

# NOTFALL – UND KRISENMANAGEMENT AM FLUGHAFEN HANNOVER

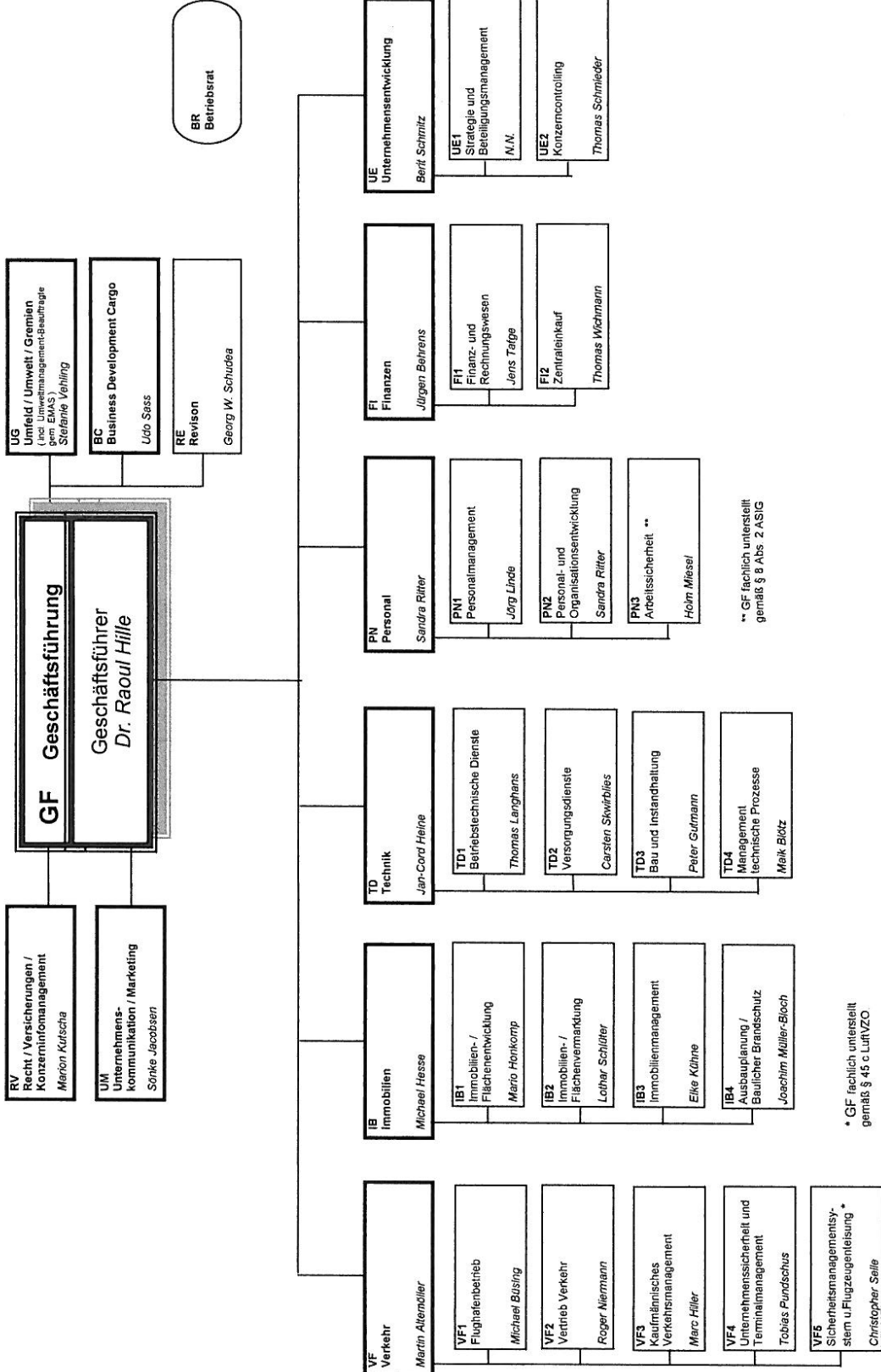


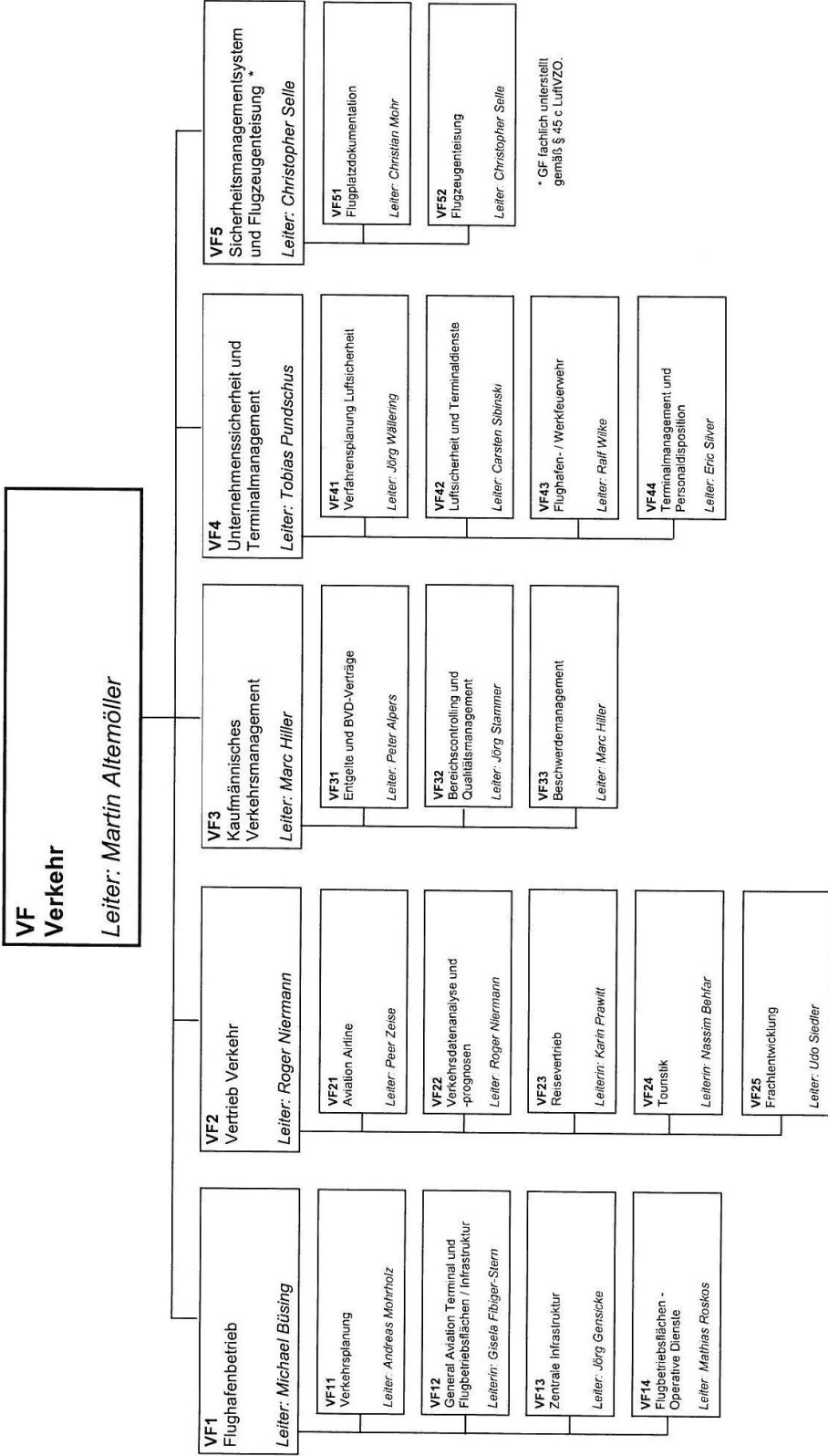
EMAS  
GERÜTTES  
Umweltmanagement  
DE-153-00048



# ALLGEMEINES ZUR AUFBAUORGANISATION







# UNTERNEHMENS SICHERHEIT / TERMINALMANAGEMENT

Strategisches und konzeptionelles  
Notfall- u. Krisenmanagement und  
Terminalmanagement

Leitung des Hannover Airport Krisenstabs

Erstellen, Aktualisierung u. Pflege der Rege-  
lungsgehalte der Prozesse Luftsicherheit,  
Notfall- und Krisenmanagement

Zuständig für das Family Assistance  
Programm

Überwachung / Kontrolle / Umsetzung aller  
Prozesse im Sicherheitsdienst, Airport-  
Service, Parkservice und in den PWK

Überwachung der betrieblichen Durchführung  
gem. § 8 LuftSiG sowie weitere Belange des  
LuftSiG und EU-Verordnungen zum Thema  
Luftsicherheit.

Flugzeugbrandbekämpfung nach ICAO

Gebäudebrandbekämpfung

Notfallrettung

Weiterentwicklung u. Management der  
bestehenden Dienstleistungspalette  
Terminalmanagement

Bauherrenfunktion bei Bauvorhaben in den  
Terminalgebäuden

Personalplanung u. -disposition für den  
Bereich VF42

# UNSER VERSTÄNDNIS VON KRISENMANAGEMENT



# WAS IST FÜR UNS EINE KRISE ?

## Betriebsstörung

Abweichung eines Vorgangs von seinem festgelegten oder vorausberechneten Verlauf aufgrund einer unvorhergesehenen eigen verursachten oder fremd verursachten Einwirkung. (->wir durch die Normalorganisation abgearbeitet.)

## Ereignismanagement

Mit dem Ereignismanagement wird im Rahmen der Normalorganisation auf eine Betriebsstörung reagiert.

## Notfall

Ein Notfall ist ein Zustand, der einem identifizierten auslösenden Ereignis folgt und unverzügliches Handeln erfordert, da sonst Schaden eintritt bzw. vergrößert wird.

## Krise

Eine vom Normalzustand abweichende Situation, die trotz vorbeugender Maßnahmen im Unternehmen eintritt und mit der Normalorganisation nicht bewältigt werden kann.

# ZIELE

- Schadensbegrenzung (Mitarbeiter, Betrieb, Kunden, Dritte)
- Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung der wichtigsten Betriebsabläufe
- Rasche Wiederherstellung des Normalzustandes
- Zeitgerechte, aktive, transparente und verlässliche, auf die Zielgruppe ausgerichtete interne und externe Kommunikation (Schutz des Rufes als glaubwürdiges Unternehmen)
- Analyse und Bewertung der Krisenbewältigung nach einem Krisenfall
- Kontinuierliche Verbesserung des Krisenmanagements
- Förderung der Krisenresistenz der Geschäftsprozesse



# EBENEN DER KRISEORGANISATION

## **Strategisch**

Die Unternehmensleitung gibt die strategischen Leitlinien für den Krisenstab vor und wird in alle strategischen Fragestellungen einbezogen.

## **Taktisch / Konzeptionell**

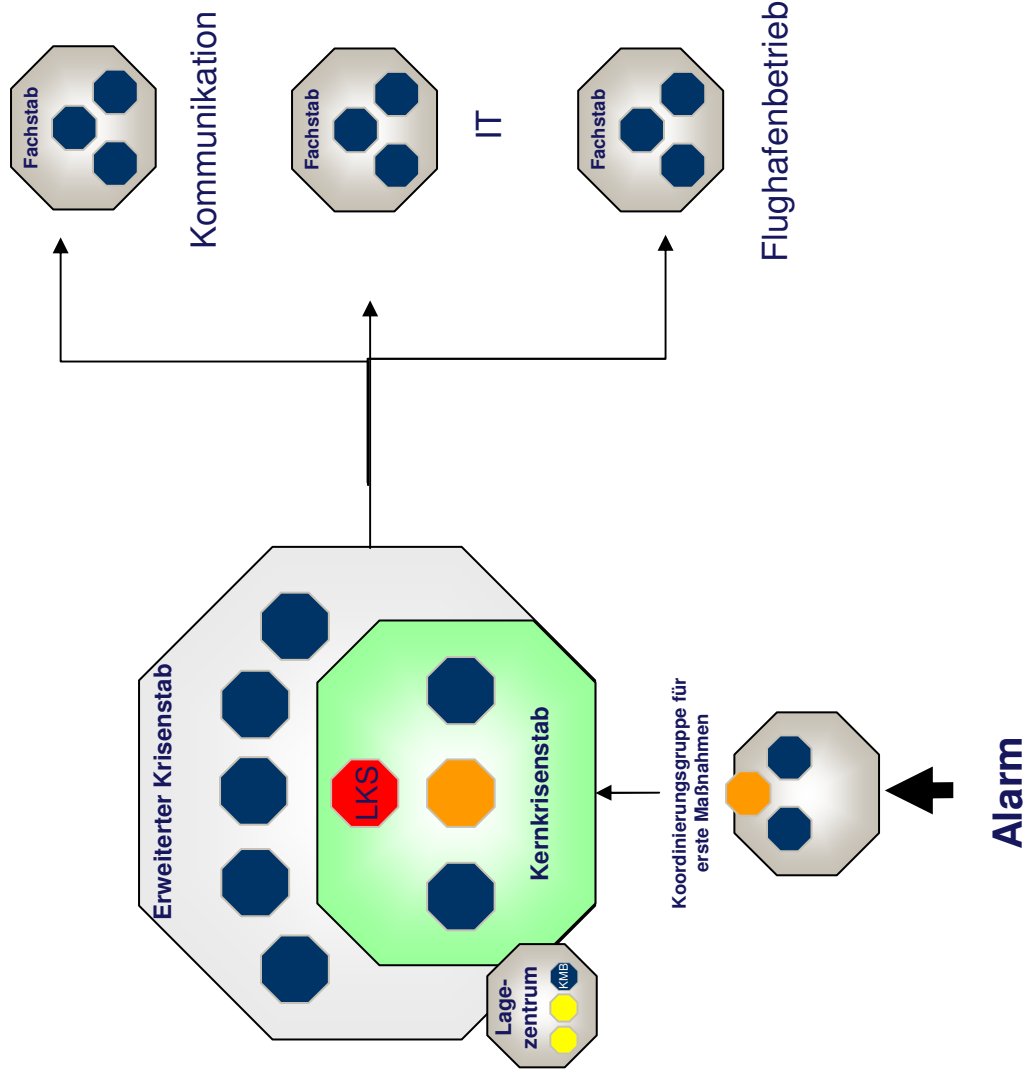
Der Krisenstab ist die Organisation in der Flughafen Hannover Langenhagen GmbH zur Beherrschung einer unternehmensweiten Krisensituation, die die strategischen Vorgaben der Unternehmensleitung mit taktischen Maßnahmen ausfüllt. Er setzt sich zusammen aus dem Kernteam und aus den Mitgliedern des erweiterten Krisenstabs, die ereignisspezifisch hinzugezogen werden.

Der Krisenstab wird in allen administrativen Tätigkeiten durch das Lage- und Informationszentrum unterstützt. Dieses dient zudem als zentraler Ansprechpartner.

## **Operativ**

Für die Behebung von Problemen auf der operativen Ebene werden in den Bereichen Technische Dienste, AirtT, Unternehmenskommunikation und Marketing und Flughafenbetrieb **Fachstäbe** eingerichtet.

# BESONDERERE AUFBAUORGANISATION



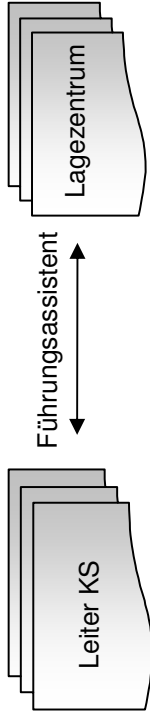


# KRITISCHE ERFOLGSAFAKTOREN

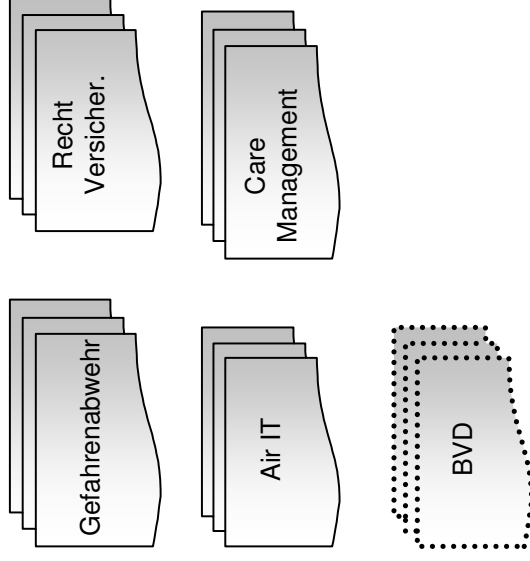


# ERFOLGSFAKTOR STRUKTUR

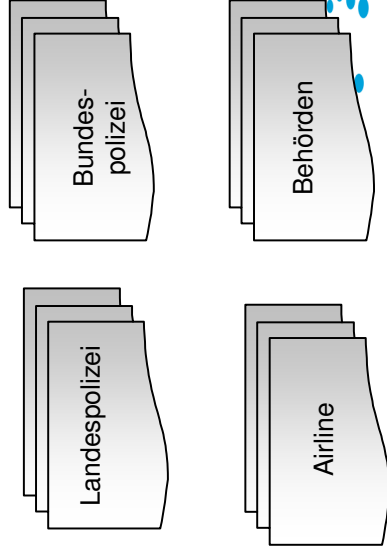
## Kernkrisenstab



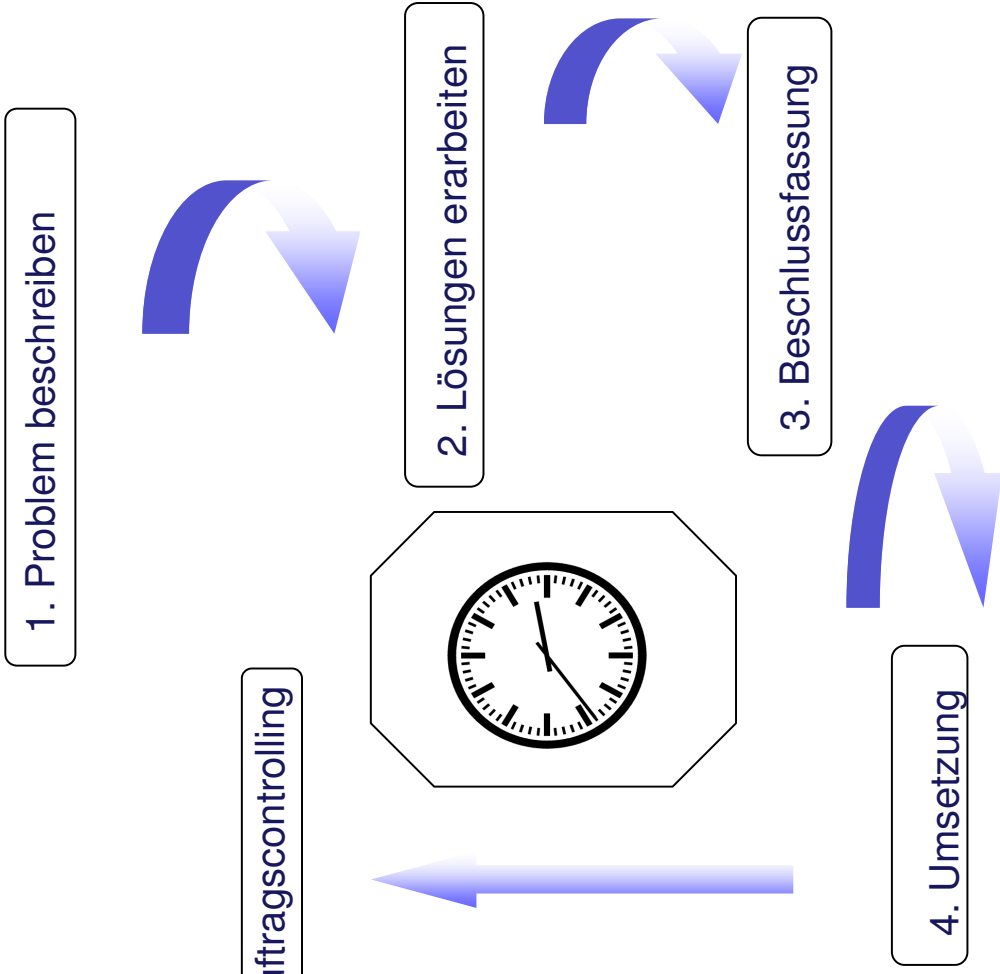
## Erweiterter Krisenstab



## Externe



# ERFOLGSFAKTOR DISZIPLIN



# ERFOLGSFAKTOR MEDIENBEHERRSCHBARKEIT

**Wer ist verantwortlich?**

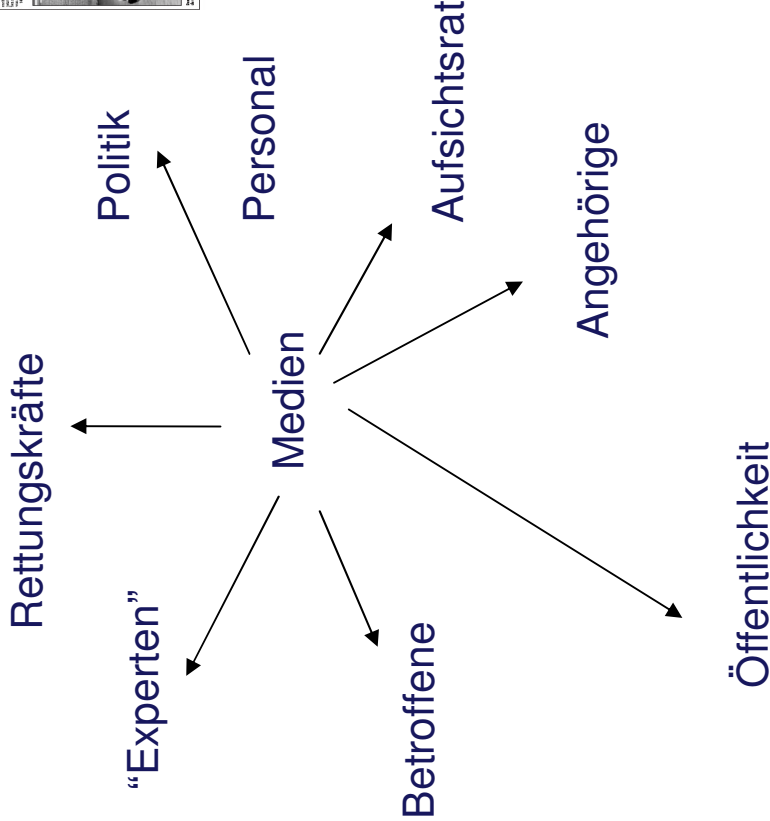
**Wer ist schuld?**

**Was sagen die Experten?**

**Was sagen die Politiker?**

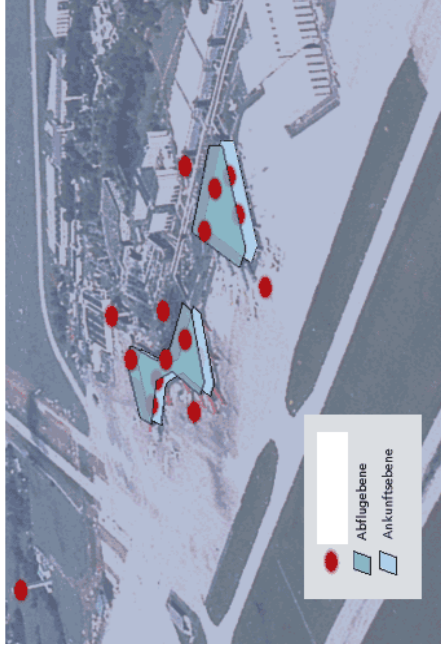
**Gab es Vergleichbares?**

>>>



# ERFOLGSFAKTOR FACILITIES

- Krisenstabsraum für Krisenstab FHG
- Kräffesammelstelle / Bereitstellungsräume
- Treffpunkt für Angehörige und unverletzte Passagiere
- Kräffesammelstellen für Spezialkräfte,
- Treffpunkt für die Medien,
- Treffpunkt für Seelsorger und Psychologen,
- Platz für medizinische Erstversorgung,
- Technische Absperrungen
- Sammelpunkt für Crews,
- Bergegerät für ggf. beschädigtes Flugzeug



## WEITERE ERFOLGSFAKTOREN .....

- Anwendung einer funktionierenden Alarmierungsordnung
- Schnelligkeit der Übernahme der Führung durch Krisenstab FHG in vergleichbaren Lagen
- Informationsaustausch zwischen den Krisenstäben
- Trainiertes und erprobtes Zusammenwirken zwischen Krisenstab und Lagezentrum
- Standards im Informationsmanagement nach innen





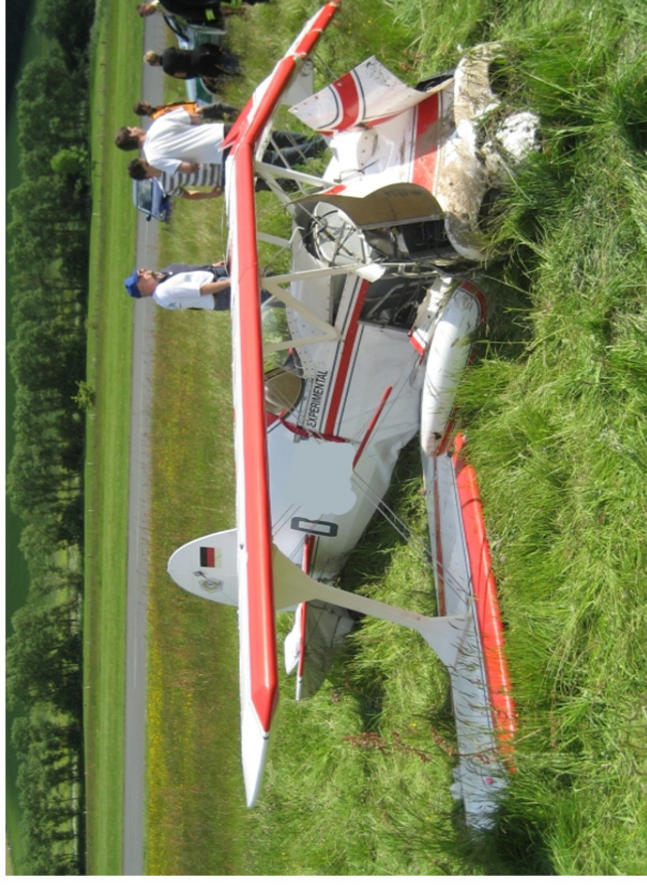
# ABLAUFORGANISATION AM BEISPIEL EINES LUFTNOTFALLS



# SYSTEMATIK ALARMPLAN

0. Alarmplan Allgemeiner Teil
1. **Luftnotfall Kleinluftfahrzeug**
2. Luftnotfall Großluftfahrzeug
3. Feuersalarm
4. Räumung der Terminals
5. Notfallrettung / Erste Hilfe
6. Bombendrohung gegen Einrichtungen an
7. NZG-USBV-Alarm
8. Bombendrohung gegen ein Luftfahrzeug
9. Entführung von Luftfahrzeugen
10. Verhalten bei Sterbefällen am Flughafen
11. Hochinfektiöse Krankheiten
12. Umweltgefährdende Schadensereignisse
13. Siegelbruch am Luftfahrzeug

## Beispiel: Luftnotfall eines Kleinflugzeuges



# ABLAUFORGANISATION IM NOTFALL

Die Sicherheitszentrale wird durch die Flughafenwerkfeuerwehr alarmiert!



Die Sicherheitszentrale informiert die Koordinierungsgruppe (KG),

Terminalmanager, Verkehrsleiter vom Dienst, Bundes – und Landespolizei



# MASSNAHMEN DER FLGH-WERKFEUERWEHR



Bra  
Bergung des Wracks

# MASSNAHMENPLAN „LUFTNOTFALL“

	Einberufung Koordinierungsgruppe, Sofortmaßnahmen	Verantwortlich	Unterstützende Checklisten / Einsatzübersicht
I.	Die VK setzt die Vorfeldaufsicht nach den definierten Luftnotfällen an den Toren ein: Bei <b>Local Standby</b> kein Follow-me-Fahrzeug. Bei <b>Full Emergency</b> ein Follow-me-Fahrzeug. Bei <b>Aircraft Accident</b> alle verfügbaren Follow-me-Fahrzeuge.	VK	Einsatzübersicht „Luftnotfall“
II.	<b>Lagebeurteilung</b>	Verantwortlich	Unterstützende Checklisten / Einsatzübersicht
	Ist die erwartete Ausfallzeit eines Prozesses größer als die kritische Ausfallzeit, ist sofort der Verkehrsleiter zu benachrichtigen.	KG, TM, VvD KS	PB_VF_05_Erhebliche Störung
III.	<b>Entwickeln von Optionen</b>	Verantwortlich	Unterstützende Checklisten / Einsatzübersicht
	Entwickeln von verschiedenen Optionen zur Fortführung des Flughafenbetriebs / Lagebewältigung	Polizeil. Einsatzleiter, FHG, Airlines u.a.	PB_VF_05_Erhebliche Störung
IV.	<b>Rückführung Normalbetrieb oder Alarmierung Krisenstab</b>	Verantwortlich	Unterstützende Checklisten / Einsatzübersicht
	Beurteilung der Lage zw. Verkehrsleiter und Leiter KS zur Ermittlung des Krisenpotentials	VL, TM Leiter KS	Checkliste „Ereignisbeurteilung“ Alarm-Checklisten „FAT“ und „KS“
V.	<b>Begleitende Kommunikation</b>	Verantwortlich	Unterstützende Checklisten / Einsatzübersicht
	Interne Kommunikation Externe Kommunikation	UM	Pressekonzept UM

# RÜCKFÜHRUNG IN NORMALBETRIEB

VI.	Rückführung Normalbetrieb wenn keine Auslösung Krisenstab	Verantwortlich	Unterstützende Checklisten / Einsatzübersicht
	Nach Freigabe Polizei. Einsatzleiter Auslösung Alarmaufhebung durch VvD / Fighf.-WF. Normalbetrieb läuft wieder an.	Polizei. Einsatzleiter, VvD / Fighf.-WF	Alarm-Checkliste (siehe allg. Teil)
VII.	Nachträgliche Bewertung des Ereignisses	Verantwortlich	Unterstützende Checklisten / Einsatzübersicht
	Analyse des Ereignisses Wer, Was, Wie, Wo, Wann, Wieso? Welche Prozesse waren betroffen?	VvD VL	
VIII.	Nachträgliche Bewertung der Lagebewältigung	Verantwortlich	Unterstützende Checklisten / Einsatzübersicht
	Prüfen der Lagebewältigung / Festhalten der Erkenntnisse	Prozessverantwortliche	



# FAZIT



# FAZIT

- Vorbereitetes Krisenmanagement ist ein MUSS
- Möglichkeiten der Alltagsorganisation unzureichend
- Vorsorge treffen durch Schaffen von Maßnahmenplänen
- Verantwortlichkeiten festlegen
- Besondere Aufbau – und Ablauforganisation vereinbaren
- Ihre Szenarien und Ihre Schutzgüter identifizieren
- Ihre Kritischen Erfolgsfaktoren identifizieren
- Krisenbewältigung simulieren
- Auswertung von Übungen und Echtlagen



**VIELEN DANK FÜR  
IHRE AUFMERKSAMKEIT**

