

## Krisenmanagement - ein Unterstützungsangebot der Ecclesia Gruppe

Vor dem Hintergrund der Schreckensmeldungen die uns alle über die Medien erreichen (Busunfälle, Eisenbahn- und Flugzeugunglücke, Brände, Explosionen, Terroranschläge etc.) ist es richtig und wichtig, dass sich die Verantwortlichen von Veranstaltern jeder Art, in Betrieben, in Reiseunternehmen, bei Bund, Ländern, Gemeinden, in den Rettungsdiensten, usw. mit Plänen und Vorsorgemaßnahmen zur Bewältigung solcher außerordentlichen Situationen befassen.

Es gibt nationale und internationale Netzwerke und Hilfsorganisationen, bis hin zum Einsatz von technischem Hilfswerk oder Militär, die in die Katastrophenpläne eingebunden sind.

**Das nicht Planbare planen...** So umschrieb eine Gruppe um Detlev Klimpe, Universitätsklinikum Aachen, seinerzeit eine Untersuchung und Ausarbeitung nach zwei Großbränden im Klinikum. Hierarchien müssen außer Kraft gesetzt und wieder eingesetzt werden. Medien benötigen ausreichende Informationen, zu viele Rettungskräfte können den Erfolg behindern, unerbetene Helfer nützen nichts. Wer spricht wann mit Angehörigen, und wer fällt wann weitreichende Entscheidungen, die auch Menschenleben kosten können?

Die Versicherungswirtschaft ist nahezu immer involviert und es ist vielfach wichtig, sie früh in Entscheidungen mit einzubeziehen.

Über die Unternehmen der Ecclesia Gruppe werden jährlich immer wieder 600.000 bis 700.000 Menschen bei Freizeiten und Erholungsmaßnahmen, Exkursionen und kurzfristigen Veranstaltungen gesondert versichert. Aber dieser Reiseversicherungsbereich ist nur ein Segment, die stationäre und teilstationäre Arbeit in den Einrichtungen der Wohlfahrtspflege, die Arbeit in Kinder-, Jugend-, Erwachsenen- und Altenkreisen, die Veranstaltung von Stadt-

teil- und Gemeindefesten, Kirchentagen usw. können betroffen sein.

### Unser Hilfsangebot

Bei der Konzeption unseres Angebotes haben wir uns davon leiten lassen, dass die aktuelle Situation an einem Schaden- oder Unglücksort von den örtlichen Hilfsorganisationen zusammen mit den Verantwortlichen der Träger, den Gruppenleitungen etc. zu bewältigen ist. Diese Auffassung ist gestärkt worden durch Gespräche mit dem verantwortlichen Schadenbearbeiter der Generali in Wien, der die Maßnahmen nach dem Seilbahnunglück in Kaprun begleitete, von Vertretern des Landkreises Lippe, aber auch Vertretern der Notfallseelsorge.

Unser Angebot ist eine Unterstützung im Hintergrund beim Herstellen von Kontakten, der Bewertung des Ausmaßes und eventuell weiterer einzuleitender Hilfen, der Betreuung der Trägerverantwortlichen, der Unterstützung in der Medienarbeit.

In unserer Hauptverwaltung in Detmold ist ein "Krisenteam" zusammengesetzt, das direkt oder über die Leitstelle des Landkreises Lippe, sofort mit einem Notfallseelsorger verstärkt wird, dem es obliegt, erste Gespräche zu führen und dem Krisenmanager Hinweise und Einschätzungen zur Situation zu geben.

Uns erscheint die Vernetzung über die Notfallseelsorge, mit deren Möglichkeiten der überregionalen Kontaktaufnahme und dem Zugang zu den öffentlichen Hilfsorganisationen, der geeignete Ansatz. Die Notfallseelsorge ist in Deutschland ökumenisch organisiert und so ausgebildet, dass sie ohne Ansehen von Religion und Rasse einem Menschen Beistand leisten kann.

Im Gegensatz zu kommerziellen Anbietern und Stand-by-Lösungen, wie sie bei Versicherungsgesellschaften gebucht werden können, verzichten wir auf die Definition des Begriffes Krise. Der Umfang des notwendigen Beistandes wird in der Situation entschieden.

Eine Krise kann zum Beispiel entstehen durch:

- den Tod eines oder mehrerer Teilnehmer oder schwere Verletzungen;
- die Konfrontation mit schwerer Gewalt;
- Naturkatastrophen;
- ein sonstiges, außerordentliches Ereignis, das bei den Verantwortlichen, den Teilnehmern, den Betreuten zu physischen oder psychischen Situationen führt, die ohne weiteres nicht bewältigt werden können.

Die Unterstützung kann sich auf die Hintergrundkoordination beschränken, im Bedarfsfall begibt sich das Krisenteam aber auch an den Ort des Geschehens, oder bei Reiseunfällen zum Sitz des Veranstalters.

Das Krisenmanagement ist während der Dienstzeit über die Telefon-Nummer

00 49 / 52 31 / 6 03-0

und außerhalb der Bürozeiten jederzeit rund um die Uhr (auch am Wochenende) unter der Notruf-Nummer

00 49 / 1 71 / 3 39 29 74

abrufbar.

Kommt es zu einem Notruf und der Bildung des Krisenstabes, erfolgt umgehend die Einbindung/Abstimmung mit dem Träger der Einrichtung, der Freizeitmaßnahme etc. durch den Leiter des Krisenstabes. In einem Ersttelefonat klärt der Notfallseelsorger die Situation der Betroffenen vor Ort.

Weitere Ressourcen wie finanzielle Mittel, Räumlichkeiten, Personal (Krisenmanager, Koordinator, Teamassistenten, Medienverantwortlicher, Juristen) werden vorgehalten. Gewünscht ist aber, dass sich die Verantwortlichen der betroffenen Einrichtung, der Veranstaltung, der Maßnahme mit Fachkompetenz einbringen und den Krisenstab personell verstärken. Auch wenn die Abwicklung von Versicherungsfällen zu unserem Alltag gehört, hoffen wir doch, dass die Einsetzung des Krisenstabes ganz seltene Ausnahmen bleiben.

So wie unser Schadenservice, steht auch die Krisenbetreuung den Kunden der Ecclesia Gruppe kostenfrei zur Verfügung. Die Entscheidung über einzuleitende Maßnahmen und den Einsatz finanzieller Ressourcen liegt ausschließlich beim Leiter des Krisenstabes und der Geschäftsführung.

Manfred Klocke/Lutz Dettmer

**Empfehlenswerte Literatur:**

Krisenmanagement bei Kinder- und Jugendreisen  
Eine Aufsatzsammlung

Erschienen in der Reihe "Neue kleine Schriften Nr. 5"

BEJ Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelischer Jugendferiendienste e. V.  
Otto-Brenner-Straße 5 ■ 30159 Hannover  
Telefon (05 11) 12 15-1 61 ■ Telefax (05 11) 12 15-2 99  
E-mail: bej@bj.de