

# Kooperationsmodell mit der ECCLESIA Versicherungsdienst GmbH

Unfälle und Krisen kommen unerwartet und führen in der Regel bei den Betroffenen zu Krisenreaktionen, die gravierende Auswirkungen haben können.

Krisen sind dynamisch, ihr Verlauf variiert, doch immer stellen sie eine dramatischen Wettlauf gegen die Zeit dar, und damit in den ersten Stunden alle Weichen richtig gestellt werden, ist mit der ECCLESIA ein Krisenmanagement im Reisebereich entwickelt worden, das in der 1. Phase der Krise für eine professionelle Hilfe Absicherung geben soll.

*(siehe Schaubild Krisenmanagement der Evangelischen Jugend, Seite 3 der Anlage 7 in der Broschüre »Kleine Schriften Nr. 5)*

## **Info für FreizeitleiterInnen von der ECCLESIA**

Den FreizeitleiterInnen und anderen Verantwortlichen von Freizeiten steht für Notfälle eine **Hotline der ECCLESIA Gruppe rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr** zur Verfügung.

Die Hotline soll **nur** bei Notfällen angerufen werden (Situationen, bei denen die Freizeitleitungen bzw. Teams auf Hilfe angewiesen sind).

### **Notfälle sind z.B.:**

- > Verkehrsunfälle auf dem Weg von bzw. zum Freizeitort (Bus, Bahn, ...)
- > Schwere Verletzungen oder Tod eines Teilnehmers
- > Augenzeugenschaft bei schweren Verkehrsunfällen
- > Konfrontation mit schwerer Gewalt

### **In solchen Fällen steht Ihnen sofortige Beratung und Hilfe zur Verfügung.**

Die Hotline organisiert ergänzenden Hilfen und Unterstützung des Veranstalters und Leitungsteams – sie ist kein Ersatz für den erforderlichen örtlichen Notruf (z.B. 112 über Handy).

### **Umgehende Alarmierung des Trägers:**

Vor der Inanspruchnahme der ECCLESIA sollte generell der Träger kontaktiert werden, der dann bei Bedarf die ECCLESIA zur Klärung einschaltet. Es meldet sich die Rufbereitschaft/Schadensservice der Ecclesia Gruppe, die in Kooperation mit dem Träger die weiteren Maßnahmen einleitet.

*Schadensnotruf-Nr.  
der ECCLESIA  
0171.3 39 29 74*

*oder aus dem  
Ausland:  
+49.171.3 39 29 74*

### **Welche Infos werden gebraucht?**

- > **Träger der Maßnahme/Veranstaltung**
- > **Ort und Land der Maßnahme**
- > **einen kontinuierlichen Ansprechpartner**
- > **und ganz wichtig: eine Rückrufnummer/Faxnummer**
- > **kurze Schadensbeschreibung**
- > **welche Hilfen wurden bereits organisiert**

Gemeinsam werden dann Unterstützungsmöglichkeiten und der notwendige Einsatz besprochen. Erfahrungsgemäß entsteht bei größeren Notfällen schnell Stress und Panik, deshalb folgende wichtige Hinweise:

Der Koordinator oder Krisenmanager der Ecclesia Gruppe ist zuständig für die eventuell einzuleitende Unterstützung vor Ort



Zusammenstellung eines Krisenstabes stimmt sich ab, hält Verbindung und trifft Entscheidungen mit Verantwortlichen

Die weitere professionelle Begleitung zur Unterstützung des Veranstalters kann durch Mitarbeiter der ECCLESIA erfolgen wie Juristen, Schadenssachbearbeiter, Teamassistenten und durch Nutzung von Institutionen, die Krisenerfahrung haben, wie die Notfallseelsorge und die Öffentlichkeitsarbeit der eigenen Kirche sowie bei Bedarf auch eine eingekaufte PR-Agentur.

## **Krisenfonds**

Die ECCLESIA hat für Notfälle einen Krisenfonds eingerichtet, dessen Nutznießer all die Partner sein können, die Reiseleistungen bei der ECCLESIA versichert haben.

Der Fonds soll u.a. Schutz geben für

- > Hotline an 365 Tagen rund um die Uhr
- > Notfallseelsorge
- > abgesprochene Fahrten zum Unfallort durch Veranstalter/Angehörige
- > Medienberater
- > sonstige Logistik und Regiekosten

Damit das System funktioniert, ist ein abgestimmter Krisenplan beim Veranstalter der Freizeit dringend erforderlich.

Die Anforderungen an einen Krisenplan siehe Seite 20 ff in der BEJ-Broschüre »Kleine Schriften #5 – Krisenmanagement bei Kinder und Jugendreisen«

## Krisenmanagement der Evangelischen Jugend

