

Sicherheit ist Chefsache

Krisenmanagement Das heikle Unfallthema wird im Veranstaltungssektor oft zwischen Geschäftsführung und Projektleitung hin und her geschoben.

DANIEL TSCHUDY

Es bleibt in tiefer, trauriger Erinnerung der nationalen Event- und Outdoor-Branche. 1999 riss eine Wasserwalze am Saxetbach im Berner Oberland 21 junge Canyoning-Touristen aus aller Welt in den Tod. Das verantwortliche Unternehmen meldete später Konkurs an. Zwei Jahre danach wurden sechs Mitarbeiter, darunter drei Verwaltungsräte, in einem für die Schweiz aufsehenerregenden Prozess der fahrlässigen Tötung schuldig gesprochen. Der Richter bemängelte unter anderem das ungenügende Sicherheitskonzept des Anbieters und qualifizierte die Sicherheit als Chefsache.

Nach dem tragischen Unglück wurde hierzulande die Stiftung Safety in adventures gegründet. Sie wird getragen von:

- Bundesamt für Sport (Baspo);
- Schweizerische Unfallversicherungsanstalt (Suva);
- Beratungsstelle für Unfallverhütung (bfu);
- Schweizer Tourismus-Verband (STV);
- Schweiz Tourismus (ST);
- Swiss Outdoor Association (SOA);
- Schweizerischer Versicherungsverband (SVV);
- Kanton Aargau;
- Kanton Basel-Stadt;
- Kanton Bern;
- Kanton St. Gallen;
- Kanton Tessin;
- Kanton Waadt;
- Kanton Zürich.

Wunschdenken, dass nichts geschieht

Die Organisation Safety in adventures übernahm die bisher unkoordiniert verlaufende Outdoor- und Adventure-Ausbildung und zertifizierte bis heute über 40 Agenturen nach bestimmten Sicherheitsstandards. Die Statuten umschreiben den Zweck so: «Im Interesse der Konsumenten und des Ansehens des Schweizer Tourismus setzt sich die Stiftung in der ganzen Schweiz ein für die Sicherheit von Outdoor- und Adventure-Angeboten, die dem breiten Publikum zugänglich sind.»

Heute steht Saxetbach in der Eventbranche als Synonym für ein ausgeprägtes Safety & Security-Bewusstsein. Und das

durchaus nicht nur auf den Outdoor-Aspekt limitiert.

Trotzdem, so scheint es manchmal, hat sich bei den Verantwortlichen im Veranstaltungssektor das Sicherheitsbewusstsein nicht wirklich entwickelt. Unfälle können kaum vermieden werden. Deshalb bleibt die Frage: Wie versucht man, Krisen und Katastrophen bei Firmenevents, Seminaren und Kongressen sowie Grossveranstaltungen vorzubeugen?

Was passiert, wenn etwas passiert? Das Risiko wird oft ausgeblendet.

Auf eine Umfrage der «Handelszeitung» zogen es einige in der Szene durchaus bekannte Player vor, gar nicht erst zu antworten. Krisenmanagement scheint ein heikles Thema zu sein,

das gerne zwischen Geschäftsführung und Projektleitung hin und her geschoben wird. Die einen reden von genügend Versicherungen, die anderen davon, dass sich der Teilnehmer selber schützen muss. Viele Unternehmen beziehungsweise Dienstleister haben schlicht kein Krisenkonzept oder es besteht aus einem Zettel mit den Telefonnummern der Sanität, der Polizei und des der Veranstaltung nächstgelegenen Spitals. Einleuchtend, dass auch kein Kommunikationskonzept besteht, das vorgibt, wie man sich in einem Notfall gegenüber Betroffenen, indirekt involvierten Mitarbeitern, der Öffentlichkeit und den Medien zu verhalten hat.

Wenige Unternehmen geben Auskunft

Im negativen Sinn unvergessen bleibt der letztlich doch bemeidenswerte Geschäftsführer der am Saxetbach beteiligten Eventagentur, der vor laufender Kamera davon sprach, dass er schon zwei Tage ohne Unterbruch auf den Beinen sei und jetzt dringend etwas Privatsphäre brauche. Praktisch gleich daneben zählte man die Opfer ... Aber es gibt auch Unternehmen beziehungsweise Dienstleister, die sich dem unbeliebten Thema stellen – und zwar nicht erst seit der Love-Parade-Tragödie in Duisburg vor vier Jahren.

Der Geschäftsleiter des Hallenstadions Zürich, Felix Frei, gibt der Thematik einen sehr hohen Stellenwert: «Grundsätzlich erstellen wir für jeden einzelnen Event, ob privatrechtlich oder öffentlich, ob gross oder klein, ein Risikoprofil. Dabei sind wir meistens für die «Hülle» zuständig, also die

Hallenstadion Zürich:

Grundsätzlich wird hier für jede einzelne Veranstaltung ein Risikoprofil erstellt.

gesamte Infrastruktur, der Veranstalter dann für das «Innere». Das ist eine bewährte Schnittstelle.» Die eigentlichen Sicherheitskriterien seien je nach Anlass völlig unterschiedlich. Dazu gehöre natürlich die Infrastruktur an sich, dann beispielsweise auch das Alter des Publikums, Drogen und Alkohol, Fankonflikte, Gesetzeskonformität des Dargebotenen, politische Werte, Schwarzkartenhandel und vieles mehr. «Sind wir unsicher, schalten wir umgehend die Behörden ein. Und bei erhöhtem Gefahrenrisiko ist das Dispo zwischen der Polizei, uns und dem Veranstalter klar geregelt.»

Frei ist sich bewusst, dass Sicherheit geübt werden muss. Entsprechend würden sowohl Festangestellte als auch die unzähligen Teilzeitarbeitenden periodisch zu Ausbildungsprogrammen aufgebildet. Dazu gehörten von externen Sicherheitsinstituten und Sanitätsorganisationen angebotene Pflichtstoffe, aber genau so freiwillige Kurse.

Ebenfalls für EY (vormals Ernst & Young) scheint Safety & Security einen grossen Stellenwert zu haben, wengleich – bei der Art des Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmens verständlich – der Datenschutz vorrangig ist. Iris Hildebrand, Account Manager – Brand, Marke-

ting, Communications & Project Manager bei EY Switzerland in Zürich, hat viel mit internationalen Veranstaltungen zu tun, sucht dabei aber, beispielsweise bei einer Eventlocation, nicht in erster Linie nach Sicherheitskriterien, sondern nach logistischen und infrastrukturellen Vorgaben, etwa Raumgrössen, Tageslicht oder Anfahrtswege.

Hildebrand ergänzt: «Wir gehen grundsätzlich davon aus, dass in Hotels und Kongresszentren eine für unsere Ansprüche genügende und durch die Behörden abgenommene Sicherheitsbasis vorhanden ist. Wir prüfen keine Feuerlöscher oder verlangen Sicherheitszertifikate, aber bei wichtigen Veranstaltungen stellen wir eigene Sicherheitsleute. Diese beschützen die Teilnehmer und prüfen auch Notausgänge und Fluchtwege. Für unsere Mitarbeiter, die an einer EY-Veranstaltung teilnehmen, beispielsweise an unserer Jahresabschluss-Party, wurde zudem ein «Code of Conduct» ausgearbeitet.»

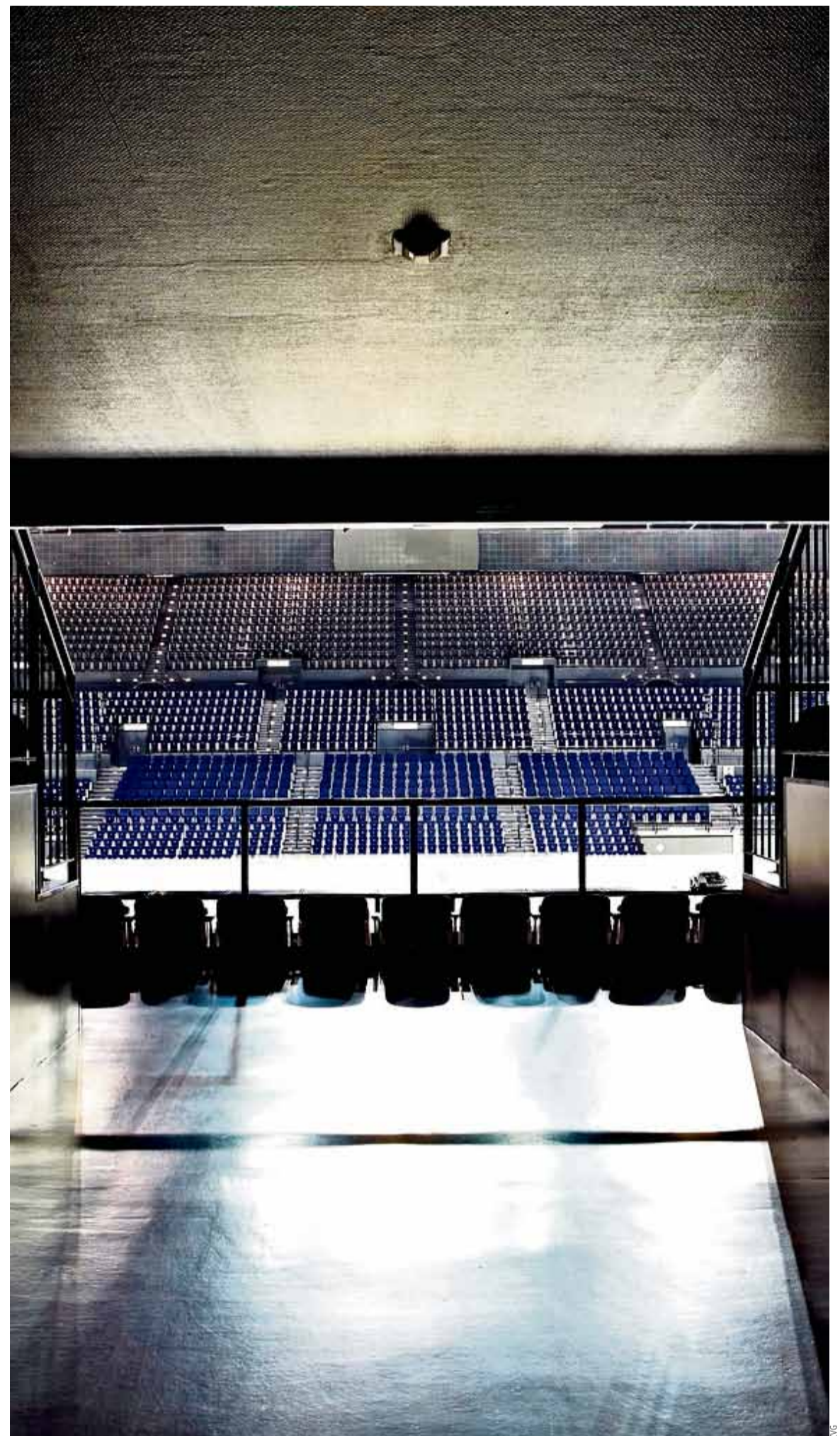
Schweizer MCI Group als gutes Beispiel

Als eindrucklichstes Beispiel geht die global tätige MCI Group mit Sitz in Genf aus der Umfrage hervor. Was die MICE-Profis (Meetings, Incentives, Conventions, Events) seit mehr als zehn Jahren zum Thema Sicherheit bei Veranstaltungen ausgearbeitet haben und täglich umsetzen, dürfte zum Besten gehören, was es in der Branche gibt. Dominic Short, Geschäftsführer von MCI Schweiz in Zürich, sagt dazu: «Wir können uns das Risiko nicht erlauben, auch nur ein einziges Mal unvorbereitet zu sein.» Selbst für die MCI

Group bedeutete Saxetbach ein Meilenstein, weil man sah, wie schnell ein in einen Notfall involviertes Unternehmen untergehen kann.

Dann war da zudem ein paar Jahre zuvor der Swissair-Absturz im kanadischen Halifax. Dort wurde durch Beatrice Tschanz und das gesamte Management vorbildlich gezeigt, wie man in einer Katastrophe kommuniziert und dadurch für alle Beteiligten die Tragödie mindestens nicht noch schlimmer macht. «Unsere Mitarbeiter durchlaufen jedes Jahr aufs Neue mehrstufige Ausbildungsblöcke. Sodass sie auch bei den kleinsten Abendevents, wo sie unter Umständen ganz alleine den Kunden betreuen, das Thema Sicherheit und Schutz mit Selbstvertrauen managen», sagt Short. Die MCI Group hat dazu ein Handbuch verfasst (siehe Kasten).

Short ist sich aber völlig bewusst, dass nur schon elementare Grundkenntnisse der Ersten Hilfe im entscheidenden Moment Leben retten können oder einen Kunden überzeugen, dass diese MICE-Agentur die richtige Wahl ist. Das heisst dann vor allem, bei einer Krise oder Katastrophe die allerersten Schritte zu beherrschen: Schutz, Hilfe und Information. Das kann etwa bedeuten, dass in einer Eventhalle nicht nur die grünen Notfallzeichen beleuchtet sind, sondern die Fluchtwege tatsächlich offen und frei sind. Das Handbuch und die alljährlichen Kurse schärfen die Sinne und vertiefen das Grundwissen im Event-Krisenmanagement. Darüber hinaus ist der Schweiz-Direktor der MCI Group überzeugt: «Sicherheit ist Chefsache.»



HANDBUCH

Vorbereitung ist unbezahlbar

Verantwortung Die Schweizer MCI Group hat zum Safety & Security-Thema ein 48-seitiges Handbuch mit vier Kapiteln ausgearbeitet: Einführung, Verhalten im Notfall, Kommunikation und Beendigung der Krise. Viel Platz wird im Ratgeber zwei Punkten eingeräumt, die für die einfachen Mitarbeiter schwierig sind:

- Sicherheit der eigenen Leute während einer Katastrophe;
- Verantwortungsbereich Information sowie Kommunikation.

Checklisten Alle Angestellten und Freelancer der MCI Group wissen daher aufgrund einfacher Checklisten, welches die Prioritäten sind, wer Ver-



Das 48-seitige Handbuch «MCI Crisis Management» umfasst vier Kapitel.

antwortung trägt, wo man diese Personen findet und informiert und vor allem auch, wer das alleinige Sprachrohr gegen aussen und gegen innen sein muss. Also wer redet – und wer nicht.