

Krisenmanagement

Aufgrund von Erfahrungen mit Krisen und deren Bewältigung in den vergangenen Jahren möchten wir euch noch einmal über die wichtigsten Punkte eines notwendigen Krisen- und Notfallmanagement informieren.

Zur Vorbereitung auf eine ernsthafte Krise (Notfall) während einer Freizeitmaßnahme ist es erforderlich, dass:

1. für die Freizeitleitung jederzeit (rund um die Uhr) ein Ansprechpartner beim Träger der Maßnahme zur Verfügung steht, der oder die kompetent ist, die Freizeitleitung zu unterstützen und Entscheidungen zu treffen.
2. Diese Person (Krisenmanager/in) des Trägers muss alle wichtigen Informationen über die Freizeitmaßnahme haben, um schnell und effektiv handeln zu können.
3. Der Träger sollte im Vorfeld entscheiden, ob er das Angebot der Ecclesia zur Unterstützung im Krisenfall in Anspruch nehmen will (Krisen- und Notfallmanagement der Ecclesia). Diese Entscheidung ersetzt nicht die zuvor benannte Vorbereitung des Trägers auf den Krisenfall.
4. Die Hotline der Ecclesia für das Krisen- und Notfallmanagement ist: **0049-171-3392 974 (bei Maßnahmen in Deutschland 0171-3392 974)** Der Anruf dieser Nummer ist kein Ersatz für den erforderlichen örtlichen Notruf, z.B. die 112
5. Der Krisen- und Notfallservice der Ecclesia ist **keine Versicherungsleistung** und ersetzt keine Versicherungsleistungen wie Haftpflicht- und Unfallversicherung, Auslandskrankenversicherung, Rechtsschutzversicherung, u.a. Er kann in Anspruch genommen werden, wenn eine Versicherungsleistung durch die Ecclesia erbracht wird, z.B. durch die Sammelversicherung des CVJM.
6. Der Abschluss der für Freizeitmaßnahmen erforderlichen Versicherungen bei der Ecclesia ist **keine** Voraussetzung für den Krisen- und Notfallservice, aber es erleichtert der Ecclesia ein schnelles Handeln. Gerade darauf kommt es im Krisenfall an, um schnell Hilfe und Unterstützung leisten zu können.
7. Die Ecclesia berät im Krisenfall, z.B. im Blick auf Öffentlichkeitsarbeit, unterstützt durch das Organisieren von Hilfeleistungen, z.B. Rücktransport eines Verletzten oder das Entsenden eines Notseelsorgers zum Freizeitort und klärt alle Versicherungsangelegenheiten.
8. Die Unterstützungsleistungen der Ecclesia werden in Abstimmung mit dem Träger und der Freizeitleitung getroffen.
9. In der Anlage findet ihr einen Krisen- und Notfallvorbereitungsbogen, den wir in Abstimmung mit der Ecclesia entwickelt haben. Er enthält alle wichtigen Informationen, die die Freizeitleitung und der Träger brauchen, um im Krisenfall schnell und effektiv handeln zu können.
10. Tritt eine Krise ein und soll das Krisen- und Notfallmanagement der Ecclesia in Anspruch genommen werden, kann dieser Bogen auch dazu benutzt werden die Ecclesia per Fax oder Mail schnell zu informieren. **(Bitte nur bei Eintritt einer Krisen- und Notfallsituation an die Ecclesia senden).**

11. Der Krisen- und Notfallvorbereitungsbogen kann und muss je nach Art der Freizeitmaßnahme verändert und erweitert werden.

Empfehlungen:

Wir empfehlen, dass sich die vielen Träger von Freizeitmaßnahmen im Kreisverband oder Verein auf einen Ansprechpartner (Krisenmanager/in) verständigen. Darüber hinaus sollte eine Vertretungsregelung gewährleistet sein, falls diese Person aus gesundheitlichen oder anderen Gründen ausfällt.

Wir empfehlen, dass der Krisen- und Notfallvorbereitungsbogen und alle anderen wichtigen Informationen der Freizeit **nicht nur bei der Freizeitleitung** sind, sondern zumindest eine Vertretungsperson im gleichen Umfang informiert **ist**.

Wir empfehlen den Abschluss von Haftpflicht- und Unfallversicherung und bei Auslandsreisen eine Auslandsrankenversicherung für die Freizeitteilnehmer/innen. Ohne diesen Versicherungsschutz muss der Träger sicherstellen, dass alle Teilnehmer/innen über einen entsprechenden privaten Versicherungsschutz verfügen und muss im Sinne des Krisen- und Notfallmanagement die Versicherungsunterlagen aller Teilnehmer/innen einholen. Bitte prüft, ob eine Rechtsschutzversicherung besteht.

Wir hoffen, dass Ihr und alle Kinder und Jugendlichen bei anstehenden Freizeiten bewahrt bleiben. Wir wünschen uns sehr, dass Sie sich bei allem Gottvertrauen darum bemühen, auch im Falle einer Krise handlungsfähig zu bleiben.

Krisen- und Notfallvorbereitungsbogen für Freizeiten

1. Angaben zur Freizeit

Freizeit

in: (Land).....

Adresse:.....

Zeitraum:.....Gruppengröße:.....Altersgruppe:.....

Name des/der Freizeitleiter/in:.....

Telefon:.....Handy:.....Fax:.....

(während der Freizeit)

Name des/der Vertreter/in:.....

Telefon:.....Handy:.....Fax:.....

2. Angaben zum Träger

Träger der Freizeit:.....

Anschrift:.....

Name des/der Ansprechpartner/in des Trägers:.....

Telefon:.....Handy:.....Fax:.....E-mail:.....

(während der Freizeit)

E-mail:.....

Name des/der Vertreter/in:.....

Telefon:.....Handy:.....Fax:.....E-mail:.....

3. Reise gebucht bei:

Name des Dienstleisters

(Busunternehmens/Reisebüro):.....

Anschrift:.....

Telefon:.....Handy:.....E-mail:.....

4. Krisenmanagement mit der Ecclesia

Ecclesia Versicherungsdienst Detmold, Klingenbergstr. 4, 32758 Detmold

Krisenmanagement-Nr.: (0049)0171/339 2974

5. Abgeschlossene Versicherungen

Bei der Ecclesia: (oder anderem Versicherer).....

.....
.....
.....
.....
.....

6. anderer/weiterer Versicherungsschutz :

Art:.....bei:.....

Art:.....bei:.....

7. bei Auslandsreisen

Deutsche Botschaft /oder nächstes Konsulat in.....

Adresse :.....

Telefon:.....E-mail:.....

Teilnehmerliste der Freizeit

Nr.	Name:	Vorname:	Adresse:	Erreichbarkeit der Eltern:
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

Kooperationsmodell mit der ecclesia Versicherungsdienst GmbH

Unfälle und Krisen kommen unerwartet und führen in der Regel bei den Betroffenen zu Krisenreaktionen, die gravierende Auswirkungen haben können. Krisen sind dynamisch, ihr Verlauf variiert, doch immer stellen sie eine dramatischen Wettlauf gegen die Zeit dar, und damit in den ersten Stunden alle Weichen richtig gestellt werden, ist mit der ecclesia ein Krisenmanagement im Reisebereich entwickelt worden, das in der 1. Phase der Krise für eine professionelle Hilfe Absicherung geben soll.

Info für FreizeitleiterInnen von der ECCLESIA

Den FreizeitleiterInnen und anderen Verantwortlichen von Freizeiten steht für Notfälle eine **Hotline der ECCLESIA Gruppe rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr** zur Verfügung. Die Hotline soll **nur** bei Notfällen angerufen werden (Situationen, bei denen die Freizeitleitungen bzw. Teams auf Hilfe angewiesen sind).

Notfälle sind z.B.:

- > Verkehrsunfälle auf dem Weg von bzw. zum Freizeitort (Bus, Bahn, ...)
- > Schwere Verletzungen oder Tod eines Teilnehmers
- > Augenzeugenschaft bei schweren Verkehrsunfällen
- > Konfrontation mit schwerer Gewalt

In solchen Fällen steht Ihnen sofortige Beratung und Hilfe zur Verfügung.

Die Hotline organisiert ergänzenden Hilfen und Unterstützung des Veranstalters und Leitungsteams – sie ist kein Ersatz für den erforderlichen örtlichen Notruf (z.B. 112 über Handy).

Umgehende Alarmierung des Trägers:

Vor der Inanspruchnahme der ecclesia sollte generell der Träger kontaktiert werden, der dann bei Bedarf die ecclesia zur Klärung einschaltet. Es meldet sich die Rufbereitschaft/Schadenservice der Ecclesia Gruppe, die in Kooperation mit dem Träger die weiteren Maßnahmen einleitet.

Welche Infos werden gebraucht?

- > **Träger der Maßnahme/Veranstaltung**
- > **Ort und Land der Maßnahme**
- > **einen kontinuierlichen Ansprechpartner**
- > **und ganz wichtig: eine Rückrufnummer/Faxnummer**
- > **kurze Schadensbeschreibung**
- > **welche Hilfen wurden bereits organisiert**

Schadensnotruf-Nr. der ecclesia
0171.3 39 29 74 oder aus dem Ausland:
+49.171.3 39 29 74

Gemeinsam werden dann Unterstützungsmöglichkeiten und der notwendige Einsatz besprochen. Erfahrungsgemäß entsteht bei größeren Notfällen schnell Streß und Panik, deshalb folgende wichtige Hinweise:

Der Koordinator oder Krisenmanager der Ecclesia Gruppe ist zuständig für die eventuell einzuleitende Unterstützung vor Ort. Zusammenstellung eines Krisenstabes stimmt sich ab, hält Verbindung und trifft Entscheidungen mit Verantwortlichen. Die weitere professionelle Begleitung zur Unterstützung des Veranstalters kann durch Mitarbeiter der ecclesia erfolgen wie Juristen, Schadenssachbearbeiter, Teamassistenten und durch Nutzung von Institutionen, die Krisenerfahrung haben, wie die Notfallseelsorge sowie bei Bedarf auch eine eingekaufte pr-Agentur.

Krisenfonds

Die ecclesia hat für Notfälle einen Krisenfonds eingerichtet, dessen Nutznießer all die Partner sein können, die Reiseleistungen bei der ecclesia versichert haben.

Der Fonds soll u.a. Schutz geben für

--> Hotline an 365 Tagen rund um die Uhr

--> Notfallseelsorge

--> abgesprochene Fahrten zum Unfallort durch Veranstalter/Angehörige

--> Medienberater

--> sonstige Logistik und Regiekosten

Damit das System funktioniert, ist ein abgestimmter Krisenplan beim Veranstalter der Freizeit dringend erforderlich.

Anleitung für das Krisenteam

Für den Fall eines außergewöhnlichen Schadensereignisses:

- Zuerst die üblichen Sofortmaßnahmen am Unfallort einleiten.
- Versucht ruhig zu werden und sorgt in eurer Gruppe für Ruhe.
- Ruft die Notfallnummer des Trägers (z.B. CVJM-unterwegs) an.
Telefonnummer: _____
- Das Krisenteam braucht unbedingt **die Telefonnummer, unter der ihr ab**
- **jetzt zu erreichen seid**. Ein Mitglied des Krisenteams macht sich jetzt sofort auf den Weg zu euch, um euch zu unterstützen.

Gleichzeitig bildet sich gerade ein Krisenteam in der Krisenzentrale. Ihr erreicht es unter der Nummer: **Hier eine Notfallnummer hinterlegen**

- Füllt den Schadenshergangsbericht präzise und der Realität entsprechend aus und gebt die Informationen an das Krisenteam weiter.
- **Ab jetzt müssen Informationen zwischen euch und dem Krisenstab regelmäßig ausgetauscht werden.**
- Informiert, wenn nicht schon geschehen, die örtliche Polizei. Protokolle braucht ihr nicht zu unterschreiben, wenn ihr nicht genau versteht, was dort steht. Verlangt auf alle Fälle eine Übersetzung.
- Kontakt mit der Presse, Funk und Fernsehen hält ab jetzt das Krisenteam. Presse, Funk und Fernsehen erhalten von euch die Nummer des Krisenstabs.
Gebt selbst keine Informationen weiter!

- Die Gruppe muss jetzt an einen geschützten Ort (z.B. Freizeithaus) gebracht werden. Außer autorisierten Personen (Polizei, etc.) braucht ihr niemandem Einlass zu gewähren.
- **Wichtig!** Die Gruppenmitglieder dürfen jetzt keine Informationen an Presse, Fernsehen, Radio und Elternhaus weitergeben. Das übernimmt das Krisenteam.
 - Überlegt jetzt, wer welche Aufgaben übernimmt.
 - Wer betreut die Gruppe?
 - Wer kümmert sich um die »Opfer«?
 - Wer hält Kontakt mit der Krisenzentrale? Etc.

Krisenplan Kurzfassung

Über jedes krisenhafte Ereignis wird der Bereitschaftsdienst des Trägers über die Notfallnummer informiert. Hier fällt die Entscheidung, ob »eine Krise eine Krise« ist. Im vollen Umfang kommt der Krisenplan bei Großschadensereignissen wie z.B. ein Busunglück mit Toten und/oder Verletzten zum Einsatz.

Die Leitung des Krisenteams wird informiert. Ein Mitglied des Krisenteams (die Person wird im Krisenteam festgelegt und hat ebenfalls Rufbereitschaft) begibt sich zum Ort des Geschehens.

Krisenmanagement geschieht ...

... am Ort des Geschehens

Das Leitungsteam der jeweiligen Freizeit ist für die Umsetzung der ersten Schritte verantwortlich. Ein Mitglied des Krisenteams (siehe oben) reist nach Kenntnisnahme des Schadensereignisses unverzüglich zum Ort des Geschehens und übernimmt vor Ort die Leitung des Krisenmanagements.

... und in der Krisenzentrale

Hier trifft sich umgehend das von der Leitung einberufene Krisenteam.

Es setzt sich zusammen aus:

- Der Leitung
- Ein/Eine Verantwortliche/r der Gesamtorganisation
- Ein/Eine Mitarbeiter/in mit Erfahrung in der Pressearbeit
- Mitarbeiter/-innen für den Telefondienst (Pressearbeit, Informationenstelle)
- Ein/Eine Notfallseelsorger/-innen
- Assistent/-innen des Krisenteams

...und hat unter anderem folgende Aufgaben

- Presse/Öffentlichkeitsarbeit
- Informieren der Angehörigen und das Sicherstellen deren seelsorgerlichen Betreuung.
- Einrichtung eines Krisenbüros
- Das kompetente Abarbeiten aller anfallenden Aufgaben. z.B.
 1. Rücktransport der Gruppe
 2. Transport von Angehörigen zum Ort des Geschehens
 3. Rücktransport der Opfer organisieren
- Einbindung von Seelsorger/-innen vor Ort, in die Betreuung der Opfer

- **Aufrechterhaltung der Kommunikation zwischen allen Beteiligten** Es ist sicher zu stellen, dass das Tagesgeschäft der betroffenen Institution weiterhin kompetent erledigt werden kann.

Schadenshergangsbericht

Wichtig! Es ist notwendig, dass das Krisenteam diesen Bericht schnell erhält. Zur Not können Angaben auch nachgereicht werden.

Welche Freizeit?

Wer ist zu Schaden gekommen?
(Bei mehreren Geschädigten, extra Blatt benutzen)

Name/Vorname	Adresse	Telefon	Geb.Datum

Hergang des Schadensereignisses

Wann ist es passiert?

Wo ist es passiert?

Wer hat welche Verletzungen?
(Eventuell extra Blatt benutzen)

Bei welchem Arzt, in welchem Krankenhaus befinden sich die Geschädigten?
Telefonnummern und Adressen (eventuell extra Blatt benutzen)

Wurde die Polizei verständigt und/oder wurde der Unfall polizeilich aufgenommen?

Polizeidienststelle; Adresse und Telefonnummer

Sind die Eltern schon informiert?

Bitte nach Möglichkeit dafür sorgen, dass nicht andere Gruppenmitglieder die Erziehungsberechtigten über Handy anrufen. Wir kümmern uns um die Benachrichtigung der Erziehungsberechtigten.

Wo halten sich die unverletzten Gruppenmitglieder derzeit auf ?

Ort und Telefonnummer

Wer hat von den Freizeitleiterinnen und Freizeitleitern die Aufsicht geführt und steht für Rückfragen zur Verfügung?

(!!!Wichtig, bitte unbedingt angeben!!!)

Name/Vorname _____
Adresse _____
Telefon _____
Geb. Datum _____

Unter folgender Telefonnummer sind wir ab jetzt zu erreichen: Wichtig!!!

Wurde der Unfall durch eine andere Person verschuldet?

Ja () Nein ()

Wenn ja, durch wen?

Name/Vorname _____
Adresse _____
Telefon _____

Sonstige Hinweise und Erläuterungen:

Ort, Datum
Unterschrift Freizeitleiter/-in

Diese Informationen bitte direkt an das Krisenteam weiterleiten.

Beispiel für eine Presseinfo

Beispiel für eine mögliche erste Presseinfo nach Eintritt des Krisenfalls

Kurze Information, was passiert ist:

Das Jugendwerk der [...] teilt mit, dass es heute auf einer Jugendreise in Schweden zu einem Verkehrsunfall gekommen ist. Dabei wurden nach den uns derzeit vorliegenden Erkenntnissen 3 Jugendliche getötet und 21 Jugendliche zum Teil schwer verletzt. Soweit bisher bekannt ist der Reisebus der Jugendgruppe bei einem Überholmanöver in der Nähe von Weissnichby mit einem LKW kollidiert.

Erste Reaktion: der Veranstalter ist aktiv geworden!

Derzeit wird der Alarmierungsplan des Jugendwerkes umgesetzt. Der vorbereitete Krisenstab hat seine Arbeit aufgenommen. Über die Heimatpfarrer sowie die Notfallseelsorge werden die Angehörigen informiert. Ein Team von Seelsorgern und Psychologen ist auf dem Weg an den Unfallort, um die verletzten und unverletzten Mitglieder der Gruppe sowie die Gruppenleiter zu betreuen. Das Auswärtige Amt ist einbezogen worden. Alle notwendigen Maßnahmen zur Notfall-Hilfe wurden veranlasst.

Allgemeine Hintergrundinfos über die Reise:

Die Jugendlichen waren Mitglieder einer Reisegruppe, die sich auf einer Freizeit in Schweden befand. Die Reise hatte am 12. Juli begonnen und war bis zum 30. Juli geplant. Der Gruppe gehören 41 Jugendliche an, die von einem Team aus 5 Leiterinnen und Leitern begleitet werden.

Allgemeine Hintergrundinfos über den Veranstalter:

Veranstalter der Reise ist [...]. In diesem Jahr werden insgesamt [Anzahl] Reisen für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und Familien angeboten. Zum Standard bei diesen Reisen gehört es, dass alle Gruppen von ausgebildeten und in der Jugendarbeit erfahrenen Teams begleitet werden. Zu den Teams gehört jeweils mindestens ein Pfarrer, ein/e Rettungsschwimmer/in und ein/e Ersthelfer/in.

Wie kann die Presse weitere Informationen bekommen?

Aktuelle Informationen veröffentlichen wir über unseren eMail-Infodienst, den Sie über [www.\[website\].de](http://www.[website].de) lesen und abonnieren können.

Im Krisenstab ist für Öffentlichkeitskontakte zuständig:

Herr/ Frau [Name]

Telefon [...]

Telefax [...]

[eMail - allerdings nur, wenn auf diesem Wege tatsächlich kurzfristig erreichbar!]