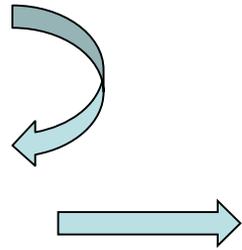
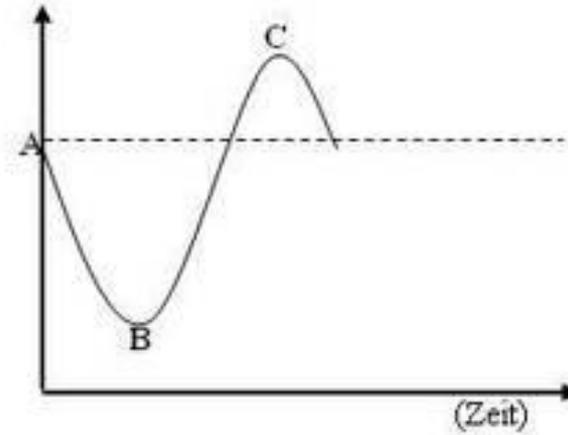


Krisenmanagement im DAV



Was ist eine Krise?



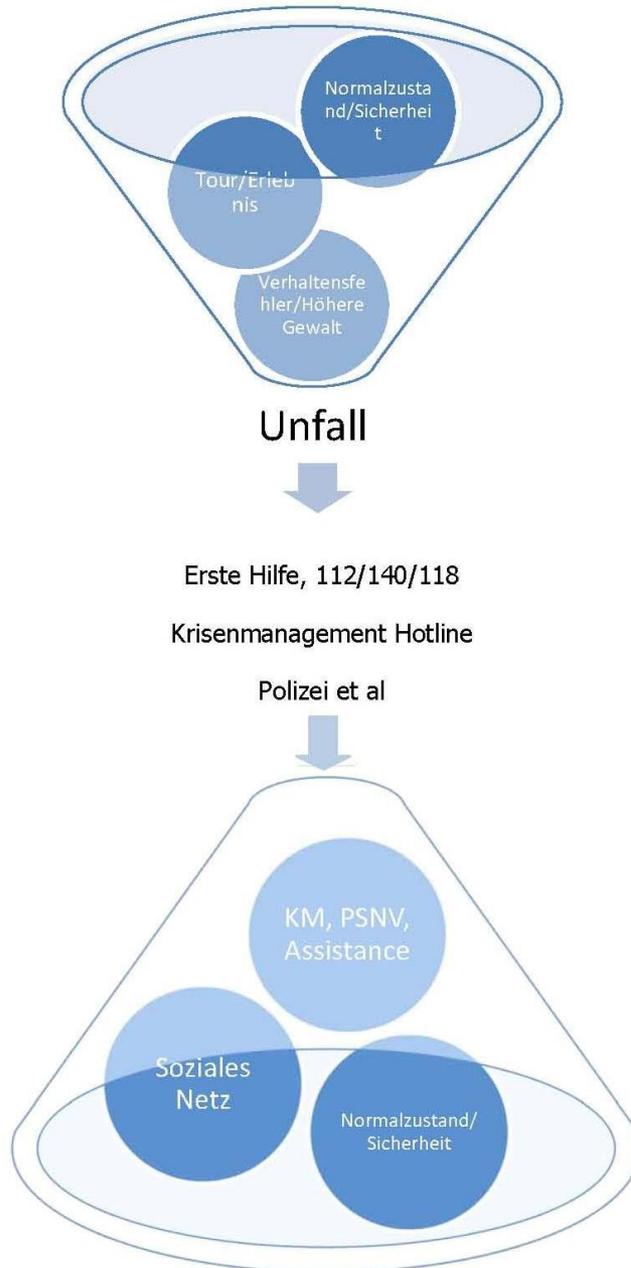
Was ist im Bergsport eine Krise?

Interne Krise bei DAV-Veranstaltungen

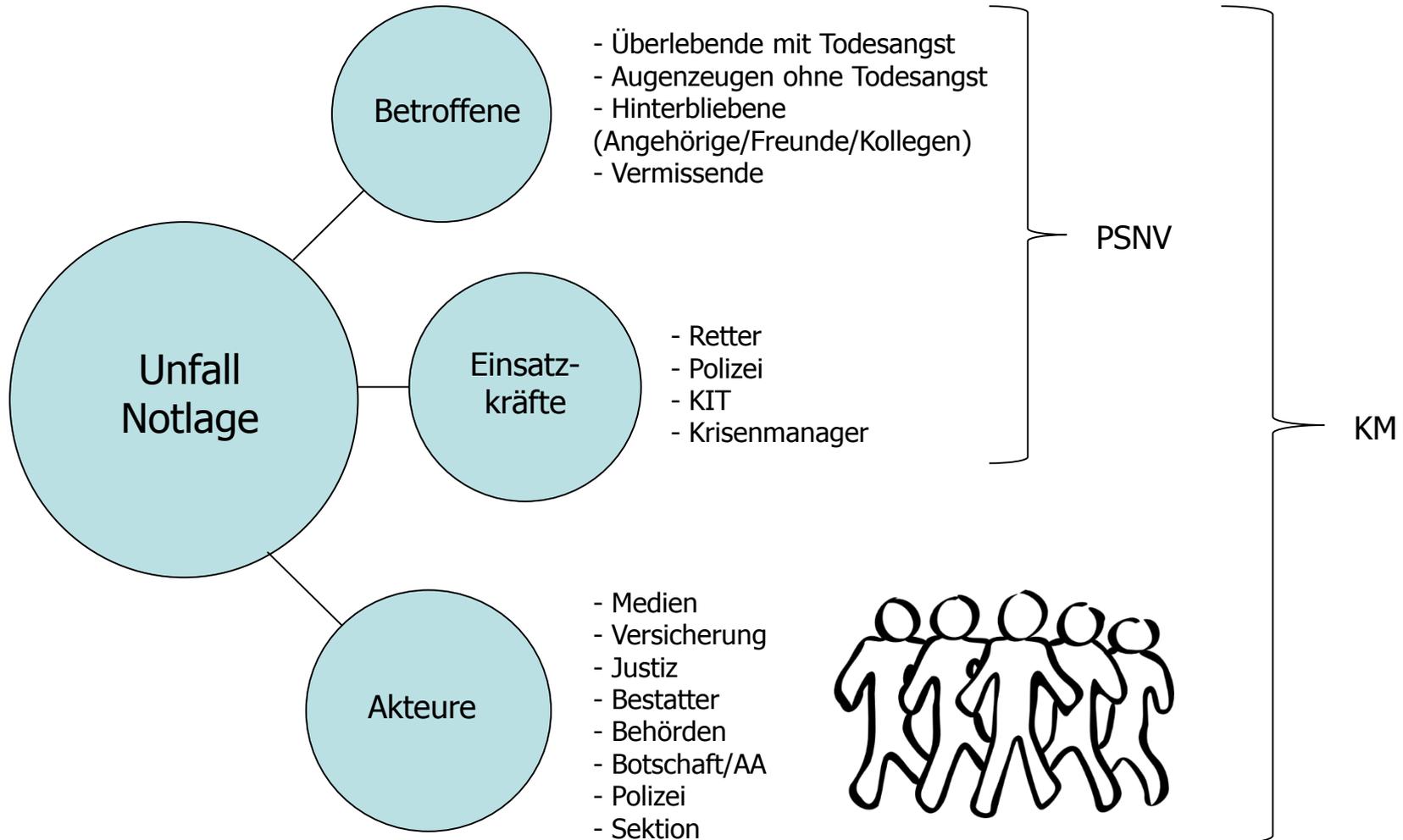
- schwerer Unfall mit Verletzten
- tödlicher Unfall
- Brand, Verkehrsunfall
- „Sonderfall Kletterhalle“

→ auch die Medien entscheiden mit, wann eine Krise ist!

Externe Krise mit DAV-Bezug



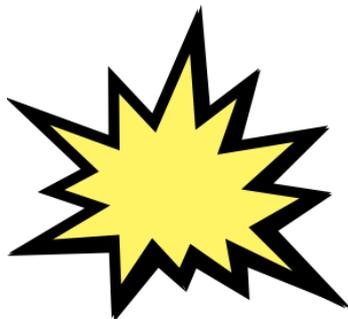
Wer ist von einer Krise betroffen?



Was zeichnet eine Krise aus?

Krisen sind:

- Plötzlich, ungeplant und ungewollt
- Bedrohlich und eventuell schädigend für den Verein
- Einzigartig – jede Krise ist anders
- Verlaufen dynamisch und sind schwer zu kontrollieren
- Zeitlich befristet



Wie wird in einer Krise kommuniziert?

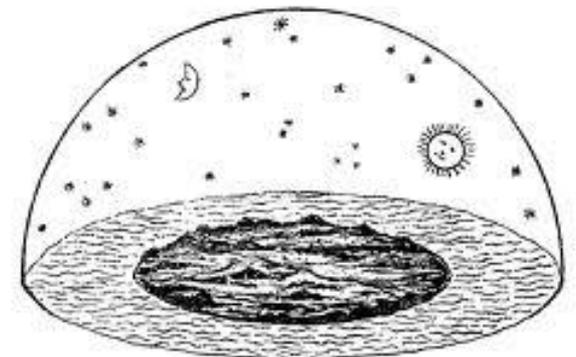


Bild 86 Das Weltbild der alten Völker. Über die vom Weltmeer umflossene Scheibe der Erde ist das Kristallgebölge des Himmels gestülpt.

„Große“ oder „kleine“ Krise?

- Die Grenzen sind sehr flexibel!
- Jede „kleine“ Krise kann sich zu einer „großen“ Krise ausweiten.
- Eine „große“ Krise kann an Bedeutung verlieren und zur „kleinen“ Krise werden.
- Oft entscheidet die öffentliche Wahrnehmung über das Ausmaß der Krise.



Ziele des Krisenmanagements

- Jederzeit für einen Krisenfall vorbereitet sein
- Unterstützung Betroffene, Einsatzkräfte, Akteure
- Gezielte, koordinierte Öffentlichkeitsarbeit
- Schnittstelle zum Fehlermanagement



Aufbau des Krisenmanagements

- **DAV-Notfallhotline**
 - **+49 (0)89 /30 65 70 92**
 - Nur für offizielle DAV-Veranstaltungen und schwere Unfälle
 - Sonst ASS-Notruf (auch FÜ bei privaten Touren)
- **Notfallkarte**
 - Erhält jeder FÜL, Trainer, Familiengruppen-, Jugendleiter zum Abschluss seiner Ausbildung
 - Für „Nichtgeprüfte“ können die Sektionen die Karte bestellen
- **Rufbereitschaft/ Krisenstab**
- **Versicherung / Assistance (Deutsche Assistance Service GmbH)**
- **Kriseninterventionsteam, DAV-KIT**



Das Kriseninterventionsteam (KIT) des DAV

- **Vor Ort**
- **Telefonkontakt und Betreuung der Angehörigen**
- **Überbringung Todesnachricht**
- **Frühzeitige Einbindung durch Krisenstab**
 - **Absprache über notwendige Maßnahmen**
- **Enger Kontakt mit Krisenstab**



Notfallkarte

DAV-NOTFALL-HOTLINE

Hilfestellung für Leiter von DAV-Veranstaltungen
bei schweren Unfällen

- 1** Zuerst die Rettung einleiten:
EUROPÄISCHER NOTRUF 112
 - 2** Danach schnellstmöglich die Notfall-Hotline
(24h erreichbar) für weitere Hilfe anrufen:
DAV-NOTFALL-HOTLINE 0049 / (0)89 / 30 65 70 92
- ▶ *Wer ruft an?*
 - ▶ *Was ist passiert?*
 - ▶ *Wann war der Unfall?*
 - ▶ *Welche Gruppe?*
 - ▶ *Von wo?/Unfallort?*
 - ▶ *Tel.-Nr. für Rückruf*

BEACHTET BITTE FOLGENDE HINWEISE

- ▶ Keine Gespräche vom angegebenen Telefon (Handy) führen, um erreichbar zu sein.
- ▶ Halte die Gruppe zusammen!
- ▶ Weise die Gruppe darauf hin, dass möglichst keine Telefongespräche geführt werden und vor allem keine Todesnachrichten weitergegeben werden!
- ▶ Die Angehörigen der „Unfallgruppe“ werden vom DAV verständigt!
- ▶ Bei etwaigen Befragungen nur Angaben zu Personalien, Gruppenstärke und Veranstalter machen.
- ▶ Keine Angaben zum Unfallhergang und zur Schuldfrage machen!

Bei privaten Touren können Hilfestellungen über die Nummer des
ASS (Alpiner Sicherheits Service) des DAV abgerufen werden:

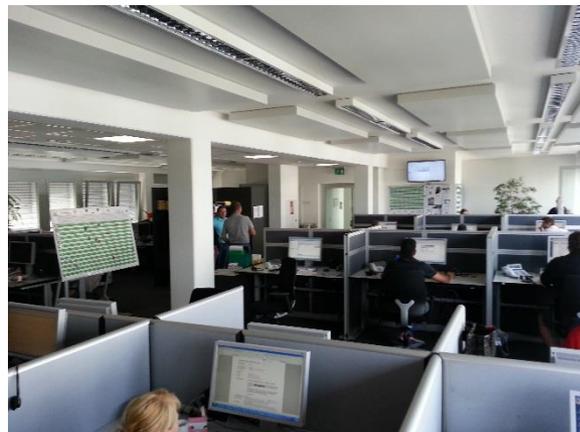
0049 / (0)89 / 30 65 70 91

Standardabläufe im Krisenfall

DAV – DAS

Deutsche Assistance Service GmbH

Abläufe im Rahmen der Zusammenarbeit



Unfallmeldung



- Assistance notiert alle Daten/Informationen gemäß Aufnahmebogen.
- Es wird geprüft, ob und um welche Gruppe des DAV es sich handelt.
- Der Anrufer erhält erste Instruktionen zum weiteren Verhalten.

DAS informiert die
DAV-Rufbereitschaft
(dieser ist bis auf Widerruf Ansprechpartner für Assistance)



DAV – Rufbereitschaft



Philipp Abels



Robert Mayer



Elias Hitthaler



Jörg Ruckriegel

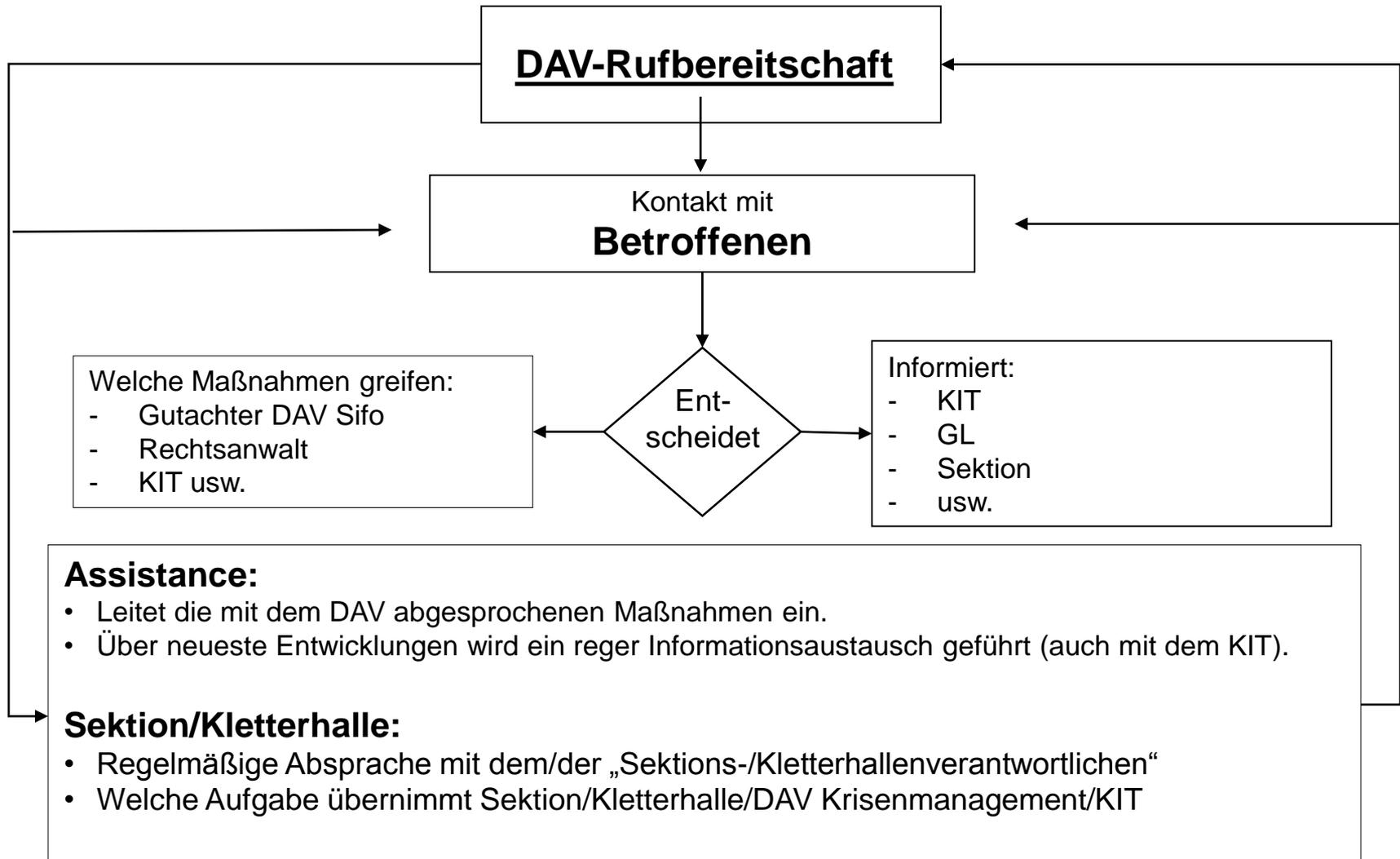


Xaver Wankerl



Stefan Winter





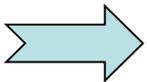


Die häufigsten Probleme bei bisherigen Unfällen

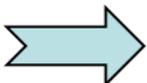
- **Der/die GruppenleiterIn kennt das Krisenmanagement nicht**
- **Notfall-Hotline wird zu spät alarmiert (z.B. erst nach Rücksprache mit Sektion)**
- **Der/die Alarmierende ist nicht zu erreichen**
- **Es liegen keine exakten Teilnehmerlisten vor. (teilweise nur Vornamen)**
- **KIT kann keinen Kontakt zu Angehörigen aufnehmen**
- **GruppenleiterIn überschätzt die eigene Handlungsfähigkeit (blockt Hilfestellung ab)**
- **Sektionsverantwortliche sind nicht zu erreichen (ungenügende Telefonhinterlegung in Mitgliederverwaltung)**
- **Ungenügende Kommunikation zwischen BGS und Sektion („jeder verlässt sich auf den anderen“). Unterstützung „einfordern“!**

Einbindung der Sektionen in das Krisenmanagement

- **Informationen an die Sektionen, wie im Krisenfall zu reagieren ist**
 - **Seminar**
 - **Handbuch**
 - **Forum online**
 - **„Vereinsintern“ (Homepage DAV)**
 - **Notfallkarte**



Krisenmanagement im DAV muss als Gesamtaufgabe gesehen werden



**Auch die Sektion muss sich auf Krisen vorbereiten
(Krisenablaufplan vorbereiten)**

Organisation innerhalb der Sektion

Verantwortlichkeiten

- **Wer ist im Krisenfall die Entscheidungsperson (+ StellvertreterIn)**
- **Wer hält den Kontakt mit dem DAV-Krisenstab**
- **Wer darf sich gegenüber der Öffentlichkeit (Presse, Fernsehen usw.)
- nach Abstimmung mit dem DAV-Krisenstab äußern!**
- **Wer informiert wen im Krisenfall.**
- **Wo und bei wem sind Informationen über die verschiedenen Sektionsveranstaltungen und deren Teilnehmer zu bekommen.**

Organisation innerhalb der Sektion

- **Toureninfos hinterlegen**
 - **TourenleiterInnen (Wer, Qualifikation, Telefonnummern)**
 - **Unterkunft (Anschrift, Telefon)**
 - **Art der Veranstaltung (Ausbildung, Gemeinschaftstour usw.)**
 - **Teilnehmerlisten (Namen, Anschriften)**
 - **Beginn und Ende der Veranstaltung**

Organisation innerhalb der Sektion

- **Informationen an alle GruppenleiterInnen**
 - **Notfallkarte**
 - **Alarmierungsschritte:**
 - 1. Bergrettung**
 - 2. DAV-Notfall-Hotline (nicht die Sektion)**
 - **Wann ist die Notfall-Hotline und wann ist ASS zuständig**
 - **Regelmäßige Informationen/Schulungen**

Krisenkommunikation auf Sektionsebene

- **Informationswege festlegen:**
 - **Wer wird wie (Vorstandschafft, Ausbildungsreferent usw) über den Unfall / die Krise informiert**
 - **Sicherstellen, dass keine unbedachten Äußerungen gemacht werden**
- **Eventuell Meldung auf Internetseite**
- **Wenn möglich Anschriften aus Internetseite entfernen**
- **Keine persönlichen Daten herausgeben (bei telef. Anfrage von „Freunden“ oder „Angehörigen“ Name u. Nummer notieren und nach Recherche rückrufen**

Tipps, Empfehlungen

- Nach 112 Notfall-Hotline anrufen:

Klare Ansage: „DAV Veranstaltung/Kletterhalle, bitte Kontakt zur DAV-Rufbereitschaft“

- Aufgaben delegieren
- Sichtschutz für Verunfallten
- Hallen- bzw. Wandbereich absperren
- Seil nicht abziehen
- Hardware sicherstellen
- Fotodokumentation

BEACHTE BITTE FOLGENDE HINWEISE



- ▶ Keine Gespräche vom angegebenen Telefon (Handy) führen, um erreichbar zu sein.
- ▶ Halte die Gruppe zusammen!
- ▶ Weise die Gruppe darauf hin, dass möglichst keine Telefongespräche geführt werden und vor allem keine Todesnachrichten weitergegeben werden!
- ▶ Die Angehörigen der „Unfallgruppe“ werden vom DAV verständigt!
- ▶ Bei etwaigen Befragungen nur Angaben zu Personalien, Gruppenstärke und Veranstalter machen.
- ▶ Keine Angaben zum Unfallhergang und zur Schuldfrage machen!

Bei privaten Touren können Hilfestellungen über die Nummer des ASS (Alpiner Sicherheits Service) des DAV abgerufen werden:

0049 / (0)89 / 30 65 70 91