

Krisenmanagement zum Anfassen

12 Tipps zur Optimierung Ihres Krisenmanagements im Jahresverlauf



Mai 2019 | Dokumentation

Immer wieder erlebe ich, dass die Dokumentation im Krisenmanagement nicht für ihren eigentlichen Zweck einsetzbar ist. Ihr Ziel sollte letztendlich sein, durch das Vorwegdenken von möglichst vielen Abläufen und Entscheidungen die Funktionsträger in der Ereignisbewältigung zu unterstützen und damit Zeit

zu sparen. In der Realität sind oftmals unhandliche Krisenmanagement-Pläne zu finden, die alle möglichen Krisenszenarien detailliert beschreiben, aber dabei den Blick auf das große Ganze und die Anwendbarkeit im Krisenfall verlieren. Im Idealfall unterscheiden Sie deshalb im ersten Schritt Ihrer Dokumentation zwischen Szenario-unabhängiger und Szenario-abhängiger Dokumentation.

I. SZENARIO-UNABHÄNGIGE DOKUMENTATION

Der Szenario-unabhängigen Dokumentation übergeordnet sollte eine Krisenmanagement-Leitlinie stehen. In dieser werden die allgemeinen und speziellen Ziele sowie ggf. Grundsätze, Philosophien und Eckpunkte für das Krisenmanagement der Organisation beschrieben und festgelegt. Die Ziele geben die grundsätzliche Ausrichtung des Krisenmanagements vor und sollten daher sorgsam auf Basis Ihrer Strategie (siehe Februar-Ausgabe) definiert werden. In der Leitlinie ist darüber hinaus die Gesamtverantwortung durch das Top-Management der Organisation dokumentiert.

Das Krisenmanagement-Handbuch beschreibt – als Konkretisierung der Leitlinie – verbindlich alle Mindestanforderungen und das Prozessmodell sowie die wesentlichen Bestandteile des Krisenmanagements. Es definiert Vorgaben sowohl für alle übergeordneten Aspekte der Prävention als auch der Krisenbewältigung (Reaktion), um Krisen professionell, sicher, transparent und unverzüglich mittels einer gesonderten Bewältigungsorganisation bearbeiten zu können.

Der Aufbau eines Krisenmanagement-Handbuchs kann z. B. in fünf Teile strukturiert werden: Die Hauptteile I bis IV enthalten die wesentlichen Beschreibungen und Vorgaben des implementierten Krisenmanagements. Da der Titel dieses Newsletters „Krisenmanagement zum Anfassen“ heißt, liegt hier der Schwerpunkt besonders auf den im Anhang aufgeführten Vorlagen und Arbeitshilfen (u. a. Checklisten, Formulare, Planungshilfen, Lagedarstellungstemplates), die im Ereignisfall zur Unterstützung der Bewältigungsorganisation genutzt werden können.

Die Arbeitshilfen werden ebenfalls im Rahmen der Krisenprävention vorbereitet und idealerweise zentral in speziellen „Battle-Boxen“ beim Krisenstabsleiter oder im Krisenstabsraum vorgehalten. Mehr erfahren Sie auf der Rückseite...



Exkurs: Das ändert sich mit dem IT-Sicherheitsgesetz 2.0

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) stellt zukünftig – im Einvernehmen mit dem BBK und den Aufsichtsbehörden - Krisenreaktionspläne auf, um die Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung der informationstechnischen Systeme, Komponenten oder Prozesse bei Betreibern Kritischer Infrastrukturen für den Fall einer erheblichen Störung sicherzustellen. Die Krisenreaktionspläne sollen alle Beteiligten (also BSI, BBK, KRITIS-Unternehmen usw.) in die Lage versetzen, im Notfall unverzüglich abgestimmte Entscheidungen zu treffen und die angemessenen Maßnahmen rechtzeitig durchzuführen.



HiSolutions AG
Bouchéstraße 12
12435 Berlin

Kommunikation

info@hisolutions.com
www.hisolutions.com
+49 30 533 289 0
+49 30 533 289 900

Vorstand

Dipl.-Inf. Torsten Heinrich
Prof. Timo Kob
Dipl.-Inf. Michael Langhoff

Vorsitzender des
Aufsichtsrates:
Dr. Andreas Resch

Sitz der Gesellschaft

Amtsgericht
Charlottenburg
HRB80155
UST-Id.Nr.DE812374071



Empfehlenswerte Arbeitshilfen:

- Mittels Vordrucken und Templates für die Krisenstabsarbeit werden alle relevanten Informationen zur Lagebildung, Planung, Entscheidung, Umsetzung und Kontrolle vorbereitet. Hierbei handelt es sich u. a. um Lagekarten, Lageberichte, Meldeprotokolle, Einsatzpläne, Übersichten etc. Diese Arbeitshilfen erleichtern das Verständnis der Lage und ermöglichen eine nachvollziehbare Dokumentation.
- Funktionsbezogene Krisen-Mappen für jede Stabsfunktion mit z. B. rollenspezifischen Checklisten und Arbeitsmitteln helfen dem Krisenstab bei der Anwendung des Führungszyklus.

Wichtig ist, dass alle reaktiven Arbeitshilfen „einsatzorientiert“ gestaltet sind, d. h. die Dokumente sind klar zu strukturieren (gerne auch als graphische Ablaufdiagramme) und so kurz wie möglich zu halten. Leider sehe ich in der Praxis immer wieder, dass diese Arbeitshilfen aufgrund verschiedener Faktoren (z. B. generische, nicht einsatzorientierte Inhalte und vor allem nicht getestete Maßnahmen) „verstauben“ und im Ernstfall nicht verwendet werden können. Ein Lösungsansatz ist, dass jedes einzelne Krisenstabsmitglied für seine Arbeitshilfen selbst verantwortlich ist und diese entsprechend seinen Bedürfnissen und Anforderungen anpasst und regelmäßig aktualisiert.

II. SZENARIO-ABHÄNGIGE DOKUMENTATION

Die Gefährdungen mit besonderem Krisenpotenzial sollten regelmäßig identifiziert, analysiert und behandelt werden, z. B. im Rahmen von Risikoanalysen. Auf Basis der Ergebnisse der Risikoanalysen können zum einen geeignete risikominimierende Maßnahmen ergriffen werden.

Zum anderen ist es empfehlenswert, die Bewältigungsorganisation mittels Szenario-spezifischer Checklisten und Sonderplänen gezielt auf bestimmte Krisenszenarien vorzubereiten. Für alle als relevant eingestuften Gefährdungen sollten spezifische Checklisten mit Erst- und Folgemaßnahmen sowie den zugehörigen kommunikativen Aspekten erarbeitet werden. Im Folgenden wird beispielhaft der mögliche Aufbau eines solchen Plans für das Szenario „Pandemie“ dargestellt (vgl. Abbildung).

Aber auch hier gilt unser Motto „Krisenmanagement zum Anfassen“. Es geht nicht darum, Papier „bunt zu machen“ sondern für den Anwender ein Dokument zu erstellen, das einsatztauglich, im Krisenstabsraum hinterlegt und im besten Fall getestet ist. Weitere Informationen finden Sie auf: www.hisolutions.com/krisenmanagement/.

Wenn Sie Fragen oder Wünsche haben, rufen Sie uns einfach an oder schreiben Sie uns eine E-Mail. Bis dahin mit den besten Grüßen

Stefan Nees

Sonderplan „Pandemie“

1. Grundsätzliches
2. Krisenbewältigungsplan
 - a) Maßnahmen nach Bekanntwerden einer möglichen Pandemie
 - b) Maßnahmen während einer Pandemie
 - c) Maßnahmen nach Ende einer Pandemie
3. Krisenkommunikationsplan
 - a) Relevante Interessengruppen
 - b) Basisbotschaften
 - c) Basis-FAQ
4. Verwaltungsbestimmungen
 - a) Freistellung von der Arbeit
 - b) Arbeitsrechtliche Bewertung
 - c) Betriebsrat

Anhang A – Hygieneplan
Anhang B – Aushänge und Merkblätter
Anhang C – Wichtige Informationsquellen



Stefan Nees

Director Security Consulting

Fon +49 30 533 289 0

info@hisolutions.com

HiSolutions AG

Bouchéstraße 12 | 12435 Berlin

www.hisolutions.com