rialien einsetzen (lassen), die wasseru- nempfindlich sind	Bauherr/ Eigentümer,	Bau	mittel

## 6 Qualitative Umfrageergebnisse

### 6.1 Methoden

Im Zeitraum zwischen Januar bis März 2013 wurden in je zwei Gemeinden von zwei verschiedenen Kantonen (Graubünden und Zürich) insgesamt 17 Experteninterviews mit Vertretern von Kantonalen Gebäudeversicherungen (2 Interviews), Hausbesitzer oder Bauherren (8 Interviews), Architekten (3 Interviews) und Gemeinden (4 Interviews) durchgeführt. Die Experteninterviews dauerten durchschnittlich 60-90 Minuten und wurden elektronisch aufgezeichnet. Darüber hinaus wurden zusätzlich vier telefonische Kurzinterviews mit Architekten geführt.

Bei der Gruppe der Hausbesitzenden und Bauherren wurde das thematische Schwergewicht in Absprache mit der Steuergruppe sowohl bei den Interviews (s.o.) als auch bei den Fokusgruppen (s.u. auf die Hochwassersituation gelegt (vgl. Kapitel 2.2).

Fokusgruppen werden von Krueger und Casey (2009) folgendermassen umschrieben: «*People, who posses certain characteristics, provide qualitative data in a focused discussion to help understand the topic of interest*». Typischerweise wird mit Gruppen von 8-12 Personen gearbeitet, es werden jedoch für komplexe Themen oft Minifokusgruppen von 5-8 Personen empfohlen. In der vorliegenden Untersuchung wurden für die Fokusgruppen Bauherren und Hauseigentümer gesucht, die vor kurzem ein Baugesuch eingereicht hatten und deren Liegenschaft in einem Hochwassergefährdeten Gebiet liegt. Da Baugesuche (über eine gewisse Zeit) öffentlich aufliegen, war es möglich, geeignete Personen unter Wahrung der Vertraulichkeit von Personendaten anzusprechen, indem in den Kantonen Bern und Basel-Landschaft in mehreren Gemeinden mit grösseren hochwassergefährdeten Gebieten die Gefahrenkarten mit den publizierten Baugesuchen verglichen wurden. Die Suche nach geeigneten Bauprojekten und Personen, die sich bereit zeigten, an einer 1,5-stündigen Diskussionsrunde teilzunehmen, gestaltete sich schwierig. Schliesslich konnten in Burgdorf und in Pratteln je eine Kleinstfokusgruppe mit je drei Teilnehmenden durchgeführt werden. Die Gespräche wurden elektronisch aufgezeichnet und vollständig transkribiert. Gestützt auf den Gesprächsleitfaden (siehe Anhang II: Leitfäden Experteninterviews) wurden relevanten Gesprächsteile anschliessend Stichworten zugewiesen, die ihre Funktion in der Auseinandersetzung mit dem Thema Hochwasser charakterisieren. Gesprächsteile, die offensichtlich keinen Beitrag zum Verständnis der eingangs formulierten Fragen leisteten, wurden von der weiteren Analyse ausgeschlossen.

### 6.2 Akteursnetz

Als massgebliche Entscheidungsträger und Beeinflussende wurden folgende **Schlüsselakteure** identifiziert:

- Hausbesitzende und Bauherren (als Betroffene und Nachbarn)
- Architekten
- Gemeinden
- Kantonale Gebäudeversicherungen
- Handwerker und Bauunternehmer (Baufachleute)

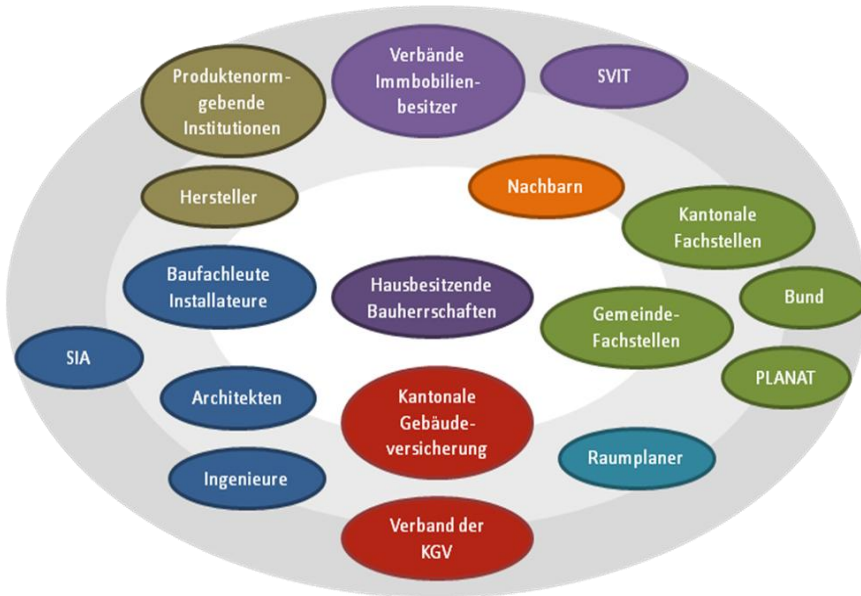


Abbildung 6.1: Akteure nach Typen (Farbe) und Interaktionsintensität mit den Hausbesitzenden/Bauherrschaften (innerste Ellipse = intensiv, mittlere Ellipse = intermediär, äusserste Ellipse = extensiv)

Abbildung 6.1 zeigt die verschiedenen Akteure auf den Ebenen Bund, Kanton, Gemeinde. In der inneren Ellipse befinden sich die Hausbesitzenden/Bauherren, in der unmittelbar angrenzenden die Schlüsselakteure. Die Akteure lassen sich unter den vier Kategorien «Besitzer/Bauherr», «Fachleute», «Behörden» und «Versicherung» subsummieren (siehe Abbildung 6.2).

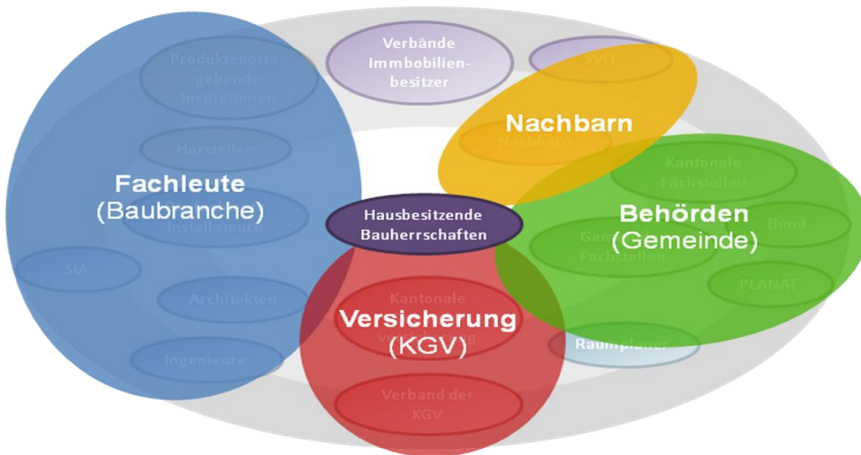


Abbildung 6.2: Vereinfachte Darstellung der Akteursgruppen mit Schlüsselakteuren.

In der Grundkonstellation finden sich folgende Beziehungen zwischen den Schlüsselakteuren wieder.

#### Bauherr – Architekt

- Bauherr vertraut auf Fachkompetenz des Architekten in Beratung, Planung und Umsetzung
- Architekt empfiehlt Massnahmen, setzt diese gem. SIA-Norm, Baugesetz und «Ortsüblichen» um

#### Bauherr – Gemeinde

- Bauherr klärt zusammen mit Architekt Erfordernisse ab
- Gemeinde setzt Rahmenbedingungen, verweist bei Fragen an KGV bzw. kantonale Fachstellen

#### Bauherr – KGV

- Bauherr folgt den Empfehlungen und sichert sich ab
- KGV bietet Beratung & Unterstützung, stellt Forderungen und erlässt Vorbehalte

#### Architekt – Gemeinde

- Architekt klärt Erfordernisse und Möglichkeiten vor Projekteingabe ab (vgl. Bauherr)
- Gemeinde setzt Rahmenbedingungen, verweist bei Fragen an KGV bzw. kantonale Fachstelle

#### Architekt – KGV

- Architekt lässt sich beraten, sofern bereits Kontakt etabliert
- KGV bietet Beratung & Unterstützung, stellt Forderungen und erlässt Vorbehalte (vgl. Bauherr)

#### Gemeinde – KGV

- Gemeinde setzt Spielraum für Massnahmen (Baugesetze)
- KGV bietet Fachwissen & Unterstützung, initiiert Zusammenarbeit, fördert Thema Naturgefahren

### 6.3 Bauherren/Hausbesitzende

Da die Bauherren im Zentrum des Akteursnetzes stehen, wurden ihre Erfahrungen, Einstellungen und Denkweisen mit zwei qualitativen Befragungsmethoden erhoben: in einer ersten Runde mittels Interviews, danach mit Hilfe von (Mini-)Fokusgruppen.

#### *Erkenntnisse aus den Interviews*

Grundsätzlich scheint das Interesse der Bauherren und Hausbesitzenden am Thema Naturgefahrenprävention eher gering zu sein. Bei den persönlich befragten privaten Hausbesitzern scheint eine generelle Bereitschaft vorhanden zu sein, gewisse Risiken in Kauf zu nehmen. Die Risikowahrnehmung bzw. die Einschätzung des Risikos ist generell wenig stark ausgeprägt. In den untersuchten Fällen gilt dies insbesondere für die Gefahren Hagel und Sturm, etwas stärker war die Gefahr von Hochwasser im Bewusstsein. Die Risikowahrnehmung scheint dort zugenommen zu haben, wo es beinahe zu einem Ereignis gekommen wäre – hier gibt es in mindestens zwei Fällen einen direkten Bezug zur Entscheidung und Umsetzung baulicher Objektschutzmassnahmen. Reduziert scheint die Risikowahrnehmung in Gebieten, in denen grössere Arealschutzmassnahmen geplant oder bereits umgesetzt wurden: «Jetzt hat man zig Millionen verbaut, ... also an Hochwasser glaube ich nicht mehr» (Zitate Hausbesitzende).

Es scheint ein Zusammenhang zu bestehen zwischen mündlichen Überlieferungen früherer Ereignisse und der Risikowahrnehmung derjenigen, die diese Informationen einholen bzw. erhalten: «Ein alter Bauer hat uns über Schäden 1910 und in den 1950er Jahren erzählt, wie die Ställe den Bach hinunter geschwommen kamen». Die eigene Schadenserfahrung beeinflusst – ähnlich wie Beinahe-Ereignisse – die Risikowahrnehmung, scheint jedoch nicht direkt zu einer konkreten Schutzhandlung im Sinne baulicher Objektschutzmassnahmen zu führen: «Man hätte das nicht vermeiden können, weil niemand damit gerechnet hat, dass das Hochwasser solche Ausmasse haben würde». Aus Sicht der befragten Architekten ziehen betroffene Hausbesitzer aus Angst vor erneutem Schaden die Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen in Betracht. Die Entscheidung dafür ist jedoch abhängig von weiteren Faktoren wie Kosten, Handlungsrahmen und Unterstützung (Zitate Hausbesitzende).

Ebenso scheint das persönliche Interesse am Thema Naturgefahren und an deren «technischen» Bewältigung (Ingenieurwissen) eine Rolle zu spielen. Der Grad an Verantwortungsbewusstsein und die Betroffenheit – als relevante Einflussfaktoren - scheinen davon abhängig zu sein, ob das Objekt von den Hausbesitzern selbst genutzt wird, diese also persönlich von einem Schaden betroffen wären, oder ob dieses lediglich zu Vermietungszwecken verwendet wird. Diese Unterscheidung ergibt sich weniger aus den Interviews mit Hausbesitzern selbst, als aus den Gesprächen mit Architekten, Gemeinden und Schadensexperten der kantonalen Gebäudeversicherungen. Der stärkere Bezug von Selbstnutzenden zur Liegenschaft wirkt sich positiv auf die Investitionsbereitschaft aus. Investoren haben demnach keinen persönlichen Bezug zum Investitionsobjekt «Liegenschaft» und eher eine geringe Kosten- und Investitionsbereitschaft. Insgesamt scheinen Kosten bei Bauherren/Hausbesitzenden ein wichtiger Einflussfaktor zu sein: «Wenn's nix kostet – oder wenn es die Kosten nicht übermässig beansprucht – dann sind die Bauherren eigentlich unheimlich beweglich. Wenn es nicht viel über dem Kostenvoranschlag liegt», sowie «Maximal 10 % Mehrkosten bei den Privaten, 0 % Mehrkosten bei den Spekulanten» (Zitate Architekten).

Wirtschaftlichkeitserwägungen sind gemäss Aussagen der Architekten über die Hausbesitzer ein starker Einflussfaktor. Negativ auf die Umsetzung und Investitionsbereitschaft scheint sich sowohl die Schadensdeckung durch die Versicherung - «Die Versicherung hat es nicht zur Bedingung gemacht. Beim ersten Mal sind die ja meistens tolerant» - als auch eine mangelnde finanzielle Unterstützung durch die Kantonale Gebäudeversicherung auszuwirken: «Da hat der Bauherr gesagt, wenn die sagen, die zahlen mir nichts, dann machen wir nur was wir müssen». Umgekehrt scheinen eine aktive Beratung und die Möglichkeit der finanziellen Unterstützung bei bestehenden Bauten einen positiven Einfluss auf die Handlungsbereitschaft der Hausbesitzer zu haben: «Die Erhöhung der Mauer wäre eine Kostenfrage gewesen, wenn die Elementarschadenversicherung und der Fonds der GV nach dem Hochwasser nicht die Kosten für die Baumaschinen zum Platzieren der grossen Steine übernommen hätte, wir mussten sozusagen nichts bezahlen». Beim Thema Kosten steht der Schutz vor Naturgefahren unter Umständen in Konkurrenz zu Themen wie Energieeffizienz: «Was immer im Vordergrund steht ist die Isolation. Wärmedämmung, das ist das wichtigste» (Zitat Architekt).

Ästhetik und Funktionalität spielen zwar eine Rolle, wenn es um die Umsetzung konkreter Schutzmassnahmen geht, aus den Interviews lässt sich jedoch kein sehr starker Einfluss dieser Aspekte herauslesen. Einen wesentlichen Einfluss auf die Entscheidung des Bauherrn für oder wider eine Schutzmassnahme haben gemäss Angaben der befragten Schlüsselakteure die Empfehlungen des Architekten – notfalls auch mittels Abmahnung (bei Nicht-Ergreifen der empfohlenen Massnahmen lehnt der Architekt jegliche Verantwortung ab): «Normal ist, wenn die einen Brief kriegen, dann wird gespurt» (Zitat Architekt).

Dies gilt jedoch nur für die Situationen, in denen mit Architekt gebaut wird. Üblicherweise trifft dies auf nahezu alle Fälle zu, in denen eine Baubewilligung erforderlich ist (Aussage Gemeinden). Letztere ist im Fall von kleineren Reparaturen, bei Ersatz oder mobilen Schutzmassnahmen meist nicht erforderlich. Kaum einer der befragten Hausbesitzenden hat nach dem Ereignisfall einen Architekten eingesetzt. Sehr unterschiedliche Präferenzen werden demnach bei der Frage nach vertrauenswürdigen Informationsquellen zum Thema genannt. Insbesondere sind dies Ingenieure und Baufirmen, gegebenenfalls auch die Versicherung oder die Gemeinde. Architekten werden nicht genannt.



Zitate Hausbesitzende:

- «Den grössten Teil von Renovationsarbeiten veranlassen wir selber und schauen mit dem Bauunternehmer oder den Fachleuten, was am besten ist, um die bauliche Substanz zu beurteilen oder Schäden zu verhindern».
- «Wenn man mal ansteht kann das Internet – der Kanton, die GVG, private Quellen – schon auch eine nützliche Quelle sein, um Informationen zu holen und kurz etwas nachzurecherchieren und sich ein erstes Bild zu machen».
- «Wenn es zu einem unerwarteten Schadenereignis käme, würde ich mir zuerst bei der Versicherung Informationen beschaffen. Bei der Gemeinde würden sie einem sicher auch weiterhelfen, aber die sind mit so vielen anderen Dingen beschäftigt... ».
- «Wenn es nicht akut ist: ein Spezialist, z.B. Ingenieur – im Ereignisfall (wenn es schnell gehen muss) ein Handwerker, mit dem man schon zusammengearbeitet hat».
- «Der Nachbar im oberen Stock hat zum Beispiel einen guten Freund, einen Baumeister der öfters hier ist, da könnte ich ihm sagen, er solle mal mit diesem reden. Ich könnte mich aber auch an den Installateur [hier im Quartier] oder an den Berater von der Haustechnikfirma, den ich vorhin erwähnt habe, wenden».

Dennoch zeigt die Reaktion auf die Frage, ob weitere Vorschriften helfen könnten den Schutz vor Naturgefahren zu verbessern, dass Architekten eine entscheidende Rolle als Berater und Vertrauensperson haben.

- «Es gibt eigentlich genug Vorschriften. Ich denke nicht, dass das etwas bringen würde. ... Je mehr Gesetze und Vorschriften man macht, desto mehr unsinnige Sachen kann es geben. ... Wenn man mit lokalen Architekten oder Bauleuten zusammenarbeitet, dann wissen diese, wo welche Gefahren bestehen und auch als Bauherr hat man eine gewisse Selbstverantwortung, im eigenen Interesse, dass die Qualität des Baus der Situation angemessen ist. Dann hat man auch keine Probleme mit späteren Bauschäden».
- «Grundsätzlich müsste man davon ausgehen, dass die Architekten und die Projektträger wissen, wo sie bauen und auf was sie achten müssen. Es gibt ja auch Vorgaben für Bauten in Gefahrenzonen, die Vorschriften sind klar. Das lokale Baugewerbe ist eigentlich auf die örtlichen Bedingungen ausgerichtet».

Gemeinden und kantonale Behörden beeinflussen den Entscheidungs- und Umsetzungsprozess zu Schutzmassnahmen insbesondere auf der Regulierungsebene. Sie bestimmen den Handlungsspielraum von Bauherren und Architekten im Sinne der geltenden Baugesetze und dem sogenannten «Ortsüblichen», aber auch mit Bauauflagen. Der Hinweis oder Druck durch die Gemeinde wird sowohl von Architekten als auch von den Gemeinden selbst als Einflussfaktor auf Entscheidung und Umsetzung zu Schutzmassnahmen genannt: «Vorsichtsmassnahmen ohne Druck von der Gemeinde werden keine gemacht, nein». (Zitat Architekt). Eine aktivere Rolle der Gemeinden im Bereich Naturgefahren wünschen sich die meisten Hausbesitzer nicht. «Selbstverantwortung» scheint bei der Mehrheit der Befragten das bevorzugte Modell zu sein. Allerdings gehen viele Bauherren auch davon aus, dass es in den Bauzonen grundsätzlich sicher ist. Weitere Vorschriften sind von den Hausbesitzern weniger gewünscht und werden als realitätsfremd beurteilt. Konkrete Bauauflagen im Einzelfall zur Verbesserung der Sicherheit werden jedoch begrüsst.

Geschätzt wird die Beratung der Gemeinde bei Fragen zu Bauvorhaben. Dies gilt auch für die kantonalen Gebäudeversicherungen. Einschränkend muss darauf hingewiesen werden, dass die Gemeinden angeben, primär mit den Architekten, nicht den Bauherren selbst, in Kontakt zu sein.

Konkret umgesetzt werden in erster Linie einfache Massnahmen zum Hochwasserschutz wie das Erhöhen von Lichtschächten oder im Fall von Sturm das Befestigen von Dachziegeln.

### *Erkenntnisse aus den Fokusgruppen*

Die Gruppendiskussionen folgten einer dreiteiligen Struktur. In einer ersten Vorstellungsrunde wurden das aktuelle Bauprojekt (Typ, Stand der Arbeiten) sowie die jeweils daran beteiligten Personen (Architekten, Behörden, Nachbarn, Handwerker etc.) besprochen. Darauffolgend sollte das Problembewusstsein ergründet werden mittels Gesprächen über Hochwasser oder Hochwasserrisiken im Rahmen des Bauprojekts, persönliche Erinnerung an ein bestimmtes Hochwasser-Ereignis (Erzählung, Skizze eines typischen Hochwasser-Ereignisses am Ort), Schadenswahrnehmung (selbst erlebte, Hörensagen, Medien) und Vorstellung eigener Betroffenheit (Art der Schäden, Art wie Schäden verunmöglicht werden). Abschliessend wurden verschiedene Schutzhandlungen diskutiert. Anhand einer Liste von Schutzhandlungen (vgl. Kapitel 5) erörtert. Ebenso wurde diskutiert, welche Schäden und inwieweit Auflagen akzeptabel sind und wer die Verantwortung für Schutzmassnahmen (Eigentümer, Gemeinde, Versicherung) trägt.

In der Auswertung konnten verschiedene **Relativierungsstrategien** identifiziert werden, die alle dahingehend wirken, die Bedrohung und den eigenen Handlungsdruck in der subjektiven Wahrnehmung beziehungsweise in der Haltung gegenüber dem Interviewer zu relativieren (aus den verfügbaren Angaben konnte nicht geschlossen werden, ob diese Relativierungen der effektiven Bedrohungslage angemessen waren oder nicht):

- Absolute Relativierung. Bei diesem Argumentationsmuster wird die eigene Gefährdung in den Kontext anderer, noch wesentlich grösserer Risiken gestellt. Erwähnt wurden sowohl fiktive Beispiele («Wenn die Grimselstaumauer bricht, dann haben wir hier auch Wasser») als auch internationale (Dresden) oder schweizerische (Gwatt bei Thun; Matte in Bern). Durch den Vergleich mit (meist medial vermittelten) Katastrophenbildern erscheint die eigene Bedrohungssituation relativ unbedeutend. Auch einzelne Massnahmen werden auf diese Art und Weise relativiert: «Wenn wirklich Hochwasser kommt in das Quartier, dann spielt eine [erhöhte] Schwelle auch keine Rolle mehr».
- Lokale Relativierung. Mit dieser Argumentation wird das persönliche Risiko mit jenem von Nachbarn oder von Bewohnern anderer Quartiere im selben Ort verglichen: «Wir sind nicht gerade die direkt am meisten Betroffenen. Darum ist es nicht höchste Priorität, dort jetzt bei uns etwas zu unternehmen». «Es überflutet jedenfalls zuerst alle anderen ringsum». Auch durch diesen geographisch engen Vergleich werden das eigene Risiko und die eigene Verantwortung relativiert.
- Zeitliche Relativierung. Mit zeitlichen Relativierungen wird die Häufigkeit von Schadensereignissen in Frage gestellt bzw. als extrem selten dargestellt: «Das ist einfach noch nie passiert». «Das wäre nicht verhältnismässig [...] wenn es ja wahrscheinlich gar nie kommt». «Seit ich hier [bin], da hatten wir noch nie ein Problem». Als Massstab dient oft die eigene Biographie. Nicht selten wird im selben Gespräch aber auch die bestehende Unsicherheit zukünftiger Ereignisse aktiv angesprochen («Natürlich kann das passieren. Das, was vor 35 Jahren aufgehört hat, das kann wieder kommen»). Der Umgang mit Unsicherheit ist damit ein doppelter: Auf der einen Seite dient

die eigene Erfahrung als Beleg für die Seltenheit von Ereignissen, andererseits dient das Eingeständnis von Unsicherheit als Entschuldigung für fehlendes Handeln.

- Spontane Relativierung. In einigen Fällen wird die Gefahr dadurch relativiert, indem auf eigene, spontane Bewältigungsmöglichkeiten verwiesen wird: «Da könntest du immer noch rasch die Gefriertruhe hochschleppen, ins Wohnzimmer». «Man kann sicher noch reagieren. Sei es mit Sandsäcken oder sonst mit etwas».
- Delegierende Relativierung. Das Problembewusstsein wird offensichtlich beeinflusst durch das Thematisieren bzw. Nichtthematisieren des Risikos durch Akteure, die als besonders kompetent eingeschätzt werden. Das Risikourteil wird auf diese Art effektiv delegiert: «[Wenn] nicht einmal die Gemeinde darauf aufmerksam macht, gehe ich davon aus, dass das Risiko minimalst eingeschätzt wird». «Ich gehe davon aus, dass ein Baugesuch gar nicht bewilligt wird, wenn du in einer Gefahrenzone bauen willst».

Die Teilnehmenden der Fokusgruppen hatten überwiegend keine direkte persönliche **Schadenserfahrung**. Entsprechend selten wurden emotionale Aspekte angesprochen. Diese beziehen sich auf Situationen, in denen die Gewalt des Wassers erlebbar war. Die berichteten emotionalen Reaktionen bestehen aus einer Mischung aus Furcht und Faszination:

- Furcht. Fließgewässer können regelmässig Situationen schaffen, die Furcht auslösen: «Da haben wir schon manchmal gebangt»; «Wenn [...] braunes Wasser [kommt], dann musst du einfach gehen, denn es ist tatsächlich so, es kommt dann einfach eine Wand». Die Bereitschaft Furcht zu thematisieren war insbesondere im Zusammenhang mit Kindern gegeben, nur vereinzelt im Zusammenhang mit der eigenen Liegenschaft.
- Faszination. Die Gewalt des Wassers wurde von den meisten Teilnehmenden der Fokusgruppen als etwas Faszinierendes erlebt: «[Wenn] es [...] den Schachen geflutet hat [...] war [das] eher etwas Faszinierendes als etwas Bedrohliches». «Manchmal ist einfach die Strasse etwas unter Wasser und das ist lustig für die Kinder». «Man ging auch immer schauen beim Meter, ob man den letzten Rekord bricht». Die Faszination äussert sich auch in der Bereitschaft und Präzision, mit der die Teilnehmenden Details von Gefahrensituationen berichteten.

Ein guter Teil der Schadenserlebnisse wurde von Mitgliedern der Feuerwehr berichtet und betraf ein breites Spektrum von Situationen (überflutete Keller, gefährdete Trafostationen, Schlamm etc.). Verschiedentlich wurde der emotionale Schaden angesprochen, als grosses Risiko für sich selbst aber verworfen. Generell kam eine gewisse Toleranz gegenüber Schäden zum Ausdruck: «Wenn das Wasser einmal so hoch kommt, dass es unten in den Keller reinläuft, dann nehme ich das in Kauf». «Waschmaschine, Tumbler, Tiefkühltruhe, das ist für mich nicht lebenswichtig, wenn eine Überschwemmung ist». «In einem Katastrophenfall, in dem nicht nur einer alleine betroffen ist, wo man einander sowieso helfen muss, da ist es wichtig, das zu haben, was man zum Leben braucht».

Der Entscheid für die **Umsetzung von Schutzhandlungen** und die Umsetzung selbst wird durch die Selbstwahrnehmung und durch die Beziehung zur sozialen Umgebung beeinflusst. Diese beiden personalen Faktoren kamen zur Sprache als (individuelle) Ohnmacht und als (soziale) Kollektivverantwortung beziehungsweise als von der Gesellschaft (und ihren Institutionen) auferlegte Verpflichtungen und Anreize:

- Ohnmacht. In verschiedenen Gesprächsphasen wurden die eigenen Handlungsmöglichkeiten als inexistent wahrgenommen. Das Schadensereignis wird als schicksalhaft beschrieben: «Was wollen Sie machen dagegen? Ich denke, dass man solchen Sachen nichts entgegenhalten kann».

- Kollektivverantwortung. In einigen Gesprächssituationen wurde auf die Verantwortung der Allgemeinheit (Gemeinde, Behörden) hingewiesen: «Statt Einzelaktionen geht es darum, grundsätzlich das Problem zu lösen. Die Allgemeinheit löst und nicht jeder einzeln». Das Vertrauen in die Institutionen ist jedoch nicht überall gleich stark: «Wir wissen alle, wie langsam das Mühlrad dreht, bis die Behörde dann etwas macht».
- Verpflichtung. Die Gesprächsteilnehmenden sind sich uneinig darüber, ob der einzelne Liegenschaftsbesitzer aus Eigennutz genügend motiviert ist, von sich aus zu handeln, oder ob es Druck von aussen braucht, z.B. in Form von behördlichen Auflagen: «Der Eigentümer wird selbst nicht von sich aus beschliessen, hier noch etwas zu machen. Ich denke nicht, dass man so jemanden findet». Aber auch: «Es muss immer zuerst etwas passieren. Es wäre mir vielleicht lieber gewesen, sie hätten die Auflage gemacht».
- Anreize. Bei den Anreizen wurden insbesondere die Versicherungen als Akteure diskutiert: «Ich sähe [...] die Versicherung im Zugzwang, die haben ja dementsprechend weniger Schäden, wenn man solche Präventivmassnahmen macht. Bei so einer Schutzmauer wäre vielleicht ein Drittel von der Versicherung, ein Drittel von der Behörde und ein Drittel würde man selber [bezahlen]». Der aus anderen Versicherungen vertraute Mechanismus des Vorbehalts wird (fälschlicherweise) auch auf die Gebäudeversicherung übertragen: «Ich kann mir vorstellen, dass dann [...] die Versicherung [...] sagt [...], wenn du nichts machst, kommt einfach die Versicherung teurer». In den Gesprächen wurde auch ein Zusammenhang gesehen zwischen Verpflichtung und Anreiz: «Wenn sie das verlangen [d.h. Schutzmassnahmen], dann müssten sie auch eine Kostenbeteiligung entrichten. Sonst kann ich dann noch selber entscheiden, wie ich mein Zuhause einrichten beziehungsweise schützen will».

Neben diesen personalen und sozialen Faktoren wurden auch Eigenheiten der diskutierten Schutzmassnahmen selbst zur Sprache gebracht:

- Einfache Umsetzung. Bei der Diskussion verschiedener Schutzhandlungen wurden insbesondere solche als sinnvoll beurteilt, die mit vergleichsweise wenig Aufwand realisierbar sind: «Lichtschacht und Schwelle, das ist das einfachste, was man machen kann. Damit würde ich anfangen». Aufwändige Massnahmen (Dämme, Kanalisationen, etc.) sieht man dagegen eher in der Verantwortung der Allgemeinheit (s.o.).
- Wirkungslosigkeit. Diskutierte Schutzhandlungen wurden gelegentlich als wirkungslos dargestellt: «Wenn wirklich Hochwasser kommt in das Quartier, dann spielt eine Schwelle auch keine Rolle mehr».
- Verhältnismässigkeit. Oft wird eine Schutzhandlung nach ihrer wahrgenommenen Verhältnismässigkeit beurteilt: «Das ist einfach unverhältnismässig, wir sind ja nicht potenziell gefährdet».
- Einsichtigkeit. Gewisse Schutzhandlungen sind vor einem speziellen biografischen oder beruflichen Kontext besonders einsichtig: «Als gelernter Elektriker muss ich das bejahen, das macht mehr als Sinn, dass man die ganze Technik nicht immer im untersten Loch hat».

Zusätzlich zu den personalen und massnahmenspezifischen Faktoren wurden sowohl zeitliche als auch räumliche situative Umstände thematisiert:

- Gelegenheit. Bei verschiedenen, insbesondere grösseren baulichen Massnahmen wurde die beschränkte Machbarkeit im Rahmen eines (kleineren) Umbaus angesprochen: «Wenn wir [...] neu bauen [würden], dann würde ich das anders anschauen».

- Nutzungskonflikte. Nur ganz vereinzelt kamen bei den Fokusgruppen spezifische Hürden zur Sprache, welche der Umsetzung von Schutzhandlungen im Weg standen: «Sinnvoll wäre es [die Haustechnik höher zu legen], aber wegen der Wärmepumpe, die macht doch einen ziemlichen Lärm». Auch unter diesem Aspekt kann die Platzierung von Waschmaschinen, Wäschetrocknern oder Tiefkühltruhen betrachtet werden: Trotz Überschwemmungsgefahr werden diese aus praktischen Gründen bevorzugt in Kellerräumen untergebracht.

Der Umstand, dass die illegitime Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen zumindest im Scherz spontan thematisiert wurde, kann als Hinweis verstanden werden, dass ein entsprechendes Handeln zumindest von einem Teil der Versicherten eher als Kavaliersdelikt aufgefasst wird: «Dort gäbe es dann vielleicht einmal einen neuen Parkett, was auch nicht schlecht wäre».

## 6.4 Architekten

Die befragten Architekten sehen sich selbst als Drehscheibe im Bauprojekt, als treuhänderisch handelnder Stellvertreter und Berater des Bauherrn. Mit Bezug auf die Gebäudeversicherung übernehmen sie überdies die Rolle eines «Versicherungsbrokers»: Der Architekt ist in die Thematik involviert, weil er dem Bauherrn neben der Gebäudeversicherung weitere relevante Versicherungen empfehlen muss, z.B. Bauwesen- und Bauhaftpflichtversicherung.

Die meisten der befragten Architekten geben an, in der Regel nicht mit dem Thema Schutz vor Naturgefahren konfrontiert zu sein: «Wenn wirklich was passiert, zahlt die Versicherung; Ausnahme sind Wassereintrüche bei speziellen Wetterereignissen - dann ist weniger das Geld, sondern die Umtriebe das Problem». Eine besondere Prüfung oder Umsetzung von Massnahmen über geltende Bau-normen und Baugesetze hinaus sei nicht erforderlich. Zwei befragte Architekten aus dem Berggebiet geben an, dass Abklärungen zu Naturgefahren zum Standard gehören, jedoch lediglich bei 10-15 % der Bauprojekte relevant seien. Problembewusstsein und Verantwortungsbewusstsein scheinen hier eng miteinander verknüpft:

- «Wenn was schief geht [...], dann kommt als erste Frage [vom Bauherrn], warum haben sie das nicht vorher abgeklärt».
- «Der Architekt ist verpflichtet, von der Sorgfalt her, alles abzuklären und entschieden wird nachher vom Bauherrn».

Naturgefahren werden als unvorhersehbar erachtet: «Naturgefahren kann man nie planen, Naturgefahren kommen alle 10, 20 Jahre zum Vorschein, das weiss man. Aber wie stark die sind, weiss eigentlich niemand, kann auch niemand voraussagen und mit dem muss man leben, das ist so».

Die Risikoeinschätzung bzw. die Wahrnehmung des Risikos scheint u.a. abhängig von der Kenntnis der örtlichen Gegebenheiten: «[...] ich bin da aufgewachsen, ich weiss wo es welche Gefahren gibt. Aber man schaut trotzdem nach, wo Gefahren bestehen und was passieren könnte, und darauf macht man den Bauherrn aufmerksam». Ebenso scheint die miterlebte Schadenserfahrung bei Kunden einen Einfluss zu haben.

Gefahren im gelben Hinweisbereich werden jedoch auch von den Architekten als eher gering eingeschätzt, die in die Planung und Umsetzung von Schutzmassnahmen involviert waren:

- «Rot, gut das ist schwieriger, aber.... Blau, das ist kein Problem, da muss man eben ein bisschen was machen. Bisschen stärkerer Beton oder festeres Glas oder so, das ist eigentlich kein Prob-

lem. [Gelb:] Nein, da schaue ich nicht so. Das sind ja Sachen, wo die Gemeinde sich eher Gedanken machen sollte».

- «Also die Gefahrenzonen, die sind ja nur in der blauen Zone, aber wenn man an den Rand von der blauen Zone geht, da muss man schon schauen, ob es mal Ausläufer geben könnte. Und da muss man dann auch ein Auge drauf werfen».
- «Gelb ist Selbstdeklaration? Also man weiss es hat ein kleines Potenzial».

Wissen zum Gefährdungspotenzial sowie der Zugang zu relevanten Informationen sind wichtige Aspekte, damit Architekten ihre Verantwortung bezüglich Schutz vor Naturgefahren wahrnehmen können. So ist die Information, ob eine Parzelle im gelben Gefahrenbereich liegt, im einen Kanton publiziert und wird kommuniziert, im anderen nur auf besondere Anfrage bei der Gemeinde erhältlich. Im einen Kanton besteht für Gemeinden eine Hinweispflicht betreffend der gelben Gefahrenbereiche: Bauherren und Architekten werden im Rahmen des Baubewilligungsverfahrens informiert, dass ihre Parzelle in diesem Bereich liegt und entsprechende Abklärungen empfohlen sind, im anderen ist dies nicht der Fall. Die befragten Architekten begrüssen einen öffentlichen Informationszugang respektive Hinweis von Seiten der Gemeinde.

In Kantonen, in denen keine Hinweispflicht besteht, muss die Initiative vom Architekten kommen. Dies bedingt jedoch, dass das Thema Naturgefahren als relevant erachtet wird bzw. hinreichend bekannt ist. Hier zeigt sich u.a. die persönliche Erfahrung und die des eigenen Berufsumfeldes als wesentlicher Faktor: «Grundsätzlich [...] geh ich [davon] aus, dass Hochwasser [...] in der Stadt nicht so ein Thema ist. Da wir doch eher in der Stadt bauen, [...] bin [ich] noch nie wirklich mit dem konfrontiert worden». In der Ausbildung von Architekten scheinen Naturgefahren allerdings eine geringe Rolle spielen: «In der Ausbildung, also nur sehr, sehr wenig. Ich hab da noch nie gehört von diesen roten und blauen und gelben Zonen».

Die Machbarkeit bzw. der Aufwand für die Umsetzung einer Schutzmassnahme scheinen gemäss Interviewaussagen zumeist keine Hindernisfaktoren zu sein, insbesondere wenn Massnahmen von Beginn an eingeplant werden:

- «Ja, ja, [...] mit wenigen baulichen Massnahmen kann man das richten [...]».
- «Ich denk, wenn man sich dessen von Anfang an bewusst ist, kann man [...] alles [...] machen».

Alle befragten Architekten haben bereits verschiedene der aufgezeigten Massnahmen im Bereich Hochwasser umgesetzt. Diese wurden nicht als Eingriff in die gestalterische Freiheit gesehen:

- «Es hat sich fast gar nichts geändert, hat gar nicht eingegriffen ins Konzept».
- «Wenn man mit dem lebt, dann weiss man, was man berücksichtigen muss. Das ist schon ok».

Befragt nach ihren Informationsquellen zum Thema Naturgefahren geben die Architekten die Gemeinde, die Kantonale Gebäudeversicherung sowie das Internet an:

- «Im Internet [...] und dann bei der Gebäudeversicherung».
- «Eigentlich liegt es schon am Architekten zu schauen, wo liegt meine Parzelle, was muss man da machen und dann aber in Zusammenarbeit mit der Gebäudeversicherung oder den zuständigen Institutionen (eine Lösung erarbeiten)».
- «Wenn man auf die Gemeinde geht und sich erkundigt, weiss man eigentlich alles».

- «Also, ich lehne mich immer zuerst bei der Gebäudeversicherung an. [...] frage, was muss ich machen. Das ist dann schon der Ansprechpartner in Sicherheitsfragen, die Ämter (Kanton, KGV) und erst nachher die Gemeinde, weil die versteckt sich ja sowieso immer nur hinter den Ämtern».

Die Unterstützung durch Gemeinden oder Kantonale Gebäudeversicherungen im persönlichen Kontakt wird demgemäss von den Architekten geschätzt. Dies deckt sich mit den Erfahrungen der Gebäudeversicherungen und der befragten Gemeinden: Mehr als 60 Prozent der Architekten nehmen das Beratungsangebot der Gemeinden wahr bevor sie ein Projekt einreichen.

Gleichwohl wird von den KGV darauf hingewiesen, dass die Architekten im Schadenfall nur bedingt als Mittler eingesetzt werden können. Die Mehrzahl der Schäden seien sogenannte Teilschäden, die keinen vollständigen Wiederaufbau des Gebäudes erfordern (z.B. bei Überschwemmungen). Diese Einschätzung deckt sich auch mit den Aussagen der befragten Bauherren. Zur Behebung solcher Schäden wird meist kein Architekt beigezogen. Hier erfolgt die Zusammenarbeit direkt mit einem Bauunternehmer oder einer anderen Fachperson.

## 6.5 Gemeinden

Die Experteninterviews mit den Vertretern der Gemeinden ergaben, dass die Gefahrenkarten von allen befragten Gemeindevertretern als gute Grundlage für den Schutz vor Elementarschäden bezeichnet werden. Die Erstellung der Gefahrenkarte wird nach Aussage verschiedener Gemeindevertreter genutzt, um Schwachstellen aufzuarbeiten. Dies weicht ab von den Erkenntnissen der Studie von Schmid und Fry (2008) sowie von Erfahrungen der befragten KGV, wonach die Gefahrenkarten kompliziert seien und von den Gemeinden häufig nicht verstanden würden. Wo und wie sie eingesetzt werden, hänge davon ab, in welchem Departement die Zuständigkeit für Naturgefahren angesiedelt wird (Hochbau, Tiefbau, Umwelt). Eine integrale Massnahmenplanung fehlt nach Einschätzung der KGV bei den meisten Gemeinden. Erschwerend komme hinzu, dass eine Vielzahl an Gefahrenkarten heute mit neuen Methoden überarbeitet werde. Diese überarbeiteten Karten wiesen z.T. andere Gefahrenzonen aus als die alten. Zudem führten bauliche Massnahmen der Gemeinden (z.B. aufgrund der ersten Gefahrenkarten) zum Teil zu einer stärkeren Gefährdung in angrenzenden Gebieten. Dies ist im städtischen Bereich oft auch bei Aushub für tiefere Geschosse der Fall. Diese Situation zu kommunizieren ist schwierig und unterminiert das Vertrauen von Gemeinden in das technische Instrument Gefahrenkarte.

Bei den befragten Gemeinden ist weniger der Zugang zu den relevanten Informationen das Problem, sondern eher wie mit dieser Information gegenüber der Bevölkerung, insbesondere den Bauherren und Hausbesitzern, umgegangen wird. Was wird kommuniziert, was nicht und aus welchem Grund? Die befragten Architekten und KGV-Vertreter vermuten die Hindernisse für eine stärkere Berücksichtigung von Naturgefahren im Baubewilligungsprozess in wirtschaftlichen Interessen: Die Gemeinden sind interessiert an finanzstarken Investoren. Diesen möchten sie das Bauen nicht erschweren mit zusätzlichen Auflagen. Gleichzeitig weisen mehrere Befragte darauf hin, dass es insbesondere kleineren Gemeinden an Ressourcen fehle. In Kleingemeinden werden Baubewilligungen meist im Nebenamt durch gewählte Baukommissionen begutachtet oder z.B. der Förster erhält eine Zusatzausbildung, um Teilzeit das Bauamt zu leiten.

Aus den Interviews ergeben sich zwei verschiedene Ansätze, die massgeblich durch Vorgaben und Handhabung des Kantons, in dem die Gemeinden liegen, bestimmt werden. Die Gefährdung wird

unabhängig von den kantonalen Rahmenbedingungen im gelben Gefahrenbereich als niedrig eingestuft. Ein dringender Handlungsbedarf wurde von keinem Befragten geäußert:

- **Fall A:** Der gelbe Gefahrenbereich wird nicht öffentlich kommuniziert. Bauherren können nur auf besondere Nachfrage bei der Gemeinde erfahren, ob ihre Parzelle im gelben Gefahrenbereich liegt. Es wird darauf hingewiesen, dass sich die Bevölkerung in den Berggebieten der Gefahren bewusst sei und damit lebe. Insbesondere in der Gemeinde, in der grössere Arealschutzmassnahmen gegen Hochwasser umgesetzt werden, wird die Gefährdung als gering eingeschätzt: «Wenn das Projekt abgeschlossen ist, sollte Hochwasser kein Thema mehr sein». Wo bestimmte Gefahren bekannt sind (z.B. Rutschhang) weist die Gemeinde nach eigenen Aussagen die Eigentümer auf die spezifischen Gegebenheiten und Notwendigkeit zur Prüfung hin. Dementsprechend bieten die befragten Gemeinden aus diesem Kanton keine speziellen Kommunikationsmittel oder Beratungen bezüglich Naturgefahren an. Hingegen werden Architekten und Bauherren bei spezifischen Fragen, die über die Fachkompetenz der Gemeindevertreter gehen, an die entsprechende Stelle beim Kanton bzw. die kantonale Gebäudeversicherung verwiesen.
- **Fall B:** Der gelbe Gefahrenbereich ist als Hinweisbereich definiert. Die Gemeinden sind aufgrund kantonalen Vorgaben verpflichtet, Bauherren und Eigentümer darauf hinzuweisen, dass sich ihre Parzelle in einem Gefahrenbereich befindet und welche Gefährdungen zur Prüfung empfohlen werden. Es besteht seitens der Gemeinde keine Pflicht zu kontrollieren, ob die Bauherren entsprechende Massnahmen geprüft oder umgesetzt haben. Von den beiden befragten Gemeinden hat eine alle Eigentümer mit Liegenschaften im Hinweisbereich angeschrieben und informiert, die andere informiert nur im Fall einer Projekteingabe im Baubewilligungsverfahren. Gemäss Aussagen der befragten Gemeinden in diesem Kanton wird jedes Baugesuch, das bei der Gemeinde eingeht, mit der Gefahrenkarte abgeglichen. Es wird geschaut, ob die Parzelle in einem Gebiet liegt, in dem Gefahren bestehen und welche Gefahren dies sind. Diese Information wird den Bauwilligen standardisiert in den Baubewilligungen mitgeteilt. Die Integration in das Baubewilligungsverfahren wird von den Befragten als geringer zusätzlicher Aufwand beschrieben. Zusätzlich wird allenfalls Bezug genommen auf eine Selbstdeklaration, die vom Bauherrn bei Eingabe des Baubewilligungsantrags selbst unterzeichnet wurde, oder es wird eine Selbstdeklaration empfohlen zusammen mit dem Hinweis auf die zuständige Stelle bei der Gebäudeversicherung.

Grundsätzlich berufen sich alle befragten Gemeinden auf die Selbstverantwortung von Bauherren/Eigentümern. Dies schliesst auch die Verantwortung der Gemeinde selbst als Eigentümerin von Bächen und Liegenschaften ein. Für eine aktive Bearbeitung von Bauherren und Hausbesitzende mit Liegenschaften in gelben Gefahrenbereichen mangelt es an einer Gesetzesgrundlage.

Arealschutzmassnahmen werden begrüsst, insbesondere wenn die Gemeinde im Ereignisfall an allfälligen Wiederherstellungsarbeiten und Kosten beteiligt wäre (z.B. bei Übertreten Gemeinde eigener Bäche). Die Umsetzung solcher Massnahmen scheint jedoch von den politischen Gegebenheiten vor Ort abzuhängen. Als Bauherren/Eigentümer von Bächen oder Infrastrukturanlagen schauen die Gemeinden auf Gelegenheiten, die sich bieten (z.B. anstehende Erneuerung der Kanalisation oder Strassensanierung).

Die Zusammenarbeit mit der zuständigen kantonalen Gebäudeversicherung wird von den befragten Gemeinden überwiegend positiv bewertet und als partnerschaftlich beschrieben.



## 6.6 Kantonale Gebäudeversicherungen

In den Experteninterviews mit Vertretern der Kantonalen Gebäudeversicherungen wurden zwei verschiedene Systemkonstellationen vorgefunden, die hier als aktives und als passives System bezeichnet werden sollen.

### *Aktives System*

Es besteht ein Beratungsangebot für Präventionsmassnahmen, das aktiv beworben wird. Die Beratung erfolgt einzeln und persönlich. Es werden konkrete Massnahmenempfehlungen an Bauherren und Architekten abgegeben. Die Beratung wird mit einer deutlich kommunizierten Sanktionspolitik kombiniert. Auf Antrag können Förderbeiträge für Objektschutzmassnahmen bei bestehenden Gebäuden vergeben werden.

Der Erstkontakt mit Hausbesitzenden und Architekten erfolgt bei bestehenden Gebäuden meist erst im Schadenfall. Bei den Architekten und den professionellen Bauherren ergeben sich nach einem erfolgreichen Erstkontakt häufig Folgekontakte, um präventiv bei weiteren Objekten tätig zu werden.

Die persönliche Betreuung wird ergänzt durch die Abgabe spezifischer Informationsbroschüren sowie gezielter Informationsversände, z.B. mit der Prämienrechnung. Zielgruppen der Kommunikation sind neben Architekten, Hauseigentümer/Bauherren, Gemeinden auch Liegenschaftsverwaltungen (Stockwerkeigentum), Hausabwarte/Facility Manager (Unterhalt und als Zugang zum Mieter) und Mieter. Ziel ist es, das gesamte Beziehungsnetzwerk Bau zu bespielen (Bauherr/Eigentümer, Architekt, Gemeinde, Ingenieur, Installateur, Hersteller). Bei der Kommunikation des Risikos wird versucht, den Bezug zur Bedeutung in der Praxis herzustellen («Wie häufig in x Jahren würden Sie einen Schaden von y Ausmass in Kauf nehmen»).

### Beratung

Für den Beratungserfolg ist es wesentlich, die Berater auszubilden und diesen Tools zur Verfügung zu stellen. Um sich in der Situation vor Ort gegenüber einer Gruppe von Baubeteiligten (Gemeinde, Architekt, Planer, Bauherr) zu positionieren, braucht es die richtigen Argumente und eine starke Haltung (Auftrittskompetenz, Verhandlungs- und Durchsetzungsvermögen). Wichtig ist auch die Wahl der Sprache. Häufig scheitert die Kommunikation an der Verwendung von Fachterminologie, die sehr unterschiedlich ist zwischen den verschiedenen Baubeteiligten. Hier entstehen Sprach- und Verständnislücken zwischen Bauherr, Architekt und Bauingenieur.

In der Einzelberatung kann die Betroffenheit von potenziellen Schäden besser hergestellt werden als bei Gruppen. Gezielt kann die Risikobereitschaft abgefragt werden. Zusammen mit den Eigentümern können so meist gute Lösungen gefunden werden. Die Beratung zahlt sich aus, obwohl sie beim Erstkontakt meist spät im Prozess erfolgt. Die Planung ist meist abgeschlossen, z.T. hat der Bau bereits begonnen. Beim Zweitkontakt hingegen kommen Architekten und Bauherren früher und von sich aus auf die Gebäudeversicherung zu. Meist haben sie gezielte Einzelfragen und achten auf Punkte, die zur Elementarschadenprävention wichtig sind. Die KGV geht davon aus, dass sich die Schulung eines Architekten auch positiv auf dessen Bürokollegen auswirkt (Wissenstransfer). Sie setzt daher gezielt darauf, die professionellen Akteure zu schulen und über diese einen Diffusionseffekt zu erzielen.

### Schätzung

Die Schätzer werden geschult. Mandatiert werden zumeist externe Architekten mit eigenem Büro. So wird ein Gespräch auf Augenhöhe zwischen Architekten möglich.

### Versicherungsvorbehalt

Bei vermeidbaren Schäden belegt die Versicherung die Schadensdeckung mit einem Vorbehalt, falls Objektschutzmassnahmen möglich und verhältnismässig wären. Die fachliche Einschätzung dazu erfolgt durch einen von der Versicherung beauftragten Schätzer.

### Förderbeiträge

Mithilfe eines bestehenden Fonds können bauliche Objektschutzmassnahmen bei bestehenden Gebäuden finanziell unterstützt werden. Dabei konzentriert sich die Kommunikation des Angebotes auf grosse Liegenschaften – dort wo die grösste Wirkung erzielt werden kann. Die Fördermöglichkeiten werden nicht offensiv und breit kommuniziert.

### *Passives System*

Der Kontakt erfolgt i.d.R. ebenfalls erst im Schadensfall, gemäss Interviews mit Bauherren teilweise auch gar nicht. Im Unterschied zum aktiven System wird nur in diesem Fall eine geringfügige Beratung angeboten. Eine aktive Präventionspolitik wird hingegen nicht betrieben. Im Kontakt mit Hausbesitzern und Architekten werden keine konkreten Empfehlungen abgegeben. Zur Vermeidung eines wiederholten Schadensfalls wird eine «angemessene Massnahme» verlangt, diese wird jedoch nicht genauer definiert. Bei einem erneuten Schadenseintritt beurteilt die KGV, ob die ergriffene Massnahme als „angemessen“ gilt. Die Versicherung befürchtet, dass sie bei Abgabe von konkreten Empfehlungen bei einem Schadenseintritt aufgrund oder trotz dieser Massnahmen haften muss. Die Sanktionierungspolitik ist im Vergleich zum aktiven System eher zurückhaltend. Vorbehalte werden erst nach mehrfacher Wiederholung ausgesprochen.

Im Schadenfall beurteilen Baufachleute der befragten KGV vor Ort, ob der entstandene Schaden tatsächlich durch ein Elementarereignis entstanden ist oder ob weitere Faktoren zum Schaden und dessen Höhe beigetragen haben. Dies ist oft schwierig zu erkennen. Ist das Elementarereignis nicht die alleinige Ursache des Schadens, werden die finanziellen Leistungen zur Schadenbehebung gekürzt. Dies betrifft u.a. Fälle, in denen mangelhafter Unterhalt zu einem schlechten Gebäudezustand und damit höherer Vulnerabilität geführt hat. Meist besteht kein persönlicher Kontakt zwischen Gebäudeversicherung und Hausbesitzenden/Bauherren. Dies gilt sowohl für Neubauten als auch für Wiederaufbau/Sanierung.

## 6.7 Schlussfolgerungen der qualitativen Befragung

Aus den Ergebnissen der qualitativen Befragungen (Experteninterviews und Fokusgruppen-Workshops) lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen:

- Hausbesitzende bzw. Bauherren stehen im Zentrum. Sie treffen die Entscheidung für oder gegen bauliche Massnahmen und tragen die Kosten.
- Architekten beeinflussen die Entscheidung der Bauherren stark in den Situationen Neubau, Sanierung oder Erweiterung (Umbau) sowie Wiederaufbau nach einem Ereignis. Sie haben keine Relevanz bei Entscheidungen betreffend Reparatur und Unterhalt.
- Ein Elementarschadenereignis und Beinahe-Ereignisse führen zu einer erhöhten Risikowahrnehmung. Das Opportunitätsfenster, in dem Bauherren zum Handeln bewegt werden können ist jedoch klein (kurzes Schadensgedächtnis).
- Ereignisberichte von Gemeindevertretern oder Alteingesessenen sowie bildliche Dokumentationen von Gefahrensituationen aus der Vergangenheit erhöhen die Risikowahrnehmung ebenfalls.

- Die finanzielle und fachliche Unterstützung durch die KGV begünstigt die Entscheidung für eine Massnahme zum Schutz vor Elementarschäden. Fehlt eine fachliche Unterstützung (persönliche Beratung) durch die KGV, so gewinnt die finanzielle Unterstützung an Bedeutung.
- Die Kombination von fachlicher Unterstützung und Androhung eines Versicherungsvorbehalts bei Unterlassung von Massnahmen erhöht die Wahrscheinlichkeit der Umsetzung wesentlich. Eine zusätzliche finanzielle Förderung von Massnahmen steigert diesen Effekt. Die Androhung eines Versicherungsvorbehalts allein löst jedoch Resistenzverhalten bei den Hausbesitzenden aus (Verweigerung bis hin zur Anrufung des Gerichts).
- Private Hausbesitzende mit regionalem oder persönlichem Bezug sind eher bereit in den Schutz vor Naturgefahren zu investieren als Investoren. Professionelle Gebäudebesitzende sind im Rahmen des professionellen Risikomanagements bereit, in den Schutz vor Naturgefahren zu investieren.
- Der Hinweis durch die Gemeinde auf eine potenzielle Gefährdung fördert die Risikowahrnehmung bei Bauherren und Architekten. Eine persönliche Beratung oder ein Verweis an kompetente Fachpersonen begünstigt die Entscheidung für eine bauliche Objektschutzmassnahme.
- Das Zusammenspiel von Kanton, Gemeinden und KGV in der Elementarschadenprävention erhöht die Wirkung der einzelnen Massnahmen.
- Gemeinden und Architekten fehlt es an Fachkompetenz und Informationsgrundlage für eine gezielte Beratung. Eine fachliche Unterstützung beider Akteure bei der Beratung von Bauherren fördert die Bereitschaft zugunsten der Elementarschadenprävention tätig zu werden.
- Bestehende oder geplante Flächen- oder Arealschutzmassnahmen führen zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl bei allen am Bau beteiligten Akteuren. Bauliche Objektschutzmassnahmen werden infolgedessen als nicht erforderlich erachtet.
- Naturgefahren sind ein Nebenschauplatz in allen Bauprozessen. Ästhetik, Kosten und Funktionalität stehen für Bauherren und Architekten im Vordergrund. Eine Ausnahme bilden Wiederaufbau und Reparatur infolge eines Ereignisses. Hier bestehen die grössten Chancen für eine Entscheidung für und Umsetzung von Elementarschutzmassnahmen.
- Bauherren, Architekten und Gemeinden vertrauen auf die geltenden Normen und die geltende Zonenplanung. Damit ist das Sicherheitsbedürfnis der Akteure gedeckt. Weitergehende Massnahmen werden als nicht erforderlich erachtet.
- Der gelbe Gefahrenbereich wird von den Schlüsselakteuren nicht als gefährdete Zone wahrgenommen. Wo kein Problem, da kein Handlungsbedarf.

## 7 Prozesse und Interventionspunkte

Aus den Erkenntnissen der qualitativen Interviews und der Fokusgruppenworkshops konnten die im Folgenden dargestellten Prozesse und Interventionspunkte identifiziert werden.

### 7.1 Vorgefundene Naturgefahren und Bauprozesse

Es wurden verschiedene Konstellationen von Schlüsselakteuren in den Situationen Neubau, Sanierung/Erweiterung (Umbau) und Ereignis (Wiederaufbau oder Reparatur) untersucht. Die Übersicht in Abbildung 7.1 zeigt, welche Kombinationen aus Bauprozessen und Naturgefahren konkret in den Experteninterviews vorgefunden wurden. Ebenso wird ersichtlich, an welchen Bauprozessen und bei welchen Naturgefahren Architekten beteiligt sind. Besondere Bedeutung kommt demnach der Kombination Ereignis und Hochwasser zu.

	Hochwasser	Sturm	Hagel
<b>Neubau</b>	x*	x*	(x*)
<b>Sanierung / Erweiterung</b>	x* x**	x*	
<b>Ereignis - Wiederaufbau - Reparatur</b>	x* x**		

*mit Architekt\* / ohne Architekt\*\**  
*Handlungsspielraum: hoch, mittel, gering (Möglichkeiten Massnahmen)*  
*Wichtigkeit des Prozesses (Verringerung Schadenssumme in Zukunft)*

Abbildung 7.1: Übersicht Naturgefahren und Bauprozesse.

### 7.2 Interventionspunkte im Bau- und Planungsprozess

#### *Neubau, Sanierung und Erweiterung*

Den Entscheid über bauliche Massnahmen trifft der Bauherr. Dabei wird er bei grösseren Sanierungen oder Neubauten in der Regel durch einen Architekten beraten. Dieser zieht bei Bedarf einen Bauingenieur zu Rate. Für beide Fachpersonen massgeblich sind im Allgemeinen die geltenden SIA-Normen sowie Baugesetze der Gemeinde. Die Baugesetze der Gemeinde werden durch die gesetzlichen Vorgaben des Kantons gesteuert. Bei Sanierungen und Erweiterungen können neben allgemeinen baulichen Anforderungen auch Aspekte des Denkmalschutzes eine Rolle spielen.

Wie die geltenden Baugesetze anzuwenden sind, darüber lassen sich bis zu 80 % aller Architekten direkt bei der Baugemeinde beraten. Allenfalls erfolgen Rückfragen bei der zuständigen KGV, in geringerem Masse auch bei kantonalen Fachstellen.

Darüber hinaus holt der Architekt bei der zuständigen Baufachperson Offerten zu spezifischen Produkten ein und lässt sich zu deren Eignung beraten. Dies gilt insbesondere für Objektschutzmassnahmen gegen Hagel und Sturm. Welche Produkte in welcher Qualität zur Verfügung stehen wird durch die entsprechenden Hersteller definiert. Diese orientieren sich an den geltenden Produktnormen.

Neubauten und grössere Umbauten oder Sanierungen sind bewilligungspflichtig, das Baubewilligungsverfahren bietet sich daher als möglicher Interventionspunkt an. Über standardisierte Formulare können relevante Fragestellungen zum Schutz vor Naturgefahren abgefragt sowie ein Hinweis auf den Standort einer Parzelle bezüglich potenzieller Gefährdungen gegeben werden. In der persönlichen Beratung der Baubehörden können allfällige Prüfungen und mögliche Massnahmen angesprochen werden. Eine kantonal verordnete Hinweispflicht für Gemeinden bezüglich Gefährdung am Parzellenstandort durch gravitative Naturgefahren erleichtert diesen Ansatz wesentlich.

Sofern sich ein Kontakt mit der KGV bereits im Planungsprozess ergibt (z.B. Abschluss Bauzeitversicherung), bietet dieser ebenfalls einen zentralen Interventionspunkt.

Auf der politischen Ebene bietet sich die Zusammenarbeit der KGV mit den Kantonen als Interventionspunkt, um eine dahingehende Verpflichtung zu erwirken und in der Praxis umzusetzen. Darüber hinaus ist die Beeinflussung der geltenden Baunormen sowie der Produktnormen durch Einsitz in den entsprechenden Gremien ein wichtiges Element. Weitere Interventionspunkte ausserhalb des Bauprozesses sind die Schulung und Weiterbildung von Installateuren (meteorologische Naturgefahren), z.B. in Zusammenarbeit mit Herstellern und Verbänden sowie die Aus- und Weiterbildung von Architekten und Bauingenieuren (meteorologische und gravitative Naturgefahren).

#### *Ereignisfall: Wiederaufbau, Reparatur und Unterhalt*

Im Ereignisfall lassen sich jeweils zwei Varianten unterscheiden, die Situation des vollständigen oder teilweisen Wiederaufbaus sowie die Reparatur. Die Prozesse im Fall von Reparaturen stimmen weitgehend auch mit der Konstellation bei Unterhalt überein. In den Interviews wird die Situation des Wiederaufbaus als eher selten beschrieben. Sehr viel häufiger kommt es aufgrund eines Ereignisses zu Reparatur und Ersatz einzelner Elemente.

Die Situation Wiederaufbau verläuft weitgehend übereinstimmend mit der Situation Sanierung und Erweiterung. Der Bauherr wird allenfalls vertreten durch eine Liegenschaftsverwaltung. Der KGV kommt in der Ereignissituation eine wesentliche Rolle zu, da sie über die Finanzierung entscheidet sowie Anforderungen an Massnahmen stellen kann. Der unumgängliche Kontakt der Gebäudeversicherung mit Bauherren im Ereignisfall bietet den zentralen Interventionspunkt. Im persönlichen Gespräch mit allen am Bau Beteiligten können fachliche Fragen, Gefährdung und Verhältnismässigkeit möglicher Massnahmen besprochen werden. Es kann ein Kontakt für zukünftige Bauvorhaben aufgebaut werden. Gleichzeitig kann über den Hebel des Versicherungsvorbehalts die Umsetzung von Schutzmassnahmen erwirkt werden.

Im Fall einer Reparatur werden bauliche Massnahmen in der Regel direkt mit dem Bauunternehmer vereinbart und über diesen erbracht. Architekten spielen keine Rolle. Ebenso werden Unterhaltmassnahmen meist über Hauswarte organisiert, wenn sie nicht vom Bauherrn/Hausbesitzer selbst geleistet werden. Der KGV kommt auch hier eine wesentliche Rolle zu, da sie über die Finanzierung entscheidet, Anforderungen an Massnahmen stellen kann und einen Vorbehalt erlassen kann.

Eine Übersicht über die Interventionspunkte, welche sich aus diesen Erkenntnissen ableiten lassen findet sich in Tabelle 7.1.

Tabelle 7.1: Liste möglicher Interventionspunkte.

Prozess	Relevante Akteure	Interventionspunkt
Neubau	<u>Gemeinde</u> , Architekt, Bauherr	Baubewilligungsprozess <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular Antrag Baubewilligung</li> <li>• Persönliche Beratung</li> </ul>
Neubau	<u>KGV</u> , Architekt, Bauherr	Antrag Bauzeitversicherung & Gebäudeversicherung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rückfrage: persönliche Beratung</li> <li>• Schätzung: persönliche Beratung, Vorbehaltsandrohung</li> </ul>
Sanierung/Erweiterung	<u>Gemeinde</u> , Architekt, Bauherr	Baubewilligungsprozess <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular Antrag Baubewilligung</li> <li>• Persönliche Beratung</li> </ul>
Sanierung/Erweiterung	<u>KGV</u> , Architekt, Bauherr	Antrag Bauzeitversicherung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rückfrage: persönliche Beratung, finanzielle Förderung</li> <li>• Schätzung: persönliche Beratung, Vorbehaltsandrohung</li> </ul>
Ereignis - Wiederaufbau	<u>Gemeinde</u> , Architekt, Bauherr	Baubewilligungsprozess <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular Antrag Baubewilligung</li> <li>• Persönliche Beratung</li> </ul>
Ereignis - Wiederaufbau	<u>KGV</u> , Architekt, Bauherr	Schätzung Versicherungsschaden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche Beratung</li> <li>• Finanzielle Förderung</li> <li>• Vorbehaltsandrohung</li> </ul>
Ereignis - Reparatur	<u>KGV</u> , Bauherr	Schätzung Versicherungsschaden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche Beratung</li> <li>• Vorbehaltsandrohung</li> </ul>
Allgemeine Grundlagen	<u>ETH, HTL, FH, SIA</u> , Architekten	Aus- und Weiterbildung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Module</li> <li>• Einzelveranstaltungen</li> </ul>
Allgemeine Grundlagen	<u>ETH, HTL, FH, SIA</u> , Bauingenieure	Aus- und Weiterbildung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Module</li> <li>• Einzelveranstaltungen</li> </ul>
Allgemeine Grundlagen	<u>Installateurverbände, Hersteller</u> , Installateure	Aus- und Weiterbildung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Module</li> <li>• Einzelveranstaltungen</li> </ul>
Rahmenbedingungen	<u>Kantone</u> , Gemeinden	Baugesetze, Verfügungen
Rahmenbedingungen	<u>SIA</u> , Architekten	SIA-Normen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitwirkung in Arbeitsgruppen</li> </ul>
Rahmenbedingungen	<u>Produktnorm gebende Institution</u> , Hersteller	Produktnormen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitwirkung in Arbeitsgruppen</li> </ul>

## 8 Quantitative Umfrage

Aus dem theoretischen Modell der Literaturanalyse (Kapitel 4), der Sichtung von Dokumenten zu erwünschten Schutzhandlungen (Kapitel 5), den qualitativen Umfrageergebnissen (Kapitel 6) und der Analysen zu Prozessen und Interventionspunkten (Kapitel 7) wurde in einer Zwischensynthese für die Untersuchung und Quantifizierung der Wirkungszusammenhänge ein kombiniertes Wirkungsmodell erarbeitet (siehe Abbildung 8.1).

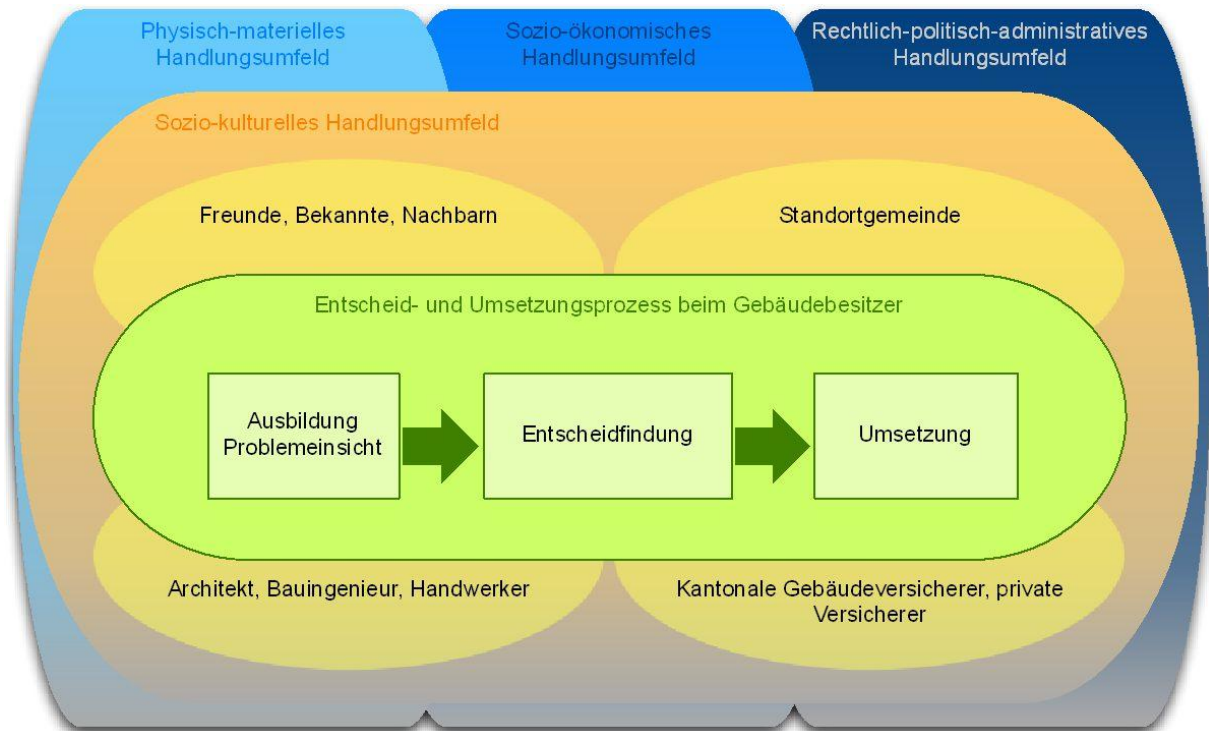


Abbildung 8.1: Darstellung und Einbettung der personalen Innenstruktur in die Ebenen der sozio-kulturellen und strukturellen Handlungsumfelder.

Das Modell legt den Hauptfokus auf den individuellen Entscheid- und Umsetzungsprozess der Gebäudebesitzenden (in der Mitte des Modells dargestellt). Er gliedert sich in drei Phasen: eine erste Phase der Problembewertung, eine zweite der Entscheidungsfindung in Richtung Realisierung und eine dritte der Umsetzung von Schutzmassnahmen.

Dieser individuelle Entscheidungsprozess wird von Gegebenheiten der Handlungsumfelder beeinflusst, in denen sich die Gebäudebesitzenden bewegen. Dargestellt sind die Schlüsselakteure des sozio-kulturellen Handlungsumfelds: privates soziales Umfeld (Freunde, Bekannte, Nachbarn), Vertreter der Standortgemeinde, Vertreter des Bausektors sowie Vertreter der Versicherungen. Angedeutet sind zudem das physisch-materielle, das sozio-ökonomische und das politisch-rechtlich-administrative Handlungsumfeld.

### 8.1 Methoden

In der Schweiz gab es 2011 gemäss Gebäude- und Wohnungsstatistik 1'656'864 Gebäude mit einer Wohnnutzung (Bundesamt für Statistik BFS 2011). Um den Einfluss der verschiedenen Faktoren aus dem Wirkungsmodell testen zu können, wurden von dieser Gesamtmenge nach folgenden Kriterien

eine Auswahl gebildet:

- das Gebäude steht in einem deutschsprachigen Gebiet
- das Gebäude steht in einem Gefahrengebiet für Hochwasser (zur Fokussierung auf Hochwasser als Naturgefahr siehe Kapitel 2.2);
- für das Gebäude ist eine öffentlich-rechtliche kantonale Gebäudeversicherung zuständig.
- die entsprechenden kantonalen Gefahrenkarten sind auf dem Internet zugänglich; eine entsprechende GIS-Datei, sowie eine GIS-Datei der Gebäudeadressen des Kantons sind erhältlich und erschwinglich.

Für die Kantone Bern, Basel-Landschaft und Zürich waren diese Anforderungen erfüllt. Basierend auf den Geodaten dieser drei Kantone befinden sich insgesamt 44'087 Gebäude in den roten (erhebliche Gefährdung), blauen (mittlere Gefährdung), gelben (geringe Gefährdung) oder gelb-weißen Gefahrengebieten (Restgefährdung). Pro Kanton wurde eine Stichprobe von ungefähr 1000 Adressen von Gebäuden zufällig ausgewählt, wobei Gebäude in der roten Gefahrenzone, in der grundsätzlich nicht mehr gebaut werden darf, ausgeschlossen wurden. Die drei kantonalen Gebäudeversicherungen GVB (Bern), BGV (Basel Landschaft) und GVZ (Zürich) ordneten diese Adressen ihrem Kundenstamm zu und schrieben die betroffenen Personen brieflich an. Das Einladungsschreiben zur Teilnahme an einer «Befragung zu Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz» wurde am 10. Juli 2013 (BE und BL) beziehungsweise am 22. Juli 2013 (ZH) versandt. Insgesamt wurden 2949 Einladungsschreiben versandt. 19 % der Gebäude von angeschriebenen Hausbesitzenden befanden sich in einem blauen Gefahrengebiet, 62 % in gelben und 19 % in gelb-weißen Gebieten.

Der Brief enthielt einen Internetlink zur Onlinebefragung. Die Befragung wurde anonym mit dem Online-Befragungstool Unipark (vgl. Questback, 2012) durchgeführt. Pro Gefahrengebiet wurde ein separater Link verschickt, so dass für jeden (ansonsten anonym) ausgefüllten Fragebogen bekannt ist, in welchem Gefahrengebiet das Gebäude steht. Für das Ausfüllen des Fragebogens wurde als Belohnung die Verlosung von Warengutscheinen im Gesamtwert von CHF 1500 in Aussicht gestellt. Es wurde auch die Möglichkeit angeboten, den Fragebogen auf Wunsch per Telefon oder auf Papier zu beantworten.

Für den Fragebogen wurde aufgrund des Wirkungsmodells ein Set von Variablen erstellt (vgl. Tabelle 8.1), mit deren Hilfe die personalen und strukturellen Wirkungsfaktoren des Entscheid- und Umsetzungsprozesses von Objektschutzmassnahmen durch Gebäudebesitzende erhoben werden konnte. Für gewisse Variablen wurden mehrere Fragen gestellt (Items). In der Regel wurden Antwortmöglichkeiten auf einer Skala von 1 bis 6 vorgegeben, die von völliger Übereinstimmung bis zu überhaupt keiner Zustimmung reichte. Wo möglich wurden erprobte Items verwendet, die aus früheren Befragungen übernommen und auf den Untersuchungsgegenstand angepasst wurden (insbesondere: Grothmann, 2005; Lauper, 2009; Siegrist & Gutscher, 2006). Der vollständige Fragebogen befindet sich im Anhang.



Tabelle 8.1: Überblick über die einzelnen Frageblöcke und die erhobenen Variablen des Fragebogens

Block	Beschreibung	Variablen	Anzahl Items
1	Begrüssung, Einverständniserklärung		
2	Rund ums Gebäude	Standortkanton, Grösse Standortgemeinde, Standortattraktivität, Gebäudetyp, Gebäudenutzung, Eigentübertyp, Dauer Hausbesitz, Baujahr, letzte Umbau- und Sanierungsprojekte, Investitionen ins Gebäude, Beschaffenheit des Gebäudes	22
3	Problembewertung	Wahrgenommenes Schutzdefizit, Fatalismus, bisherige Realisierung von Gebäudeschutzmassnahmen, Absicht Informationssuche, Absicht Umsetzung Gebäudeschutzmassnahmen, wahrgenommene Standortgefährdung, soziale Norm Gefährdung, Wissen Standortgefährdung, emotionale Bedrohung, defensive Schutzmechanismen, wahrgenommene Gefährdung im Vergleich zum sozialen Umfeld, akzeptiertes Schadensausmass, subjektive Wahrscheinlichkeit zukünftiger Schäden, bisherige Schadenserfahrungen, gefühlte Eigenverantwortung, Akzeptanz Regelungen	52
4	Handlungsbewertung	Bewertung Gebäudeschutzmassnahmen, antizipierte Bewältigungsmöglichkeiten, soziale Norm Gebäudeschutzmassnahmen wichtige Personen	15
5	Handlungsumsetzung	Gelegenheitsfenster Umsetzung, soziale Norm Gebäudeschutzmassnahmen Fachpersonen, erfolgte Handlungsplanung, soziale Norm Umsetzung Gebäudeschutzmassnahmen, Fördernisse und Hemmnisse Umsetzung, wahrgenommene Bewältigungsmöglichkeiten von Umsetzungsschwierigkeiten	16
6	Bisherige Interaktionen mit Akteuren des sozialen Handlungsumfelds	Informationsquelle, Glaubwürdigkeit und wahrgenommene Fachkompetenz Akteure	5
7	Personenmerkmale	Alter, Geschlecht, Ausbildung, Bezug zu Naturgefahren, Technikaffinität, politische Orientierung	8
8	Abschluss, Verlosung		

Die Einverständniserklärung des Fragebogens wurde von insgesamt 836 Personen angeklickt, angekreuzt oder mündlich bestätigt. Das entspricht 28,8 % aller Angeschriebenen. 139 Fragebogen wurden von der Auswertung ausgeschlossen, weil sie bei wichtigen Fragen unvollständig waren (133), die antwortenden Personen nicht der Zielgruppe entsprachen (5) oder weil der Fragebogen offensichtlich nach dem Zufallsprinzip ausgefüllt wurde (1 Person). Somit wurden 697 Fragebogen ausgewertet, was einem erreichten Rücklauf von 23,6 % entspricht. In 88 % der Fälle wurden die Fragen online beantwortet, in 8 % schriftlich und in 4 % telefonisch.

Für die Datenauswertung wurde das Programm SPSS Version 20 verwendet. Dort wo für eine Variable mehrere Items erhoben wurden und die Reliabilitätsanalyse zeigte, dass eine hohe Interkorrelation besteht (Cronbachs-Alpha >0,75), wurden die Items zusammengefasst, indem der Mittelwert gebildet wurde. Bei der Untersuchung von Unterschieden zwischen einzelnen Sub-Gruppen werden Ergebnisse als «signifikant» bezeichnet, wenn die Wahrscheinlichkeit  $p < 0,05$  ist (Details zum Vorge-

hen bei der Erhebung und Datenauswertung der Befragung, sowie detaillierte Ergebnisse können in Moser, Bernet, Graf, Nauser, & Lellig, 2013 nachgelesen werden).

## 8.2 Merkmale der Personen und Gebäude

Die antwortenden Hausbesitzenden sind mit 58,2 Jahren im Durchschnitt 16,7 Jahre älter als das Mittel der Bevölkerung der Schweiz (41,5 Jahre; Bundesamt für Statistik BFS 2011). Mit 73,7 % haben überdurchschnittlich viele Männer den Fragebogen ausgefüllt und auch das Bildungsniveau der Hausbesitzenden ist höher als der Durchschnitt. So haben 31,9 % der Befragten einen Hoch- oder Fachhochschulabschluss, während dies im gesamtschweizerischen Mittel nur für 11,5 % der Bevölkerung der Fall ist.

Zu 90,3 % handelt es sich bei den antwortenden Personen um den Eigentümer/die Eigentümerin des fraglichen Gebäudes, in den übrigen Fällen ist er oder sie lediglich mit der Verwaltung beauftragt. 70,8 % der Antwortenden wohnen selbst in dem Gebäude.

Bei den Gebäuden handelt es sich zu 87,4 % um reine Wohngebäude (gesamtschweizerisch sind es 83,3 %), bei 12,6 % handelt es sich um Wohngebäude mit Nebennutzung (ganze Schweiz: 16,7 %). Bei 65,3 % handelt es sich um Einfamilienhäuser (ganze Schweiz: 69,1 %), bei den restlichen 34,7 % um Mehrfamilienhäuser (ganze Schweiz: 30,9 %). Auch beim Eigentübertyp und beim Alter der Gebäude entsprechen die Ergebnisse der Befragung in groben Zügen den Zahlen des Bundesamts für Statistik BFS (2000, 2011) für die ganze Schweiz.

Die letzte Renovation liegt bei 49,3 % der Gebäude aus der Befragung 10 Jahre oder weniger zurück. Bei 28,9 % der Gebäude sind seit der letzten Renovation 11 bis 30 Jahre vergangen, bei 4,1 % sind es mehr als 30 Jahre. Bei den restlichen 17,8 % der Gebäude fand (noch) keine Renovation statt. Die bei einer Renovation getätigten Investitionen lagen zwischen 0 und 3,5 Mio. Franken (Mittelwert: 201'064 Franken; Median: 75'000 Franken). Tabelle 8.2 gibt einen Überblick über abgefragte Schutzmerkmale bei den erfassten Gebäuden. Gemäss Angaben der Befragten verfügen mehr als die Hälfte über ein erhöhtes Erdgeschoss, über erhöhte Türen und Eingänge, über erhöhte Kellerfenster und Oberkanten von Licht- und Lüftungsschächten sowie über wasserunempfindliche Böden und wasserunempfindliche Innenwände. Wasserdichte Aussenwände, Aufschüttungen, eine hochwassersichere Positionierung von sensiblen Apparaturen und Schutzmauern oder Schutzdämme finden sich in deutlich weniger Fällen.

Insgesamt geben 20 % der Befragten an, bereits selber bauliche Schutzmassnahmen umgesetzt zu haben und nur 12 % haben bauliche Schutzmassnahmen in Auftrag gegeben.

Aktuell in Planung sind so gut wie keine Massnahmen. Das Wissen, ob ein bestimmtes Merkmal vorhanden ist oder nicht, ist grundsätzlich hoch. Einzig beim Vorhandensein wasserdichter Aussenwände ist ein erhöhter Teil der Befragten unsicher.

Werden die Nennungen zu vorhandenen Merkmalen (bei Übernahme bestehend oder selber veranlasst) aufsummiert, ergibt sich folgendes Bild: Nur bei 4,3 % der Befragten ist keine der erfragten Schutzmassnahmen umgesetzt, bei 55,5 % sind es zwischen einer und vier Massnahmen und bei weniger als 10 % sind mehr als sechs Massnahmen realisiert.

Tabelle 8.2: Übersicht über die Schutzmerkmale der erfassten Gebäude

Schutzmerkmale	vorhanden			nicht vorhanden			weiss nicht
	total	bei Übernahme	selbst veranlasst	total	geplant	nicht geplant	
erhöhtes Erdgeschoss	67,9%	59,2%	8,7%	31,7%	1,0%	30,7%	0,4%
erhöhte Eingänge	67,0%	54,4%	12,6%	31,9%	0,7%	31,2%	1,0%
unempfindliche Böden	62,8%	38,5%	24,3%	35,3%	1,9%	33,4%	1,3%
unempfindliche Innenwände	60,3%	40,3%	20,0%	36,0%	1,9%	34,1%	3,7%
erhöhte Oberkanten von Fenstern und Schächten	53,3%	42,6%	10,7%	44,8%	1,2%	43,6%	1,6%
wasserdichte Aussenwände	38,0%	27,4%	10,6%	44,0%	2,2%	41,8%	18,0%
Aufschüttung	27,6%	22,1%	5,5%	71,0%	2,4%	68,6%	1,5%
keine sensiblen Apparaturen	15,3%	8,7%	6,6%	83,9%	2,8%	81,1%	0,9%
Schutzmauer, Schutzdamm	13,0%	8,4%	4,6%	85,7%	3,8%	81,9%	1,3%

### 8.3 Problemeinsicht

Eine Problemeinsicht ist bei den befragten Personen schwach ausgeprägt. So sind fast 70 % der Befragten mit ihrem aktuellen Gebäudestandard hinsichtlich Hochwasserschutzes zufrieden und sehen somit kein Schutzdefizit und keinen Handlungsbedarf (68,6 % stimmen der Aussage, wonach das Gebäude genügend vor Hochwasser geschützt ist eher bis völlig zu).

Auch das überprüfbare Wissen zur Standortgefährdung ist gering. Eine Mehrheit von 56 % kann keine Aussagen zur Gefährdung ihres Gebäudes machen. Nur 17 % können eine im Vergleich zur kantonalen Gefahrenkarte korrekte Angabe machen, während 10 % die Standortgefährdung ihres Gebäudes überschätzen und 17 % diese unterschätzen. Die kantonalen Unterschiede sind allerdings beträchtlich. So konnten im Kanton Zürich 26 % der Befragten die Gefährdung korrekt einschätzen, im Kanton Bern 20 % und im Kanton Basel-Landschaft nur 10 %.

Obwohl 81 % der Gebäude in einem Gefährdungsgebiet stehen (blau, respektive gelbes Gefährdungsgebiet) und die restlichen 19 % immerhin eine Restgefährdung aufweisen (gelb-weisses Gefährdungsgebiet), sind beinahe 80 % der Befragten der Meinung, dass ihr Gebäude nicht in einem hochwassergefährdeten Gebiet steht und nur 10 % stimmen der Aussage (eher) zu, das Gebäude könnte in den nächsten Jahren von einem Hochwasser betroffen sein. Die meisten Befragten fühlen sich durch mögliche zukünftige Hochwasserereignisse kaum beunruhigt: 79,4 % lehnen die Aussage, wonach sie der Gedanken an mögliche zukünftige Hochwasser am Gebäudestandort sehr beunruhigt völlig bis eher ab. Deutliche Mehrheiten sind zudem der Ansicht, dass Schäden aufgrund von Hochwasser eher bis sehr unwahrscheinlich sind: nur zwischen 5 und 20 % halten eine Reihe unterschied-

licher Schadensereignisse für eher bis sehr wahrscheinlich (mit 20,7 % am ehesten noch Umtriebe wie Aufräumarbeiten und Versicherungsabklärungen, am wenigsten mit 5,3 % Wasser und Schlamm im Wohnbereich).

Eine detaillierte Analyse der subjektiven Wahrscheinlichkeitseinschätzung von Schadensereignissen mittels einer multiplen linearen Regression (Abbildung 8.2) zeigt die Meinung des sozialen Umfelds («wichtige Personen schätzen das Risiko von Hochwasser am Standort als hoch ein») als wichtigsten Faktor zur Erklärung der Varianz in diesem Urteil, zusammen mit den bisherigen Hochwassererfahrungen – unabhängig davon, ob diese selbst, von Nachbarn oder von früheren Besitzern gemacht wurden. Die vermutete Wahrscheinlichkeit von Schäden wird weiter erklärt durch die vermutete Gefährdung des Standorts und dem Vorhandensein einer verdrängenden Einstellung («Hochwasser finden andernorts statt»). Wer bereits Schutzmassnahmen in Auftrag gegeben hat, schätzt die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Schäden geringer ein. Keine signifikanten Zusammenhänge zeigen dagegen selbst realisierte Schutzmassnahmen. Einen geringen Einfluss hat zudem die Bildung.

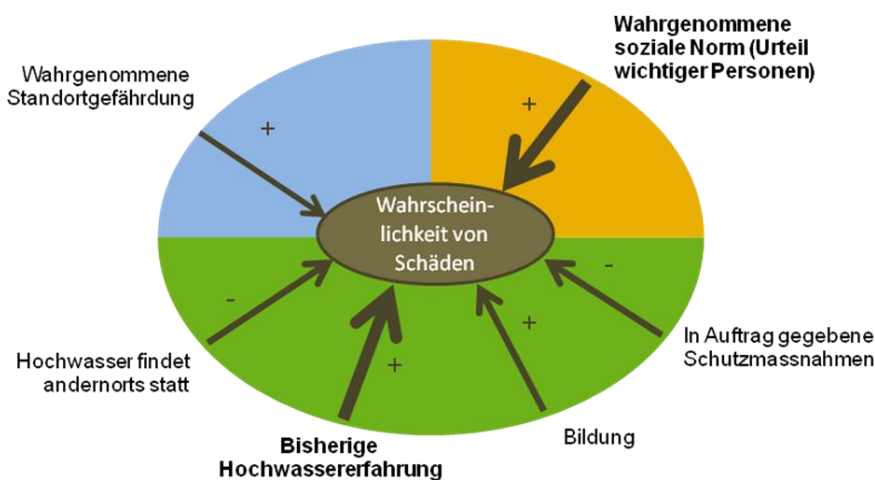


Abbildung 8.2: Prädiktoren der subjektiven Wahrscheinlichkeit von Hochwasserschäden. Die Dicke der Pfeile symbolisiert die Stärke der Zusammenhänge. Faktoren ohne signifikante Zusammenhänge sind nicht dargestellt. «+»-Zeichen stehen für einen positiven Zusammenhang mit der Risikowahrnehmung, «-»-Zeichen für einen negativen Zusammenhang. Blau=physisch-materielle Faktoren; gelb=soziale Faktoren; grün=individuell-biographische Faktoren. Die multiple lineare Regression kann insgesamt 48 % der Varianz erklären ( $R^2=0,48$ ).

Personen, die angeben, dass ihnen wichtige Personen das Risiko eines zukünftigen Hochwassers am Gebäudestandort als gross einschätzen, die in dem Gebäude schon Hochwasserschäden erlebt oder davon berichtet bekommen haben, die die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Hochwasserereignisse am Gebäudestandort generell hoch einschätzen, bisher noch kaum Schutzmassnahmen in Auftrag gegeben haben und nicht dazu tendieren, die Gefährdung zu verdrängen (Ablehnung der Aussage, «Hochwasser findet andernorts statt») und die mindestens über eine mittlere Schulbildung (Maturitätsstufe) verfügen, schätzen demnach die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Schäden höher ein als Personen, die nicht über diese Merkmale verfügen.

#### 8.4 Handlungsabsicht

Wie die Problemeinsicht so ist auch die Absicht, Schutzmassnahmen ergreifen zu wollen, bei den Befragten wenig verbreitet. Während immerhin noch knapp 15 % der Befragten vorhaben, sich zu Schutzmassnahmen wenigstens beraten zu lassen, können sich nur gegen 10 % vorstellen, in nächs-

ter Zeit selber Massnahmen umzusetzen und nur 7 % tendieren dazu, in nächster Zeit Schutzmassnahmen in Auftrag zu geben.

Es muss angenommen werden, dass die Bewertung von Schutzmassnahmen hinsichtlich Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit, Ästhetik und Alltagstauglichkeit die Absicht beeinflusst, solche Massnahmen auch umzusetzen. Knapp 59 % der Befragten denken, dass Gebäudeschutzmassnahmen den Schutz des Gebäudes (eher) verbessern können. Ebenfalls rund 59 % sind allerdings der Meinung, dass sich Gebäudeschutzmassnahmen wirtschaftlich (eher) nicht lohnen. Mit 67 % gehen denn auch zwei Drittel der Befragten davon aus, dass Gebäudeschutzmassnahmen (eher) Mehrkosten und Mehraufwände mit sich bringen. Mit 42 % etwas geringer ist der Anteil der Antwortenden, die denken, dass die Schutzmassnahmen ästhetisch unbefriedigende Veränderungen mit sich bringen und lediglich 29 % erwarten praktische, den Wohnalltag behindernde Einschränkungen. Je knapp die Hälfte der Befragungsteilnehmenden geht (eher) davon aus, dass der Aufwand der Massnahmen in keinem Verhältnis zum erwarteten Nutzen steht (47 %) und dass die Kosten für Schutzmassnahmen dazu führen, dass Investitionen in die Energieeffizienz oder die Instandhaltung nicht getätigt werden können (48 %). Damit bringen die Aussage zum Kosten-Nutzen-Verhältnis und jene zum Konflikt mit anderen Investitionen den Widerstand gegen Schutzmassnahmen am schärfsten zum Ausdruck.

Mit einem Anteil von 65 % sehen sich fast zwei Drittel der Antwortenden (eher) in der Pflicht, ihr Gebäude vor Hochwasser zu schützen. Rund die Hälfte geht mehrheitlich davon aus, dass der öffentliche Hochwasserschutz so gut ist, dass sie nicht selber aktiv werden müssen (52 %), dass die bestehende Baunormen und Bauvorschriften einen genügend grossen Schutz gewährleisten (49 %) oder dass Schutzmassnahmen im Quartier beziehungsweise in der Gemeinde (Dämme, Rückhaltebecken etc.) eigene Massnahmen überflüssig machen (47 %). Gut ein Drittel (38 %) sind der Meinung, sie müssten nichts zum Schutz des Gebäudes unternehmen, weil mögliche Schäden vollumfänglich durch Versicherungen gedeckt würden. Umgekehrt sehen sich 42 % der Befragten selbst in der Verantwortung, weil sonst andere Hausbesitzende über die Versicherungsprämien indirekt für allfällige Schäden am Gebäude aufkommen müssten.

Die Ursachenforschung für die Ausbildung einer Handlungsabsicht mittels einer multiplen linearer Regression (Abbildung 8.3) zeigt, dass – ähnlich wie beim wahrgenommenen Schutzdefizit – das unterstützende soziale Umfeld wiederum den grössten Zusammenhang aufweist. Die soziale Unterstützung äusserst sich, indem die Antwortenden den Aussagen (eher) zustimmen, dass ihnen wichtige Personen es sinnvoll finden, wenn sie bauliche Schutzmassnahmen umsetzen oder ihnen dies gar empfehlen sowie darin, dass Nachbarn ebenfalls Schutzmassnahmen umsetzen oder beabsichtigen. Insgesamt haben allerdings nur 15 % der befragten Personen ein soziales Umfeld, das die Umsetzung von Schutzmassnahmen als sinnvoll erachtet, nur 9 % verfügen über Vorbilder in der Nachbarschaft und nur 4 % der Befragten wurden Massnahmen bisher konkret empfohlen.

Praktisch gleich stark wie das soziale Umfeld ist der Zusammenhang mit dem wahrgenommenen Schutzdefizit (vgl. Abbildung 8.3). Hinderlich scheint dagegen, wenn die Personen zu defensiven Reaktionen tendieren und die Hochwassergefährdung verdrängen (Zustimmung zur Aussage «Hochwasser findet andernorts statt»). Einen positiven Zusammenhang mit der Bildung einer Absicht, Schutzmassnahmen zu ergreifen, hat hingegen ein Pflichtgefühl, das Gebäude vor Hochwasser zu schützen und die positive Bewertung möglicher Schutzmassnahmen. Die befragten Personen scheinen die Wirksamkeit von Schutzmassnahmen anzuerkennen, hinterfragen jedoch deren Wirtschaftlichkeit.

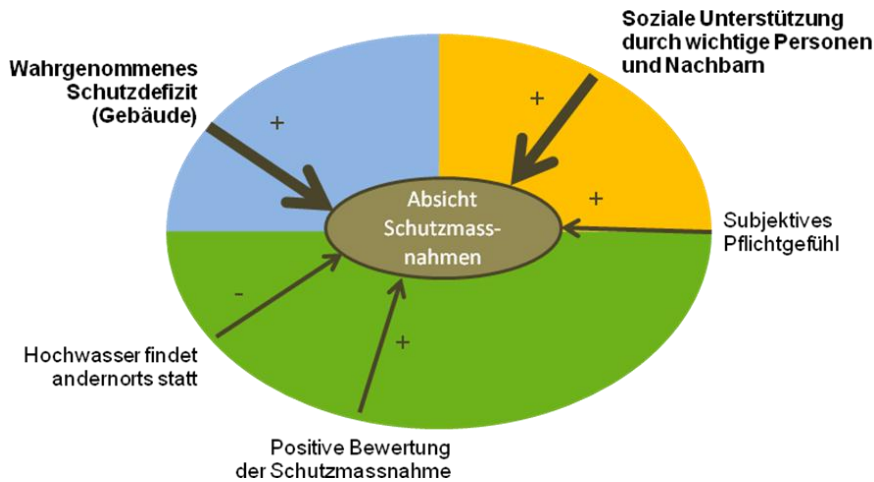


Abbildung 8.3: Prädiktoren der Absicht, Schutzmassnahmen gegen Hochwasserschäden zu ergreifen. Die Dicke der Pfeile symbolisiert die Stärke der Zusammenhänge. Faktoren ohne signifikante Zusammenhänge sind nicht dargestellt. «+»-Zeichen stehen für einen positiven Zusammenhang mit der Absichtsbildung, «-»-Zeichen für einen negativen Zusammenhang. Bedeutung der Farben vgl. Abbildung 8.2. Die multiple lineare Regression kann insgesamt 26 % der Varianz erklären ( $R^2=0,26$ ).

Personen, die durch ihr soziales Umfeld zur Umsetzung von Schutzmassnahmen gegen Hochwasser ermuntert werden, die davon ausgehen, dass der Schutzstatus ihres Gebäudes ungenügend ist, die sich in der Pflicht fühlen solche Massnahmen zu ergreifen, die die Massnahmen positiv bewerten und das Problem nicht verdrängen, fassen eher eine entsprechende Absicht, als Personen ohne diese Merkmale.

Eher überraschend ist die Tatsache, dass das Gefühl von Hilflosigkeit (Zustimmung bei 46 % der Befragten zur Aussage: «ich habe kaum Möglichkeiten, Hochwasserschäden am Gebäude zu verhindern») keinen signifikanten Zusammenhang mit der Ausbildung einer Handlungsabsicht hat, eben so wenig wie in Aussicht gestellte finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten oder Druck durch Vorbehalte seitens einer Versicherung. Von den beiden letztgenannten Möglichkeiten hatten allerdings auch nur 3 % der Befragten Kenntnis.

## 8.5 Umsetzung von Schutzmassnahmen

Nach der Ausbildung einer Handlungsabsicht folgt gemäss unserer Modellvorstellungen die Phase der Umsetzung von Schutzmassnahmen. Ein grosser Teil der vorhandenen Schutzmassnahmen besteht in der Regel schon bei der Übernahme des Gebäudes (siehe Kapitel 8.2). Allerdings geben lediglich 22 % der Befragten an, dass ihnen beim Kauf des Gebäudes Schutzmassnahmen (eher) wichtig waren.

Für die Umsetzung von Schutzmassnahmen wird üblicherweise ein entsprechendes Gelegenheitsfenster benötigt, da davon ausgegangen werden muss, dass der Hochwasserschutz allein – die Behebung von Schadensfällen ausgenommen – in den meisten Fällen keine (isolierten) Baumassnahmen rechtfertigt. Die Befragung zeigt, dass in 62 % der Fälle seit der Übernahme des Gebäudes grössere Bau-, Sanierungs- oder Renovationsarbeiten ausgeführt wurden. Mit 64 % gab ein praktisch gleich grosser Teil der Antwortenden an, dass sich Gelegenheiten für die Realisierung baulicher Schutz-

massnahmen gegen Hochwasser geboten hätten. Bei 10 % der Gebäude sind grössere Sanierungs- und Renovationsarbeiten wegen Hochwasserschäden durchgeführt worden.

Mit der Frage der Gelegenheitsfenster verwandt ist jene nach der Planung. Es kann angenommen werden, dass die Umsetzung von Schutzmassnahmen leichter fällt, wenn diese in einem allfälligen Bau- oder Renovationsprozess frühzeitig mitberücksichtigt werden. Bei rund zwei Drittel der Befragten (67 %) war die Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser bisher kein Thema. Immerhin 17 % der Antwortenden stimmen der Aussage (eher) zu, dass bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser von Beginn weg eingeplant wurden, während 10 % aussagen, dass Schutzmassnahmen erst nachträglich berücksichtigt wurden.

Eine multiple lineare Regression (Abbildung 8.4) zeigt, dass die Höhe der Zustimmung zur Frage nach in Auftrag gegebener Schutzmassnahmen am stärksten mit der aktiven Unterstützung durch Fachpersonen zusammenhängt (Zustimmung zur Aussage: «Fachpersonen haben mich bei der Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser tatkräftig unterstützt»), ein Umstand, der in dieser Phase der Realisation eigentlich vorausgesetzt werden darf. An zweiter Stelle folgt der Zusammenhang mit bisherigen Hochwassererfahrungen (eigene wie auch berichtete). Es bestätigt sich somit die Vermutung, dass Schutzmassnahmen häufig nach Hochwasserereignissen initiiert werden. Unterstützend wirken auch in der Nachbarschaft des Gebäudes realisierte Massnahmen, die als Vorbilder dienen und bewusst in Kauf genommene Kosten (Zustimmung zur Frage: «Ich erwarte, dass eine Umsetzung von baulichen Schutzmassnahmen erhebliche Mehrkosten und Mehraufwände mit sich bringt»). Das grösste Hemmnis besteht in einer fehlenden frühzeitigen Planung möglicher Massnahmen im Bau- oder Renovationsprozess.

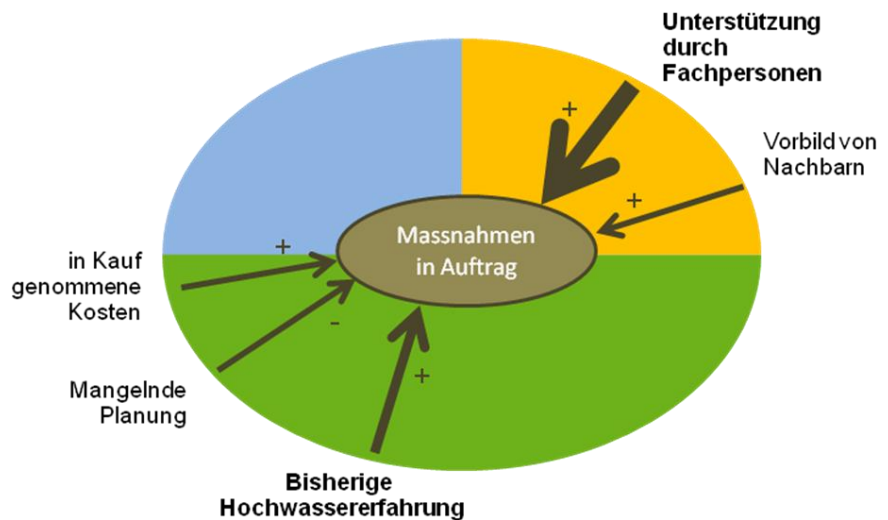


Abbildung 8.4: Prädiktoren der Höhe der in Auftrag gegebenen Schutzmassnahmen gegen Hochwasserschäden. Die Dicke der Pfeile symbolisiert die Stärke der Zusammenhänge. Faktoren ohne signifikante Zusammenhänge sind nicht dargestellt. «+»-Zeichen stehen für einen positiven Zusammenhang mit der Umsetzung, «-»-Zeichen für einen negativen Zusammenhang. Bedeutung der Farben vgl. Abbildung 8.2. Die multiple Lineare Regression kann insgesamt 46 % der Varianz erklären ( $R^2=0,46$ ).

Ein etwas anderes Bild ergibt die Regressionsanalyse der selbständig ausgeführten Schutzmassnahmen (Abbildung 8.5). Diese hängen stark mit dem eigenen Durchhaltewillen zusammen (Zustimmung zur Frage: «Es war mir möglich, bauliche Schutzmassnahmen zu realisieren trotz diverser auftretender Umsetzungsprobleme und -schwierigkeiten»). Einen nahezu ebenso starken Zusammenhang

zeigt die wahrgenommene Standortgefährdung. Weitere signifikante Zusammenhänge ergaben eine frühzeitige Planung und die Frage, ob sich das Gebäude in eigenem Besitz befindet. Die Bedeutung des sozialen Einflusses zeigt sich an der Vorbildwirkung von Nachbarn. Schliesslich haben auch eigene Ressourcen (Wissen, technische und handwerkliche Fähigkeiten, Kontakte zu Fachpersonen, Zeit, Geld) sowie der berufliche Bezug zu Naturgefahren (Feuerwehr, Katastrophendienste) einen signifikanten Zusammenhang mit der Umsetzung selbständiger Massnahmen.

Erstaunlich ist die Tatsache, dass bei den selbständig realisierten Massnahmen die Gelegenheitsfenster (bisherige Hochwassererfahrungen oder andere Renovationsarbeiten) keinen signifikanten Effekt auf das Zustandekommen haben.

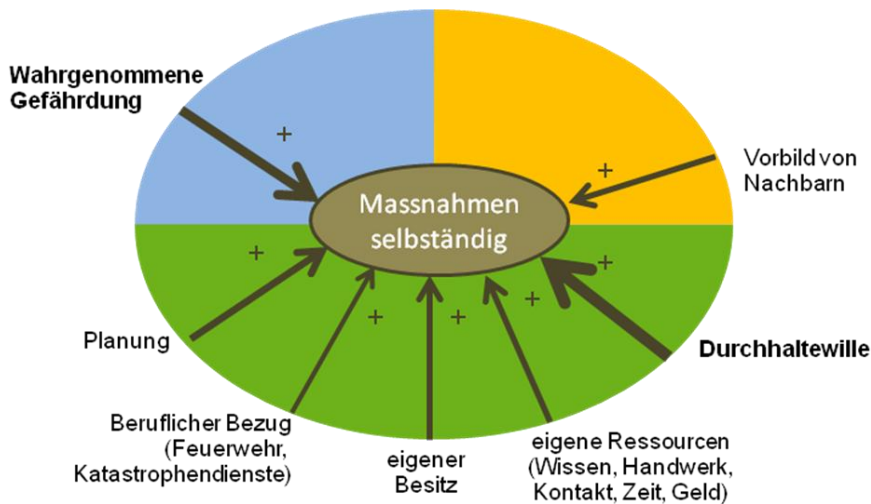


Abbildung 8.5: Prädiktoren der Höhe der selbständig umgesetzte Schutzmassnahmen gegen Hochwasserschäden. Die Dicke der Pfeile symbolisiert die Stärke der Zusammenhänge. Faktoren ohne signifikante Zusammenhänge sind nicht dargestellt. «+»-Zeichen stehen für einen positiven Zusammenhang mit der selbständigen Umsetzung, «-»-Zeichen für einen negativen Zusammenhang. Bedeutung der Farben vgl. Abbildung 8.2. Die multiple lineare Regression kann insgesamt 43 % der Varianz erklären ( $R^2=0,43$ ).

## 8.6 Austausch mit anderen Akteuren und Regulierungsvorschläge

Von der Problemeinsicht über die Ausbildung einer Handlungsabsicht bis zur Umsetzung spielt das soziale Handlungsumfeld der Hausbesitzenden beziehungsweise der für die Gebäudeverwaltung zuständigen Personen eine wichtige Rolle. Entsprechend der niedrigen Aufmerksamkeit für das Thema Naturgefahrenprävention geben allerdings knapp zwei Drittel der Befragten an (65 %) bisher auf überhaupt keine Art informiert, geschweige denn beraten worden zu sein. 13 % der Antwortenden haben sich zum Thema Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz mit Fachpersonen aus dem Baugewerbe ausgetauscht, 11 % haben dies mit Vertreterinnen oder Vertretern der Gebäudeversicherung getan, 9 % mit solchen der Gemeinde, 6 % mit Freunden, Bekannten oder Nachbarn und 5 % mit anderen Personen. Nur gerade 3 % der Befragten haben sich selbst aktiv über Internet informiert.

Die höchste Glaubwürdigkeit unter den genannten Akteuren haben bei den Befragten die Vertreterinnen und Vertreter der Gebäudeversicherungen, gefolgt von Fachpersonen aus dem Baugewerbe und Vertreterinnen und Vertretern der Standortgemeinde. Als eher unglaubwürdig werden Freunde, Bekannte und Nachbarn bezeichnet.



Unter mehreren Handlungsoptionen würden es die befragten Personen am ehesten begrüssen, wenn die Haftung der für den Bau verantwortlichen Fachpersonen (Architekten etc.) bei Hochwasserschäden verschärft würde. Als Zweites folgt eine Verschärfung von Baureglementen, Baunormen, Prüf- und/oder Bewilligungsverfahren. Geringer ist die Zustimmung zum Vorschlag, dass Gebäudeeigentümer vermehrt Eigenverantwortung für den Schutz ihrer Gebäude vor Hochwasser übernehmen müssen und eher auf Ablehnung stösst der Vorschlag, dass die Gebäudeversicherungen Schäden an ungenügend geschützten Gebäuden weniger grosszügig vergüten, um die Eigentümerinnen und Eigentümer zur Eigenverantwortung zu motivieren.

## 8.7 Schlussfolgerungen aus der quantitativen Befragung

Die Analysen deuten darauf hin, dass verschiedene involvierte Akteure eine wichtige Rolle spielen. Am häufigsten wird von diesen Personen die Beratung durch Fachpersonen aus dem Baugewerbe genannt, gefolgt von Vertreterinnen und Vertretern der Gebäudeversicherungen und der Standortgemeinde. Die befragten Personen weisen der Gebäudeversicherung die höchste Glaubwürdigkeit zu. Als eher unglaubwürdig in Bezug auf Hochwasser und Gebäudeschutz werden Freunde, Bekannte und Nachbarn bezeichnet. Die Ergebnisse zeigen aber auch, dass nur ein Drittel der Befragten bisher zu Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz informiert oder beraten worden ist.

### Problemeinsicht

- Eine Mehrheit der Befragten ist mit ihrem aktuellen Gebäudestandard hinsichtlich Hochwasserschutzes zufrieden und sieht keinen Handlungsbedarf.
  - Eigene Betroffenheit (emotional, wie auch aufgrund wahrgenommener Wahrscheinlichkeit zukünftiger Schäden) erhöht die Problemeinsicht, ist bei den Gebäudebesitzenden aber tief ausgeprägt.
  - Eigene Betroffenheit basiert insbesondere darauf, wie als wichtig eingeschätzte andere Personen die Gefährdungslage beurteilen, auf eigenen (auch indirekten) Hochwassererfahrungen und (zu einem allerdings etwas geringeren Mass) auf dem vermeintlichen Wissen über die Standortgefährdung durch Hochwasser.
  - Das Wissen über die Standortgefährdung durch Hochwasser (Kenntnis der kantonalen Hochwassergefahrenkarten) ist bei den meisten Personen nicht vorhanden oder falsch repräsentiert.
  - Realisierte Massnahmen führen zu einer Verringerung des Schutzdefizits. D.h. Personen, welche (vermeintlich) genug getan haben, sind nicht mehr offen für Risikokommunikation, die auf die Problemeinsicht fokussiert.
- ⇒ Empfehlungen: Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass Hausbesitzende aktiv auf Informationssuche bezüglich Gebäudeschutzmassnahmen gegen Hochwasserschutz sind. Die Gebäudebesitzenden müssen durch Inputs von aussen aktiviert werden. Eine breit angelegte Informationskampagne wird hier kaum die gewünschte Wirkung zeigen. Vielmehr muss die Thematik im persönlichen Austausch aktiviert werden. Inhaltlich sollte die eigene Betroffenheit thematisiert werden, indem Wissen über die Standortgefährdung vermittelt, die Erinnerung an bisherige Hochwasserereignisse in der Umgebung wachgehalten, ggf. fehlerhafte Überzeugungen über den Schutzlevel des Gebäudes korrigiert und soziale Vergleiche (z.B. zu Statements von Vorbildern) angestellt werden.

### Absichtsbildung

- Die Absicht, Schutzmassnahmen zu ergreifen, ist bei den Hausbesitzenden kaum verbreitet.
- Ein wahrgenommenes Schutzdefizit (d.h. die Überzeugung, das Gebäude sei ungenügend vor

Hochwasser geschützt) führt – neben anderen Faktoren - zu einer erhöhten Absicht, Schutzmassnahmen umzusetzen.

- Neben dem wahrgenommenen Schutzdefizit spielen insbesondere Meinungen und Empfehlungen anderer (wichtiger) Personen eine zentrale Rolle. Allerdings lassen die Untersuchungsergebnisse vermuten, dass nur wenige Hausbesitzende ihnen wichtige Personen kennen, die die Umsetzung von Schutzmassnahmen als sinnvoll erachten (entweder wird nicht über das Thema geredet oder Schutzmassnahmen werden im Gespräch mit anderen als unsinnig bewertet).
  - Weitere relevante Faktoren sind die Existenz eines Pflichtgefühls, das Gebäude vor Hochwasser schützen zu müssen und eine positive Bewertung möglicher Schutzmassnahmen. Während die Wirksamkeit unbestritten zu sein scheint, dürfte die Wirtschaftlichkeit und Verhältnismässigkeit breit hinterfragt werden. Hinderlich wirkt, wenn die Personen zu defensiven Reaktionen tendieren, d.h. die Hochwassergefährdung verdrängen.
- ⇒ Empfehlungen: Neben der Förderung der Problemeinsicht sollten im persönlichen Austausch mögliche bauliche Massnahmen thematisiert werden. Idealerweise werden positive Umsetzungsbeispiele vermittelt, an das Pflichtgefühl der Gebäudebesitzenden appelliert und eine positive Bewertung der Massnahmen vermittelt, indem deren Wirtschaftlichkeit aufgezeigt wird. Sinnvoll wäre auch, wenn Gespräche über mögliche bauliche Schutzmassnahmen unter den Bewohnerinnen und Bewohnern einer bestimmten Region angestossen und mit förderlichen Argumenten bedient werden könnten.

#### *Umsetzung von Schutzhandlungen*

- Es werden kaum Schutzmassnahmen durch Eigeninitiative realisiert. Wenn, dann scheinen die Merkmale bereits bei der Gebäudeübernahme vorhanden gewesen zu sein, wobei die Hausbesitzenden den Schutzmerkmale bei Gebäudeübernahme meist nur eine geringe Wichtigkeit beimessen.
  - Auslöser für bei Fachleuten in Auftrag gegebene bauliche Schutzmassnahmen scheinen in erster Linie Hochwassererfahrungen zu sein. Eine massgebliche Rolle spielt die Unterstützung durch Fachpersonen während der Umsetzung, das grösste Hemmnis besteht in einer fehlenden frühzeitigen Planung möglicher Massnahmen im Bau- oder Renovationsprozess.
  - Selbständig ausgeführte Schutzmassnahmen beruhen hingegen eher auf einer Problemeinsicht (z.B. auf einer hohen wahrgenommenen Standortgefährdung) und werden also präventiv initiiert. Der wichtigste Faktor sind dabei die eigenen Fähigkeiten, solche Arbeiten ausführen zu können. Förderlich sind zudem eine frühe Handlungsplanung und Vorbilder in der Nachbarschaft.
  - Mit problemorientierter Risikokommunikation alleine kann höchstens die Problemeinsicht verändert werden, diese führt aber nicht automatisch zur Umsetzung von Schutzhandlungen.
- ⇒ Empfehlungen: Neubauten, wie auch grössere Renovations- und Sanierungsarbeiten sollten als Gelegenheitsfenster sichtbar gemacht, Hochwasserereignisse als Gelegenheitsfenster genutzt werden. Sinnvoll erscheint sowohl der Weg über Fachleute, welche Massnahmen möglichst früh im Bauprozess einplanen müssten (als Fachperson die Verantwortung übernehmen und die Hausbesitzenden «an der Hand nehmen»), wie auch über die Befähigung der Besitzenden, kleinere Massnahmen selber auszuführen.

#### *Die Rolle verschiedener Akteure*

- ⇒ Empfehlungen: Die hohe Glaubwürdigkeit der Vertreterinnen und Vertreter der Gebäudeversicherungen sollte genutzt werden, indem mögliche bauliche Massnahmen aktiv in Beratungen thematisiert werden. Fachpersonen aus dem Baugewerbe und Vertreterinnen und Vertreter der

Standortgemeinde sollten in ihren Beratungstätigkeiten gefördert werden. Zwar wird dem privaten sozialen Umfeld wenig Glaubwürdigkeit zugeschrieben, nichtsdestotrotz besteht hier ein Potenzial, wenn Schutzmassnahmen zum Gesprächsthema und positive Umsetzungsbeispiele in der Umgebung porträtiert werden.

#### *Unterschiede zwischen verschiedenen Personengruppen*

- Aus keiner der berechneten Analysen ergeben sich signifikante Unterschiede für Personen der unterschiedlichen Gefahrengebiete (gelb-weiss, gelb und blau). Dies kann auf das mangelhafte Wissen um die reale Standortgefährdung zurückgeführt werden. Das vermeintliche Wissen (in welchem Gefahrengebiet die Befragten ihr Gebäude wännen) hängt positiv mit der wahrgenommenen Standortgefährdung zusammen (d.h. mit der Frage, ob die Befragten denken, dass ihr Gebäude in einem hochwassergefährdeten Gebiet steht).
- Bis auf eine Ausnahme ergeben sich keine signifikanten Unterschiede für Personen, die das Gebäude selbst besitzen, gegenüber solchen, die es lediglich verwalten. Einzig bei der selbständigen Umsetzung von Schutzmassnahmen besteht ein signifikanter Effekt, indem Hausbesitzende, eher Massnahmen in Eigenregie umsetzen als Personen, die das Gebäude nur verwalten. Eine Typologisierung der befragten Personen in «professionelle» und «private» Gebäudebesitzerinnen ist mit den vorhandenen Angaben jedoch nicht durchführbar.

⇒ Empfehlung: Der Hauptfokus dieser Befragung lag nicht auf dem Entdecken von Unterschieden zwischen verschiedenen Typen von Gebäudebesitzenden. Nichtsdestotrotz nehmen wir an, dass es sinnvoll ist, kommunikative Massnahmen auf die entsprechenden Subgruppen anzupassen.

Bei der Interpretation der Ergebnisse gilt es generell zu beachten, dass sämtliche Daten auf selbstberichteten Annahmen der Personen beruhen. Die Daten können daher Verzerrungen aufweisen. Zudem erlaubt eine einmalige Datenerhebung (Querschnittsdesign) keine Schlüsse über die eigentliche Wirkrichtung zwischen den einzelnen Entscheidungsphasen (hierzu bräuchte es eine Begleitung des Prozesses mit mehreren Befragungszeitpunkten).

## 9 Kommunikations- und Marketingstrategie

Auf der Grundlage der in den vorangehenden Kapiteln vorgestellten Ergebnisse wurde eine Strategie erarbeitet, wie das Ziel des Projekts konkretisiert werden kann, nämlich Kommunikationsideen, -konzepte und -verfahren zu erarbeiten, die bei relevanten Schlüsselakteuren die Bereitschaft fördern, Gebäudeschutzmassnahmen gegen Naturgefahren zu ergreifen (vgl. Kapitel 2). Diese wird im Folgenden vorgestellt. Die Strategie skizziert Zielgruppen der Kommunikation, Handlungsziele und Interventionsachsen sowie Botschaften nach Zielgruppen und erste Massnahmen, die mit anderen relevanten Strategien und Konzepten im Bereich Naturgefahren (siehe PLANAT) vereinbar sind.

### 9.1 Zielgruppen und Handlungsziele

Hauseigentümer gelten in ihrer Funktion als Besitzenden von durch Naturgefahren gefährdeten Objekten und zukünftige Bauherren als Hauptzielgruppe, in ihrer Funktion als Nachbarn sind sie potenzielle Multiplikatoren. Weitere Schlüsselakteure mit Multiplikatorenfunktion sind Architekten, Bau fachleute und Gemeinden.

Auf Basis der empirischen Forschungsergebnisse (Modul 2) werden folgende in Abbildung 9.1 dargestellten Handlungsziele für die drei Phasen des Entscheidungsprozesses von der Problemeinsicht bis zur Umsetzung identifiziert:

Problembewusstsein	Absichtsbildung	Umsetzung
<b>Hausbesitzer und Bauherren</b> kennen die Naturgefahrenrisiken im Zusammenhang mit ihrem Gebäude und schätzen diese realistisch ein.	<b>Hausbesitzer und Bauherren</b> von gefährdeten Gebäuden entscheiden sich für bauliche Massnahmen, die zu einem erhöhten Schutz gegen Naturgefahren führen.	<b>Hausbesitzer und Bauherren</b> setzen gefällte Entscheide zur Realisation von Schutzmassnahmen gegen Naturgefahren zügig um.
<b>Beeinflusser</b> (Architekt, Gemeinde, Gebäudeversicherung, Bau fachleute, Nachbarn) verstärken die Problemeinsicht von Hausbesitzern und Bauherren.	<b>Beeinflusser</b> (Architekt, Gemeinde, Gebäudeversicherung, Bau fachleute, Nachbarn) fördern den Entscheid von Hausbesitzern und Bauherren für bauliche Massnahmen, die zu einem erhöhten Schutz gegen Naturgefahren führen.	<b>Beeinflusser</b> (Architekt, Gemeinde, Gebäudeversicherung, Bau fachleute, Nachbarn) unterstützen Hausbesitzer und Bauherren bei der Umsetzung von Schutzmassnahmen gegen Naturgefahren.
<b>Aus- und Weiterbildungsinstitutionen</b> der Bau- und Baunebenbranchen vermitteln den Beeinflussern das erforderliche Wissen zum wirksamen Gebäudeschutz.		
<b>Gesetzgebende und Norm gebende Institutionen</b> stellen sicher, dass die in der Schweiz geltenden Vorschriften einen wirksamen Gebäudeschutz bewirken, indem sie entsprechend von den Beeinflussern angewendet werden (können).		

Abbildung 9.1: Handlungsziele im Entscheidungsprozess

## 9.2 Anforderungen an die Strategie

Die klare Ausrichtung auf die formulierten Ziele und Schlüsselakteure stellt eine wesentliche Anforderung an die Strategie dar. Darüber hinaus liefern Überlegungen zur Einbettung der Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz in die Gesamtkommunikation der einzelnen KGV - sowie ihrer Gemeinschaftsorganisationen - einen Orientierungsrahmen. Die Anforderungen an die Strategie werden im vorliegenden Unterkapitel nach den Aspekten Integration und Positionierung, gemäss den quantifizierten Wirkungszusammenhängen, entsprechend den möglichen Absendern und hinsichtlich der zu kommunizierenden Inhalte aus den im Projekt erarbeiteten Grundlagen abgeleitet und dann in sechs Bereiche gruppiert.

### *Integration und Positionierung*

Die Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz stellt nur einen Teil der Gesamtkommunikation der Kantonalen Gebäudeversicherungen dar und wird von KGV zu KGV unterschiedlich gewichtet. Ein hilfreiches Konzept ist die «**integrierte Kommunikation**», die in Anlehnung an Duncan (1992) als Koordination aller Botschaften, Kanäle und Kommunikationsdisziplinen<sup>5</sup> verstanden wird, über die eine Organisation verfügt. Die 19 KGV verfügen derzeit über kein gemeinsames Corporate Design bei der Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz. Verbindend wirkt lediglich die Dachmarke «Kantonale Gebäudeversicherungen». Es bestehen einige wenige gemeinsame Kommunikationsprojekte (z.B. die Distribution von gemeinsamen Dokumenten und die Website [www.schutzvor-naturgefahren.ch](http://www.schutzvor-naturgefahren.ch)). Die verschiedenen Kommunikationsdisziplinen sind auf nationaler Ebene jedoch nicht integriert.

In einzelnen Kantonen werden die Kundenkontakte seitens der Schätzexperten vermehrt zusammen mit der Kommunikation zur Verbesserung der Gebäudesicherheit gegenüber Naturgefahren betrachtet. Es sind damit erste Ansätze zu einer Integration auf Ebene der einzelnen KGV vorhanden. In Richtung Stakeholder-Integration laufen in den meisten KGV bereits intensive Anstrengungen. Dies betrifft insbesondere die Zusammenarbeit mit Gemeinden, vereinzelt auch mit Architekten und Bauingenieuren (im Rahmen von Gebäudeprüfungen und Abnahmen) sowie mit Installateuren und Herstellern (Hagelwiderstand).

Das Stakeholdermanagement wird jedoch nicht primär von den Kommunikationsverantwortlichen übernommen, sondern von den Fachpersonen der Naturgefahrenprävention bzw. den Schadensexperten. Dies bedeutet, dass bei der Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz kaum auf koordinierende Institutionen und etablierte Entscheidmechanismen zurückgegriffen werden kann. Entsprechend kann eine Kommunikations- und Marketingstrategie zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine Verbindlichkeit beanspruchen, sondern sie ist als Angebot zu verstehen, das von den KVG freiwillig und in unterschiedlichem Mass umgesetzt wird.

**Positionierung** bedeutet für die KGV, sich als kundenfreundliche Sympathieträger und Kompetenzzentren zu präsentieren. Diese Positionierung sowie die besondere Rechtsstellung mit Obligatorium und Monopol und dem damit verbundenen Annahmezwang setzen der Verwendung von Sanktionen in Form von finanziellen Vorbehalten gewisse Grenzen.

### *Einflussfaktoren*

Die quantifizierten Zusammenhänge des Survey (vgl. Kapitel 8) zeigen, dass sowohl beim Risikourteil als auch bei der Ausbildung einer Handlungsabsicht dem **sozialen Umfeld** eine besondere Bedeutung

<sup>5</sup> Kampagnen, Werbung, Marketing, PR, Medienarbeit, Verlagswesen, etc.

zukommt (Nachbarn, Freunde, Bekannte, Handwerker, Architekten, Vertreterinnen und Vertreter der Versicherungen etc.).

Ein zweiter wichtiger Einflussfaktor sind **bisherige Schadenserfahrungen**. Diese wirken sich primär auf die Risikowahrnehmung sowie auf die Umsetzung in Auftrag gegebener Schutzmassnahmen, implizit auch auf die Absichtsbildung, aus. Es kann sich dabei sowohl um eigene als auch um berichtete Hochwasserereignisse handeln (z.B. durch Nachbarn oder andere Quartierbewohner). Schadenserfahrungen prägen nicht nur, wie jemand diese einschätzt, sie stellen auch konkrete Gelegenheitsfenster dar, wenn im Anschluss Schutzmassnahmen realisiert werden.

Weiter zeigt sich, dass die **Gefährdung des Standorts** nur einen vergleichsweise geringen Einfluss hat. Am stärksten wirkt sich über das wahrgenommene Schutzdefizit bei der Umsetzung selbst realisierter Massnahmen. Eine auf die Gefährdung fokussierte Kommunikation allein führt damit nicht zu einem besseren Gebäudeschutz. Nachrichten zur Gefährdungssituation können jedoch als Gelegenheit genutzt werden, über das soziale Umfeld Naturgefahren zu thematisieren.

In verschiedenen Situationen lässt sich ein Zusammenhang mit Mechanismen der **Problemverdrängung** (defensive Reaktionen) feststellen. Diese werden durch die Präsentation von Extremsituationen verstärkt, die nicht mit dem selbst erlebten Alltag korrespondieren.

Die Tatsache, dass rund zwei Drittel der Hausbesitzenden sich in der **Pflicht** fühlen, das Gebäude vor Naturgefahren wie Hochwasser zu schützen und dass sich dieses Gefühl positiv auf die Absicht auswirkt, den Gebäudeschutz gegen Hochwasser zu verbessern, kann in der Kommunikation genutzt werden.

Während die Wirksamkeit von Schutzmassnahmen weitgehend anerkannt sein dürfte, wird die **Wirtschaftlichkeit und Verhältnismässigkeit** deutlich stärker hinterfragt. Mit Instrumenten wie «Prevent-Building» (ehemals «EconoMe-Building») kann die Wirtschaftlichkeit belegt werden. Diese sollten in der Praxis eingesetzt werden.

### *Absender*

Grundsätzlich kann die Kommunikation mit den Hausbesitzenden und Bauherren direkt durch die Kantonale Gebäudeversicherung erfolgen oder sie kann von Beeinflussern getragen werden. Als Multiplikatoren kommen prinzipiell alle identifizierten Schlüsselakteure infrage (vgl. Kapitel 6.2). Es können aber auch zusätzliche Akteure gewonnen werden (z.B. Feuerwehren, Vereine, Verbände, Weiterbildungsinstitutionen, Lehreinrichtungen).

Unter den im Survey abgefragten Akteuren geniessen beim Thema Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz die Gebäudeversicherungen die höchste Glaubwürdigkeit, gefolgt von Fachpersonen aus dem Baugewerbe und den Behörden der Standortgemeinde. Freunde, Bekannte und Nachbarn haben eine eher geringe Vertrauenswürdigkeit.

### *Inhalte und Formate*

Die Sichtung bestehender Wegleitungen und anderer Kommunikationsmaterialien hat insgesamt rund 20 prioritäre Schutzhandlungen in den Bereichen Sturm, Hagel und Hochwasser ergeben (vgl. Anhang III: Schutzhandlungen). Diese Massnahmen bestehen ihrerseits zum grössten Teil aus mehreren Einzelhandlungen. So muss beispielsweise zum Erhöhen einer Schwelle zunächst ein Handwerker kontaktiert und eine Offerte eingeholt werden, es gilt Materialien und Preise zu vergleichen, eine Auswahl zu treffen, den günstigen Zeitpunkt zu bestimmen, Störungen zu minimieren etc. Zudem ist bei vielen Massnahmen eine fachliche Beratung nötig, z.B. über die Quote eines möglichen Hochwassers.

Die Realisation von Schutzmassnahmen zur Förderung der Gebäudesicherheit vor Naturgefahren ist in den allermeisten Fällen vergleichsweise komplex und beratungsintensiv. Nur in wenigen Fällen handelt es sich um Massnahmen, die mit einfachen Botschaften kommuniziert werden können, wie beispielsweise das Hochziehen von Sonnen- und Lamellenstoren bei drohendem Unwetter. In der Regel besteht die Botschaft darin, die Hausbesitzenden aufzufordern, sich entweder vertieft zu informieren oder sich beraten zu lassen.

Aus diesen Überlegungen lassen sich folgende expliziten Anforderungen an die Strategie ableiten:

### 1. Integration und Koordination

- ⇒ Die Kommunikation zur Förderung des Gebäudeschutzes muss in der Lage sein, in verschiedenen organisatorischen Kontexten und bei unterschiedlicher Integrationsstufe ihre Wirkung zu entfalten.

### 2. Agenda Setting und Themenführerschaft

- ⇒ Soweit möglich sollte die **Gebäudeversicherung** zum Thema wirksamer Gebäudeschutz **selbst kommunizieren**. Für eine Multiplikation der Botschaften können **Fachpersonen des Baugewerbes** und **Gemeindevertreterinnen** zusätzlich einbezogen werden.

### 3. Dialog und Beratung

- ⇒ Die Kommunikation zur Förderung des Gebäudeschutzes vor Naturgefahren nutzt **geplante Bauvorhaben** als **Gelegenheitsfenster** zur Überprüfung des Schutzniveaus und zur Umsetzung allfälliger Schutzmassnahmen.
- ⇒ Die Botschaften zur Förderung der Gebäudesicherheit vor Naturgefahren beinhalten Handlungsaufforderungen, die sich auf ein **Beratungsangebot**, ein **Informationsangebot** oder direkt auf eine **Schutzhandlung** beziehen.

### 4. Koalitionen bilden

- ⇒ Die Kommunikation zur Förderung des Gebäudeschutzes vor Naturgefahren muss das relevante **soziale Umfeld** als Multiplikatoren und Unterstützer einbeziehen.
- ⇒ Die Kommunikation zur Förderung des Gebäudeschutzes vor Naturgefahren bezieht **Norm- und Gesetz gebende Akteure** ebenso ein wie Akteure der **Aus- und Weiterbildung**.

### 5. Zeitliche, geographische und soziale Nähe

- ⇒ Schutzmassnahmen an **Nachbargebäuden** und die Schadenserfahrungen deren Bewohner sollen wo möglich als visuelle und narrative Belege eingesetzt werden für die Bedeutung von Naturgefahren und die Möglichkeit, sich vor ihnen zu schützen.
- ⇒ Die Kommunikation zur Förderung des Gebäudeschutzes vor Naturgefahren berücksichtigt **Gelegenheitsfenster** nach Schadensereignissen und vermittelt **bisherige Hochwassererfahrungen**.
- ⇒ Die Kommunikation zur Förderung des Gebäudeschutzes vor Naturgefahren **verwendet** soweit möglich **Beispiele mit Alltagsbezug**. Extrembeispiele werden vermieden.

### 6. Orientierung an Handlungsmotivationen

- ⇒ Die Kommunikation zur Förderung des Gebäudeschutzes vor Naturgefahren appelliert an die **Eigenverantwortung** und das **Pflichtgefühl** der Hausbesitzer/Bauherren.

- ⇒ Die Kommunikation zur Förderung des Gebäudeschutzes vor Naturgefahren unterstreicht die **Machbarkeit** und die **Verhältnismässigkeit** der empfohlenen Schutzmassnahmen.
- ⇒ Die **Standortgefährdung** von Gebäuden wird nicht isoliert, sondern **ausschliesslich in Kombination mit Handlungsmöglichkeiten** kommuniziert.
- ⇒ Die Kommunikation zur Förderung des Gebäudeschutzes soll primär **positive** Botschaften vermitteln und freiwillige Beratungsangebote machen.

### 9.3 Analyse und Beurteilung bestehender Kommunikationsmittel

Analysiert und beurteilt wurden Websites, Dokumente und Formulare der Kantonalen Gebäudeversicherungen auf übergeordneten Themenportalen (<http://kgvonline.ch>, <http://vkf.ch>, [www.schutz-vor-naturgefahren.ch](http://www.schutz-vor-naturgefahren.ch), [www.hausinfo.ch](http://www.hausinfo.ch)) und auf den Websites von elf Kantonen (AG, AR, BE, BL, BS, GL, GR, LU, SO, VD, ZH). Folgende Situation wurde vorgefunden:

#### Websites

Das Thema Naturgefahrenprävention ist auf allen Websites der Kantonalen Gebäudeversicherungen präsent. Auf der Einstiegsseite (Homepage) findet sich (mit drei Ausnahmen) bei den meisten Websites ein entsprechender Hauptnavigationspunkt mit der Bezeichnung «Prävention»/«Prévenir» oder «Vorsorge» bzw. «Elementarschadenprävention».

Als zweiten Zugang finden sich auf zahlreichen Einstiegsseiten Teaser zum Thema. Diese bestehen in der Regel aus einem Bild mit einem kurzen Text oder einem Begriff. Die Naturgefahrenprävention ist in der Regel einer von 3 bis 6 Teasern (gleichzeitig nebeneinander oder nacheinander rotierend).

Ein dritter Zugang zum Thema sind kleine Einblendungen von Gefahrenkarten, die auf die Seite [www.wetteralarm.ch](http://www.wetteralarm.ch) führen. In einem Fall wird zudem ein Online-Spiel zum Thema Prävention ange-teasert ([www.burnyundfloody.ch](http://www.burnyundfloody.ch)).

Die Websites der Kantonalen Gebäudeversicherungen beinhalten im Normalfall eine spezielle Unterseite zum Thema Prävention und verbreitet pro Naturgefahr (im Normalfall Überschwemmungen, Hagel, Sturm) zusätzlich zwischen einer bis zu drei weitere Unterseiten.

Die angebotene Information dreht sich hauptsächlich um allgemeine Aspekte (verschiedene Naturgefahren, Elementarschadensereignisse, Schadensverlauf, Raumplanung, Gefahrenzonen, Baubewilligungen) und versicherungstechnische Fragen (Rechtsgrundlagen, Prämien, Organisation, Beitragsmöglichkeiten, Bau- und Abnahmekontrollen, Objektschutznachweis).

Konkrete Massnahmen zur Verbesserung des Schutzes gegen Naturgefahren werden eher selten auf der Website selbst thematisiert, es werden jedoch Downloads angeboten (in der Regel durch Links auf [www.schutz-vor-naturgefahren.ch](http://www.schutz-vor-naturgefahren.ch)).

Nur auf einer Minderheit der Websites werden Beratungsmöglichkeiten explizit angepriesen (es gibt jedoch prominente Gegenbeispiele).

Die Website [www.schutz-vor-naturgefahren.ch](http://www.schutz-vor-naturgefahren.ch) ist bemerkenswert aufgrund der Vielzahl von Akteuren, die hier zusammengeführt werden (Kantonale Gebäudeversicherungen, Schweizerischer Versicherungsverband, Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein, Swiss Engineering, Kantonalbanken, Schweizer Hauseigentümergeverband). Inhaltlich wurden bisher zwei Dokumente erarbeitet («So gehen Sie als Bauherr vor», «Das können Sie als Gebäudeeigentümer tun») und es gibt eine



Checkliste mit Empfehlung zu technischen Gebäudeschutzzielen und einem Bauteilekatalog. Im Übrigen werden die Dokumente der VKF zum Download angeboten.

### *Dokumente*

Auf den meisten kantonalen Websites können verschiedene Dokumente heruntergeladen werden. Es lassen sich fünf verschiedene Typen unterscheiden:

1. **Absenderorientierte Darstellungen** wie beispielsweise die Broschüre «Naturgefahren und Prävention» der VKF mit Inhalten wie z.B. «Die Naturgefahrenprävention innerhalb der VKF», «Das System ‚Sichern und Versichern‘», «Ein Land – viele Gefahren» oder «Prävention wird immer wichtiger».
2. **Technische Anleitungen** wie die umfangreiche «Wegleitung Objektschutz gegen gravitative Naturgefahren» der VKF (110 Seiten), in der bauliche Massnahmen gegen Lawinen, Hochwasser, Rutschungen, Murgänge und Steinschlag detailliert und mithilfe von technischen Zeichnungen detailliert beschrieben werden.
3. **Das Wichtigste in Kürze** zu Naturgefahren wie beispielsweise der Leporello «So schützen Sie Gebäude gegen Überschwemmungen, Hochwasser und Oberflächenwasser» mit insgesamt zwölf anschaulichen Skizzen und ebenso vielen knappen Empfehlungen (z.B. zum Erhöhen von Lichtschächten) und Hinweisen auf weiterführende Literatur (Wegleitungen der VKF, SMS-Wetteralarm).
4. **Punkt-für-Punkt-Anleitungen** wie der Leporello für Bauherren, in dem in sechs Schritten das Vorgehen bei Neu- und Umbauten beschrieben wird (sich über die Gefahr informieren; Architektin beauftragen; Vereinbarungen mit Handwerkern und Lieferanten abschliessen; Umsetzung überwachen; beim Architekten Bestätigung einholen; Unterhaltsplan verlangen).
5. **Fallbeispiele** wie sie sich häufig in Kundenmagazinen (selten auch auf Websites) finden. Oft sind diese in Interviewform (mit Direktbetroffenen) und mit einem klaren Orts- und Personenbezug unter Nennung von Eigennamen. Die Storys folgen oft dem Muster «aus erlittenem Schaden klug werden» und sind von Fotos begleitet, die sowohl Schäden als auch Massnahmen zeigen (vorher/nachher).

### *Formulare*

Auf den meisten Websites der kantonalen Gebäudeversicherungen können Formulare heruntergeladen werden für den Objektschutznachweis (Gefahrenstufe, Schutznachweis, Selbstdeklaration), für Beitragsgesuche (Angaben zum Gebäude, zur Gefährdung, zu den geplanten Massnahmen, den Kosten und mit einem Zeitplan) oder für andere administrative Aufgaben.

### *Bildsprache*

Die Bilder, welche in Websites und Dokumenten zur Illustration des Themas Naturgefahrenprävention verwendet werden, sind grösstenteils neutrale Symbolbilder (Wolken, Wasser, Regen). Am zweithäufigsten sind Bedrohungsbilder (z.B. Fluss mit hohem Wasserstand), erst an dritter und vierter Stelle folgen Schadens- und Massnahmenbilder.

### *Adressaten*

Sprache, Detailtiefe und gelegentlich die direkte Anrede lassen bei den gesichteten Kommunikationsmitteln auf die Adressatengruppe schliessen, an die sich die Websites und (gedruckten) Dokumente primär richten. Während bei den Websites ganz klar das allgemeine interessierte Publikum angesprochen wird, sind es bei den Dokumenten ganz klar die Bauherren. Letztgenannte Gruppe steht bei den Websites an zweiter Stelle. Hausbesitzer (oder Mieter), die nicht in einem Bauprozess

stehen, werden dagegen über beide Kanäle deutlich seltener angesprochen. Gemeinden, Kantone, Architekten oder Planer werden nur ganz vereinzelt adressiert.

### *Beurteilung der Kommunikationsmaterialien*

Mit der Website [www.schutz-vor-naturgefahren.ch](http://www.schutz-vor-naturgefahren.ch) wurde bisher am weitesten in Richtung **Integration** gegangen, sowohl vertikal (kantonsübergreifend) als auch horizontal (Disziplinen überspannend). Möglicherweise als Konsequenz dieser Zusammenarbeit ist das Portal hinsichtlich der Adressaten heterogen (zwei Punkt-für-Punkt-Anleitungen zuhanden von Bauherren und Hausbesitzenden, Verlinkung von vier Leporellos im Stil «Das Wichtigste in Kürze», im Übrigen technische Anleitungen). Auffällig ist, dass die Punkt-für-Punkt-Anleitungen nicht auf die Möglichkeit einer Beratung durch die Kantonalen Gebäudeversicherungen eingehen. Auch von der Möglichkeit, sich mit dem Bewerben einer kompetenten Beratung positiv zu **positionieren**, wird erst von wenigen Kantonalen Gebäudeversicherungen Gebrauch gemacht.

Die gesichteten Kommunikationsmaterialien eignen sich – mit wenigen Ausnahmen - nur bedingt als Werbemittel bei der Weitervermittlung durch Multiplikatoren (z.B. Architekten, Gemeinden). Sie leisten damit keinen offensichtlichen Beitrag zum Einbezug des **sozialen Umfelds**. Es ist allerdings denkbar, dass die Recherche über die Websites der Kantonalen Gebäudeversicherungen dazu geführt hat, dass entsprechende Materialien (z.B. in Form von Formularen, gedruckten Broschüren zum Abgeben) übersehen wurden.

Bisherige **Schadenserfahrungen** werden anhand von Fallbeispielen primär in Kundenmagazinen thematisiert. Positive Ansätze sind somit erkennbar, das Potenzial ist aber vermutlich noch nicht ausgeschöpft.

Die Gefährdungssituation wird in den untersuchten Kommunikationsmitteln primär über Bilder angesprochen. Es fehlt eine konsequente Verknüpfung mit **Beratungsangeboten**, durch die eine Aktivierung hin zu einem besseren Naturgefahrenschutz erreicht werden könnte.

Die Bilder, aber auch die Fallbeispiele, orientieren sich eher an Extremereignissen als an **Alltagssituationen**. Es besteht dadurch die Gefahr relativierender (defensiver) Reaktionen.

Die **Eigenverantwortung** und das Pflichtgefühl werden nur sehr punktuell angesprochen.

Mit den Fallbeispielen wird dazu beigetragen, Massnahmen zum besseren Schutz von Gebäuden gegenüber Naturgefahren als etwas **Machbares** und **Verhältnismässiges** darzustellen. Von der Möglichkeit wird jedoch noch nicht systematisch Gebrauch gemacht.

Die Gebäudeversicherungen sind beim Thema Naturgefahrenprävention aufgrund der gesichteten Kommunikationsmaterialien mehrheitlich aktiv und tragen damit zur **Themenführerschaft** bei. In wie fern diese Materialien systematisch dazu eingesetzt werden, Botschaften mit **Multiplikatoren** abzugleichen und zu harmonisieren, kann nicht beurteilt werden.

Die gewählte Methode erlaubt kein Urteil über den Einsatz von visuellen und narrativen Belegen vor Ort bzw. im Gelände. Dasselbe gilt für das Wahrnehmen von Gelegenheitsfenstern im Beratungsprozess und für das Engagement in norm- und gesetzgebenden Prozessen oder bei der fachlichen Aus- und Weiterbildung.

Alle drei unterschiedenen Haupttypen der Inhaltsvermittlung (**Beratung, Informationsangebote, Kampagnen**) haben im gesichteten Material einen Niederschlag gefunden. Das Hauptgewicht liegt dabei aber ganz klar auf den Informationsangeboten. Diese bewerben die Beratung nur sehr selten. Ansätze zu Kampagnen gibt es hauptsächlich bei der Prävention von Hagelschäden an Storen.

## 9.4 Strategische Interventionsachsen

An den hier dargestellten Interventionspunkten und Gelegenheitsfenstern für bauliche Massnahmen zum Schutz vor Naturgefahren sind jeweils mehrere verschiedene Akteure auf unterschiedlichen Ebenen beteiligt. Daher wird ein **systemischer Ansatz** (Betrachtung des Marktes als Gesamtsystem) vorgeschlagen, der alle relevanten Akteure des Marktes (Schlüsselakteure) mit ihren jeweiligen Rollen und Funktionen einbezieht. Aus den Anforderungen an die Strategie lassen sich sechs **strategische Interventionsachsen** ableiten, die kombiniert bearbeitet werden sollten:

1. Integration und Koordination
2. Agenda Setting und Themenführerschaft
3. Dialog und Beratung
4. Koalitionen bilden
5. Zeitliche, geographische und soziale Nähe herstellen
6. Orientierung an Handlungsmotivationen

### *Integration und Koordination*

Auf der Ebene der kantonalen Gebäudeversicherungen wird die Integration von Kommunikation, Schadensexpertise, Schätzung und Beratung zu Naturgefahrenprävention sofern möglich und entlang der jeweiligen organisationalen Besonderheiten vorangetrieben (z.B. Gebäude- und Schadensschätzer als Berater und als Kommunikator). Gleichzeitig werden auf nationaler Ebene durch die Gemeinschaftsorganisationen der KGV die Erfahrungen und Vorhaben der einzelnen Gebäudeversicherungen in der Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz zusammengetragen und gebündelt. So soll sowohl ein Wissenstransfer als auch die allfällige projektbezogene Zusammenarbeit zwischen den 19 Mitgliedern der VKF ermöglicht und gefördert werden (Koordinationsfunktion ohne Kontrollfunktion = freiwillige Koordination).

Durch die freiwillige Koordinationsfunktion der Gemeinschaftsorganisationen der KGV können diese, abgestimmt auf die Themen und Bedürfnisse der einzelnen Gebäudeversicherungen gezielt Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz auf nationaler Ebene betreiben. Dazu gehört die Zusammenarbeit mit nationalen Medien, Verbänden (z.B. Hauseigentümerverband, Interessengemeinschaft Professionelle Immobilienbesitzer, SIA), Bundesämtern, Norm gebende Institutionen, Hochschulen und Weiterbildungsinstitutionen. Hingegen liegen Kompetenz und Aufgabe der Zusammenarbeit mit kantonalen bzw. regionalen Akteuren bei den jeweiligen KGV.

### *Agenda Setting und Themenführerschaft*

Beim Agenda-Setting geht es darum, gezielt bestimmte Themen in der gesellschaftlichen Diskussion zu platzieren. Dies kann über «klassische» Medien- und Öffentlichkeitsarbeit geschehen, über Dialogveranstaltungen, physische Präsenz in der Öffentlichkeit (z.B. an Festen oder Messen) oder massenmediale Ansätze. Meist ist eine Kombination mehrerer Ansätze erforderlich, Persistenz und Kontinuität in der Kommunikation der jeweiligen Botschaft und eine gewisse Häufigkeit innerhalb eines bestimmten Zeitraums. Die Koordinations- und Integrationsstrategie (s.o.) erlaubt es, bewusst Aufmerksamkeit auf ein bestimmtes Thema zu lenken, indem mehrere KGV sowie die Gemeinschaftsorganisationen der KGV im gleichen Zeitraum über unterschiedliche Kanäle zu diesem Thema (hier Schutz vor Naturgefahren) kommunizieren. Dies bedingt das Erarbeiten einer gemeinsamen (Teil-)Strategie zum Agenda-Setting dieses Themas. Gleichzeitig ermöglicht dieser strategische Ansatz den KGV, die Themenführerschaft zum wirksamen Gebäudeschutz zu übernehmen und ihre Positionierung auszubauen.

### *Dialog und Beratung*

Dialog und persönliche Beratung sollen intern gestärkt und nach aussen besser vermarktet werden. Dazu gehört die Schulung der Aussendienstmitarbeitenden (Schätzer, Schadensexperten, etc.) der jeweiligen KGV, um Beratungs- und Konfliktsituationen vor Ort meistern sowie eine individuelle Beratung anbieten zu können. Dieses Angebot sollte sowohl gegenüber individuellen Hausbesitzern und Architekten als auch gegenüber den Gemeinden des jeweiligen Kantons gelten und bekannt gemacht werden. Zu definieren ist, welche Bauherren/Hausbesitzer von der KGV direkt beraten werden sollen und welche über die Beratungskompetenz von Multiplikatoren abgedeckt werden können (Gemeinden, Architekten). In Dialog mit den Schlüsselakteuren treten kann eine KGV auch durch Präsenz an Veranstaltungen kantonaler Stakeholder (s.a. Agenda Setting). Dasselbe gilt für die Gemeinschaftsorganisationen der KGV auf nationaler Ebene.

### *Koalitionen*

Die bestehenden Gelegenheitsfenster für bauliche Schutzmassnahmen sind eingebettet in ein Gesamtsystem, in dem verschiedene Akteure an verschiedenen Punkten im Planungs- und Bauprozess auf Entscheidung und Umsetzung von Schutzhandlungen beim Bauherrn wirken. Optimalerweise empfängt ein Bauherr im Entscheidungsprozess von drei Seiten die gleichlautende förderliche Botschaft. Das Empfangen gleichlautender Botschaften über mehrere Kanäle hat eine stärkere Wirkung als wenn dieselbe Botschaft über ein und denselben Kanal mehrmals wiederholt wird. Um wirksam auf verschiedenen Ebenen jeweils die in einem Kanton und seinen Gemeinden möglichen Instrumente zur Förderung des Schutzes vor Naturgefahren auszuloten und verbindlich zu verankern, sind Koalitionen (z.B. in Form von Arbeitsgemeinschaften aus KGV, Kanton, wichtigste Gemeinden oder kantonale Sektion der SIA) anzustreben. So kann beispielsweise das Wissen zur Standortgefährdung während des Baubewilligungsprozess durch einen Hinweis von Seiten der Gemeinde gefördert werden. Damit ein solcher Hinweis in allen Gemeinden eines Kantons gezielt und verbindlich erfolgt, hat sich die sogenannte Hinweispflicht bewährt (z.B. Kanton Zürich). Dazu bedarf es einer Weisung des Kantons an die Gemeinden, d.h. einer Integration in die Baugesetzgebung des Kantons. Diese wiederum kann aus einem Dialog bzw. einer Zusammenarbeit in einer Koalition für einen wirksamen Schutz vor Naturgefahren hervorgehen.

### *Zeitliche, geographische und soziale Nähe*

Problembewusstsein und Umsetzung haben sich als sehr lokalbezogen erwiesen. Hausbesitzer sehen ihr unmittelbares Umfeld – die Nachbarn in derselben Strasse - als Bezugspunkt für die Risikoeinschätzung und ihr Schutzdefizit. Folglich laufen Kommunikationsstrategien ins Leere, die auf einer (über-)regionalen Ebene verortet sind oder Beispiele aus dem Nachbarkanton liefern. Gleichzeitig ist eine flächendeckende „Mikrokommunikation“ zu aufwändig, um konsequent umgesetzt zu werden. Hingegen lohnenswert erscheint der Versuch, als KGV in den wichtigsten Gefahrengebieten des Kantons mit bzw. auf sehr lokalen Quartieranlässen präsent zu sein, hier einen Risikodialog mit der Bevölkerung zu starten und kollektive Naturgefahrenenerfahrung aus dem unmittelbaren Umfeld (aus der näheren oder fernerer Vergangenheit) erlebbar zu machen (z.B. Quartierfest, Feuerwehrfest, Nachbarschaftsfest, Gewerbeausstellung).

Darüber hinaus sind interaktive GIS-Instrumente denkbar, auf denen vormalige Erfahrungen mit Naturgefahren an einzelnen Orten abrufbar sind (vgl. [www.gra-nat.ch](http://www.gra-nat.ch) – Ereigniskataster mit Bildern zu verschiedenen Naturgefahren).

### *Orientierung an Handlungsmotivationen*

Inhaltlich setzt die Kommunikation auf Argumente, die Motivationen von Hausbesitzern/Bauherren ansprechen. Gemäss Survey sind dies Eigenverantwortung, Pflichtgefühl, Machbarkeit und Verhält-

nismässigkeit von Massnahmen sowie persönliche Unterstützung (siehe Dialog und Beratung, Koalitionen bilden). Positive Botschaften mit konkreten Handlungsaufforderungen (z.B. Beratung in Anspruch nehmen), die die o.g. Aspekte ansprechen sind hier wirksamer als gefährdungsbezogene Botschaften. Dabei ist das Zusammenspiel von gewähltem Kommunikationsmittel und Botschaft bzw. Handlungsaufforderung zu beachten.

#### *Zusammenwirken der Interventionsachsen*

Der persönlichen **Beratung und dem Dialog** mit den Hausbesitzern/Bauherren kommt bei der Kommunikation zum wirksamen Gebäudeschutz ein besonderer Stellenwert zu. Informationsangebote und Kampagnen nehmen eine sekundäre Position ein. Alle Massnahmen zielen darauf, Hausbesitzer/Bauherren zu einer Beratung betreffend wirksamer Gebäudeschutz zu bewegen. Die Beratung muss entsprechend in der Organisation verankert sein (**Integration und Koordination**). Sie soll von der KGV selbst angeboten und vermarktet werden. Gleichzeitig sollen **Koalitionen** mit anderen Akteursgruppen (Beeinflussern) gebildet werden, damit die Botschaften zum wirksamen Gebäudeschutz glaubhaft von allen auf den Hausbesitzer/Bauherrn Einfluss nehmenden Akteuren in die gleiche Richtung wirken. Dies steht im Einklang mit der Positionierung der KGV als **Themenführer** und Kompetenzzentrum für Fragen rund um Gebäudesicherheit und Schutz vor Naturgefahren. Die Botschaften der Kommunikation sprechen Eigenverantwortung und Pflichtgefühl der Hausbesitzenden an (**Handlungsmotivationen**), Machbarkeit und Verhältnismässigkeit der Massnahmen stehen dabei im Vordergrund. Informationen zur Standortgefährdung werden auf aktivierende Weise mit bestehenden Handlungsmöglichkeiten übermittelt, z.B. Beratung in Anspruch nehmen, um eine individuelle Lösung zu finden und umzusetzen. Wo immer möglich soll die **zeitliche Nähe** zu einem Ereignis als Gelegenheitsfenster der Kommunikation genutzt werden und in der Folge ein Dialog unter Nachbarn (Betroffene, knapp Entkommene) angeregt werden. Die **geographische und soziale Nähe** von Nachbarn soll genutzt werden, um die Problemeinsicht (es könnte wirklich etwas passieren) und die Umsetzungsabsicht (ich schütze mich/mein Haus/meine Familie/meine Mieter jetzt ebenfalls besser) zu fördern. Dies kann durch Präsenz an lokalen Veranstaltungen gefördert werden oder durch das Anstossen von nachbarschaftsdialogen und Strassenfesten.

#### *Handlungsempfehlungen*

- Innerbetriebliche Integration fördern. Benennung eines/einer Verantwortlichen Prävention (Querschnittsaufgabe/Stab), der/die für Koordination und Wissenstransfer der verschiedenen Stellen verantwortlich ist.
- Synergien nutzen. Beim Aufbau neuer Informationsangebote sorgfältig auf Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen den Kantonen achten. Synergien sind primär im Online-Bereich zu erwarten.
- Gelegenheitsfenster in bestehenden Kundenkontakten zur Beratung nutzen und Lösungen anhand lokaler Beispiele aufzeigen (z.B. auch über Brandschutz und Vertreter der Feuerwehr).
- Beratung als Kommunikationsinstrument ins Zentrum stellen. Das eigene Beratungsangebot aktiv bewerben.
- Beratungsangebot gezielt in Informationsangebote integrieren und sowohl direkt an Hausbesitzer und Bauherren, als auch an Architekten richten.
- Akteure im Bauprozess (Architekten, Gemeinde, Handwerker) gezielt mit Kommunikationsmaterialien bedienen, die das Beratungsangebot der KGV bewerben (Flyer, Beratungsgutschein etc.).
- Beim Formulieren der Botschaften den positiven Aspekt einer Beschäftigung mit dem Thema Naturgefahren herausstreichen (Sicherheit, up to date sein). Gründe aufzeigen, warum Eigenverantwortung nötig ist und «das Problem» nicht von der Allgemeinheit «gelöst» werden kann.

- Gemeinden dazu animieren, generell und bei jeder Baueingabe über lokale Gefährdungen zu informieren und dabei gleichzeitig auf Beratungsangebote der kantonalen Gebäudeversicherungen hinzuweisen.
- Architekten (und andere Akteure des Baugewerbes) befähigen, Notwendigkeit und Machbarkeit von Schutzmassnahmen gegenüber Hausbesitzenden und Bauherren einsichtig zu machen.
- Instrumente und Hilfsmittel bereitstellen, mit denen Berater in KGV, Gemeinden, Architekten die Machbarkeit und Verhältnismässigkeit von Schutzmassnahmen aufzeigen können, und diese entsprechend verbreiten (z.B. Anwendung von «Prevent-Building» zum Nachweis der Wirtschaftlichkeit von Schutzhandlungen).
- Publikation von Gefahrenkarten und lokale Schadensereignisse nutzen, um mit Hausbesitzenden und Bauherren Beratungsgespräche aufzunehmen.
- Kampagnen nach Möglichkeit in einer nationalen Organisation bündeln. Kampagnen erlauben es, Themenführerschaft zu markieren und sind insbesondere dort sinnvoll, wo diese Themenführerschaft von anderen Akteuren konkurrenziert wird.
- Road Show: Auf nationaler oder überkantonaler Ebene eine Musterveranstaltung entwickeln, die vervielfältigt (und lokal adaptiert) werden kann.

### *Botschaften*

Kommunikationsbotschaften sollen dazu dienen, die einzelnen Zielgruppen im Sinne der ihnen zugeordneten Handlungsziele (vgl. Kapitel 9.1) zu aktivieren. Dabei sollen sie im Sinne der beschriebenen Interventionsachsen bestehende Handlungsmotivationen von Personen einer Zielgruppe aufgreifen. In Tabelle 9.1 sind Kommunikationsbotschaften nach Zielgruppen, Handlungszielen und -motivationen dargestellt.

Tabelle 9.1: Botschaften nach Zielgruppen

Zielgruppe	Operationalisierte Handlungsziele	Motive	Botschaften
Hausbesitzer/ Bauherr (inkl. Nachbarn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nimmt Beratungsangebot KGV wahr</li> <li>• Entscheidet sich für geeignete Schutzmassnahmen</li> <li>• Setzt geeignete Schutzmassnahmen um oder gibt diese in Auftrag</li> <li>• Teilt Erfahrungen und neues Wissen mit Nachbarn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflichtbewusstsein, Eigenverantwortung</li> <li>• Schutzbedürfnis, z.B. durch Erfahrung mit Naturgefahren</li> <li>• Haftung für Schäden</li> <li>• Finanzielles Interesse, z.B. bei nicht gedeckten Schäden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informiere dich über die konkrete Gefährdung deines Hauses durch Naturgefahren</li> <li>• Schütze dein Eigentum, denn als Eigentümer bist du primär betroffen und haftest du für Schäden.</li> <li>• Überprüfe, ob dein Haus genügend sicher ist (gegen Hagel, Hochwasser und Sturm).</li> <li>• Kontaktiere deine KGV oder Gemeinde. Wir helfen, eine gute und verhältnismässige Lösung zu finden.</li> <li>• Sprich mit deinen Nachbarn über Naturgefahren in eurem Quartier.</li> </ul>
Architekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• berät zu Bauvorschriften/Auflagen</li> <li>• empfiehlt risikomindernde Bauweise</li> <li>• setzt risikomindernde Bauweise um und setzt dazu das richtige Material ein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsethos</li> <li>• Loyalität zum Bauherrn</li> <li>• Honorarvolumen</li> <li>• Haftung</li> <li>• Rechtliche Vorgaben / Normen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfe bei jedem Projekt die Sicherheit betreffend Naturgefahren (Standortgefährdung, bauliche Massnahmen).</li> <li>• Kontaktiere im Zweifel die zuständige KGV. Wir unterstützen Fachleute bei spezifischen Fragestellungen.</li> <li>• Du bietest deinem Kunden eine bessere Leistung, wenn du gut zu Naturgefahren und baulichen Schutzmassnahmen informierst bist.</li> </ul>
Gemeinde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• weist auf Standortgefährdung hin (Publikation Gefahrenkarten)</li> <li>• weist auf mögliches Schutzdefizit und Massnahmen hin (Baubewilligungsprozess)</li> <li>• macht Bauauflagen, kontrolliert diese</li> <li>• arbeitet partnerschaftlich mit KGV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwang / Kantonale Vorgaben</li> <li>• Verantwortung / Eigeninteresse, z.B. um Arealschutzmassnahmen zu vermeiden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weise Bauherrn/Architekten auf eine mögliche Standortgefährdung hin (Baubewilligungsformular, Publikation Gefahrenkarten)</li> <li>• Biete Beratung zu baulichen Schutzmassnahmen an oder verweise Bauherrn/Architekten an die KGV – wir beraten Fachleute und Hausbesitzer.</li> </ul>

## 9.5 Massnahmenskizze nach Zielgruppen

Im Folgenden sind mögliche Massnahmen nach Zielgruppen aufgeführt und skizziert. Dabei werden jeweils geeignete Kommunikationsthemen aufgelistet, mit denen eine Zielgruppe angesprochen werden kann, sowie entsprechende Kommunikationskanäle vorgeschlagen.

### *Zielgruppe Hauseigentümer*

Diese Zielgruppe enthält die relevanten *Nachbarn* (Vorbild können nur andere Hauseigentümer sein).

#### Themen:

- Lokale Hochwasser- und andere Erfahrungen mit Naturgefahren im Quartier
- Haftungs- und Verantwortungsfragen
- Design, Funktion und wirksamer Schutz gegen Auswirkungen von Naturgefahren (Schlamm im Haus, Loch im Dach, abgerissene Storen, beschädigte Fassade)
- Sicherheit, Verhältnismässigkeit und Werterhaltung

#### Kanäle

1. Direkt: Beratung/Schätzung (siehe Interventionspunkte); Beilagen zur Prämienabrechnung, Kundenzeitschrift
2. Über lokale Veranstaltungen (primär private Hausbesitzer): Risikodialog anstossen, z.B. an Feuerwehrfesten, Nachbarschafts- und Strassenfesten
3. Über Lions/Rotary Clubs (als Multiplikatoren und Türöffner für lokalen Dialog)
4. Über Interessengemeinschaft Privater Immobilienbesitzer (professionelle Hausbesitzer): Verbandspublikationen, Veranstaltungen
5. Über Hauseigentümerverbände,
  - a. regionale Sektionen: Publikationen, Mailings, Veranstaltungen
  - b. nationale Ebene: Artikelserie zu Naturgefahren und Präventionsmassnahmen mit konkreten Beispielen aus verschiedenen Regionen der Schweiz
6. Über SVIT (Liegenschaftenverwaltungen): Interesse an Veranstaltungen zu integrelem Risikomanagement und Objektschutz nutzen/gemeinsame Veranstaltungen oder Auftritte an SVIT-Veranstaltungen (national)
7. Über RICS u.ä.: Interesse an Veranstaltungen zu integrelem Risikomanagement und Objektschutz nutzen/gemeinsame Veranstaltungen oder Auftritte an bestehenden Veranstaltungen (national)

### *Zielgruppe Architekten*

#### Themen:

- Lokale Hochwasser- und andere Erfahrungen mit Naturgefahren in Region thematisieren
- Haftungs- und Verantwortungsfragen
- Selbstdeklaration als wichtiges Tool vermarkten
- Design, Funktion und wirksamer Schutz gegen Auswirkungen von Naturgefahren (Schlamm im Haus, Loch im Dach, abgerissene Storen, beschädigte Fassade)
- Sicherheit, Verhältnismässigkeit und Werterhaltung

#### Kanäle

1. Über Verbände: Zusammenarbeit sia Sektion Architekten
  - a. nationale Ebene: Verbandspublikationen, Veranstaltungen soweit möglich
  - b. regionale/kantonale Ebene: Persönlicher Kontakt mit Vorstand sia-Sektionen
2. Über Aus- und Weiterbildung: Integration von Inhalten zu Naturgefahrenprävention in Lehrpläne von ETH, HTL, FH (evtl. auch SANU) etc.



3. Über Normen: Arbeitsgruppen zu sia Normen (i.d.R. besteht Einsitz durch VKF)
4. Über Baugesetze/Kantone: Bildung von Arbeitsgruppe Naturgefahren mit Kanton (kantonale Ebene)

#### *Zielgruppe Gemeinden*

##### Themen:

- Lokale Hochwasser- und andere Erfahrungen mit Naturgefahren in der Gemeinde thematisieren.
- Selbstdeklaration als wichtiges Tool vermarkten
- Sicherheit, Verhältnismässigkeit und Werterhaltung
- Haftung und Verantwortung

##### Kanäle

1. Über Kantone: Hinweispflicht für Gemeinden (vgl. Kanton Zürich)
2. Direktkontakt mit grösseren Gemeinden bzw. solchen mit erhöhtem Gefährdungspotenzial

#### *Zielgruppe Kantone*

##### Themen:

- Lokale Hochwasser- und andere Erfahrungen mit Naturgefahren in Gemeinden thematisieren.
- Selbstdeklaration als wichtiges Tool vermarkten
- Sicherheit, Verhältnismässigkeit und Werterhaltung
- Haftung und Verantwortung

##### Kanäle

1. Direktkontakt KGV: Bildung Arbeitsgemeinschaft
2. Lobbying Baugesetzgebung

#### *Zielgruppe weitere Berufstätige (z.B. Installateure, Bauingenieure)*

##### Themen:

- Erforderlichkeit: Hochwasser- und andere Erfahrungen mit Naturgefahren in der Region
- Haftungsfragen
- Bauliche Massnahmen und Produktgruppen, die erwünschtes Schutzniveau bieten
- Selbstdeklaration als wichtiges Tool vermarkten (siehe Architekten)

##### Kanäle

1. Über Verbände: Aus- und Weiterbildung, Publikationen, Fachveranstaltungen
2. Über Fachmedien
3. Direktkontakt: Nach Schadensereignissen

#### *Zielgruppe Hersteller*

##### Themen:

- Anforderungen an Schutzniveaus (Stärkeklassen, z.B. bei Hagel)
- Bauliche Massnahmen und Produktgruppen, die erwünschtes Schutzniveau bieten
- Haftungsfragen

##### Kanäle

1. Über Produktnorm gebende Institutionen: Einsitz in Gremien, Lobbying
2. Über Verbände: Publikationen, Fachveranstaltungen
3. Über Fachmedien
4. Direktkontakt: Nach Schadensereignissen

## 10 Evaluationskonzept

Die Evaluation misst Aktivitäten und Wirkungen und erlaubt damit eine Kontrolle und Verbesserung von Prozessen und die Erreichung von Zielen. Im Folgenden wird die Prozessevaluation als kontinuierliche Beobachtung und Messung der Kommunikationsmassnahmen von der summativen Evaluation unterschieden, die sich an der Wirkung orientiert, die nach einer gewissen Laufzeit von Programmen oder Kampagnen festgestellt werden können. Da die Kommunikation zum wirksamen Gebäudeschutz im Sinn der integrierten Kommunikation bei verschiedenen Geschäftstätigkeiten der Kantonalen Gebäudeversicherungen breit berücksichtigt werden muss, wird zusätzlich zur Prozessevaluation und zur summativen Evaluation grob skizziert, wie ein umfassendes Monitoring mithilfe der Balanced Scorecard (Kaplan & Norton 1992) aussehen könnte.

### 10.1 Prozessevaluation

Die Prozessevaluation liefert Antworten auf die Frage, **wie** die Kommunikation zur Verbesserung des Schutzes von Gebäuden gegen Naturgefahren umgesetzt wird. Die Prozessevaluation misst damit den Output von Kommunikationsprodukten unter Berücksichtigung von Qualität, Verbreitung, Pünktlichkeit und weiterer Kriterien. Mit der Prozessevaluation kann auch die Aufnahme von Kommunikationsangeboten durch die Zielgruppe erfasst werden («Outtake» in der Terminologie von Lindemann 2002).

Gemäss Kommunikations- und Marketingstrategie haben die Kommunikationsprodukte primär die Form von situationspezifischen Beratungen, von unterstützenden Informationsangeboten und punktuell von einfachen Handlungsanweisungen (Kampagnen). Für die Prozessevaluation gilt es diese Kommunikationsprodukte zu erfassen, wenn sie auf den Markt kommen und in qualitativer und quantitativer Hinsicht zu bewerten. Im Zentrum der Evaluation steht der Nutzen für die primäre Zielgruppe der Hausbesitzenden und Bauherren. Die Evaluation muss sich in jedem Fall an den gesteckten kommunikativen Zielen orientieren. Im Folgenden werden prozesshafte Evaluationskonzepte für die Beratungen und die Informationsangebote präsentiert. Für die Prozessevaluation konkreter Kampagnen müssen fallspezifische Ziele, Fragestellungen und Messgrössen entwickelt werden. Auf die Entwicklung eines Evaluationskonzepts für Kampagnen wird daher im Folgenden verzichtet. Generell sollte das Augenmerk vor allem bei den Prozessen des Beachtens und Verstehens von Botschaften beim Zielpublikum liegen («Outtake») und weniger beim Output der Kampagne (Auflage von Drucksachen, Anzahl Inserate, Direktversände etc.).

#### *Beratung*

Die Beratungsangebote verfolgen das Ziel, dass Hausbesitzende und Bauherren beratende Unterstützung erhalten zur Verbesserung des Gebäudeschutzes. Die Angebote sollten jeweils *vor* einer relevanten baulichen Investition erfolgen. Prioritäre Zeitfenster der Kommunikation liegen im Anschluss an Schadensereignisse. Bei Neu- und Umbauprojekten besteht das Ziel darin, dass Architekten und Bauunternehmen als Multiplikatoren auf die Beratungsangebote aufmerksam machen. Die Beratungen sollen von den Hausbesitzenden und Bauherren als relevant, glaubwürdig und zielführend wahrgenommen werden. Tabelle 10.1 zeigt die relevanten Ziele, Fragestellungen und Messgrössen zur Evaluation der Beratungsangebote.

Tabelle 10.1: Prozessevaluation von Beratungsangeboten.

Ziel	Frage	Messgrösse
Nach allen Schadensereignissen werden Beratungsangebote gemacht.	Wird nach jeder Schadensmeldung bzw. Schadensschätzung ein Angebot für eine Beratung gemacht?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integration in Weisungen und Abläufe (insb. Schadensschätzungen)</li> </ul>
Im Vorfeld aller relevanten Bauprojekte werden Beratungsangebote gemacht.	Machen die KGV im Bauprozess Beratungsangebote?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integration in Bauprozess (Bauzeitversicherung, Finanzierungsgesuche)</li> </ul>
	Wird bei jedem relevanten Bauprojekt entweder vom Architekten oder vom Bauunternehmer darauf hingewiesen, dass die KGV eine Präventionsberatung anbietet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozentsatz kontaktierter und mit Informationsmaterial versorgter Architekten und Bauunternehmer</li> </ul>
	Machen Gemeinden im Baubewilligungsverfahren rechtzeitig auf die Beratungsangebote aufmerksam?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozentsatz kontaktierter und mit Informationsmaterialien versorgter Gemeinden</li> <li>• Integration in Bauprozess (Baubewilligung, Bauauflagen)</li> </ul>
Die Beratungsangebote werden positiv aufgenommen.	Nehmen Hausbesitzenden und Bauherren das Beratungsangebot als relevant, glaubwürdig und zielführend wahr?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluationsfragebogen im Anschluss an Beratungen</li> <li>• Repräsentative Kundenbefragung bezüglich Erwartung gegenüber Beratung</li> </ul>

### Informationsangebote

Hauptziel der Informationsangebote muss es sein, auf Beratungsmöglichkeiten hinzuweisen und dabei Synergien zwischen den einzelnen Kantonalen Gebäudeversicherungen auszunutzen (gemeinsame Internetplattformen, Vorlage für Drucksachen etc.). Multiplikatoren werden mit Informationsmaterialien bedient und dazu angeregt, bei deren Information auf die Beratungsangebote der Kantonalen Gebäudeversicherungen hinzuweisen. Tabelle 10.2 zeigt die relevanten Ziele, Fragestellungen und Messgrössen zur Evaluation der Informationsangebote.

## 10.2 Summative Evaluation

Bei der Evaluation kommunikativer Interventionen, die darauf zielen, bei Mitgliedern der Dialoggruppe Einstellungen und Handlungsweisen zu verändern, wird im angelsächsischen Sprachraum von «Outcome» gesprochen (Smith 2009, Kotler & Lee 2008). Die Konsequenzen dieser Outcomes auf der Ebene der Gesellschaft oder der Umwelt bezeichnen wir in Übereinstimmung mit Kotler & Lee (2008) als «Impact». Diese Definition ist konsistent mit der Unterteilung gemäss Prozesslogik, die zwischen «Formativer Evaluation», «Prozess-Evaluation», «Ergebnis-Evaluation» und «Impact-Evaluation» unterscheidet (vgl. Bonfadelli & Friemel 2010).<sup>6</sup> Die Evaluation von Impacts (wie beispielsweise

<sup>6</sup> In der deutschsprachigen Literatur werden die Begriffe «Outcome» und «Impact» teilweise gerade mit vertauschten Bedeutungen verwendet. Siehe z.B. Artho, J. & Hammer, S. 2009, S. 27f.

Tabelle 10.2: Prozessevaluation von Informationsangeboten.

Ziel	Frage	Messgrösse
Eigene Informationsangebote verweisen auf Beratungsmöglichkeit.	Wird bei allen eigenen Informationsprodukten (Drucksachen, Versände, Websites etc.) auf die Möglichkeit hingewiesen, sich beraten zu lassen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl eigener Informationsprodukten, die Kriterium genügen (siehe Anhang V: Evaluation)</li> <li>• Anteil eigener Informationsprodukten, die Kriterium genügen (siehe Anhang V: Evaluation)</li> </ul>
Multiplikatoren verweisen auf Beratungsangebot.	Weisen Multiplikatoren (Architekten, Gemeinden) auf Beratungsmöglichkeiten hin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der Architekten im Kanton, die regelmässig Infomaterialien der KGV bestellen</li> <li>• Anteil der Gemeinden, die regelmässig Infomaterialien der KGV bestellen</li> </ul>
	Vermitteln die Multiplikatoren die richtigen Hausbesitzenden und Bauherren an die KGV weiter?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der telefonischen Anfragen, die zu sinnvollen Beratungsgesprächen führen</li> </ul>
Nähe zu Alltag, Ort und Zeit	Kommen die Informationsangebote defensiven Reaktionen zuvor?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil alltagsnaher Schadensbilder im Vergleich zu Bildern von Extremereignissen (siehe Anhang V: Evaluation)</li> </ul>
	Werden lokale Informationsangebote gemacht (z.B. Anlässe in Gemeinde)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl lokaler Anlässe</li> <li>• Anzahl Beratungen aufgrund lokaler Anlässe</li> </ul>
	Werden Zeitfenster nach Schadensereignissen für Informationsangebote genutzt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl Anlässe nach Ereignissen (auch Nachbargemeinden)</li> <li>• Anzahl Versände, Berichte etc. nach Ereignissen</li> </ul>
Positive Botschaften	Ermuntern die Informationsprodukte eine Beschäftigung mit Naturgefahren und preisen sie einen Mehrwert an (Durchblick, up to date sein etc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der Kommunikationsprodukte, die den Qualitätscheck (siehe Anhang V: Evaluation) erfolgreich bestehen</li> </ul>
Umsetzbarkeit zeigen	Helfen die Informationsprodukte dabei, die Umsetzbarkeit und Verhältnismässigkeit von Schutzmassnahmen aufzuzeigen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorhandensein von Argumentationshilfen</li> <li>• Einsetzbarkeit von Tools (z.B. Wirtschaftlichkeit)</li> </ul>
Eigenverantwortung thematisieren	Werden die Eigenverantwortung und die Abhängigkeit von institutionellen und gesetzlichen Rahmenbedingungen thematisiert?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl Informationsprodukte (inkl. Vorträge, Artikel etc.)</li> </ul>

der Entwicklung der Schadenssumme nach Gefahrenart) ist von zentraler Bedeutung und sollte keinesfalls vernachlässigt werden. Sie sprengt jedoch den Rahmen des vorliegenden Konzepts.

Für die (summative) Evaluation von Outcomes im Bereich von Handlungen kann grundsätzlich mit direkten Beobachtungen oder mit Befragungen gearbeitet werden, in denen das Handeln nur berichtet wird. Direkte Beobachtungen sind zwar verlässlicher, und die Kantonalen Gebäudeversicherungen stehen in direktem Kontakt mit Hausbesitzenden und Bauherren. Sie verfügen damit über die Möglichkeit, die Umsetzung von Schutzmassnahmen mittels Beobachtung zu überprüfen. Die systematische Erhebung entsprechender Daten ist jedoch aufwändig. Aus diesem Grund wird dieser Ansatz im vorliegenden Konzept nicht weiterverfolgt. Zentrales Element der summativen Evaluation ist daher eine repräsentative Befragung bei Hausbesitzenden und Bauherren. Aus Ressourcengründen empfehlen wir eine nationale Erhebung (Survey) in regelmässigem Abstand (ca. alle 2 bis 3 Jahre).

Die Summative Evaluation sollte sich an den Zusammenhängen orientieren, die mit der vorliegenden Untersuchung analysiert wurde. Im individuellen Prozess von der Einsicht über die Absicht zur Umsetzung von Schutzmassnahmen ist insbesondere das Fassen einer Handlungsabsicht zentral. Die Risikowahrnehmung (Standortgefährdung) hat dagegen einen eher geringen Einfluss auf die Umsetzung von Massnahmen, und der Anteil jener Hausbesitzenden, die zwar eine Absicht gefasst haben, diese aber nicht umsetzen, ist vergleichsweise klein.

Die Absicht, Schutzhandlungen zu realisieren, wird primär gefördert durch den Einfluss wichtiger Personen und Nachbarn und durch die Wahrnehmung eines Schutzdefizits beim eigenen Gebäude (unabhängig von der wahrgenommenen Standortgefährdung). Wie sich der *Einfluss wichtiger Personen* auswirkt und verändert, kann durch eine Befragung erfasst werden. Das (objektive) *Schutzdefizit des Gebäudes* kann dagegen durch eine Befragung von Laien (wie die meisten Hausbesitzenden) nicht bestimmt werden. Es ist auch schwierig festzustellen, ob das subjektiv wahrgenommene Schutzdefizit (welches für die Ausbildung einer Absicht wichtig ist), dem objektiven Schutzdefizit angemessen ist. Wir empfehlen daher, diesen Einflussfaktor für die summative Evaluation beiseite zu lassen.

Weitere Faktoren, die die Absicht für Schutzmassnahmen beeinflussen, sind das Vorhandensein eines subjektiven Pflichtgefühls, das Fehlen defensiver Reaktionen (z.B. die Aussage «Hochwasser findet sowieso andernorts statt») und eine positive Bewertung konkreter Schutzmassnahmen.

Es kann vermutet werden, dass die Ausprägung eines *Pflichtgefühls* zum Ergreifen baulicher Schutzmassnahmen eine kulturelle Basis hat. Längerfristige Veränderungen, wie sie im Zug des vielfach beobachteten Wertewandels festgestellt werden, dürften auch einen Einfluss auf die Möglichkeiten haben, Ausprägungen des untersuchten Pflichtgefühls zu aktivieren.

*Defensive Reaktionen* können mittels Befragungen nachgewiesen werden. Es ist auch möglich, ihnen mit kommunikativen Massnahmen zu begegnen (vermitteln von Nähe im Bezug auf den Alltag, die Lokalität und den Zeitpunkt). Da es sich um direkte Reaktionen auf spezifische Informationsprodukte handelt, ist die Erfassung im Rahmen einer quantitativen Befragung wenig sinnvoll. Zu empfehlen wären hier eher qualitative Methoden wie beispielsweise Fokusgruppen.

Die *positive Bewertung möglicher Schutzmassnahmen* dürfte stark von der Beratung abhängig sein. Wir schlagen daher vor, diese Beurteilung in der summativen Evaluation abzufragen.

Da das Wirkungsmodell im Kontext der Hochwassergefährdung erarbeitet wurde, sollte es für Sturm und Hagel überprüft werden. Eine solche Plausibilisierung kann im Rahmen einer ersten summativen Evaluation erfolgen.

Die folgende Tabelle 10.3 schlägt (wie bei der Prozessevaluation) anhand von Zielen und daraus entwickelten Fragen konkrete Messgrößen vor.

Tabelle 10.3: Summative Evaluation.

Ziel	Frage	Messgrösse <sup>7</sup>
Anteil der Hausbesitzenden, die Schutzmassnahmen umsetzen steigt.	Wie entwickelt sich die Zahl der Hausbesitzenden, die angeben, bauliche Massnahmen gegen Naturgefahren umgesetzt zu haben? Wie unterscheidet sich die Situation zwischen den verschiedenen Naturgefahren?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil Befragte, die angeben, bauliche Massnahmen gegen Hochwasser<sup>8</sup>, gegen Sturm und gegen Hagel ergriffen zu haben</li> </ul>
Anteil der Hausbesitzenden, die eine Beratung in Anspruch genommen haben steigt.	Wie entwickelt sich die Zahl der Hausbesitzenden, die eine Beratung zur Umsetzung baulicher Massnahmen gegen Naturgefahren in Anspruch genommen haben?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil Befragte, die sich von einer KGV zu Massnahmen gegen Hochwasser, gegen Sturm und gegen Hagel haben beraten lassen.</li> <li>• Anteil Befragte, die sich von Architekten zu Massnahmen gegen Hochwasser, gegen Sturm und gegen Hagel haben beraten lassen.</li> <li>• Anteil Befragte, die sich von Gemeinden zu Massnahmen gegen Hochwasser, gegen Sturm und gegen Hagel haben beraten lassen.</li> </ul>
	Übernehmen die Architekten und Gemeinden einen adäquaten Teil der Beratungen?	
	Gibt es weitere wichtige und/oder neue Akteure, die Beratungen anbieten und mit denen sich eine Zusammenarbeit aufdrängt?	
Die Beratungen durch die KGV steigern die Umsetzung von Schutzmassnahmen.	Haben die Beratungen durch die KGV zur Folge, dass bauliche Schutzmassnahmen umgesetzt werden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der Befragten, die sich von einer KGV haben beraten lassen und angeben, bauliche Massnahmen gegen Naturgefahren umgesetzt zu haben.</li> <li>• Anteil der Personen, die durch eine KGV beraten wurden [interne Statistik] und die bei einem Follow-up (ein Jahr später) angeben, Massnahmen umgesetzt zu haben.</li> </ul>

<sup>7</sup> Wo nicht anders angegeben, werden die Messgrößen durch eine (repräsentative) Befragung erhoben. In der Tabelle wird in diesen Fällen schlicht von «Befragten» gesprochen.

<sup>8</sup> Um Vergleichbarkeit mit der in diesem Projekt durchgeführten Befragung zu gewährleisten, sollte unterschieden werden zwischen selbst umgesetzten und in Auftrag gegebenen Massnahmen.

Forts. Tabelle 10.3

Ziel	Frage	Messgrösse
Die Mittel zum Bewerben der Beratungen sind effektiv	Führen die Informationsangebote dazu, dass Hausbesitzende Beratungen in Anspruch nehmen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der Befragten, die sich durch eine KGV haben beraten lassen und angeben, durch bestimmte Kommunikationsmittel darauf aufmerksam gemacht worden zu sein.</li> <li>• Anteil der Personen, die durch eine KGV beraten wurden [interne Statistik] und bei der Beratung angeben, durch ein bestimmtes Kommunikationsmittel aufmerksam gemacht worden zu sein.</li> </ul>
Die Beratungen durch die KGV werden in günstigen Zeitfenstern beworben	Werden Beratungen nach Schadensereignissen durchgeführt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mittlere Zeit zwischen Beratungen und Schadensereignissen bei denjenigen Befragten, die Beratung seitens einer KGV in Anspruch genommen haben.</li> </ul>
	Werden Beratungen bei anstehenden Bauprojekten durchgeführt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mittlere Zeit zwischen Beratungen und Baugesucheinreichung bei denjenigen Befragten, die hinsichtlich Naturgefahrenprävention durch KGV, Architekten und Gemeinden beraten wurden</li> </ul>
Anteil der Hausbesitzenden, die lediglich die Absicht haben, Schutzmassnahmen umzusetzen, bleibt konstant	Gibt es zwischen der Absicht und der effektiven Umsetzung von Schutzmassnahmen gegen Naturgefahren (neu auftauchende) Hürden, die zu einem Auseinanderklaffen zwischen Absicht und Umsetzung führen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der Befragten, die eine (lang gehegte) Absicht haben, bauliche Massnahmen zu ergreifen gegen Hochwasser<sup>9</sup>, gegen Sturm und gegen Hagel, diese aber nicht umsetzen.</li> <li>• Gründe von Befragten, die eine (lang gehegte) Absicht haben, bauliche Massnahmen zu ergreifen, diese aber nicht umsetzen.</li> </ul>
Anteil der Hausbesitzenden, die sich in der Pflicht sehen, Schutzmassnahmen zu ergreifen steigt	Wie präsentiert sich das Pflichtgefühl der Hausbesitzenden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der Befragten, die angeben, sich in der Pflicht zu fühlen beim Ergreifen von Schutzmassnahmen gegen Hochwasser, Sturm und Hagel.</li> </ul>

<sup>9</sup> Um Vergleichbarkeit mit der in diesem Projekt durchgeführten Befragung zu gewährleisten, sollte unterschieden werden zwischen der Absicht, Massnahmen selbst umzusetzen und derjenigen, solche in Auftrag zu geben.

Forts. Tabelle 10.3

Ziel	Frage	Messgrösse
Schutzmassnahmen werden als wirksam beurteilt	Beurteilen Hausbesitzende und Bauherren mögliche Schutzmassnahmen positiv?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der Befragten, die bauliche Schutzmassnahmen als wirksam beurteilen</li> <li>• Anteil beratener Personen [interne Statistik], die nach Abschluss der Beratung Massnahmen als wirksam beurteilen (vgl. Prozessevaluation).</li> </ul>
	Welche Beratung (KGV, Architekten, Gemeinden) führt zu einer positiven Beurteilung von Schutzmassnahmen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der Befragten, die durch die KGV, die Architekten oder die Gemeinden beraten wurden und die die empfohlenen Schutzmassnahmen als sinnvoll beurteilen</li> </ul>

### 10.3 Balanced Scorecards

Das Konzept der Balanced Scorecards wurde in den 1990er-Jahren von Kaplan und Norton (1992) entwickelt, um von einer rein finanziellen Überwachung des Unternehmenserfolgs wegzukommen und ein breiter abgestütztes Bild zu erhalten. Mit den Balanced Scorecards werden traditionellerweise vier Perspektiven erfasst (es sind jedoch auch weitere Dimensionen erlaubt). Diesen Perspektiven sind jeweils verschiedene Masseinheiten zugeordnet:

1. Finanzperspektive (Shareholder): Umsatz, Kosten pro Stück etc.
2. Kundenperspektive: Zufriedenheit, Reaktionszeiten etc.
3. Prozessperspektive (interne Abläufe): ausgelieferte Qualität, Durchlaufzeiten etc.
4. Potenzialperspektive (Innovation und Lernen): Umsatzanteil neuer Produkte oder Leistungen etc.

Die Balanced Scorecards eignen sich damit besonders für Kommunikationsmassnahmen, die sich stark auf unterschiedliche Dimensionen auswirken. Dies ist am stärksten bei den Beratungsangeboten gegeben. So sind Beratungen rasch einmal ein spürbarer Kostenfaktor, wirken sich auf die Kundenzufriedenheit aus, müssen an interne Prozesse angebunden werden und erfordern ständige Innovation und Lernen. Dagegen sind die Bereitstellung reiner Informationsangebote oder die Durchführung von Verhaltenskampagnen relativ begrenzte Aktivitäten.

#### Kundenperspektive

Das Konzept der Balanced Scorecards wurde für gemeinnützige und Regierungs-Organisationen sinnig angepasst (Niven, 2008). Der Hauptunterschied zu gewinnorientierten Unternehmen besteht darin, dass an Stelle des Shareholder Values die Kundenperspektive an oberster Stelle steht und normalerweise an eine bestimmte «Mission» oder Aufgabe gekoppelt ist. Das übergeordnete Ziel des Projekts «Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz» ist die Reduktion der Intensität von Elementarschäden. Bezogen auf die Hausbesitzenden und Bauherren als «Hauptkunden» der kantonalen Gebäudeversicherungen lässt sich dieses präzisieren:

Hausbesitzer und Bauherren verbessern dank Kommunikationsmassnahmen den Schutz ihrer Gebäude gegen Naturgefahren.



### *Finanzielle Perspektive*

Die finanzielle Perspektive ist auch für Organisationen, die nicht primär auf Gewinn ausgerichtet sind dennoch wesentlich, denn Beratungsangebote beanspruchen erhebliche personelle Ressourcen. Es ist anzunehmen, dass ein aktives Bewerben der Beratungsangebote den Personalbedarf für die Beratung erhöht. Je nach Art der Beratung entstehen zusätzliche Kosten, beispielsweise für Infrastruktur und Overhead.

Im Rahmen eines Balanced-Scorecard-Ansatzes sollte für die Beratung als Minimum die Arbeitszeit erfasst werden, die für unterschiedliche Formen der Beratung aufgewendet wird. Während dem Aufbau, der Bewerbung und dem Betrieb der Beratungsangebote sollte die Arbeitszeiten periodisch überprüft werden. Hier sollte eine dynamische Zielgrösse vorgegeben werden:

- Zunahme der Beratungszeit für bezeichnete Funktionen pro Jahr oder Halbjahr

### *Interne Prozessperspektive*

Jene Prozessketten werden betrachtet, die zum Erfüllen der Ziele aus Kundensicht optimiert werden müssen und die grösste Wirkung auf das nachgefragte Produkt oder die bezogene Dienstleistung haben. Es geht um den Perspektivenwechsel vom «Was» zum «Wie» (Niven 2008). Mit Fokus auf die Beratungsangebote sollten folgende Grössen überwacht werden:

- Anteil interner Prozesse, bei denen eine Naturgefahren-Beratung integriert wurde (Schadenschätzung, Prämienabrechnung, Finanzierungsgesuche etc.)
- Qualität der Beratungen (Kundenzufriedenheit)

### *Lern- und Wachstumsperspektive*

Bei dieser auch als «Potenzialsicht» bezeichneten Perspektive geht es um den Zustand verschiedener Kapitalbestandteile, die die Organisation benötigt, um zukünftige Herausforderungen zu meistern. Dazu zählen insbesondere das Humankapital, das Erfahrungs- bzw. Wissenskapital und das organisatorische Kapital (Niven 2008).

- Humankapital: Engagement und Überzeugungsfähigkeit der Berater und Beraterinnen (Personalzufriedenheit, Peerbeurteilungen, Zielvereinbarungen etc.), Benennung eines Verantwortlichen Prävention (Querschnitt/Stab)
- Erfahrungs- und Wissenskapital: Dokumentation von Beratungsprozessen, Austausch von Beratungserfahrungen (interne Veranstaltungen, nationale Veranstaltungen)
- Organisationskapital: aufgegleiste und unterhaltene Kooperationen (gemeinsame Produkte, Veranstaltungen etc.)

## 11 Fazit

**Naturgefahren sind für die Gebäudebesitzenden und Bauherren** als zentrale Akteure für die Umsetzung von Präventionsmassnahmen grossmehrheitlich **kein Thema**. Beim Hochwasser können nur 17% der Hausbesitzerinnen und Hausbesitzer eine korrekte Angabe zum Gefährdungsbereich machen, in dem ihr Gebäude steht. Schutzmassnahmen gegen Überschwemmungen (erhöhte Erdgeschoss, Eingänge oder Lichtschächte, wasserunempfindliche Materialien, Dämme, Schutzmauern etc.) bestehen wo vorhanden grossmehrheitlich schon bei der Übernahme des Gebäudes (und werden nicht selbst realisiert). Nur zwischen 5 bis 25% der vorhandenen Schutzmassnahmen wurden selbst veranlasst, eine Planung für Schutzmassnahmen existiert nur in sehr wenigen Fällen (je nach Massnahme 1 bis 4%).

**Die Realisation von Schutzmassnahmen kann durch Kommunikation stark beeinflusst werden.** Zwar ist die Komplexität bei den meisten Massnahmen so gross, dass einfache Handlungsaufforderungen und «Rezepte» kaum geeignet sind – zu gross sind die Unterschiede hinsichtlich der lokalen Ausprägung des Risikos, der Topographie, der eingesetzten Baumaterialien und der angewandten Konstruktionsweisen. **Unter einer Vielzahl von Wirkfaktoren**, die die Umsetzung von Schutzmassnahmen potenziell beeinflussen könnten, **ist das soziale Umfeld** - und damit die Kommunikation – jedoch **klar der bedeutendste**.

Eine quantitative Befragung bei Hausbesitzenden in gelbweissen, gelben und blauen Gefahrengebieten zeigt, dass Schutzmassnahmen gegen Hochwasser nicht signifikant häufiger in Auftrag gegeben wurden, wenn das Gebäude eine objektiv höhere Gefährdung aufweist. Auch die subjektiv wahrgenommene **Standortgefährdung und die gefühlte Bedrohlichkeit zeigten keinen Einfluss**. Eine starke Wirkung zeigt dagegen die Unterstützung durch Fachpersonen, und auch das Vorbild der Nachbarn hat einen Einfluss auf die Umsetzung von Schutzmassnahmen. Die gleiche Untersuchung zeigt, dass bereits die Absicht, eine Schutzmassnahme gegen Hochwasser umzusetzen, am stärksten durch die soziale Unterstützung «wichtiger» Personen gefördert wird.

Vertreter und Vertreterinnen der **Gebäudeversicherung geniessen bei den Hausbesitzenden eine hohe Glaubwürdigkeit**. Sie ist sogar höher als jene von Fachpersonen aus dem Baugewerbe, von Behördenvertretern der Standortgemeinde oder von Freunden, Bekannten und Nachbarn. Neben den Gebäudeversicherungen sind insbesondere Architekten und Gemeinden bei grösseren Bauvorhaben in direktem Kontakt mit den Hausbesitzenden. Bei geringfügigeren Arbeiten (Wand- und Bodenbeläge, Dachdeckerarbeiten etc.) ist dies dagegen nicht der Fall. Gemeinden treten im Baubewilligungsverfahren oft erst dann mit Bauherren in Kontakt, wenn bereits Projekte ausgearbeitet und Vorentscheide gefällt wurden.

In dieser Situation können und sollen **Gebäudeversicherungen** zwar versuchen, Architekten und kommunale Baubehörden als Multiplikatoren und Verbündete für eine Stärkung der Prävention gegenüber Naturgefahren einzubeziehen. Sie **bleiben jedoch mit ihren Beratungskompetenzen weiterhin stark gefordert**.

**Die bisherige Kommunikation der kantonalen Gebäudeversicherungen** im Bereich Naturgefahrenprävention **ist hauptsächlich auf (generelle) Informationen fokussiert** und macht nur in Einzelfällen konkrete Handlungsaufforderungen. So finden sich auf den Websites der Gebäudeversicherungen Erklärungen zu den verschiedenen Naturgefahren (Sturm, Hagel, Hochwasser) und deren räumlichem Auftreten (Gefahrenzonen). Auch versicherungstechnische und rechtliche Fragen (Schadensverlauf, Rechtsgrundlagen, Prämien, Organisation, Beitragsmöglichkeiten, Bau- und Abnahmekontrollen, Objektschutznachweis) sind dokumentiert. Aufforderungen, die sich an Hausbesitzende (und Gebäu-

denutzende) richten, beschränken sich primär auf die Hagelprävention (Storen). Die ausführlichen Empfehlungen zu anderen Massnahmen sind technischer Art (Wegleitung Objektschutz) und richten sich an Spezialisten.

Prominente und aktiv beworbene Angebote an Hausbesitzende, sich für eine Verbesserung des Naturgefahrenschutzes von der Gebäudeversicherung beraten zu lassen, existieren nur sehr vereinzelt. Angesichts der zentralen Bedeutung der Beratung und der hohen Glaubwürdigkeit der Gebäudeversicherungen besteht hier eindeutig ein Defizit: **Für eine bessere Prävention gegen Naturgefahren im baulichen Bereich sollte das Beratungsangebot der Gebäudeversicherungen ausgebaut und stärker beworben werden.**

Die Stärkung der Naturgefahrenprävention in den Gebäudeversicherungen muss primär über einen **Ausbau der Beratung** im Kontakt mit den Hausbesitzenden und Bauherren erfolgen. Daneben gilt es die **Architekten und Gemeinden** als Multiplikatoren und Verbündete vermehrt zu **aktivieren**. Beide Stossrichtungen benötigen **zusätzliche Ressourcen**, insbesondere im personellen Bereich. Dieser Bedarf muss gegenüber der strategischen Führung der Versicherungen (Verwaltungsräte, Politik) ausgewiesen werden. Verwaltungintern gilt es Widerstände aufzuweichen, die aus der Angst resultieren, sich zu exponieren und/oder Fehler zu machen.

## Zitierte Literatur

- Aller, D. (2003): Elementarschäden: Verhütung und Ursachenforschung. *Schadensprisma*, 33(2), 10-17.
- Artho, J. & Hammer, S. (2009): Evaluation Topten. BFE.
- Bamberg, S. & Möser, G. (2007): Twenty years after Hines, Hungerford, and Tomera: A new meta-analysis of psycho-social determinants of pro-environmental behaviour. *Journal of Environmental Psychology*, 27, 14-25.
- BFS. (2000): Gebäude und Wohnungen - Daten, Indikatoren. Gebäude nach Eigentübertyp. Retrieved 01.10.2013, from [www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/09/02/blank/key/gebäude/eigentuemer.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/09/02/blank/key/gebäude/eigentuemer.html)
- BFS. (2011): Gebäude und Wohnungen - Daten, Indikatoren. Gebäude nach Gebäudekategorie und Geschosszahl. Retrieved 01.10.2013, from [www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/09/02/blank/key/gebäude/art\\_und\\_groesse.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/09/02/blank/key/gebäude/art_und_groesse.html)
- Bonfadelli, H., & Friemel, T. (2010): *Kommunikationskampagnen im Gesundheitsbereich : Grundlagen und Anwendungen*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Egli, T. (2007): *Wegleitung Objektschutz gegen meteorologischen Naturgefahren*. Vereinigung kantonaler Feuerversicherungen VKF. (G)
- Egli, T. (2005): «Wegleitung Objektschutz gegen gravitative Naturgefahren», Vereinigung kantonaler Feuerversicherungen VKF. (H)
- Fischer, M. (2011): *Kommunikation für wirksamen Gebäudeschutz. Erläuterungen zur 7. Ausschreibung der Präventionsstiftung der Kantonalen Gebäudeversicherungen. Präventionsstiftung der Kantonalen Gebäudeschutzversicherungen*. Trin.
- Frick, J., Kaiser, F. G., & Wilson, M. (2004): Environmental knowledge and conservation behavior: Exploring prevalence and structure in a representative sample. *Personality and Individual Differences*, 37, 1597-1613.
- Goersch, H. G. (2010): *Empirische Untersuchung von Möglichkeiten der Förderung der Persönlichen Notfallvorsorge in Deutschland*. Universität Karlsruhe, Karlsruhe.
- Griffin, R. J., Dunwoody, S., & Neuwirth, K. (1999): Proposed model of the relationship of risk information seeking and processing of the development of preventive behaviors. *Environmental Research*, 80(2), 230-245.
- Grothmann, T. (2005): *Klimawandel, Wetterextreme und private Schadensprävention. Entwicklung, Überprüfung und praktische Anwendbarkeit der Theorie privater proaktiver Wetterextrem-Vorsorge*. (Dissertation), Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg.
- Imhof, M. (2011): *Analyse langfristiger Gebäudeschadendaten*. Bern: Interkantonaler Rückversicherungsverband IRV.
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (1992): The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review* January-February 1992, S. 71-79.

- Kaufmann-Hayoz, R. (2006): Handeln im Kontext: Ein Rahmenmodell für die interdisziplinäre Nachhaltigkeitsforschung. *Umweltpsychologie*, 10(1), 154-177.
- Kaufmann-Hayoz, R., Bättig, C., Bruppacher, S., Defila, R., Di Giulio, A., Ulli-Beer, S., . . . North, N. (2001): A typology of tools for building sustainability strategies. In R. Kaufmann-Hayoz & H. Gutscher (Eds.), *Changing things - moving people. Strategies for promoting sustainable development at the local level.* (pp. 33-107): Themenheft des Schwerpunktprogramms Umwelt (SPPU): Basel: Birkhäuser.
- Kleinhüchelkotten, S. (2005): *Suffizienz und Lebensstile.* Berlin: BWV.
- Kotler, P., & Lee, N. R. (2008): *Social marketing influencing behaviors for good.* Thousand Oaks: Sage.
- Krueger, R.A. & Casey, M.A. (2009): *Focus Groups. A Practical Guide for Applied Research.* Sage, 4th Edition. 219 p.
- Lauper, E. (2009): *Schlüsselfaktoren energierelevanter Entscheidungen privater Bauherren. Überprüfung eines sozialpsychologischen Handlungsmodells* Schriftenreihe Studentischer Arbeiten der IKAÖ. Bern: Interfaktuläre Koordinationsstelle für Allgemeine Ökologie.
- Lindenmann, W.K. (2002): *Guidelines for Measuring the Effectiveness of PR Programs and Activities.* The Institute for Public Relations. Online unter [www.instituteforpr.org/topics/effectiveness-programs-activities/](http://www.instituteforpr.org/topics/effectiveness-programs-activities/)
- Mata, J., Dieckmann, A., & Gigerenzer, G. (2005): *Verständliche Risikokommunikation, leicht gemacht - Oder: Wie man verwirrende Wahrscheinlichkeitsangaben vermeidet.* *Zeitschrift für Allgemeine Medizin*, 81, 537-541.
- Mileti, D. S., & Lori, P. (2002): *Understanding individual and social characteristics in the promotion of household disaster preparedness.* In T. Dietz & National Research Council (U.S.): *Committee on the Human Dimensions of Global Change (Eds.), New tools for environmental protection : education, information, and voluntary measures* (pp. 125-140): Washington, D.C.: National Academy Press.
- Moser, S., Bernet, L., Graf, O., Nauser, M., & Lellig, C. (2013): *Was Gebäudebesitzer bewegt, ihr Gebäude vor Hochwasser zu schützen. Survey zur Überprüfung des Wirkmodells zum Entscheidungs- und Umsetzungsprozess von Objektschutzmassnahmen bei Gebäudebesitzern. «Kommunikation für einen Wirksamen Gebäudeschutz» - Modul 2.* Bern.
- Moser, S., Graf, O., & Lellig, C. (2012): *Was Menschen bewegt, sich vor Naturgefahren zu schützen. Zusammenstellung theoretischer Ansätze und empirischer Befunde einer Literaturanalyse. Bericht zuhanden der Präventionsstiftung KGV. «Kommunikation für einen wirksamen Gebäudeschutz» - Modul 1.* Bern.
- Niven, P.R. (2008): *Balanced Scorecard Step by Step for Government and Nonprofit Agencies.* Wiley, 365 S.
- Pachauri, R. K., & Intergovernmental Panel on Climate Change. (2008): *Climate change 2007 : Synthesis report.* Geneva: IPCC.
- Plapp, T. (2004): *Schöne Aussicht auf den Fluss? Wahrnehmung von Risiken aus Naturkatastrophen.* *Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft*, 93(4):
- Questback. (2012): *Enterprise Feedback Suite. EFS Survey.* Oslo.

- Rogers, E. M. (2003): *Diffusion of innovations* (5th ed.): New York: Free Press.
- Rose, C. (2011): *What Makes People Tick. The Three Hidden Worlds of Settlers, Prospectors and Pioneers*. Leicester: Matador.
- Schmid, F., & Fry, P. (2008): Umsetzung der Gefahrenkarte aus der Sicht verschiedener Akteursgruppen. In G. R. Bezzola & C. Hegg (Eds.), *Ereignisanalyse Hochwasser 2005. Teil 2 - Analyse von Prozessen, Massnahmen und Gefahrengrundlagen* (pp. 371-386): Bern: Bundesamt für Umwelt BAFU.
- Schwartz, S. H. (1994): Are there universal aspects in the structure and contents of human-values. *Journal of Social Issues*, 50(4), 19-45.
- Schwarzer, R. (1992): Self-efficacy in the adoption and maintenance of health behaviors: Theoretical approaches and a new model. In R. Schwarzer (Ed.), *Self-efficacy: Thought control of action* (pp. 217-243): London: Hemisphere.
- Schwarzer, R. (2008): Modeling health behavior change: How to predict and modify the adoption and maintenance of health behaviors. *Applied Psychology*, 57(1), 1-29.
- Schwarzer, R., & Renner, B. (2000): Social-Cognitive Predictors of Health Behavior: Action Self-Efficacy and Coping Self-Efficacy. *Health psychology*, 19(5), 487-495.
- Siegrist, M. (2000): The Influence of trust and perceptions of risks and benefits on the acceptance of gene technology. *Risk Analysis*, 20(2), 195-203.
- Siegrist, M., & Gutscher, H. (2006): Flooding risks: A comparison of lay people's perceptions and expert's assessments in Switzerland. *Risk Analysis*, 26(4), 971-979.
- Siegrist, M., & Gutscher, H. (2008): Natural Hazards and Motivation for Mitigation Behavior: People Cannot Predict the Affect Evoked by a Severe Flood. *Risk Analysis*, 28(3), 771-778. doi: 10.1111/j.1539-6924.2008.01049.x
- Slovic, P., Fischhoff, B., & Lichtenstein, S. (2004): Facts and Fears: Understanding Perceived Risk. In P. Slovic (Ed.), *The perception of risk* (Repr. ed., pp. 137-153): London: Earthscan.
- Smith, R. D. (2009): *Strategic planning for public relations*: Routledge.
- UNISDR. (2009): *Terminology on disaster risk reduction*. Geneva: United Nations International Strategy for Disaster Reduction UNISDR.
- Vereinigung kantonaler Feuerversicherungen VKF (ohne Jahr A): «So schützen Sie Gebäude gegen Sturm». Bern.
- Vereinigung kantonaler Feuerversicherungen VKF (ohne Jahr B): «So schützen Sie Gebäude gegen Überschwemmung, Hochwasser und Oberflächenwasser». Bern.
- Vereinigung kantonaler Feuerversicherungen VKF (ohne Jahr C): «So schützen Sie Gebäude gegen Rutschungen und Hangmuren». Bern.
- Vereinigung kantonaler Feuerversicherungen VKF (ohne Jahr D): «So schützen Sie Gebäude gegen Hagel». Bern.
- Vereinigung kantonaler Feuerversicherungen VKF (ohne Jahr E): «Schweizerisches Hagelschutzregister». Bern.

Vereinigung kantonaler Feuerversicherungen VKF (ohne Jahr F): «Hagel. Die unterschätzte Gefahr». DVD.

Wachinger, G., & Renn, O. (2010): Risk perception and natural hazards CapHaz-Net WP3 Report. Stuttgart: DIALOGIK.

Wiedemann, P. M., & Schütz, H. (2010): Risikokommunikation als Aufklärung: Informieren über und Erklären von Risiken. In V. Linneweber, E.-D. Lantermann & E. Kals (Eds.), Spezifische Umwelten und umweltbezogenes Handeln, Enzyklopädie der Psychologie, Umweltpsychologie, Band 2 (pp. 793-827): Göttingen: Hogrefe.

Zaalberg, R., Midden, C. J. H., Meijnders, A. L., & McCalley, L. T. (2009): Prevention, Adaptation, and Threat Denial: Flooding Experiences in the Netherlands. *Risk Analysis*, 29(12), 1759-1778.

## Anhänge

I. Weiterführende Literatur .....	89
II. Gesprächsleitfäden .....	94
III. Vollständige Liste der Schutzhandlungen .....	102
IV. Fragebogen Survey .....	108
V. Evaluation .....	124



## Anhang I: Weiterführende Literatur

- Abrahamse, W., Steg, L., Vlek, C., & Rothengatter, T. (2007): The effect of tailored information, goal setting, and tailored feedback on household energy use, energy-related behaviors, and behavioral antecedents. *Journal of Environmental Psychology*, 27(4), 265-276.
- Ajzen, I., & Madden, T. J. (1986): Prediction of goal-directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 453-474.
- BAFU. (2013): Gefahrenkarten, Gefahrengrundlagen. Retrieved 01.10.2013, from [www.bafu.admin.ch/naturgefahren/11421/index.html?lang=de](http://www.bafu.admin.ch/naturgefahren/11421/index.html?lang=de)
- Bamberg, S. (2002): Effects of implementation intentions on the actual performance of new environmentally friendly behaviors - results of two field experiments. *Journal of Environmental Psychology*, 22, 399-411.
- Bass, F. M. (1969): A new product growth model for consumer durables. *Management Science*, 15(5), 215-227.
- Baumgartner, H. (2007): Fachleute erfassen alle Risikogebiete. *Umwelt. Naturgefahren*, 2, 14-17.
- Böhm, G. (2008): Wahrnehmung und Bewertung von Umweltrisiken [Perception and appraisal of environmental risks]. In E.-D. Lantermann & V. Linneweber (Eds.), *Enzyklopädie der Psychologie. Grundlagen, Paradigmen und Methoden der Umweltpsychologie* (pp. 501-534): Göttingen: Hogrefe.
- Bostrom, A., Morgan, M. G., Fischhoff, B., & Read, D. (1994): What do people know about global climate change? 1. Mental models. *Risk Analysis*, 14(6), 959-970.
- Bruppacher, S. (2009): Wie entscheiden private Bauherrschaften? *Tec21*, 22, 19-22.
- Bubeck, P., Botzen, W. J. W., & Aerts, J. C. J. H. (2012): A Review of Risk Perceptions and Other Factors that Influence Flood Mitigation Behavior. *Risk Analysis*, no-no. doi: 10.1111/j.1539-6924.2011.01783.x
- Buchner, M., Friedrich, F., Kunkel, D. (Hg.) 2005: *Zielkampagnen für NGO: Strategische Kommunikation und Kampagnenmanagement im Dritten Sektor*. Münster: LIT Verlag.
- Bundesamt für Umwelt. (2012): Gefahrenkarten, Gefahrengrundlagen Retrieved 2012-08-09, 2012, from <http://www.bafu.admin.ch/naturgefahren/11421/index.html?lang=de>
- Carius, R., & Renn, O. (2003): Partizipative Risikokommunikation. Wege zu einer risikomündigen Gesellschaft [Participative risk communication. Ways towards a society responsible of risks]. *Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*, 46(7), 578-585.
- Chuah, S. C., Drasgow, F., & Roberts, B.W. (2006): Personality assessment: Does the medium matter? No. *Journal of research in personality*, 40(4), 359.
- Denissen, J.J.A., Neumann, L., & van Zalk, M.. (2010): How the internet is changing the implementation of traditional research methods, people's daily lives, and the way in which developmental scientists conduct research. *International Journal of Behavioral Development*, 34(6), 564-575.
- Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993): *The psychology of attitudes*. Fort Worth: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.

- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975): *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010): *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Psychology Press.
- Frewer, L. J., Miles, S., & Marsh, R. (2007): Societal trust in risk analysis: Implications for the interface of risk assessment and risk management. In M. Siegrist, T. C. Earle & H. Gutscher (Eds.), *Trust in Cooperative Risk Management. Uncertainty and Scepticism in the Public Mind* (pp. 143-158): London: Earthscan.
- Frick, J. (2003): *Umweltbezogenes Wissen: Struktur, Einstellungsrelevanz und Verhaltenswirksamkeit*. Zürich: University of Zürich.
- Galtung, J., & Ruge, M. H. (1965): The structure of foreign news. The presentation of the Congo, Cuba, and Cyprus crisis in four Norwegian newspapers. *Journal of Peace Research*, 2(1), 64-90.
- Gardner, G. T., & Stern, P. C. (1996): *Environmental problems and human behavior*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Gosling, S., Vazire, S., Srivastava, S., John, O. P., Vazire, S., Simine, S., S., & John, O. (2004): Should we trust web-based studies? A comparative analysis of six preconceptions about internet questionnaires. *The American psychologist*, 59(2), 93-104.
- Griffin, R. J., Yang, Z., Huurne, E., Boerner, F., Oritz, S., & Dunwoody, S. (2008): After the flood. Anger, attribution, and seeking of information. *Science Communication*, 29(3), 285-315.
- Grothmann, T., & Reusswig, F. (2006): People at risk of flooding: Why some residents take precautionary action while others do not. *Natural Hazards*, 38(1-2), 101-120.
- Höppner, C., Bründl, M., & Buchecker, M. (2010): *Risk communication and natural hazards CapHazard Net WP5 Report*. Zürich: Swiss Federal Research Institut WSL.
- Kaufmann-Hayoz, R., Bruppacher, S., Harms, S., & Thiemann, K. (2010): Einfluss und Beeinflussung externer Bedingungen umweltschützenden Handelns. In E. Lantermann & V. Linneweber (Eds.), *Enzyklopädie der Psychologie. Spezifische Umwelten und umweltbezogenes Handeln*. (Vol. 2, pp. 721-757): Göttingen: Hogrefe.
- Kaufmann-Hayoz, R., & Gutscher, H. (2001): Transformation toward sustainability: An actor-oriented perspective. In K.-H. R. & G. H. (Eds.), *Changing things - moving people. Strategies for promoting sustainable development at the local level* (pp. 19-25): Themenheft des Schwerpunktprogramms Umwelt (SPPU): Basel: Birkhäuser.
- Kievik, M., & Gutteling, J. (2011): Yes, we can: motivate Dutch citizens to engage in self-protective behavior with regard to flood risks. *Natural Hazards*, 59(3), 1475-1490. doi: 10.1007/s11069-011-9845-1
- Kleinhüchelkotten, S. (2009): Soziale Milieus als Zielgruppen der Kommunikation zum Thema Flächensparen. In S. Bock, A. Hinzen & J. Libbe (Eds.), *Nachhaltiges Flächenmanagement in der Praxis erfolgreich kommunizieren*. Berlin: Deutsches Institut für Urbanistik.
- Klößner, C., & Matthies, E. (2009): Structural Modeling of Car Use on the Way to the University in Different Settings: Interplay of Norms, Habits, Situational Restraints, and Perceived Behavioral Control(1): *Journal of Applied Social Psychology*, 39(8), 1807-1834.

- Kuhlicke, C., Steinfuhrer, A., Begg, C., Bianchizza, C., Brundl, M., Buchecker, M., . . . Faulkner, H. (2011): Perspectives on social capacity building for natural hazards: outlining an emerging field of research and practice in Europe. *Environmental Science & Policy*, 14(7), 804-814.
- Lefebvre, R.C. (2013): *Social Marketing and Social Change. Strategies and Tools for Improving Health, Well-Being, and the Environment*. Jossey-Bass.
- Lellig, C., & Lang, T. (2010): *Förderung der Erdbebenvorsorge*. Zürich: Basler und Hofmann AG.
- Lindell, M. K., & Perry, R. W. (2000): Household adjustment to earthquake hazard. A review of research. *Environment and Behavior*, 32, 4.
- Lindenberg, S., & Steg, L. (2007): Normative, Gain and Hedonic Goal Frames Guiding Environmental Behavior. *Journal of Social Issues*, 63(1), 117-137. doi: 10.1111/j.1540-4560.2007.00499.x
- Lundgren, R. E., & McMakin, A. H. (2009): *Risk communication. A handbook for communicating environmental, safety, and health risks*: Wiley.
- Martens, T. (2007): Handlungstypen als Grundlage für die Massschneiderung von umweltpsychologischen Informationen [Behavior types as the basis for tailoring environment psychological information]. *Umweltpsychologie*, 2(21), 69-87.
- Martens, T., Garrelts, H., Grunenberg, H., & Lange, H. (2009): Taking the heterogeneity of citizens into account: Flood risk communication in coastal cities - a case study of Bremen. *Natural Hazards and Earth System Sciences*, 9(1931-1940):
- McKenzie-Mohr, D. (2011): *Fostering sustainable behavior. An introduction to community-based social marketing*. Gabriola Island: NSP.
- McKenzie-Mohr, D., Lee, N.R., Schultz, P.W., Kotler, P. (2012): *Social Marketing to Protect the Environment*. Sage.
- Morgan, M. G., Fischhoff, B., Bostrom, A., & Atman, C. J. (2002): *Risk communication: A mental models approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mosler, H.-J., & Tobias, R. (2007): *Umweltpsychologische Interventionsformen neu gedacht*. *Umweltpsychologie*, 11(1), 35-54.
- Müller, M. O. (2012): *How can the diffusion of energy-efficient renovations of buildings be accelerated?*, Universität St.Gallen, St.Gallen.
- Publissime SA. (o.J.): *Die 10 Schweizer Sinus-Milieus. Arbeitsinstrument für vernetzte Marketing- und Kommunikationsplanung*. Zürich: Publisuisse SA.
- Read, D., Bostrom, A., Morgan, M. G., Fischhoff, B., & Smuts, T. (1994): What do people know about global climate change? 2. Survey studies of educated laypeople. *Risk Analysis*, 14(6), 971-982.
- Rochford, E. B., & Blocker, T. J. (1991): Coping with 'natural' hazards as stressors. The prediction of activism in a flood disaster. *Environment and Behavior*, 23(2), 171-194.
- Rogers, E. M. (2002): Diffusion of preventive innovations. *Addictive Behaviors*, 27(6), 989-993.
- Rogers, R. W. (1975): Protection motivation theory of fear appeals and attitude change. *Journal of Psychology*, 91(1), 93-114.

- Rogers, R. W. (1983): Cognitive and physiological processes in fear appeals and attitude change: A revised theory of protection motivation. In J. R. Cacioppo & R. E. Petty (Eds.), *Social Psychology: A sourcebook* (pp. 153-176): New York: Guilford.
- Rogers, R. W., & Prentice-Dunn, S. (1997): Protection motivation theory. In D. S. Gochman (Ed.), *Handbook of Health Behavior Research I: Personal and Social Determinants* (pp. 113-132): New York: Plenum Press.
- Rose, C. (2005): *How to win campaigns : communications for change* (2nd ed.): London: Earthscan.
- Röttiger, U. 2009: *PR-Kampagnen. Über die Inszenierung von Öffentlichkeit*. VS Verlag. 4. Auflage.
- Sauerborn, K. (2005): *Motive und Handlungsbedingungen für ein ökologisches Bauen und Wohnen : eine handlungstheoretische Erklärung und empirische Untersuchung für die Akteurgruppe der privaten Bauherren*. (Diss Universität Trier, 2005), Verlag Dr. Kovač,, Hamburg.
- Scheuthle, H., Frick, J., & Kaiser, F. G. (2010): Personenzentrierte Interventionen zur Veränderung von Umweltverhalten. In E. Lantermann & V. Linneweber (Eds.), *Enzyklopädie der Psychologie. Spezifische Umwelten und umweltbezogenes Handeln*. (Vol. 2, pp. 643-667): Göttingen: Hogrefe.
- Scheuthle, H., & Kaiser, F. G. (2008): Person oder Situation? Umweltpsychologische Interventionen zur Änderung individuellen Verhaltens. *Wissenschaft & Umwelt. Interdisziplinär*, 1, 204-213.
- Schultz, P. W., Nolan, J. M., Cialdini, R. B., Goldstein, N. J., & Griskevicius, V. (2007): The Constructive, Destructive, and Reconstructive Power of Social Norms. *Psychological Science* (Wiley-Blackwell), 18(5), 429-434.
- Schütz, H. (2002): Sind wir bereit für die Katastrophe? Risikokultur in Deutschland. In H. P. Peters & W. Glass (Eds.), *Gesellschaftlicher Umgang mit Katastrophenwarnungen: Die Rolle der Medien* (Vol. 26, pp. 6-15): Schriftenreihe des DKKV.
- Schwartz, S. H. (1977): Normative influence on altruism. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 10, pp. 221-279): New York: Academic Press.
- Schwarz, N., & Vaughn, L. A. (2002): The Availability Heuristic Revised: Ease of Recall and Content of Recall as Distinct Sources of Information. In T. Gilovich, D. Griffin & D. Kahneman (Eds.), *Heuristics and Biases. The Psychology of Intuitive Judgement* (pp. 103-119): Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Siegrist, M., Cvetkovich, G., & Roth, C. (2000): Salient value similarity, social trust and risk/benefit perception. *Risk Analysis*, 20(3), 353-362.
- Siegrist, M., Earle, T. C., & Gutscher, H. (2003): Test of Trust and Confidence Model in the Applied Context of Electromagnetic Field (EMF) Risk. *Risk Analysis*, 23(4), 705-715.
- Sinus Sociovision. (2007): *Informationen zu den Sinus-Milieus*. Heidelberg: Sinus Sociovision.
- Slovic, P. (1992): Perception of risk: Reflections on the psychometric paradigm. In S. Krimsky & D. Golding (Eds.), *Social theories of risk* (pp. 117-152): Westport, Connecticut, London: Praeger.
- Slovic, P. (1999): Trust, emotion, sex, politics, and science: Surveying the risk-assessment battle field. *Risk Analysis*, 19, 689-701.
- Slovic, P. (2004): *The perception of risk* (Repr. ed.): London: Earthscan.

- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2002): The affect heuristic. In T. Gilovich, D. Griffin & D. Kahneman (Eds.), *Heuristics and Biases. The Psychology of Intuitive Judgement* (pp. 397-420): Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2004): Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk, and rationality. *Risk Analysis*, 24(2), 311-322.
- Solberg, C., Rosetto, T., & Joffe, H. (2010): The social psychology of seismic hazard adjustment: re-evaluating the international literature. *Natural Hazards and Earth System Sciences*, 10, 1663-1677.
- Spence, A., & Pidgeon, N. (2010): Framing and communicating climate change: The effects of distance and outcome frame manipulations. *Global Environmental Change*, 20(4), 656-667. doi: 10.1016/j.gloenvcha.2010.07.002
- Stern, P. C. (2000): Toward a coherent theory of environmentally significant behavior. *The Journal of Social Issues*, 56, 407-424.
- Tobias, R., & Mosler, H.-J. (2010): Sozialfokussierte Interventionen. In E. Lantermann & V. Linneweber (Eds.), *Enzyklopädie der Psychologie. Spezifische Umwelten und umweltbezogenes Handeln*. (Vol. 2, pp. 669-696): Göttingen: Hogrefe.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1973): Availability: A heuristic for judging frequency and probability. *Cognitive Psychology*, 5(2), 207-232.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1981): The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211, 453-458.
- Völlink, T., Meertens, R., & Midden, C. J. H. (2002): Innovating 'diffusion of innovation' theory: Innovation characteristics and the intention of utility companies to adopt energy conservation interventions. *Journal of Environmental Psychology*, 22, 333-344.
- Wagner, K. (2004): *Naturgefahrenbewusstsein und -kommunikation am Beispiel von Sturzfluten und Rutschungen in vier Gemeinden des Bayerischen Alpenraums*. Technische Universität München, München.
- Weinstein, N. D. (1980): Unrealistic Optimism About Future Life Events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5), 806-820.
- Weinstein, N. D. (1984): Why it won't happen to me: perceptions of risk factors and susceptibility. *Health Psychology*, 14, 132-140.
- Witte, K. (1994): Fear control and danger control: A test of the extended parallel process model (EPPM): *Communication Monographs*, 61(2), 113-134.
- Witte, K. (1998): Fear as motivator, fear as inhibitor: Using the extended parallel process model to explain fear appeal successes and failures. In P. A. Andersen & L. K. Guerrero (Eds.), *Handbook of Communication and Emotion* (pp. 423-450): London: Academic Press.
- Zaksek, M., & Arvai, J. L. (2004): Toward improved Communication about Wildland Fire: Mental Models Research to Identify Information Needs for Natural Resource Management. *Risk Analysis*, 24(6), 1503-1513.

## Anhang II: Leitfäden Experteninterviews

### *Leitfaden Bauherren/Verwalter*

Wir führen diese Befragung im Auftrag des Verbands der Kant. Gebäudeversicherungen durch.

Es geht darum, wie Hauseigentümer/-verwalter mit Naturgefahren wie Hochwasser, Hagel, Sturmschäden usw. umgehen und wie der Schutz von Gebäuden vor Naturgefahren verbessert werden kann.

Laut den Angaben der KGV [besitzen] [verwalten] Sie ein Gebäude, das in einer Zone liegt, wo es schon zu Schäden gekommen ist. Darum sind wir dankbar, wenn Sie uns Ihre Erfahrungen und Einschätzungen mitteilen.

#### Bezug zum Objekt

- Adresse
- Nutzung
- Rolle Auskunftsperson

#### Schadenserfahrung/Risikowahrnehmung

- Laufende Diskussion über Naturgefahren mit verschiedenen Akteuren (Gemeinde – Architekt – Geb'versicherung, Nachbarn, Medien)
- Schäden im Quartier durch verschiedene Naturgefahren
- Naturgefahr, durch die Gebäude am stärksten bedroht ist
- Bisherige Schadenserfahrung (Ereignisse, Erlebnisbericht)
- Erfahrung mit Schadensbewältigung (Ereignisse, Erlebnisbericht)
- Am stärksten belastender Aspekt (emotional, Umtriebe, finanziell)
- Schadensvermeidung (wahrgenommene Möglichkeiten)
- Art der Beschäftigung mit Naturgefahren
- Einordnung der Schadenserlebnisse in generelle Skala (Bilder)

#### Schadensprävention

- Realisierte Schutzhandlungen (Spontannennungen)
- Realisierte, geplante und verworfene Schutzhandlungen (anhand illustrierter Liste mit prioritären Schutzmassnahmen)
- Subjektiv wahrgenommene Gründe für Realisation von Massnahmen
- Bei der Umsetzung angetroffene Schwierigkeiten (z.B. Ästhetik, Aufwand, Kosten, Material, Auftragnehmer, Miteigentümer)
- Akteure, die Massnahmen empfohlen haben (Architekt, Handwerker, Miteigentümer, Nachbarn, Gemeinde, KGV, etc.)
- Rolle der meist genannten Akteure (Gelegenheiten für Beratung)
- Name des Architekten, der für Realisation von Schutzmassnahmen beigezogen wurde
- Andere Informationsquellen (andere Bauherren, Nachbarn, Fachmessen, Drucksachen, Internet, etc.)
- Vertrauenswürdigste Informationsquelle für Beratung (KGV, Architekt, Gemeinde, etc.)
- Erwartete Konsequenzen bei einem hypothetischen Verzicht auf realisierte Schutzmassnahmen
- Gründe für den Verzicht auf nicht realisierte Schutzmassnahmen

- Erwarteter Nutzniesser durch Umsetzung von Schutzmassnahmen (Eigentümer, Versicherung, Allgemeinheit, Mieter, etc.)
- Kommunikation mit anderen Personen über umgesetzte Schutzmassnahme
- Einschätzung, inwiefern Nachbarn Schutzmassnahmen umgesetzt haben
- Einschätzung, ob es Vorschriften braucht, um die Bauherren/Hauseigentümer zu Massnahmen zum Schutz vor Naturgefahren zu verpflichten
- Meinung, ob die Gemeinde beim Schutz vor Naturgefahren eine aktivere Rolle einnehmen sollte
- Einbruchsicherung (Kontrollfrage Sicherheitsbedürfnis)
- Genutzte erneuerbare Energiequellen (Kontrollfrage Innovation)

#### Persönliche Angaben

- Vorname
- Name
- Beruf
- Alter

#### *Leitfaden Architekt*

##### Ziele des Gesprächs

- Erkenntnisse zur Bedeutung von Präventionsmassnahmen bei der Gebäudeplanung
- Motivation seitens Bauherren und Gemeinden
- Bewertung Wirksamkeit und Umsetzbarkeit aus fachlicher Sicht

##### Fragen

###### Themenkomplex Rolle des Architekten

- Wie würden Sie Ihre Rolle im Bau- und Planungsprozess beschreiben? Wo bewegt sich der Architekt im Gefüge zwischen Bauherren, Gemeinden, Gebäudeversicherung und Planungsteam?
- Welche Akteure sind Ihrer Meinung nach zuständig für die Naturgefahrenprävention? Von welchen Akteuren würden Sie welche Massnahmen erwarten?
- Was denken Sie: Wird dem Schutz vor Naturgefahren in der Tätigkeit der Architekten generell genügend Rechnung getragen? Sehen Sie Optimierungsbedarf? Wird das Thema Ihrer Meinung nach überbewertet (wenn ja von wem)?
- Wo erhalten Sie sachdienliche Informationen zum Thema und welche Informationen scheinen Ihnen relevant?

###### Themenkomplex baulicher Objektschutz/Naturgefahrenprävention

- Ist Schutz vor Naturgefahren für Sie ein Thema? Inwiefern tragen Sie bei Ihrer Tätigkeit als Architekt dem Schutz vor Naturgefahren Rechnung?
- Welche Rolle spielen bauliche Massnahmen zur Elementarschadenprävention im Baubewilligungsverfahren?
- Würden Sie oder haben Sie bereits aktiv bauliche Objektschutzmassnahmen empfohlen? In welchen konkreten Fällen und für welche Naturgefahren (z.B. Sturm, Hagel, Hochwasser)?

###### *Im Dokument Schutzmassnahmen:*

- Welche dieser Schutzmassnahmen haben sie bereits bei Objekten empfohlen?
- Welche der empfohlenen Massnahmen haben sie umgesetzt? Was waren Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Massnahmen (administrativ, planerisch, baulich)?

- Welche der von Ihnen empfohlenen Massnahmen wurden nicht umgesetzt? Was waren die Gründe?
- Finden Sie, dass Objektschutzmassnahmen einen (zu) grossen Eingriff in die Gestaltungs- und Budgetspielräume von Architekten und Bauherren darstellen können? Falls zutreffend: Welche Lösungen sehen Sie für solche Situationen?

#### Themenkomplex Bauherr

- Wenn Sie im Kontakt mit Bauherren stehen: Wie häufig sind Naturgefahren da ein Thema
  - fast bei allen Bauherren
  - bei mehr als der Hälfte der Bauherren
  - bei weniger als der Hälfte der Bauherren
  - fast nie
  - nie
- Wird das Thema in der Regel von Ihnen angesprochen oder kommt das eher vom Bauherrn?
- Falls zutreffend: Wie haben die Hausbesitzer/Bauherren auf den Hinweis reagiert, dass ein grösserer Schaden eintreten kann, wenn eine Massnahme nicht umgesetzt wird?
- Welche Einstellung hatten die meisten Ihrer Kunden bislang zum Thema bauliche Schutzmassnahmen gegen Überschwemmung, Sturm, etc.? Gibt es Unterschiede zwischen privaten Bauherren, Investoren/institutionellen Anlegern und Liegenschaftenverwaltungen?
- Werden Sie häufiger von Bauherren nach dem Eintreten von Schadensereignissen beigezogen?
- Falls Sie dies bereits erlebt haben: Wie reagieren Hausbesitzer auf den Eintritt eines Schadens? Ändern sich Einstellung und Bereitschaft, bei der Wiederinstandstellung zusätzliche bauliche Massnahmen zu ergreifen?
- Falls Sie dies bereits erlebt haben: Wann bzw. aus welchem Anlass entschliessen sich Bauherren Ihrer Erfahrung nach zu baulichen Objektschutzmassnahmen?
- Was sind gemäss Ihrer Erfahrung die Hauptargumente für Bauherren, sich für oder gegen solche Präventionsmassnahmen zu entscheiden?

#### Themenkomplex Gemeinden

- Bei welchen Gelegenheiten haben Sie im Zusammenhang mit Elementarschäden Kontakt mit der Gemeinde?
- Wie würden Sie ganz allgemein das Zusammenspiel zwischen Gemeinde und Architekt beschreiben?
- Welche Rolle spielen oder sollten aus Ihrer Sicht die Gemeinden bei der Elementarschadenprävention spielen?
- Würde es Ihre Arbeit erleichtern, wenn auch in gelben Gefahrenzonen bauliche Massnahmen zur Elementarschadenprävention im Baubewilligungsverfahren integriert wären?

#### Themenkomplex kantonale Gebäudeversicherung

- Wann und bei welchen Gelegenheiten stehen Sie im Kontakt mit der kantonalen Gebäudeversicherung?
- Wie würden Sie ganz allgemein das Zusammenspiel zwischen Gebäudeversicherung und Architekt beschreiben?
- Welche Rolle spielt oder sollte aus Ihrer Sicht die Gebäudeversicherung bei der Elementarschadenprävention spielen?
- Wie könnten nach Ihrer Einschätzung Bauherren am besten motiviert werden, Gebäudeschäden durch Naturgefahren zu verhüten?



Technische Angaben (falls möglich)

- Wie viel Prozent machen Neubauten an Ihrem gesamten Bauvolumen (CHF) aus?
- Wie viel Prozent machen Umbauten an Ihrem gesamten Bauvolumen (CHF) aus?
- Wie gross ist das Volumen von Aufträgen, die im Zusammenhang mit der Wiederherstellung nach Elementarschäden stehen?
- Wie gross ist das Auftragsvolumen im Zusammenhang mit der Prävention von Elementarschäden?

*Leitfaden zum Gespräch mit Gemeinde*

Ziel des Gesprächs

- Erkenntnis zu Motivationen und Hindernissen für Präventionsmassnahmen Seiten Bauherren, Architekten und Planer gemäss Erfahrungen der Gemeinde, Rolle der Gemeinde

Fragen

Themenkomplex Naturgefahren

- Wie schätzen Sie die Gefährdung ihres Gemeindegebiets ein? Sind Schutzmassnahmen Ihres Erachtens nach grundsätzlich erforderlich und sinnvoll?
- Welche Naturgefahren stellen in Ihrer Gemeinde die grösste Gefährdung dar?
- Welche Gemeindegebiete bzw. welche Gebäudetypen sind davon am stärksten betroffen?

Themenkomplex Gemeinde

- Wie ist die Elementarschadenprävention in Ihrer Gemeinde geregelt? Welche Massnahmen haben Sie bislang ergriffen, welche sind geplant? Was hat besser funktioniert, was weniger gut?
- Welche Rolle spielen Sie als Gemeinde in Bezug auf bauliche Objektschutzmassnahmen (beim privaten oder professionellen Bauherren) sowie auf Schutz vor Elementarschäden im allgemeinen (Raumplanung, Arealschutzmassnahmen etc.)?
- Wann werden Sie in der Regel in einem Bauprozess beigezogen?
- Sehen Sie es als Ihre Aufgabe an, den baulichen Objektschutz durch die privaten Bauherren zu fördern (z.B. durch Integration von Vorgaben im Baubewilligungsverfahren)?
- Wie würden Sie die Zusammenarbeit mit der GVG beschreiben?

Themenkomplex Bauherr

- Gibt es eine Typologie der Bauherren bzw. Hausbesitzer bzgl. Elementarschadenprävention?
- Wann entschliessen sich Bauherren zu baulichen Objektschutzmassnahmen? (Anlass, darüber nachzudenken, Informationen einzuholen, Bedarf zu prüfen,...)
- Was sind gemäss Ihrer Erfahrung die Hauptargumente für oder gegen solche Präventionsmassnahmen? Holen Bauherren bei Ihnen auf der Gemeinde Informationen zum Thema ein?
- Was erwarten Sie von Hauseigentümern bzw. Bauherren bzgl. Elementarschadenprävention?
- Bieten Sie spezielle Hilfestellungen und/oder Kommunikationsmittel für Bauherren an? Falls ja: welche Instrumente und welche Erfahrungen wurden damit gemacht?

Themenkomplex Architekten und Planer

- Gibt es eine „Typologie“ der Architekten im Bezug auf Elementarschadenprävention? Wie steht die Mehrheit der Architekten zum Thema?
- Was sind gemäss Ihrer Erfahrung die Hauptargumente für oder gegen bauliche Objektschutzmassnahmen? Welche Rückmeldungen erhalten Sie im Allgemeinen zum Thema baulicher Objektschutz von Seiten der Architekten? Was geben Architekten an, seien Hindernisse und Chancen für Naturgefahrenprävention im baulichen Objektschutz?

- Bieten Sie spezielle Hilfestellungen und/oder Kommunikationsmittel für Architekten an? Falls ja: welche Instrumente und welche Erfahrungen wurden damit gemacht?

#### Themenkomplex Elementarschadenprävention

- Was bräuchte es Ihrer Einschätzung nach, um für eine bessere, wirksamere und effizientere Elementarschadenprävention zu sorgen? Wo bestehen z.B. Lücken im System, fehlende Ressourcen oder Kapazität etc.
- Was sind Chancen im bestehenden System und wo sehen Sie Risiken?

#### *Leitfaden Experte Schaden/Naturgefahrenprävention*

##### Ziele des Gesprächs

- Erkenntnis zu Motivationen und Hindernissen für Präventionsmassnahmen Seiten Bauherren, Architekten und Gemeinden gemäss Erfahrungen der GVG
- Abgleich VKF-Liste der Schutzmassnahmen und Relevanz in der Praxis

##### Fragen

#### Themenkomplex Bauherr

- Der „typische Problemkunde“: gibt es diesen und wie lässt er sich beschreiben? Gibt es eine „Typologie“ der Bauherren bzw. Hausbesitzer mit Bezug auf Elementarschadenprävention?
- Wann entschliessen sich Bauherren zu baulichen Objektschutzmassnahmen? (Anlass, darüber nachzudenken, Informationen einzuholen, Bedarf zu prüfen,...)
- Was sind gemäss Ihrer Erfahrung die Hauptargumente für oder gegen solche Präventionsmassnahmen?
- Wo und wie informieren sich die Bauherren zum Thema und welche Informationen scheinen relevant?
- Welche Rückmeldungen erhalten Sie im Allgemeinen zum Thema baulicher Objektschutz von Seiten Ihrer Kunden?
- Wie geht die GVG vor, um Bauherren zu Präventionsmassnahmen zu bewegen? Was funktioniert, was weniger? Wen oder was braucht es, um einen positiven Entscheid beim Bauherren herbeizuführen?

#### Themenkomplex Architekt

- Gibt es eine „Typologie“ der Architekten im Bezug auf Elementarschadenprävention? Wie steht die Mehrheit der Architekten zum Thema?
- Was sind gemäss Ihrer Erfahrung die Hauptargumente für oder gegen solche Präventionsmassnahmen?
- Wo und wie informieren sich die Architekten zum Thema und welche Informationen scheinen relevant?
- Welche Rückmeldungen erhalten Sie im Allgemeinen zum Thema baulicher Objektschutz von Seiten der Architekten? Was geben Architekten an, seien Hindernisse und Chancen für Naturgefahrenprävention im baulichen Objektschutz?
- Wie geht die GVG vor, um Architekten von Präventionsmassnahmen zu überzeugen? Was funktioniert im Umgang mit den Architekten, was weniger?
- Werden spezielle Hilfestellungen und/oder Kommunikationsmittel für Architekten zum Dialog mit Bauherren angeboten? Falls ja: welche Instrumente und welche Erfahrungen wurden damit gemacht?

#### Themenkomplex Gemeinden

- Welche Rolle spielen aus Ihrer Sicht die Gemeinden?
- Wie stehen die Gemeinden zum Thema Elementarschadenprävention? (Arealschutz, Objektschutz) Sind die Gemeinden im Allgemeinen interessiert den baulichen Objektschutz durch die privaten Bauherren zu fördern (z.B. durch Integration von Vorgaben im Baubewilligungsverfahren)?
- Was sind auf Seiten der Gemeinden Hindernisse hier stärker tätig zu werden?
- Wie sieht das Verhältnis bzw. die Zusammenarbeit zwischen Gemeinden und GVG aus?

#### Themenkomplex Schadenfälle & Schutzmassnahmen

*Im Dokument Schutzmassnahmen (siehe Anhang III: Schutzhandlungen):*

- Welche dieser Schutzmassnahmen bzw. der dahinter liegenden Schäden sind typisch bzw. kommen am häufigsten vor?
- Wie reagieren Hausbesitzer/Nutzer auf den Hinweis, dass ein jeweiliger Schaden eintreten kann? (empfundene Schrecklichkeit)
- Wie reagieren Hausbesitzer/Nutzer auf den Eintritt des Schadens? (empfundene Schrecklichkeit)
- Sind hier Tendenzen bzgl. empfundenem Handlungsbedarf zum Schutz vor den Schäden erkennbar?

#### Themenkomplex KGV

- Was bräuchte es Ihrer Einschätzung nach, um für eine bessere, wirksamere und effizientere Elementarschadenprävention zu sorgen? Wo bestehen z.B. Lücken im System, fehlende Ressourcen oder Kapazität etc.
- Was sind Chancen im bestehenden System und wo sehen Sie Risiken?

#### *Leitfaden Fokusgruppen*

##### Vorstellung

Wir haben Sie für dieses Gespräch angefragt, weil Sie in den letzten Monaten in ... ein Baugesuch eingereicht haben. Können Sie bitte kurz sagen, wer Sie sind und erzählen, womit Sie sich bei Ihrem Bauprojekt gerade beschäftigen?

Bei einem Bauprojekt hat man es meistens mit verschiedensten Leuten zu tun. Können Sie kurz erzählen, wer das in Ihrem Fall war? Sind es – teilweise – die gleichen? Oder hatten Sie jeweils mit ganz verschiedenen Stellen, Unternehmen oder Personen zu tun? Können Sie das kurz untereinander vergleichen?

##### Problembewusstsein

Der zweite Grund, warum wir Sie zu diesem Gespräch eingeladen haben, ist ja die Möglichkeit, dass es in ... Überschwemmungen geben könnte.

Haben Sie im Zusammenhang mit Ihrem Bauprojekt mit irgendjemandem von den genannten Personen auch über Hochwasser oder Hochwasserrisiken geredet?

Ich möchte unabhängig von Ihrem Bauprojekt einen Moment mit Ihnen über Hochwasser reden.

Kommt Ihnen spontan ein bestimmtes Hochwasser-Ereignis in den Sinn?

Die meisten Leute haben für bestimmte Situationen ganz typische Bilder im Kopf. Wenn man zum Beispiel «Wohnungsbrand» hört, sieht man ein Feuerwehrauto, eine Leiter, oder ein Fenster vor sich, aus dem die Flammen schlagen. Oder nicht?

Mich würde interessieren, was für ein Bild Sie vor dem inneren Auge haben, wenn wir hier in Burgdorf von Hochwasser reden. Ich möchte Sie bitten, auf dieses Blatt Papier mit ein paar groben Strichen dieses Hochwasser zu zeichnen.

Wenn Sie unsicher sind, welche Situation Sie darstellen sollen, wählen Sie einfach eine, die Sie persönlich am ehesten betreffen könnte.

[5 Minuten Zeit geben]

Würden Sie bitte Ihre Zeichnung für die anderen kurz erklären?

Wir interessieren uns ja insbesondere für Hochwasser im Zusammenhang mit Gebäuden. Was denken Sie, wie sehen die Schäden aus, die bei einer Liegenschaft in so einer Situation entstehen? War Ihre eigene Liegenschaft schon mal von Hochwasser betroffen? Oder kennen Sie das mehr vom Hörensagen, vom Fernsehen oder von anderen Medien?

Können Sie sich eine Situation vorstellen, bei der Ihre Liegenschaft oder Sachen darin durch Hochwasser geschädigt würden?

### Schutzhandlungen

Es gibt bestimmte bauliche Massnahmen, mit denen Hochwasserschäden in und an Gebäuden verhindert werden können. Auf diesen Abbildungen sind einige der wichtigsten dargestellt.

- [Lichtschächte erhöhen]
- [Schwellen erhöhen]
- [Gelände erhöhen]
- [Haustechnik erhöht platzieren]
- [Waschmaschine, Trockner, etc. höher platzieren]
- [Öltanks solide verankern]
- [wasserunempfindliche Boden- und Wandbeläge]
- [Schutzmauern ergänzen oder erhöhen]

Welche dieser Massnahmen sind bei Ihrer Liegenschaft von Ihnen aus gesehen sinnvoll?

Bei Ihnen gut abgeschnitten haben die Massnahmen [...falls überhaupt]

Wie würden Sie diese Massnahmen gegen Hochwasserschäden mit einem oder zwei Worten charakterisieren? Bei einer Löschdecke wie im vorhin erwähnten Brandfall würde ich zum Beispiel sagen, dass sie billig und schnell verfügbar ist.

Betrachten wir einmal die Massnahmen, die bei Ihnen weniger gut abgeschnitten haben. [Das sind ja eigentlich praktisch alle].

Wie würden Sie diese Massnahmen mit ein, zwei Worten charakterisieren? Um wieder auf das Brandbeispiel zurückzukommen, wäre für mich beispielsweise eine Sprinkleranlage einfach zu teuer.

Gibt es für Sie Hochwasserschäden, bei denen Sie der Meinung sind, dass sie nicht so schlimm sind und es sich darum gar nicht lohnt, bauliche Massnahmen dagegen zu ergreifen?

Was hätten Sie davon gehalten, wenn Sie zum Beispiel von der Behörde verpflichtet worden wären, diese Massnahmen zu realisieren?

Es gibt in ... Liegenschaften, die besonders stark von Hochwasserrisiko betroffen sind.

Was denken Sie, wer in dieser Situation etwas unternehmen sollte?

Zum Schluss würde mich Ihre persönliche Empfehlung Wunder nehmen, wie man im Kanton ... Hochwasserschäden in und an Gebäuden am besten reduzieren könnte.

### Anhang III: Schutzhandlungen

Schutzhandlungen gemäss verwendeter Literatur für die Naturgefahren Sturm, Hagel und Hochwasser bzw. Überschwemmung (ungekürzt).

Erläuterungen:

*Typ:* Bau = bauliche Massnahmen (Neubau oder Sanierung); Unterhalt = Unterhalts- und Optimierungsarbeiten

*Investition:* Kleininvestition bis ca. 2500 CHF; mittlere Investition von ca. 2500 bis 10'000 CHF; grosse Investition von mehr als 10'000 CHF

*Effekt:* relative Effektivität der Schutzhandlung auf einer Skala von 1 bis 4 für die Reduktion der Schadenssumme durch die in der ersten Spalte genannte Gefahr. Es wird davon ausgegangen, dass die relevanten Akteure zu 100 % motiviert werden können, die Schutzhandlung auszuführen. Das Zeichen «-» bedeutet, dass eine Umsetzung als nicht realistisch beurteilt wird. Bei regionalen Unterschieden wird von einem Kanton ausgegangen, in dem die zu bewertende Schutzhandlung von grösster Relevanz ist. In die Bewertung des Effekts ist einbezogen, wie oft eine entsprechende Situation (in einem Kanton mit hoher Relevanz) überhaupt anzutreffen ist.

Gefahr	Schutzhandlung	Akteur	Kategorie	Investition	Effekt
Sturm	Dach verstärken (lassen) mit Sturmklammern, Verschraubungen, einem Unterdach oder einer Untersichtverkleidung	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	mittel	4
Sturm	Aussenwandverkleidungen an Fassaden stärker verankern lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	mittel	3
Sturm	Dach verschalen lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau		
Sturm	in Traglufthallen mindestens ein zweites Gebläse installieren um Druck ausgleichen zu können	Nutzer	Unterhalt	gross	1
Sturm	Zelte besser verankern	Nutzer	Unterhalt		*
Sturm	Gerüste, Notdächer besser verankern	Nutzer	Unterhalt	klein	1

Gefahr	Schutzhandlung	Akteur	Kategorie	Investition	Effekt
Sturm	Krane stabil platzieren, mit Seilabspannungen sichern, Drehgestell in Leerlauf schalten	Nutzer	Unterhalt		*
Sturm	Verankerungen von Gebäudeteilen, Schutzdächern, Kanten, Kaminen, Antennen und Reklametafeln überprüfen (lassen)	Bauherr/Eigentümer, Nutzer	Bau/Unterhalt	klein	4
Sturm, Hagel	Bei drohendem Unwetter Sonnen- und Lamellenstoren (sowie Rollläden bei Hagel) hochziehen	Nutzer	Unterhalt	klein	4
Sturm, Hagel	Bei drohendem Unwetter schliessen von Fenstern, Türen und Toren	Nutzer	Unterhalt	klein	2
Sturm	Bei drohendem Unwetter lose Gegenstände sichern oder versorgen	Nutzer	Unterhalt	klein	2
Sturm	Bäume in Gebäudenähe kontrollieren (lassen)	Bauherr/Eigentümer, Nutzer	Unterhalt	klein	4
Sturm	Dach und Fassade jährlich auf verrutschte Ziegel und gelöste Befestigungen kontrollieren (lassen)	Bauherr/Eigentümer	Unterhalt	klein	4
Sturm	Vermeiden von Gebäudehöhen, die grösser sind als das Doppelte der umliegenden Gebäude	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	-	-
Sturm	Gebäude- und Dachform sowie deren Ausrichtung zur Hauptwindrichtung berücksichtigen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	-	-

<b>Gefahr</b>	<b>Schutzhandlung</b>	<b>Akteur</b>	<b>Kategorie</b>	<b>Investition</b>	<b>Effekt</b>
Sturm	Scheibenhochhäusern durch den Bau von Vorbauten und Dächern abschirmen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	-	-
Sturm	Gebäudezwischenräume und Durchgänge nicht in vorherrschender Windrichtung erbauen	Bauherr/Eigentümer, Architekt	Bau	-	-
Sturm	in Gebäudezwischenräumen Windschutzschirme errichten und Bäume pflanzen lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt	Bau/Unterhalt	-	-
Hagel	Schutzgitter über Oberlichtern anbringen lassen	Bauherr/Eigentümer	Bau/Unterhalt	mittel	4
Hagel	Hagelresistentes Schutzglas über Solar- und Fotovoltaik-Anlagen anbringen lassen	Bauherr/Eigentümer	Bau/Unterhalt	klein	4
Hagel	Dächer, An- und Abschlüssen periodisch kontrollieren lassen	Bauherr/Eigentümer,	Unterhalt	klein	4
Hagel	Dach- und Terrassenabläufe (regelmässig) entstopfen (lassen)	Bauherr/Eigentümer, Nutzer	Unterhalt	klein	4
Hagel	Abläufe ausserhalb des Gebäudes freihalten und Leitungen spülen (lassen)	Bauherr/Eigentümer, Nutzer	Unterhalt	klein	4
Hagel	Kunststoffbauteile rechtzeitig ersetzen lassen	Bauherr/Eigentümer	Bau/Unterhalt	mittel bis gross	4
Hagel	Dach- und Fassadenmaterialien mit hohem Hagelwiderstand auswählen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein bis mittel	4
Hagel	Für Oberlichter Hagelresistente Gläser oder Kunststoffe einbauen lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein bis mittel	4




<b>Gefahr</b>	<b>Schutzhandlung</b>	<b>Akteur</b>	<b>Kategorie</b>	<b>Investition</b>	<b>Effekt</b>
Hagel	beim Kauf von Solar- und Fotovoltaik-Anlagen auf Hagelresistente Produkte achten	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein bis gross	4
Hagel	Stoff-, Lamellenstoren und Rollläden einkaufen, die zwischen Scheiben geschützt sind	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau/Unterhalt	gross	4
Hagel	nach Hagelereignissen die Abläufe freimachen (lassen)	Nutzer	Unterhalt	klein	4
Hagel	Bauteile einkaufen und verwenden, die der regionalen Hagelgefährdung widerstehen (Hagelwiderstandsklassen)	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein bis gross	4
Hagel	alte, abgespannte Dichtungsbahnen auf Flachdächern reparieren oder ersetzen lassen	Bauherr/Eigentümer	Unterhalt	gross	4
Hagel	automatische Storensteuerungen einbauen lassen	Bauherr/Eigentümer	Bau/Unterhalt	klein	4
Hagel	Fassaden durch Dachüberstände und Vordächer schützen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	mittel bis gross	3
Hagel	Treibhäuser während der Hagelsaison mit Schutznetzen zudecken	Nutzer	Unterhalt	gross	4
Hochwasser, Regen	Oberkante von Lichtschächten über die Stauenebene erhöhen lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	mittel	4
Hochwasser, Regen	Schwellen (über die Stauenebene) erhöhen lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt	Bau	klein	4

<b>Gefahr</b>	<b>Schutzhandlung</b>	<b>Akteur</b>	<b>Kategorie</b>	<b>Investition</b>	<b>Effekt</b>
Hochwasser, Regen	Türen, Fenster, Lüftungsöffnungen und Leitungsdurchführungen wasserdicht machen und verstärken lassen	Bauherr/Eigentümer	Bau/Unterhalt	gross	4
Hochwasser	Gebäudehülle (unterhalb der Stauenebene) mit wasserdichter Betonkonstruktion oder Bitumenabdichtung bauen lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	mittel bis gross	4
Hochwasser	Tauchpumpe mit Notstromanschluss kaufen und bereithalten (Leckwasserschäden sind nicht durch Kt. Gebäudevers. abgedeckt)	Bauherr/Eigentümer, Nutzer	Unterhalt	mittel	3
Hochwasser, Regen	(bei Abflüssen) Rückstauschieber, automatische Rückstauklappen oder Hebeanlagen anbringen lassen (Rückstauschäden sind nicht durch Kt. Gebäudevers. abgedeckt)	Bauherr/Eigentümer	Bau/Unterhalt	mittel	*
Hochwasser, Regen	Gelände so gestalten lassen, dass Einfahrten und Eingänge erhöht liegen und Wasser abfliessen kann (Aufschüttung)	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	mittel bis gross	4
Hochwasser, Regen	Schutzmauer, Stellriemen oder Damm errichten lassen, um das Wasser vom Gebäude fernzuhalten	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	mittel bis gross	4
Hochwasser	Haustechnik und Geräte wie Waschmaschinen, Trockner, etc. oberhalb der Überschwemmungskote platzieren (lassen)	Bauherr/Eigentümer, Architekt	Bau/Unterhalt	klein	4
Hochwasser	im gefährdeten Bereich keine Wohn- und Arbeitsräume einrichten	Bauherr/Eigentümer, Nutzer	Unterhalt		4

<b>Gefahr</b>	<b>Schutzhandlung</b>	<b>Akteur</b>	<b>Kategorie</b>	<b>Investition</b>	<b>Effekt</b>
Hochwasser	Öltank solide verankern lassen	Bauherr/Eigentümer	Bau/Unterhalt	klein	4
Hochwasser	im Bereich unterhalb der Stauebene Materialien einsetzen (lassen), die wasserunempfindlich sind	Bauherr/Eigentümer	Bau	mittel	4
Hochwasser	Fluchtwege (Leitern, Treppen, Dachaufstieg) einrichten lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt	Bau		*
Hochwasser	Fundament durch Matten oder Blockwurf vor Kolk schützen	Bauherr/Eigentümer, Bauingenieur	Bau	gross	3
Regen	bei der Grundstückentwässerung angrenzende Wiesenflächen berücksichtigen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein	4
Regen	bei der Dachentwässerung Überlastfall berücksichtigen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein	4
Regen	Lichtkuppeln auf Flachdächern erhöht einbauen, so dass Schutz vor Überstauen gewährt ist	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein	4
Regen	Lüftungsöffnungen über die Rückstauenebene hochführen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein	4
Regen	bei Zufahrten zu tieferliegenden Garagen und Plätzen das Überfliessen verhindern und dazu Rampen einbauen lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein	4
Regen	Beim Zugang zu Untergeschossen oberste Treppenstufe genügend erhöht bauen lassen	Bauherr/Eigentümer, Architekt, Bauingenieur	Bau	klein bis mittel	4

## Anhang IV: Fragebogen Survey



---

**UNIVERSITÄT  
BERN**

6%

**Herzlich willkommen zur Umfrage «Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz»**

Vielen Dank, dass Sie an der Befragung der Universität Bern zu Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz teilnehmen. Sie leisten damit einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung des Hochwasserschutzes in der Schweiz. Zudem haben Sie die Chance, verschiedene Preise zu gewinnen. Wir verlosen Gutscheine für Coop Bau+Hobby und für den Hausinfo Shop sowie Geschenkkörbe Gran Delizia von Manor im Wert von insgesamt 1'500.- sFr.

Das Ausfüllen der Befragung dauert ungefähr 20 Minuten. Die Befragung kann unterbrochen und zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden. Damit aber Ihre bisherigen Antworten gespeichert werden, müssen Sie auf Ihrem Computer Cookies zulassen.

In der Befragung geht es darum, wie Sie persönlich eine allfällige Hochwassergefährdung beurteilen. Mit Hochwasser meinen wir Wasser, Schlamm und Geröll aus Gewässern, die über die Ufer treten. Darüber hinaus interessiert uns, wie die bestehenden Gebäude in der Schweiz in Bezug auf Hochwasser baulich ausgestattet sind. Bei sämtlichen Fragen interessiert uns **Ihre persönliche Einschätzung** bezogen auf das Gebäude, das in unserem Schreiben (fett markierte Adresse) genannt wird. Es gibt dabei keine richtigen oder falschen Antworten. Kreuzen Sie für jede der Aussagen einfach diejenige Antwortmöglichkeit an, die Ihrer Meinung nach am besten zutrifft. Antworten Sie dabei spontan, ohne lange zu überlegen.

Falls Sie Fragen haben, können Sie [lea.bernet@ikaoe.unibe.ch](mailto:lea.bernet@ikaoe.unibe.ch) kontaktieren.

[Weiter](#)



---

**UNIVERSITÄT  
BERN**

11%

**Hinweis: Die Beantwortung einer oder mehrerer Fragen ist für den weiteren Verlauf des Fragebogens wichtig.**

**Einverständniserklärung**

Ihre Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig. Sie dürfen die Teilnahme an der Befragung jederzeit abbrechen. Alle Antworten werden von uns streng vertraulich behandelt. Sie werden ausschliesslich für dieses Projekt verwendet und nicht an Dritte weitergegeben – auch nicht an die Präventionsstiftung der Gebäudeversicherungen oder an die Kantonalen Gebäudeversicherungen, welche dieses Projekt unterstützen. In Berichten werden die Daten nur in zusammengefasster und anonymisierter Form wiedergegeben, sodass keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen möglich sind.

.....

Ich habe die Einverständniserklärung gelesen und bin einverstanden.

[Zurück](#)   [Weiter](#)



**UNIVERSITÄT  
BERN**

17%

Als Erstes bitten wir Sie, uns das im Brief genannte Gebäude mit den folgenden Angaben näher zu beschreiben.  
Bitte wählen Sie jeweils diejenige Antwortmöglichkeit, die am besten zutrifft.

In welchem Kanton steht das Gebäude?

--- bitte auswählen ---

Wo steht das Gebäude? In...

- ...einer Grossstadt oder Agglomeration (mehr als 100'000 Einwohner)
- ...einer mittelgrossen Stadt (30'000-100'000 Einwohner)
- ...einer Kleinstadt (10'000-30'000 Einwohner)
- ...einem grossen Dorf / einer Kleinstadt (5'000-10'000 Einwohner)
- ...einem mittleren Dorf (1'000-5'000 Einwohner)
- ...einem kleinen Dorf (bis 1'000 Einwohner)
- ...einem Weiler
- ...weiss nicht

Die Wohnlage des Gebäudes ist insgesamt...

überhaupt nicht attraktiv        sehr attraktiv

Das Gebäude ist in Besitz von...

- ...Privatperson(en)
- ...Bau- oder Immobiliengesellschaft
- ...Wohnbaugenossenschaft
- ...Versicherung
- ...Immobilienfonds
- ...Bank/Finanzinstitut
- ...Personalvorsorgeeinrichtung/-stiftung
- ...andere Stiftung
- ...Verein
- ...Gemeinde, Kanton, Bund
- ...anderem Eigentumstyp
- ...weiss nicht

Zurück

Weiter



<sup>b</sup>  
UNIVERSITÄT  
BERN

28%

Wie hoch waren die Investitionen, welche in den letzten 10 Jahren gesamthaft in das Gebäude geflossen sind (z.B. für Renovationen, Unterhalt, neue Geräte, etc.)? Bitte geben Sie den ungefähren Betrag in Ganzzahlen an.

CHF

weiss nicht

Im Folgenden interessieren wir uns für die Beschaffenheit des Gebäudes. Bitte kreuzen Sie Zutreffendes an.

	Ja, von mir umgesetzt/ veranlasst	Ja, bei Gebäude- übernahme bestehend	Nein, nicht umgesetzt aber geplant	Nein, nicht umgesetzt und nicht geplant	Weiss nicht, ob umgesetzt
Eingänge, Türen und/oder Einfahrten sind gegenüber dem umliegenden Terrain (leicht) erhöht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oberkanten von Kellerfenstern, Licht- und/oder Lüftungsschächten sind gegenüber dem umliegenden Terrain (leicht) erhöht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es besteht auf dem Gelände eine Schutzmauer oder ein Damm zur Abschirmung vor Wasser.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Gebäude liegt gegenüber dem umliegenden Terrain erhöht (Aufschüttung).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Gebäude verfügt über ein (leicht) erhöhtes Erdgeschoss.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aussenwände des Gebäudes sind im unteren Bereich aus wasserdichten Materialien (z.B. Sperrbeton oder Bitumen).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wasserempfindliche Güter und Installationen (wie z.B. Waschmaschinen, Trockner, Apparate, etc.) befinden sich im oberen Bereich des Gebäudes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Im unteren Bereich des Gebäudes wurden wasserempfindliche Böden (wie z.B. Teppich, Textil- und Kunststoffbeläge, Holz, Kork und Linoleum) vermieden oder ersetzt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Im unteren Bereich des Gebäudes wurden wasserempfindliche Wände (wie z.B. Gips, Holz, Kork und Tapeten) vermieden oder ersetzt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück

Weiter



**UNIVERSITÄT  
BERN**

33%

**Schutzmauern, erhöhte Eingänge und Lichtschächte etc. sind mögliche Beispiele baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser.**

**Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zur Umsetzung solcher (oder anderer) Schutzmassnahmen für das Gebäude zu?**


	stimme ich überhaupt nicht zu					stimme ich voll und ganz zu	
Der aktuelle Gebäudestandard reicht völlig aus; das Gebäude ist genügend vor Hochwasser geschützt und ich sehe keinen Handlungsbedarf, etwas zu unternehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich denke, ich habe eigentlich kaum Möglichkeiten, Hochwasserschäden am Gebäude zu verhindern. Da bin ich ziemlich machtlos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beim Bau/Kauf des Gebäudes war es mir wichtig, dass das Haus umfassende bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser aufweist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Seit ich im Besitz dieses Gebäudes bin / Seit ich für dieses Gebäude verantwortlich bin...**

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu	
...habe ich mich bereits umfassend über die Hochwassergefährdung des Gebäudestandorts informiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...habe ich mich bereits umfassend über bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser für das Gebäude informiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... habe ich mich zu baulichen Schutzmassnahmen für das Gebäude beraten lassen (z.B. durch Versicherungsvertreter, Architekten, zuständige Behörden).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
....habe ich bereits eigenständig bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser am Gebäude umgesetzt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...habe ich bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser am Gebäude in Auftrag gegeben (z.B. bei Architekt, Bauingenieur, Handwerker).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Ich beabsichtige, bei der nächsten Gelegenheit, ...**

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
...mich über die Hochwassergefährdung des Gebäudes zu informieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...mich über bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser für das Gebäude zu informieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...mich zu baulichen Schutzmassnahmen für das Gebäude beraten zu lassen (z.B. durch Versicherungsvertreter, Architekten, zuständige Behörden)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...eigenständig bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser für das Gebäude umzusetzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser für das Gebäude in Auftrag zu geben (z.B. bei Architekt, Bauingenieur, Handwerker...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



b  
**UNIVERSITÄT  
BERN**

39%

**Bei den nächsten Fragen interessieren wir uns für Ihre Beurteilung der Hochwassergefährdung des Gebäudes, das heisst ob ein Hochwasser das Gebäude je erreichen könnte.**

**Inwiefern treffen folgende Aussagen auf das Gebäude zu?**

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
Das Gebäude steht in einem hochwassergefährdeten Gebiet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Wahrscheinlichkeit, dass das Gebäude in den nächsten Jahren von einem Hochwasser erreicht wird, ist sehr gross.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es ist völlig ausgeschlossen, dass das Gebäude je von einem Hochwasser erreicht wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mir wichtige Personen schätzen das Risiko eines zukünftigen Hochwassers am Gebäudestandort als sehr gross ein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Wissen Sie, ob das Gebäude gemäss Gefahrenkarte in einem hochwassergefährdeten Gebiet steht? Das Gebäude steht in einem Gebiet mit...**

- ... erheblicher Gefährdung (rot).
- ... mittlerer Gefährdung (blau).
- ... geringer Gefährdung (gelb).
- ... Restgefährdung (gelb-weiss).
- ... keiner Gefährdung (weiss).
- Ich weiss nicht, in welchem Gefahrengebiet das Gebäude steht.





**UNIVERSITÄT  
BERN**

44%

**Wenn Sie an mögliche zukünftige Hochwasserereignisse denken, inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu?**

	stimme ich überhaupt nicht zu					stimme ich voll und ganz zu
Wenn ich an mögliche zukünftige Hochwasser am Gebäudestandort denke, bin ich sehr beunruhigt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich mache mir grosse Sorgen, dass in Zukunft das Gebäude von Hochwasserereignissen betroffen sein könnte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Angesichts zukünftiger Hochwasserereignisse am Gebäudestandort fühle ich mich völlig überfordert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich finde, das Thema Hochwasser wird im Allgemeinen völlig übertrieben dargestellt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zukünftige Hochwasserereignisse finden andernorts statt und betreffen das Gebäude nicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Wie schätzen Sie das Risiko für das Gebäude ein, in Zukunft einmal von Hochwasserschäden betroffen zu sein...**

	wesentlich geringer	eher geringer	etwa gleich gross	eher grösser	wesentlich grösser
...wenn Sie das Gebäude mit anderen Gebäuden in der Schweiz vergleichen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...wenn Sie das Gebäude mit den umliegenden Gebäuden vergleichen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Ein Hochwasserereignis kann unterschiedliche Folgen haben. Stellen Sie sich vor, das Gebäude wäre von Hochwasserschäden betroffen. Wie würden Sie diese beurteilen?**

	überhaupt nicht schlimm					sehr schlimm
Knöchelhoch Wasser und Schlamm in einem nicht als Wohnraum genutzten Raum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knöchelhoch Wasser und Schlamm im Wohnbereich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beträchtliche, nicht durch eine Versicherung gedeckte finanzielle Hochwasserschäden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grosse Umtriebe (Aufräumarbeiten, Säubern, Versicherungsverhandlungen, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Beschädigung oder der Verlust mir wichtiger Gegenstände.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück

Weiter



<sup>b</sup>  
UNIVERSITÄT  
BERN

50%

**Unter der Annahme, dass Sie keine (weiteren) Schutzmassnahmen am Gebäude vornehmen, wie hoch schätzen Sie die Wahrscheinlichkeit ein, dass durch ein Hochwasser in den nächsten Jahren im oder am Gebäude folgende Schäden entstehen?**

	sehr unwahrscheinlich					sehr wahrscheinlich
Knöchelhoch Wasser und Schlamm in einem nicht als Wohnraum genutzten Raum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knöchelhoch Wasser und Schlamm im Wohnbereich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beträchtliche, nicht durch eine Versicherung gedeckte finanzielle Konsequenzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grosse Umtriebe (Aufräumarbeiten, Säubern, Versicherungsverhandlungen, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Beschädigung oder der Verlust mir wichtiger Gegenstände.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Inwiefern treffen folgende Aussagen auf das Gebäude zu? Seit das Gebäude in meinem Besitz ist / Seit das Gebäude in meiner Verwaltung ist...**

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
...waren Häuser in der Nachbarschaft des Gebäudes von beträchtlichen Schäden durch Hochwasser betroffen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...haben mir Personen von früheren Hochwasserereignissen am Gebäude oder in der Umgebung des Gebäudestandorts erzählt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...habe ich grosse finanzielle Schäden aufgrund von Hochwasser erlebt, die jedoch von einer Versicherung gedeckt waren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...habe ich grosse finanzielle Schäden durch Hochwasser erlebt, die nicht durch eine Versicherung gedeckt waren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...habe ich grosse Umtriebe (Aufräumarbeiten, Säubern, Versicherungsverhandlungen, etc.) aufgrund von Hochwasser erlebt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...habe ich grosse emotionale Belastung aufgrund von Hochwasser erlebt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...habe ich Verluste oder Schäden an mir wichtigen Gegenständen aufgrund von Hochwasser erlebt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück

Weiter



**UNIVERSITÄT  
BERN**

56%

**Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu?**

	stimme ich überhaupt nicht zu					stimme ich voll und ganz zu
Es ist meine Pflicht, das Gebäude vor Hochwasser zu schützen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich glaube, dass der öffentliche Hochwasserschutz so gut ist, dass ich selber nicht aktiv werden muss.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich brauche nichts zum Schutz des Gebäudes zu unternehmen, denn bestehende Baunormen und Bauvorschriften gewährleisten einen genügend grossen Schutz vor Hochwasser.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich brauche nichts zum Schutz des Gebäudes zu unternehmen, denn mögliche Schäden eines Hochwasserereignisses werden vollumfänglich durch meine Versicherung gedeckt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In der Nachbarschaft / im Quartier / in der Gemeinde wurden bereits Schutzmassnahmen (z.B. Dämme, Rückhaltebecken) ergriffen oder es sind solche geplant. Ich muss für mein Gebäude nichts mehr unternehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich fühle mich gegenüber anderen Hausbesitzer/innen verantwortlich, das Gebäude vor Hochwasser zu schützen, denn sonst müssen sie über die Versicherungsprämien indirekt für allfällige Schäden am Gebäude aufkommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück

Weiter



<sup>b</sup>  
UNIVERSITÄT  
BERN

61%

**Würden Sie folgende Initiativen und Regelungen begrüßen, um den Hochwasserschutz von Gebäuden in der Schweiz zu verbessern?**

	stimme ich überhaupt nicht zu					stimme ich voll und ganz zu
Gebäudeeigentümer/innen müssen vermehrt Eigenverantwortung für den Schutz ihrer Gebäude vor Hochwasser übernehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baureglements, Baunormen, Prüf- und/oder Bewilligungsverfahren müssen verschärft werden, um besseren Schutz vor Hochwasser zu gewährleisten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Haftung der für den Bau verantwortlichen Fachpersonen (Architekten etc.) bei Hochwasserschäden muss verschärft werden, damit ein besserer Hochwasserschutz gewährleistet wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gebäudeversicherungen sollten Schäden an ungenügend geschützten Gebäuden weniger grosszügig vergüten, um die Eigentümer/innen zur Eigenverantwortung zu motivieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Weiter



Mit den nächsten Fragen interessieren wir uns für Ihre Einschätzung zu baulichen Schutzmassnahmen gegen Hochwasser. Wie beurteilen Sie folgende Aussagen?

Ich erwarte, dass eine allfällige Umsetzung von baulichen Schutzmassnahmen gegen Hochwasser beim Gebäude...

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
...zu einem erheblich besseren Schutz des Gebäudes führt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...sich wirtschaftlich lohnt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...ästhetisch unschöne Veränderungen bedingt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...unpraktisch ist und den Wohnalltag behindert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...erhebliche Mehrkosten und Mehraufwände mit sich bringt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bei einer allfälligen Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser...

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
...steht der Aufwand in keinem Verhältnis zum Nutzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...führen die Mehrkosten dazu, dass andere wichtige bauliche Massnahmen (z.B. Instandhaltung, Energieeffizienz, etc.) nicht umgesetzt werden können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Angenommen, Sie möchten bauliche Schutzmassnahmen umsetzen. Inwiefern würden folgende Aussagen auf Sie zutreffen? Ich verfüge dazu über...

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
...genügend Wissen, was zu tun wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...umfassende technische und handwerkliche Fähigkeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...die nötigen Kontakte zu Fachpersonen im Baugewerbe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...genügen zeitliche Kapazitäten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...ausreichende finanzielle Ressourcen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie schätzen Ihnen bekannte Personen bauliche Schutzmassnahmen vor Hochwasser ein? Bitte geben Sie an, inwiefern folgende Aussagen zutreffen.

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
Mir wichtige Personen finden es sinnvoll, wenn ich bauliche Schutzmassnahmen beim Gebäude umsetze.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Nachbarn schützen sich durch bauliche Massnahmen vor Hochwasserschäden, beziehungsweise haben die Absicht, sich entsprechend zu schützen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mir wichtige Personen haben mir empfohlen, am Gebäude bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser vorzunehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück

Weiter



**Haben Sie folgende Begebenheiten in Bezug auf das Gebäude erlebt?**

**Seit ich im Besitz dieses Gebäudes bin / Seit ich für dieses Gebäude verantwortlich bin...**

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
...sind allgemeine grössere Bau-, Sanierungs- oder Renovationsarbeiten angefallen und durchgeführt worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...sind grössere Sanierungs- und Renovationsarbeiten durch Hochwasserschäden angefallen und durchgeführt worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...hat sich bis jetzt keine Gelegenheit für die Realisierung von baulichen Schutzmassnahmen gegen Hochwasser ergeben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...wurden mir Vorbehalte/Auflagen/ Abmahnungen angedroht, falls ich keine baulichen Schutzmassnahmen gegen Hochwasser am Gebäude umsetze.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...wurde ich auf finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten von baulichen Schutzmassnahmen gegen Hochwasser hingewiesen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bei erfolgten Bau, Sanierungs- oder Renovationsarbeiten...**

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
...war die Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser kein Thema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...wurden bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser von Beginn weg eingeplant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...wurden bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser nachträglich mit berücksichtigt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...haben mich Fachpersonen bei der Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser tatkräftig unterstützt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück Weiter



**UNIVERSITÄT  
BERN**

78%

**Seit ich im Besitz dieses Gebäudes bin / Seit ich für dieses Gebäude verantwortlich bin...**

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
...haben bestehende Baunormen, -reglemente und/oder -vorschriften die Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser erschwert oder sogar verunmöglicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...haben Auflagen des Heimatschutzes bzw. der Denkmalpflege die Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser erschwert oder sogar verunmöglicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...haben aufgetretene Mehrkosten für bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser deren Umsetzung erschwert oder sogar verunmöglicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...hat die Bauweise des Gebäudes die Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser erschwert oder sogar verunmöglicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...habe ich finanzielle Unterstützung für die Realisierung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser erhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...wurden mir Hochwasserschäden durch die Versicherung finanziell rückvergütet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...war es mir möglich bauliche Schutzmassnahmen zu realisieren trotz diverser auftretender Umsetzungsprobleme und -schwierigkeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück

Weiter



Nun haben Sie es schon fast geschafft! Als (fast) Letztes interessiert uns, ob jemand Sie in Bezug auf Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz informiert/beraten hat und falls ja wer.

Ich wurde informiert/beraten durch:

- Freunde/Bekannte/Nachbarn
- Vertreter der Gebäudeversicherung
- Vertreter der Gemeinde
- Fachpersonen aus dem Baugewerbe
- Internet
- Andere
- Nicht informiert/beraten worden.

Wenn es um Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz geht, wie schätzen Sie das Urteil folgender Akteure ein?

	überhaupt nicht vertrauenswürdig					völlig vertrauenswürdig
Behörden der Standortgemeinde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vertreter der Gebäudeversicherung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachpersonen aus dem Baugewerbe (z.B. Architekt, Bauingenieur, Handwerker)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freunde/Bekannte/Nachbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zurück

Weiter





**UNIVERSITÄT  
BERN**

Zum Schluss interessieren uns noch ein paar Angaben zu Ihrer Person.

Bitte geben Sie Ihr Geburtsjahr an:

Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an:

- weiblich  
 männlich

Welches ist Ihre höchste abgeschlossene Ausbildung?

Wie würden Sie Ihren fachlichen Hintergrund aufgrund Ihrer beruflichen oder nichtberuflichen Tätigkeiten (z.B. auch Hobbies, Vereinstätigkeiten, sonstiges Engagement) beschreiben?  
Im Rahmen meiner beruflichen/nichtberuflichen Tätigkeiten...

	trifft überhaupt nicht zu					trifft voll und ganz zu
...sind Naturgefahren ein wichtiges Thema (z.B. Feuerwehr, Katastrophendienste).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...sind Risikoanalysen ein wichtiges Thema (z.B. Ingenieur).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...benötige ich handwerkliche Fertigkeiten (in Zusammenhang mit Gebäudebau und -unterhalt).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...benötige ich planerische Fertigkeiten (in Zusammenhang mit Gebäudebau und -unterhalt).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Viele Leute verwenden Begriffe „links“ und „rechts“, wenn es darum geht, unterschiedliche politische Einstellungen zu kennzeichnen. Wenn Sie an Ihre eigenen politischen Ansichten denken, wo würden Sie Ihre Ansichten auf dieser Skala einstufen?

links           rechts

Zurück

Weiter



**UNIVERSITÄT  
BERN**

94%

Hiermit sind Sie am **Ende der Befragung** angelangt.

Ganz herzlichen Dank, dass Sie teilgenommen und uns mit Ihren Angaben wichtige Erkenntnisse in Bezug auf Hochwasserschutz in der Schweiz ermöglicht haben.

Falls Sie sich über die Gefährdung Ihres Gebäudes und über allfällige Schutzmassnahmen informieren möchten, empfehlen wir Ihnen folgende Internetseiten zu besuchen:

<http://www.bafu.admin.ch/naturgefahren/11421/index.html?lang=de>  
<http://www.schutz-vor-naturgefahren.ch>

**Bitte nutzen Sie die Gelegenheit, uns weitere Kommentare oder Fragen zur Befragung oder zum Thema Hochwasser mitzuteilen:**

**Falls Sie an den Studienergebnissen interessiert sind, geben Sie uns bitte im untenstehenden Textfeld Ihre E-Mail-Adresse an (diese wird einzig für den Zweck der Information über die Studienergebnisse genutzt und nicht an Dritte weitergegeben):**

**Wir verlosen Preise im Wert von insgesamt 1'500.- sFr. Falls Sie an der Verlosung teilnehmen möchten, so kreuzen Sie an, an welcher Verlosung Sie teilnehmen möchten, und geben Sie uns bitte Ihre Postadresse an:**

- Gutschein für Coop Bau+Hobby im Wert von 100.- sFr
- Gutschein für den Hausinfo Shop im Wert von 100.- sFr
- Geschenkkorb Gran Delizia von Manor

**Ihre Postadresse (diese wird einzig für den Zweck der Verlosung genutzt und nicht an Dritte weitergegeben):**

Falls Sie an der Verlosung teilnehmen möchten, ohne den Fragebogen abzuschicken, können Sie Ihre Postadresse an folgende E-Mailadresse senden: [lea.bernet@ikaofe.unibe.ch](mailto:lea.bernet@ikaofe.unibe.ch)

Mit dem „Weiter“-Button gelangen Sie zum Ende der Befragung. Ihre Antworten werden gespeichert. Danach können Sie keine Änderungen mehr vornehmen.

Zurück

Weiter



b  
**UNIVERSITÄT  
BERN**

100%

**Die Befragung ist nun beendet und Ihre Antworten wurden gespeichert. Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!**

Sollte sich das Fenster durch den "Fenster schliessen" Knopf nicht automatisch schliessen, so können Sie Ihren Browser manuell beenden.

Fenster schließen

## Anhang V: Evaluation

### Evaluationsfragebogen Hausbesitzende und Bauherren

#### Einfaches Feedbackformular im Anschluss an Beratungsgespräche

Die [Kantonale Gebäudeversicherung] möchte dazu beitragen, dass Schäden durch Naturgefahren möglichst selten sind. Daher beraten wir unsere Kundinnen und Kunden unentgeltlich zu den Möglichkeiten, mit denen Hauseigentümer und Bauherren den Naturgefahrenschutz ihrer Gebäude erhöhen können. Wir möchten diese Beratungen ständig verbessern und den Bedürfnissen unserer Kunden anpassen. Danke wenn Sie sich 5 Minuten Zeit nehmen, um die folgenden Fragen zu beantworten:

1. Zu welcher Naturgefahr wurden Sie beraten?

Hochwasser     Sturm     Hagel     andere .....

2. Hat die Beratung Ihre Einschätzung der Gefährdung des Gebäudes verändert?

hatte keinen Einfluss                       hat meine Risikoeinschätzung erhöht  
 hat Unsicherheit beseitigt                       hat meine Risikoeinschätzung reduziert

3. Wurde Ihnen in der Beratung eine Massnahme empfohlen?

Nein, es ist keine nötig                       Ja, aber sie ist nicht umsetzbar/verhältnismässig  
 Ja, ich werde sie bei Gelegenheit umsetzen     Ja, ich werde sie möglichst rasch umsetzen

4. Wie beurteilen Sie das Beratungsgespräch? Geben Sie auf einer Skala von 1 bis 6 an, wie sehr diese Aussagen für Sie zutreffen:

	gar nicht			vollständig		
Die Beratung war kompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Beratung war zielführend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Beratung war freundlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte schicken Sie uns die Karte möglichst in den nächsten 5 Tagen per Post. Sie können diesen Fragebogen auch Online ausfüllen unter [www.kantonalegebäudeversicherung.ch/fragebogen](http://www.kantonalegebäudeversicherung.ch/fragebogen)

*Evaluationsfragebogen für telefonische Anfragen***Erfassung telefonischer Anfragen von Hausbesitzenden zu Naturgefahrenprävention**

1. Welche Naturgefahr betrifft die Anfrage?

Hochwasser     Sturm     Hagel     andere .....

2. Wodurch wurde die Anfrage ausgelöst?

durch ein Schadensereignis     durch den Hinweis eines Architekten  
 durch den Hinweis einer Gemeinde     durch den Hinweis eines Handwerkers  
 durch eine Publikation der KGV     durch die Website der KGV  
 durch .....

3. Wird die Anfrage intern weitergeleitet?

nein, zuständig ist .....  ja, an .....

4. Falls intern weitergeleitet: Wie wird die Beratung vom Sachbearbeiter eingestuft:

es wird keine Massnahme empfohlen     empfohlene Massnahme wird vermutlich realisiert  
 weitere Beratung nötig und eingeleitet     Massnahme vermutlich nötig, keine Zusatzberatung

*Qualitätscheck Kommunikationsprodukte***Beispiel für einen Qualitätscheck neuer Kommunikationsprodukte**

- Ist der Text einfach verständlich?
- Wird auf Beratungsangebote hingewiesen und sind diese konkret (Person, Telefonnummer etc.)
- Werden Extrembeispiele in Wort und Bild zurückhaltend eingesetzt?
- Sind die Beispiele alltagsnah, sowohl bei den Bildern als auch im Text?
- Wird ein lokaler Bezug hergestellt (Fallbeispielen, Karten, Adressen)?
- Wird die Beschäftigung mit dem Kommunikationsprodukt durch einen Mehrwert entschädigt (Durchblick erhalten, up to date sein etc) oder mit der Beratung in Aussicht gestellt?
- Wird die einfache Umsetzbarkeit und Wirksamkeit von Schutzmassnahmen demonstriert?
- Werden Multiplikatoren für die Distribution eingesetzt (Architekten, Gemeinden etc.)?
- Ist bei der Distribution gewährleistet, dass der Zeitpunkt stimmt?
- Spricht das Kommunikationsprodukt sowohl Hausbesitzende als auch die Multiplikatoren an?

*Fragen für die summative Evaluation*

Folgende Fragen wurden im Rahmen des Surveys im Sommer 2013 gestellt. Bei einer wiederholten Erhebung besteht somit für den Bereich Hochwasser eine Vergleichsbasis. Die meisten Fragen haben die Form «Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zur Umsetzung von Schutzmassnahmen für das Gebäude zu: .... ». Die Antwort wird auf einer sechsstufigen Skala erfasst («trifft überhaupt nicht zu»/«stimme ich überhaupt nicht zu» bis «trifft voll und ganz zu»/«stimme ich voll und ganz zu»).

Diese beiden Elemente werden in der folgenden Übersicht nur bei Abweichungen vom allgemeinen Muster aufgeführt.

**Soziale Unterstützung positive Haltung:** «Mir wichtige Personen finden es sinnvoll, wenn ich bauliche Schutzmassnahmen beim Gebäude umsetze».

**Soziale Unterstützung Empfehlung:** «Mir wichtige Personen haben mir empfohlen, am Gebäude bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser vorzunehmen».

**Fachliche Beratung:** «Seit ich im Besitz des Gebäudes bin/Seit ich für dieses Gebäude verantwortlich bin, habe ich mich zu baulichen Schutzmassnahmen für das Gebäude beraten lassen (z.B. durch Versicherungsvertreter, Architekten, zuständige Behörden)».

**Fachliche Unterstützung:** «Bei erfolgten Bau, Sanierungs- und Renovationsarbeiten haben mich Fachpersonen bei der Umsetzung baulicher Schutzmassnahmen gegen Hochwasser tatkräftig unterstützt».

**Beratende Akteure:** «Es interessiert uns, ob jemand Sie in Bezug auf Hochwassergefährdung und Gebäudeschutz informiert/beraten hat und falls ja wer. Ich wurde Informiert durch [Freunde/Bekannt/Nachbarn; Vertreter der Gebäudeversicherung; Vertreter der Gemeinde; Fachpersonen aus dem Baugewerbe; Internet; Andere]

**Wahrgenommenes Schutzdefizit:** «Der aktuelle Gebäudestandard reicht völlig aus; das Gebäude ist genügend vor Hochwasser geschützt und ich sehe keinen Handlungsbedarf etwas zu unternehmen».

**Defensive Reaktionen:** «Zukünftige Hochwasserereignisse finden andernorts statt und betreffen das Gebäude nicht».

**Pflichtgefühl:** «Es ist meine Pflicht, das Gebäude vor Hochwasser zu schützen».

**Wirksamkeit der Massnahmen:** «Ich erwarte, dass eine allfällige Umsetzung von baulichen Schutzmassnahmen gegen Hochwasser beim Gebäude zu einem erheblichen Schutz führt».

**Eigene Schadenserfahrung:** «Seit das Gebäude in meinem Besitz ist/Seit das Gebäude in meiner Verwaltung ist, waren Häuser in der Nachbarschaft des Gebäudes von beträchtlichen Schäden durch Hochwasser betroffen».

**Berichtete Schadenserfahrung:** «Seit das Gebäude in meinem Besitz ist/Seit das Gebäude in meiner Verwaltung ist, haben mir Personen von früheren Hochwasserereignissen am Gebäude oder in der Umgebung des Gebäudestandorts erzählt».

**Absicht eigene Umsetzung:** «Ich beabsichtige, bei der nächsten Gelegenheit, eigenständig bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser für das Gebäude umzusetzen».

**Eigene Umsetzung:** «Seit ich im Besitz des Gebäudes bin/Seit ich für dieses Gebäude verantwortlich bin, habe ich bereits eigenständig bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser am Gebäude umgesetzt».

**Absicht in Auftrag gegebene Umsetzung:** «Ich beabsichtige, bei der nächsten Gelegenheit, bauliche Schutzmassnahmen gegen Hochwasser für das Gebäude in Auftrag zu geben (z.B. bei Architekt, Bauingenieur, Handwerker)».

**In Auftrag gegebene Umsetzung:** «Seit ich im Besitz des Gebäudes bin/Seit ich für dieses Gebäude verantwortlich bin, habe ich bauliche Schutzmassnahmen am Gebäude in Auftrag gegeben (z.B. bei Architekt, Bauingenieur, Handwerker)».

