

Joseph Haydn Privathochschule



Bild: www.jhp.ac.at

Handbuch Krisenmanagement der Joseph Haydn Privathoch- schule des Landes Burgenland

STAND: 30. AUGUST 2023

Planung für den Ernstfall

Verantwortliche*r: Hochschulleitung

Inhaltsverzeichnis

1	Zielsetzung und Methodik.....	4
1.1	Hinweise zur Erarbeitung der Pläne	4
1.2	Prioritäten.....	5
1.3	Matrix zur Risikobewertung	5
2	Krisenmanagement-Team.....	6
2.1	Krisenmanagement-Team	6
2.2	Field Crisis Management Team	7
2.3	International Field Crisis Management Team	7
3	Kritische Szenarien	8
3.1	Feuer, Explosion.....	8
3.2	Blackout	8
3.3	Gesundheit.....	9
3.3.1	Ausbreitung von Krankheiten	9
3.3.2	Psychische Belastungen und Erkrankungen	11
3.4	Sexuelle Belästigung / Gewalt	12
3.5	Risikoszenarien für Mobilitäten.....	13
3.5.1	Checkliste für Mitarbeiter*innen.....	14
3.5.2	Checkliste für Studierende.....	16
3.5.3	Checkliste für die Kontaktperson an der Heimatinstitution	17
3.6	Terroristische Bedrohung und Anschläge.....	18
3.7	Ausfall von Mitgliedern des Führungsteams bzw. zentraler Organisationseinheiten	18
3.8	Angriffe auf Integrität und Reputation	19
3.9	Verletzung von Rechtsvorschriften.....	19
3.10	Datenverlust / Datendiebstahl / IT	20
3.10.1	Datenverlust / Datendiebstahl	20
3.10.2	JHP-Online.....	20
3.11	Diebstahl, Vandalismus.....	21
4	Kommunikationsplan.....	22
4.1	Strategischer Kommunikationsplan.....	22
4.2	Checklist Krisenkommunikationsplan.....	23
5	Anhang	24
5.1	Ergänzende Dokumente	24
5.2	Geschäftsordnung Krisenmanagement-Team	24
5.3	Liste der Notfallkontakte	24
5.3.1	Intern	24

5.3.2	Extern.....	25
5.4	Crisis Response Checklist.....	25
5.5	Links zu öffentlichen Krisenplänen	27

1 Zielsetzung und Methodik

Dieser Krisenmanagementplan gibt einen Überblick über mögliche Krisen und deren darauf zu ergreifende Maßnahmen. Eine Krise ist jedes Ereignis, das eine unmittelbare Bedrohung für den Betrieb und/oder den mit ihm verbundene Personen dargestellt hat und/oder noch darstellen kann. Einen Überblick über die möglichen Gefahren gibt das folgende Kapitel. Dieser Plan soll als Orientierungshilfe dienen, kann aber nicht alle möglichen Ereignisse berücksichtigen, die auftreten können. Dieser Plan kann nur als Leitfaden dienen und im Notfall einer Änderung erfordern, um der Bewältigung des Notfalls gerecht zu werden.

Der Umfang der erforderlichen Maßnahmen richtet sich nach der Schwere des Ereignisses. Eine rechtzeitige und fundierte Beurteilung ist für den Erfolg eines jeden Krisenmanagementplans unerlässlich. Es ist entscheidend, dass die Informationen über das Ereignis schnell an das Management weitergeleitet werden, damit dieses in die weiteren Maßnahmen einbezogen werden kann.

Der Schlüssel zum Erfolg bei der Schadensvermeidung während und nach einem unvorhergesehenen Ereignis liegt im Wissen und in der Bereitschaft des Teams für ein solches Ereignis, vor allem auf dem Bereich der Prävention.

Alle Mitarbeiter*innen müssen sich ihrer eigenen Verantwortung zur Vermeidung von Risiken bewusst und mit diesem Plan vertraut sein. Für jede*n Verantwortliche*n ist ein Backup zu benennen.

1.1 Hinweise zur Erarbeitung der Pläne

Zur Bestimmung des Grads des Notfalls und zur Aktivierung von Krisenplänen sind Richtlinien mit einem klaren Entscheidungsfindungsprozess zu erarbeiten, die auf leicht verständlichen Checklisten basieren.

Es bedarf eines klaren Designs, um rasch Rolle, Verantwortung und Hauptaufgaben bestimmen zu können (z. B. Flow Charts, Erstellen eines Pocket Guides, ...). Weiters muss eine Verknüpfung und eine Koordinierung von Prozessen, Aktionen sowie ein Informationsaustausch zu einer effizienten und echtzeitfähigen Gesamtreaktion erfolgen, bei der alle Einheiten Zugang zum Krisenplan haben und wissen, was an der Privathochschule vor sich geht.

Ein weiterer Schritt ist das Erarbeiten eines zentralen Kommunikations- und Informationsmanagements als zentrale Kommunikationsstelle. Sie ist wichtig für das Sammeln und die Übermittlung von dringenden Informationen und Nachrichten sowie als offizielle Anlaufstelle in Notfällen, wenn die normalen Kanäle unterbrochen sind. Damit verbunden ist auch die Bereitstellung von 24-Stunden-Full-Service-Kommunikationsdienste für Sprach-, Daten- und Betriebssysteme. Die gesammelten Informationen bedürfen einer Auswertung, Dokumentation und Analyse nach dem Vorfall.

Für die Wiederaufnahme des Unterrichtsbetriebs nach schwerwiegenden Krisenfällen ist die Erarbeitung von Prozessen unabdingbar.

1.2 Prioritäten

- **Priorität 1:** Schutz des menschlichen Lebens
- **Priorität 2:** Verhinderung der Schädigung von Umwelt, den Systemen und dem Eigentum der Privathochschule
- **Priorität 3:** Aufrechterhaltung des Studienbetriebes
- **Priorität 4:** Kommunikation mit Öffentlichkeit und den Medien
- **Priorität 5:** Wiederherstellung der Ressourcen und des Studienbetriebes

1.3 Matrix zur Risikobewertung

Matrix zur Risikobewertung

		Wahrscheinlichkeit			
		gering	wahrscheinlich	sehr wahrscheinlich	höchstwahrscheinlich
Schweregrad	vernachlässigbar				
	gering				
	hoch				
	katastrophal				

Jedes Szenario ist mit dieser Matrix zu bewerten.

2 Krisenmanagement-Team

2.1 Krisenmanagement-Team

Aufgaben- bzw. Verantwortungsbereiche:

- Erstellung von Krisenplänen (strategische Ausrichtung)
- Kommunikation der Krisenpläne (u.a. im Intranet)
- Schulung der Mitarbeiter*innen

Teammitglieder:

Position	Name	Notfallkontakt	Anmerkung
Geschäftsführung	Mag. Franz Steindl	0664/2629964	Joseph Haydn Privathochschule
Rektor*in	Rektor*in NN		Joseph Haydn Privathochschule
Facility Management	Ing. Anton Grosinger	0664/76125884	Landesimmobilien Burgenland
Administration	Ewald Trimmel, BA, MA	0664/9576486	Joseph Haydn Privathochschule
International Office	Lynn Marie Buenemann, MA	0664/1356788	Joseph Haydn Privathochschule
Marketing	Mag. Franz Steindl	0664/2629964	Joseph Haydn Privathochschule
Hausverwaltung und Brandschutzbeauftragter	Christian Horvath	0699/18102637	Joseph Haydn Privathochschule
Brandschutzbeauftragter Stellvertreter	Michael Wallner	0650/8428086	Joseph Haydn Privathochschule
Vertretung Lehrende	NN	0660/4911248	Joseph Haydn Privathochschule
Vertretung Studierende	NN	0699/12725760	Joseph Haydn Privathochschule
Vertreter der Generalversammlung der GmbH	Mag. Hans Peter Rucker	0664/8180277	Landesholding Burgenland
IT-Infrastruktur	Ing. Harald Haselbauer	0664/1512099	Erstes Burgenländisches Rechenzentrum

2.2 Field Crisis Management-Team

Aufgaben- bzw. Verantwortungsbereiche:

- Aktivierung von Krisenplänen
- Beobachtung und Bewertung von Krisensituationen
- Entscheidungsbefugnis in Krisensituationen – Festlegung von Prioritäten

Position	Name	Notfallkontakt	Anmerkung
Geschäftsführung	Mag. Franz Steindl	0664/2629964	Joseph Haydn Privathochschule
Rektor*in	NN		Joseph Haydn Privathochschule

2.3 International Field Crisis Management-Team

Aufgaben- bzw. Verantwortungsbereiche:

- Aktivierung von Krisenplänen bei Mobilitäten
- Beobachtung und Bewertung von Krisensituationen bei Mobilitäten

Position	Name	Notfallkontakt	Anmerkung
Leitung Institution	Mag. Franz Steindl	0664/2629964	Joseph Haydn Privathochschule
Rektor*in	NN		Joseph Haydn Privathochschule
International Office	Lynn Marie Buenemann, MA	0664/1356788	Joseph Haydn Privathochschule

3 Kritische Szenarien

3.1 Feuer, Explosion

Aktionsplan Feuer, Explosion

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
Brandschutzordnung, Evakuierungspläne etc. kommunizieren	Christian Horvath	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule
Plan der Räumlichkeiten zur Verfügung stellen	Ing. Anton Grosinger, Landesimmobilien Burgenland	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule
2. Krisensituation			
Brandschutzbeauftragter	Christian Horvath	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule
Brandschutzbeauftragter-Stellvertreter	Michael Wallner	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule
3. Nach der Krise			
Hochschulleitung	Mag. Franz Steindl, Rektor*in NN	Mag. Hans Peter Rucker	Landesholding Burgenland

Siehe:

- Brandschutzordnung
- Evakuierungspläne

3.2 Blackout

Aktionsplan Blackout

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
Evakuierungspläne kommunizieren	Christian Horvath	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule
Plan der Räumlichkeiten zur Verfügung stellen	Ing. Anton Grosinger, Landesimmobilien Burgenland	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule
IT-Infrastruktur	Ing. Harald Haselbauer	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule Joseph Haydn Privathochschule

2. Krisensituation			
Hauswart	Christian Horvath	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privatuniversität Joseph Haydn Privatuniversität Joseph Haydn Privatuniversität
IT-Infrastruktur	Ing. Harald Haselbauer	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privatuniversität Joseph Haydn Privatuniversität Joseph Haydn Privatuniversität
3. Nach der Krise			
Hochschulleitung	Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Mag. Hans Peter Rucker	Landesholding Burgenland

3.3 Gesundheit

3.3.1 Ausbreitung von Krankheiten

§1 Epidemiegesetz: Anzeigepflichtige Krankheiten

(1) Der Anzeigepflicht unterliegen:

1. Verdachts-, Erkrankungs- und Todesfälle an Cholera, Gelbfieber, virusbedingtem hämorrhagischem Fieber, infektiöser Hepatitis (Hepatitis A, B, C, D, E), Hundebandwurm (*Echinococcus granulosus*) und Fuchsbandwurm (*Echinococcus multilocularis*), Infektionen mit dem Influenzavirus A/H5N1 oder einem anderen Vogelgrippevirus, Kinderlähmung, bakteriellen und viralen Lebensmittelvergiftungen, Lepra, Leptospiren-Erkrankungen, Masern, MERS-CoV (Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus/„neues Corona-Virus“), Milzbrand, Psittakose, Paratyphus, Pest, Pocken, Rickettsiose durch *R. prowazekii*, Rotz, übertragbare Ruhr (Amöbenruhr), SARS (schweres akutes respiratorisches Syndrom), transmissible spongiforme Enzephalopathien, Tularämie, Typhus (Abdominaltyphus), Puerperalfieber, Wutkrankheit (Lyssa) und Bissverletzungen durch wutkranke oder -verdächtige Tiere,
2. Erkrankungs- und Todesfälle an Bang'scher Krankheit, Chikungunya-Fieber, Dengue-Fieber, Diphtherie, Hanta-Virus-Infektionen, virusbedingte Meningoenzephalitiden, invasive bakterielle Erkrankungen (Meningitiden und Sepsis), Keuchhusten, Legionärskrankheit, Malaria, Röteln, Scharlach, Rückfallfieber, Trachom, Trichinose, West-Nil-Fieber, schwer verlaufende *Clostridium difficile* assoziierte Erkrankungen und Zika-Virus-Infektionen.

(2) Der Bundesminister für Gesundheit und Frauen kann, wenn dies aus epidemiologischen Gründen gerechtfertigt oder auf Grund internationaler Verpflichtungen erforderlich ist, durch Verordnung weitere übertragbare Krankheiten der Meldepflicht unterwerfen oder bestehende Meldepflichten erweitern.

§ 3a. Pandemiegesetz: Datenübermittlung im Interesse des Gesundheitsschutzes

(1) Die Bezirksverwaltungsbehörde ist ermächtigt, dem Bürgermeister den Namen und die erforderlichen Kontaktdaten einer von einer Absonderungsmaßnahme nach Epidemiegesetz 1950 wegen COVID-19 betroffenen Person, die in seinem Gemeindegebiet wohnhaft ist, mitzuteilen, wenn und soweit es zur Versorgung dieser Person mit notwendigen

Gesundheitsdienstleistungen oder mit Waren oder Dienstleistungen des täglichen Bedarfs unbedingt notwendig ist.

- (2) Eine Verarbeitung dieser Daten zu anderen Zwecken ist nicht zulässig.
- (3) Der Bürgermeister hat die Daten umgehend unumkehrbar zu löschen, wenn diese für die in Abs. 1 genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind.
- (4) Der Bürgermeister hat geeignete Datensicherheitsmaßnahmen zu ergreifen.
- (5) § 30 Abs. 5 Datenschutzgesetz, BGBl. I Nr. 165/1999 zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 24/2018, ist im Rahmen dieser Bestimmung nicht anwendbar.

§ 3b Epidemiegesetz: SARS-CoV-2-Antigentests zur Eigenanwendung

Liegt nach Durchführung eines SARS-CoV-2-Antigentests zur Eigenanwendung ein positives Testergebnis vor, hat die betroffene Person unverzüglich die Gesundheitsbehörde, beispielsweise über die Hotline 1450, zu informieren oder selbständig eine Nachtestung bei einer dafür befugten Stelle zu veranlassen. Eine Nachtestung soll innerhalb von 48 Stunden erfolgen. Bis zum Vorliegen des Testergebnisses der Nachtestung ist unverzüglich eine selbstüberwachte Heimquarantäne anzutreten. Dabei gilt für die Entgeltfortzahlung und den Ersatz § 32 sinngemäß.

Weitere Bestimmungen über Covid-19 finden sich Epidemiegesetz.

Vorkehrungen durch das Joseph Haydn Konservatorium (gilt auch für die Joseph Haydn Privatuniversität) siehe Anlagen:

- Covid-19-Maßnahmenplan des JHK
- Covid-19-Anordnungen des JHK

Aktionsplan Ausbreitung von Krankheiten

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
Covid-19-Maßnahmenplan des JHK und Covid-19-Anordnungen des JHK	Rektor*in, Ewald Trimmel, BA, MA	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	
2. Krisensituation			
IT-Infrastruktur	Ing. Harald Haselbauer	Hochschulleitung: Mag. Franz Steindl Rektor*in NN	Joseph Haydn Privatuniversität Joseph Haydn Privatuniversität Joseph Haydn Privatuniversität
3. Nach der Krise			
Hochschulleitung	Mag. Franz Steindl, Rektor*in NN	Mag. Hans Peter Rucker	Landesholding Burgenland

3.3.2 Psychische Belastungen und Erkrankungen

- Lehrende: Betriebsratsvorsitzende*r NN
- Studierende: Studierendenvertreter*in NN
- Externe Personen: Mag. Franz Steindl (Geschäftsführer der GmbH)

Aktionsplan psychische Belastungen und Erkrankungen

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
Vertrauensperson	Studierendenvertreter*in, Betriebsratsvorsitzende*r NN, Dekan*in NN, Dekan*in NN, Rektor*in, Mag. Franz Steindl	Keine Informationspflicht an Vorgesetzte	Aufgaben: Anhören der Probleme der Studierenden und Geben von Ratschlägen, Weiterleitung an zuständige, kompetente Stellen, Vermittlung zu Gremien; Profil: Beherrschend der Grundlagen der gewaltfreien, wertschätzenden Gesprächsführung und verschiedener Gesprächstechniken, Konfliktlösungskompetenz, vorhandenes Vertrauens- und Naheverhältnis, persönliche Abgrenzung – Burnout- Prävention
Kommission für Diversität und Gleichstellung	NN	Betroffene und Hochschulleitung	wird erst mit Beginn der Joseph Haydn Privatuniversität aktiviert
2. Krisensituation			
	Rektor*in NN	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	
	Mag. Franz Steindl	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	
Kommission für Diversität und Gleichstellung	NN	Betroffene und Hochschulleitung	wird erst mit Beginn der Joseph Haydn Privatuniversität aktiviert
3. Nach der Krise			
	Rektor*in NN	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	
	Mag. Franz Steindl	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
Kommission für Diversität und Gleichstellung	NN	Betroffene und Hochschulleitung	wird erst mit Beginn der Joseph Haydn Privatuniversität aktiviert

3.4 Sexuelle Belästigung / Gewalt

- Sexuelle Belästigung
- Gewalt

Aktionsplan sexuelle Belästigung

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
Kommission für Diversität und Gleichstellung	NN	Betroffene und Hochschulleitung	wird erst mit Beginn der Joseph Haydn Privatuniversität aktiviert
	Rektor*in NN	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	
	Mag. Franz Steindl	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	
2. Krisensituation			
Kommission für Diversität und Gleichstellung	NN	Betroffene und Hochschulleitung	wird erst mit Beginn der Joseph Haydn Privatuniversität aktiviert
	Rektor*in NN	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	
	Mag. Franz Steindl	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	
3. Nach der Krise			
Kommission für Diversität und Gleichstellung	NN	Betroffene und Hochschulleitung	wird erst mit Beginn der Joseph Haydn Privatuniversität aktiviert
	Rektor*in NN	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	
	Mag. Franz Steindl	alle Bediensteten der Joseph Haydn Privatuniversität	

3.5 Risikoszenarien für Mobilitäten

- Studierende Incoming:
 - Keine Aufenthaltsberechtigung
 - Mangelnde Sprachkompetenz (Deutsch bzw. Englisch)
 - Gesundheitsprobleme (physisch und psychisch)
 - Soziale und kulturelle Kompetenz
 - Versicherung
 - Gewalt an der Institution (sexuelle Gewalt, Rassismus, ...)
 - Drogen und Alkoholmissbrauch an der Institution
 - Finanzielle Probleme
 - Probleme mit der Unterkunft
- Studierende Outgoing:
 - Keine Aufenthaltsberechtigung
 - Mangelnde Sprachkompetenz
 - Gesundheitsprobleme (physisch und psychisch)
 - Soziale und kulturelle Kompetenz
 - Versicherung
 - Gewalt an der Institution (sexuelle Gewalt, Rassismus, ...)
 - Drogen und Alkoholmissbrauch an der Institution
 - Finanzielle Probleme
 - Probleme mit der Unterkunft
 - Politische Unruhen
 - Umweltkatastrophen
- ...
- ...

Aktionsplan Mobilitäten

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
Schulung des Personals	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	Eigene Informationsveranstaltungen
Information für Studierende und Lehrende	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	Eigene Informationsveranstaltungen
... in persönlichen Gesprächen	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	Eigene Informationsveranstaltungen
... Erstellung von Informationsmaterialien – Übergabe bzw. Kenntnisnahme schriftlich bestätigen lassen	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	Infoblätter mit Notfallkontakten (siehe unten) und Notfallprotokollen – in verschiedenen Sprachen, Versicherungs- und Reisedokumente (Kopien für elektronischen Zugriff empfehlen)

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
Risikobewertung des Auslandsaufenthalts	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	Länderinformationen des Außenministeriums ÖAD (https://oead.at), weitere länderspezifische Informationen sammeln (z. B. https://www.wko.at), Krisenmanagement-Plan der Partnerinstitutionen erbitten, vorbereitende Besuche
Strategie gegenüber Ländern mit hohem/extremem Risiko erarbeiten	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	
Reiseregistrierung: https://ias.bmeia.gv.at/reiseregistrierung/	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	
Buddy-System etablieren	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	
Klare Kommunikationskanäle festlegen	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	
Freundschaftsscheck über Social Media ermöglichen	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende	
2. Krisensituation			
	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende, Hochschulleitung	
3. Nach der Krise			
	Lynn Marie Buenemann, MA	Studierende, Lehrende, Hochschulleitung	

3.5.1 Checkliste für Mitarbeiter*innen

Die Kenntnisnahme ist per Unterschrift zu bestätigen.

Reisen ins Ausland	
Vor der Reise	
Eigenständige Orientierung auf der Website des Bundesministeriums über die Sicherheitslage und Empfehlungen für das Zielland; Reisen in Länder mit einer ausdrücklichen Reisewarnung bedürfen einer gesonderten Vereinbarung mit dem*der Arbeitgeber*in (Rektor*inat)	
Sammeln von Notrufnummern für das Zielland (europäische Notrufnummer 112 oder andere Telefonnummern der österreichischen Vertretungsbehörden im Zielland etc.)	
Merken der Notrufnummer der Institution bzw. weiterer wichtiger Kontaktnummern für den Fall eines verlorenen bzw. gestohlenen Mobiltelefons	

Überprüfung, ob SIM-Karte/Handy in dem Zielland funktioniert – wenn nicht, dann Suche nach Alternativen	
Überprüfen des Vorhandenseins einer Reiseversicherung (z. B. Kreditkarte) bzw. Abschluss einer Reiseversicherung (der Endabrechnung der Mobilität mit den entsprechenden Belegen beifügen)	
Unterschreiben der Vereinbarung über die Reise <u>vor</u> Reiseantritt	
Treffen individueller Reisevorkehrungen: Impfungen (evtl. Beratung bei medizinischen Einrichtungen, die auf Auslandsreisen spezialisiert sind), Reiseregistrierung beim Außenministerium (auf dessen Website), Befragung der lokalen Ansprechpartner*innen zu empfohlenen und länderspezifischen Verhaltensweisen	
Hinterlegung von persönlichen Notfallkontakten in der Administration	
Mitnahme wichtiger Dokumente (mit digitalen Kopien, die über Internet auch von sicheren digitalen Safes abgerufen werden können): <ul style="list-style-type: none"> ● Reisepass ● E-Card bzw. zusätzliche Versicherungskarte ● Notfallkarte des Außenministeriums (ausdruckbar auf dessen Website) ● Adresse und Telefonnummer der österreichischen Vertretung (bzw. der zuständigen Vertretungsbehörde im Ausland) ● Notfallkontakte (persönliche bzw. der Institution) 	
Während der Reise im Notfall	
Möglichst sofortige Alarmierung (vor Ort, Heimatinstitution und/oder Versicherung): <ul style="list-style-type: none"> ● WAS ist passiert? Erklären Sie die Situation in kurzen und klaren Worten ● WER ist betroffen (und wieviel)? ● WO ist es passiert? Geben Sie Informationen über den Standort, Stadt und Gebiet der Stadt, Straßennamen und -nummer sowie weitere hilfreiche Informationen an ● WO befindet sich die betroffene Person nun? ● WELCHE Maßnahmen wurden bereits getroffen? ● WER hat den Notfall gemeldet? Geben Sie Informationen über sich selbst an und halten Sie Ihre Telefonnummer bereit ● WIE ist der*die Anrufer*in zu erreichen (Telefonnummer, E-Mail, ...) BITTE BEACHTEN SIE: Legen Sie erst auf, wenn der*die Verantwortliche alle Daten bestätigt und sichergestellt hat, dass die Einsatzkräfte informiert werden und schnellstmöglich unterwegs sind.	
Im Falle eines Unfalls, einer Katastrophe oder politischer Unruhen sich sofort mit der nächstgelegenen österreichischen Vertretungsbehörde in Verbindung setzen bzw. an die 24-Stunden-Notrufnummer des Außenministeriums wenden: +43 – 50 11 50 – 44 11 oder +43 – 90 11 50 – 44 11	
Kontaktieren von Angehörigen	
Nach der Rückkehr an die Heimatinstitution	

Informieren Sie die Vertrauensperson, den*die Vorgesetzte*n bzw. den Krisenstab der Institution über die gefährliche Situation und etwaige „unangenehme Erfahrungen“	
--	--

3.5.2 Checkliste für Studierende

Die Kenntnisnahme ist per Unterschrift zu bestätigen.

Aufenthalte im Ausland	
Vor der Reise	
Eigenständige Orientierung auf der Website des Bundesministeriums über die Sicherheitslage und Empfehlungen für das Zielland; Reisen in Länder mit einer ausdrücklichen Reisewarnung bedürfen einer gesonderten Vereinbarung mit dem*der Arbeitgeber*in (Rektor*inat)	
Sammeln von Notrufnummern für das Zielland (europäische Notrufnummer 112 oder andere Telefonnummern der österreichischen Vertretungsbehörden im Zielland etc.)	
Merken der Notrufnummer der Institution bzw. weiterer wichtiger Kontaktnummern für den Fall eines verlorenen bzw. gestohlenen Mobiltelefons	
Überprüfung, ob SIM-Karte/Handy in dem Zielland funktioniert – wenn nicht, dann Suche nach Alternativen	
Überprüfen des Vorhandenseins einer Reiseversicherung (z. B. Kreditkarte) bzw. Abschluss einer Reiseversicherung	
Unterschreiben der Vereinbarung über den Auslandsaufenthalt <u>vor</u> Reiseantritt	
Treffen individueller Reisevorkehrungen: Impfungen (evtl. Beratung bei medizinischen Einrichtungen, die auf Auslandsreisen spezialisiert sind), Reiseregistrierung beim Außenministerium (auf dessen Website), Befragung der lokalen Ansprechpartner*innen zu empfohlenen und länderspezifischen Verhaltensweisen	
Hinterlegung von persönlichen Notfallkontakten in der Administration	
Mitnahme wichtiger Dokumente (mit digitalen Kopien, die über Internet auch von sicheren digitalen Safes abgerufen werden können): <ul style="list-style-type: none"> ● Reisepass ● E-Card bzw. zusätzliche Versicherungskarte ● Notfallkarte des Außenministeriums (ausdruckbar auf dessen Website) ● Adresse und Telefonnummer der österreichischen Vertretung (bzw. der zuständigen Vertretungsbehörde im Ausland) ● Notfallkontakte (persönliche bzw. der Institution) 	
Während der Reise im Notfall	
Möglichst sofortige Alarmierung (vor Ort, Heimatinstitution und/oder Versicherung): <ul style="list-style-type: none"> ● WAS ist passiert? Erklären Sie die Situation in kurzen und klaren Worten ● WER ist betroffen (und wieviel)? 	

<ul style="list-style-type: none"> • WO ist es passiert? Geben Sie Informationen über den Standort, Stadt und Gebiet der Stadt, Straßennamen und -nummern sowie weitere hilfreiche Informationen an • WO befindet sich die betroffene Person nun? • WELCHE Maßnahmen wurden bereits getroffen? • WER hat den Notfall gemeldet? Geben Sie Informationen über sich selbst an und halten Sie Ihre Telefonnummer bereit • WIE ist der*die Anrufer*in zu erreichen (Telefonnummer, E-Mail, ...) <p>BITTE BEACHTEN SIE: Legen Sie erst auf, wenn der*die Verantwortliche alle Daten bestätigt und sichergestellt hat, dass die Einsatzkräfte informiert werden und schnellstmöglich unterwegs sind.</p>	
<p>Im Falle eines Unfalls, einer Katastrophe oder politischer Unruhen sich sofort mit der nächstgelegenen österreichischen Vertretungsbehörde in Verbindung setzen bzw. an die 24-Stunden-Notrufnummer des Außenministeriums wenden: +43 – 50 11 50 – 44 11 oder +43 – 90 11 50 – 44 11</p>	
Kontaktieren von Angehörigen	
Nach der Rückkehr an die Heimatinstitution	
Informieren Sie die Vertrauensperson und das International Office über die gefährliche Situation und etwaige „unangenehme Erfahrungen“	

3.5.3 Checkliste für die Kontaktperson an der Heimatinstitution

1. Notieren Sie die folgenden Informationen:	
Was ist passiert?	
Wo ist es passiert?	
Wer ist betroffen? (Wie viele sind betroffen)?	
Welche Maßnahmen wurden bereits ergriffen?	
Wo ist die betroffene Person? Wie kann der*die Anrufer*in erreicht werden (Telefonnummer, E-Mail etc.)?	
Datum und Uhrzeit des Notrufs; Name der Person, die den Anruf entgegennimmt	
Am Ende des Gesprächs: Vereinbaren Sie, wann und wo der nächste Kontakt stattfinden soll	
2. Informieren Sie danach die lt. Krisenplan zuständige Person bzw. das zuständige Gremium:	
Die zuständige Person bzw. das zuständige Gremium entscheidet über weitere Maßnahmen (z. B. weitere Personen bzw. Gremien, Versicherung etc.)	
Falls notwendig: Kontaktaufnahme mit den Angehörigen der betroffenen Person	
3. Informieren Sie den*die Notrufer*in über Folgendes:	
Welche Maßnahmen ergreift die Institution?	
Was soll die Person im Ausland tun?	
Wie werden weitere Kontakte hergestellt?	

4. Ergreifen Sie die vom zuständigen Gremium beschlossenen Maßnahmen:	
Eventuell Kontakt mit der österreichischen Vertretungsbehörde oder den Kolleg*innen in der örtlichen Partnerhochschule zur Planung weiterer Maßnahmen	
Kontakt zu Angehörigen	
5. Setzen Sie die obigen Punkte fort, bis das Problem gelöst werden kann und der*die Betroffene...	
... die Institution darüber informiert, dass er*sie wieder handlungsfähig und rechtsfähig ist (schriftliche Bestätigung, z. B. per Mail)	
...die Person vom Ausland zurückgekehrt ist	

3.6 Terroristische Bedrohung und Anschläge

Aktionsplan terroristische Bedrohung und Anschläge

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
	Hochschulleitung: Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Bedienstete und Studierende	
2. Krisensituation			
	Hochschulleitung: Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Bedienstete und Studierende	Information an Hochschulrat, Aufsichtsrat und Landesholding Burgenland
3. Nach der Krise			
	Hochschulleitung: Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Bedienstete und Studierende	Information an Hochschulrat, Aufsichtsrat und Landesholding Burgenland

3.7 Ausfall von Mitgliedern des Führungsteams bzw. zentraler Organisationseinheiten

Aktionsplan Ausfall von Mitgliedern des Führungsteams bzw. zentraler Organisationseinheiten

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Ewald Trimmel, Dekan*innen	
2. Krisensituation			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Ewald Trimmel, Dekan*innen	
3. Nach der Krise			

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Ewald Trimmel, Dekane	

3.8 Angriffe auf Integrität und Reputation

- Rufschädigende Medienveröffentlichungen
 - Zeitungen
 - Social Media
- Versuche, den guten Namen und den Ruf des Unternehmens zu diskreditieren
- Unerlaubte oder illegale Aktivitäten von Schlüsselpersonen des Unternehmens, die Zweifel an der Integrität und der finanziellen Leistungsfähigkeit des Unternehmens aufkommen lassen können

Aktionsplan Angriffe auf Integrität und Reputation

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Hochschulrat, Aufsichtsrat	
2. Krisensituation			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Hochschulrat, Aufsichtsrat	
3. Nach der Krise			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Hochschulrat, Aufsichtsrat	

3.9 Verletzung von Rechtsvorschriften

- Institution:
 - Androhung von Schließung oder Aussetzung
 - Zahlung erheblicher Geldbußen
- Studierende Incoming:
 - Keine Aufenthaltsberechtigung
- Studierende Outgoing:
 - Keine Aufenthaltsberechtigung

Aktionsplan Verletzung von Rechtsvorschriften

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Hochschulrat, Aufsichtsrat, Senat	
2. Krisensituation			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Hochschulrat, Aufsichtsrat, Senat	
3. Nach der Krise			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Hochschulrat, Aufsichtsrat, Senat	

3.10 Datenverlust / Datendiebstahl / IT

3.10.1 Datenverlust / Datendiebstahl

Aktionsplan Datenverlust / Datendiebstahl / IT

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl, Mag. Wolfgang Bauer	Landesholding Burgenland, Erstes Burgenländisches Rechenzentrum (Ing. Harald Haselbauer)	
2. Krisensituation			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl, Mag. Wolfgang Bauer	Landesholding Burgenland, Erstes Burgenländisches Rechenzentrum (Ing. Harald Haselbauer)	
3. Nach der Krise			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl, Mag. Wolfgang Bauer	Landesholding Burgenland, Erstes Burgenländisches Rechenzentrum (Ing. Harald Haselbauer)	

3.10.2 JHP-Online

Das Intranet wird bedarfsgerecht von Othmar Müller entwickelt. Im Vertrag zwischen der Joseph Haydn GmbH und Othmar Müller wird ausdrücklich auf das Risiko einer Abhängigkeit von einer Person hingewiesen. Eine Risikominimierung erfolgt durch die Dokumentation: Die Datenbanken werden in einer Beschreibung im Format .docx dokumentiert, die Programmierung direkt in den Kommentarzeilen in den PHP-Scripts.

3.11 Diebstahl, Vandalismus

Aktionsplan Diebstahl

Schritt	Verantwortliche Person	Kommunikation an	Anmerkung
1. Vermeidung: Vorbereitung und Schulung			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Lehrendenvertretung, Administration, Studierendenvertretung	
2. Krisensituation			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Lehrendenvertretung, Administration, Studierendenvertretung	
3. Nach der Krise			
	Rektor*in NN, Mag. Franz Steindl	Landesholding Burgenland, Lehrendenvertretung, Administration, Studierendenvertretung	

4 Kommunikationsplan

4.1 Strategischer Kommunikationsplan

Schritt	Maßnahme	Ergebnis	Verantwortliche Person
Der Krise zuvorkommen	Erstellen einer Risikomatrix	Krisenplan erstellt	
Ernennung eines Krisenkommunikationsteams	Geschäftsführung und leitende Mitarbeiter*innen	Klare Bestimmung der Verantwortung für die Krisenkommunikation	Verantwortlichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung des Notfallplans in Krisenzeiten • Überprüfung und Aktualisierung des Notfallplans • Durchführung für Notfallübungen
		Mag. Franz Steindl, GF <i>Kontaktinformation 1:</i>	
		Rektor*in NN <i>Kontaktinformation 2:</i>	
		Ewald Trimmel, Studiendirektor*in, <i>Kontaktinformation 3:</i>	
Unterweisung in einheitlicher Kommunikation	Sicherstellen, dass alle delegierten Mitarbeiter*innen geschult sind	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationskompetente Mitarbeiter*innen • Schutz der Unternehmung durch entsprechende Kommunikation 	
		Mag. Franz Steindl, GF <i>Kontaktinformation 1:</i>	
		Rektor*in NN, Rektor*in <i>Kontaktinformation 2:</i>	
Einrichtung von Monitoring und Benachrichtigungssystemen	Konsolidierung der Datenbanken und der Dokumentenplattform / Kanäle, um alle relevanten Stakeholder zu erreichen	Krisensichere Kommunikationssysteme (z. B. Emergency Website – Aktivierung bei Notfällen, SMS-Verständigung, Hotline, E-Mail-Verteiler, Sirene etc.)	
		Land Burgenland, Abt. 7, Abteilungsvorständin Mag. Claudia Priber, Tel. 0664/88798713 claudia.priber@bgl.d.gv.at	
		Landesholding Burgenland GmbH, Mag. Hans Peter Rucker, Tel. 0664/8180277	

Schritt	Maßnahme	Ergebnis	Verantwortliche Person
		hans-peter.rucker@landesholding-burgenland.at	
Erarbeitung von Standardaussagen	Entwicklung von Aussagen auf Basis identifizierter Szenarien	Konsistente, klare und genaue Verbreitung von Informationen	
		<i>Krisenkommunikationsplan – siehe unten</i>	
Bewertung	Durchführung von Situationsanalysen während und nach der Krise	Adaptive / reaktionsfähige Nachrichten, die akkurat und auf dem neuesten Stand sind und die neuesten Gegebenheiten widerspiegeln	
Review	Nach der Krise Nachbesprechung zur Identifizierung von Verbesserungen	Ein stabiler Plan	

4.2 Checkliste Krisenkommunikationsplan

Krisenkommunikationsplan – Vorlage	
Ereignis	
Kommunikationsziel	
Kommunikations-adressat*innen	<input type="checkbox"/> Studierende: <input type="checkbox"/> Mitarbeiter*innen: <input type="checkbox"/> Eltern: <input type="checkbox"/> Behörden: <input type="checkbox"/> Medien: <input type="checkbox"/> Gesellschafter*innen der GmbH:
Analyse und Verifikation	
Was ist passiert?	
Was sind glaubwürdige Informationsquellen?	
Welche zusätzlichen Infos werden benötigt?	
Wann ist es passiert?	
Wer ist involviert?	
Wie ist es passiert?	
Was wird aktuell getan?	

5 Anhang

5.1 Ergänzende Dokumente

- Brandschutzordnung
- Covid-19-Anordnungen JHK
- Covid-19-Maßnahmen JHK
- Sicherheitsvertrauensperson
- Unterweisung nach ASchG
- Verhalten im Notfall

5.2 Geschäftsordnung Krisenmanagement-Team

- Zusammenfassung aller notwendigen Maßnahmen zur Installation des Krisenmanagement-Teams
- Verfahren, Verhaltensregeln, Rechte und Pflichten der Organe und Rollen in der Krisenbewältigung
- Definition der Grundlagen zur Erweiterung der Kompetenz und die Handlungsbedingungen des Krisenmanagement-Teams
- Klärung von:
 - Wie kommt es zur Einberufung des Krisenmanagement-Teams?
 - Wie, warum und durch wen darf eine Krise ausgerufen werden?
 - Wie und durch wen werden Entscheidungen im Krisenmanagement-Team getroffen und wie ist seine Handlungs- und Beschlussfähigkeit definiert?
 - Welche weiteren Rechte und Befugnisse (bspw. Weisungsbefugnisse) hat das Krisenmanagement Team, um seine Entscheidungen innerhalb der Institution umzusetzen?

Die Geschäftsordnung stellt den regulatorischen Rahmen der Institution für die Krisenorganisation und ist daher unerlässlich, um organisatorischen Pflichten der Leitungsebene nachzukommen und den handelnden Personen einen sicheren Rechtsrahmen für ihre Handlungen zu geben. Die Leitung der Institution gibt die Geschäftsordnung frei.

- Nach: <https://www.wirtschaftsschutz.info>

5.3 Liste der Notfallkontakte

5.3.1 Intern

Siehe die Excel-Tabelle Funktionsträger*innen JHP.

5.3.2 Extern

	Telefon	Erreichbarkeit	Adresse	Anmerkung
Österreich				
Feuerwehr	122	0 bis 24 Uhr		
Polizei	133	0 bis 24 Uhr		
Rettung	144	0 bis 24 Uhr		
Ärzt*innenfunkdienst	141	Wochentags: 19 bis 7 Uhr, Samstag und Sonntag, Feiertag: 0 bis 24 Uhr		
Telefonische Gesundheitsberatung	1450	0 bis 24 Uhr		
Euro-Notruf	112	0 bis 24 Uhr		
Wien				
Vergiftungs- informationszentrale	+43 1 406 43 43	Notfälle: 0 bis 24 Uhr, allgemeine Anfragen: 8 bis 16 Uhr		
Gasnetz-Notruf	128	0 bis 24 Uhr		
Sozialpsychiatrischer Notdienst	+43 1 313 30	0 bis 24 Uhr		
Frauennotruf	+43 1 717 19	0 bis 24 Uhr		
Frauenhaus Notruf	+43 5 77 22	0 bis 24 Uhr		
Büro für Sofortmaßnahmen	+43 1 4000-75222	0 bis 24 Uhr		
Technischer Permanenzdienst	+43 1 4000-8280	0 bis 24 Uhr		
Ausland				
Botschaft / Konsulat				
Versicherung				
Bank				
Polizei				
Rettung				
Feuerwehr				
Gesundheitsdienst				

5.4 Crisis Response Checklist

Diese Vorlage dient nur als Richtlinie und kann für den jeweiligen Krisenfall Anpassungen erfordern.

1. Erste Bewertung

Was sind die bekannten Tatsachen des Vorfalls und was wird / wird nicht bestätigt (wer ist betroffen, was ist wann, wo, wie geschehen? – siehe Checklist Krisenkommunikationsplan)

Welche Maßnahmen wurden bereits ergriffen und von wem?

1. Erste Bewertung

Gibt es etwas, was sofort getan werden muss, um sich vor weiteren Schäden zu schützen?	
Wurden die zuständigen Personen / das zuständige Krisenmanagement-Team informiert?	
Wurden unmittelbare Sekundärrisiken analysiert?	

2. Sofortige Maßnahmen

Wurde das vereinbarte Protokoll mit zugewiesener Verantwortung gestartet?	
Wurde eine Notfallbetriebszentrale eingerichtet?	
Wurde der Kommunikationsplan aktiviert?	
Müssen Mitarbeiter*innen zur Unterstützung an den Ort des Geschehens geschickt werden?	
Ist externes Fachwissen (z. B. juristisches, handwerkliches etc.) erforderlich?	
Muss Kontakt mit externen Personen bzw. Organisationen aufgenommen werden?	

3. Laufendes Management

Welche Informationen haben wir über die Situation / was brauchen wir noch?	
Wer muss noch informiert werden und von wem?	
Reaktionsplan, einschließlich: Risikobewertung (unter Berücksichtigung aller möglichen Zukunftsszenarien und potentiellen Risiken), Folgenabschätzung, Ressourcenbedarf, Informationsmanagement (intern / extern), Ziele und Vorausplanung	
Maßnahmen aus dem Reaktionsplan mit zugewiesenen Verantwortlichkeiten	
Medien- und Kommunikationsplan	
Kontakt zur Versicherung	
Aktivierung der Sicherheitsnetzwerke	
Periodische Bewertung der bisher getroffenen Maßnahmen (z. B. Zielerreichung, Überprüfung des Reaktionsplans, Mitteilungen usw.)	
Welche Informationen haben wir über die Situation / was brauchen wir noch?	

4. Wiederherstellung / Einschätzung

Organisation löst sich vom Krisenmodus	
--	--

4. Wiederherstellung / Einschätzung

Wiederaufnahme der Aktivitäten	
Nachbesprechung mit Mitarbeiter*innen und Partner*innen	
Post-Krisenbetreuung (medizinische, psychologische Unterstützung, Rückführung ins Heimatland etc.)	
Stellungnahme an die Medien	
Sofortige Analyse der Ursache und Bewältigung der Krise und der längerfristigen Folgen, die sich aus der Krise ergeben	
Neubewertung der Sicherheitsrisiken	
Überprüfung der bestehenden Sicherheitsmaßnahmen und ihrer Wirksamkeit in der Krisensituation	
Analysierte finanzielle Verluste	
Weiterführungsprozess für Evaluation entwickelt (um zu erfassen, was passiert ist und warum, was gut gemacht wurde, was besser hätte gehandhabt werden können)	

5. Bewertung (innerhalb von einem Monat nach Ende der Krise)

Partizipative Evaluierung des Krisenmanagement-Plans unter Einbeziehung der relevanten Stakeholder	
Jährliche Überprüfung des Krisenmanagement-Plans	

5.5 Links zu öffentlichen Krisenplänen

Zivilschutzverband

www.zivilschutzverband.at

Unter Downloads sind zahlreiche Broschüren zu unterschiedlichen Themen zu finden.

Bundeskriminalamt

www.Bundeskriminalamt.at

Broschüren vor allem zur Gewaltprävention.

Digitale Amtsservices

https://www.oesterreich.gv.at/themen/gesundheit_und_notfaelle/katastrophenfaelle.html

Ausführliche Informationen zu verschiedenen Katastrophenszenarien.

Krisenintervention an Schulen

<https://krisenintervention.tsn.at>