

Ergebnisse einer verbandsinternen Befragung

Zivilgesellschaftliche Akteure in der DRK-Flüchtlingshilfe 2015/16 Teil 2

Allgemeiner Hinweis zu den Schriften der Forschung

In den Schriften des Kompetenzzentrums Forschung und Innovationstransfer werden fortlaufend die Ergebnisse wissenschaftlicher Untersuchungen des Deutschen Roten Kreuzes veröffentlicht.

Das Kompetenzzentrum Forschung und Innovationstransfer im DRK-Generalsekretariat führte im Jahr 2012 unter Einbeziehung aller Landesverbände eine gesamtverbandliche Abfrage zu Forschungsbedarfen durch. Hierbei wurden drei wesentliche Themenkomplexe als erwünschte Forschungsschwerpunkte identifiziert: **Resilienz**, **gesellschaftliche Entwicklungen** und **Ressourcenmanagement**. Seit 2019 werden in Band 7 **Dokumentationen von Einsatzlagen** veröffentlicht.¹

Die Schriften des Kompetenzzentrums Forschung und Innovationstransfer greifen diese Themen auf und bieten Impulse zur strategischen Weiterentwicklung des Verbandes.

¹ Die Farben spiegeln sich im jeweiligen Titelblatt wider.

Schriftenreihe Band 9 – Zivilgesellschaftliche Akteure in der DRK-Flüchtlingshilfe 2015/16

Teil 2: Ergebnisse einer verbandsinternen Befragung

Band 9 der Schriftenreihe befasst sich mit dem DRK-Flüchtlingseinsatz 2015/16 in Deutschland und beleuchtet die dabei entstandenen Kooperationen mit zivilgesellschaftlichen Akteuren.

Der vorliegende zweite Teil präsentiert die Ergebnisse einer deutschlandweiten DRK-internen Befragung, die im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Forschungsprojektes WAKE durchgeführt wurde. Die Befragung wurde aufbauend auf den in Teil 1 ausgeführten qualitativen Ergebnissen konzipiert. Sie thematisiert die Eindrücke aus der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren, die Nutzung von Hilfsmitteln sowie den Umgang mit Erfahrungen und Wissen am Beispiel der Flüchtlingshilfe. Die Ergebnisse bieten einen Einblick in die Bedarfe und strukturellen Veränderungsmöglichkeiten des DRK, die für künftige Lagen nutzbar gemacht werden sollen.

Zivilgesellschaftliche Akteure in der DRK-Flüchtlingshilfe 2015/16 – Teil 2

Ergebnisse einer verbandsinternen Befragung

Impressum

Schriftenreihe der Forschung

Band 9 – Zivilgesellschaftliche Akteure in der DRK-Flüchtlingshilfe 2015/16
Teil 2: Ergebnisse einer verbandsinternen Befragung

Herausgegeben von

Deutsches Rotes Kreuz e. V., Carstennstraße 58, 12205 Berlin

Verlag

DRK-Service GmbH, Berliner Straße 83, 13189 Berlin

Autorinnen und Autoren

Sarah Bhatti, Elisabeth Olfemann, Mahssa Sotoudeh, Matthias Max
forschung@drk.de

Titelfoto

Sarah Bhatti

Druck

Lehmann Offsetdruck & Verlag GmbH, Gutenbergring 39, 22848 Norderstedt

Satz/Layout

Claudia Ebel

Herstellung/Vertrieb

DRK-Service GmbH, www.rotkreuzshop.de

Art.-Nr. 02962

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, Übersetzung, Einspeicherung, Verarbeitung und Verbreitung in jeglicher Form sind nicht erlaubt. Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung des Verlags.

Download

Diese Publikation ist unter www.drk-forschung.de auch als Download verfügbar.

Zitierweise

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (2021). Zivilgesellschaftliche Akteure in der DRK-Flüchtlingshilfe 2015/16: Teil 2: Ergebnisse einer verbandsinternen Befragung. Schriften der Forschung: Bd. 9.



Inhalt

1	Einleitung	7
2	Vorgehensweise bei der Befragung	9
3	Ergebnisse der Befragung	11
3.1	Die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren	11
3.2	Hilfsmittel im Einsatz	20
3.3	Umgang mit Erfahrungswissen	24
3.4	Strukturelle Veränderungen in DRK-Gliederungen	26
3.5	Wer hat an der Befragung teilgenommen?.....	31
4	Zusammenfassung und Ausblick	37
5	Literaturverzeichnis	41
6	Abbildungsverzeichnis	42
7	Für die schnelle Leserin/Für den schnellen Leser	43
	In der Reihe „Schriften der Forschung“ sind bisher erschienen:	44

1

Einleitung

Die Flüchtlingshilfe 2015/16 in Deutschland war für das Deutsche Rote Kreuz e. V. (DRK) ein intensiver und prägender Einsatz. Ohne die Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren, wie weiteren klassischen Hilfsorganisationen, Kommunen und Behörden, wäre der Einsatz so nicht leistbar gewesen. Auffällig war die große Hilfsbereitschaft der Bevölkerung, aus der eine landesweite Zusammenarbeit zwischen dem DRK mit unterschiedlichen Akteuren der Zivilgesellschaft resultierte.

Als „Zivilgesellschaft“ wird innerhalb der Gesellschaft ein Bereich zwischen dem staatlichen, wirtschaftlichen und privaten Sektor beschrieben:

Die Zivilgesellschaft umfasst die Gesamtheit des Engagements der Bürger eines Landes – zum Beispiel in Vereinen, Verbänden und vielfältigen Formen von Initiativen und sozialen Bewegungen.

Dazu gehören alle Aktivitäten, die nicht profitorientiert und nicht abhängig von parteipolitischen Interessen sind

(Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung, o.D.).

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) fördert im Rahmen des Programms „Forschung für die Zivile Sicherheit 2012–2017“ (Themenfeld: Zivile Sicherheit – Fragen der Migration) das Forschungsprojekt „Migrationsbezogenes Wissensmanagement für den Bevölkerungsschutz der Zukunft“ (WAKE), in dem das Kompetenzzentrum Forschung und Innovationstransfer im DRK-Generalsekretariat gezielt diese Form der Zusammenarbeit untersucht.²

In Teil 1 dieser Schriftenreihe „Erfahrungen aus dem Einsatz“ (Deutsches Rotes Kreuz, 2021) wurden bereits der DRK-Flüchtlingseinsatz und der Wandel im ehrenamtlichen Engagement beleuchtet. Dafür wurden Erfahrungen von DRKlerinnen und DRKlern in der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren und insbesondere damit verbundene Herausforderungen gesammelt und Bedarfe an Hilfsmitteln für die gelingende Zusammenarbeit erfragt.

² Das Projekt WAKE läuft von Oktober 2018 bis September 2021. An dem Verbundprojekt sind neben dem DRK auch die Katastrophenforschungsstelle der Freien Universität Berlin (Konsortialleitung), die Bundesanstalt Technisches Hilfswerk, die Johanniter-Akademie Mitteldeutschland sowie die Technische Hochschule Köln beteiligt.

Daraus ergab sich u. a. die Fragestellung, wie sich das DRK und auch andere Hilfsorganisationen im Bevölkerungsschutz strukturell auf das starke Engagement der Zivilbevölkerung in Krisenzeiten einstellen können.

Um dies herauszufinden, wurde auf Grundlage der qualitativen Erkenntnisse eine deutschlandweite DRK-interne Befragung konzipiert und durchgeführt, deren Ergebnisse hier präsentiert werden sollen. Die Befragung zielte darauf ab, die Erfahrungen aus der Flüchtlingssituation hinsichtlich der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren zusammenzutragen. Der Fokus lag dabei auf dem Zustandekommen der Kooperationen, der Einbindung Externer in den Einsatz, der Nutzung von Hilfsmitteln sowie dem Umgang mit Erfahrungswissen.

Zwar können die Erkenntnisse einer quantitativen Befragung weder die Komplexität der Praxiserfahrungen abbilden noch für die Gesamtheit der Mitarbeitenden des DRK sprechen, dennoch leisten sie einen wichtigen Beitrag, um erste Hinweise und Trends aufzuzeigen. Durch die messbaren und nachvollziehbaren Erkenntnisse, die durch eine quantitative Befragung erzielt werden, ist somit auch ein Ergebnistransfer für andere Hilfsorganisationen möglich, die sich mit ähnlichen Fragestellungen und Thematiken auseinandersetzen.

Besonderer Dank gilt an dieser Stelle allen Personen, die sich die Zeit genommen haben an der Befragung teilzunehmen, um so ihre Erfahrungen und ihr Wissen zugänglich zu machen.

2

Vorgehensweise bei der Befragung

Die DRK-interne Befragung zum Flüchtlingseinsatz 2015/16, deren Ergebnisse im vorliegenden Teil präsentiert und analysiert werden sollen, wurde im Rahmen des Forschungsprojektes WAKE umgesetzt. In der ersten Projektphase wurden sowohl Recherchen und Dokumentenanalysen als auch diverse Workshops und Interviews mit Rotkreuzlerinnen und Rotkreuzlern aus verschiedenen Bereichen durchgeführt (Deutsches Rotes Kreuz, 2021).

Auf Basis dieser gewonnenen Erkenntnisse wurden Fragen zu dem Themenkomplex „Zusammenarbeit mit Vereinen, Initiativen und ungebundenen Helfenden während der Flüchtlingshilfe 2015/16“ erarbeitet. Der Fragebogen³ gliederte sich in die Bereiche „Einführende Fragen zum Flüchtlingseinsatz“, „Erfahrungen in der Kooperation mit verschiedenen Gruppen“ und „Statistische Fragen“. Außerdem enthielt er einen Abschnitt zum Thema „Erfahrungen in der Kooperation mit Organisationen der gesundheitlichen Versorgung“, der separat im Forschungsprojekt „Sicherheitskooperationen und Migration“ (SiKoMi)⁴ ausgewertet wurde. Ergebnisse dieses Abschnittes werden voraussichtlich Ende 2021 im Rahmen der Schriftenreihe Band 10 veröffentlicht.

Die Befragung wurde über einen Online-Link an die Landesgeschäftsführungen der DRK-Landesverbände und die Präsidentin des Verbandes der Schwesternschaften sowie nachrichtlich an die Bundesleitungen der Bereitschaften, der Bergwacht, des Jugendrotkreuzes, der Wasserwacht und der Wohlfahrts- und Sozialarbeit gestreut. Der Befragungszeitraum erstreckte sich vom 7. Mai bis zum 5. Juli 2020.

Nach Abschluss der Befragung wurden abgebrochene und unvollständige Fragebogen aussortiert, um den Datensatz zu bereinigen. Danach verblieben 305 ausgefüllte Fragebogen. Da einige Fragen auch Mehrfachnennungen zuließen, also eine Person mehrere Antworten ankreuzen konnte, übersteigt bei diesen Fragen die Summe der Antworten 100 %. Diese Fragen sind im folgenden Text mit „Mehrfachnennungen möglich“ entsprechend gekennzeichnet.

³ Siehe Fragebogen auf Website: https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/aktuelle_Projekte/WAKE/WAKE-Fragebogen.pdf

⁴ Das Forschungsprojekt SiKoMi wird ebenfalls vom BMBF gefördert und läuft von September 2018 bis Dezember 2021. Geleitet wird das Verbundprojekt von der Bergischen Universität Wuppertal (BUW). Neben dem DRK sind zudem die Deutsche Hochschule der Polizei (DHPol) und die time4you GmbH an dem Projekt beteiligt. Schwerpunkt des DRK ist die Entwicklung praxisorientierter Empfehlungen für gelingende Kooperationen mit Kommunalverwaltungen und Akteuren des Gesundheitswesens.

Die Ergebnisse der Befragung sind nicht repräsentativ, d.h., sie lassen keine Rückschlüsse auf die Gesamtheit der DRKlerinnen und DRKler zu. Nichtsdestotrotz können die Daten erste Hinweise und Trends zu den erfragten Bereichen aufzeigen und somit die Erfahrungen des DRK mit zivilgesellschaftlichen Akteuren im Flüchtlingseinsatz 2015/16 abbilden.

Auf einen Blick ...

- Im Rahmen der Flüchtlingssituation 2015/16 kooperierte das DRK mit vielen Hilfsorganisationen und zivilgesellschaftlichen Akteuren.
- Zur Aufarbeitung der Erfahrungen und der Erkenntnisse wurden im Rahmen des Forschungsprojekts WAKE Interviews und Workshops mit Vertreterinnen und Vertretern des DRK durchgeführt. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wurde eine quantitative Befragung entworfen und DRK-intern verbreitet. Die Auswertung der Befragung beruht auf Antworten von insgesamt 305 DRKlerinnen und DRKlern.
- Die Befragung ist nicht repräsentativ, somit lassen sich die Ergebnisse nicht für das DRK verallgemeinern. Sie können jedoch erste Erkenntnisse liefern und bestehende Bedarfe zur weiteren Auseinandersetzung aufzeigen.

3

Ergebnisse der Befragung

Das folgende dritte Kapitel dieser Schriftenreihe stellt die Ergebnisse der Befragung vor. Zunächst werden Einschätzungen und Erfahrungen aus der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren während des Flüchtlingeinsatzes 2015/16 wiedergegeben und analysiert. Anschließend wird darauf eingegangen, welche Rolle Hilfsmittel in der damaligen Lage gespielt haben und wie mit Erfahrungen und Wissen umgegangen wurde. Darüber hinaus werden Erkenntnisse zu strukturellen Veränderungen in den DRK-Gliederungen und Wünsche der Befragten geschildert. Das Kapitel 3 schließt mit einer Zusammenfassung zum biografischen Hintergrund der Befragten.

3.1 Die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren

Im Folgenden wird ein Fokus auf die Ausgestaltung der Zusammenarbeit mit Akteuren der Zivilgesellschaft gelegt. Die Befragung bezieht sich dabei auf die eingangs (siehe Kapitel 1) vorgestellte Definition von zivilgesellschaftlichen Akteuren und beinhaltet:

- Ungebundene Helfende und Initiativen⁵
- Nachbarschaft⁶
- Neu gegründete Vereine⁷
- Etablierte Vereine⁸
- Kirchengemeinden
- Weitere religiöse Gemeinschaften
- Digital Volunteers⁹
- Vorab registrierte Helfende¹⁰

⁵ Helferinnen und Helfer, die anlassbezogen entweder einzeln aktiv werden oder sich selbst bspw. über Social Media oder WhatsApp organisieren; keine eingetragenen Vereine, i. d. R. keine Ausbildung im Bevölkerungsschutz; keine Mitgliedschaft in einer Katastrophenschutzorganisation.

⁶ Anwohnerinnen und Anwohner aus demselben Ortsteil wie eine neu aufgemachte Notunterkunft für Geflüchtete.

⁷ Vereine, die sich während der Flüchtlingssituation 2015/16 und mit Bezug auf diese gegründet haben.

⁸ Vereine, die schon vor der Flüchtlingshilfe 2015/16 existierten und ggf. auch andere Schwerpunkte haben (bspw. Sport).

⁹ Freiwillige, die ihr Engagement digital und ortsungebunden über das Internet leisten; kein physischer Einsatz vor Ort; sie können einzeln, als exklusives Team oder als Teil einer offenen Community/Crowd aktiv sein.

¹⁰ Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer, die sich mit ihren Fähigkeiten bereits online registriert haben und die in der Krise (hier: Flüchtlingshilfe) abrufbar sind; keine Mitgliedschaft in einer Katastrophenschutzorganisation. Beispiel: TEAM-Strukturen in Bayern. Bei vorab registrierten Helfenden handelt es sich nicht explizit um zivilgesellschaftliche Akteure, da diese bereits an eine Organisation des Bevölkerungsschutzes angebunden sind. Da sie während des Flüchtlingeinsatzes 2016/16 jedoch in vielen Fällen neu und ad hoc eingesetzt wurden, wurden sie im Rahmen dieser Befragung ebenfalls erhoben.

Im Rahmen der Befragung sollten die Teilnehmenden angeben, ob ihre jeweilige Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren zum Zeitpunkt des Flüchtlingseinsatzes 2015/16 neu entstanden ist oder bereits bestand. Dies sollte Auskunft darüber geben, welche Erfahrungswerte bereits innerhalb des DRK vorhanden waren.

In Abbildung 1 werden seit Längerem bestehende Kooperationen mit den verschiedenen zivilgesellschaftlichen Akteuren in Rot dargestellt. Die Befragten berichteten, dass sie bereits früher mit etablierten Vereinen (30 %) sowie mit vorab registrierten Helfenden (20 %) kooperiert hätten. Im Vergleich dazu zeigt der blaue Balken, dass die Zusammenarbeit mit diesen beiden Akteuren jeweils nur für etwa 10 % der Befragten neu war. Daran wird deutlich, dass während des Flüchtlingseinsatzes 2015/16 vielerorts auf bereits bestehende Kontakte und Erfahrungen mit etablierten Vereinen und vorab registrierten Helfenden zurückgegriffen werden konnte.

Hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden berichteten die Befragten zu fast gleichen Anteilen sowohl über bestehende (16 %) als auch neue Formen der Zusammenarbeit (14 %). Eine andere Tendenz zeigen die Antworten in Bezug auf ungebundene Helfende und Initiativen, die Nachbarschaft, weitere religiöse Gemeinschaften, neu gegründete Vereine und Digital Volunteers; hier überwiegen die neuen Kooperationen gegenüber den bestehenden. Besonders deutlich wird dies in der Zusammenarbeit mit ungebundenen Helfenden und Initiativen: Für 43 % der Befragten war diese neu, während lediglich 11 % angaben, bereits früher kooperiert zu haben. Den ungebundenen Helfenden und Initiativen kam also im Rahmen des Flüchtlingseinsatzes 2015/16 eine besondere Bedeutung zu. Dass es zu neuen Kooperationen dieser Akteure mit dem DRK kam, lag an der Bereitschaft vieler Personen aus der Zivilgesellschaft, als Reaktion auf die Ankunft der hohen Zahl von Geflüchteten ad hoc helfen zu wollen. Dies gilt ebenfalls für die Nachbarschaft, weitere religiöse Gemeinschaften und neu gegründete Vereine, wobei diese Akteure prozentual weniger häufig genannt wurden als ungebundene Helfende und Initiativen.

Im Zuge der Befragung wurden Digital Volunteers insgesamt selten benannt. Keine der befragten Personen gab an, dass mit diesem Akteur bereits eine Kooperation in der Vergangenheit bestanden habe, während 4 % von neuen Kooperationen berichteten. Eine mögliche Erklärung für die seltene Erwähnung der Digital Volunteers ist, dass es sich um eine neuere Engagementform handelt, Digital Volunteers ausschließlich online agieren und nicht unmittelbar im Einsatz „sichtbar“ sind, sodass sie weniger wahrgenommen werden oder in Vergessenheit geraten können.

Die beschriebenen Daten zeigen also, dass die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren vielerorts eine neue Erfahrung war, insbesondere mit ungebundenen Helfenden und Initiativen, der Nachbarschaft und religiösen Gemeinschaften.

Mit welchen Akteuren wurde bereits früher kooperiert und mit welchen war die Zusammenarbeit neu? (Mehrfachnennungen möglich)

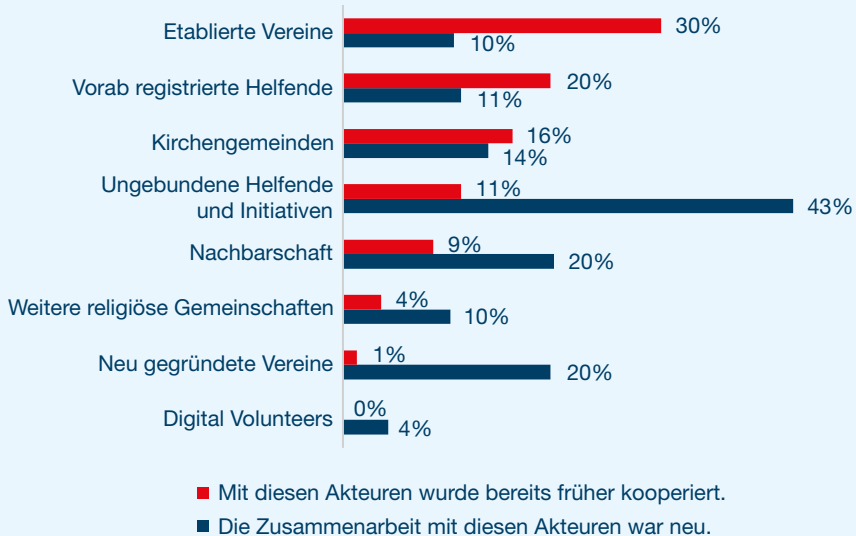


Abbildung 1: Kooperationsformen mit zivilgesellschaftlichen Akteuren¹¹

Zusätzlich zu diesen vorgegebenen Akteuren konnten die Befragten weitere, für sie wichtige Akteure ergänzen und Beispiele nennen. In diesem Zuge wurde die Rolle von Sport- und Bürgervereinen betont sowie der Einsatz von Personen, die sich z. B. ehrenamtlich als Sprachmittlerinnen und Sprachmittler oder Ärztinnen und Ärzte engagierten. Zudem erwähnten die Befragten auch Akteure, die nicht der Zivilgesellschaft zuzuordnen sind, aber dennoch vielfach als wichtig angesehen wurden. Dazu gehörten neben dem Technischen Hilfswerk, der Feuerwehr, der Polizei und der Bundeswehr auch Behörden und Ämter auf Kommunal- und Landesebene. Darüber hinaus wurden andere Hilfsorganisationen aufgezählt sowie Akteure des Gesundheitswesens und private Sicherheitsdienste. Auch das Engagement von Schulen und Hochschulen wurde betont sowie der Einsatz ortsansässiger Firmen und des Einzelhandels, die z. B. Essen spendeten und lieferten.

¹¹ Da einige Fragen in der Erhebung auch Mehrfachnennungen zuließen, also eine Person mehrere Antworten ankreuzen konnte, übersteigt bei diesen Fragen die Summe der Antworten 100%. Diese Fragen sind im folgenden Text mit „Mehrfachnennungen möglich“ entsprechend gekennzeichnet.

Die Angaben aus der Befragung werden kaufmännisch gerundet in ganzen Prozentzahlen angegeben.



Abbildung 2: Kontaktherstellung zu zivilgesellschaftlichen Akteuren

Auf die Frage, wie eine Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren damals zustande kam, bezogen sich 40 % der beschriebenen Kontaktaufnahmen darauf, dass die jeweiligen Akteure auf das DRK zugegangen sind, also beispielsweise aktiv die jeweiligen Orts- und Kreisverbände kontaktierten oder sich ad hoc bei Unterkünften vor Ort meldeten. Zu 27 % ergriff das DRK die Initiative, etwa in Form von Aufrufen in der Presse. 21 % der Kooperationen waren laut den Befragten durch beidseitige Initiative entstanden, wie in Abbildung 2 deutlich wird. Zudem entstanden Kooperationen durch Dritte (11 %), beispielsweise indem die Bürgermeisterin oder der Bürgermeister einen Kontakt vermittelte. Die Zusammenarbeit scheint daher besonders häufig vonseiten der zivilgesellschaftlichen Akteure ausgegangen zu sein, die gezielt Kontakt zum DRK aufnahmen.

Die Koordination und gelingende Einbindung von zivilgesellschaftlichen Akteuren spielen in der Flüchtlingshilfe eine große Rolle. Daher wurde auch das Bestehen einer Ehrenamtskoordination im Rahmen der Befragung ermittelt. Die Ergebnisse werden in Abbildung 3 dargestellt. Insgesamt 45 % der Befragten erklärten, dass es eine zentrale Stelle für diesen Zweck gegeben habe, beispielsweise durch die Servicestelle Ehrenamt. Davon berichtete etwa die Hälfte (22 %), dass eine solche Stelle bereits vor dem Flüchtlingseinsatz 2015/16 existiert habe, während die andere Hälfte (23 %) aussagte, dass diese erst in der Lage gegründet worden sei. Knapp ein Drittel (29 %) der Befragten teilte mit, dass es keine zentrale Koordinierungsstelle an ihrem Einsatzort gegeben habe. Weiteren 19 % waren dazu keine Information bekannt. In Bezug auf spezifische Koordinierungsstelle wurden also unterschiedliche Erfahrungen gemacht. Während mancherorts derartige Stellen bereits existierten, wurden einige erst im Zuge des Flüchtlingseinsatzes eingerichtet.

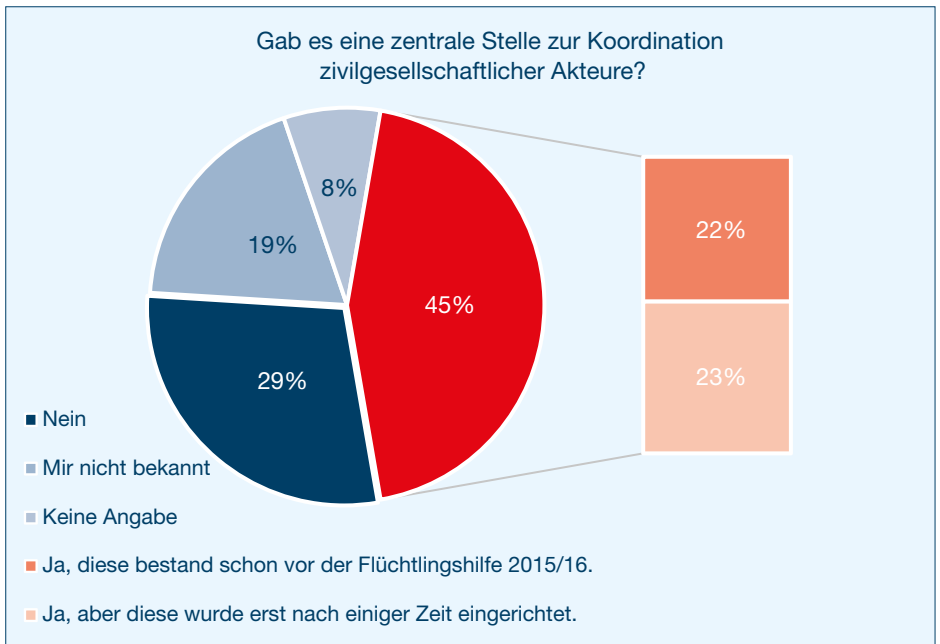


Abbildung 3: Angaben zu einer zentralen Koordinierungsstelle

Allerdings scheint es explizite Ehrenamtskoordinatorinnen und -koordinatoren noch nicht flächendeckend gegeben zu haben bzw. fehlte es an Informationen darüber. Nachdem im Zuge der Befragung Aspekte der Entstehung und Ausgestaltung der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren beleuchtet wurden, sollten außerdem Erkenntnisse zur Qualität der Kooperationen gesammelt werden. Daher wurden die Befragten gebeten den für sie wichtigsten Akteur zu benennen.

Aufgrund der Vielzahl der angegebenen Akteure stellt die folgende Aufzählung einen Ausschnitt der am häufigsten genannten dar: (1) Nachbarschaft, (2) ungebundene Helfende und Initiativen, (3) vorab registrierte Helfende, (4) etablierte sowie neu gegründete Vereine, (5) Kirchengemeinden und weitere religiöse Gemeinschaften. Daneben antworteten einige befragte Personen, dass alle Akteure der Zivilgesellschaft wichtig gewesen seien und sie keine Priorität vornehmen könnten. Daraus lässt sich schließen, dass nicht nur einzelne zivilgesellschaftliche Akteure, sondern eine große Bandbreite als wichtig empfunden wurde.

Zusätzlich wurden die Befragten aufgefordert, die Zusammenarbeit mit dem wichtigsten Akteur hinsichtlich verschiedener Kategorien anhand von Schulnoten zu bewerten. Beurteilt wurden die Kommunikation, die gegenseitige Wertschätzung und das Vertrauen, die gemeinsame Fehlerkultur, die Ähnlichkeit in der Bewertung von Situationen, die klare Verteilung von Zuständigkeiten und Aufgabenbereichen, die Vereinbarkeit der unterschiedlichen Arbeitsweisen des DRK und des Akteurs, die Fehlerkultur und das Konfliktmanagementsystem sowie die Zusammenarbeit im Allgemeinen.

In Abbildung 4 werden aus Gründen der Überschaubarkeit nicht alle der oben aufgelisteten Bewertungskategorien dargestellt. Die vier hier gezeigten Kategorien wurden ausgewählt, da sie entweder exemplarisch für die durchschnittliche Bewertung stehen oder durch kleinere Abweichungen herausstechen.

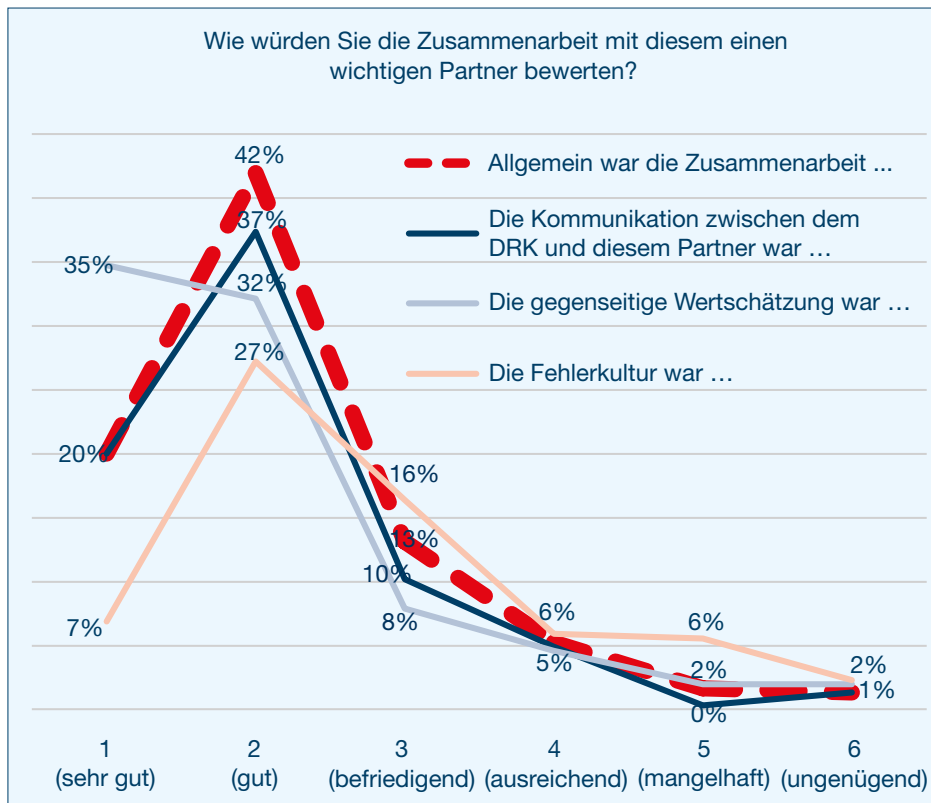


Abbildung 4: Bewertung der Zusammenarbeit

Obwohl es sich um sehr unterschiedliche Kategorien handelt, zeigen die Daten der Befragung übereinstimmend, dass die Zusammenarbeit überwiegend als positiv empfunden wurde. Die deutliche Mehrheit der Befragten bewertete die Kooperation mit „gut“, also der Note 2. Am zweithäufigsten wurde die Note „sehr gut“ vergeben, v. a. bezüglich der Kategorie „Gegenseitige Wertschätzung und Vertrauen“. Die Noten „befriedigend“ und schlechter wurden in absinkender Anzahl vergeben; insgesamt wurden die Kooperationen also überwiegend positiv bewertet und nur wenige ausreichende bis ungenügende Erfahrungen gesammelt. Am kritischsten waren die Befragten hinsichtlich der gemeinsamen Fehlerkultur, die am wenigsten mit „sehr gut“ bewertet wurde.

So vielseitig wie die Akteure selbst waren auch die Aufgaben während der Flüchtlingshilfe 2015/16. Abbildung 5 stellt die Tätigkeitsbereiche in absteigender Reihenfolge nach Häufigkeit der Nennung dar.

Tätigkeitsbereiche von zivilgesellschaftlichen Akteuren (Mehrfachnennungen möglich)	
Soziale Betreuung (z. B. Spielen mit Kindern, Nähgruppen, Fahrradwerkstatt, gemeinsame Ausflüge)	59 %
Übersetzungstätigkeiten	54 %
Ausgabe von Hygieneartikeln und sonstigen Gegenständen des täglichen Bedarfs	51 %
Arbeit in der Kleiderkammer	48 %
Ausgabe von Essen	46 %
Annahme und Koordination von Sachspenden	42 %
Unterstützung der Geflüchteten bei Ämter-/Arztgängen	39 %
Hilfe bei der Registrierung der ankommenden Geflüchteten	32 %
Gesundheitliche Versorgung/gesundheitliche Betreuung der Geflüchteten	29 %
Psychosoziale Versorgung	15 %
Verwaltungstätigkeiten	13 %

Abbildung 5: Tätigkeitsbereiche

Die Teilnehmenden der Befragung berichteten, dass v. a. die Bereiche der sozialen Betreuung (z. B. die Kinderbetreuung, die Planung und Ausführung von Freizeitgruppen und Ausflügen) stark von zivilgesellschaftlichen Akteuren unterstützt worden seien. Besonders häufig seien ebenso Übersetzungstätigkeiten übernommen worden. Darüber hinaus hätten Engagierte in Zusammenarbeit mit dem DRK bei der Annahme, Ausgabe und Koordination von Essen, Kleidern und Hygieneartikeln geholfen und die ankommenden Geflüchteten bei der Registrierung unterstützt sowie zu behördlichen und ärztlichen Terminen begleitet.

Zudem beteiligten sie sich auch an der gesundheitlichen Versorgung. Vereinzelt erwähnt wurde der Einsatz von zivilgesellschaftlichen Akteuren bei der psychosozialen Versorgung von Geflüchteten und bei Verwaltungstätigkeiten.

Anhand der genannten Tätigkeitsbereiche wird deutlich, dass zivilgesellschaftliche Akteure eher selten in Bereichen tätig wurden, die spezifisches Wissen voraussetzten, wie beispielsweise medizinische und psychosoziale Fachkenntnisse. Auch scheinen in der Verwaltung weniger Möglichkeiten bestanden zu haben, um sie einzubinden. Stattdessen unterstützten Akteure der Zivilgesellschaft besonders häufig bei Tätigkeiten, die keine oder nur eine kurze Einweisung benötigten, wie etwa die Koordinierung und Ausgabe von Essen oder Kleidern. Darüber hinaus spielten Übersetzungsleistungen eine sehr wichtige Rolle, sodass zivilgesellschaftliche Akteure auf diesem Wege Sprachkenntnisse einbringen konnten, die innerhalb des DRK nicht überall vorhanden waren.

Die Möglichkeiten der Unterstützung sind daher insbesondere von den individuellen Kenntnissen und Qualifikationen der Engagierten abhängig. Während manche Tätigkeiten ad hoc und in kurzer Zeit angelernt und ausgeführt werden können, ist für andere Erfahrung oder eine vorausgehende Schulung erforderlich.

Um die Erhebung und Berücksichtigung der Qualifikationen zivilgesellschaftlicher Akteure im Flüchtlingsinsatz 2015/16 zu evaluieren, wurde diese Thematik in der Befragung aufgegriffen; die Antworten sind in Abbildung 6 abgebildet. -Ein Drittel der Befragten (32 %) bestätigte, dass die Qualifikationen der Mitglieder von Vereinen und Initiativen sowie ungebundenen Helfenden abgefragt worden seien, etwas mehr als weiteres Drittel (38 %) stimmte nur teilweise zu.

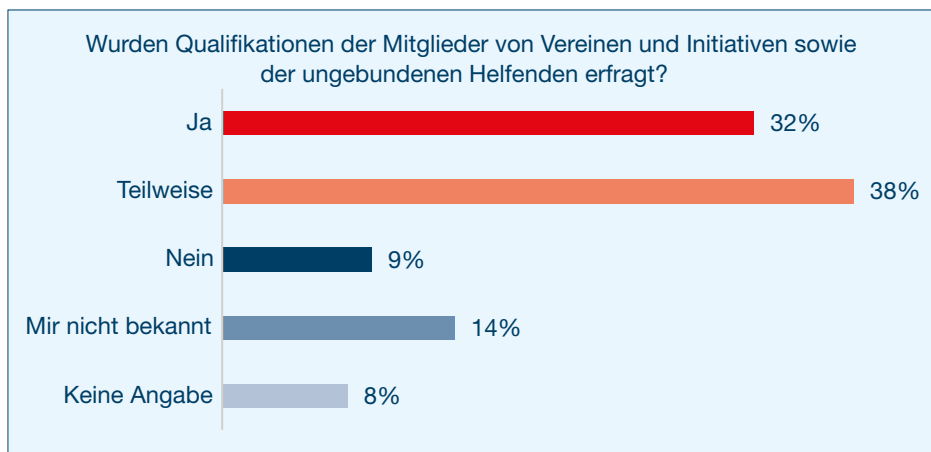


Abbildung 6: Abfrage von Qualifikationen zivilgesellschaftlicher Akteure

Auffällig ist, dass insgesamt 23 % der Befragten berichteten, dass ihnen dazu keine Information vorläge (14 %) bzw. entsprechende Qualifikationen nicht erfragt worden seien (9 %). Somit scheint zwar in vielen Fällen die Qualifikation der zivilgesellschaftlichen Akteure für das DRK von Interesse gewesen zu sein, in anderen Fällen wurde sie jedoch nicht weiter thematisiert oder überhaupt erfragt. Die Nachfrage, ob die vorhandenen Qualifikationen in den Einsatz integriert worden seien, bejahte die Mehrheit von knapp zwei Dritteln, nur 3 % gaben an, dass dies nicht der Fall gewesen sei. Viele Befragte gaben dazu keine Auskunft (26 %) oder entsprechende Informationen waren ihnen nicht bekannt (36 %). Bezüglich der Qualifikationen der Helfenden aus der Zivilgesellschaft scheinen die teilnehmenden DRK-Befragten unterschiedliche Erfahrungen gemacht zu haben. Sofern eine Qualifikation nicht erfragt wurde oder erfragt, aber nicht integriert werden konnte, begründeten die Teilnehmenden dies folgendermaßen:

- Die Personen verfügten über bereichsfremde Qualifikationen.
- Es bestand kein Bedarf an zusätzlichen Qualifikationen.
- Der Einsatz von Qualifikationen der zivilgesellschaftlichen Akteure erfolgte nach eigenem Ermessen („einfach machen“).
- Der Aufwand für die Abfrage war zu hoch.
- Die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren war nicht erwünscht.
- Altbekannte Strukturen wurden beibehalten (keine Offenheit für Neues).

Aus den dargestellten Ergebnissen zu den Tätigkeitsbereichen und der Integration von Qualifikationen lässt sich schlussfolgern, dass Engagierte aus der Zivilbevölkerung in vielen verschiedenen Tätigkeitsfeldern eingesetzt wurden und dort (zum Großteil auch unter Beachtung ihrer Qualifikationen) wichtige Unterstützung leisteten. Gleichzeitig kann festgestellt werden, dass zivilgesellschaftliche Akteure nicht überall beliebig einsetzbar waren, da ihnen das Wissen für bestimmte Aufgaben fehlte. Zum Teil wurden die Qualifikationen aber auch gar nicht erst erfragt, was mit dem damit verbundenen hohen zeitlichen Aufwand begründet wurde, aber auch mit fehlendem Interesse seitens des DRK.

Auf einen Blick ...

- Während des Flüchtlingseinsatzes kooperierten die Befragten in diversen Tätigkeitsfeldern mit zivilgesellschaftlichen Akteuren, die als wichtige Unterstützung wahrgenommen wurden. Dabei konnten sie auf bereits bestehende Kontakte und Erfahrungen, v. a. mit etablierten Vereinen und registrierten Helfenden, zurückgreifen.
- Die Kooperation mit anderen Akteuren hingegen entstand vielerorts erst während des Einsatzes, weil viele Menschen sich ad hoc bereit erklärt hatten zu helfen. Dabei spielten insbesondere ungebundene Helfende und Initiativen, neu gegründete Vereine und Nachbarschaften eine wichtige Rolle. In den meisten Fällen kamen die Kooperationen auf Initiative des zivilgesellschaftlichen Akteurs zustande.
- Zu fast 50 % gab es eine zentrale Stelle zur Koordinierung und Einbindung der zivilgesellschaftlichen Akteure, die entweder bereits existiert hatte und oder erst neu geschaffen wurde.
- Die Qualifikationen der zivilgesellschaftlichen Akteure wurden überwiegend abgefragt und konnten in den Einsatz eingebunden werden. Wenn keine Abfrage erfolgte, wurde dies mit dem damit verbundenen Zeitaufwand sowie fehlendem Interesse seitens des DRK begründet.
- Die Zusammenarbeit mit den verschiedenen zivilgesellschaftlichen Akteuren wurde von den Befragten positiv und wertschätzend wahrgenommen.

3.2 Hilfsmittel im Einsatz

In diesem Kapitel werden Antworten auf die Fragen bezüglich der Nutzung von Hilfsmitteln bei der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren analysiert. Der Begriff „Hilfsmittel“ umfasst in diesem Kontext verschiedene Formate, Methoden und Strategien. Innerhalb des DRK sind niedergeschriebene Hilfsmittel, wie Leitfäden, Checklisten oder Handlungsempfehlungen, am bekanntesten und weit verbreitet. Im Vorfeld der Befragung berichteten DRKlerinnen und DRKler im Rahmen eines Workshops, dass Hilfsmittel gerade in einer akuten und unübersichtlichen Lage Hinweise und Sicherheit für das Vorgehen in der Lage geben könnten. Die größte Herausforderung jedoch bestehe darin, die enthaltenen Informationen aktuell und inhaltlich sowie rechtlich korrekt zu halten. Hinzu komme, dass jede Lage einzigartig sei und bewährte Konzepte nicht immer vollständig, manchmal sogar nur sehr bedingt auf andere oder neue Lagen übertragen werden könnten. Auch könne gerade die Nutzung von Checklisten und Leitfäden unter Umständen dazu führen, dass nur noch die darauf vermerkten Punkte abgearbeitet, und somit wichtige Aspekte, die nicht schriftlich vermerkt sind, vergessen würden. Die oftmals notwendige Improvisation könne dadurch erschwert werden.

Dennoch hätten sich niedergeschriebene Hilfsmittel für den Einsatz als hilfreich erwiesen, weshalb in der Befragung Nutzen und Bedarfe erfragt wurden, um daraus Schlüsse für die zukünftige Erstellung von diversen Hilfsmitteln ziehen zu können.

Nutzung von Hilfsmitteln

In Abbildung 7 wird dargestellt, welche Hilfsmittel zur Verfügung standen, um externe Akteure einzubinden. Der überwiegende Teil der befragten Personen gab an, in der Flüchtlingshilfe auf einen oder mehrere der folgenden Hilfsmittel zurückgegriffen zu haben: Handlungsempfehlungen, Checklisten, Leitfäden und Handbücher. Dass mehrheitlich Handlungsempfehlungen und Checklisten herangezogen wurden, kann an der Art dieser Hilfsmittel liegen. Sie sind meist kurzgehalten und könnten so im Einsatz als nützlicher empfunden worden sein. Leitfäden und Handbücher enthalten oftmals eine Fülle an Informationen, was die Suche nach nützlichen Hinweisen erschwert. Im dynamischen Flüchtlingseinsatz könnte die Zeit dafür gefehlt haben, weshalb sie in der Befragung seltener benannt wurden.

Laut einem kleinen Teil von etwa 3 % der befragten Personen standen zwar Hilfsmittel zur Verfügung, sie konnten aber nicht genutzt werden. Begründet wurde das mit Unübersichtlichkeit, fehlender Übertragbarkeit auf die aktuelle Lage oder fehlender Relevanz, z. B., weil die Einbindung externer Akteure vor Ort nicht gewünscht gewesen sei.

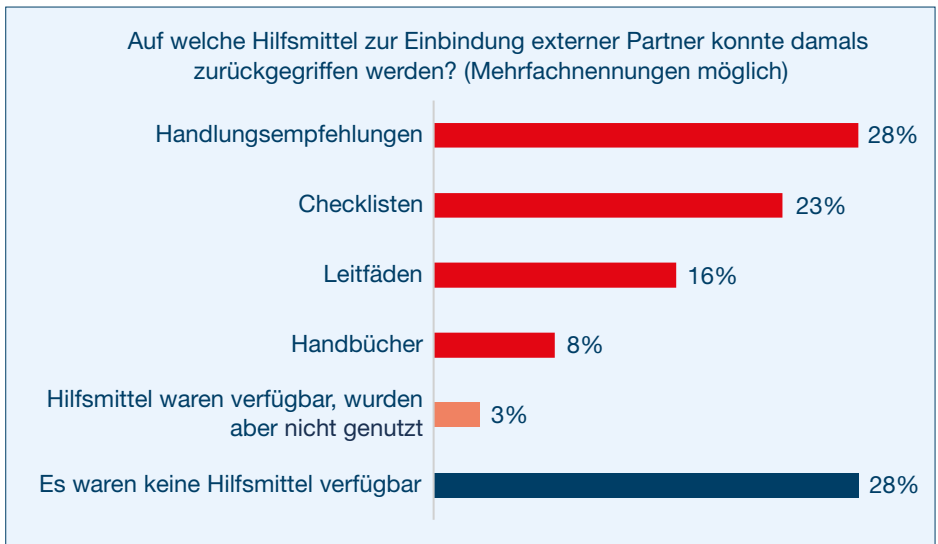


Abbildung 7: Vorhandene Hilfsmittel während des Flüchtlingseinsatzes 2015/16

Insgesamt machen die Antworten zu verfügbaren (niedergeschriebenen) Hilfsmitteln aber deutlich, dass diese im DRK genutzt und somit als hilfreich angesehen werden können.

Im Gegensatz dazu gab etwa ein Viertel der Befragten an, dass keine Hilfsmittel zur Verfügung gestanden hätten. Warum es diesen Kontrast zwischen verfügbaren und nicht verfügbaren Hilfsmitteln gibt, konnte hier nicht abschließend geklärt werden. Möglicherweise waren bestimmte Hilfsmittel an manchen Standorten aufgrund von lokalspezifischen Gegebenheiten besser auf die Lage übertragbar als an anderen. Eventuell waren auch gut nutzbare Hilfsmittel nicht überall bekannt und konnten deshalb nicht erprobt und verwendet werden. Da es im DRK keine zentrale Plattform gibt, die von allen Rotkreuzlerinnen und Rotkreuzlern aktiv genutzt wird, werden Hilfsmittel u. Ä. nicht zentral gespeichert und zur Verfügung gestellt. Dies führt dazu, dass nicht überall entsprechende Hilfsmittel bekannt sind.

Neben den genannten Hilfsmitteln gaben einige der befragten Personen in einem Freifeld auch weitere Konzepte und Materialien an, die sie als nützlich empfunden haben. Dazu zählten der DRK-Server¹², spezifische Dienstvorschriften, beispielsweise bezüglich des Betreuungsdienstes, sowie Übersetzungshilfen. Außerdem berichteten einige der Befragten davon, Hilfsmittel wie Kommunikationspläne, Checklisten und spezifische Konzepte eigenständig angefertigt zu haben. Darüber hinaus wurden auch nicht niedergeschriebene Hilfsmittel angegeben. Dazu gehörten regelmäßige Treffen und Absprachen, beispielsweise in Form von Runden Tischen, Briefings oder Einweisungen vor Ort. Einige Befragte führten zudem ihre persönlichen Erfahrungen als Hilfsmittel an, die sie beispielsweise durch vorherige Einsätze in der Flüchtlingshilfe, im Betreuungsdienst oder in der Freiwilligenkoordination gesammelt hatten und auf die sie im Einsatz zurückgreifen konnten. Sie ergänzten weiterhin, dass die Arbeit in Teams sowie mit Einzelpersonen und deren verschiedenen Hintergründen und Qualifikationen sehr bereichernd und hilfreich gewesen sei.

Themenbereiche der Hilfsmittel

Auf die Frage, für welche Themenbereiche Hilfsmittel nützlich gewesen wären, wurden die folgenden Antwortmöglichkeiten von den Befragten am häufigsten ausgewählt.

¹² Über den DRK-Server werden Ressourcen wie Material, Standorte, Personal und Kontaktinformationen sowie Veranstaltungen verwaltet. Der Zugriff ist auf ausgewählte Personen beschränkt (<https://www.drkserver.org/>).

Die fünf am häufigsten ausgewählten Bereiche, für die Hilfsmittel hilfreich gewesen wären (Mehrfachnennungen möglich)

Rechtliche Grundlagen beim Umgang mit Geflüchteten (bspw. Asylrecht)	51 %
Interkulturelle Zusammenarbeit	34 %
Ehrenamtskoordination	31 %
Zusammenarbeit mit Vereinen, Initiativen, ungebundenen Helfenden	26 %
Ad-hoc-Aufbau einer Notunterkunft	26 %

Abbildung 8: Themenbereiche gewünschter Hilfsmittel

Neben diesen Bereichen wurden, in absteigender Reihenfolge, außerdem „Spendenmanagement“ (25 %), „Öffentlichkeitsarbeit“ (23 %), „medizinische Versorgung von Geflüchteten“ (23 %), „Zusammenarbeit mit Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)“ (22 %), „Zusammenarbeit mit sonstigen Externen (z. B. Firmen)“ (22 %) und „Soziale Betreuung“ (22 %) genannt. Am wenigsten Zustimmung fand der Bereich „Personalmanagement“ (16 %). Die Antworten zeigen, dass für einige Themen ein dringenderer Bedarf an Hilfsmitteln bestand als für andere. Geeignete Hilfsmittel zu rechtlichen Belangen sowie zur interkulturellen Zusammenarbeit und Ehrenamtskoordination scheinen damals nicht ausreichend zur Verfügung gestanden zu haben. Denn auch die individuellen Antworten, die einige der Befragten in einem Freifeld hinzugefügt hatten, decken sich zum großen Teil mit den Bereichen, die die meiste Zustimmung erfuhren: Spezifisch gewünscht wurden u. a. Hilfsmittel zu rechtlichen Fragen bezüglich der Betreuung von Geflüchteten durch ehrenamtlich tätige Personen, zu religiösen und kulturellen Besonderheiten – besonders im Hinblick auf Nahrung – sowie zur Zusammenarbeit mit Ämtern, übersetzenden Fachkräften und Ministerien. Vermisst wurden außerdem Vorlagen, mit denen beispielsweise Kooperationsvereinbarungen festgehalten werden konnten. Diese individuellen Rückmeldungen bestätigen, dass Bedarf nach Hilfsmitteln bezüglich der Einbindung zivilgesellschaftlicher Akteure bestand.

Auf einen Blick ...

- DRK-intern existiert bereits eine Vielzahl an niedergeschriebenen Hilfsmitteln. Diese fanden größtenteils Verwendung, sofern sie bekannt und zugänglich waren. Dabei kamen kurze und praxisorientierte Hilfsmittel am häufigsten zum Einsatz, vermutlich da ihre Nutzung weniger zeitintensiv war.
- Neben schriftlichen Hilfsmitteln wurde die Relevanz von anderen Formaten, wie regelmäßige Treffen, Runde Tische und Erfahrungen aus vorherigen Einsätzen, hervorgehoben.

3.3 Umgang mit Erfahrungswissen

In diesem Abschnitt wird der Umgang mit Erfahrungswissen, das im Flüchtlingseinsatz 2015/16 gesammelt wurde, analysiert. Unter „Umgang mit Erfahrungswissen“ wurde in dieser Befragung das Festhalten und eine entsprechende Aufbereitung dieses Wissens verstanden. Erfahrungswissen spielt in Bevölkerungsschutzeinsätzen eine große Rolle; insbesondere im Hinblick auf zukünftige Lagen ist es deshalb sinnvoll, aus Fehlern zu lernen sowie bewährte Praktiken weiter anzuwenden und anzupassen, um eine gelingende Bewältigung zu ermöglichen.

Festhalten und Weiterverarbeitung von Erfahrungswissen

Abbildung 9 zeigt, dass der Flüchtlingseinsatz 2015/16 in vielen DRK-Gliederungen auf unterschiedliche Weise ausgewertet wurde und die daraus gezogenen Erkenntnisse für die Zukunft aufbereitet worden sind.

Der überwiegende Teil gab an, dass Wissen in unterschiedlichen Formen aufbereitet worden sei. Am häufigsten wurden dabei die unstrukturierte Weiterverarbeitung und die



Abbildung 9: Umgang mit Wissen und Erfahrungen

Erstellung von (Hilfs-)Materialien für zukünftige Einsatzlagen genannt. Etwas seltener hingegen seien Dokumentensammlungen erstellt oder Veranstaltungen organisiert worden.

Darüber hinaus gaben einige der Befragten in einem Freifeld noch weitere Methoden der Wissensaufbereitung an. Dazu zählten u. a.:

- Die Erarbeitung von Handbüchern, Handlungsempfehlungen und Konzepten etc.
- Die regelmäßige Dokumentation, z. B. im Einsatztagebuch
- Die Anpassung und Überarbeitung eines Pools an Dolmetschenden
- Die Durchführung von Webinaren zum Thema Einbindung ungebundener Helferinnen und Helfer, die auf den Erfahrungen aus der Flüchtlingshilfe basierten
- Der rege Austausch mit ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Die Schaffung einer Stelle zur Ehrenamtskoordination für den Bereich Asyl

Auch hier zeigt sich, dass Erfahrungswissen nicht nur in schriftlicher Form festgehalten, sondern auch durch andere Formate, wie Webinare oder informellen Austausch, nachhaltig nutzbar gemacht wurde.

Nur 16 % der Befragten gaben an, dass Wissen und Erfahrungen nicht festgehalten und/oder weiterverarbeitet worden seien. Hier merkte eine Person kritisch an, dass Führungskräfte im DRK Schwierigkeiten hätten, Erfahrungen und Ideen ihrer Kolleginnen und Kollegen für gut zu befinden und diese auch für folgende Einsätze zu erhalten und nutzbar zu machen. Inwieweit diese Einschätzung von weiteren Rotkreuzlerinnen und Rotkreuzlern geteilt wird, konnte im Rahmen der Befragung nicht festgestellt werden.

Auf einen Blick ...

- Ein Großteil der Befragten gab an, ihre im Einsatz gemachten Erfahrungen ausgewertet und Erkenntnisse daraus gezogen zu haben. Diese wurden durch verschiedene Methoden festgehalten, wobei die unstrukturierte Weiterverarbeitung sowie die Erstellung von (Hilfs-)Materialien am häufigsten genannt wurden.
- Erfahrungswissen wurde nicht nur in schriftlicher Form festgehalten, sondern auch durch andere Formate, beispielsweise Webinare oder informellen Austausch, nutzbar gemacht.
- 16 % der Befragten haben ihre Einsatzerfahrung nicht aufgearbeitet. Die Gründe hierfür konnten nicht abschließend erörtert werden.

3.4 Strukturelle Veränderungen in DRK-Gliederungen

Im Hinblick auf die Nutzung von Erfahrungswerten wurde gefragt, inwieweit sich innerhalb von DRK-Gliederungen strukturelle Veränderungen, also tiefergreifende Anpassungen ergeben haben. Strukturelle Veränderungen können viele verschiedene Aspekte umfassen und werden von Menschen unterschiedlich wahrgenommen: Während beispielsweise eine Person eine strukturelle Veränderung nur am Rande mitbekommt, kann sich diese für eine andere Person stärker auf ihre Arbeit im DRK auswirken. Entsprechend divers waren deshalb die Antworten auf die Frage, ob es aufgrund der Flüchtlingshilfe zu strukturellen Veränderungen in der jeweiligen DRK-Gliederung gekommen sei. Knapp 20 % der Befragten sagten aus, dass ihnen solche Veränderungen nicht bekannt seien und 36 % der Befragten berichteten, dass es in ihrer Gliederung keine strukturellen Veränderungen im Zuge des Flüchtlingseinsatzes gegeben habe. Eine Person schrieb diesbezüglich, dass der Betreuungsdienst bereits gut auf zukünftige Anforderungen ausgerichtet sei und deshalb keine Notwendigkeit für tiefergreifende Veränderungen bestehe.

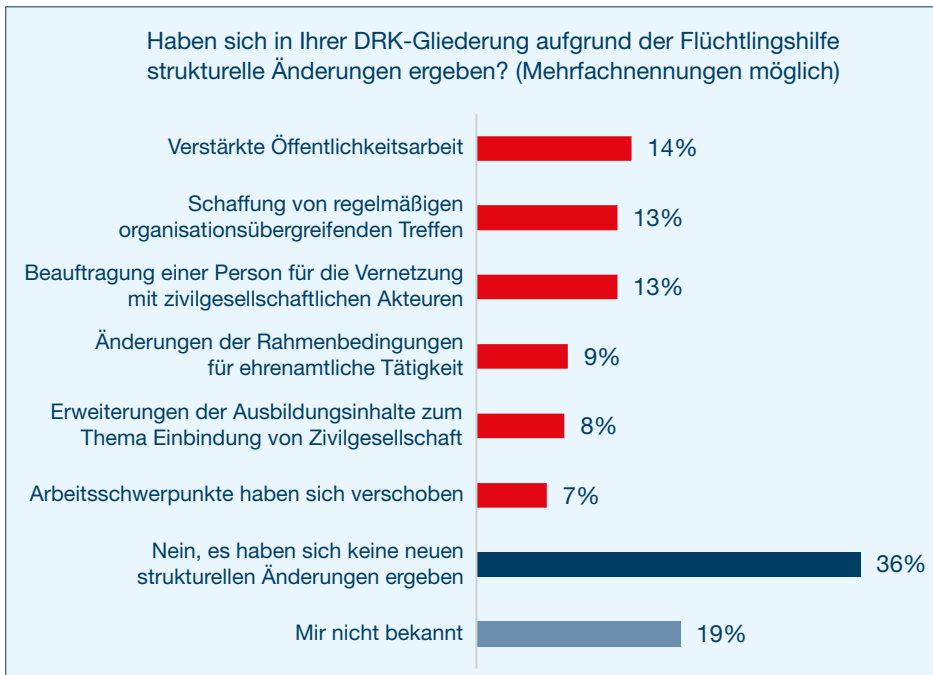


Abbildung 10: Strukturelle Änderungen in den DRK-Gliederungen

Die übrigen Befragten gaben an, dass es zu einer oder mehreren strukturellen Veränderungen in ihrer Gliederung gekommen sei.

Führend wurde über eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, die Schaffung von regelmäßigen organisationsübergreifenden Treffen und die Beauftragung einer Person für die Vernetzung mit zivilgesellschaftlichen Akteuren berichtet. Im dazugehörigen Freifeld beschrieben die Befragten weitere konkrete Veränderungen, die sich teilweise mit den oben angegebenen Bereichen deckten. Dazu zählten u. a.:

- Die Einrichtung einer Stelle zur Koordination von ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern sowie einer Servicestelle Ehrenamt
- Die personelle Ausweitung, sowohl bezogen auf die Anzahl als auch die Qualifikationen der Mitarbeitenden, z. B. die Schaffung neuer Stellen in der Flüchtlingsberatung sowie für die Weiterbegleitung und -entwicklung der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe
- Der umfassende und intensive organisationsübergreifende Austausch und die Vernetzung mit lokalen Akteuren wie Ehrenamtlichen oder Behörden, u. a. in Form von regelmäßigen Treffen
- Das stetige Einbinden von Erfahrungswissen aus dem Flüchtlingseinsatz in Fort- und Weiterbildungskonzepte
- Die Gründung einer neuen Gesellschaft mit Bezug zu Geflüchteten

Daneben gab eine der befragten Personen an, dass sich die Zusammenarbeit zwischen den haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden durch die intensive Teamarbeit während des Flüchtlingseinsatzes verbessert habe.

Die Wünsche der Befragten

Die gute Bewertung der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren (siehe Kapitel 3.1) und bereits durchgeführte Anpassungen in den DRK-Gliederungen können Gründe dafür sein, dass sich nur 14 % der Befragten explizit Änderungen hinsichtlich der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren wünschten. 26 % sahen hier keine Handlungsnotwendigkeit. Allerdings konnten 60 % nach eigenen Angaben keine Einschätzung vornehmen oder gaben dazu keine Auskunft. Das macht es schwierig, diese Frage gewinnbringend zu analysieren, weshalb im Folgenden die getätigten Einzelantworten stärkere Berücksichtigung finden. Die genannten Änderungswünsche sind vielfältig und lassen sich unterschiedlichen Bereichen zuordnen.

Besonders häufig wurde der **Wunsch nach einer stärkeren Koordinierung** zivilgesellschaftlicher Akteure geäußert. Vorgeschlagen wurde u. a. eine Anlaufstelle mit klar formulierten Aufgabenbereichen. Diese Stelle soll, so die Empfehlung, in jedem Kreisverband vorhanden sein und von einer hauptamtlich tätigen Person geführt werden. Diesbezüglich wurde eine stärkere Unterstützung der Kreisverbände gewünscht.

Andere Befragte bekundeten wiederum, dass eine stärkere Zentralisierung förderlich sei, um zivilgesellschaftliche Akteure einzubinden und zu koordinieren. Hier wurde, in Anlehnung an die regionalen TEAM-Strukturen¹³, ein TEAM-Deutschland vorgeschlagen. Den Antworten ist zu entnehmen, dass nicht überall Kompetenzen und Ressourcen für eine Freiwilligenkoordination vorhanden waren.

Weiter formulierten die Befragten den Wunsch nach klaren Zuständigkeiten und Absprachen, um die vorhandenen Hilfskräfte besser einplanen zu können. Zudem müssten alle rechtlichen und versicherungstechnischen Bedenken bezüglich der Einbindung externer Personen geklärt sein. Darüber hinaus sollten EDV-technische Möglichkeiten zur Verfügung stehen, um Akteure wie ungebundene Helfende erfassen und so leichter in der Lage koordinieren zu können. Generell soll es – so der Wunsch – ein strukturelles Verfahren von der Erfassung und Einbindung über das Monitoring und die Supervision bis zur Entlassung aus dem Einsatz geben.

Weitere Wünsche wurden dahingehend angeführt, wie die Vernetzung und Zusammenarbeit auszugestalten seien. Insgesamt bestand bei den Befragten der **Wunsch nach einer intensiveren Vernetzung** sowohl untereinander als auch mit DRK-externen Akteuren, wie anderen Hilfsorganisationen. Damit diese in einer Krise abrufbar seien, solle die Vernetzung schon zu Nichtkrisenzeiten erfolgen und regelmäßig gepflegt werden. Dazu gehöre es, offener miteinander umzugehen und das „Konkurrenzdenken“ abzulegen. Für eine gelingende Zusammenarbeit seien regelmäßige Treffen bzw. ein ständiger Austausch mit bekannten und neuen Akteuren wünschenswert, ggf. auf Stadt- und Ortsebene. So könnten zurückliegende Einsätze aufgearbeitet oder zukünftige Lagen vorbereitet werden.

Einige Befragte äußerten den **Wunsch nach einer offenen Kommunikation von Bedürfnissen**, die sie als essenziell für eine gute Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren betrachten. Wenn das DRK genau wüsste, was es braucht, könnte dieser Bedarf durch Öffentlichkeitsarbeit an externe Akteure herangetragen werden. Eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit würde, so die Hoffnung einer befragten Person, auch mehr Akzeptanz und Respekt für die Arbeit des DRK schaffen.

Um die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren weiter zu verbessern, wurden aber auch Veränderungen in DRK-Bereichen angesprochen. So wurde der **Wunsch nach (niedrigschwiligen) Schulungen und Fortbildungen** geäußert.

¹³ Die TEAM-Strukturen sollen eine längerfristige Bindung neuer und vormals ungebundener Helfer in die DRK-Strukturen ermöglichen. Das Konzept sieht vor, dass sich interessierte Bürgerinnen und Bürger im Vorfeld auf einer dafür bereitgestellten Plattform registrieren, um im Falle einer Krise oder Katastrophenlage kontaktiert und in die Hilfeleistungen eingebunden zu werden. Durch die Registrierung werden Informationen zu Qualifikationen, Fähigkeiten und zeitlichen Kapazitäten erfasst, was eine gezieltere Einbindung ermöglichen soll (Deutsches Rotes Kreuz, 2016).

Eine befragte Person sah hier auch Potenzial, diese netzwerkübergreifend zu gestalten. Wer genau daran teilnehmen sollte, wurde jedoch nicht angegeben. Außerdem wünschten sich einige Befragte Handlungsanweisungen und Checklisten zur Einbindung zivilgesellschaftlicher Akteure, bspw. im Rahmen der Betreuungsdienst-Ausbildung. Explizit wurde ein Leitfaden zum Umgang mit ungebundenen Helferinnen und Helfern sowie ein Leitfaden zur Vernetzung mit anderen Vereinen erbeten. Dieser Wunsch zeigt, dass vorhandene Hilfsmittel nicht im ganzen Verband verbreitet sind, da Leitfäden und Handlungsempfehlungen zu diesen Themen teilweise schon existieren und hier lediglich eine Überarbeitung bzw. Aktualisierung erforderlich ist.

Außerdem wurden auch Wünsche ohne direkten Bezug zur Einbindung zivilgesellschaftlicher Akteure genannt. Dazu gehörte u. a. eine gesetzlich geregelte Freistellung von Rotkreuzlerinnen und Rotkreuzlern im Krisenfall und – insbesondere im DRK-Ehrenamt – die Anerkennung von nachgewiesenen Qualifikationen, die außerhalb des DRK erworben wurden.

Trotz der genannten Probleme und Herausforderungen war die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren elementar für das DRK und auch für andere Hilfsorganisationen, um die Lage zu bewältigen. Insgesamt wurde die Zusammenarbeit aufgrund der gesammelten Erfahrungen von den DRKlerinnen und DRKlern positiv bewertet. Dies bekräftigt auch die optimistische Sicht auf zukünftige Formen der Zusammenarbeit, wie Abbildung 11 zeigt.

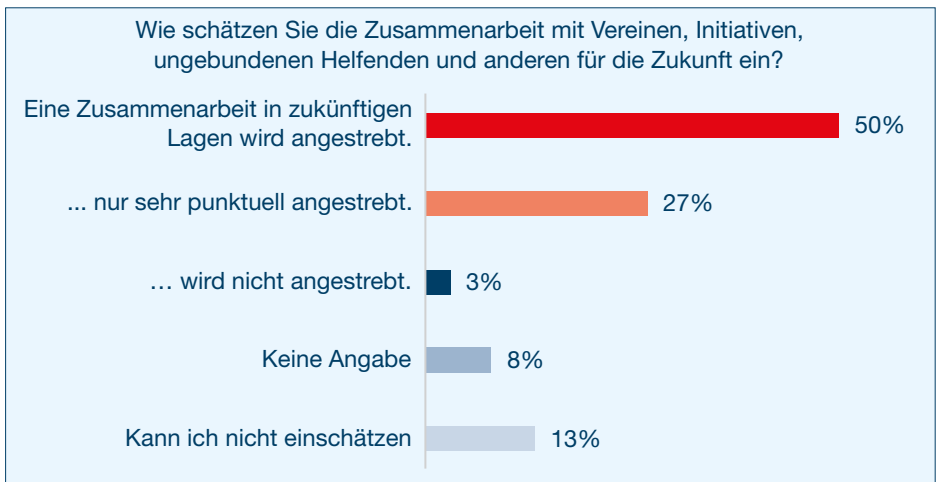


Abbildung 11: Zukunftseinschätzung zur Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft

Auf die Frage hin, wie die Befragten die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren für die Zukunft einschätzten, gaben 13 % an, dies nicht zu können. Von den übrigen Befragten war nur ein sehr kleiner Teil (3 %) der Meinung, dass künftig keine Kooperation mit ungebundenen Helfenden, Initiativen und Vereinen angestrebt werde. 27 % vermuteten, dass eine Kooperation immerhin punktuell angestrebt werde, wobei mit 50 % der Großteil der Befragten schätzte, dass eine Kooperation für zukünftige Lagen beabsichtigt sei. Diese positive Einschätzung für die Zukunft deckt sich mit der insgesamt sehr positiven Wahrnehmung der bisherigen Kooperationserfahrungen.

Auf einen Blick ...

- Lediglich 14 % der Befragten wünschten sich Änderungen im Umgang mit zivilgesellschaftlichen Akteuren, während fast doppelt so viele keinen Handlungsbedarf sahen und der Großteil der Befragten zu dieser Frage keine Einschätzung vornehmen konnte oder wollte.
- Die beschriebenen Wünsche lassen sich verschiedenen Themenbereichen zuordnen. Erbeten wurden u. a.: regelmäßige organisationsübergreifende Treffen, um bestehende Kooperationen aufzuarbeiten und für künftige Lagen zu stärken; Sensibilisierung für die Notwendigkeit von Vernetzung auch außerhalb von Krisenzeiten sowie klare personelle Zuständigkeiten für die Vernetzungsarbeit.
- Die Einrichtung einer Koordinierungsstelle zur Erfassung und Einbindung von Helfenden wurde ebenfalls als Bedarf geäußert, um die Planbarkeit des Einsatzes zu verbessern.
- Eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit wurde als weiterer Bedarf identifiziert, um Wertschätzung für die Arbeit des DRK generieren und Akteure gezielter ansprechen zu können.
- Die Mehrheit gab an, eine Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren auch in zukünftigen Einsätzen anzustreben.

3.5 Wer hat an der Befragung teilgenommen?

Im Rahmen der Befragung wurden neben spezifischen Erfahrungen mit Akteuren der Zivilgesellschaft auch allgemeine Daten zum Hintergrund der Teilnehmenden sowie ihren Positionen und Tätigkeiten innerhalb des DRK und während des Flüchtlingseinsatzes gesammelt. Solche biografischen Daten können dabei helfen, die getätigten Angaben einzuordnen und die Ergebnisse zu interpretieren.

In Bezug auf das Alter der Befragten zeigt Abbildung 12 eine gleichmäßige Verteilung von jeweils etwa 20 % auf die Altersstufen 18–29, 30–39, 40–49 sowie 50–59 Jahre. Deutlich weniger Personen waren während des Einsatzes älter als 60 Jahre.

Die Daten der Befragung zeigen darüber hinaus, dass mit 56 % mehr als die Hälfte der Teilnehmenden männlich waren. 32 % wiesen sich als weiblich aus, weitere 12 % der Befragten machten keine Angaben. Neben diesen allgemeineren Hintergrundinformationen zu den Befragten wurden spezifische Daten zum Zeitraum und Einsatzort während des Flüchtlingseinsatzes 2015/16 gesammelt.

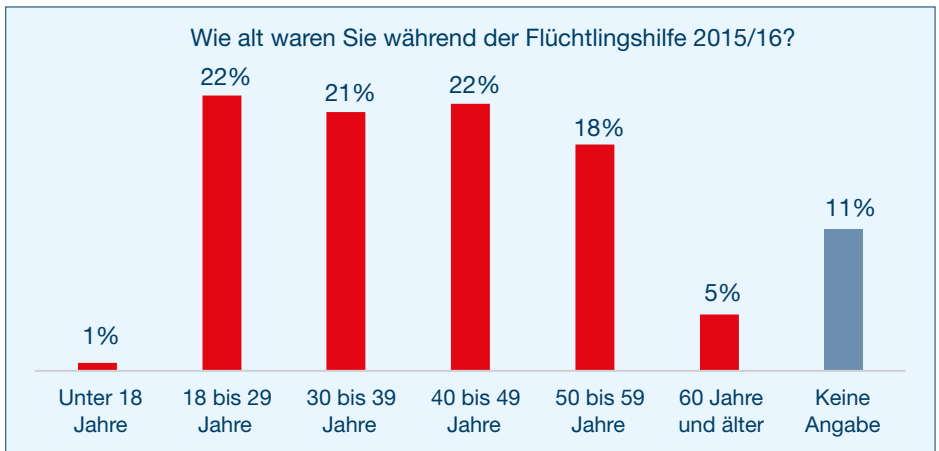


Abbildung 12: Angaben zu Altersgruppen

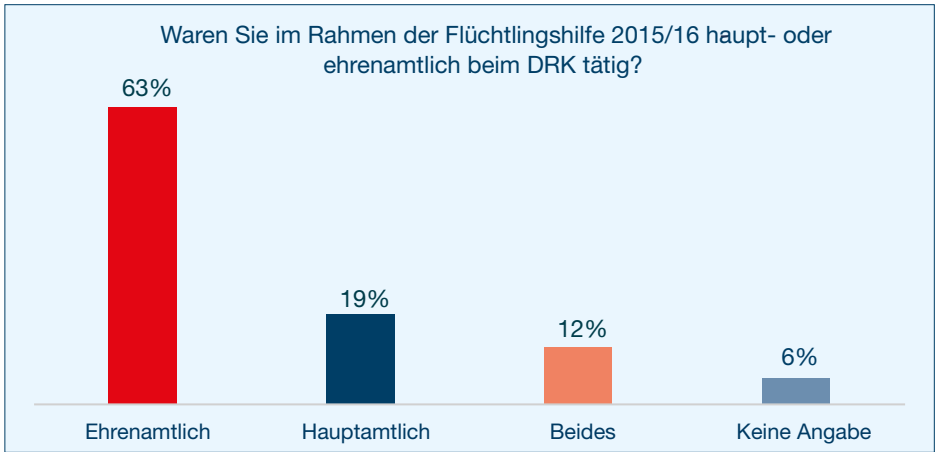


Abbildung 13: Haupt- und ehrenamtliche Tätigkeit

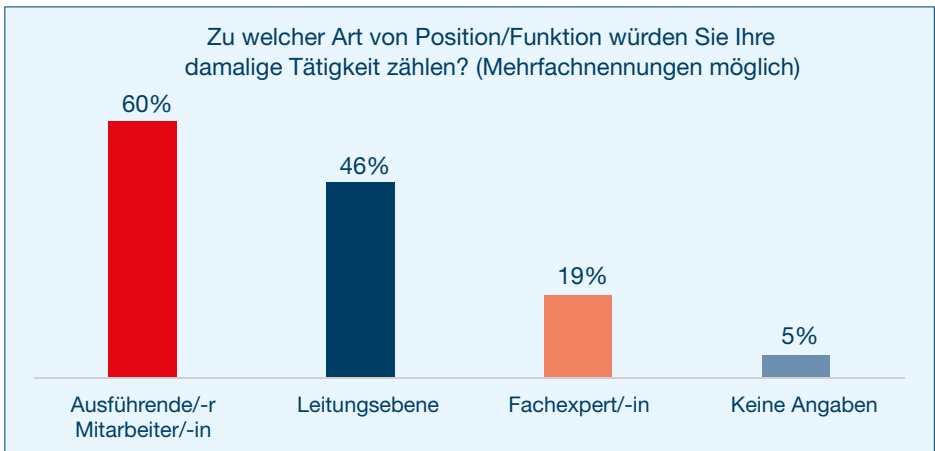


Abbildung 14: Position und Funktion im DRK

Wie in Abbildung 13 zu sehen ist, gaben insgesamt 63 % der 305 Teilnehmenden an, im besagten Zeitraum ehrenamtlich für das DRK im Flüchtlingseinsatz tätig gewesen zu sein, während 19 % berichteten, sie seien hauptamtlich im DRK beschäftigt gewesen. Darüber hinaus berichteten 12 %, dass sie sowohl ehren- als auch hauptamtlich tätig waren. Der hohe Anteil von Ehrenamtlichen in der Befragung ist nicht überraschend, da die Befragung primär über ehrenamtliche Strukturen, z. B. über die Bereitschaften, gestreut wurde. Zudem sind beim DRK insgesamt deutlich mehr Menschen ehrenamtlich als hauptamtlich beschäftigt.

Die Befragten wurden zudem gebeten ihre Funktion bzw. Position anzugeben, wobei mehrere Angaben möglich waren. Wie Abbildung 14 zeigt, hatten 60 % eine ausführende und 46 % eine Leitungsfunktion inne, während 19 % der Befragten als Fachexpertin und Fachexperte tätig waren.

Eine große Mehrheit von 83 % sagte aus, bereits vor dem Flüchtlingseinsatz im DRK aktiv gewesen zu sein, nur 12 % gaben an, sich vorher noch nicht engagiert zu haben. Bei näherer Analyse zeigte sich, dass unter diesen 12 % etwas mehr hauptamtlich tätige Personen waren als Ehrenamtliche. Eine mögliche Erklärung dafür liegt in der Tendenz, dass in den Jahren 2015/16 viele neue Stellen in der Flüchtlingshilfe erst geschaffen und hauptamtlich besetzt wurden (Bertelsmann Stiftung, 2018).

Die Daten zeigen also, dass eine Mehrheit der Befragten während des Flüchtlingseinsatzes ehrenamtlich tätig war und dabei verschiedene Positionen und Funktionen übernahm. Sie konnten auf einen vielfältigen und langjährigen Erfahrungsschatz zurückgreifen, den sie durch ihre Teilnahme auch in die vorliegende Befragung einfließen ließen. Auf der Deutschlandkarte (Abbildung 15) werden die Regionen dargestellt, in denen sich die Befragten engagiert haben. Lediglich eine Handvoll Personen gab an, in mehreren Regionen tätig gewesen zu sein; der Großteil war in einem Bundesland eingesetzt. Die Abstufungen von dunkel zu hell zeigen, wie viele Teilnehmende in dem jeweiligen Bundesland tätig waren.

Anhand der eingefärbten Karte wird illustriert, dass die Befragten überproportional im Westen und Süden des Landes tätig waren. Allerdings ist an dieser Stelle zu betonen, dass es sich um keine repräsentative Befragung handelt, die einen Rückschluss auf das allgemeine Engagement während des Flüchtlingseinsatzes 2015/16 innerhalb des DRK zulässt. Die ungleiche Verteilung der Teilnehmenden in Bezug auf die Bundesländer hängt insbesondere mit der Streuung und vermutlich auch mit der Weiterleitung der Befragung innerhalb der verschiedenen Gliederungen zusammen.



Abbildung 15: Verteilung der Teilnehmenden nach Bundesländern

Da die Streuung der Befragung von Frühjahr bis Sommer 2020 zeitgleich mit dem Auftreten der Covid-19-Pandemie erfolgt ist, beteiligten sich in den verschiedenen Gemeinschaften und Regionen unterschiedlich viele Menschen an der Befragung.

Unter den Befragten gab es eine recht ausgewogene Verteilung auf ländliche und städtische Regionen: Laut knapp 40 % der Befragten war der Raum, in dem sie tätig waren, städtisch geprägt, während ca. 50 % aussagten, in einer ländlichen Region aktiv gewesen zu sein. Weitere 10 % beschrieben die Umgebung ihrer Tätigkeitsregion als ländlich und städtisch zugleich.

Neben dem Einsatzort wurde ermittelt, in welchem Zeitraum die Befragten aktiv waren. Dieser wurde vom Sommer 2015 bis Winter 2016/17 vierteljährig gestaffelt.

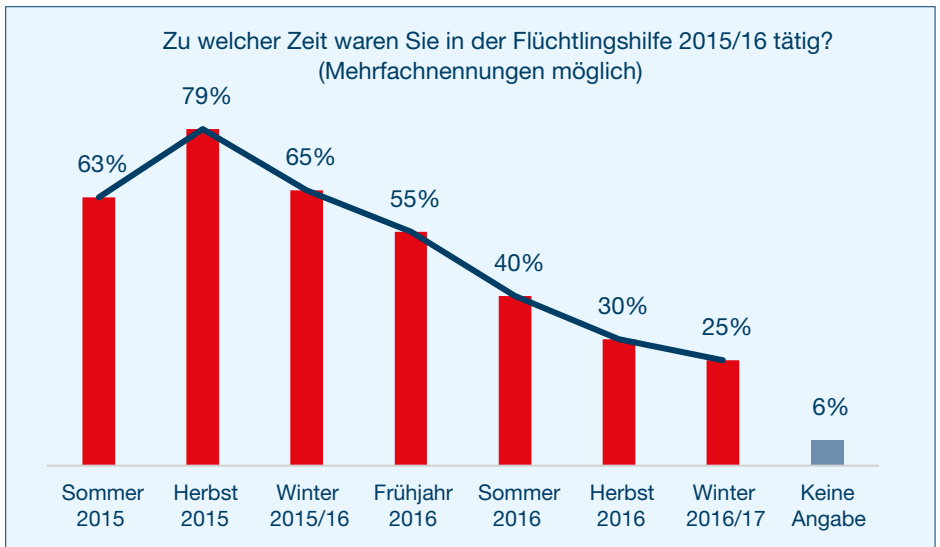


Abbildung 16: Tätigkeitszeitraum während des Flüchtlingseinsatzes 2015/16

Abbildung 16 zu den ausgewerteten Daten zeigt, dass sich die Befragten über den gesamten vorgegebenen Zeitraum von anderthalb Jahren im Flüchtlingseinsatz eingebracht haben. Im Sommer 2015 lag der Anteil bei 63 %, im Herbst erreichte er den Höchststand von fast 80 %. Im weiteren Jahresverlauf und im Folgejahr sank die Anzahl der Personen kontinuierlich, im Winter 2016/17 lag der Anteil bei 25 %.

Neben dem jeweiligen Zeitpunkt des Einsatzes offenbaren die Angaben zum Tätigkeitszeitraum einen weiteren Aspekt, nämlich den der Tätigkeitsdauer. Die Teilnehmenden der Befragung hatten die Möglichkeit mehrere Zeiträume anzugeben, wenn sie für eine längere Dauer in der Flüchtlingshilfe 2015/16 aktiv waren. Die Auswertung der Daten zeigt, dass lediglich 14 % einen einzelnen Zeitraum, also ein Vierteljahr, als Dauer genannt haben, während etwa 80 % eine Tätigkeit über mehrere Zeiträume angaben. 17 % davon berichteten sogar, sie hätten sich in der gesamten Zeit von Sommer 2015 bis Winter 2016/17 im Rahmen des Flüchtlingseinsatzes engagiert.

Ähnlich wie bei den Angaben zur Region lassen sich die Informationen zum Tätigkeitszeitraum nicht für einen Trend innerhalb des DRK verallgemeinern, sondern zeigen lediglich einen Ausschnitt. Jedoch verdeutlicht die Abbildung, dass der überwiegende Teil der Befragten v. a. vom Sommer 2015 bis Winter 2015/16 in der Flüchtlingshilfe aktiv war und es eine Hochphase im Herbst 2015 gab.

Dieser Verlauf ähnelt der Entwicklung der Ankunftszahlen von Geflüchteten, die im Sommer und Herbst 2015 besonders hoch waren und danach stetig sanken (Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat, 2016). Darüber hinaus wird deutlich, dass das Engagement nicht nur ad hoc und punktuell im Sommer und Herbst 2015 stattgefunden hat, sondern viele der Befragten über einen längeren Zeitraum – zwischen einem halben Jahr und anderthalb Jahren – in der Flüchtlingshilfe mitwirkten.

Auf einen Blick ...

- Die Befragten verteilten sich bzgl. ihres Alters überwiegend gleichmäßig auf die Altersspanne von 18–59 Jahren. Der Anteil der Männer war etwas höher als der der Frauen.
- Der überwiegende Teil der Befragten war bereits vor dem Flüchtlingseinsatz im DRK aktiv. Während der Flüchtlingshilfe 2015/16 engagierte sich die Mehrheit über einen Zeitraum von mindestens einem halben Jahr, einige sogar für eineinhalb Jahre. Die Befragten verfügen daher über einen breiten und langjährigen Erfahrungsschatz. Besonders viele DRKler und DRKlerinnen waren von Sommer 2015 bis Winter 2015/2016 im Einsatz, was sich auch mit den damaligen Ankunftszahlen von Geflüchteten deckt.
- Für die meisten handelte es sich dabei um einen ehrenamtlichen Einsatz, nur wenige waren hauptamtlich angestellt. Am häufigsten übernahmen sie dabei Tätigkeiten auf der ausführenden sowie der Leitungsebene. Ein geringerer Teil war als Fachexpertin oder Fachexperte tätig.
- Das Engagement der Befragten beschränkte sich größtenteils auf ein Bundesland. Dabei war die Verteilung auf städtische und ländliche Regionen ausgewogen.

4

Zusammenfassung und Ausblick

Die Ergebnisse der verbandsinternen Befragung, die in dieser Schriftenreihe aufgeführt werden, bilden die vielfältigen Erfahrungen und Erkenntnisse im Austausch mit zivilgesellschaftlichen Akteuren während des Flüchtlingseinsatzes ab. Die unterschiedlichen Erfahrungsberichte der Befragten verdeutlichen die Komplexität der damaligen Lage und die diversen Unterstützungsformen der Zivilgesellschaft. Obwohl es nicht möglich ist, die schnelllebige und vielschichtige Praxis in ihrer Gesamtheit wiederzugeben, lassen sich die Ergebnisse der Befragung in vier Themenbereiche kategorisieren:

1) Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren

- Besonders viele Erfahrungen und Kontakte aus vergangenen Lagen gab es mit etablierten Vereinen, vorab registrierten Helfenden und Kirchengemeinden.
- Die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren war vielerorts noch eine neue Erfahrung, insbesondere mit ungebundenen Helferinnen und Helfern, mit Initiativen, Nachbarschaften und religiösen Gemeinschaften. Dies liegt insbesondere daran, dass in der damaligen Lage viele Initiativen und Vereine neu gegründet und Einzelpersonen aktiv wurden.
- Gleichzeitig scheint diese neue Zusammenarbeit besonders häufig vonseiten der zivilgesellschaftlichen Akteure ausgegangen zu sein, die gezielt Kontakt zum DRK aufnahmen. Hier könnte es sinnvoll sein, Kontaktwege ausgehend von Hilfsorganisationen auszubauen.
- Hinsichtlich der Koordinierungsstellen für zivilgesellschaftliche Akteure wurden unterschiedliche Erfahrungen gemacht: Während mancherorts derartige Stellen bereits bestanden hatten, wurden andere erst im Zuge des Flüchtlingseinsatzes eingerichtet. Allerdings scheint es explizite Ehrenamtskoordinatorinnen und -koordinatoren noch nicht flächendeckend gegeben zu haben oder es fehlte an Informationen darüber. Der Ausbau von entsprechenden Stellen und die stärkere Koordinierung von zivilgesellschaftlichen Akteuren wurden im Rahmen der Befragung explizit gewünscht und empfohlen.
- Die Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft wurde positiv beurteilt und durchschnittlich mit der Note „gut“ bewertet: Die Kooperationen scheinen in der damaligen Lage bereits vielfach erfolgreich funktioniert zu haben.
- Gleichzeitig sind der weitere Ausbau der Beziehungen und die Einbindung zivilgesellschaftlicher Akteure sehr wichtig, da eine Zusammenarbeit auch in zukünftigen Lagen angestrebt wird.

2) Tätigkeitsbereiche und Qualifikationen zivilgesellschaftlicher Akteure

- Zivilgesellschaftliche Akteure wurden eher in Bereichen eingesetzt, die kein spezifisches Wissen voraussetzten, z. B. verteilten sie Essen und Hygieneartikel, koordinierten Spenden oder übernahmen allgemeine Betreuungsaufgaben. Tätigkeiten, die Fachwissen voraussetzen, bspw. in der gesundheitlichen Versorgung, wurden seltener von zivilgesellschaftlichen Akteuren übernommen.
- Der Einsatz von zivilgesellschaftlichen Akteuren schien besonders in den Bereichen fruchtbar gewesen zu sein, für die Kenntnisse und/oder Kapazitäten in den Hilfsorganisationen fehlten, bspw. Übersetzungstätigkeiten.
- Die Beispiele zeigen, dass zivilgesellschaftliche Akteure nicht beliebig einsetzbar waren, da ihnen Wissen und Qualifikationen für bestimmte Aufgaben fehlten. Dennoch leisteten sie große Unterstützung. Es bedarf eines Bewusstseins dafür, was Akteure aus der Zivilgesellschaft leisten können und wo ein Einsatz sinnvoll ist.
- Wenn Qualifikationen zivilgesellschaftlicher Akteure erfragt werden, können diese im Einsatz berücksichtigt werden. Allerdings scheint diese Erfragung noch mit hohem (zeitlichen) Aufwand verbunden zu sein, sodass nicht überall ein Interesse daran besteht. Eine stärkere Berücksichtigung kann jedoch zu einer leichteren Einbindung in Einsatzstrukturen und -tätigkeiten führen.

3) Hilfsmittel im Einsatz

- Erfahrungen aus Einsätzen können durch vielzählige Methoden festgehalten und weitergegeben werden. Dazu zählten im Flüchtlingseinsatz niedergeschriebene Hilfsmittel, wie das Erstellen von Materialien für zukünftige Lagen und Dokumentensammlungen. Zudem wurden auch neue Strukturen geschaffen und informelle Treffen organisiert, z. B. wurden Veranstaltungen zur Nachbereitung durchgeführt.
- Innerhalb einer Lage, in der Schnelligkeit und Flexibilität wichtig sind, finden kürzere, prägnante Hilfsmittel – wie Checklisten oder Handlungsanweisungen – eher Anwendung als Handbücher und Leitfäden.
- Zwar sind bereits gute Hilfsmittel vorhanden, allerdings sind diese nicht für alle zugänglich oder es bestehen Unklarheiten darüber, wo diese zu finden sind. Hier gilt es, entsprechende Strukturen zur Verbreitung und einen niedrigschwelligen Zugriff zu schaffen.
- Zu den Themenbereichen „Rechtliche Grundlagen beim Umgang mit Geflüchteten“ (bspw. Asylrecht), „Interkulturelle Zusammenarbeit“ und „Ehrenamtskoordination“ besteht laut den Befragten noch Bedarf an Hilfsmitteln.

4) Umgang mit Erfahrungen und Wissen

- Lange und intensive Einsätze können mit strukturellen Veränderungen in der Organisation einhergehen.
- Aus den Erfahrungen im Flüchtlingseinsatz resultierten Veränderungen und Anpassungen von Strategien und Konzepten in einigen DRK-Gliederungen. Dazu zählten u. a. eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, die Schaffung von regelmäßigen, organisationsübergreifenden Treffen, die Beauftragung einer Person für die Vernetzung mit zivilgesellschaftlichen Akteuren, die Änderung der Rahmenbedingungen für eine ehrenamtliche Tätigkeit sowie die Erweiterung von Ausbildungsinhalten zum Thema Einbindung von Zivilgesellschaft.
- Zudem äußerten DRK-Mitarbeitende weitere Wünsche und Handlungsnotwendigkeiten, u. a. eine stärkere Öffentlichkeitsarbeit, um Bedarfe und Möglichkeiten der Hilfsorganisation transparent zu machen, eine verstärkte organisationsübergreifende Vernetzung sowie weitere Qualifizierungsmöglichkeiten für Mitarbeitende im Bereich Einbindung zivilgesellschaftlicher Akteure.

Die hier zusammengefassten Themenbereiche lassen erkennen, dass im Flüchtlingseinsatz 2015/16 zahlreiche weitere Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren gesammelt wurden. Während diese Form der Zusammenarbeit für manche DRKlerinnen und DRKler in der damaligen Lage noch neu war, konnten andere auf bereits bestehende Erfahrungen zurückgreifen. Dadurch wird exemplarisch an der Flüchtlingshilfe illustriert, was auch allgemein für die Arbeit des DRK gültig ist, nämlich, dass der Wandel im Ehrenamt sich deutlich auf die Praxis und die Einsatzlagen auswirkt. Zum Teil gehen derartig intensive Einsätze sogar mit strukturellen Veränderungen innerhalb der Organisationen einher. Die Tätigkeit und Unterstützung von zivilgesellschaftlichen Akteuren, die zunehmend über kürzere, aber auch längere Zeiträume mit dem DRK kooperieren, werden dabei als gewinnbringend und positiv eingeschätzt. Gleichzeitig bringen diese neuen Formen der Zusammenarbeit Herausforderungen mit sich, die auch im Rahmen der Befragung und des Projekts WAKE sichtbar geworden sind. Die am Projekt beteiligten DRK-Haupt und Ehrenamtlichen konnten bereits Wünsche und Bedarfe äußern, wie auf neu entstandene Fragestellungen reagiert werden könnte. Anhand der Projektergebnisse wird darüber hinaus aufgezeigt, welche Rolle der Umgang mit Erfahrungswissen innerhalb und im Anschluss an eine Lage spielen kann. So können die Gestaltung und Verbreitung von Hilfsmitteln und die Schaffung von Strukturen und Veranstaltungen zum persönlichen Austausch dazu beitragen, auf schnelllebige und komplexe Lagen vorbereitet zu sein.

Es wird deutlich, dass Themen wie die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren und der Umgang mit Wissen und Erfahrungen auch zukünftig relevant sein werden. Diese Erkenntnis wird dadurch bestärkt, dass im Rahmen der Covid-19-Pandemie zum Teil auf vergangene Erfahrungen aus der Flüchtlingshilfe zurückgegriffen werden konnte. Denn auch in der seit 2020 andauernden Pandemielage spielt das Engagement von zivilgesellschaftlichen Akteuren zur Unterstützung der Organisationen und Akteure des Bevölkerungsschutzes eine wichtige Rolle. Die Einbindung der Zivilgesellschaft und die damit einhergehenden Chancen und Herausforderungen sind Themen, mit denen sich das DRK auch in zukünftigen Lagen auseinandersetzen wird. Das Interesse der Bevölkerung, sich in Krisen- und Notlagen gegenseitig zu unterstützen, ist ein positives Zeichen des sozialen Zusammenhalts. Dieser Aspekt sollte auch vom DRK und von weiteren Hilfsorganisationen aufgegriffen und weiterentwickelt werden.

5

Literaturverzeichnis

Bertelsmann Stiftung. (2018). Fördermittel in der Flüchtlingshilfe. Was gebraucht wird – was ankommt. Eine Studie des Berliner Instituts für empirische Integrations- und Migrationsforschung. Gütersloh. http://www.miz.org/downloads/dokumente/925/Broschu%CC%88re_Fo%CC%88rdermittel_in_der_Flu%CC%88chtlingshilfe.pdf

Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat. (30. September 2016). 890.000 Asylsuchende im Jahr 2015: Statt der bisher veröffentlichten Zahl von 1,1 Millionen kamen im vergangenen Jahr 890.000 Asylsuchende nach Deutschland [Pressemitteilung]. <https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/pressemitteilungen/DE/2016/09/asylsuchende-2015.html>

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (o.D.). Zivilgesellschaft. <https://www.bmz.de/de/service/lexikon/zivilgesellschaft-14976>

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (2016): Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 3: Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen. Schriften der Forschung; Bd.1. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (2021): Zivilgesellschaftliche Akteure in der DRK-Flüchtlingshilfe 2015/16; Teil 1: Erfahrungen aus dem Einsatz. Schriften der Forschung; Bd.9. Berlin.

6

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Kooperationsformen mit zivilgesellschaftlichen Akteuren	13
Abbildung 2:	Kontaktherstellung zu zivilgesellschaftlichen Akteuren	14
Abbildung 3:	Angaben zu einer zentralen Koordinierungsstelle	15
Abbildung 4:	Bewertung der Zusammenarbeit	16
Abbildung 5:	Tätigkeitsbereiche	17
Abbildung 6:	Abfrage von Qualifikationen zivilgesellschaftlicher Akteure	18
Abbildung 7:	Vorhandene Hilfsmittel während des Flüchtlingseinsatzes 2015/16	21
Abbildung 8:	Themenbereiche gewünschter Hilfsmittel	23
Abbildung 9:	Umgang mit Wissen und Erfahrungen	24
Abbildung 10:	Strukturelle Änderungen in den DRK-Gliederungen	26
Abbildung 11:	Zukunftseinschätzung zur Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft	29
Abbildung 12:	Angaben zu Altersgruppen	31
Abbildung 13:	Haupt- und ehrenamtliche Tätigkeit	32
Abbildung 14:	Position und Funktion im DRK	32
Abbildung 15:	Verteilung der Teilnehmenden nach Bundesländern	34
Abbildung 16:	Tätigkeitszeitraum während des Flüchtlingseinsatzes 2015/16	35

7

Für die schnelle Leserin/ Für den schnellen Leser

Der zweite Teil der Schriftenreihe Band 9 präsentiert und analysiert die Einschätzungen und Erfahrungen, die DRK-intern im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren in der Flüchtlingssituation 2015/16 gesammelt wurden. Diese wurden im Rahmen einer quantitativen Befragung erhoben.

- Der Fragebogen wurde auf Grundlage der im Rahmen von WAKE generierten qualitativen Ergebnisse konzipiert und landesweit im DRK gestreut. Insgesamt wurden 305 Fragebögen ausgewertet.
- Während der Flüchtlingssituation haben die Befragten mit diversen zivilgesellschaftlichen Akteuren kooperiert. Die Zusammenarbeit wurde positiv bewertet und für künftige Lagen als erstrebenswert angesehen.
- Ein Großteil der Befragten hatte bereits im Vorfeld der Flüchtlingssituation mit etablierten Vereinen und registrierten Helfenden zusammengearbeitet und konnte so auf bestehende Kontakte und Strukturen zurückgreifen. Die Zusammenarbeit mit ungebundenen Helfenden und Initiativen war für viele Befragte hingegen neu. Um die Vernetzungsarbeit in Nichtkrisenzeiten auszubauen, wurde der Bedarf an klaren Zuständigkeiten sowie Fortbildungen geäußert, die für entsprechende Strategien sensibilisieren.
- Zur Einbindung zivilgesellschaftlicher Akteure bestanden teilweise schon Strukturen, anderenorts wurden in der Lage entsprechende Stellen und Strukturen geschaffen. Die Qualifikationen zivilgesellschaftlicher Akteure wurden größtenteils abgefragt und konnten teilweise auch in den Einsatz eingebunden werden.
- Eine Vielzahl DRK-interner schriftlicher Hilfsmittel wurden während des Flüchtlings-einsatzes verwendet; hauptsächlich solche, die kurz, praxisorientiert und situations-spezifisch gestaltet waren. Gleichzeitig gab ein Viertel der Befragten an, auf diese keinen Zugriff gehabt und dementsprechend eigenständig Hilfsmittel entwickelt zu haben. In diesem Zuge wurde der Bedarf an einer zentralen Wissensdatenbank geäußert, um einen einheitlichen Zugang für alle Mitglieder zu gewährleisten.
- Ein großer Teil der Befragten gab an, die Einsatzerfahrungen im Nachgang ausgewertet und durch diverse Methoden nutzbar gemacht zu haben. Im Hinblick auf ad hoc entstandene Kooperationen wurden Austauschformate gewünscht, mithilfe derer die Zusammenarbeit gemeinsam nachbereitet und für künftige Lagen nachhaltig gestaltet werden kann.

In der Reihe „Schriften der Forschung“ sind bisher erschienen:

Band 1: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen

Teil 1: Die Perspektive der ungebundenen Helferinnen und Helfer

Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte

Teil 3: Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen

Band 2: Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fachführungskräften

Teil 2: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen

Band 3: Durchführung und Auswertung von MANV-Übungen

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse und Best-Practices

Band 4: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst

Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte: Dokumentation der vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst

Teil 3: Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung Betreuungsdienst

Teil 4: Empfehlungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst: Vernetzung

Band 5: Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse über die Nutzung von Sozialen Medien in Krisen- und Katastrophenlagen aus Perspektive des Deutschen Roten Kreuzes

Teil 2: Die Rolle von Digital Volunteers bei der Bewältigung von Krisen- und Katastrophenlagen

Band 6: Die vulnerable Gruppe „ältere und pflegebedürftige Menschen“ in Krisen, Großschadenslagen und Katastrophen

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse und Herausforderungen aus der Praxis

Teil 2: Vernetzung und Partizipation – auf dem Weg zu einem sozialraumorientierten Bevölkerungsschutz

Band 7: Dokumentationen von Einsatzlagen

Teil 1: Die Schneelage in Bayern 2019 aus Sicht des Bayerischen Roten Kreuzes

Teil 2: Der Stromausfall in Berlin-Köpenick im Februar 2019

Band 8: Resiliente Nachbarschaften

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu sozialem Zusammenhalt und Nachbarschaftshilfe in Krisen und Katastrophen

Teil 2: Pilot-Konzept zur Stärkung von Vernetzung und Katastrophenvorsorge im Sozialraum

Band 9: Zivilgesellschaftliche Akteure in der DRK-Flüchtlingshilfe 2015/16

Teil 1: Erfahrungen aus dem Einsatz

Teil 2: Ergebnisse einer verbandsinternen Befragung

Band 10: Vernetzung und Zusammenarbeit in Krisenzeiten

Teil 1: Gesundheitliche Versorgung in der Flüchtlingshilfe 2015/16

Bisher auf Englisch erschienen:

Strengthening of Community Resilience – The German Red Cross Disaster Services. Recommendations for Action Based on Research Results

The Vulnerable Group „the Elderly and those Needing Care“ during Crises, Large-scale Emergencies, and Disasters. Findings and Possible Solutions – Moving toward a Socio-spatial Approach to Civil Protection

Cooperation with civil society actors. Findings from the GRC-refugee assistance 2015/16 in Germany

Deutsches Rotes Kreuz e. V.

Carstennstraße 58
12205 Berlin
www.drk.de

© 2021 Deutsches Rotes Kreuz e. V., Berlin

GEFÖRDERT VOM



**Bundesministerium
für Bildung
und Forschung**



Migrationbezogenes Wissensmanagement
für den Bevölkerungsschutz
der Zukunft