

## Thema: Der Krisenstab

Das Wort ist in aller Munde. Bestehende Krisenstäbe in öffentlichen Strukturen sowie in Unternehmen jeder Größe und Branche arbeiten zum Teil rund um die Uhr. Auch wir haben einen Krisenstab eingerichtet. Wir möchten Ihnen heute einige Empfehlungen zum Aufbau und zur Arbeit des Krisenstabes geben. Hierzu nutzen wir unsere langjährigen Erfahrungen aus unseren Karrieren im Rettungsdienst, der Feuerwehr, Leitstellen sowie bei Bundeswehr und Polizei, aber auch aus Erfahrungen in Krisenstabsübungen mit unseren Kunden.

Da die aktuelle Situation auch kleine und Kleinstunternehmen trifft, die sich vor Wochen noch nicht hätten träumen lassen, dass sie etwas wie einen Krisenstab brauchen - fangen wir ganz vorne an.

Selbstverständlich können an dieser Stelle nicht alle Aspekte aufgegriffen werden, deshalb konzentrieren wir uns auf die, die allgemein von hoher Wichtigkeit für die erfolgreiche Arbeit im Krisenstab sind.

Richten Sie einen Krisenstab ein! Dessen Größe sowie die Besetzung, hängt natürlich vom Unternehmen ab und variiert stark.

Achten Sie darauf, dass der Krisenstab mit allen Positionen / Fachbereichen besetzt ist, die für die Steuerung Ihrer internen und externen Prozesse erforderlich sind. Also alle Bereiche, die Sie nicht während der Krise „ruhen“ lassen.

Klassische Rollen je nach Lage, sind:

- Leiter des Stabes
- Vertreter aus den Fachbereichen (z.B. Produktion, Dienstleistung etc.)
- Vertreter aus den internen Organisationseinheiten
  - Personal
  - Finanzen
  - Presse und Öffentlichkeitsarbeit
  - Compliance & Legal
  - Security & Safety
  - Informations- und Kommunikationstechnik (IT)
  - Facility Management
  - usw.
- Assistenzen für Protokoll und Dokumentation
- Unterstützungspersonal

Der Stab muss nicht immer in seiner vollen Größe zusammentreten. Wichtig ist, dass der Leiter des Stabes bzw. die Geschäftsführung alle für ihre Entscheidungen notwendigen Informationen erhält.

Eine bedeutende Erkenntnis aus der Praxis ist, dass diese Rollen sich nicht unbedingt an der „normalen“ Hierarchie des Unternehmens orientieren müssen. Vielmehr sollten sie, basierend auf Kompetenzen und Erfahrungen, im Bereich Notfall- / Krisenmanagement besetzt werden. Wenn der stellvertretende Personalleiter seit zehn Jahren Kommandant einer freiwilligen Feuerwehr ist, sollten Sie dies nutzen. Definieren Sie klare Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen, welche ggfs. über den Handlungsspielraum im Normalbetrieb hinausgehen.

Definieren Sie reguläre und alternative Wege der Alarmierung des / und der Kommunikation innerhalb des Krisenstabes.

Was ist, wenn z.B. das Mobilfunknetz ausfällt? Trifft man sich dann automatisch am Standort der Firma? Definieren Sie dies.

Kommunikation ist natürlich nicht nur innerhalb des Krisenstabs, sondern auch nach innen und außen wichtig. Legen Sie fest: wer, wann, zu was, mit wem kommuniziert. Sie beugen so Gerüchten vor und präsentieren sich als verlässlicher Partner sowohl gegenüber den eigenen Mitarbeitern, als auch gegenüber Ihren Partnern und Kunden. Dies gilt insbesondere für die Kommunikation mit der Presse und Ihren Auftritten in Social Media. Eine wichtige Erfahrung aus der praktischen Stabsarbeit: bereiten Sie dies professionell vor, unterschätzen Sie die Macht von Social Media nicht und vor allem BLEIBEN SIE BEI DER WAHRHEIT!

Sie werden über das normale Maß hinaus Ressourcen benötigen. Hierzu gehören neben Räumlichkeiten für die Arbeit des Stabes auch finanzielle, personelle und materielle Ressourcen. Weiterhin benötigen Sie ggfs. externe Dienstleitungen oder Zulieferungen, um den Betrieb aufrecht zu erhalten oder wieder aufzubauen. Ihr „Tagesgeschäft“ läuft ja zusätzlich zu den Aufgaben der Stabsarbeit weiter.

### **Tipp:**

Prüfen Sie, was Sie benötigen, um die Arbeit des Stabes effektiv gestalten zu können. Hierzu gehören neben offensichtlichen Dingen wie Telefone, IT und Räumlichkeiten auch Material zur Darstellung der Lage. Selbst wenn Sie eine Software hierfür nutzen, sind Flipcharts und Stellwände sowie ausreichend und funktionierenden Stifte und genug Flipchartpapier ebenso wichtig, wie ein Vorrat an Nudeln und Toilettenpapier. Bitte vergessen Sie auch ernsthaft eher profane Dinge wie Essen, Getränke, Hygieneartikel usw. nicht. Und glauben Sie uns, Kaffee und Schokolade sind wichtige Faktoren für die Krisenbewältigung!

Wer schreibt der bleibt! Ein altes jedoch wahres Sprichwort. Die Dokumentation der Lage sowie der Umfang und Zeitpunkt der eingeleiteten Maßnahmen etc. dient nicht nur dazu, den Überblick zu behalten, sondern auch um im Nachhinein nachweisfähig, z.B. gegenüber Behörden und Versicherungen zu sein. Mit einem „Lagebuch“ und sogenannten „Situation Charts“ zur Visualisierung und Nachverfolgung behalten Sie die Situation stets vor Augen.

Für die Arbeit des Krisenstabes sind Notfall- und BCM-Pläne eine große Erleichterung. Also sofern sie vorhanden, aktuell und für das Unternehmen angemessen sind. Hierbei sollten mindestens die folgenden Szenarien berücksichtigt werden:

Ausfall von

- Mitarbeitern (z.B. durch Pandemie)
- Informations- & Kommunikationstechnik
- Standorten, Gebäuden, Räumlichkeiten
- Wichtigen Dienstleistern & Lieferanten

Ein weiterer wichtiger Aspekt, der häufig in den Planungen nicht ausreichend bedacht wird ist die Frage: Wie kommen Sie zurück in den „Normalbetrieb“?

Auch hier sind wichtige Fragestellungen nach Ressourcen, Kommunikation sowie Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen zu beantworten.

Gut geübt ist halb gewonnen! Wieder so ein bekannter Spruch, der ebenso seine Berechtigung hat. Oder was glauben Sie, warum die freiwillige Feuerwehr in Ihrem Ort regelmäßig übt?

Egal, was Sie glauben, wie gut Ihre Planung in der Theorie und auf dem Papier ist. Testen Sie, üben Sie, hinterfragen Sie! Hier ist alles besser als nichts. Angefangen vom Überprüfen der Aktualität von Telefonnummern, über „das Durchspielen des Planes im Kopf“ bis hin zum realen Notfalltest. Sie werden sehen, es lohnt sich. Wir haben immer AHA-Effekte in den Übungen mit unseren Kunden.

Wir haben für Sie ein kostenfreies Template zum download zum Thema "Ausfall Personal":

[DOWNLOAD](#)

Sie brauchen **kurzfristig und kostenfrei einen Expertenrat** zum Thema **Business Continuity / Krisen- und Notfallmanagement**, dann schreiben Sie uns oder rufen Sie uns an!

RUCON Service GmbH, Neumeyerstraße 48, 90411 Nürnberg  
Telefon: +49 911 / 47 75 28-0 - E-Mail: [mail@msaas.com](mailto:mail@msaas.com)

#surviveANDprosper #surviveANDprosper #surviveANDprosper #surviveANDprosper #surviveANDprosper