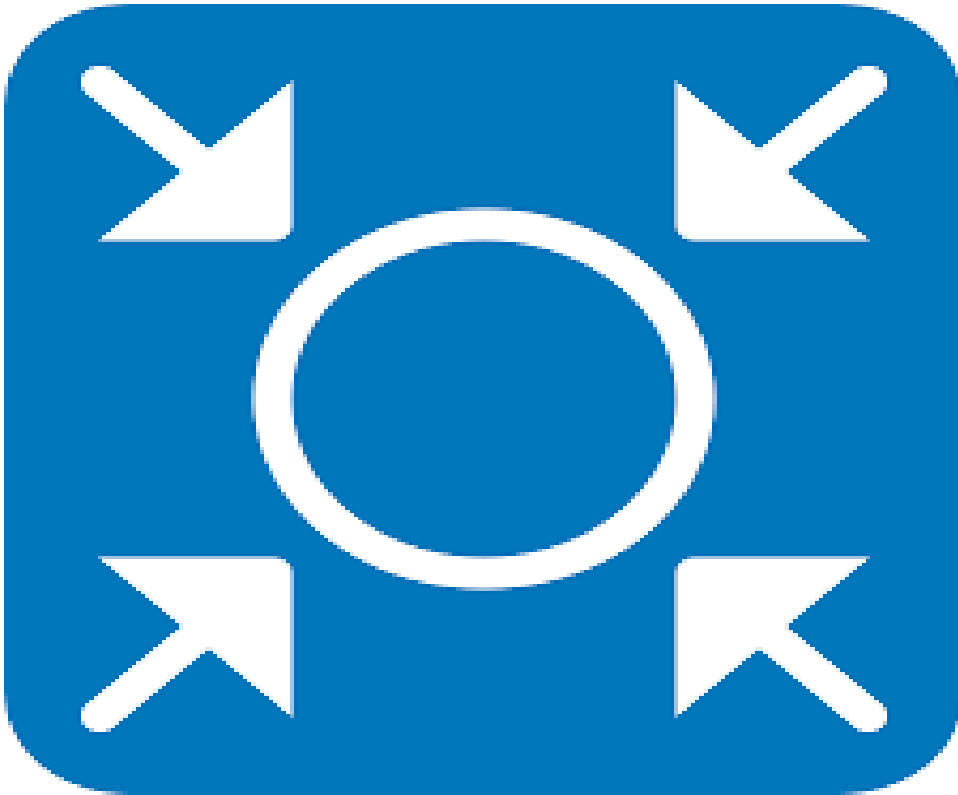


PHASE 3: Lernen und vorbeugen (Nachbearbeitungsphase)



Durch die Analyse der Reaktionen und Entscheidungen während der Krise können Organisationen wertvolle Erkenntnisse gewinnen, um zukünftige Krisen besser zu bewältigen. Darüber hinaus führt eine Bewertung der Wirksamkeit der eingesetzten Maßnahmen dazu, bestehende Krisenmanagement-Strategien zu verbessern und anzupassen. Und eine Evaluation hilft dabei, Fehler oder Schwächen im Krisenmanagement zu identifizieren, sodass diese in Zukunft vermieden werden können.

Eine transparente Evaluation und das Kommunizieren der daraus abgeleiteten Maßnahmen stärken das Vertrauen von Stakeholdern, Mitarbeitern und der Öffentlichkeit in die Organisation und den Verband. Somit fördern die Ergebnisse eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung, die entscheidend ist, um auf zukünftige Herausforderungen besser vorbereitet zu sein.

Insgesamt ist die Evaluation ein zentraler Bestandteil des Krisenmanagements, der dazu beiträgt, nicht nur die unmittelbaren Folgen der Krise zu bewältigen, sondern auch die langfristige Resilienz der Organisation zu stärken. Bei übergreifenden oder erstmalig eingetrossenen Krisensituationen empfiehlt sich ein extern durchgeführter Evaluationsprozess.

(eventuell Evaluation Caritas-Fluthilfe 2021 im Servicebereich/verlinken)

STEP 1: ANALYSE und „LESSONS LEARNED“

Chronologie der Krise aufarbeiten: Detaillierter Rückblick auf den Verlauf und die getroffenen Maßnahmen. Idealerweise wird die Chronologie bereits während der Krise vom Krisenteam dokumentiert.

Fehleranalyse: Welche Maßnahmen haben funktioniert? Wo gab es Lücken oder Versäumnisse? Welche besonderen Erkenntnisse wurden in der Krise gewonnen?

Bei der Analyse sollte auch die Außenwahrnehmung einbezogen werden. Wie wurde der Verband in der Krise wahrgenommen (Mitarbeitende, Stakeholder und Öffentlichkeit)

STEP 2: NACHSORGE

Information: Die wichtigsten Stakeholder (intern und extern) über den Status nach der Krise informieren.

In Krisensituationen, in denen die verbandliche Caritas erst in der Stabilisierungsphase die Arbeit aufnimmt (Beispiel: psycho-soziale Hilfen und Beratung für Opfer von Naturkatastrophen), greifen hier die Grundlagen der **Projektentwicklung:**

- Projektdefinition (Klärung des Projektziels und der Projektanforderungen, Identifikation der Stakeholder und deren Bedürfnisse)
- Projektplanung (Erstellung eines Projektplans, der Zeitrahmen, Ressourcen, Budget und Meilensteine festlegt)
- Risikomanagement (Identifikation potenzieller Risiken und Entwicklung von Strategien zur Risikominderung)
- Projektorganisation (Festlegung der Teamstruktur und der Verantwortlichkeiten, Sicherstellung der Kommunikation innerhalb des Teams und mit Stakeholdern)
- Durchführung (Umsetzung der geplanten Aktivitäten und Aufgaben, Monitoring des Fortschritts und der Qualität der Arbeit, Controlling)
- Überwachung der Einhaltung von Zeitplänen und Budgets
- Anpassung des Plans bei Abweichungen oder Problemen
- Abschluss (Evaluierung des Projekts hinsichtlich der Zielerreichung und der Lessons Learned, Dokumentation und Übergabe der Ergebnisse an die Stakeholder)
- Kommunikation

Wiedergutmachung: Gezielte Maßnahmen zur Wiederherstellung des Vertrauens, z.B. Wiedergutmachungen und transparente Folgekommunikation.

STEP 3: KRISENPLAN ÜBERARBEITEN

Optimierung des Krisenplans: Den bestehenden Plan auf Basis der Erfahrungen anpassen und präventive Maßnahmen ausbauen.

Kontinuierliche Präventionsmaßnahmen: Erneut Schulungen und Simulationen durchführen, um für zukünftige Krisen besser gerüstet zu sein.