

## NOTFALL- UND KRISENMANAGEMENT

**WÜBER REDEN WIR WANN? IM RAHMEN DES NOTFALLMANAGEMENTS, IM FALL VON STÖRUNGEN DES GESCHÄFTSBETRIEBES, WIRD IN DEN VIER FOLGENDEN KATEGORIEN UNTERSCHIEDEN.**

1-2024 // 16.02.2024

### STÖRUNG

Eine Störung ist eine Situation, in der die Prozesse oder Ressourcen einer Institution nicht wie vorgesehen funktionieren.

Die dadurch entstehenden Schäden sind als gering einzustufen. Ein „geringer“ Schaden ist ein Schaden, der im Verhältnis zum Gesamtjahresergebnis eines Unternehmens zu vernachlässigen ist oder die Aufgabenerfüllung nur unwesentlich beeinträchtigt. Störungen werden durch die im allgemeinen Tagesgeschäft integrierte Störungsbehebung beseitigt. Störungen können sich jedoch zu einem Notfall ausweiten und sind deshalb genau zu beobachten, sorgfältig zu dokumentieren und zeitnah zu beheben. Dies ist jedoch nicht Teil des Notfallmanagements, sondern Aufgabe des Störungsmanagements.

### NOTFALL

Ein Notfall ist ein Schadensereignis, bei dem Prozesse oder Ressourcen einer Institution nicht wie vorgesehen funktionieren.

Die Verfügbarkeit der entsprechenden Prozesse oder Ressourcen können innerhalb einer geforderten Zeit nicht wiederhergestellt werden. Der Geschäftsbetrieb ist stark beeinträchtigt. Eventuell vorhandene SLAs (Service Level Agreements), wie das Bereitstellen von gemieteten Flächen, Strom und Wasserversorgung, können nicht eingehalten werden. Es entstehen hohe bis sehr hohe Schäden, die sich signifikant und in nicht akzeptablem Rahmen auf das Gesamtjahresergebnis eines Unternehmens auswirken. Notfälle können nicht mehr im allgemeinen Tagesgeschäft abgewickelt werden, sondern erfordern eine gesonderte Notfallbewältigungsorganisation.

### KRISE

Unter einer Krise wird eine vom Normalzustand abweichende Situation verstanden, die trotz vorbeugender Maßnahmen im Unternehmen jederzeit eintreten und mit der normalen Aufbau- und Ablauforganisation nicht bewältigt werden kann.

Das Krisenmanagement wird aktiv. Für die Bewältigung existieren keine Ablaufpläne, sondern lediglich Rahmenanweisungen. Ein typisches Merkmal einer Krise ist die Einmaligkeit des Ereignisses. Notfälle, die die Kontinuität von Geschäftsprozessen beeinträchtigen, können eskalieren und sich zu einer Krise ausweiten. Unter einer Krise wird dann ein verschärfter Notfall verstanden, in dem die Existenz der Institution oder das Leben und die Gesundheit von Personen gefährdet sind. Die Krise konzentriert sich auf das Unternehmen und beeinträchtigt nicht breitflächig die Umgebung oder das öffentliche Leben. Sie kann, zumindest größtenteils, innerhalb der Institution selbst behoben werden.

GCSP-Newsletter / Risk & Resilience Board

**Notfall- und Krisenmanagement**  
Wörter reden wir wann?

1-2024 // 16.02.2024

## KATASTROPHE

Eine Katastrophe ist ein Großschadensereignis, das zeitlich und örtlich kaum begrenzt ist und großflächige Auswirkungen auf Menschen, Werte und Sachen hat oder haben kann.

Die Existenz des Unternehmens oder das Leben und die Gesundheit von Personen sind gefährdet. Auch das öffentliche Leben wird stark beeinträchtigt. Eine Katastrophe kann nicht ausschließlich durch das Unternehmen selbst behoben werden. Eine Katastrophe stellt sich als eine besonders schwere Krise dar, die durch das Notfallmanagement des Unternehmens in Zusammenarbeit mit externen Stellen (Polizei, Rettungskräfte) bewältigt wird.

**Grundsätzlich gilt:** Eine Katastrophenlage wird nach jeweiligem Landesrecht (Katastrophenschutzgesetz -Kat.G-) durch die/den Katastrophenschutzbeauftragten „festgestellt“ (OB, Landrat, RP), ihm steht ein Katastrophenschutzstab (Vertreter aus allen Gefahrenabwehrbehörden und Hilfsdiensten) zur Seite und es greifen besondere Kompetenzen. Für die weitere Gestaltung Ihres Notfallmanagements ist ein systematisches Vorgehen erforderlich. Es besteht aus den im Folgenden dargestellten Phasen.

### 1. Initiierung eines Notfallmanagements

Das oberste Ziel des Notfallmanagements ist es, kritische Geschäftsprozesse aufrecht zu erhalten und die Auswirkungen von Schadensereignissen auf das Unternehmen so gering wie möglich zu halten.

Um dies zu erreichen, müssen Sie zuvor strategische Entscheidungen treffen und Organisationsstrukturen etablieren, um diese Maßnahmen umsetzen zu können.

Die ersten Schritte in der Initiierungsphase sind die Übernahme der Verantwortung durch die Unternehmensleitung und die Entwicklung von Leitaussagen zum Notfallmanagement. Daher müssen Sie zunächst Leitlinien definieren, die die Rahmenbedingungen für alle zu treffenden Maßnahmen festlegen.

### 2. Übernahme von Verantwortung durch die Leitungsebene

Aufgrund der Bedeutung und der weitreichenden Konsequenzen der zu treffenden Entscheidungen muss der Prozess „Notfallmanagement“ von der obersten Leitungsebene des Unternehmens initiiert, gesteuert und kontrolliert werden.

Daher ist es von Bedeutung, dass sich diese aktiv mit der Notwendigkeit eines Notfallmanagements für die Institution auseinandersetzt. Auch wenn einzelne Aufgaben im Rahmen des Notfallmanagements an Personen oder Organisationseinheiten delegiert werden, die dann für die Umsetzung zuständig sind, verbleibt die nicht delegierbare Gesamtverantwortung bei der Institutionsleitung. Die Leitungsebene sorgt für ausreichende Ressourcen (Personal, Zeit, Finanzmittel) für das Notfallmanagement.

## KONZEPTION UND PLANUNG DES NOTFALLMANAGEMENT-PROZESSES

Bei der Etablierung eines Notfallmanagements sollten Sie die nachfolgenden Punkte beschreiben.

### Definition des Notfallmanagements

Ihre Unternehmensleitung muss festlegen, was unter Notfallmanagement verstanden wird und welche Aufgaben und Kompetenzen das Notfallmanagement umfasst.

Da in einem Unternehmen in der Regel mehrere Bereiche betroffen sein können, sollten Sie diese Schnittstellen oder Überschneidungen vorher identifizieren.

GCSP-Newsletter / Risk & Resilience Board

## Notfall- und Krisenmanagement Worüber reden wir wann?

1-2024 // 16.02.2024

Zuständigkeiten und gegebenenfalls Rechte und Pflichten der verschiedenen Disziplinen sollten Sie eindeutig festlegen und dokumentieren.

### **Festlegung des Geltungsbereichs**

Der Geltungsbereich Ihres Notfallmanagements muss eindeutig festgelegt werden. Dieser kann das gesamte Unternehmen, einzelne Standorte oder einzelne Teilbereiche erfassen. Optional können Sie die wesentlichen Geschäftsprozesse innerhalb des Geltungsbereichs hervorheben.

### **Rechtliche Anforderungen und sonstige Vorgaben**

Sind Ihnen alle relevanten Gesetze, Richtlinien und Vorschriften bekannt, die für das Notfallmanagement von Bedeutung sind?

Um die rechtlich relevanten Anforderungen für das Unternehmen identifizieren zu können, sollten Sie daher immer die aktuelle nationale und internationale Gesetzeslage prüfen.

Es existieren eine Vielzahl von bereichsspezifischen Vorgaben und branchenspezifisch relevanten Standards, die Sie gegebenenfalls beachten müssen.

## **ZIELSETZUNG UND ANFORDERUNG AN DAS NOTFALLMANAGEMENT**

Die Unternehmensleitung hat die strategischen Ziele festzulegen, die mit dem Aufbau und dem Betrieb des Notfallmanagements verfolgt werden.

Zur Notfallstrategie gehören unter anderem:

- Festlegung, welche Geschäftsziele geschützt werden sollen,
- welche Schadensszenarien maßgebend sind,
- welche Arten von Ereignissen existenzbedrohend sind,
- welche Bereitschaft besteht, Risiken einzugehen (Risiko Affinität), beziehungsweise
- wie hoch das Risikoakzeptanzniveau für das Unternehmen ist,
- wie etwas gegen ein erhöhtes Risiko unternommen werden kann und
- was bei der Notfallbehandlung das primäre Ziel ist.

So kann in der Notfallstrategie beispielsweise festgelegt werden, dass:

*die Abwicklung bestehender Verpflichtungen im Vordergrund stehen und bis zur Behebung des Notfalls keine neuen Verpflichtungen eingegangen werden,*

alle Geschäftsprozesse mit mindestens 50 % der Leistungsfähigkeit oder des Durchsatzes funktionieren sollen,

*gewisse Geschäftsprozesse (gewisse Mieter?) bevorzugt werden, oder das primäre Ziel bei der Notfallbehandlung das ist, die Ausbreitung des Schadens zu verhindern, insbesondere das Überspringen auf Geschäftspartner und die genannten Punkte noch vor dem schnellstmöglichen Wiederanlauf stehen.*

**Die Anforderungen an das Notfallmanagement lassen sich aus Ihren Geschäftsprozessen, den gesetzlichen Rahmenbedingungen und insbesondere aus Ihren Unternehmenszielen ableiten.**

GCSP-Newsletter / Risk & Resilience Board

### **Notfall- und Krisenmanagement**

Worüber reden wir wann?

1-2024 // 16.02.2024

## SCHAFFUNG ORGANISATORISCHER VORAUSSETZUNGEN

Das Notfallmanagement kann in die Bereiche Notfallvorsorge und Notfallbewältigung unterteilt werden.

Notfallmanagement unterscheidet drei Verantwortungsbereiche:

### Strategischer Bereich

Der strategische Verantwortungsbereich umfasst die Gesamtverantwortung für die unternehmerischen oder planerischen Handlungen zum Erreichen der Ziele der Institution und ist daher auf der Leitungsebene zu etablieren.

### Taktischer Bereich

Der taktische Verantwortungsbereich beinhaltet die Umsetzung der strategischen Vorgaben für die Organisationseinheiten.

### Operativer Bereich

Der operative Verantwortungsbereich setzt die Vorgaben der strategischen taktischen Ebenen um.

GCSP-Newsletter / Risk & Resilience Board

## Notfall- und Krisenmanagement Worüber reden wir wann?

1-2024 // 16.02.2024

### Ansprechpartner

Ingmar Behrens,  
Generalsekretär des GCSP-Vorstands  
ibehrens@gcsp.de  
Fon: +49 (0) 171 / 513 92 39  
und  
André Manecke  
Sprecher GCSP Risk & Resilience Board  
andre.manecke@wisag.de  
Fon: +49 (0) 176 / 10 29 65 35

### Herausgeber

German Council of Shopping Places  
Mehringdamm 48, D-10961 Berlin  
www.gcsp.de

Die Inhalte dieses Dokuments sind vertraulich zu behandeln. Eine Weitergabe an Dritte ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des GCSP gestattet. Das Weiterleiten an Presse-Organe jeglicher Art ist ausdrücklich untersagt!

**Dies ist lediglich ein Hilfsmittel des GCSP. Es hat keinen Anspruch auf Richtigkeit oder Vollständigkeit.** Der German Council of Shopping Places und die Autoren haften nicht für Fehler, die trotz der aufgewendeten Sorgfalt möglich sind.