

Handbuch Krisenorganisation und -kommunikation
Schloß Schönbrunn Kultur- und Betriebsges.m.b.H.

Textteil

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung.....	3
2. Krisenszenarien	4
3. Krisenstufen.....	5
4. Vorgangsweise in Krisenfällen.....	6
5. Alarmieren.....	7
5.1. Interne Alarmierung.....	7
5.2. Alarmierungen durch Träger des Alarmhandys.....	7
6. Alarm- und Evakuierungspläne.....	8
7. Weitere Maßnahmen.....	8
7.1. Verhaltensmaßnahmen zur Bewältigung von Massenpanik	8
7.2. Erste Löschhilfe	9
7.3. Versorgung medizinischer Notfälle.....	9
7.4. Standorte Erste-Hilfe-Kästen, Tragbahnen und Rollstühle	10
7.5. Absperrungen / Sichern des Schadensortes	10
7.6. Versorgung von Betroffenen	10
7.6.1. Versorgungsstandort.....	10
7.6.2. Grundversorgung	10
7.6.3. Betreuung durch Spezialisten.....	11
7.6.4. Kontaktieren von Angehörigen	11
7.7. Hubschrauberlandeplätze	11
7.8. Mängelbehebungen	11
8. Krisenstab.....	12
8.1. Wozu und wann wird ein Krisenstab gebildet?	12
8.2. Mitglieder des Krisenstabs	12
8.3. Zuteilung von Verantwortlichkeiten.....	12
8.4. Tagungsort und -intervall	13
8.5. Kommunikationskanäle des Krisenstabs	13
8.5.1. Kommunikation Krisenstabs-intern	13
8.5.2. Telefonische Erreichbarkeit der Krisenstabsmitglieder	15
8.5.3. Kommunikation mit Einsatzleitung Einsatzkräfte.....	15
9. Krisenkommunikation	16
9.1. Grundsätzliches zur Krisenkommunikation	16
9.2. Interne Kommunikation.....	17
9.3. Kommunikation nach außen	17
9.3.1. Dark-Site im Internet.....	17
9.3.2. Abstimmung der Medienarbeit mit Einsatzkräften und Stadt Wien	17
9.3.3. Medienarbeit.....	18
9.3.4. Journalistenkontakte.....	19
9.3.5. Pressebriefings bzw. -veranstaltungen.....	19
9.3.6. Medienbeobachtung.....	19
9.3.7. Hotline	20
10. Laufende Aktualisierung Handbuch Krisenorganisation.....	21
11. Verteilerliste Handbuch Krisenorganisation	21

1. Einleitung

Das vorliegende Krisenorganisations-Handbuch bietet eine kompakte Zusammenfassung über die grundlegenden Vorgangsweisen und Abläufe im Krisenfall. In diesem Sinn ist es Leitfaden für alle Mitarbeiter der SKB.

Als konkreter Arbeitsbehelf dient es aber in erster Linie jenen Personen, denen im Handbuch konkrete Verantwortlichkeiten zugeteilt werden (Geschäftsführung, Bauabteilung, Schauraumleitung, Marketingabteilung etc.). Letztlich sollen die Betroffenen im Bedarfsfall im Handbuch rasch Anleitung über die von ihnen zu leistenden Schritte, die dafür notwendigen Informationen und die in der Folge zu berücksichtigenden Abläufe erhalten.

Das Handbuch muss deshalb nicht jedem einzelnen Mitarbeiter der SKB ausgehändigt werden, sondern liegt bei den betroffenen Abteilungsleitungen, die auf die Inhalte konkret geschult wurden, zur Verwendung im Krisenfall bereit.

Spezielle Leistungen, die durch klar definierte Einsatztruppen – wie etwa das Damage Limitation Team – abgedeckt sind, finden der Vollständigkeit halber im Handbuch zwar Erwähnung, werden aber nicht näher erläutert. Ebenso verhält es sich mit Einsatzplänen, die zwar an genau definierten Orten im Unternehmen aufliegen müssen, im Einsatzfall aber externen Partnern oder Fachkräften dienen (z.B. Brandschutzpläne oder technische Einsatzpläne).

2. Krisenszenarien

Bei den von der SKB betriebenen Kulturattraktionen ist eine Fülle von Krisen- oder Gefahrenszenarien zu berücksichtigen:

- Brand
- Bombenalarm / Terrordrohungen
- Störungen bei Großveranstaltungen (z.B. durch gezündete Feuerwerkskörper)
- Ausbruch von Panik
- Vandalismus
- Erdbeben, Überschwemmung
- Diebstahl
- Medizinische Notfälle (z.B. erkrankte Besucher)

Diesem wird mit einer Vielzahl von Sicherheitsvorkehrungen oder -maßnahmen (Sicherheitstechnik, Mitarbeiterschulungen, Sprinkleranlagen, Damage Limitation Team, Probeevakuierungen, etc.) vorausschauend begegnet.

Darüber hinaus müssen für den Fall des Eintretens eines der genannten Krisen- oder Gefahrenszenarien Verantwortlichkeiten und Abläufe festgelegt bzw. vorüberlegt sein. Dabei kann nicht auf jedes Szenario im Einzelnen eingegangen werden, vielmehr wird im vorliegenden Handbuch ein Schema vorgegeben, das auf alle Ereignisfälle anwendbar ist.

3. Krisenstufen

Die Einteilung in Krisenstufen ermöglicht es, im Ereignisfall rasch über die weitere Vorgehensweise zu entscheiden. Manche Geschehnisse können in der Regelorganisation des Unternehmens bewältigt werden, andere aus unterschiedlichen Gründen nicht (Hektik, Kommunikationsprobleme aufgrund lahm gelegter Leitungen etc.) In manchen Fällen muss zur Bewältigung ein Krisenstab im Unternehmen gebildet werden, in anderen nicht. Welche Maßnahmen gesetzt werden, hängt maßgeblich von der Krisenstufe ab. Auch im vorliegenden Krisenorganisations-Handbuch werden die Vorgehensweisen im Ereignisfall von der jeweiligen Krisenstufe abhängig gemacht.

Vorfall

Ein zeitlich und örtlich begrenzbares Ereignis, das im Rahmen der Regelorganisation bewältigt werden kann und keine wesentlichen Auswirkungen auf den Alltag der SKB hat. (z.B. leichter Arbeitsunfall, Taschendiebstahl, Einbruch in Nebengebäude)

Notfall

Ein Schadensereignis größeren Ausmaßes, das zeitlich und örtlich begrenzbar ist und einer koordinierenden Steuerung bedarf. (z.B. lokaler Brand, Evakuierung, Rettungseinsatz)

Krise

Ein Ereignis, das aufgrund seiner Außenwirkung, der Beeinträchtigung betrieblicher Prozesse oder der Schwere des Ereignisses einer umfassenden zentralen Steuerung – insbesondere auch der Kommunikation nach innen und außen – bedarf. (z.B. größerer Brand im Hauptgebäude, schwerer Diebstahl von Kulturgut, Erpressung, Überfall an Kassen)

4. Vorgangsweise in Krisenfällen

In jedem Fall (Vorfall, Notfall oder Krise) ist in folgender Reihenfolge vorzugehen:

1. Alarmieren (Schauraum- und Shop-Mitarbeiter alarmieren die Schauraumleitung, diese alarmiert die Einsatzkräfte)

Feuerwehr: Notrufnummer **122** (wo Brandmeldeanlagen vorhanden sind, erfolgt Alarmierung der Feuerwehr automatisch)

Polizei: Notrufnummer **133**

Rettung: Notrufnummer **144**

2. Menschen in Sicherheit bringen (andere und sich selbst) / Evakuieren

3. Weitere Maßnahmen setzen (z.B. erste Löschhilfe)

Schutzzielhierarchie

Dieser Vorgangsweise liegt folgende Schutzzielhierarchie zu Grunde. Die Schutzzielhierarchie stellt schutzwürdige Güter und Werte in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit dar.

1. Leben und Gesundheit von Menschen
2. Unversehrtheit von Gebäuden und Räumen
3. Unversehrtheit von Exponaten
4. Reputation

5. Alarmieren

5.1. Interne Alarmierung

Bei Vorfällen ist die Leitung der betroffenen Organisationseinheit zu alarmieren. Die Leitung der betroffenen Organisationseinheit informiert im Rahmen der Regelorganisation die Geschäftsführung.

Bei Notfällen oder Krisen gilt zur internen Alarmierung folgende Vorgangsweise:

1. Alarmhandy anrufen
2. wenn innerhalb von 15 min. kein Rückruf vom Alarmhandy erfolgt: die Personen aus der Kontaktliste „Interne Alarmierungen“ (s.h. Checkteil) in der genannten Reihenfolge kontaktieren
Bei Netzausfall des Alarmhandys wird sofort Punkt 2 umgesetzt!
3. Informieren weiterer in der Kontaktliste angegebener Stellen

5.2. Alarmierungen durch Träger des Alarmhandys

Vorfall:

Abwicklung von Vorfällen obliegt der betroffenen Organisationseinheit. Es erfolgt keine Verständigung über Alarmhandy.

Notfall:

Unmittelbare Maßnahmen werden durch die betroffene Organisationseinheit gesetzt. Der Träger des Alarmhandys setzt sich mit der Leitung der betroffenen Organisationseinheit in Verbindung und/oder begibt sich vor Ort zu einer Lagefeststellung. Dann entscheidet er über weitere Maßnahmen (wie etwa Medienarbeit, Kommunikation nach Innen und Außen), die gegebenenfalls gesetzt werden müssen.

Krise:

Jedenfalls Einberufen eines Krisenstabs im Unternehmen durch Träger des Alarmhandys.

Krisenstab besteht aus:

- Geschäftsführung
- betroffene Schauraumleitung
- sofern Damage Limitation Team (DLT) im Einsatz: Einsatzleiter DLT (bzw. eine vom DLT-Einsatzleiter dazu ernannte Person aus dem DLT)
- technische Bereitstellung (Bau/Haustechnik)
- Leitung Kommunikation (Marketing)

6. Alarm- und Evakuierungspläne

Alarmpläne (Vorgehensweise bei Brand-, Bomben- oder anderen Alarmen punktuell aufgelistet) und Evakuierungspläne (Grundrisspläne mit Verzeichnis von Fluchtwegen, Notausgängen, Sammelstellen für behinderte Personen und Standorten der Feuerlöscher) sind im Checkteil für den jeweiligen Standort zu finden.

7. Weitere Maßnahmen

7.1. Verhaltensmaßnahmen zur Bewältigung von Massenpanik

Brand, überfüllte Räume, Drohungsszenarien oder Überfälle können zu Massenpanik führen.

Massenpanik entsteht vor allem dann, wenn die Menschen keine Informationen zur Situation erhalten. Die Erfahrung zeigt, dass umso rationeller gehandelt wird, je konkreter die erhaltenen Informationen sind.

- Versuchen Sie ruhig zu bleiben. Lassen Sie sich so wenig wie möglich von der Panik anstecken.
- Vermitteln Sie Sicherheit: Sprechen Sie langsam und klar, treten Sie sicher auf.
- Am besten können Sie in der Entstehungsphase einer Panik Einfluss nehmen. Geben Sie dazu ruhige und klare Anweisungen.
- In einer derartigen Situation sollten Sie sachlich und nüchtern wirken und Ihre Informationen sollten klar, eindeutig und wahrheitsgemäß sein. So kann es durchaus gelingen, die Erregung der Betroffenen zu dämpfen. Auch schockartige Interventionen (z.B. ein durchdringender, schriller Pfeifton) oder das Stellen einer einfachen Aufgabe (z.B.: „Achten Sie bitte auf Kinder!“) können eine panische Menge erreichen.
- Selbst nach dem Ausbruch einer Panik können Sie Menschen durch gezielte, klare und strukturierte Aufforderungen und Informationen erreichen. Dies kann z.B. durch laute Durchsagen oder durch Abläufe geschehen, die Gelassenheit demonstrieren (z.B. Fortsetzung eines Fußballspieles).
- Versuchen Sie andere, die noch nicht (völlig) von der Panik ergriffen sind, in die Verantwortung zu nehmen. Denn Personen, die sich für andere (z.B. ihre Kinder) verantwortlich fühlen, geraten seltener in Panik. So könnten Sie sagen: „Wenn Sie und ich ruhig bleiben, können wir die anderen beruhigen. Wollen Sie mir helfen?“
- Entscheidend ist, dass Sie die Kommunikation (wieder)herstellen und so die Selbstkompetenz anderer aktivieren.

7.2. Erste Löschhilfe

Bis zum Eintreffen der Feuerwehr bzw. des DLT (in Schönbrunn) ist von den direkt am Brandherd positionierten Schauraummitarbeitern bedingt erste Löschhilfe zu leisten. (Diese beteiligen sich nicht an der Evakuierungsarbeit, die von den Mitarbeitern aus den angrenzenden Schauräumen geleistet wird).

Standortliste Feuerlöscher s.h. Evakuierungspläne im Checkteil

7.3. Versorgung medizinischer Notfälle

Die Schauraummitarbeiter werden auf die Versorgung medizinischer Notfälle intensiv geschult.

Verhalten bei medizinischen Notfällen wie folgt. Es dürfen jedenfalls keine Medikamente an Besucher ausgegeben werden!

1	Selbst Ruhe und den Überblick bewahren Beruhigend auf den Betroffenen einwirken Zweite Aufsicht über Funk holen
2	Schauraumleitung bzw. Vertretung über Telefon bzw. Funk informieren
3	Besucher entsprechend seiner Symptome versorgen und wenn möglich mit Rollstuhl oder Trage zur nächsten Erste-Hilfe-Station bringen
	Kreislaufschwäche: Beine hoch lagern Fenster öffnen, Glas Wasser bringen Evt. feuchte Tücher auflegen
	Herzschmerzen: Sitzend lagern Fenster öffnen Beruhigen Unverzüglich Notarzt verständigen (Rettung 144)
	Sturz oder kleinere Verletzung Evt. Wundversorgung Bei größeren Verletzungen Notarzt verständigen (Rettung 144)
4	Besucher beobachten und auf Verschlechterung des Zustandes achten
	Unverzüglich Notarzt alarmieren Rettung 144 Was soll der Rettung mitgeteilt werden? WER ruft an? WO ist etwas passiert? WAS ist passiert? WIE VIELE Patienten? Bewusstlosigkeit: Seitenlagerung Atem-Stillstand: Beatmung Herz-Kreislauf-Stillstand: Defibrillator-Einsatz, ev. Beatmung im Rhythmus 30:2 (30x Herzdruckmassage, 2x Beatmung)
	Betreuungsblatt im Büro ausfüllen!

7.4. Standorte Erste-Hilfe-Kästen, Tragbahren und Rollstühle

Die Standorte von Erste-Hilfe-Kästen, Tragbahren und Rollstühlen sind in den Erste-Hilfe-Standort-Listen im Checkteil aufgelistet.

7.5. Absperren / Sichern des Schadensortes

Das Absperren / Sichern des Schadensorts erfolgt durch die Polizei.
In Schönbrunn sind Einsatzmaterialien wie Schleifen etc. vorrätig.

7.6. Versorgung von Betroffenen

Im Ereignisfall kann es mehrere Personengruppen geben, die in irgendeiner Art und Weise betroffen sind und versorgt werden müssen, wie etwa:

- Verletzte bzw. leicht Verletzte, die noch nicht von den Einsatzkräften versorgt werden
- Geschockte Besucher oder Mitarbeiter
- Angehörige von Opfern, Vermissten etc.
- Besucher, die wegen Einvernahmen, noch vor Ort bleiben müssen
- etc.

Im ersten Schritt erfolgt die Versorgung von Betroffenen grundsätzlich durch die Schauraumleitung und die Schauraummitarbeiter.

Die Schauraumleitung ist für alle Organisationsschritte zur Versorgung von Betroffenen zuständig, bis diese von Professionellen (Ansprechperson Einsatzleiter Rettung) übernommen wird.

Ab der Stufe „Komplexes Schadensereignis“ (Klassifizierung erfolgt über Einsatzkräfte) dürfen die Einsatzkräfte auf Privateigentum (z.B. die Infrastruktur von Gastgewerbebetrieben) ohne Zustimmung der Besitzer zugreifen.

7.6.1. Versorgungsstandort

An dieser Stelle sind mögliche Versorgungsstandorte für Betroffene, Opfer, Verletzte aufgelistet, werden in der vorliegenden Version aber nicht veröffentlicht.

Alternativ können durch die Einsatzkräfte Notzelte oder Busse der Wiener Linien organisiert werden. Die Anordnung erfolgt in jedem Fall durch den Einsatzleiter der Rettung.

7.6.2. Grundversorgung

Zur Grundversorgung werden folgende Dinge benötigt:

- Trinken
- Essen
- Sitz- und Liegegelegenheiten
- Decken zum Wärmen (je nach Jahreszeit)
- Kommunikationsmöglichkeiten (Telefone), um Angehörige zu verständigen
- Fachkundige Personen, denen Fragen gestellt werden können

Prinzipiell wird die Grundversorgung durch den Einsatzleiter Rettung initiiert.

7.6.3. Betreuung durch Spezialisten

Die Erstbetreuung von Betroffenen erfolgt durch die Schauraumleitung und die Schauraummitarbeiter.

Darüber hinaus kann aber die Betreuung durch einen psychologischen Notdienst erforderlich sein. Diese wird durch den Einsatzleiter Rettung initiiert.

Die Übergabe/Abstimmung erfolgt zwischen Schauraumleitung und Einsatzleiter Rettung.

7.6.4. Kontaktieren von Angehörigen

Personen, die sich über den Verbleib ihrer Angehörigen erkundigen wollen, werden an die Polizei oder an eine etwaige Hotline der Stadt Wien (Magistratsdirektion Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen) weiter verwiesen.

7.7. Hubschrauberlandeplätze

An dieser Stelle sind mögliche Hubschrauberlandeplätze aufgelistet, werden aber in der vorliegenden Version nicht veröffentlicht.

7.8. Mängelbehebungen

Eine Kontaktliste jener Firmen bzw. Personen, die bei aktuellen Mängelbehebungen außerhalb der Dienstzeiten der Schlossverwaltung verständigt werden müssen, ist im Checkteil (Kontaktliste Mängelbehebungen) beigefügt. Während der Dienstzeiten der Schlossverwaltung erfolgt Info an den zuständigen Leiter Bau/Technik bzw. an den zuständigen Haustechniker.

8. Krisenstab

8.1. Wozu und wann wird ein Krisenstab gebildet?

Zur koordinierenden und zentralen Steuerung des Ereignisses wird im Fall einer Krise jedenfalls ein Krisenstab im Unternehmen gebildet.

Bei Notfällen entscheidet der Träger des Alarmhandys mit den direkt Betroffenen (z.B. der jeweiligen Schauraumleitung) über die weiteren Schritte.

Im Krisenstab werden Informationen zur Beurteilung der Lage zusammengetragen, um dann über die weiteren Schritte entscheiden zu können. Durch die zentrale Steuerung werden Doppelgleisigkeiten vermieden und die Kommunikation beschleunigt. Darüber hinaus wird, dadurch dass gemeinsam Entscheidungen getroffen werden, die Qualität der Maßnahmen sichergestellt.

8.2. Mitglieder des Krisenstabs

Leiter des Krisenstabs ist fürs Erste der Träger des Alarmhandys. Sofern keiner der Geschäftsführer Träger des Alarmhandys ist, wird die Leitung des Krisenstabs so bald wie möglich an einen der Geschäftsführer übergeben. Bei länger anhaltenden Krisen kann die Leitung des Krisenstabs (nochmals) wechseln und an den zweiten Geschäftsführer oder die erweiterte Geschäftsführung übergeben werden. Der Wechsel in der Krisenstabsleitung erfolgt nach gegenseitiger Absprache und ausführlichem Informationsaustausch.

Jedenfalls vertreten sein müssen im Krisenstab: die Geschäftsführung (bzw. mindestens einer der Geschäftsführer), die betroffene Schauraumleitung, Einsatzleiter des DLT bzw. eine für die Vertretung im Krisenstab ernannte Person aus dem DLT (sofern DLT im Einsatz), Fachkundiger technische Bereitstellung, Leiter Krisenkommunikation

8.3. Zuteilung von Verantwortlichkeiten

Der Krisenstab bildet eine Kommunikationsschnittstelle, bei der ein Informationsaustausch zwischen den Mitgliedern des Krisenstabs stattfindet, Maßnahmen abgestimmt werden, Entscheidungen abgesehnet werden und für die Öffentlichkeit bestimmte Informationen verifiziert werden.

Leiter des Krisenstabs: Gesamtverantwortung für die Krisenorganisation, Einberufen der Krisenstabssitzungen, Zuteilung von Verantwortlichkeiten (sofern hier noch nicht festgelegt), Definition des Verbindungsoffiziers zu den Einsatzkräften

Einsatzleiter DLT (bzw. 3. Person aus dem DLT): Sicherung der wertvollen Kulturgüter

Schauraumleitung: Versorgung Betroffener/Evakuiertes (Organisation Ort, Verpflegung, medizin. Versorgung, psycholog. Betreuung)

Fachkundiger technische Bereitstellung: Verbindungsoffizier zur Einsatzleitung der Einsatzkräfte, Bereitstellung technischer Ausrüstungen, Installationen

Leiter Krisenkommunikation: Dark Site, Presseinformationen im Stundenrhythmus, Briefing der Geschäftsführer vor Interviews, Bereitstellen der Informationen für Hotline, interne Kommunikation (=Information aller Mitarbeiter über den Ereignisfall)

8.4. Tagungsort und -intervall

Wie oft Sitzungen des Krisenstabs stattfinden, wird jeweils individuell nach Bedarf festgelegt. Die Sitzungen werden jeweils vom Leiter des Krisenstabs einberufen.

Vorüberlegungen zu möglichen Tagungsorten sind an dieser Stelle festgehalten.

8.5. Kommunikationskanäle des Krisenstabs

8.5.1. Kommunikation Krisenstabs-intern

Die erste Alarmierung erfolgt über die Handys der Krisenstab-Mitglieder.

Funkgeräte: Da in weiterer Folge allerdings nicht auszuschließen ist, dass die Leitungen aufgrund von Anfragen von außen etc. blockiert sein werden, empfiehlt sich alternativ die Kommunikation über Mehrkanalfunkgeräte.

Für den Krisenstab ist Kanal 3 vorgesehen.

(Schauräume = Kanal 1, DLT = Kanal 2)

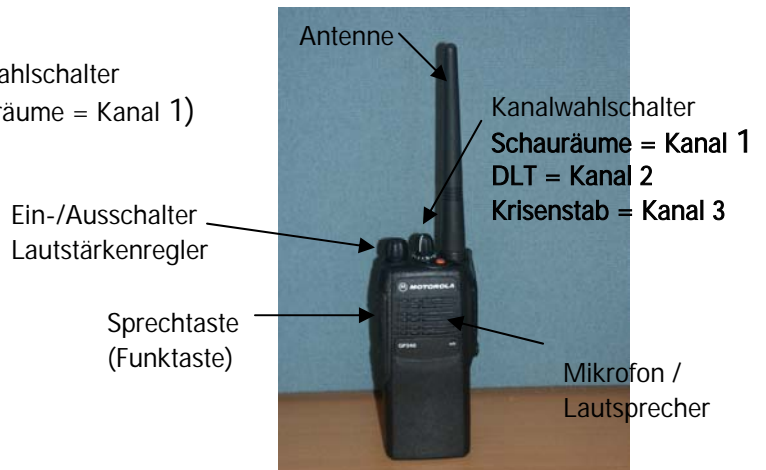
Hinweise zum Umgang mit Funkgeräten

Funkgeräte sind im Ernstfall wichtige Werkzeuge für die Kommunikation der einzelnen Teams untereinander bzw. mit der Einsatzleitung. Ein Funkgerät besteht im Wesentlichen aus einem Empfänger und einem Sender mit Antenne. Umgeschaltet zwischen Sender und Empfänger wird mit der Sprech- (Funk-)taste. Im Gegensatz zum Telefon oder Handy kann **nicht** gleichzeitig gesprochen und gehört werden.

Funkgeräte Schauräume Schönbrunn:



Funkgeräte DLT und Krisenstab:



Funkrufzeichen:

Funkrufzeichen dienen zur Identifikation und werden wie folgt vergeben:

- Leiter Krisenstab
- Verbindungsoffizier zu den Einsatzkräften
- Betroffene Schauraumleitung
- Leiter Krisenkommunikation
- Vertreter des DLT im Krisenstab

Allgemeine Funkverkehrsregeln:

- **Funkgeräte** im Einsatz stets **besetzt halten**.
- Vor jedem Gespräch **richtigen Kanal (1)** wählen und feststellen, ob dieser frei ist.
- **Gesprächsaufbau:**
Rufen: „zu Rufender“ von „Rufenden“ kommen. Beispiel: „Einsatzleitung von Transportteam bitte kommen“.
Antworten: Hier „Gerufener“, kommen. Beispiel: „Hier Einsatzleitung, kommen“.
Beenden: generell mit „Ende“. Beispiel: „Verstanden, Ende.“
- Laufende **Gespräche nicht unterbrechen**. **Ausnahme:** Gefahr in Verzug!
- Übertriebene Höflichkeitsformeln sind zu unterlassen, „bitte“ und „danke“ sind den Geboten der Höflichkeit entsprechend zu verwenden.
- Fehler bei der Durchsage von Nachrichten mit **„Ich berichtige“** korrigieren, und ab dem letzten richtigen Wort fortsetzen.
- Wiederholungen können mit **„wiederholen, kommen“** gefordert werden.
- Wenn nicht sofort geantwortet werden kann, ist **„warten“** zu geben. Das Funkgespräch ist somit beendet.

8.5.2. Telefonische Erreichbarkeit der Krisenstabsmitglieder

Abhängig vom Tagungsort werden den Krisenstabsmitgliedern Telefondurchwahlen zugeteilt. Diese werden allerdings nicht nach Außen kommuniziert, sondern lediglich am Empfang zur Weitervermittlung deponiert.

Die telefonische Erreichbarkeit ist insbesondere beim Leiter der Krisenkommunikation wichtig, um Anfragen von Journalisten weiterleiten zu können.

8.5.3. Kommunikation mit Einsatzleitung Einsatzkräfte

Die Einsatzleitung der Einsatzkräfte verfügt über den besten Überblick über die vorherrschende Situation. Die Infos von den Einsatzkräften bilden die Grundlage für Entscheidungen über weitere Maßnahmen oder die Steuerung der Kommunikation im Krisenstab. Deshalb ist es notwendig, ständig Rücksprache mit der Einsatzleitung der Einsatzkräfte zu halten und eine Person bereitzustellen, die das Verbindungsglied zwischen Einsatzkräften und Krisenstab bildet.

Sofern vor Ort erfolgt die allen Einsatzkräften übergeordnete Einsatzleitung durch die Feuerwehr. Ist die Feuerwehr nicht vor Ort, übernehmen Polizei und Rettung gemeinsam die Einsatzleitung.

Auch seitens der Einsatzkräfte ist unbedingt erwünscht, eine klar definierte Ansprechperson mit der Funktion eines Verbindungsoffiziers bereitzustellen und diesen sowie alle weiteren Mitglieder des Krisenstabs der SKB durch das Tragen einer Leuchtjacke mit der Aufschrift „Krisenstab Schönbrunn“ klar erkennbar zu machen.

Die Kommunikation mit den Einsatzkräften erfolgt

- über einen Zuständigen für technische Bereitstellung

Wer konkret diese Aufgabe wahrnimmt, muss gleich nach erfolgter Alarmierung des Alarmhandyträgers durch diesen definiert werden.

9. Krisenkommunikation

Die Krisenkommunikation trägt entscheidend zur erfolgreichen Bewältigung einer Krise bei. Das Unternehmen muss im Krisenfall nach innen und nach außen über die Krise, deren Verlauf sowie über Maßnahmen zur Schadensbegrenzung informieren. Zu diesem Zweck muss ein Krisenkommunikationsteam gebildet werden.

Es sollten **zumindest 3 Personen** für die Krisenkommunikation zur Verfügung stehen. Deshalb sind bei etwaigen Doppelzuständigkeiten (DLT und Kommunikation) Personalressourcen bevorzugt der Krisenkommunikation zur Verfügung zu stellen.

Bei Vor- oder Notfällen erfolgt die Kommunikation im Rahmen der Regelorganisation. Es wird **kein eigenes Krisenkommunikationsteam** gebildet.

9.1. Grundsätzliches zur Krisenkommunikation

In der akuten Phase einer Krise ist es kaum möglich, mit Medien oder anderen Bezugsgruppen in einen Dialog zu treten. Stattdessen müssen schnell und direkt die wichtigsten Informationen vermittelt werden.

Eine zurückhaltende Informationspolitik birgt die Gefahr, dass die Berichterstattung durch Journalisten völlig fremdbestimmt wird. Durch aktive Krisenkommunikation wird das Interesse schneller befriedigt.

Oft entsteht in der Krise der Konflikt, zwar aktiv und möglichst vollständig informieren zu wollen, aber nicht über genügend gesicherte Informationen zu verfügen. Wichtig ist daher, diesen Konflikt auszusprechen (d.h. auch aktiv das zu kommunizieren, was eben noch nicht gesichert gesagt werden kann) und anzukündigen, dass sobald weitere Informationen vorliegen, diese umgehend weitergegeben werden. Nur so kann Spekulationen von Medien und Dritten vorgebaut werden.

Manche Medien hören in den Redaktionen Funk mit, haben in der Stadt „Blitzredakteure“ stationiert und sind mitunter schneller am Krisenschauplatz als die Einsatzkräfte. Somit ist es nicht möglich, schneller als die Medien zu sein. Die SKB kann aber in der Erstinformation an die Medien und in weiterer Folge bessere, fundiertere und somit glaubwürdigere Information anbieten.

Nur geprüfte Informationen dürfen nach Außen weitergegeben werden. Deshalb gilt für alle Mitarbeiter, den Medien keine Auskünfte zu erteilen. Diese Aufgabe obliegt ausschließlich dem Krisenkommunikationsteam anhand im Krisenstab geprüfter Informationen oder dem Leiter des Krisenstabs selbst.

Alle Maßnahmen zur Krisenkommunikation werden nach Anordnung durch den Leiter des Krisenkommunikationsteams, der auch im Krisenstab vertreten ist, umgesetzt.

Eine Reihung der Personen, die je nach Verfügbarkeit die Leitung des Krisenkommunikationsteams übernehmen ist an dieser Stelle festgelegt.

Die Leitung des Krisenkommunikationsteams erhält im Krisenstab die jeweils aktuellen und von der Geschäftsführung (Leitung des Krisenstabs) autorisierten Informationen.

Informationen, die von Mitgliedern des Kommunikationsteams weitergegeben werden, müssen vorher von der Leitung des Krisenkommunikationsteams freigegeben werden.

9.2. Interne Kommunikation

Neben der Kommunikation nach Außen ist auch die interne Kommunikation nicht zu vernachlässigen. Mitarbeiter wollen wissen, was geschehen ist, was die Auswirkungen auf das Unternehmen sind und welche Maßnahmen gerade aktuell gesetzt werden. Darüber hinaus sind die Mitarbeiter auch Multiplikatoren nach außen und müssen in der Familie, im Freundes- und Bekanntenkreis Rede und Antwort stehen. Sie sollten deshalb stets mindestens über jene Informationen verfügen, die auch an die Medien weiter gegeben werden.

Zu diesem Zweck werden die Mitarbeiter regelmäßig **per E-Mail bzw. Intranet** über den Stand der Dinge informiert.

Die Inhalte orientieren sich an den Pressemitteilungen.

9.3. Kommunikation nach außen

9.3.1. Dark-Site im Internet

Über Internet kann sich die SKB an ein breites Publikum mit Informationen aus erster Hand wenden.

Deshalb wird bei Krisen der Unternehmenswebsite eine so genannte „Dark-Site“ eingerichtet, die umfassend und stets aktuell über den Ereignisfall informiert.

Im Krisenfall wird die „Dark-Site“ mit entsprechenden Informationen gefüllt.

Die Inhalte orientieren sich an den Presseinformationen.

Wenn eine Hotline seitens der Stadt Wien eingerichtet wird (ab einer gewissen Größenordnung des Krisenfalls) ist diese Nummer umgehend auf der Dark-Site bekannt zu geben.

9.3.2. Abstimmung der Medienarbeit mit Einsatzkräften und Stadt Wien

Erste Anlaufstelle für die Medien ist zu Beginn immer die SKB.

Abhängig von verschiedenen Krisenszenarien wird die Hauptverantwortlichkeit für die Medienarbeit aber im nächsten Schritt verschiedenen Stellen zugeteilt.

- **Gebäude sind betroffen:** Medienarbeit durch SKB
- **Kriminalpolizeiliches Ereignis:** Medienarbeit durch Polizei
- **Krisenfall im Rahmen einer Veranstaltung (SKB als Vermieter):** Medienarbeit entweder durch SKB, durch Stadt Wien (MA 36 als bewilligende Stelle) oder durch Polizei

In jedem Fall müssen aber gegenseitige Informations-Updates erfolgen. Alle Presseinformationen der SKB ergehen daher auch an Bundespolizeidirektion und Landeskommando Wien, Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien sowie Magistratsdirektion Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen.

9.3.3. Medienarbeit

Um die Medien möglichst schnell und möglichst umfassend zu informieren, werden vom Leiter des Kommunikationsteams im Stundentakt folgende Informationen vollständig per Telefon an die APA durchgegeben.

Checkliste Informationsweitergabe

Was ist passiert?	
Wann ist es passiert?	
Wo ist es passiert?	
Ausmaß des Personenschadens?	
Ausmaß des Sachschadens?	
Wer ist aller im Einsatz (Feuerwehr, Rettung, Polizei, DLT)?	
Was passiert gerade aktuell?	
Was können die möglichen Ursachen für das Vorkommnis sein?	
Wohin können sich Angehörige, Betroffene wenden? (Telefonnummer Hotline)	

Dabei ist insbesondere zu berücksichtigen, dass **alle Fragen beantwortet** werden müssen. Sollten entsprechende Informationen nicht vorliegen, ist eben dieser Umstand zu kommunizieren.

Das Erstellen jeweils aktueller schriftlicher Pressemitteilungen würde zu viel Zeit in Anspruch nehmen. Um sicherzustellen, dass auf der Dark-Site und bei der Hotline idente Informationen nach außen weitergegeben werden, ist jedoch **eine schriftliche Basisversion** notwendig, die vom Leiter des Krisenstabs freigegeben werden muss.

Lange Einzelgespräche mit Medien sind in der ersten Phase jedenfalls zu **vermeiden**.

Grundsätzlich werden die Medien eingeladen vor Ort zu kommen, um viele Medien etwa durch stündliche oder halbstündliche Pressebriefings gleichzeitig informieren zu können.

Die Geschäftsführung tritt erst nach einigen Stunden öffentlich auf, dann bevorzugt im TV. Diese Auftritte erfolgen aber jedenfalls in Abstimmung mit der betreuenden PR-Agentur. Dass die Geschäftsführer nicht von Anfang an in Erscheinung treten, ist eine Art Sicherheitsnetz

- weil ein Geschäftsführer den Sprecher jederzeit korrigieren kann, umgekehrt geht das nicht
- weil die Geschäftsführer in der ersten Phase anderweitig verpflichtet sein werden
- weil ein Geschäftsführer nicht in der Position ist nur Fakten anzugeben, sondern auch Wertungen vornehmen muss und zu frühe Wertungen sind gefährlich.

Anfragen per Telefon werden auf die Basisinformationen auf der Website bzw. auf die Pressebriefings vor Ort verwiesen oder gegebenenfalls zum Leiter der Krisenkommunikation durchgestellt.

9.3.4. Journalistenkontakte

Vorrangig werden folgende Schlüsselmedien mit Informationen versorgt:

- APA
- ORF Radio und TV
- Kronenzeitung

und erst in weiterer Folge die restlichen Tageszeitungen.

Die Kontaktdaten zu den betreffenden Journalisten sind an dieser Stelle eingefügt, werden in der vorliegenden Version aber nicht veröffentlicht

9.3.5. Pressebriefings bzw. -veranstaltungen

An dieser Stelle sind mögliche Veranstaltungsorte für Pressebriefings aufgelistet, werden aber in der vorliegenden Version nicht veröffentlicht.

9.3.6. Medienbeobachtung

Eine Person aus dem Krisenkommunikationsteam widmet sich ausschließlich der laufenden Medienbeobachtung. Dabei werden Medienberichte, die inhaltlich von der Unternehmenskommunikation abweichen, gesondert abgelegt. Der Krisensprecher hält laufend Rücksprache mit der Medienbeobachtung, um sich ein Bild von der Stimmung in den Medien machen zu können. Die Medienbeobachtung ist das Controlling, ob die Medienarbeit funktioniert.

Die Medienbeobachtung erfordert TV- und Internetzugang.

9.3.7. Hotline

Im Krisenfall werden verschiedene Personengruppen telefonisch Informationen anfragen:

- Betroffene/Angehörige
- High-Level-Personen (z.B. Ministerium als Eigentümer)
- Journalisten

Wichtig ist, dass es möglichst bald eine Anlaufstelle für telefonische Anfragen gibt.

Ab einer gewissen Größenordnung des Krisenfalls wird eine Hotline seitens der Stadt Wien (Magistratsdirektion Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen) eingerichtet.

Beim telefonischen Empfang unter der Geschäftsnummer wird eine Person (oder bei Bedarf weitere Personen) die Anrufe entsprechend der Anfrage wie folgt weiterleiten:

- Angehörige an die Polizei oder etwaige Hotline der Stadt Wien
- High-Level-Personen an den Leiter des Krisenstabs
- Journalisten an die Leitung der Krisenkommunikation

Die erteilten Auskünfte müssen auf einer sachlichen Ebene bleiben und dürfen der Krisenkommunikation nicht widersprechen. Deshalb dient immer die Basisversion der Presseinformation als Grundlage für Auskünfte. Auskünfte, die aufgrund dieser Unterlagen nicht erteilt werden können sind mit dem Argument, dass entsprechende Informationen noch nicht vorliegen, zu unterlassen. Im Fall von Anfragen betreffend Todesopfer oder vermissten Personen wird an die Polizei oder eine etwaige Hotline der Stadt Wien verwiesen.

Für die Standorte Hofburg und Hofmobiliendepot werden eingehende Anrufe über Tonband nach Schönbrunn geleitet. „Informationen zu den aktuellen Ereignissen erhalten Sie unter Tel.nr.“

10. Laufende Aktualisierung Handbuch Krisenorganisation

Das Krisenorganisations-Handbuch kann nur dann als zuverlässiger Leitfaden im Krisenfall dienen, wenn es stets aktuell gehalten wird.

Deshalb ist ein **halbjährlicher Aktualitätscheck** erforderlich. **Zusätzlich ist nach**

- **Krisenvorfällen**
- **Übungen**
- **Externen Audits**

stets zu überprüfen, ob neue Erkenntnisse und Inputs einen Aktualisierungsbedarf des Handbuchs nach sich ziehen.

Dieser Aktualitätscheck wird durch eine dafür verantwortliche Person im Unternehmen gewährleistet.

Nachdem wie geplant eine Vorfalldatenbank eingerichtet wurde, sind die Datenbankeinträge beim Aktualitätscheck unbedingt zu berücksichtigen.

11. Verteilerliste Handbuch Krisenorganisation

Das Krisenorganisations-Handbuch muss im Krisenfall für die betroffenen Mitarbeiter griffbereit sein.

Deshalb sollte das Handbuch in Papierform stets an folgenden Orten aufliegen bzw. folgenden Personen/Stellen zur Kenntnis gebracht werden:

- in jeder Organisationseinheit mindestens ein Handbuch
- Schauraumleitungen / Schauräume Büro
- Einsatzzentrale DLT
- bei allen, denen neben den Schauraumleitungen im Handbuch Verantwortlichkeiten zugeteilt werden
- Portiere

Eckpunkte/Kontaktpersonen des vorliegenden Handbuchs Krisenorganisation werden in die Krisenmanagementplanung bzw. die Datenbank der Magistratsdirektion Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen aufgenommen und von dieser Stelle aus regelmäßig auf Aktualität geprüft.