

Informationen zur Notfallvorsorge bürgerzentriert und wirksam gestalten

Stärkung der Handlungsfähigkeit der Bevölkerung in Krisen und Katastrophen

Referat Verhaltenswissenschaften und bürgerzentrierte Politik im Bundeskanzleramt in Kooperation mit dem Bundesministerium des Innern (BMI) und dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)



Bundeskanzleramt

Bundesministerium
des Innern

wirksam
regieren

Inhalt

Zusammenfassung	3
1. Hintergrund und Fragestellung	6
2. Welche Faktoren beeinflussen Vorsorgeverhalten?	8
3. Verstehen: Insight-Studie individueller Notfallvorsorge	10
3.1 Qualitative Feldstudie	10
3.1.1 Design, Methode und Stichprobe	10
3.1.2 Zentrale Ergebnisse	11
3.2 Fragebogenstudie	14
3.2.1 Design, Methode und Stichprobe	14
3.2.2 Zentrale Ergebnisse	15
4. Entwickeln und testen: Überarbeitung des Notfallratgebers	22
4.1 Nutzertest Konzept und Bildsprache	23
4.1.1 Ziel und Fragestellung	23
4.1.2 Methode und Stichprobe	23
4.1.3 Ergebnisse	23
4.2 Nutzertest Titel und Cover	24
4.2.1 Ziel und Fragestellung	24
4.2.2 Methode und Stichprobe	24
4.2.3 Ergebnisse	24
4.3 Nutzertest Notfallratgeber insgesamt	24
4.3.1 Ziel und Fragestellung	24
4.3.2 Methode und Stichprobe	25
4.3.3 Ergebnisse	25
5. Zentrale Schlussfolgerungen für die Gestaltung von Informationen	31
Literaturverzeichnis	33
Abbildungsverzeichnis	35
Tabellenverzeichnis	35
Impressum	36

Zusammenfassung

In Krisen und Katastrophen können die Einsatzkräfte nicht alle Bürgerinnen und Bürger gleichzeitig erreichen. Daher ist effektiver Bevölkerungsschutz darauf angewiesen, dass sich Bürgerinnen und Bürger in Krisen und Katastrophen selbst schützen und helfen können. Der Staat hat die Aufgabe, Bürgerinnen und Bürger bei ihrer Notfallvorsorge zu unterstützen, u. a. indem er Informationen sowie Kenntnisse vermittelt und die Entwicklung von Fähigkeiten fördert. In Deutschland übernimmt das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) als Fachbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums des Innern (BMI) diese Aufgabe.

Bislang sorgt nur eine Minderheit der Bevölkerung in Deutschland gezielt für Krisen und Katastrophen vor; die Mehrheit hat sich nicht aktiv darauf vorbereitet, für eine begrenzte Zeit ohne Hilfe mit Unterbrechungen der Infrastruktur (z. B. Strom, Wasser, Zahlungs- und Kommunikationssysteme) umgehen zu können. Die bisherigen Informationen des BBK zur Notfallvorsorge werden wenig wahrgenommen und haben eine geringe Verbreitung in der Bevölkerung.

Der Notfallratgeber des BBK soll als zentrales Informationsangebot die Bürgerinnen und Bürger dabei unterstützen, für die eigene Notfallvorsorge aktiv zu werden. Für eine grundlegende Überarbeitung des Notfallratgebers wurde ein bürgerzentrierter Ansatz verfolgt, der die Perspektive der

Bürgerinnen und Bürger von Anfang an bei Gestaltung und Test geeigneter Informationsformate einbindet. Im Rahmen eines *wirksam regieren*-Projektes unterstützte das Referat Verhaltenswissenschaften und bürgerzentrierte Politik im Bundeskanzleramt das BMI und das BBK, es beriet konzeptionell und methodisch bei der Einbindung der Bürgerinnen und Bürger, bei der Identifikation von Erkenntnisinteressen, Auswahl und Ausgestaltung von Forschungsmethoden und der Einordnung und Übersetzung von Ergebnissen.

Unter direkter Beteiligung von mehr als 1500 Bürgerinnen und Bürgern wurden evidenzbasierte Kriterien für adressatengerechte und verständliche Informationen zur Stärkung der Handlungsfähigkeit von Bürgerinnen und Bürgern in Vorbereitung auf Krisen und Katastrophen entwickelt. Die Kriterien wurden in der Überarbeitung des Ratgebers umgesetzt. Insbesondere legt der überarbeitete Ratgeber einen Fokus auf den konkreten Nutzen von Vorsorge, um Bürgerinnen und Bürger zu befähigen. Hierfür zeigt der Ratgeber verständlich und alltagsnah die Relevanz von Notfallvorsorge auf, um mit den konkreten Folgen von Krisen und Katastrophen umzugehen. Um sicherzustellen, dass entscheidende Informationen aufgenommen werden können, wurde der Ratgeber auf die wichtigsten Informationen fokussiert und so im Umfang stark reduziert. Außerdem wurde er sprachlich deutlich überarbeitet, um die Verständlichkeit zu gewährleisten.

Im Rahmen von drei Nutzertests wurden Bürgerinnen und Bürger aktiv in diesen Entwicklungsprozess einbezogen. Ihre Rückmeldungen wurden iterativ aufgenommen. Der abschließende Nutzertest ergab insgesamt eine positive Bewertung des überarbeiteten Notfallratgebers. Über zwei Drittel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer meldeten nach Durchsicht des gesamten Notfallratgebers unaufgefordert zurück, dass der überarbeitete Ratgeber bei ihnen den Eindruck hinterlasse, dass Vorsorge angesichts möglicher Krisen und Katastrophen sinnvoll sei. Dies legt somit nahe, dass dieses zentrale Anliegen mit der Überarbeitung erreicht wurde.

Zudem wurden wesentliche Erkenntnisse für die Gestaltung von Informationsangeboten zur Notfallvorsorge abgeleitet, die die Handlungsfähigkeit von Bürgerinnen und Bürgern in Krisen und Katastrophen stärken. Sie ergänzen bestehende Empfehlungen zur Risikokommunikation.¹ Dazu gehören:

Sachlich über Risiken informieren

Risikowahrnehmung bezeichnet das Verständnis, welche Krisen und Katastrophen auftreten und welche Folgen diese konkret für den eigenen Alltag haben können, sowie die Einschätzung, wie wahrscheinlich es ist, von diesen getroffen zu werden. Risikowahrnehmung ist ein kognitiver Prozess, in dem Informationen über potentielle Gefahren gesammelt, verarbeitet und bewertet werden.

Risikowahrnehmung ist eine Voraussetzung von Vorsorgeverhalten, reicht aber alleine nicht aus. Wenn über Risiken informiert wird, muss zudem sichergestellt werden, dass dies sachlich und verständlich geschieht, sodass die Bürgerinnen und Bürger zu einer zutreffenden Risikoeinschätzung kommen können. Eine sachliche und verständliche Risikokommunikation trägt dazu bei, die Risikokompetenz der Bürgerinnen und Bürger zu stärken.

Angst vor den Gefahren von Krisen und Katastrophen hingegen kann hilflos machen und lähmen. Risiken sind oft nicht intuitiv verständlich. Risiken für alle verständlich zu machen, ist daher ein wichtiges Handwerkszeug, insbesondere in Krisensituationen. Verständliche Risikokommunikation benennt Vergleichsgrößen und Konsequenzen, gibt Referenzklassen an, verwendet natürliche Häufigkeiten, erklärt bedingte Wahrscheinlichkeiten und Basisraten, nutzt grafische Darstellungen bspw. um Verhältnisse anschaulich machen, setzt Risiken ins Verhältnis zu alternativen Risiken, bezieht Spannbreiten ein und erklärt diese (vgl. u. a. Gigerenzer, 2022; Wegwarth, 2021).

Wissen, wozu Vorsorge konkret nutzt, ist entscheidend

Die Aufgabe von Risikokommunikation und Informationen zur Notfallvorsorge ist es, zu erklären, welche konkreten Auswirkungen Krisen und Katastrophen im eigenen Alltag haben können und wie Vorsorge konkret in diesen Fällen hilft, mit den Auswirkungen umzugehen, wenn es darauf ankommt.

¹ In diesem Bericht wird die folgende Definition von Risikokommunikation zugrunde gelegt: „Austausch von Informationen und Meinungen über Risiken zur Risikovermeidung, -minimierung und -akzeptanz.“ Dies umfasst unter anderem die Risikobewertung (z. B. Art und Schwere möglicher Beeinträchtigungen und deren Eintrittswahrscheinlichkeit).

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe und Bundesamt für Risikobewertung (2022). Risikokommunikation: Ein Handbuch für die Praxis. Abgerufen am 11. Juli 2025 von: https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Risikomanagement/handbuch-risikokommunikation.pdf?__blob=publicationFile

Risikokommunikation soll offen, transparent, glaubwürdig, konsistent und dialogorientiert sein. Bundesministerium des Innern (2015). Leitfaden Krisenkommunikation. Abgerufen am 17. Juli 2025: <https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/bevoelkerungsschutz/BMI08313-leitfaden-krisenkommunikation.html>

Krisen und Katastrophen sind eine Ausnahmesituation

Für die Behörden im Bevölkerungsschutz ist es Routine, zu ihrem Thema zu informieren. Für die Bürgerinnen und Bürger sind Krisen und Katastrophen eine Ausnahmesituation. Wenn Behörden darüber informieren, wie kluge Notfallvorsorge aussieht, kann bei Bürgerinnen und Bürgern die Botschaft ankommen, dass eine Krise oder Katastrophe unmittelbar bevorsteht. Dem kann begegnet werden, indem klar und einheitlich kommuniziert wird und neue Informationen sowie deren Zeitpunkte wo möglich und nötig eingeordnet werden.

Darüber hinaus gilt für alle Behördenkommunikation, dass der Anspruch, die Bürgerinnen und Bürger umfassend zu informieren, in der Praxis dazu führt, dass die zentralen Informationen in der Fülle der Informationen untergehen („full disclosure paradox“). Wenn die wichtigsten Botschaften ankommen sollen, müssen Informationen und Empfehlungen fokussiert werden und allgemeinverständlich statt fachlich präzise angeboten werden.

Um Bürgerinnen und Bürger wirksam bei Vorsorgeverhalten zu unterstützen, erscheinen außerdem Veränderungen in den Arbeitsprozessen und Strukturen der entsprechenden staatlichen Behörden angezeigt:

- **Bürgerzentrierten Ansatz zentral verankern:** Expertise und Ressourcen für bürgerzentriertes Arbeiten im Bereich von Risikokommunikation und Informationen zur Vorsorge zentral verankern und vorhalten, um die evidenzbasierte Perspektive kontinuierlich in diese Arbeit einfließen zu lassen. Dies bietet sich in Bereichen mit einem Fokus auf Aufklärung und Vorsorge an, beispielsweise Bevölkerungsschutz, Gesundheit und Klima.
- **Informationen und Risikokommunikation thematisch bündeln:** Informationen thematisch gebündelt über Ressortgrenzen hinweg aufbereiten und zur Verfügung stellen. Außerdem Risikokommunikation und Informationen zu Vorsorge abstimmen und einheitlich kommunizieren. Hierfür bedarf es grundsätzlich einer Bündelung staatlicher Informationen nach Themen und nicht nach Zuständigkeiten.
- **Bürgerzentrierte Kommunikation für eine Krise oder Katastrophe vorbereiten:** Vorbereitung für eine bürgerzentrierte Kommunikation vor Eintritt einer Krise oder Katastrophe sicherstellen. Sicherstellen, dass vorbereitete Risiko- und Krisenkommunikation konkret und praxisnah erklärt, wie Bürgerinnen und Bürger mit den Auswirkungen der Situation umgehen können. Sicherstellen, dass ab Eintritt eines Ereignisses Ressourcen bereitstehen, um gezielt, verständlich und praxisnah in der Folge zu informieren.

1. Hintergrund und Fragestellung

Bei Ereignissen mit großem Schadensausmaß, wie zum Beispiel flächendeckenden Stromausfällen, Starkregenereignissen oder Hochwassern, können Einsatzkräfte nicht gleichzeitig allen Betroffenen helfen. Für einen effektiven Bevölkerungsschutz ist es daher zentral, dass Bürgerinnen und Bürger sich selbst schützen und helfen können. Wirksamer Selbstschutz und funktionierende Selbsthilfe bedürfen einer geeigneten Vorbereitung durch die Bürgerinnen und Bürger. Bevölkerungsschutz ist auf Bundesebene im Zivilschutz- und Katastrophenhilfegesetz (ZSKG) und als föderale Aufgabe in den jeweiligen Katastrophenschutzgesetzen der Länder geregelt. Eine rechtliche Verpflichtung, für Notlagen vorzusorgen, besteht für Bürgerinnen und Bürger nicht.

Für Notfälle in geeigneter Weise vorzusorgen, ist anspruchsvoll und setzt umfangreiches Wissen voraus. Eine besondere Herausforderung ergibt sich daraus, dass das individuelle Risiko für gravierende Folgen von Ereignissen, die eine Notfallvorsorge erforderlich machen, gering ist, wohingegen die Auswirkungen weitreichend sein können. Nur eine Minderheit der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland sorgt bislang gezielt für Krisen und Katastrophen vor (Eberhardt, Schwärzel, Rosenberg, & Schultmann, 2025; Lacher, Rohs, Großmann, & Fliegner, 2025; Sterl, Stelzmann, Teigler, & Gerhold, 2024). Dies deckt sich mit empirischen Untersuchungen in anderen westlichen Staaten (Kohn et al., 2012; Levac, Toal-Sullivan & O’Sullivan, 2012).

Der Staat hat die Aufgabe, Bürgerinnen und Bürger bei ihrer Notfallvorsorge zu unterstützen, indem er Kenntnisse vermittelt und den Erwerb von Fähigkeiten unterstützt, sich in Gefahrenlagen sicher aufzuhalten, sich bei Ereignissen mit chemischen, biologischen, radioaktiven oder nuklearen (CBRN) Ereignissen richtig zu verhalten, sich selbst zu versorgen, erste Hilfe zu leisten und Brände zu bekämpfen (vgl. § 1 Absatz 2 Nr. 1, § 4 Absatz 1 Nr. 4 sowie § 5 Absatz 1 ZSKG; Bundesministerium des Innern, 2016). In Deutschland übernimmt das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) als Fachbehörde im Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums des Innern (BMI) diese Aufgabe.

Internationale Studien legen nahe, dass Wissen und die Auseinandersetzung mit Informationen über Notfallvorsorge mit einer höheren Wahrscheinlichkeit in Verbindung stehen, sich bereits auf Notlagen vorbereitet zu haben (Maduz, Prior, Roth & Käser, 2019; Kohn et al., 2012). Die verfügbaren Informationen des BBK zur Notfallvorsorge werden bislang jedoch wenig wahrgenommen und haben eine geringe Verbreitung in der Bevölkerung (Menski & Gardemann, 2008; Goersch & Werner, 2011; Sterl, Stelzmann, Teigler, & Gerhold, 2023).

In den vergangenen Jahren hat ein Umdenken in Bezug auf behördliche Risikokommunikation eingesetzt. Behörden sollen nicht mehr nur Informationen über Gefahren und Verhalten im Notfall

bereitstellen, sondern staatliche Risikokommunikation soll die Bürgerinnen und Bürger dabei unterstützen, gute individuelle Entscheidungen zu treffen, z. B. indem konkrete Maßnahmen vorgeschlagen werden, die zur Reduktion individueller Risiken beitragen (OECD, 2016). Um dies zu erreichen, sollen Bürgerinnen und Bürger als Adressaten in die Gestaltung der Risikokommunikation einbezogen werden, um diese an ihren Informationsbedarfen, Kompetenzen, Erfahrungen und Werten auszurichten (Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe und Bundesamt für Risikobewertung, 2022; Roth, 2018). Einen entsprechenden bürgerzentrierten Ansatz für Risikokommunikation hat das Referat für Verhaltenswissenschaften und bürgerzentrierte Politikgestaltung im Rahmen seiner Beratungs- und Schulungsangebote seit 2015 in der Bundesregierung entwickelt.

Vor diesem Hintergrund sollte dieses *wirksam regieren*-Projekt aufzeigen, wie Methoden der bürgerzentrierten Gestaltung in die Arbeit des BBK integriert werden können, um zentrale Informationsprodukte – insbesondere den Notfallratgeber, der zuletzt 2013 grundlegend überarbeitet wurde – adressatengerecht und evidenzbasiert zu gestalten. Dazu wurden zunächst Wahrnehmungen, aktuelle Wissensstände, Motive und mögliche Handlungsbarrieren, sowie etwaige zielgruppenspezifische Unterschiede in der Bevölkerung in einer qualitativen Feldstudie untersucht und anschließend in einer Fragebogenstudie überprüft. Aus den Erkenntnissen wurden Kriterien für eine adressatengerechte und verständliche Kommunikation zur Stärkung der Handlungsfähigkeit von

Bürgerinnen und Bürgern abgeleitet. Auf dieser Grundlage hat das BBK den Notfallratgeber als zentrales Informationsprodukt grundlegend überarbeitet. Im Rahmen von drei Nutzertests für Konzept und Bildsprache, Cover und Gesamtbroschüre wurden Bürgerinnen und Bürger kontinuierlich und iterativ in die Gestaltung des Notfallratgebers einbezogen; ihre Anregungen und Verbesserungsvorschläge wurden aufgenommen. Insgesamt wurden 1585 Bürgerinnen und Bürger im Rahmen des Projekts einbezogen. Diese Erkenntnisse sollten auch in Leitlinien der Kommunikation zur Stärkung der Handlungsfähigkeit der Bevölkerung in Krisen berücksichtigt werden.

Das Referat Verhaltenswissenschaften und bürgerzentrierte Politik im Bundeskanzleramt leistete konzeptionelle und methodische Unterstützung. Es beriet dazu, wie die Projektziele und Erkenntnisinteressen von BMI und BBK methodisch umgesetzt werden können und stellte verhaltenswissenschaftliche Expertise bei der Wahl eines geeigneten theoretischen Rahmens zur Verfügung. Es begleitete beratend die strukturierte Einbindung der Bürgerinnen und Bürger, Forschungsdesign, Ausschreibung, Datenerhebung und Datenauswertung. Zudem unterstützte es bei der Ableitung von Implikationen aus den Daten für Risikokommunikation und die Umgestaltung des Notfallratgebers.

Die Durchführung der Studie erfolgte im Auftrag des BMI und BBK und wurde mit Bundesmitteln finanziert. Zu diesem Bericht ist ein Anhang erhältlich, der vertiefende Einblicke in die Untersuchung ermöglicht.

2. Welche Faktoren beeinflussen Vorsorgeverhalten?

In Vorbereitung auf die qualitative Feldstudie wurden Studien zu sozial- und verhaltenswissenschaftlichen Erklärungsmodellen für Notfallvorsorge gesichtet. In der Literatur werden zahlreiche Einflussfaktoren auf die individuelle Notfallvorsorge im Zusammenhang mit verschiedenen (Natur-)Gefahren diskutiert, darunter Erdbeben, Hochwasser, Stromausfälle, Stürme und Pandemien. Zu diesen Einflussfaktoren zählen unter anderem das Wissen über und das Verständnis von Gefahren sowie von Maßnahmen der Notfallvorsorge. Ebenso relevant sind Annahmen über die eigenen Fähigkeiten zur Vorsorge, Motivation, Awareness und Risikowahrnehmung sowie die individuelle Relevanz der jeweiligen Gefahren.

Darüber hinaus spielen die Bewertung der eigenen Ressourcen und deren Verfügbarkeit eine wichtige Rolle. Auch Erwartungen hinsichtlich der Wirksamkeit und des Nutzens von Vorsorgemaßnahmen, die Selbstwirksamkeitserwartung und die wahrgenommene Verhaltenskontrolle sind bedeutsam.

Weitere Einflussfaktoren sind soziale Normen und Einstellungen, die Wohnsituation sowie der Zugang zu und die Nutzung von Medien und Nachrichten über Notlagen. Schließlich werden auch Verdrängung und Vermeidung als relevante Aspekte diskutiert (vgl. Ejeta, Ardalan & Paton, 2015; Kohn et al., 2012; Paek et al., 2010; Paton, 2019).

Im vorliegenden Projekt sollte eine empirische Datengrundlage für die Gestaltung von Risikokommunikation in Bezug auf sinnvolle Vorsorge für alle potenziellen Gefahren (sog. All-Gefahren-Ansatz) geschaffen werden. Insofern galt es insbesondere die Faktoren zu betrachten, die nicht spezifisch für eine bestimmte Gefahr sind und die zudem durch geeignete Risikokommunikation gezielt adressiert werden können. Vor diesem Hintergrund wurde der Health Action Process Approach (HAPA-Modell) von Schwarzer (2008) als theoretischer Rahmen herangezogen. Das Modell wurde ursprünglich für gesundheitliches Vorsorgeverhalten entwickelt und unterscheidet zwischen der Phase der Absichtsbildung (motivationale Phase) und der Phase der Handlung (volitionale Phase). Damit die Absicht für ein bestimmtes Verhalten entwickelt wird, müssen drei Voraussetzungen vorliegen: es muss die Annahme bestehen, dass sich eine bestimmte Gefahr realisieren könnte (Risikowahrnehmung); es muss angenommen werden, dass das Handeln zu einem erwünschten Ergebnis führen würde (Handlungsergebniserwartung) und dass man in der Lage wäre, die Handlung umzusetzen (Selbstwirksamkeitserwartung). Damit aus der Absicht eine Handlung entsteht, müssen Menschen die Handlung konkret planen und sich wirksam fühlen, die Handlung aufrechtzuerhalten und mit Barrieren und Schwierigkeiten umzugehen. Eine vereinfachte Darstellung des HAPA-Modells zeigt [Abbildung 1](#).

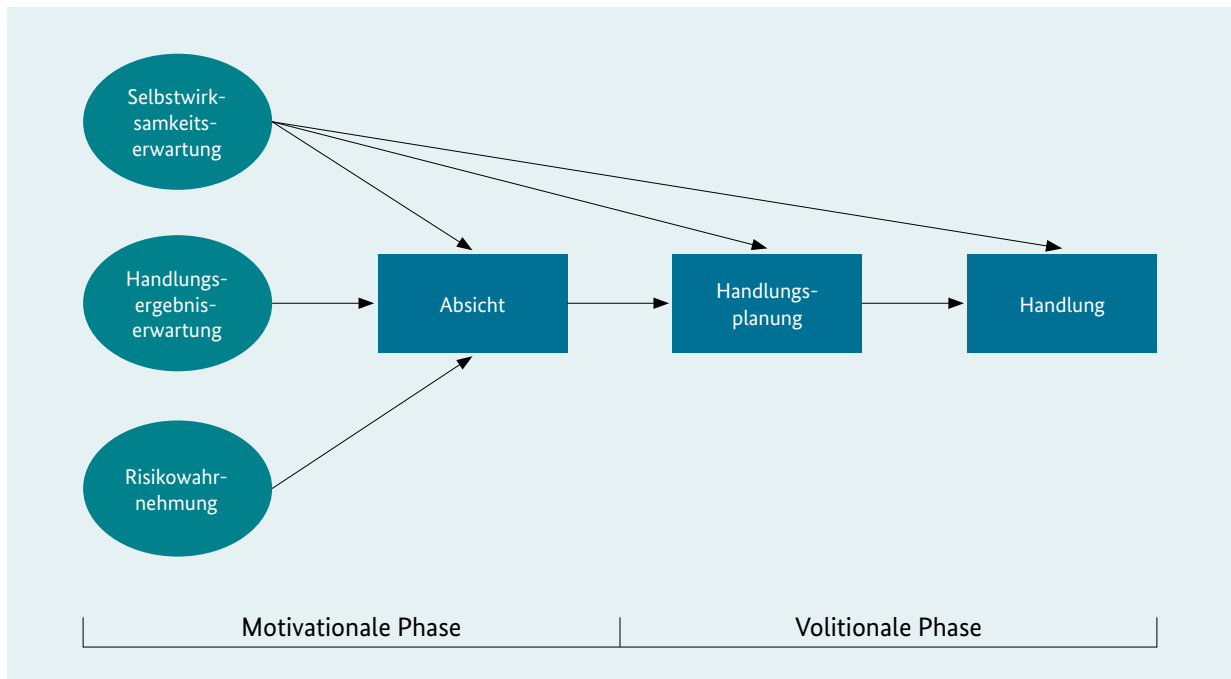


Abbildung 1: Das HAPA-Modell (vereinfacht, nach Schwarzer, 2008, S. 9)

Ausgehend von dem Modell kann angenommen werden, dass Bürgerinnen und Bürger die Absicht entwickeln, für die Folgen von Krisen und Katastrophen vorzusorgen – bspw. indem sie einen Nahrungs- oder Wasservorrat anlegen, wenn die drei Faktoren des HAPA-Modells gegeben sind:

a) Risikowahrnehmung bezeichnet in diesem Kontext das Verständnis, welche Krisen und Katastrophen auftreten, welche Folgen diese konkret für den eigenen Alltag haben können und die Einschätzung, wie wahrscheinlich es ist, von diesen getroffen zu werden.

b) Handlungsergebniserwartung bezeichnet hier die Erwartung, dass die eigene Handlung zur Planung und Umsetzung von Vorsorge dabei helfen wird, die Folgen einer Krise oder Katastrophe zu bewältigen. Wird hingegen angenommen, dass die Vorsorge in einer Krise oder Katastrophe keinen Effekt auf die eigene Situation hat, ist diese zentrale Voraussetzung für die Absichtsbildung nicht gegeben.

c) Selbstwirksamkeitserwartung meint in diesem Kontext die Überzeugung, dass man die notwendige Kompetenz hat und sich darüber hinaus zutraut, Notfallvorsorge in der erforderlichen Form umzusetzen.

Ein Risiko von Krisen und Katastrophen (bspw. ein mehrtägiger flächendeckender Stromausfall) zu erkennen, reicht somit alleine für Vorsorgeverhalten nicht aus. Um die Absicht auszubilden, eine konkrete Vorsorgemaßnahme umzusetzen (bspw. Brauchwasservorräte anzulegen), müssen Menschen verstehen, wie konkrete Vorsorgemaßnahmen helfen können, mit den Folgen der Krise oder Katastrophe umzugehen (bspw. Wasser zum Trinken und für die Hygiene auch bei Ausfall der Wasserversorgung) und zudem davon überzeugt sein, die Maßnahme umsetzen zu können (bspw. Beschaffung und Aufbewahrung von Wasservorräten).

3. Verstehen: Insight-Studie individueller Notfallvorsorge

Für das Projekt wurde ein Mixed-Methods-Ansatz gewählt. Zunächst wurde eine qualitative Feldstudie durchgeführt, um ein vertieftes Verständnis der Wahrnehmung und des Erlebens der Bürgerinnen und Bürger zu entwickeln. Im nächsten Schritt wurde in einer Fragebogenstudie die Verallgemeinerbarkeit der Insights (Erkenntnisse über Wahrnehmungen und Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger) überprüft.

Sicherheitspolitische Lagen sind dynamisch und auch das damit verbundene Erleben und die Wahrnehmung der Bürgerinnen und Bürger verändern sich. Die vorliegenden Ergebnisse sind in diesem Sinn Momentaufnahmen und in ihrer Verallgemeinerbarkeit auf die hier beschriebenen grundlegenden Zusammenhänge begrenzt.

3.1 Qualitative Feldstudie

Grundlage für die bürgerzentrierte Neugestaltung von Informationsangeboten in der Notfallvorsorge ist ein Verständnis davon, wie die Bürgerinnen und Bürger Risiken und Notfallvorsorge wahrnehmen, welche Motive und möglichen Handlungsbarrieren sie in Bezug auf Vorsorge erleben und wie sie bestehende Informationsprodukte wahrnehmen. Hierzu wurde im Zeitraum Juli – September 2024 im ersten Schritt eine qualitative Erhebung durchgeführt.

3.1.1 Design, Methode und Stichprobe

Die qualitative Erhebung berücksichtigte wesentliche Aspekte des HAPA Modells (Risikowahrnehmung, Handlungsergebniserwartung und Selbstwirksamkeitserwartung) und erhob darüber hinaus weitere Aspekte, die für die Teilnehmenden zentral waren. Zwanzig Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden in drei Regionen (Berlin / Brandenburg; Raum Düsseldorf / Köln / Bonn; Raum München) in semistrukturierten In-Home-Interviews von jeweils fünf Stunden interviewt und vor Ort begleitet. Semi-strukturierte Interviews sind geeignet, um persönliches Erleben zu adressieren. Vor-Ort-Besuche erlauben es, ein tiefes Verständnis von der Lebenswelt und dem Verhalten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu entwickeln. Im Rahmen der In-Home-Interviews wurden mehrere Übungen durchgeführt: ein Zeitstrahl zu erlebten Notfällen, Krisen und Katastrophen und deren Bewältigung; eine Assoziations- und Sortierübung zum Umgang mit und dem wahrgenommenen Bedrohungspotenzial von verschiedenen Notfällen sowie Assoziationsübungen zu Fachbegriffen rund um Krise, Katastrophe und Notfallvorsorge ([Abbildung 2](#)) und zu Akteuren in Bevölkerungsschutz und Gefahrenabwehr. Zudem wurde eine Haustour durchgeführt. Hier zeigten Teilnehmerinnen und Teilnehmer Räume und Orte, die sie mit dem Thema Notfallvorsorge assoziieren ([Abbildung 3](#)). Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden außerdem gebeten, digitale

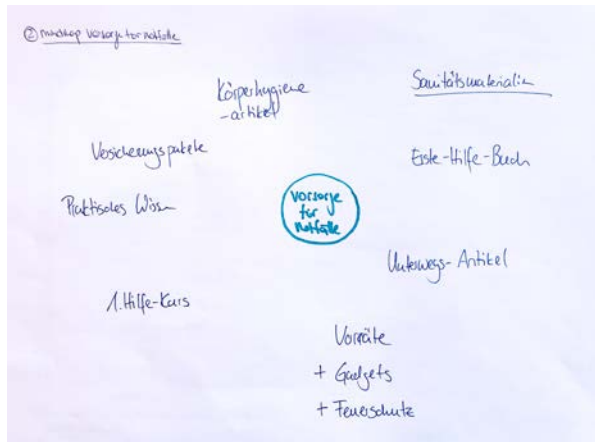


Abbildung 2: Beispielhafter Auszug aus der Feldstudie: Testmaterial, hier ein Arbeitsblatt, das für eine Assoziationsübung zum Thema Notfallvorsorge genutzt wurde



Abbildung 4: Beispielhafter Auszug aus der Feldstudie: Testmaterial, hier eine Notfallvorsorge-Checkliste, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Rahmen der Feldstudie ausfüllten



Abbildung 3: Beispielhafter Auszug aus der Feldstudie: Haustour zu Räumen und Orten, die aus Sicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer einen Bezug zu ihrer Notfallvorsorge haben

Anwendungen zu zeigen, die sie im Kontext von Notfallvorsorge nutzen. Abschließende Übungen erfolgten anhand vorhandener Informationsmaterialien zur Notfallvorsorge. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllten die Checkliste des BBK aus ([Abbildung 4](#)) und teilten ihr Erleben und ihre Gedanken über die Methode des lauten Denkens mit. Abschließend lasen und bewerteten sie den Notfallratgeber des BBK sowie übersetzte Ausschnitte aus drei Notfallratgebern aus zwei EU-Mitgliedstaaten und einer asiatischen Großstadt. (Leitfaden Feldforschung vgl. [Anhang A.](#))

Zielgruppe für die qualitative Erhebung war der Querschnitt der deutschen Bevölkerung. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bildeten wesentliche demografische Merkmale der Bevölkerung (z. B. Alter, Geschlecht, Haushaltsgröße, Stadt- und Landbevölkerung, Bildung, neue und alte Bundesländer) sowie thematisch relevante Merkmale (z. B. berufliche oder ehrenamtliche Tätigkeit in einer Behörde oder Organisation mit Sicherheitsaufgaben, Betroffenheit von einer Krise oder Katastrophe in den letzten zehn Jahren, umgesetzte Notfallvorsorge) ab. Die qualitative Erhebung wurde vom Dienstleister Point Blank durchgeführt.

3.1.2 Zentrale Ergebnisse

Teilnehmerinnen und Teilnehmer unterschieden zwischen „konkreten“ und „abstrakten“ Risiken. „Konkrete Risiken“ sind Risiken, die für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer grundsätzlich vorstellbar sind, z. B. Keller überflutet, Hausbrand etc. Sie erkannten an, dass diese Risiken grundsätzlich in Deutschland relevant sind, schätzten aber das Risiko für ihren Wohnort häufig vergleichsweise niedriger ein als das Risiko für Deutschland insgesamt (Risikowahrnehmung). Sie erwarteten mehrheitlich, diese Ereignisse mit ihren bestehenden Ressourcen bewältigen oder überbrücken zu

können, bis der Schaden behoben ist. Vorsorge für diese Folgen solcher Krisen oder Katastrophen erschien den Teilnehmerinnen und Teilnehmern überwiegend nicht notwendig (Handlungsergebniserwartung):

Mann, 81 Jahre, Berlin: „Wenn der Strom ausfällt, dann esse ich halt mal auswärts.“¹

Frau, 25 Jahre, München: „Ich kann auch mal ein paar Nächte bei meinem Freund übernachten.“²

„Abstrakte Risiken“ sind Risiken, bei denen das Eintreten von Ereignissen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern sehr unwahrscheinlich erscheint, aber verheerende Auswirkungen hätte (z. B. Atomunfall, Krieg). Angesichts der potenziell verheerenden Auswirkungen erscheint ihnen Vorsorge für diese Szenarien nicht zielführend (Handlungsergebniserwartung). Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer nahmen mehrheitlich an, dass Vorsorge bei Eintritt eines solchen verheerenden Ereignisses dessen Folgen nicht relevant abmildern könnte. Ihnen war mehrheitlich nicht bekannt, welche Auswirkungen diese Ereignisse konkret haben könnten.

Mann, 35 Jahre, München: „Wenn Krieg ist, hat man ganz andere Probleme. Da helfen ein paar Wasserflaschen auch nicht mehr.“³

Fast alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer berichteten zum Erhebungszeitpunkt im Sommer 2024, dass der Krieg in der Ukraine sie beschäftige, aber dass diese Beschäftigung seit Beginn des Krieges abgenommen habe. Nur eine Minderheit hatte infolgedessen Vorsorgemaßnahmen umgesetzt. Diese Daten stellen eine Momentaufnahme dar. Vor dem Hintergrund einer dynamischen Sicherheitslage sind Veränderungen von Wahrnehmungen, Wissen und Informationsbedarfe in Zusammenhang mit militärischen Konflikten, Gefahrenlagen und der Notwendigkeit für Vorsorge zu erwarten.

Für die Mehrheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer war die Vorstellung von einem Krieg der Inbegriff einer Katastrophe. Sie verbanden mit dem Begriff einen Angriff auf deutsches Territorium, große materielle Zerstörung in ihrem Umfeld, sowie Gefahr für ihr Leben. Mit diesem Szenario waren starke Emotionen von Angst und Hilflosigkeit verbunden. Man fühlte sich diesem Szenario völlig ausgeliefert und nicht handlungsfähig.

Frau, 58 Jahre, Berlin: „Wenn Krieg ausbricht, dann sind wir eh erledigt.“⁴

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatten überwiegend wenig Vorsorge für Krisen und Katastrophen umgesetzt. Zudem überschätzten sie mehrheitlich den Grad ihrer Vorsorge. So wurden beispielsweise spontan Nahrungsergänzungsmittel als Lebensmittelvorräte genannt und Vorräte von Lebensmitteln, die zubereitet werden müssen (z. B. Pasta, Mehl), als Bevorratung für einen Stromausfall (Zubereitung nur möglich, wenn eine alternative Kochmöglichkeit vorhanden ist) genannt.

1 Sinngemäß

2 Ebd.

3 Ebd.

4 Ebd.

Mann, 33 Jahre, Berlin: „Ich habe Proteinpulver und Fertiggerichte da – das reicht locker für zwei Wochen.“⁵

Mehrere Anlässe führten dazu, dass sich Teilnehmerinnen oder Teilnehmer bereits mit Notfallvorsorge beschäftigt hatten. Unter anderem regten eigene Betroffenheit (z. B. Keller überflutet, Corona-Pandemie), Berichterstattung (z. B. aus der Ukraine) oder Lebensereignisse (z. B. Hausbau oder Geburt eines Kindes) eine Auseinandersetzung mit Vorsorge an. Zudem deckten die Vor-Ort-Besuche „zufällige Vorsorge“ auf. So hatten einige Teilnehmerinnen und Teilnehmer Maßnahmen zu anderen Zwecken umgesetzt (z. B. Anschaffung von Camping-Kochen oder Gas-Grills für die Freizeit), die sie nicht als Vorsorge verstanden, die aber in einer Krise oder Katastrophe sinnvoll zur Vorbereitung beitragen würden.

Mann, 81 Jahre, Berlin: „Das hier sind Duftkerzen. Die habe ich immer im Haus. Sie riechen gut und sehen gut aus.“⁶

Mann, 33 Jahre, Düsseldorf: „Mein Gasgrill hat sogar eine Kochplatte – das wäre praktisch, war aber nicht der Kaufgrund.“⁷

Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern war überwiegend nicht bewusst, welche Auswirkungen Krisen und Katastrophen konkret auf den Alltag haben und dass sich die Auswirkungen von „konkreten“ und „abstrakten“ Risiken in großen Teilen decken. Dies gilt in besonderem Maße für Risiken, deren Auswirkungen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern nicht bekannt sind, beispielsweise Cyberangriffe. Diese hielten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer für eher unwahrscheinlich. Welche

Auswirkungen ein Cyberangriff hätte, war ihnen überwiegend unklar. Sie unterschätzten die Auswirkungen der Sabotage von IT-Infrastruktur, die die Krankenversorgung, Wasserversorgung und die Telekommunikationsinfrastruktur behindern können.

Frau, 40 Jahre, München: „Cyberangriff... Es ist ja schon häufiger passiert, dass Daten geklaut wurden. Aber richtig bedrohlich ist das ja eher nicht.“⁸

Wenn die konkreten Auswirkungen von Ereignissen nicht bekannt sind, kann nicht deutlich werden, welchen Beitrag Vorsorge leistet, um mit den Folgen von Schadensereignissen umzugehen. So war den meisten Teilnehmerinnen und Teilnehmern nicht bekannt, dass bei einem langanhaltenden flächendeckenden Stromausfall auch die Versorgung mit Leitungswasser gefährdet ist, da Pumpwerke nicht mehr funktionieren. Im Ergebnis unterschätzten die meisten Teilnehmerinnen und Teilnehmer den Nutzen von Vorsorge.

Mann, 33 Jahre, Berlin: „Essen kann man im Zweifelsfall auch kalt essen und mit meinem Wasserfilter hab ich immer sauberes Wasser.“⁹

In Bezug auf mögliche Barrieren für Vorsorgeverhalten ergab sich ein gemischtes Bild. Manche Teilnehmerinnen und Teilnehmer nahmen (teils auch trotz überdurchschnittlicher Ressourcen) Vorsorge als zu zeitintensiv und teuer wahr oder gaben an, dass ihnen der Platz für die notwendige Ausrüstung fehle. Andere fanden kreative Lösungen oder integrierten (zufällige) Vorsorge in ihren Alltag.

5 Ebd.

6 Ebd.

7 Ebd.

8 Ebd.

9 Ebd.

Ein 35-jähriger Mann aus München sprach erst während der Haustour seine Camping-Ausrüstung an (Schlafsack, Petroleum-Lampe, Gas-Kocher), die er vorher nicht bewusst mit dem Thema Notfallvorsorge verknüpft hatte. Im vorangegangenen Gespräch hatte er darauf verwiesen, dass er in seiner Dreizimmerwohnung keinen Platz für Notfallvorsorge habe.

Die Mehrheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer kannte den Notfallratgeber des BBK und die enthaltenen Empfehlungen des BBK nicht. Die umfangreichen Informationen zu Vorsorge wurden als überwältigend und teilweise übertrieben („weltfremd“) wahrgenommen. Die Gestaltung des Notfallratgebers wirkte auf die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu voll und verwirrend. Es fiel ihnen schwer, die empfohlenen Maßnahmen mit den konkreten Auswirkungen von möglichen Ereignissen zu verknüpfen. Darüber hinaus war den Teilnehmerinnen und Teilnehmern überwiegend nicht bekannt, von wo sie die Informationsmaterialien beziehen können. Über das BBK und seine Aufgaben hatten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kein oder nur wenig Wissen. Grundsätzlich zeigten sie Interesse an Informationen über Notfallvorsorge und erachteten Checklisten und Übersichten als besonders hilfreich.

Während der Interviews wurde außerdem deutlich, dass Teilnehmerinnen und Teilnehmer Fachbegriffe nicht verwendeten und auch nicht verstanden. So war den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Unterschied zwischen Zivilschutz, Katastrophenschutz, Bevölkerungsschutz und ziviler Verteidigung unklar. Sie benutzten Begriffe wie Notfall, Krise und Katastrophe nicht von sich aus, hatten kein einheitliches Verständnis der Begriffe und unterschieden diese nicht einheitlich voneinander.

3.2 Fragebogenstudie

Die Fragebogenstudie zielte darauf ab, wesentliche Erkenntnisse der qualitativen Studie in einer großen, annähernd bevölkerungsrepräsentativen Stichprobe zu überprüfen, Zusammenhänge zwischen Faktoren besser zu verstehen und zielgruppenspezifische Unterschiede in der Bevölkerung herauszuarbeiten. An dieser Stelle werden zentrale Analysen vorgestellt. Für eine vollständige Übersicht der erhobenen Daten, siehe [Anhang D](#).

3.2.1 Design, Methode und Stichprobe

Es wurde eine Telefonbefragung (Computer-Assisted Telephone Interviewing, CATI) auf Basis eines standardisierten Fragebogens durchgeführt. Der Fragebogen umfasste insgesamt 223 Items (vgl. [Anhang B](#)). Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden gebeten, anhand von forced-choice Fragen (ja-/nein-Fragen oder fünfstufige Antwortskalen) sowie zwei offenen Fragen Angaben zu machen zu

- Demografie
- Mitwirkung in Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
- Betroffenheit von Schadensereignissen
- subjektiver Risikoeinschätzung – abstrakt sowie konkret für einzelne Szenarien
- den Folgen eines flächendeckenden langanhaltenden Stromausfalls und eines Cyberangriffs
- der Auseinandersetzung mit und Umsetzung von Notfallvorsorge – gezielt abstrakt sowie zufällig in Bezug auf konkrete Maßnahmen
- Erwartungen in Bezug auf Hilfe und Selbsthilfe in Notfällen und Katastrophen – abstrakt sowie in Bezug auf einen flächendeckenden langanhaltenden Stromausfall und einen Krieg
- Einstellungen zu Notfallvorsorge
- Austausch über Notfallvorsorge mit Familie und Freunden
- Erwartungen an verschiedene Akteure in Krisen und Katastrophen

- Informationsbedarfe zu Krisen, Katastrophen und Notfallvorsorge
- Bekanntheit ausgewählter Einsatzorganisationen
- ihrer aktuellen Lebenssituation

Die Stichprobe wurde auf Basis des ADM-Festnetz- und ADM-Mobilfunkmastersamples aus der deutschsprachigen Wohnbevölkerung in Privathaushalten ab 18 Jahren in ganz Deutschland rekrutiert. Die Interviews dauerten durchschnittlich jeweils 25 Minuten und wurden von November 2024 bis Januar 2025 vom Dienstleister Info GmbH durchgeführt.

Insgesamt nahmen 1.500 Erwachsene ($n = 663$ weiblich, $n = 835$ männlich, $n = 2$ divers) an der telefonischen Befragung teil. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren durchschnittlich 56 Jahre alt ($SD = 17$). Knapp ein Fünftel (17 %) wohnte in Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt oder Thüringen.

Von den Befragten gaben 24 Prozent an, Erziehungsberechtigte für eines oder mehrere Kinder zu sein. 14 Prozent bejahten, Angehörige zu pflegen und 64 Prozent der Befragten gaben an, weder Verantwortung für Kinder zu tragen noch Angehörige zu pflegen. Mehr als die Hälfte der Befragten (58 %) gab an, im Wohneigentum zu leben. Fast zwei Drittel der Befragten (61 %) hatten mindestens (Fach-)Abitur.

Um Bevölkerungsrepräsentativität statistisch anzunähern, wurde eine Dual-Frame-Design-Gewichtung der Gesamtstichprobe nach den Merkmalen Alter, Geschlecht, höchster Schulabschluss und Bundesland vorgenommen. Für die Ergebnisse der Analysen der ungewichteten Daten vgl. [Anhang C](#).

Die Hälfte der Befragten (48 %) war zum Zeitpunkt der Befragung oder zuvor in mindestens

einer Behörde oder Organisation mit Sicherheitsaufgaben tätig bzw. tätig gewesen (inklusive Wehr- und Ersatzdienst). Insgesamt 84 Prozent der Befragten waren in der Vergangenheit von einem oder mehreren Notfall- oder Katastrophenereignissen betroffen (Stromausfall: 58 %; Ausfall der Heizung: 39 %; Sturmschäden: 33 %; überfluteter Keller: 27 %; Schäden durch Starkregen: 26 %; Hochwasserschäden: 13 %; Brand im Haus: 8 %; eine Situation, in der das Haus schnell verlassen werden musste: 7 %; Lebensmittelknappheit: 6 %; Trinkwasserknappheit: 4 %).

3.2.2 Zentrale Ergebnisse

Wie ist der Stand der (gezielten) Notfallvorsorge?

Von den Befragten hielten sich 22 Prozent für sehr gut oder gut auf Notfälle im Allgemeinen vorbereitet, während 38 Prozent sich für überhaupt nicht gut oder nicht gut vorbereitet hielten. Knapp die Hälfte (47 %) hatte schon einmal Vorsorge umgesetzt. Befragte, die noch keine Vorsorge umgesetzt hatten, fühlten sich deutlich häufiger nicht gut oder überhaupt nicht gut auf Notfälle im Allgemeinen vorbereitet als Befragte, die bereits für Notfälle und Katastrophen vorgesorgt hatten ([Abbildung 5](#)). Mehr als die Hälfte der Befragten ohne bisherige Notfallvorsorge gab an, sich mit Notfallvorsorge schon einmal beschäftigt zu haben (55 %). Über die ganze Stichprobe hinweg hatten sich 24 Prozent bislang weder vorbereitet noch mit Vorbereitung beschäftigt.

Um den Grad der individuellen Vorsorge genauer zu erfassen, wurden die Befragten gebeten, aus einer Liste die Gegenstände und Maßnahmen auszuwählen, die sie in ihrem Haushalt – auch unabhängig von gezielter Notfallvorsorge – bereits beschafft bzw. umgesetzt hatten. Der Anteil der Befragten, die bereits einzelne Gegenstände beschafft oder Maßnahmen umgesetzt hatte, lag teilweise deutlich höher als der Anteil der Befragten, die angaben, bereits gezielt für Notfälle und

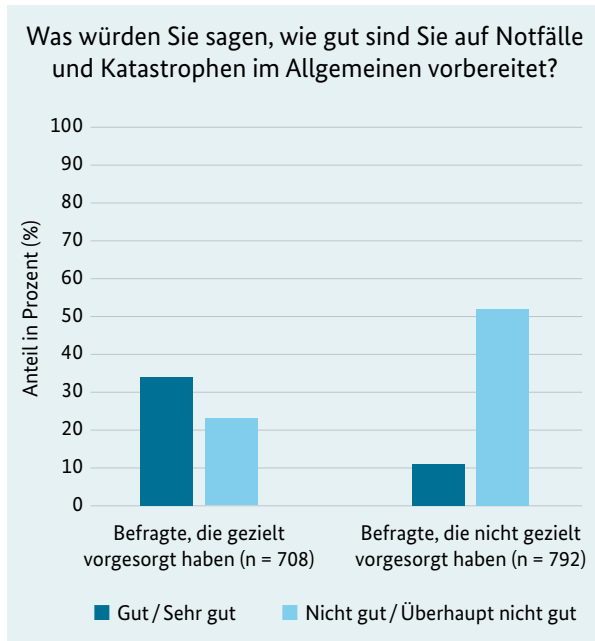


Abbildung 5: Einschätzung der Befragten, wie gut sind sie auf Notfälle und Katastrophen im Allgemeinen vorbereitet nach Grad der bisherigen gezielten Notfallvorsorge

Katastrophen vorgesorgt zu haben ([Abbildung 6](#)). In Bezug auf Gegenstände und Maßnahmen der individuellen Vorsorge, die bereits in sehr vielen Haushalten vorhanden sind oder umgesetzt wurden, unterschätzten die Befragten ihren Grad an Notfallvorsorge teilweise. Zugleich war bspw. der Anteil der Befragten, die angaben, bereits einen Notvorrat an Wasser angelegt zu haben, geringer als der Anteil der Befragten, die angaben, bereits gezielt vorgesorgt zu haben. Insgesamt kann geschlossen werden, dass nur wenige Befragte bereits umfassend vorgesorgt hatten.

Wer sorgt nicht vor?

Um zu verstehen, was die Befragten davon abhielt, gezielt Notfallvorsorge umzusetzen, wurde eine Teilstichprobe der Befragten, die bislang keine

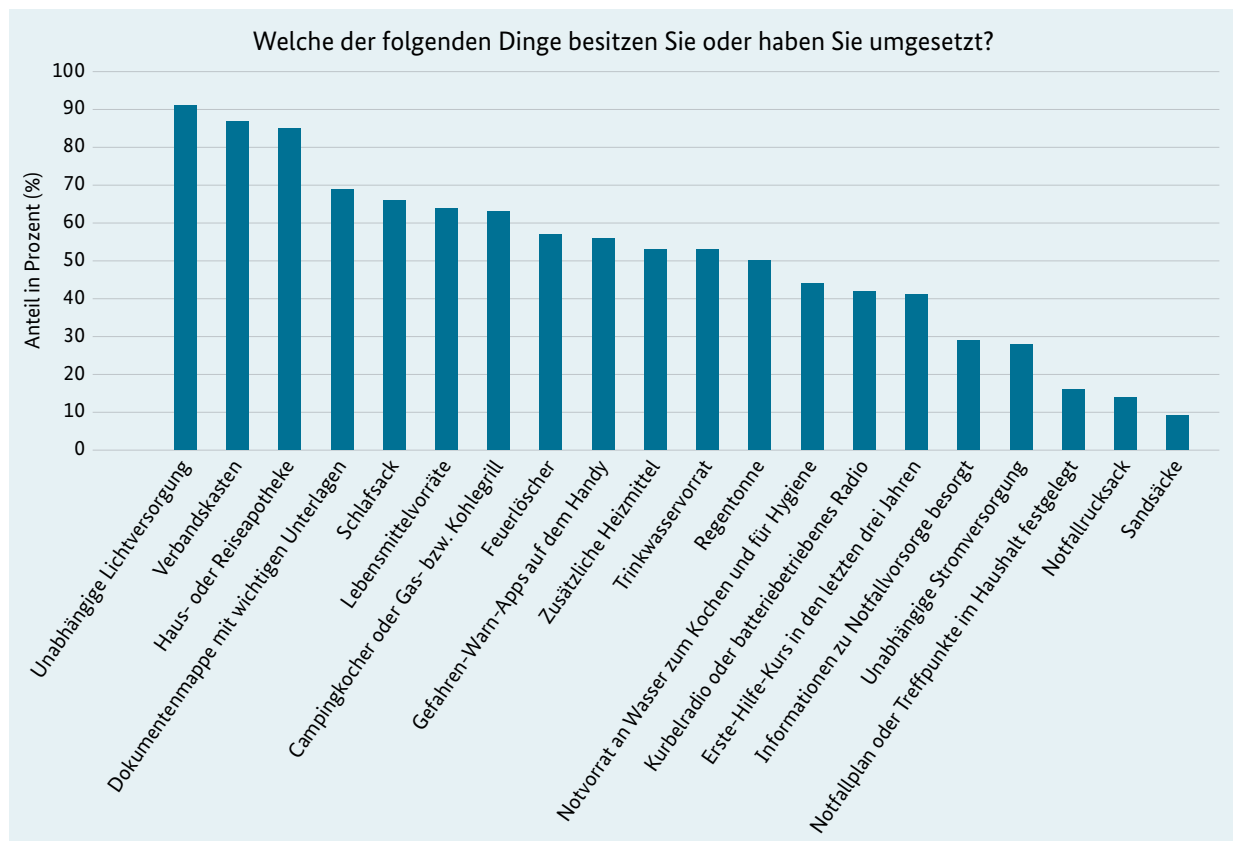


Abbildung 6: Anteil der Befragten, die Dinge besitzen oder umgesetzt haben, die auch zur Notfallvorsorge zählen

Notfallvorsorge gezielt umgesetzt hatten (53 %), näher betrachtet. Nur eine Minderheit fand Notfallvorsorge uninteressant (19 %) oder zu teuer (15 %) oder konnte sie im Alltag nicht umsetzen (15 %). Auch waren fehlendes Geld (20 %), fehlende Zeit (23 %) oder fehlender Platz zu Hause (27 %) nur für wenige ein Hindernis für Notfallvorsorge und weniger als die Hälfte der Befragten gab an, sich zunächst um zu viele andere Dinge kümmern zu müssen (36 %) oder wollte das für Notfallvorsorge notwendige Geld lieber in Dinge investieren, die ihnen Freude bringen (25 %). Knapp ein Drittel fand die Auseinandersetzung mit Notfallvorsorge beunruhigend (32 %). Deutlich mehr Befragte gaben an, im Notfall auf die Unterstützung der Familie (61 %) oder von Freunden (40 %) zu vertrauen oder primär erst dann zu reagieren, wenn ein Notfall oder eine Katastrophe eintritt (64 %).

Wie wirken sich Erfahrungen mit Notfällen und Katastrophen auf Notfallvorsorge aus?

Befragte, die bereits Notfälle oder Katastrophen erlebt hatten, hatten häufiger bereits gezielt Notfallvorsorge umgesetzt (50 %) als Befragte, die noch nicht solche Schadensereignisse erlebt hatten (34 %). Von den Befragten, die noch keine Notfallvorsorge getroffen, aber bereits Notfälle oder Katastrophen erlebt hatten, hatten sich 58 Prozent bereits mit Notfallvorsorge beschäftigt. Von den Befragten, die weder gezielt Notfallvorsorge getroffen noch bereits Notfälle oder Katastrophen persönlich erlebt hatten, hatten sich nur 42 Prozent bereits mit Notfallvorsorge auseinandergesetzt. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass das Erleben von Notfällen oder Katastrophen die Befragten dazu veranlasst hat, Notfallvorsorge umzusetzen. Eine alternative Erklärung für den Zusammenhang könnte sein, dass die Lebensumstände der Befragten (bspw. Wohnung in Überschwemmungsgebiet) sowohl die Notwendigkeit für Notfallvorsorge salienter erscheinen

lassen als auch mit vermehrten Notfällen und Katastrophen einhergehen.

Was wissen die Befragten über die Folgen von Cyberangriffen und Stromausfällen?

Um zu verstehen, welches Wissen Befragte über die Folgen von Notfällen und Katastrophen haben, wurden sie exemplarisch für einen Cyberangriff und einen mehrtägigen Stromausfall gebeten, die vermuteten Auswirkungen auf ihren Alltag zu nennen. Wie in der qualitativen Erhebung zeigte sich auch in dieser Studie, dass die Befragten kein vollständiges Bild davon hatten, wie sich ein Cyberangriff und ein mehrtägiger Stromausfall konkret auf ihren Alltag auswirken würden. Als vermutete Folgen eines Cyberangriffs für den eigenen Alltag nannten die Befragten am häufigsten (21 %) Einschränkungen im Zahlungsverkehr (kein Zugriff auf Konten, Geldautomaten, Onlinebanking, Kartenzahlung im Supermarkt etc.). Nur 11 Prozent der Befragten erwähnten einen Strom- oder Energieausfall als Folge eines Cyberangriffs. Der Ausfall von Verwaltungsdienstleistungen infolge eines Cyberangriffs auf eine Behörde fand sich gar nicht unter den zehn häufigsten Nennungen. Dies steht im Kontrast dazu, dass im vergangenen Jahr 726 Cyberangriffe auf kritische Infrastruktur gemeldet wurden und auch die Bundesverwaltung vielfach zum Ziel solcher Angriffe wurde (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, 2024). Bei einem mehrtägigen Stromausfall wären nach Meinung der Befragten vor allem die Heizung (36 %), Kochgelegenheiten (Herd, Mikrowelle; 31 %) und Kühlgeräte (Kühlung, Kühlschrank, Gefriertruhe; 29 %) betroffen. Tatsächlich würden bei einem mehrtägigen Stromausfall alle der genannten Folgen auftreten und zudem mit hoher Wahrscheinlichkeit das Leitungswasser ausfallen, was sich jedoch nicht unter den zehn am häufigsten genannten Folgen fand.

Was wissen die Befragten über den Nutzen von Notfallvorsorge bei einem mehrtägigen Stromausfall und einem Krieg?

Die Einschätzung der Befragten zum Nutzen von Notfallvorsorge wurde anhand von zwei konkreten Szenarien erfasst. Um den Befund aus der qualitativen Feldstudie zu validieren, dass Krieg mit besonders verheerenden Folgen assoziiert wird, wurde der Nutzen von Notfallvorsorge bei einem mehrtägigen Stromausfall und einem Krieg miteinander kontrastiert. Für einen Krieg gaben deutlich mehr Befragte als für einen mehrtägigen Stromausfall an, dass man sich auf die Folgen eines solchen Ereignisses nicht gut vorbereiten kann (45 % vs. 30 %) und die beste Vorbereitung in einem solchen Fall nichts nützt (43 % vs. 25 %). Insofern überrascht es nicht, dass 78 Prozent der Befragten angaben, dass sich auf einen Kriegsfall vorzubereiten etwas ganz anderes ist, als für einen Stromausfall oder ein Hochwasser vorzusorgen. In beiden Szenarien sah die überwiegende Mehrheit der Befragten den Staat in der Pflicht (Krieg:

88 %, Stromausfall: 78 %). Zudem gaben 27 Prozent der Befragten an, im Kriegsfall das Land zu verlassen.

Wer ist für die Bewältigung von Notfällen und Katastrophen zuständig?

Die Mehrheit der Befragten (54 %) gab an, dass sie im Notfall auch auf die Unterstützung der Nachbarinnen und Nachbarn zählen können. Befragte, die bereits gezielt für Notfälle und Katastrophen vorgesorgt hatten, zählten häufiger auf ihre Nachbarn als Befragte, die noch keine gezielte Notfallvorsorge getroffen haben (61 % vs. 48 %).

Knapp die Hälfte der Befragten (46 %) sah es als eigene Aufgabe an, die Auswirkungen von Krisen und Katastrophen auf ihren Alltag abzumildern. Der Anteil unterschied sich kaum zwischen Befragten mit und ohne gezielte Notfallvorsorge (Abbildung 7). Auch war in etwa die Hälfte der Befragten (46 %) überzeugt, sich in Notfällen und Katastrophen auf die eigenen Fähigkeiten verlassen.

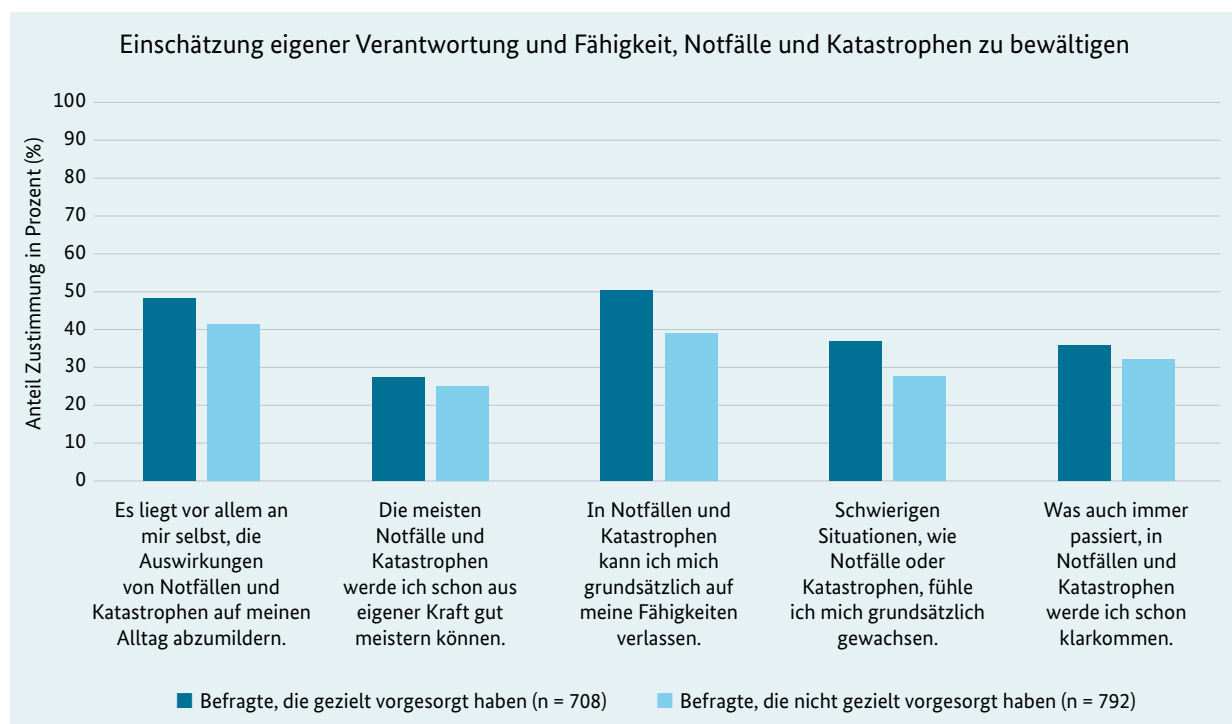


Abbildung 7: Einschätzung der Befragten bezüglich ihrer eigenen Verantwortung und Fähigkeit, Notfälle und Katastrophen zu bewältigen nach Grad der gezielten Notfallvorsorge

sen zu können. Dieser Anteil war deutlich höher bei Befragten, die bereits gezielt Notfallvorsorge getroffen hatten. Nur rund ein Drittel der Befragten fühlte sich Notfällen und Katastrophen grundsätzlich gewachsen (33 %). Der Anteil war unter Befragten mit gezielter Notfallvorsorge etwas höher. Ebenfalls ein Drittel war überzeugt, in Notfällen und Katastrophen schon klarzukommen (35 %). Hier zeigten sich kaum Unterschiede in Zusammenhang mit gezielter Vorsorge. Nur rund ein Viertel der Befragten (28 %) war überzeugt, Notfälle und Katastrophen aus eigener Kraft gut meistern zu können. Auch hier schien es unerheblich zu sein, ob Befragte bereits gezielt Notfallvorsorge umgesetzt hatten.

Einerseits sah die Mehrheit der Befragten (61 %) die Bewältigung von Notfällen und Katastrophen als Aufgabe des Staates an. Andererseits vertraute jedoch nur etwas mehr als ein Drittel (39 %) darauf, dass der Staat ihnen helfe und nur ein Viertel hielt den Katastrophenschutz in Deutschland für gut vorbereitet (26 %). Unter den Befragten, die bereits gezielt für Notfälle vorgesorgt hatten, vertrauten weniger auf die Hilfe des Staates als unter den Befragten ohne gezielte Notfallvorsorge ([Abbildung 8](#)).

Welchen Einfluss haben individuelle Risikowahrnehmung, Handlungsergebniserwartung und Selbstwirksamkeitserwartung auf gezielte Notfallvorsorge?

Zwei Drittel der Befragten (64 %) erwarteten, dass es in Zukunft mehr und schlimmere Notfälle und Katastrophen in Deutschland geben wird. Dass die Heimatregion (26 %) oder die Befragten selbst (21 %) zukünftig stärker betroffen sein werden, erwarteten deutlich weniger Befragte. Befragte, die das Risiko höher einschätzen, dass Deutsch-

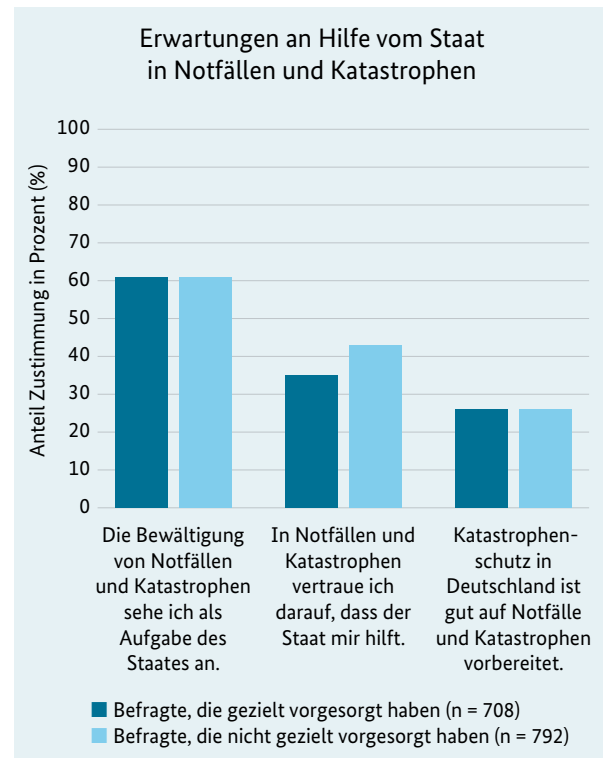


Abbildung 8: Erwartungen der Befragten an Hilfe durch staatliche Stellen in Notfällen und Katastrophen nach Grad der gezielten Notfallvorsorge

land, ihre Region oder sie selbst in Zukunft stärker von Notfällen und Katastrophen betroffen sein werden, hatten häufiger gezielt vorgesorgt und sich mit Notfallvorsorge auseinandergesetzt als Befragte, die eine jeweils niedrigere Risikowahrnehmung haben ([Tabelle 1](#)).

Ein Teil aller Befragten erwartete, in den nächsten drei Jahren persönlich von den Folgen von einem Cyberangriff (57 %), Starkregen (56 %), schwerem Sturm (49 %), dem Ausbruch ansteckender Krankheiten (33 %) oder einem Terroranschlag (28 %) betroffen zu sein. Ein Viertel aller Befragten (25 %) hielt es für (sehr) wahrscheinlich, in den nächsten drei Jahren unmittelbar von den Folgen eines Kriegs betroffen zu sein.

	Ich denke, es wird in Zukunft mehr und schlimmere Notfälle und Katastrophen in Deutschland geben.			Ich denke, dass die Region in der ich lebe, in Zukunft stärker von Notfällen und Katastrophen betroffen sein wird.			Ich denke, dass ich selbst in Zukunft stärker von Notfällen und Katastrophen betroffen sein werde.		
	Stimme (eher) nicht zu (n=183)	Nicht entschieden (n=358)	Stimme (eher) zu (n=957)	Stimme (eher) nicht zu (n=599)	Nicht entschieden (n=506)	Stimme (eher) zu (n=395)	Stimme (eher) nicht zu (n=724)	Nicht entschieden (n=462)	Stimme (eher) zu (n=313)
Befragte, die gezielt vorgesorgt haben	36 % (n=66)	45 % (n=160)	50 % (n=481)	43 % (n=260)	48 % (n=244)	52 % (n=204)	47 % (n=341)	45 % (n=209)	50 % (n=157)
Befragte, die nicht gezielt vorgesorgt haben, aber sich mit Notfallvorsorge auseinandergesetzt haben	26 % (n=47)	26 % (n=94)	31 % (n=292)	27 % (n=160)	28 % (n=143)	33 % (n=131)	27 % (n=194)	29 % (n=134)	34 % (n=105)
Befragte, die nicht gezielt vorgesorgt und sich nicht mit Notfallvorsorge auseinandergesetzt haben	38 % (n=70)	29 % (n=104)	19 % (n=184)	30 % (n=179)	24 % (n=119)	15 % (n=60)	26 % (n=189)	26 % (n=119)	16 % (n=51)

Tabelle 1: Gezielte Notfallvorsorge nach Grad der Risikowahrnehmung der Befragten (Deutschland, regional, individuell)¹⁰

Zur Erfassung der Handlungsergebniserwartung gaben die Befragten ihre Zustimmung zu der Aussage „Auf die Folgen von Notfällen und Katastrophen kann man sich grundsätzlich gut vorbereiten“ auf einer Skala von 1 (stimme überhaupt nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) an. Weniger als ein Drittel stimmte der Aussage (voll und ganz) zu (29%). Handlungsergebniserwartung war bei Befragten, die bereits gezielt Notfallvorsorge umgesetzt hatten, höher ausgeprägt als bei Befragten ohne gezielte Notfallvorsorge (33 % vs. 25 %).

Die Selbstwirksamkeitserwartung der Befragten in Bezug auf die Umsetzung von Notfallvorsorge wurde über die binäre Zustimmung (ja / nein) zu dem Item „Ich finde es schwierig, mich auf Notfälle und Katastrophen vorzubereiten, da ich zu wenig darüber weiß“ erfasst. Ablehnung der Aus-

sage wurde als Indikator für höhere Selbstwirksamkeitserwartung interpretiert. In etwa die Hälfte der Befragten lehnte die Aussage ab (52 %). Der Anteil war deutlich höher unter Befragten, die bereits gezielt Notfallvorsorge umgesetzt hatten (61 %) als unter Befragten ohne gezielte Notfallvorsorge (44 %).

Wie informieren sich Bürgerinnen und Bürger über Notfallvorsorge?

Obwohl viele Befragte in Notfällen und Katastrophen auf die Hilfe von Familie und Freunden vertrauen, hat weniger als die Hälfte der Befragten mit Familie (44 %) oder im Freundeskreis (35 %) über Notfallvorsorge gesprochen. Nur sehr wenige Befragte (12 %) berichteten, in der Nachbarschaft gemeinsame Notfallvorkehrungen zu treffen.

¹⁰Anmerkung: In dieser Tabelle kommt es zu geringfügigen Rundungsfehlern, da für die Analyse gewichtete Zahlen zugrunde gelegt wurden.

Weniger als ein Drittel der Befragten (28 %) gab an, den Notfallvorsorgeratgeber des BBK zu kennen. Der Anteil derer, die den Ratgeber bereits kannten, war unter den Befragten deutlich höher, die bereits Notfallvorsorge getroffen hatten, als unter jenen ohne Notfallvorsorge (39 % vs. 19 %). Über ein Drittel der Befragten (39 %) gab an, sich nicht auf Informationen von Behörden über Notfälle und Katastrophen verlassen zu können. Insgesamt zeigte sich ein hohes Interesse an Informationen zu Notfallvorsorge: 70 Prozent wünschten mehr Informationen zu Notfall- und Katastrophenrisiken, die sie betreffen könnten und darüber, wie man gut für Notfälle vorsorgt; 66 Prozent hätten gerne mehr Informationen darüber, wie man sich auf die Auswirkungen eines Kriegs in Deutschland vorbereiten kann. Die Hälfte der Teilnehmerinnen und Teilnehmer (50 %) gab zudem an, schon einmal von sich aus nach Informationen über Notfallvorsorge gesucht zu haben.

4. Entwickeln und testen: Überarbeitung des Notfallratgebers

Ausgehend von den Erkenntnissen aus der qualitativen Feldstudie und der Fragebogenstudie wurden folgende Kriterien für eine adressatengerechte und verständliche Gestaltung des Notfallratgebers als zentrales Informationsprodukt des BBK zu Notfallvorsorge abgeleitet:

- **Auswirkungen auf den eigenen Alltag relevant und verständlich erklären:** Vorsorge kann nur dann als sinnvoll empfunden werden, wenn bekannt ist, welche konkreten Auswirkungen Notfälle und Katastrophen auf den eigenen Alltag haben können. Wer versteht, wie sein Leben betroffen sein könnte, erkennt den Wert eines Notvorrats oder Notfallplans.
- **Bürgerinnen und Bürger zu Vorsorge befähigen und konkrete Handlungsmöglichkeiten aufzeigen:** Ebenso benötigen Bürgerinnen und Bürger Informationen, die aufzeigen, welche Auswirkungen von Krisen und Katastrophen sie mit der empfohlenen Vorsorge konkret abmildern. Praxisnahe Beispiele und Handlungsmöglichkeiten sind geeignet, den konkreten Nutzen von Vorsorgemaßnahmen für den eigenen Alltag aufzuzeigen.
- **Kurz und gut:** Ein zu hoher Umfang oder Detailgrad überfordert schnell und wirkt abschreckend. Er kann leicht als Hinweis auf Komplexität und Undurchführbarkeit von Empfehlungen aufgefasst werden. Für den Notfallratgeber des BBK bedeutete dies, den Umfang von 67 Seiten mit überwiegend Fließtext und umfangreichen Details stark zu reduzieren. Der überarbeitete Ratgeber fokussiert auf die wesentlichen Informationen und hebt diese grafisch (z. B. durch Checklisten oder Aufzählungen) hervor. Dies erleichtert die Informationsaufnahme und erhält die Aufmerksamkeit beim Lesen aufrecht.
- **Keine Fachbegriffe, passende Bildsprache:** Voraussetzung für die Umsetzung von Handlungsempfehlungen ist, dass Menschen diese verstehen. In Informationsmaterialien sollte daher auf Fachbegriffe verzichtet und eine verständliche, alltagsnahe Sprache verwendet werden. Illustrationen und Bilder laufen – gerade in der Risikokommunikation – Gefahr, als unpassend wahrgenommen zu werden, entweder als zu negativ/furchteinflößend oder als zu positiv/verharmlosend für den Anlass. Daher sollten Illustrationen und Bilder bedacht und nur zu dem Zweck, Informationen visuell zu unterstützen, eingesetzt und ggf. einem Nutzertest unterzogen werden.

Auf Grundlage der Kriterien wurde beispielhaft das zentrale Informationsprodukt des BBK – der Notfallratgeber – überarbeitet. In Summe 65 Bürgerinnen und Bürger wurden in drei separaten Nutzertests mit den Schwerpunkten Konzept und

Bildsprache (4.1), Titel und Cover (4.2), sowie Notfallratgeber insgesamt (4.3) kontinuierlich und iterativ in die Gestaltung des Ratgebers einbezogen. Die Nutzertests wurden vom Dienstleister Info GmbH durchgeführt.

4.1 Nutzertest Konzept und Bildsprache

4.1.1 Ziel und Fragestellung

Der erste Nutzertest zielte darauf ab, einen geeigneten Illustrationsstil zu identifizieren und zu prüfen, ob die oben genannten Kriterien für eine adressatengerechte Gestaltung bei der Überarbeitung des Ratgebers gut umgesetzt wurden. Der Nutzertest sollte zu einem frühen Zeitpunkt in der Überarbeitung die erforderlichen Informationen liefern, um gegebenenfalls grundlegende Anpassungen vornehmen zu können.

4.1.2 Methode und Stichprobe

Zwanzig Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden in 60-minütigen Einzelinterviews zu sogenannten Mock-Ups (Entwürfen von Seiten mit Text und Illustration) des neuen Notfallratgebers befragt. Teilnehmerinnen und Teilnehmer evaluierten Entwürfe für Doppelseiten zu sechs Themen des Notfallratgebers in drei verschiedenen Illustrationsstilen von verschiedenen Anbietern.

Die Interviews für den ersten Nutzertest wurden vom 26. Februar 2025 bis 6. März 2025 durchgeführt. Sechs Interviews fanden in Präsenz in einem Teststudio in Berlin und zwölf Interviews fanden online statt.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bildeten wesentliche demografische Merkmale der erwachsenen Bevölkerung Deutschlands ab, bspw. Geschlecht, Alter, Stadt / Land, Bildung, Region,

Berufstätigkeit und Einkommen. Darüber hinaus bildeten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer verschiedene Erfahrungen mit Notfällen und Katastrophen ab: Sieben Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren in den letzten zehn Jahren von einem Notfall oder einer Katastrophe, z. B. Hochwasser, Erdbeben, Sturzflut, Stromausfall unmittelbar selbst betroffen; die anderen 13 Teilnehmende waren es nicht. (Leitfaden Interviews Nutzertest 1 vgl. [Anhang E.](#))

4.1.3 Ergebnisse

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bewerteten die inhaltliche Gestaltung der getesteten Mock-Ups positiv. Sie meldeten überwiegend zurück, dass die Inhalte informativ, übersichtlich und praxisnah aufbereitet seien und dass die Informationen in dieser Form (sachliche Aufbereitung, Fokus auf Handlungsoptionen) keine Angst, sondern Interesse auslösten. Außerdem seien sie durch kurze Texte, verständliche Sprache und Visualisierungen ansprechend gestaltet.

Für die Neugestaltung des Notfallratgebers wurde der Illustrationsstil ausgewählt, der laut Feedback der Teilnehmerinnen und Teilnehmer angemessen sachlich und ernsthaft wirkte und dabei zur Verständlichkeit beitrug, indem er relevante Details betonte. An anderen getesteten Illustrationsstilen bemängelten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, dass die Atmosphäre comicartig-kindlich bzw. sachlich-kühl wirkte. Auf dieser Grundlage wurde der weitere Inhalt des Notfallratgebers unter Berücksichtigung der oben skizzierten Kriterien erarbeitet und mit dem im Nutzertest ausgewählten Illustrationsstil umgesetzt.

4.2 Nutzertest Titel und Cover

4.2.1 Ziel und Fragestellung

Die qualitative Erhebung am Anfang des Projekts hatte mehrere Herausforderungen aufgezeigt, mit denen der Titel des neuen Notfallratgebers umgehen muss: Insbesondere werden Fachbegriffe nicht verstanden (z. B. Unterschied zwischen Zivilschutz und Katastrophenschutz) und das Themengebiet des Notfallratgebers überlappt sprachlich mit anderen Notfallvorsorgethemen (z. B. Patientenverfügung, Testament etc.). Hinzu kommt, dass das BBK als Behörde mit seinen Zuständigkeiten ebenso wenig bekannt ist wie der bestehende Notfallratgeber.

Ein geeigneter Titel muss daher die Kriterien „sprachliche Klarheit“ (prägnant und schnell erfassbar), „inhaltliche Klarheit“ (Thema wird verständlich) und „Ton“ (Ruhe und Ernsthaftigkeit; keine Angst auslösen) erfüllen. Die Illustration des Ratgebers muss die Kriterien „inhaltliche Klarheit“ (Thema auf den ersten Blick erfassbar) und „angemessener Ton“ (Ernsthaftigkeit des Themas, aber keine Angst auslösen; Vorsorge als normal, sinnvoll, unaufgeregt darstellen) erfüllen. Zugleich muss das Cover in der Lage sein, die Aufmerksamkeit der Bürgerinnen und Bürger auf sich zu ziehen und Interesse an dem Thema zu wecken.

4.2.2 Methode und Stichprobe

Fünfzehn Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden in 60-minütigen Einzelinterviews zu Cover-Varianten des überarbeiteten Notfallratgebers mit unterschiedlichen Titeln und Illustrationen befragt. Sie evaluierten zunächst drei mögliche Titel und Untertitel sowie den Titel und Untertitel des bestehenden Ratgebers als Vergleich. Im nächsten Schritt evaluierten sie drei mögliche Cover (mit entsprechenden Titeln und Illustrationen) sowie das Cover des bestehenden Ratgebers als Vergleich.

Die Interviews für den zweiten Nutzertest wurden vom 19. bis 23. Mai 2025 online durchgeführt. Dabei kam die Methode des lauten Denkens („Thinking Aloud“ Methode) zum Einsatz, mit deren Hilfe spontan-ungestützte Reaktionen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer erfasst wurden. Neben der Beurteilung der präsentierten Titel und Illustrationen wurde auch erfragt, ob und welche Änderungen aus Sicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an den Covern erforderlich wären, damit diese die Kriterien der sprachlichen und inhaltlichen Klarheit sowie eines angemessenen Tons erfüllen. (Leitfaden Interviews Nutzertest 2 vgl. [Anhang F](#).)

4.2.3 Ergebnisse

Alle drei neugestalteten Cover (Kombinationen aus Titel mit Illustration) erfüllten weitestgehend die genannten Kriterien für das Cover. Keines der Cover setzte sich im Feedback der Teilnehmerinnen und Teilnehmer deutlich von den anderen ab. Ausgehend vom Feedback wurde schließlich das Cover ausgewählt, welches das klarste und konsistenteste Feedback zu möglichen Verbesserungen erhalten hatte. Anpassungen wurden auf Grundlage des Nutzertests an der Illustration vorgenommen, um die Übereinstimmung des Covers mit den Kriterien weiter zu optimieren.

4.3 Nutzertest Notfallratgeber insgesamt

4.3.1 Ziel und Fragestellung

Zuletzt wurde der gesamte überarbeitete Ratgeber, inklusive neuem Cover, in einem abschließenden Nutzertest von Bürgerinnen und Bürgern bewertet, um festzustellen, inwieweit die evidenzbasierten Gestaltungskriterien zielführend umgesetzt wurden. Da Notfallvorsorge alle Bürgerinnen und Bürger betrifft, stellte sich zudem die Frage, wie eine möglichst große Reichweite des Notfallratgebers erreicht werden kann. Um Hinweise für

weitere strategische Entscheidungen zur Verbreitung des Notfallratgebers zu erhalten, wurde deshalb im Nutzertest hypothetisch erfragt, wie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer es erleben würden, wenn das BBK den Notfallratgeber ihnen unaufgefordert per Post zusenden würde. Die externe Validität dieses Vorgehens ist aufgrund der Selbstauskunft über einen hypothetischen zukünftigen Fall gering. Die Erkenntnisse können nicht problemlos auf eine mögliche zukünftige Entscheidungssituation übertragen werden. Die Frage ist jedoch geeignet, Einblick zu geben, welche Gedanken sich Teilnehmende des Nutzertests derzeit zu diesem hypothetischen Szenario machen und davon ausgehend ggf. weitere Insight-Studien oder Tests durchzuführen.

4.3.2 Methode und Stichprobe

Im Rahmen einer dreitägigen Online Research Community beantworteten 30 Teilnehmerinnen und Teilnehmer täglich jeweils ca. 30 Minuten lang Fragen zum überarbeiteten Notfallratgeber. Am ersten Tag hielten alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihre Assoziationen zu Cover und Inhalt, Gesamtbewertung und Interesse, sich weiter mit dem Thema zu beschäftigen, fest. Am zweiten und dritten Tag bewerteten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer alle Inhaltsseiten des Notfallratgebers und markierten detailliert, wo das Produkt gelungen erschien und wo Optimierungspotenzial bestand. Aufgrund der Fülle der Inhalte, wurden einige Inhalte nur Subgruppen vorgelegt (8–24 Teilnehmerinnen und Teilnehmer). Der überwiegende Teil der Inhalte wurde von der Mehrheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer (25–30 Teilnehmende) bewertet. Die Online Research Community wurde vom 3. bis 6. Juni 2025 durchgeführt. (Leitfaden Online Research Community Nutzertest 3 vgl. [Anhang G](#).)

4.3.3 Ergebnisse

Der abschließende Nutzertest ergab insgesamt eine positive Bewertung des Notfallratgebers, seines Covers und der einzelnen Inhaltsseiten. Über zwei Drittel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer meldeten nach Durchsicht des gesamten Notfallratgebers unaufgefordert zurück, dass der überarbeitete Ratgeber bei ihnen den Eindruck hinterlasse, dass Vorsorge angesichts möglicher Krisen und Katastrophen sinnvoll sei. Dies legt somit nahe, dass dieses zentrale Anliegen erreicht wurde.

Beispielhafte Antworten auf die Frage am Ende des Nutzertests, welche Botschaft aus dem Ratgeber am meisten nachhallt:

„Es gibt viele Krisensituationen, die eintreffen können, aber es gibt auch viele Möglichkeiten, sich auf den Ernstfall vorzubereiten. Menschlicher Zusammenhalt ist sehr wichtig.“

„Ein Notfall bzw. eine Katastrophe ist nicht vorhersehbar. Am besten man sorgt vor, um die Situation gut zu meistern.“

„Bei mir kommt als Botschaft an, dass eine gewisse Vorbereitung immer richtig ist, auch wenn man, speziell in Deutschland, doch eigentlich davon ausgeht, dass man nicht viel zu befürchten hat. Aber mit nicht viel Aufwand kann man sich dennoch auf Extremsituationen vorbereiten.“

Mehr als zwei Drittel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer gaben im letzten Abschnitt der Befragung an, sich im Verlauf der dreitägigen Online Research Community mit einer oder mehreren der Empfehlungen zur Notfallvorsorge zumindest

gedanklich auseinandergesetzt und vereinzelt konkrete Handlungsintentionen entwickelt zu haben. Somit liegen erste Hinweise vor, dass Informationen im überarbeiteten Notfallratgeber verständlich und relevant aufbereitet wurden und geeignet sind, Bürgerinnen und Bürger dabei zu unterstützen, sich mit ihrer individuellen Notfallvorsorge auseinanderzusetzen. Eine zukünftige Wirkungsmessung im Feld empfiehlt sich.

„Definitiv! Ich überlege mir, eine Powerbank anzuschaffen, meine Hausapotheke zu überarbeiten und mich über haltbares Essen zu informieren und eine Liste anzulegen mit wichtigen Telefonnummern und Adressen.“

„Seit vorgestern habe ich keine Empfehlung konkret umgesetzt, meine Sinne zu diesem Thema sind aber geschärft worden. Pfingsten werde ich im Vorratsraum / Keller mal wieder (ist aber eigentlich routinemäßig) die Vorräte (auch Batterien, Kerzen etc.) überprüfen, ob alles in genügend ausreichenden Mengen vorhanden ist. Eine Hochleistungs-Powerbank wird heute bestellt. Ergänzend ist es für mich vorstellbar mich zeitnah bei einem Erste-Hilfe-Kurs anzumelden. Weitergehend werde ich mich informieren, welches stromunabhängige Heizungsgerät für meine Wohnung in Frage kommt und dieses ggf. auch zeitnah beschaffen.“

„Ja, ich möchte einen Lebensmittelvorrat anlegen und einen Rucksack für den Fall der Fälle vorbereiten und griffbereit lagern.“

„Wasservorräte würde ich kaufen ich trinke nur Wasser aus dem Hahn.“

„Ich muss mehr Katzenfutter kaufen.“

An einzelnen Stellen meldete eine Minderheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer (jeweils weniger als 5 Teilnehmerinnen und Teilnehmer) Optimierungsbedarf zurück. Dies betraf einzelne Formulierungen oder Aspekte von Illustrationen, die bspw. missverständlich erschienen oder Sorgen auslösten. Außerdem gab es vereinzelte Anmerkungen, dass Illustrationen überladen erschienen, der Text etwas zu lang war und doch spezifische Inhalte an einzelnen Stellen gefehlt hätten. Diese Rückmeldungen wurden im Rahmen der finalen Überarbeitung des Notfallratgebers geprüft und entlang des Feedbacks eingearbeitet (Abbildungen 9 bis 11 illustrieren beispielhaft die finale Umsetzung der Kriterien im Notfallratgeber). Im Vergleich zum alten Notfallratgeber wurde der Umfang des überarbeiteten Notfallratgebers deutlich reduziert, von 67 auf 37 Seiten. Die Nutzertests ergaben keinen weiteren Kürzungsbedarf.

Diese Abbildung einer Doppelseite aus dem Ratgeber „Vorsorgen für Krisen und Katastrophen“ stellt konkret dar, welche Folgen es für die Bürgerinnen und Bürger im Alltag hat, wenn Systeme oder Infrastruktur infolge von Krisen und Katastrophen ausfallen.



Abbildung 9: Beispiel für die Umsetzung des Kriteriums *Auswirkungen auf den eigenen Alltag relevant und verständlich erklären*

Diese Abbildung zum vom BKK empfohlenen Notgepäck ist eine Doppelseite aus dem Ratgeber „Vorsorgen für Krisen und Katastrophen“ und stellt dar, wie ein Notgepäck entlasten kann. Auch die Bildsprache fokussiert auf den positiven Nutzer der einen Vorbereitung.



Abbildung 10: Beispiel für die Umsetzung des Kriteriums *Bürgerinnen und Bürger zu Vorsorge befähigen und konkrete Handlungsmöglichkeiten aufzeigen*

Diese Abbildung einer Doppelseite aus dem Ratgeber „Vorsorgen für Krisen und Katastrophen“ zeigt auf, wie verständliche Sprache (z. B. kurze Sätze, konkrete Formulierungen mit Alltagsbezug) und passende Bildsprache (z. B. keine Angst durch Illustrationen schüren) umgesetzt wurden.



Abbildung 11: Beispiel für die Umsetzung des Kriteriums *Keine Fachbegriffe, passende Bildsprache*

In Bezug auf das hypothetische Szenario, den neuen Notfallratgeber unaufgefordert per Post zugeschickt zu bekommen, fielen die Reaktionen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer geteilt aus: Von 30 Antworten auf diese Frage äußerten sich 18 positiv. Neun Teilnehmerinnen und Teilnehmer äußerten sich ambivalent und wogen den Wert der Informationen für sich mit einer möglichen Verunsicherung über die bestehende Bedrohungslage ab, die eine Zusendung des Ratgebers bei sich oder anderen in der Gesellschaft auslösen könnte. Drei Teilnehmerinnen und Teilnehmer meldeten zurück, eine solche Zusendung als lästig zu empfinden.

Die Ergebnisse unterstreichen mehrere Herausforderungen einer proaktiven Versendung von Informationsmaterialien zum Bevölkerungsschutz durch staatliche Stellen, unter anderem die mögliche wahrgenommene Signalwirkung

über die vermeintliche Bedrohungslage. Hierbei stellt sich die zusätzliche Herausforderung, dass die Adressatengruppe sehr heterogen ist u. a. in Bezug auf Risikowahrnehmung ([vgl. Kapitel 3.2.2 Zentrale Ergebnisse der Fragebogen-Studie](#)), die vermutlich Einfluss auf die Interpretation der möglichen Begleitkommunikation hätte. Daraus ergibt sich, dass der Begleitkommunikation eines solchen unaufgeforderten Versands – sofern überhaupt praktisch umsetzbar – eine hohe Bedeutung zukäme. Folglich erschiene es angezeigt, die Ausgestaltung eines unaufgeforderten Versands und der zugehörigen Begleitkommunikation vorab gründlich zu testen.

5. Zentrale Schlussfolgerungen für die Gestaltung von Informationen

Ziel des Projekts war es, anhand von Methoden der bürgerzentrierten Gestaltung Kriterien für eine evidenzbasierte und zielgruppengerechte Gestaltung von Informationsmaterialien und Risikokommunikation zu entwickeln, die zur Stärkung der Handlungsfähigkeit der Bevölkerung in Krisen und Katastrophen beitragen.

Das Projekt entwickelte hierfür ein vertieftes Verständnis der Wahrnehmungen, Erfahrungen, Kompetenzen, Wissensstände und Informationsbedarfe der Bürgerinnen und Bürger. Ausgehend von den Insights aus der qualitativen Feldstudie, der Fragebogenstudie sowie drei Nutzertests wurden Kriterien für die Gestaltung wirksamer Informationsmaterialien und Kommunikation insbesondere im Bereich der Notfallvorsorge entwickelt.

Die Anwendung der folgenden Kriterien kann dazu beitragen, die Handlungsfähigkeit von Bürgerinnen und Bürgern in Krisen und Katastrophen zu stärken. Diese sollten bei der Entwicklung von Informationsmaterialien und Kommunikation in Vorbereitung auf Krisen und Katastrophen berücksichtigt werden. Sie ergänzen bestehende Empfehlungen zu Risikokommunikation:

Sachlich über Risiken informieren

Risikowahrnehmung bezeichnet das Verständnis, welche Krisen und Katastrophen auftreten und welche Folgen diese konkret für den eigenen Alltag haben können, sowie die Einschätzung, wie wahrscheinlich es ist, von diesen getroffen zu werden. Risikowahrnehmung ist ein kognitiver Prozess, in dem Informationen über potentielle Gefahren gesammelt, verarbeitet und bewertet werden.

Risikowahrnehmung ist eine Voraussetzung von Vorsorgeverhalten, reicht aber alleine nicht aus. Wenn über Risiken informiert wird, muss zudem sichergestellt werden, dass dies sachlich und verständlich geschieht, sodass die Bürgerinnen und Bürger zu einer zutreffenden Risikoeinschätzung kommen können. Eine sachliche und verständliche Risikokommunikation trägt dazu bei, die Risikokompetenz der Bürgerinnen und Bürger zu stärken.

Angst vor den Gefahren von Krisen und Katastrophen hingegen kann hilflos machen und lähmen. Risiken sind oft nicht intuitiv verständlich. Risiken für alle verständlich zu machen, ist daher ein wichtiges Handwerkszeug, insbesondere in Krisensituationen. Verständliche Risikokommunikation benennt unter anderem Vergleichsgrößen und Konsequenzen.

zen, gibt Referenzklassen an, verwendet natürliche Häufigkeiten, erklärt bedingte Wahrscheinlichkeiten und Basisraten, nutzt grafische Darstellungen bspw. um Verhältnisse anschaulich machen, setzt Risiken ins Verhältnis zu alternativen Risiken und bezieht Spannbreiten ein und erklärt diese (vgl. u. a. Gigerenzer, 2022; Wegwarth, 2021).

Wissen, wozu Vorsorge konkret nutzt, ist entscheidend

Die Aufgabe von Risikokommunikation und Informationen zur Notfallvorsorge ist es, zu erklären, welche konkreten Auswirkungen Krisen und Katastrophen im eigenen Alltag haben können und wie Vorsorge konkret in diesen Fällen hilft, mit den Auswirkungen umzugehen, wenn es darauf ankommt.

Krisen und Katastrophen sind eine Ausnahmesituation

Für die Behörden im Bevölkerungsschutz ist es Routine, zu ihrem Thema zu informieren. Für die Bürgerinnen und Bürger sind Krisen und Katastrophen eine Ausnahmesituation. Wenn Behörden darüber informieren, wie kluge Notfallvorsorge aussieht, kann bei Bürgerinnen und Bürgern die Botschaft ankommen, dass eine Krise oder Katastrophe unmittelbar bevorsteht. Dem kann begegnet werden, indem klar und einheitlich kommuniziert wird und neue Informationen sowie deren Zeitpunkte, wo möglich und nötig, eingeordnet werden.

Darüber hinaus gilt für alle Behördenkommunikation, dass der Anspruch, die Bürgerinnen und Bürger umfassend zu informieren, in der Praxis dazu führt, dass die zentralen Informationen in der Fülle der Informationen untergehen („full disclosure paradox“). Wenn die wichtigsten Botschaften an-

kommen sollen, müssen Informationen und Empfehlungen fokussiert werden und allgemeinverständlich statt fachlich präzise angeboten werden.

Um Bürgerinnen und Bürger wirksam bei Vorsorgeverhalten zu unterstützen, erscheinen außerdem Veränderungen in den Arbeitsprozessen und Strukturen der entsprechenden staatlichen Behörden angezeigt:

- **Bürgerzentrierten Ansatz zentral verankern:** Expertise und Ressourcen für bürgerzentriertes Arbeiten im Bereich von Risikokommunikation und Informationen zur Vorsorge zentral verankern und vorhalten, um die evidenzbasierte Perspektive kontinuierlich in diese Arbeit einfließen zu lassen. Dies bietet sich in Bereichen mit einem Fokus auf Aufklärung und Vorsorge an, beispielsweise Bevölkerungsschutz, Gesundheit und Klima.
- **Informationen und Risikokommunikation thematisch bündeln:** Informationen thematisch gebündelt über Ressortgrenzen hinweg aufbereiten und zur Verfügung stellen. Außerdem Risikokommunikation und Informationen zu Vorsorge abstimmen und einheitlich kommunizieren. Hierfür bedarf es grundsätzlich einer Bündelung staatlicher Informationen nach Themen und nicht nach Zuständigkeiten.
- **Bürgerzentrierte Kommunikation für eine Krise oder Katastrophe vorbereiten:** Vorbereitung für eine bürgerzentrierte Kommunikation vor Eintritt einer Krise oder Katastrophe sicherstellen. Sicherstellen, dass vorbereitete Risiko- und Krisenkommunikation konkret und praxisnah erklärt, wie Bürgerinnen und Bürger mit den Auswirkungen der Situation umgehen können. Sicherstellen, dass ab Eintritt eines Ereignisses, Ressourcen bereitstehen, um gezielt, verständlich und praxisnah in der Folge zu informieren.

Literaturverzeichnis

Beauftragter der Bundesregierung für die Anliegen von Opfern und Hinterbliebenen von terroristischen Straftaten im Inland (2021). Abschlussbericht des Bundesbeauftragten für die Anliegen von Opfern und Hinterbliebenen von terroristischen Straftaten im Inland. Abgerufen am 03. Juli 2025 von: www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Fachpublikationen/2021_Abschlussbericht_Opferbeauftragter.pdf?__blob=publicationFile&v=5

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe und Bundesamt für Risikobewertung (2022). Risikokommunikation. Ein Handbuch für die Praxis. Abgerufen am 23. Juli 2025: www.bbk.bund.de/DE/Themen/Risikomanagement/Risikokommunikation/risikokommunikation_node.html

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (2024). Die Lage der IT-Sicherheit in Deutschland 2024. Abgerufen am 26. Juni 2025 von: www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Lageberichte/Lagebericht2024.pdf?__blob=publicationFile&v=5

Bundesministerium des Innern (2015). Leitfaden Krisenkommunikation. Abgerufen am 17. Juli 2025: www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/bevoelkerungsschutz/BMI08313-leitfaden-krisenkommunikation.html

Bundesministerium des Innern (2016). Konzeption Zivile Verteidigung. Heruntergeladen am 20. Juni 2025: www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/veroeffentlichungen/themen/bevoelkerungsschutz/konzeption-zivile-verteidigung.pdf?__blob=publicationFile&v=3

Eberhardt, K., Schwärzel, A., Rosenberg, S., & Schultmann, F. (2025). Schlussbericht ALANO. Eine Analyse alternativer Lagerungsstrategien der öffentlichen Notfallbevorratung von Lebensmitteln. Karlsruhe: Karlsruher Institut für Technologie, doi: 10.5445/IR/100017696.

Gigerenzer, G. (2022). Psychologie des Risikos. Warum eine freie Gesellschaft risikokompetente Bürger braucht. In: Politik und Zeitgeschichte: Risikokompetenz, 72. Jahrgang, 23–25, 26–32. Abgerufen am 20. Juni 2025: www.bpb.de/shop/zeitschriften/apuz/risikokompetenz-2022/

Goersch, H. G., & Werner, U. (2011). Empirische Untersuchung der Realisierbarkeit von Maßnahmen zur Erhöhung der Selbstschutzzfähigkeit der Bevölkerung. Forschung im Bevölkerungsschutz. Band 15, doi: 10.4126/38m-004442620.

Kohn, S., Lipkowitz Eaton, J., Feroz, S., Bainbridge, A. A., Hoolachan, J., & Barnett, D. J. (2012). Personal disaster preparedness: An integrative review of the literature. Disaster Medicine and Public Health Preparedness, 6, 218–231, doi: 10.1001/dmp.2012.47.

Lacher, S., Rohs, M., Großmann, J., & Fliegner, L. (2025). Wissen, Vorräte, Kompetenzen: Wie gut ist die Bevölkerung auf Katastrophen vorbereitet? Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung. *Bevölkerungsschutz*, 1, 30–33. Abgerufen am 23. Juli 2025: www.bbk.bund.de/DE/Infothek/Magazin-Bevoelkerungsschutz/Ausgaben/magazin-2025-1/magazin-2025-1_node.html

Levac, J., Toal-Sullivan, D., & O'Sullivan, T. L. (2012). Household emergency preparedness: A literature review. *Journal of Community Health*, 37, 725–733, doi: 10.1007/s10900-011-9488-x.

Maduz, L., Prior, T., Roth, F., Käser, M. (2019). Individual disaster preparedness: Explaining disaster-related information seeking and preparedness behavior in Switzerland. *Risk and resilience report*. Center for Security Studies (CSS), ETH Zürich, doi: 10.3929/ethz-b-000356695.

Menski, U., & Gardemann, J. (2008). Auswirkungen des Ausfalls Kritischer Infrastrukturen auf den Ernährungssektor am Beispiel des Stromausfalls im Münsterland im Herbst 2005. Empirische Untersuchung im Auftrag der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE), doi: 10.25974/fhms-462.

OECD (2016). Trends in risk communication policies and practices. OECD Reviews of risk management policies. Heruntergeladen am 20. Juni 2025: www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2016/10/trends-in-risk-communication-policies-and-practices_g1g6aef1/9789264260467-en.pdf

Roth, F. (2018). Einbindung der Bevölkerung in den resilienzorientierten Bevölkerungsschutz: Implikationen für die Risikokommunikation. In: T. Jäger, A. Daun, & D. Freudenberg (Hrsg.). *Politisches Krisenmanagement*. Band 2: Reaktion – Partizipation – Resilienz. Wiesbaden: Springer VS, doi: 10.1007/978-3-658-20811-0.

Sterl, S., Stelzmann, D., Teigler, S., Gerhold, L. (2023). Persönliche Notfallvorsorge im Blackout-Fall. Ergebnisse einer Bevölkerungsbefragung in Deutschland. In: *Forschung für den Bevölkerungsschutz*. Bonn: Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. Abgerufen am 23. Juli 2025: www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/FiB/kongressband-I.pdf?__blob=publicationFile

Wegwarth, O. et al. (2021). Die Covid-19-Pandemie: Wie gelingt eine transparente Kommunikation von Risiken. *Public Health Forum*, 29, 27–31, doi: 10.1515/pubhef-2020-0113.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das HAPA-Modell (vereinfacht, nach Schwarzer, 2008, S. 9)	9
Abbildung 2: Beispielhafter Auszug aus der Feldstudie: Testmaterial, hier ein Arbeitsblatt, das für eine Assoziationsübung zum Thema Notfallvorsorge genutzt wurde	11
Abbildung 3: Beispielhafter Auszug aus der Feldstudie: Haustour zu Räumen und Orten, die aus Sicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer einen Bezug zu ihrer Notfallvorsorge haben	11
Abbildung 4: Beispielhafter Auszug aus der Feldstudie: Testmaterial, hier eine Notfallvorsorge-Checkliste, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Rahmen der Feldstudie ausfüllten	11
Abbildung 5: Einschätzung der Befragten, wie gut sind sie auf Notfälle und Katastrophen im Allgemeinen vorbereitet nach Grad der bisherigen gezielten Notfallvorsorge	16
Abbildung 6: Anteil der Befragten, die Dinge besitzen oder umgesetzt haben, die auch zur Notfallvorsorge zählen	16
Abbildung 7: Einschätzung der Befragten bezüglich ihrer eigenen Verantwortung und Fähigkeit, Notfälle und Katastrophen zu bewältigen nach Grad der gezielten Notfallvorsorge	18
Abbildung 8: Erwartungen der Befragten an Hilfe durch staatliche Stellen in Notfällen und Katastrophen nach Grad der gezielten Notfallvorsorge	19
Abbildung 9: Beispiel für die Umsetzung des Kriteriums <i>Auswirkungen auf den eigenen Alltag relevant und verständlich erklären</i>	27
Abbildung 10: Beispiel für die Umsetzung des Kriteriums <i>Bürgerinnen und Bürger zu Vorsorge befähigen und konkrete Handlungsmöglichkeiten aufzeigen</i>	28
Abbildung 11: Beispiel für die Umsetzung des Kriteriums <i>Keine Fachbegriffe, passende Bildsprache</i>	29

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gezielte Notfallvorsorge nach Grad der Risikowahrnehmung der Befragten (Deutschland, regional, individuell)	20
---	----

Impressum

Herausgeber

Presse- und Informationsamt der Bundesregierung
11044 Berlin

Autoren

Dr. Sabrina Artinger, Dr. Perke Jacobs, Valerie Giesen,
Dr. Malte Petersen, Dr. Berenike Waubert de Puiseau

Koordination

Bundeskanzleramt
Referat 612 – Verhaltenswissenschaften und
bürgerzentrierte Politik
Abteilung 6 – Politische Planung,
Grundsatzfragen, Gesellschaftlicher Dialog
wirksam.regieren@bk.bund.de
Willy-Brandt-Straße 1
10557 Berlin

Stand

Dezember 2025

Gestaltung

RHEINDENKEN GmbH

Bildnachweise

Titel: [gettyimages.de/David Pereiras](https://gettyimages.de/David_Pereiras)

Seite 11: Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung/Valerie Giesen

Seite 27, 28, 29: aus der Broschüre „Vorsorgen für Krisen und Katastrophen“ des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe; Illustrationen: GOLDEN COSMOS/www.golden-cosmos.com



www.bundesregierung.de
www.bundestkanzler.de



facebook.com/bundesregierung



x.com/regsprecher
x.com/bundestkanzler



youtube.com/bundesregierung



instagram.com/bundesregierung
instagram.com/bundestkanzler



social.bund.de/@bundesregierung



WhatsApp/Bundesregierung



tiktok.com/@bundestkanzler



Newsletter