



**Swiss Volley Region Zürich**

# Krisenkonzept

## Swiss Volley Region Zürich (SVRZ)

März 2021

Inhaltsverzeichnis

**Inhalt**

Einleitung .....	3
Massnahmen vor einem Ereignis .....	4
e-mergency® App .....	4
Verwaltung der e-mergency® App .....	4
Massnahmen bei einem Ereignis .....	4
Aufgaben der Verantwortlichen vor Ort .....	4
Alarmierungsablauf .....	5
Leitfaden für die Alarmierung .....	6
Aufgaben des SVRZ-Krisenstabs bei einem Ereignis .....	6
Alarmierungsablauf .....	6
Ablaufschema Fallbegleitung .....	7
Besondere Ereignisse .....	8
Todesfall .....	8
Spezialfall Suizid .....	8
Sexueller Übergriff .....	8
Rufschädigendes Ereignis .....	9
Nachbearbeitung .....	9
Journal .....	9
Abschluss .....	9
Archivierung und Auswertung .....	10
Organisation des Krisenstabs .....	10
Der Krisenstab .....	10
Mitglieder des Krisenstabs .....	10
Aufgabenbereiche .....	11
Leitung .....	11
Verantwortungsbereich Kommunikation .....	11
Verantwortungsbereich Qualität & Netzwerk .....	11
Stellvertretung .....	11
Nützliche Hinweise zu Medienarbeit .....	11
Wichtige Hinweise zur Ergänzung vom Krisenkonzept .....	12
Pflichtenheft .....	12
Mögliche Risiken .....	12
Kommunikation des Konzepts in der SVRZ .....	13
Bei Einführung des Konzeptes .....	13
Wenn das Konzept eingeführt ist .....	13
Liste der Anhänge: .....	13

## Einleitung

Die Sicherheit und das Wohl der Mitglieder (Mitglieder und Angestellten des Verbandes, die Mitgliedervereine und ihre Angestellten, Trainer und Spieler- und Spielerinnen) sind dem Verband SVRZ besonders wichtig. Vor Ort können wir diese kaum aktiv gewährleisten. Mit unserem Krisenkonzept, welches euch hier vorliegt, möchten wir jedoch eine Lösung anbieten, womit wir euch Hand bieten können, ein Ereignis oder sogar eine Krise so gut wie möglich zu bewältigen, falls diese eintreffen würde.

Dieses Krisenkonzept wurde für die SVRZ und ihre Vereine erstellt. Wir ermutigen euch, dieses Konzept zu übernehmen oder auch weiter auf eure individuellen Bedürfnisse anzupassen.

Natürlich ersetzt das Krisenkonzept den Einsatz von Blaulichtorganisationen nicht. Feuerwehr, Polizei und Sanität müssen, falls erforderlich, unverzüglich aufgeboten werden. Die Profis sind allerdings nicht dafür zuständig, das Ereignis im Verband zu kommunizieren und die dadurch ausgelösten Reaktionen aufzufangen. In einem Verband sind oft viele Personen direkt oder indirekt betroffen, weil die gemeinsam verbrachte Freizeit stark verbindet. Der internen Bewältigung und Kommunikation muss deshalb immer besondere Beachtung geschenkt werden.

Was ist ein Ereignis, welches die Einbeziehung vom SVRZ-Krisenstab erfordert?

Da die Ereignisse in ihrer Dringlichkeit und ihren Auswirkungen sehr unterschiedlich sind, kann nicht vollständig aufgezählt werden, wann der SVRZ-Krisenstab benachrichtigt werden muss. In folgenden Situationen ist eine umgehende Alarmierung **auf jeden Fall** angezeigt:

- Bei Einsatz von Polizei und / oder Feuerwehr
- Bei Einsatz von Sanität für eine Person im Verband / Verein in lebensbedrohlichen Fällen
- Stationärer Spitalaufenthalt einer Person als Folge eines Ereignisses im Verband
- Negative Ereignisse, die das Interesse der Medien wecken
- Delikte oder Verdacht auf solche mit strafrechtlichen Konsequenzen (z.B. Diebstahl, sexuelle Übergriffe)
- Alle weiteren Vorfälle, die den geregelten Betrieb des Verbandes ausser Kraft setzen könnten wie z.B. hoher Sachschaden, Gewalt, Tötlichkeiten, (Natur-) Katastrophen, Todesfall, etc.
- Andere Ereignisse oder Beobachtungen können dem SVRZ-Krisenstab gemeldet werden, wenn sich die Betroffenen oder Verantwortlichen mit der Situation überfordert fühlen oder wenn sie die Meinung einer weiteren Person einholen möchten.

Die Information des SVRZ-Krisenstabs ermöglicht es den Verantwortlichen im Verband, sich auf allfällige Medienanfragen vorzubereiten, Fachpersonen zu kontaktieren oder sich in Ruhe zu überlegen, welche weiteren Schritte eingeleitet werden sollen. Die Mitglieder des Krisenstabs haben grössere Distanz zum Ereignis und können deshalb unter Umständen überlegter handeln als die direkt Betroffenen.

Das Krisenkonzept ist nicht gedacht, für Ereignisse, die im normalen Meisterschaftsbetrieb auftreten können, wie beispielsweise ein Nicht-Erscheinen eines Schiedsrichters oder einer Mannschaft. Solche Meldungen erfolgen per E-Mail an die Geschäftsstelle.

## Massnahmen vor einem Ereignis

### e-mergency® App

Die SVRZ stellt in Zusammenarbeit mit dem ZKS diese Krisenapp der Firma exanic AG zur Verfügung. Einheitliche Handlungsrichtlinien sind von einer Fachgruppe mit Experten der Bildungsdirektion Zürich, der Kantonspolizei Zürich und der Fachstelle für Gewaltprävention der Stadt Zürich zusammengestellt worden.

Mit der App lassen sich schnell und effizient die Blaulichtorganisationen direkt alarmieren und informieren. Checklisten und Handlungsanweisungen (offline verfügbar) für verschiedene Ereignisse helfen zum sofortigen und angemessenen Handeln. Die Notrufnummern der Blaulichtorganisationen sind direkt wählbar.

Vereinsmitglieder und Funktionäre haben mit der App Schritt-für Schritt-Anweisungen für Notfallsituationen zur Hand. Sie profitieren von der einfachen Anwendung der App und brauchen keine spezielle Schulung. Sie reagieren im Notfall schnell und richtig und leisten als Ersthelfende einen wichtigen Beitrag zur Deeskalation und Behebung des Notfalls.

Link zur Apple Version: [e-mergency on the App Store \(apple.com\)](https://apple.com)

Link zur Android Version: [e-mergency – Apps bei Google Play](https://play.google.com)



Die erweiterte Version der App (download nur auf Einladung via SMS-Link) erlaubt auch die direkte Kontaktaufnahme mit dem SVRZ-Krisenstab.

Die Swisscom Telefonnummer lautet 079 125 20 17, und ist eine Mobile Prepaid Nummer

### Verwaltung der e-mergency® App

Die Verwaltung der Daten erfolgt über das Webcockpit.

- Der Verband kann Benutzer hinzufügen, bearbeiten oder löschen.
- Das Krisenteam kann angepasst werden, mit Telefonnummern und weiteren Kontakten.
- Die App aktualisiert sich jeweils selbst.
- Mit Hilfe der App (SMS, Push-Nachricht oder E-Mail) können alle App-Anwender über ein Ereignis informiert werden.

## Massnahmen bei einem Ereignis

### Aufgaben der Verantwortlichen vor Ort

Alle Verantwortlichen (Angestellte, Funktionäre und Vereine der SVRZ) haben zumindest Kenntnis von diesem Krisenkonzept und kennen die Notfallnummern. Die Notfallnummern müssen in den Sportanlagen an gut sichtbaren Orten aufgehängt werden. Für unterwegs (Trainingslager, Wettkämpfe) können sie in Kreditkartenformat laminiert abgegeben werden.

Im Idealfall hat die verantwortliche Person die Krisenapp auf dem Telefon installiert.

## Alarmierungsablauf

1. Eine Person übernimmt die Verantwortung.

Diese Person (Trainer, Begleitperson oder Vereinsmitglied) entscheidet über die Sofortmassnahmen und zieht bei Bedarf weitere Personen zu und entscheidet über das weitere Vorgehen. Das Vorgehen muss der Situation und den **Richtlinien, bzw. der Ethik Charta von Swiss Volley** entsprechen.

2. Die nicht unmittelbar Betroffenen sollten sich abseits des Geschehens versammeln, regelmässig informiert und bei Bedarf betreut werden.

Besteht ein Verdacht gegen eine Person, der nicht erhärtet ist, ist besondere Vorsicht geboten. Je nach vermutetem Delikt ist es besser, frühzeitig mit einer Fachstelle oder der Polizei Kontakt aufzunehmen als selbst weitere Abklärungen zu machen.

3. Bei einem Ereignis, das die Unterstützung durch eine Blaulichtorganisation erfordert, ist diese sofort zu alarmieren. Die wichtigsten Notrufnummern in Übersicht:

Polizei.....	117
Feuerwehr .....	118
Sanität .....	144
Rettungsflugwacht.....	1414
Toxikologisches Zentrum (Vergiftungen) .....	145

4. Opfer und Betroffene betreuen!

Besondere Achtsamkeit ist bei Kindern und Jugendlichen geboten, diese haben besondere Ansprüche betreffend Sicherheit. Deshalb muss besonders darauf geachtet werden, dass sie das Vertrauen in die SVRZ behalten. Ihre Eltern als auch die anderen Jugendlichen und ihre Eltern informieren.

5. Via Notfallapp die SVRZ informieren!

Die Mitglieder des Krisenstabs haben etwas mehr Distanz zum Ereignis und können deshalb unter Umständen überlegter handeln als die direkt Betroffenen. Die Information des Krisenstabes ermöglicht es dem Verband, in Ruhe zu überlegen, welche weiteren Schritte eingeleitet werden sollen und ob Fachpersonen beigezogen werden sollen. Ebenso kann eine allfällige Medienanfrage vorbereitet werden.

6. Kein Kontakt zu den Medien!

Alle Anwesenden entsprechend instruieren! Sobald sich Medienvertreter für ein Ereignis interessieren, muss sofort der SVRZ-Krisenstab informiert werden. Die SVRZ-Kontaktperson übernimmt die Koordination.

Medienschaffenden recherchieren schnell und tragen Informationen von verschiedenen Personen zusammen. Für den Verein und Verbandsvertreter (Mitarbeiter der Geschäftsstelle, Vorstandsmitglieder, etc.) ist es äusserst unangenehm, wenn sie von Journalisten erfahren, dass bei einem Verein etwas passiert ist.

Bei grösseren Ereignissen, die das Interesse von den Medien wecken könnten, muss zwingend der SVRZ-Krisenstab kontaktiert werden. Diese koordiniert und kommuniziert gegen aussen. Alle anderen Anwesenden und alle übrigen Vereinsmitglieder werden darauf hingewiesen, dass sie nicht auskunftsberechtigt sind.

## Leitfaden für die Alarmierung

**Wer**

**Was**

**Wann**

**Wo**

**Wie viele**

**Weiteres**

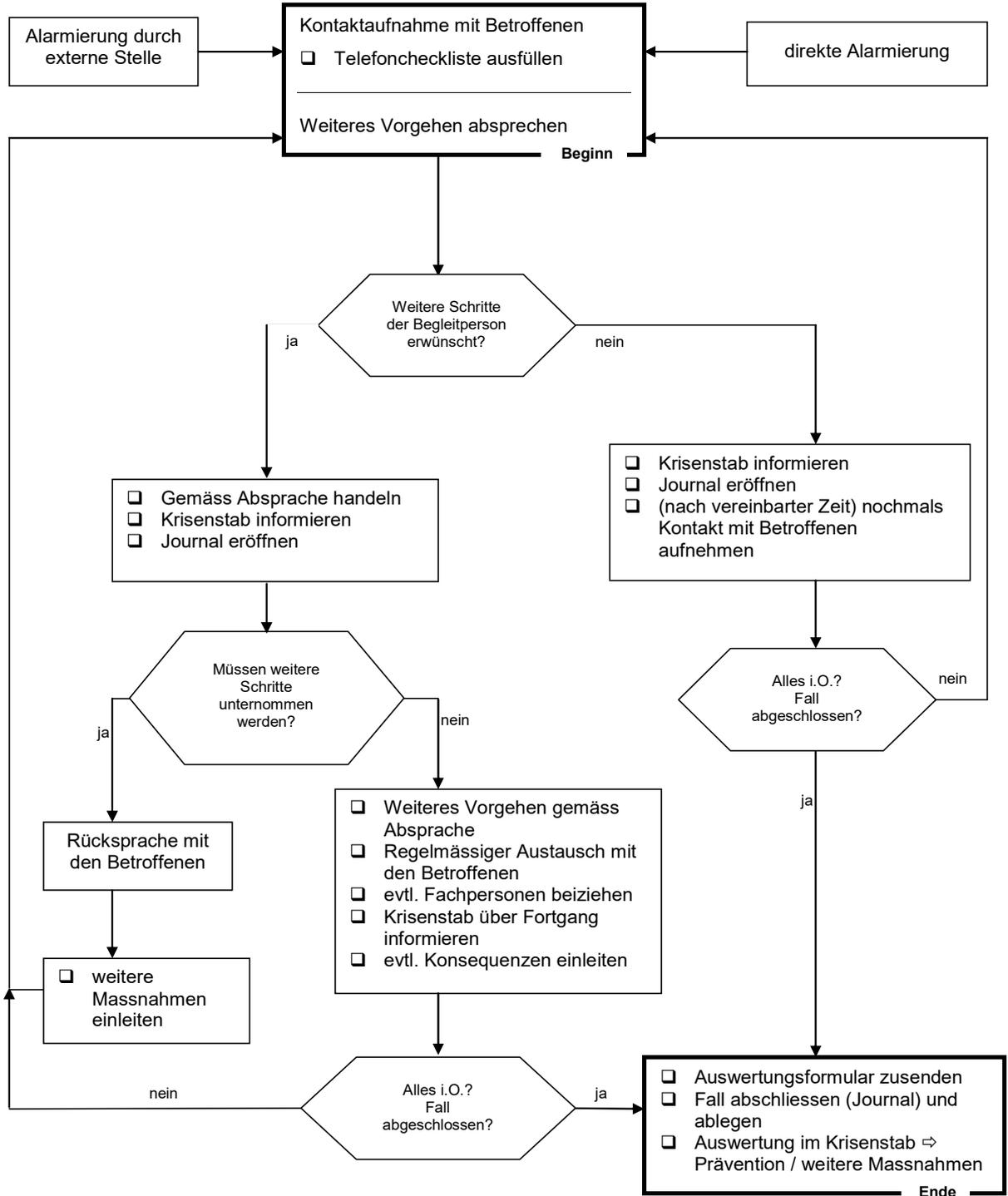
Gemäss Handlungsanweisungen in der App und/oder Alarmierungs-Checkliste, Anhang 3

## Aufgaben des SVRZ-Krisenstabs bei einem Ereignis

### Alarmierungsablauf

1. Das Krisenstabsmitglied, welches zuerst vom Ereignis erfährt, nimmt Kontakt mit den Betroffenen / Alarmierenden auf!
2. Die Betroffenen unterstützen!
3. Wie viel und welche Unterstützung die Betroffenen benötigen, hängt vom Ereignis und davon ab, wie sicher sich die Verantwortlichen fühlen. Können diese das Ereignis selbst bewältigen, reicht es, wenn das Mitglied des Krisenstabs über die Fortschritte informiert wird.
4. Bei grossen Ereignissen, insbesondere bei medienwirksamen, sollten schnellstens alle Mitglieder des Krisenstabs und unter Umständen der Vorstand sowie die Geschäftsstelle informiert werden.
5. Das Ereignis vollständig bewältigen und laufend protokollieren!
6. Sobald der «erste Schock» vorbei ist, besteht die Gefahr, dass die Bewältigung des Ereignisses neben den (dringenderen) Alltagsaufgaben in den Hintergrund gerät. Dies sollte auf jeden Fall verhindert werden, denn nicht vollständig bewältigte Ereignisse können sich zu «Zeitbomben» entwickeln. Deshalb muss der Krisenstab darauf achten, dass die Bewältigungsphase abgeschlossen wird und sämtliche Unterlagen korrekt abgelegt sind.
7. Nachbearbeitung!
8. Journal erstellen, Abschluss, Auswertung und Archivierung gewährleisten!
9. Nach Abschluss eines Falles wird ein kurzer Rapport zu Händen des Vorstandes erstellt.

## Ablaufschema Fallbegleitung



## Besondere Ereignisse

Die nachfolgend genannten Situationen sind für einen Verband besonders einschneidend und können grosse Auswirkungen auf sein Image (auch das der Sportart) haben.

### Todesfall

Ein Todesfall, insbesondere aufgrund eines Unfalls, verlangt immer eine besonders sorgfältige Reaktion des Verbandes. Oft brauchen in diesem Fall auch die übrigen Anwesenden besondere Betreuung. Folgendes muss beachtet werden:

- Der Tod muss durch einen Arzt / eine Ärztin festgestellt werden. Bevor dies der Fall ist, muss erste Hilfe geleistet werden (Reanimation).
- In der Regel wird die Polizei benachrichtigt.
- Die Nachricht des Todes wird durch die Polizei den Angehörigen überbracht.
- Der Verband (oder Verein bzw. die Mannschaft) nimmt mit den Hinterbliebenen Kontakt auf. In welcher Form dies geschieht, hängt stark von den Umständen, der verstorbenen Person und dem Verhältnis zu deren Angehörigen ab. Eine besondere Ausgangslage ist der Tod eines Kindes oder Jugendlichen.
- Die verstorbene Person muss aus den Adressdateien und allen Verteilern gelöscht werden.
- Je nach Situation ist es angebracht, eine Todesanzeige zu schalten und weiter im Verein angebracht zu kommunizieren.
- Die Abklärungen zur Todesursache müssen den Fachpersonen überlassen werden. Allenfalls können die Ergebnisse nach Absprache mit den Hinterbliebenen im Verband kommuniziert werden (Persönlichkeitsschutz beachten!).
- Für die Mannschaft / die Vereinsmitglieder wird eine Möglichkeit geschaffen, Abschied zu nehmen. Dies kann beispielsweise mit einem Trauerbuch, einem Gedenkanlass oder der Teilnahme / Mitgestaltung der Beerdigung erreicht werden.
- Muss die Funktion der verstorbenen Person neu besetzt werden, muss der richtige Zeitpunkt und das geeignete Vorgehen dafür gefunden werden.
- Der Tod einer angestellten Person (z.B. der Geschäftsstelle) verlangt auch administrative Handlungen. Zudem muss möglichst schnell eine Stellvertretung gefunden werden.
- Wenn die Todesursache für andere Anwesende traumatisch sein könnte, ist es von Vorteil, frühzeitig Kontakt mit einer Fachstelle / Fachperson aufzunehmen und deren Angaben allen Anwesenden mitzuteilen. Allenfalls kann auch ein Gespräch in der ganzen Gruppe helfen, das Erlebte zu verarbeiten.

### Spezialfall Suizid

Ein Suizid kann bei anderen Personen ebenfalls einen Todeswunsch auslösen und Nachahmertaten verursachen. Deshalb ist bei der Kommunikation eines Suizids besondere Vorsicht geboten. Details zur Todesart und den genaueren Umständen werden nicht bekannt gemacht. Personen aus dem Umfeld des/der Verstorbenen, die sich auffällig verhalten (Veränderungen der Persönlichkeit, Äusserungen von Todesgedanken, Verschenken persönlicher Gegenstände) sollten an Fachpersonen verwiesen werden.

### Sexueller Übergriff

Verdacht

Wird eine Person verdächtigt, sexuelle Übergriffe zu begehen, ist höchste Vorsicht geboten. Zum einen muss das potentielle Opfer geschützt werden, zum anderen darf niemand vorverurteilt werden. Alle Informationen müssen deshalb äusserst vertraulich behandelt werden, auch um zu verhindern, dass die Täterschaft gewarnt wird. Beobachtungen, die zum Verdacht führen, werden mit Datum und Namen der beobachtenden Person notiert. Es ist angezeigt, möglichst früh mit einer Fachstelle Kontakt aufzunehmen.

Erwiesener Übergriff

Wurde eine Person bei einem Übergriff gesehen, ist eine sofortige Intervention angezeigt. Am besten wird eine Fachstelle beigezogen. Die Anzeige bei der Polizei ist Sache des Opfers. Verbandsinterne Konsequenzen für die Täterschaft müssen bestens überlegt werden. Dabei sind stets die Interessen der Betroffenen und möglicher neuer Opfer im Auge zu behalten.

### Rufschädigendes Ereignis

Vorfälle, die den Ruf des Vereins, Verbandes oder der Sportart beschädigen könnten, verlangen besondere Aufmerksamkeit. In solchen Fällen ist es angezeigt, dass der Präsidenten/die Präsidentin selber handelt. Je nach Ereignis (z.B. Vandalismus, Massenbesäufnis) ist die Einforderung einer Entschuldigung sinnvoll und angebracht.

Die Kommunikation muss sachlich bleiben. Die Umstände sollten nicht beschönigt werden, aber auch nicht verteufelt. Die Mitglieder des Vereins müssen sich mit den Botschaften identifizieren können und dürfen nicht öffentlich «angeklagt» werden.

Weitere Konsequenzen müssen der Situation angemessen sein und werden vom Vorstand SVRZ entschieden.

## Nachbearbeitung

### Journal

Zu jedem gemeldeten Ereignis wird ein Journal geführt. Damit wird es möglich den Überblick über alle Ereignisse im Verband in einem bestimmten Zeitraum zu haben. Gleichzeitig können Häufungen von bestimmten Themen oder Problemfelder festgestellt werden. Verantwortlich für das Journal ist immer ein Krisenstabsmitglied. Das Journal wird mit allen anderen Unterlagen (Telefonnotizen, Polizeiberichte, Korrespondenz mit Fachpersonen etc.) abgelegt.

## Abschluss

Zum Glück kehrt in der Regel nach organisatorisch anspruchsvollen und emotional belastenden Ereignissen irgendwann der Alltag zurück. Dieser Zeitpunkt kann im individuellen Empfinden deutlich variieren. Die Erleichterung darüber, dass die anstrengende Zeit vorbei ist, lässt einen schnell vergessen, dass die Ereignisbewältigung noch nicht ganz abgeschlossen ist. Folgende Überlegungen sollten alle mit «ja» beantwortet werden können, bevor die Unterlagen ad acta gelegt werden:

- Sind alle Abklärungen mit Versicherungen, Geschädigten und Beteiligten abgeschlossen? Ist die Schuldfrage geklärt, allfällige Entschädigungen oder Wiedergutmachungsleistungen erbracht?
- Haben sich die emotionalen Wogen geglättet. Wurde das Ereignis sachlich besprochen? Gibt es neue Gerüchte?
- Wurden personelle Konsequenzen überprüft und gegebenenfalls umgesetzt, sowie ausgeschiedene Personen ersetzt?
- Wurde überprüft, ob ein ähnliches Ereignis in Zukunft mit verstärkten Präventionsmassnahmen verhindert werden kann? Wurden allfällige Massnahmen eingeleitet und kommuniziert?
- Wurde überprüft, ob zusätzliche Versicherungen, Reglemente oder die Ergänzung der Statuten die Bewältigung eines ähnlichen oder verwandten Ereignisses vereinfachen würden? Wurden Anpassungen vorgenommen?
- Die Überprüfung dieser Punkte liegt in der Verantwortung des Krisenstabs. Das zuständige Mitglied spricht sich mit den Zuständigen aus der SVRZ bzw. den Betroffenen ab.

## Archivierung und Auswertung

Unterlagen zu Ereignissen mit negativen Folgen oder eigentlichen Krisen enthalten oft sensible Angaben zu Personen. Sie müssen deshalb besonders sorgfältig aufbewahrt werden. Zugang zu den Daten haben nur Mitglieder des Krisenstabs. Die direkt Betroffenen können Einsicht verlangen, wobei Unterlagen, die andere Personen betreffen u.U. vorgängig herausgenommen oder abgedeckt werden. Alle Angaben zu Personen oder Sachverhalten sind vom Krisenstab und allen andere Personen vertraulich zu behandeln.

Bei Ereignissen, die den Einsatz der Polizei verlangen oder gerichtliche Folgen haben, bestimmen diese Instanzen das Vorgehen.

Die Archivierung der Unterlagen hat folgende Ziele:

- Der Krisenstab kann sich ein Bild der Ereignisse im Verlauf einer bestimmten Zeitspanne machen und daraus Schlüsse ziehen (z.B. Anpassung von Reglementen und Richtlinien oder Statuten).
- Bei einem ähnlichen Ereignis dienen die gemachten Erfahrungen als Hilfe bei deren Bewältigung. Gemachte Fehler sind zukünftig zu vermeiden.
- Die Dokumentation hilft bei späteren Vorwürfen oder Fragen, den genauen Verlauf darzulegen. Deshalb ist das Journal von besonderer Bedeutung.
- Gemachte Erfahrungen mit Fachstellen oder Fachpersonen sowie Kontakte mit Medienschaffenden können bei einem späteren Ereignis hilfreich sein. Deshalb werden solche Kontaktpersonen ebenfalls erfasst.

Die Auswertung sollte gemeinsam mit allen beteiligten Personen gemacht werden, wobei nicht alle gemeinsam auswerten müssen. Die Auswertung wird schriftlich protokolliert (siehe Übersicht im Anhang) und mit den übrigen Unterlagen archiviert.

## Organisation des Krisenstabs

### Der Krisenstab

Voraussetzungen für die Mitglieder des Krisenstabs

- kennen die Strukturen des Verbandes
- setzen sich mit Vorteil aus dem Vorstand oder aus Kommissionen zusammen

### Mitglieder des Krisenstabs

- treten auch in Stresssituationen ruhig auf.
- geniessen als Persönlichkeiten innerhalb des Verbandes Akzeptanz und Vertrauen.
- kennen den Verband, seine Strukturen und seine Kultur gut.
- können gut zuhören und sachlich kommunizieren.
- sind zuverlässig.
- können vertrauliche Informationen angemessen behandeln.
- werden jährlich durch den Vorstand an der ersten Vorstandssitzung bestimmt und im Dokument Stellvertretungen festgehalten.

Die Mitglieder des Krisenstabs unterstehen der Schweigepflicht; in besonders heiklen Fällen auch gegenüber den andern Krisenstabsmitgliedern (z.B. Verdacht auf sexuellen Übergriff). Sie beobachten und halten Fakten fest. Interpretationen und Vermutungen deklarieren sie als solche. Sie vermeiden Schuldzuweisungen, solange die Schuldfrage nicht geklärt ist. Sie machen klare und eindeutige Aussagen. Sie halten sich an die vereinbarten Abläufe und Kompetenzen.

Sie spielen nicht «Helden», sondern holen bei Bedarf fachliche Hilfe.

## Aufgabenbereiche

### Leitung

- Organisiert regelmässig Austauschsitzen (mind. 1 x jährlich), in denen die Ereignisse besprochen werden und das Krisenkonzept bei Bedarf aktualisiert wird.
- Stellt eine sichere Archivierung der Unterlagen unter Berücksichtigung des Datenschutzgesetzes sicher.
- Überprüft regelmässig die Funktionalität der Alarmierung
- Tauscht sich mit den Mitgliedern, dem Vorstandsvorstand und anderen Krisenverantwortlichen aus.
- Koordiniert bei grossen Ereignissen alle Massnahmen.
- Führt neue Mitglieder des Krisenstabes ein.
- Ist Kontaktperson zum ZKS.

### Verantwortungsbereich Kommunikation

- Macht das Krisenkonzept im Verband bekannt (mindestens die Alarmierungsabläufe und die Notfallmassnahmen).
- Kommuniziert bei einem Ereignis nach Absprache mit den Betroffenen nach innen und aussen.
- Pfllegt den Kontakt zu Medien (Adressen von Zeitungen, Radio- und Fernsehanstalten, Journalisten etc.).
- Hat stets aktuelles Informationsmaterial vom Verband, das im Ereignisfall den Medien zur Verfügung gestellt werden kann.
- Weiss, wie die Verbandsmitglieder bei einem Ereignis kontaktiert werden können.

### Verantwortungsbereich Qualität & Netzwerk

- Schlägt die «Brücke» zu den Vereinen und deren Mitgliedern.
- Bringt die Optik der «Basis» ein.
- Kümmerst sich im Ereignisfall besonders um die indirekt Betroffenen, Angehörige, Mannschaft etc.
- Unterhält den Kontakt zu Fachpersonen und Fachstellen.
- Klärt juristische und versicherungstechnische Fragen ab.

Grundsätzlich kann jedes Mitglied des Krisenstabes die Verantwortung bei der Ereignisbewältigung übernehmen. Bei grösseren Ereignissen ist es sinnvoll, den ganzen Krisenstab aufzubieten, kleinere können von einer Person zusammen mit den Betroffenen bearbeitet werden.

### Stellvertretung

Die Stellvertretungsregelung garantiert, dass der Krisenstab jederzeit einsatzbereit ist. Thematisch können sich die Mitglieder gegenseitig vertreten. Bei längerer Abwesenheit muss sichergestellt sein, dass mindestens drei Personen erreichbar sind. Der Krisenstab zieht nach Bedarf weitere Fachperson bei.

Eine Übersicht über die Personen des Krisenstabes findet sich im Anhang (Anhang 1).

## Nützliche Hinweise zu Medienarbeit

Folgende Grundsätze stets beachten

- Ruhe und kühlen Kopf bewahren.
- Nur eine Person gibt Auskunft! (Absprechen, wer das ist. Alle anderen Personen entsprechend informieren.)
- Bevor Informationen an die Medien gegeben werden, Krisenstab informieren.

- Keine Informationen an die Medien, bevor die Angehörigen informiert sind.
- Nur Fakten, keine Vermutungen und Interpretationen. Fakten stichwortartig aufschreiben.
- Keine persönlichen Angaben zu den Betroffenen.

#### Weitere Tipps

- Alle Medienkontakte notieren: Name der Journalistin / des Journalisten, Name der Zeitung / des Radio- oder Fernsehsenders, Zeitpunkt der Publikation.
- Bei Interviews fordern, dass der Text gegengelesen oder gesehen werden kann.
- Je sachdienlicher über ein Ereignis informiert wird, desto eher hat man die Information unter Kontrolle. Deshalb muss die Medienarbeit sehr gut vorbereitet und koordiniert werden. Die dafür zuständige Person hat keine weiteren Aufgaben bei der Ereignisbewältigung.
- Bei schwerwiegenden Ereignissen unterstützt die Polizei die Betroffenen bei der Information der Angehörigen und im Kontakt mit den Medien.
- Teilnehmerinnen und Teilnehmer von den Medien abschirmen und informieren, wer Auskunft geben darf.

Wenn keine Auskunft gegeben werden darf: Mitteilen, dass eine Information im Moment nicht möglich ist, die anfragende Person aber informiert wird, sobald die Sachlage geklärt ist (Telefonnummer notieren!).

Ein «kein Kommentar» ist in aller Regel kontraproduktiv: Die Medienschaffenden suchen sich ihre Informationsquellen anderswo. Da viele Personen, gerade auch unter den Emotionen eines Ereignisses, sehr auskunftsfreudig sind, werden sie schnell jemanden finden, der erzählt. Nur vielleicht nicht das, was dem Verband gefällt.

Weitere nützliche Adressen und Kontakte sollten stets nachgeführt werden! Diese befinden sich im Anhang (Anhang 2).

## Wichtige Hinweise zur Ergänzung vom Krisenkonzept

### Pflichtenheft

Das Krisenkonzept ist ein fester Bestandteil des Pflichtenhefts resp. Aufgabenbereich der jeweiligen Mitglieder des Krisenstabs.

### Mögliche Risiken

Für die SVRZ und seine Mitglieder gelten die nachfolgenden Risiken. Die Liste ist eine Diskussionsgrundlage für das Risikoportfolio und in keiner Weise abschliessend.

- Ausfall von Personen bei Stabsstellen wie Geschäftsführer oder Vorstandsmitgliedern
- Ausfall von wichtigen Arbeitsinstrumenten (EDV, Geschäftsräumlichkeiten, etc.)
- Unfall beim Sport, Mannschaftstransport oder auf dem Weg zum Training / Match
- Sexueller Übergriff
- Angriff auf Schiedsrichter
- Gewaltanwendung
- Brand(stiftung)
- Sachschaden am Vereinsmaterial, an einer Liegenschaft und Vandalismus
- Veruntreuung
- Diebstahl
- Drohung, Erpressung
- Rufmord, Verleumdung, üble Nachrede, Cybermobbing
- Vertrauensmissbrauch
- Verletzung der Sorgfalts- oder Aufsichtspflicht

Bei jedem gemeldeten Fall soll auf die Erfahrung, Einschätzungs- und Urteilsfähigkeit des Krisenstabs zurückgegriffen werden.

Aufgrund der Erfahrungen bezüglich der Reaktion im Ereignisfall, kann es sich lohnen, das Vorgehen bei ganz spezifischen Ereignissen detailliert zu beschreiben. Oft ist damit auch die Entwicklung oder Überarbeitung von Richtlinien verbunden.

## **Kommunikation des Konzepts in der SVRZ**

### **Bei Einführung des Konzeptes**

- Information an alle Vereinspräsidenten
- Infoblöcke in Ausbildungsveranstaltungen, Austauschsitzungen, etc. einplanen.
- Kurzer Beitrag im Newsletter (nur Fakten, die alle wissen müssen).
- Auf SVRZ Homepage fester Bestandteil (muss erstellt und unterhalten werden).
- Evtl. Testlauf für die Alarmierung organisieren.

### **Wenn das Konzept eingeführt ist**

- Vorstand einmal jährlich informieren.
- Vereinspräsidenten jährlich informieren (Newsletter, Vereinspräsidentenkonferenz oder DV).
- Kontakte in Cockpit – Umgebung der App überprüfen und anpassen.
- Bei Ereignissen, die nicht korrekt gemeldet wurden, auf die Verantwortlichen zugehen und ihnen die Wichtigkeit des Konzepts erklären.
- Anpassungen (den davon betroffenen) mitteilen.
- Im Rahmen einer Weiterbildungsveranstaltung auf die Erfahrungen mit dem Konzept eingehen.
- Vakante Stellen im Krisenstab (auch Stellvertretungen) sofort besetzen. Neue Person kurz vorstellen.
- Evtl. Testlauf für die Alarmierung organisieren (und demonstrieren).

Es werden keine Details über konkrete Ereignisse kommuniziert. Wenn mit Beispielen gearbeitet wird, werden diese erfunden.

## **Liste der Anhänge:**

Anhang 1: Zusammensetzung Krisenstab

Anhang 2a: Liste möglicher Anlaufstellen für Unterstützung und Information

Anhang 2b: Adressen SVRZ intern

Anhang 3: Alarmierungscheckliste

Anhang 4: Fallbegleitung

Anhang 5: Abschluss

Anhang 6: Ethik Charta Swiss Volley