

## **Krisenvorsorge und Krisenbewältigung eines Lebensmittel-Marktes („LM“)** **Szenarien: Stromausfall und Blackout**

Ein Stromausfall deaktiviert den Geschäftsbetrieb im Lebensmittel-Markt total.

Die unmittelbaren Folgen sind:

Die Elektron. Registrier-Kassenanlage mit Artikelerkennung fällt spontan aus.  
(sofern diese nicht durch eine USV abgesichert sind).

Die Internetverbindung zum Finanzamt wird unterbrochen (wichtig, falls eine Direktverbindung vorgeschrieben wäre).

Die Verbindung für die Zahlung mit Bankomatkarte wird unterbrochen.

Kunden mit ausgewählten Artikeln im Einkaufswagen oder im Handkorb oder in der Hand müssen warten. Wie lange – ist ungewiss. Ein „Blackout“ wird erst mit Verspätung registriert.

Das Licht ist ausgegangen. Kühlgeräte fallen aus. Klimaanlage stehen still.

Elektrische Türöffner/-Schließer sind ausgefallen.

Überwachungskameras sind abgeschaltet.

**Szenario 1:** Kunden legen den Warenkorb ab und verlassen den Markt.

**Szenario 2:** Einige Kunden werden aufmüpfig und fordern trotz offensichtlichem Stromausfall eine Kaufabfertigung. Sie drohen, nicht zu zahlen oder verlassen den Markt mit den Waren ohne zu zahlen.

Die Stimmung im Markt kann sich aufschaukeln. Es kommt zum Streit zwischen Marktpersonal – zahlungswilligen und zahlungsunwilligen Kunden.

Einige Kunden beginnen Waren zu plündern. Die Folge ist „Chaos im Geschäft“.

Die Polizei wird gerufen, - sie kommt im Regelfall nach 5-15 Minuten und schreitet ein.

**Szenario 3:**

**Die Polizei kommt nicht**, weil sie anderweitig ausgelastet **oder gar nicht erreichbar ist**.

### **Notwendige Vorsorge-Investitionen:**

USV-Anlage für den Kassabetrieb (Überbrückungszeit bis ½ Stunde sinnvoll)

Notstromaggregat + Betriebsmittel für diverse Stufen.

Beispiele:

Stufe 1: Kassabetrieb, Beleuchtung, Türöffner, Überwachungskameras /

Stufe 2: Klimaanlage + Kühlgeräte / Stufe 3: Sanitärbereich, Heizung / Stufe 4: Außenbeleuchtung

Funkgeräte für Notfall-Helfer, Armschleifen,

Barverkaufblöcke, Lieferscheinblöcke, Vordrucke für Bankeinzugsermächtigung

Aufstockung der Zahl der Feuerlöscher und 1.Hilfe-Boxen.

### **Organisatorische Vorsorge-Maßnahmen:**

Bereitstellung von Notfall-Helfern der ÖGNH zur Bewältigung der Krisensituation und zur Sicherstellung eines „ungestörten Verkaufsablaufes“ durch Absprachen, Einweisung, Übungen.

### **Notfall-Helfer der ÖGNH:**

Ihr Einsatz wird bei Bedarf durch den Filialleiter oder dessen Stellvertreter nach festgelegten Plänen und vorhergegangenen Absprachen und Einweisungen abgerufen.

Sie agieren im Rahmen der ÖGNH ehrenamtlich. Sie sind tlw. Stammkunden des LM-Marktes, in dessen Nähe wohnhaft und daher mit den örtlichen und baulichen Gegebenheiten vertraut und dem Marktpersonal durch vorangegangene Übungen bekannt.

Ihr Einsatz wird über eine lokale Einsatzzentrale oder durch direkten Abruf d.d. LM-Markt aktiviert. (Kommunikation per Handy, Pager, Funk, Selbstaktivierung nach Eigenwahrnehmung des Stromausfalls).

Die Notfall-Helfer tragen z.B. eine gelbe Oberarmschleife als Zeichen der Zugehörigkeit zur ÖGNH und bekommen am Beginn ihres Einsatzes am LM-Markt eine 2. Kennzeichnung, die sie als zum LM-Markt zugehörige Personen erkennen läßt.

Ihre Stärke richtet sich nach der Größe des Marktes und umfasst etwa 3 bis 10 Personen, welche vor Ort einem Kommandanten unterstellt sind, welcher seinerseits Anordnungen vom Filialleiter des LM-Marktes erhält.

Ihre Aufgaben: Unterstützung der Ordnung, Aufsicht, Zugangs- und Ausgangskontrolle, Absperrung, sonstige anfallende Hilfestellungen.

Die Notfall-Helfer sind aktive und geschulte Mitglieder der ÖGNH, tragen einen Lichtbildausweis mit sich und sind durch die Mitgliedschaft bei der Organisation versichert.

Sie nehmen ihre Hilfs-Aufgaben auf den Rechtsgrundlagen „Hausrecht“ und allfällig dem „Notwehrrecht“ wahr. Sie sind für diese Aufgaben geschult und nach einem „Bereitschaftsmodell“ über die örtliche EZ einsetzbar. Reserven sind vorzusehen.

Die Notfall-Helfer-Bereitschaft könnte beispielsweise vom Markt durch Vergünstigungen beim Einkauf „entschädigt“ werden.

( z.B. 10% Rabatt bei Einkäufen bis zu 300,- € Obergrenze pro Monat; d.s. ca 30,-/Monat ).

Tatsächliche Einsätze und die Einrichtung der jeweiligen Notfall-Helfer-Bereitschaft werden nach entsprechender Vereinbarung zwischen ÖGNH und LM-Markt honoriert.

Stromausfälle mit kurzer Dauer können als Übung gewertet werden.

Eine wichtige Krisenvorsorge wäre jedoch, wenn ein überwiegender Teil der Bevölkerung bereits ein **Notfall-Lebensmittelpaket** im Hause hätte.

**Dies würde oben beschriebene Gefahren für die Betriebsanlagen und Warenbestände in Form von Vandalismus und Plünderungen wesentlich reduzieren.**

Anlagen:

Schadenspotenziale

Vorsorge-Kostenschätzung

( Investitionen, Kosten Notfall-Helfer )