

# Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 3

Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation  
der Fachberatertagung Betreuungsdienst





## **Schriften der Forschung – Band 4**

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

Das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz 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**.<sup>1</sup>

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

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 Fach-Führungskräften

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

---

<sup>1</sup> Die Farben spiegeln sich im jeweiligen Titelblatt wider.

## **Schriftenreihe 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

Band 4 der Schriftenreihe widmet sich dem Thema Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Im ersten Teil werden Bedingungen beschrieben, unter denen eine Stärkung von Resilienz stattfindet, und eine wissenschaftliche sowie verbandliche Bestandsaufnahme zu diesen Bedingungen durchgeführt. Im zweiten Teil sind die Ergebnisse der vier Regionalkonferenzen zur Versorgungskapazität des Betreuungsdienstes und damit verbundene Herausforderungen dokumentiert.

Im vorliegenden dritten Teil sind die Ergebnisse der Tagung der LandesfachberaterInnen zusammengefasst, die am 17. und 18. Juni 2017 veranstaltet wurde. Die Tagung fand im Rahmen des Projektes „Initiate Volunteerism to counter Vulnerability/Verringerung sozialer Vulnerabilität durch freiwilliges Engagement“ (INVOLVE) statt und wurde gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF).

Dieser Schriftenreihen-Teil basiert auf den Ergebnissen der Fachberatertagung Betreuungsdienst. Die Durchführung der Tagung wäre ohne die Unterstützung folgender Personen nicht möglich gewesen: Ellen Binder, Sakina Elkhazein, Kathleen Hase, Dr. Dierk Heimann, Sascha Joschko, Wolfgang Kast, Elise Rüter und Elsa Schmersal.

Ein besonderer Dank gilt außerdem dem Bundesbereitschaftsleiter, Martin Bullermann, sowie den vom Bundesausschuss der Bereitschaften bestimmten Experten, Dieter Hirtz und Sascha Koffer, für ihre wertvolle und tatkräftige Unterstützung.

Herzlichen Dank dafür!

## **Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 3**

Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung  
Betreuungsdienst

## **Impressum**

### **Schriftenreihe der Forschung**

Band 4 – Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst

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

### **Herausgeber**

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

### **Verlag**

DRK-Service GmbH, Berliner Straße 83, 13189 Berlin

### **Autorinnen und Autoren**

Andreas Baudisch, Anne Moll, Annette Händlmeyer, Dr. Heidi Oschmiansky, Louisa Schneider,  
Matthias Schulze, Matthias Max

### **Titelfoto**

DRK-Generalsekretariat, Team 25

### **Druck**

Lehmann Offsetdruck GmbH, Gutenbergring 39, 22848 Norderstedt

### **Satz/Layout**

Claudia Ebel

### **Herstellung/Vertrieb**

DRK-Service GmbH, [www.rotkreuzshop.de](http://www.rotkreuzshop.de)

### **Art.-Nr. 02353**

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

### **Zitierweise**

Deutsches Rotes Kreuz (2017): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 3: Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung Betreuungsdienst. Berlin.

© 2017 Deutsches Rotes Kreuz e. V., Berlin

© 2017 DRK-Service GmbH, Berlin



# Inhalt

<b>1 Inhaltliche Einführung .....</b>	<b>7</b>
<b>2 Wissenschaftliche Ergebnisse aus INVOLVE .....</b>	<b>9</b>
2.1 Wissenschaftliche Erkenntnisse .....	9
2.2 Ergebnisse der Regionalkonferenzen .....	10
<b>3 Relevante Ergebnisse aus den DRK-Forschungsprojekten .....</b>	<b>12</b>
3.1 INKA, ENSURE und NeuENV .....	12
3.1.1 INKA – Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz .....	12
3.1.2 ENSURE – Einbindung von Helfern im Krisenmanagement .....	15
3.1.3 NeuENV – Neue Strategien der Ernährungsnotfallvorsorge .....	17
3.2 K3 – Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall .....	19
3.3 KOPHIS – Kontexte von Pflege- und Hilfsbedürftigen stärken .....	21
<b>4 Beschreibung und Erläuterung der Arbeitsgruppenphase .....</b>	<b>23</b>
4.1 Engagement/Personalmanagement .....	24
4.2 Vernetzung/Kommunikation .....	27
4.3 Fähigkeiten/Ressourcen .....	30
<b>5 Definition der Handlungsnotwendigkeiten .....</b>	<b>33</b>
5.1 Engagement/Personalmanagement .....	33
5.2 Vernetzung/Kommunikation .....	34
5.3 Fähigkeiten/Ressourcen .....	35
<b>6 Verabredung und Ausblick (Martin Bullermann) .....</b>	<b>37</b>
6.1 Engagement/Personalmanagement .....	37
6.2 Vernetzung/Kommunikation .....	38
6.3 Fähigkeiten/Ressourcen .....	38
<b>7 Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>40</b>





Dieser Teil der Schriftenreihe Band 4 zur Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst dokumentiert die Ergebnisse der Tagung der LandesfachberaterInnen Betreuungsdienst, die im Rahmen des Projektes INVOLVE am 17. und 18. Juni 2017 in Hannover durchgeführt wurde.

Die Tagung diente dazu, die bisher erarbeiteten wissenschaftlichen Projektergebnisse und die Ergebnisse der Regionalkonferenzen Betreuungsdienst im Kreise der Fachberater des DRK-Betreuungsdienstes zu diskutieren und zu verifizieren. Auch betreuungsdienstrelevante Ergebnisse weiterer DRK-Forschungsprojekte wurden bei der Veranstaltung präsentiert.

Der Bundesbereitschaftsleiter Martin Bullermann skizzierte zu Beginn der Veranstaltung sein Grundverständnis vom Verhältnis zwischen Wissenschaft und Praxis:

Ereignisse der letzten Jahre wie das Hochwasser 2013 und die Flüchtlingshilfe ab 2015 haben gezeigt, dass die Bewältigung großer Lagen ohne das DRK nicht möglich gewesen wäre. Die Bedeutung des Betreuungsdienstes als wichtiger Teil des DRK-Hilfeleistungssystems hat dabei sichtbar zugenommen. Die Forschung macht schon jetzt deutlich, dass der Betreuungsdienst zukünftig noch weiter in den Fokus rücken wird. Der Betreuungsdienst muss sich auch deshalb auf laufend wandelnde Herausforderungen und Rahmenbedingungen aufgrund von gesellschaftlichen Veränderungen einstellen. Dafür sind stetige wissenschaftliche Analysen ein entscheidendes Instrument, da nur sie die heutzutage notwendige, evidenzbasierte Voraussetzung für staatliche Förderung schaffen. Wissenschaftlich fundierte Forschungsergebnisse erhöhen somit die Wahrscheinlichkeit einer staatlichen Finanzierung von Betreuungsdienst-Strukturen im DRK maßgeblich.

Nach dieser Begrüßung wurden den Teilnehmenden die bisherigen wissenschaftlichen Erkenntnisse sowie die auf den vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst herausgearbeiteten Handlungserfordernisse für eine zukunftsfähige Weiterentwicklung des Betreuungsdienstes<sup>2</sup> präsentiert.

---

<sup>2</sup> Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2017: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte: Dokumentation der vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst. Berlin.

Im Anschluss informierten sich die Teilnehmenden mittels geführter Thementische über die wissenschaftlichen Ergebnisse der abgeschlossenen und laufenden Forschungsprojekte, die für die Durchführung der Fachberatertagung als relevant und impulsgebend identifiziert werden konnten. In der darauf folgenden Gruppenarbeitsphase diskutierten die insgesamt 27 FachberaterInnen in drei Workshops zu den Themengebieten:

- Fähigkeiten/Ressourcen
- Vernetzung/Kommunikation
- Engagement/Personalmanagement

Die Workshops dienten dazu, bisher gesammelte Ergebnisse zu verifizieren und konkrete Handlungsnotwendigkeiten zu formulieren und priorisieren, um sie als Operationalisierungsauftrag an die Bundesbereitschaftsleitung, vertreten durch Herrn Martin Bullermann, weiterzugeben.

Die vorliegende Dokumentation der Fachberatertagung Betreuungsdienst orientiert sich in ihrer Gliederung an der festgesetzten Tagesordnung und Reihenfolge des stattgefundenen Arbeitsprozesses. So werden im ersten Teil kurz die bisherigen Ergebnisse und Erkenntnisse aus INVOLVE und den vier Regionalkonferenzen vorgestellt (Kapitel 2). Der zweite Teil bündelt die Informationen der Thementische zu den abgeschlossenen und laufenden DRK-Forschungsprojekten (Kapitel 3). Im dritten Teil der Dokumentation werden die Diskussion und die Arbeitsphase der FachberaterInnen in den Workshops thematisch zusammengefasst (Kapitel 4), um daran anschließend im vierten Teil die formulierten Handlungsnotwendigkeiten als Arbeitsergebnis zu präsentieren (Kapitel 5). An den Schluss werden die von dem Plenum der Fachberatertagung mit der Bundesbereitschaftsleitung getroffenen Verabredungen als Ausblick gestellt (Kapitel 6). ■

# Wissenschaftliche Ergebnisse aus INVOLVE

## 2.1 Wissenschaftliche Erkenntnisse

### **Identifizierung von Weiterentwicklungs- und Modernisierungspotenzialen des Betreuungsdienstes**

Das Projektziel des DRK ist es, Impulse für einen zukunftsfähigen Betreuungsdienst zu entwickeln, um gesellschaftliche Vulnerabilität zu verringern. Mithilfe qualitativ ausgewerteter ExpertInnen-Interviews sowie Workshops wurden gezielt die Bedingungen zur Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst untersucht. In Zusammenarbeit mit den beteiligten Projektpartnern konnten drei für diese Fragestellung zentrale Themen herausgearbeitet werden:

- der Fortbestand freiwilligen Engagements
- das Wissen um verschiedene Zielgruppen und ihre spezifischen Bedürfnisse
- die Vernetzung und Zusammenarbeit des Betreuungsdienstes mit anderen Akteuren

Unter Zuhilfenahme intern wie extern erhobener Forschungsdaten sollen die Bedingungen für einen auf die Bevölkerung ausgerichteten Betreuungsdienst identifiziert, mit dem aktuellen Istzustand verglichen, zu verbandsinternen Handlungsempfehlungen formuliert und Pilotvorschläge für gezielte Trainingseinheiten zur Fachdienstausbildung Betreuungsdienst entwickelt werden.

## 2.2 Ergebnisse der Regionalkonferenzen

Die Ergebnisse der von November 2016 bis Februar 2017 im Rahmen des Projektes INVOLVE durchgeführten Regionalkonferenzen Betreuungsdienst sind in der Schriftenreihe Band 4, Teil 2 zusammengefasst.<sup>3</sup> Auf den Konferenzen haben insgesamt 128 PraktikerInnen aus dem DRK über die Versorgungskapazität des Betreuungsdienstes und damit verbundene Herausforderungen diskutiert.

Auf Basis der bisherigen Forschungsergebnisse und ausgehend von den Bedürfnissen Betroffener erarbeiteten die Teilnehmenden einen Sollzustand, d. h. Zuständigkeiten und Ressourcenbedarfe für den Betreuungsdienst. Im Vergleich mit dem Istzustand wurden Handlungserfordernisse abgeleitet, die sich folgenden Themen zuordnen lassen:

Bezogen auf personelle Ressourcen:

- Helfergewinnung
- Ausbildung

Bezogen auf materielle Ressourcen:

- Material (Mindeststandards, Modernität, zentrale Lager, Finanzierungssicherheit)

Bezogen auf immaterielle Ressourcen:

- Zusammenarbeit im DRK
- Vernetzung mit Externen
- Öffentlichkeitsarbeit für den Betreuungsdienst
- Informations-, Wissens- und Ressourcenmanagement

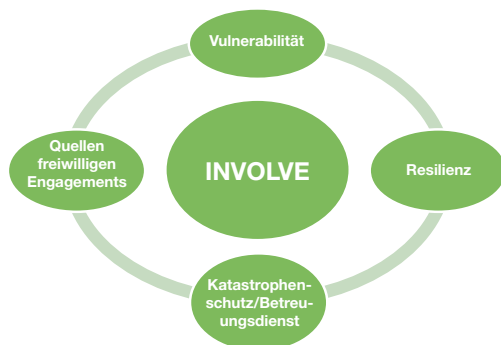
---

<sup>3</sup> Vgl. Fußnote 2.

# Initiate Volunteerism to counter Vulnerability – Verringerung sozialer Vulnerabilität durch freiwilliges Engagement



Stärkung der Freiwilligenarbeit im Betreuungsdienst im Kontext der Katastrophenvorsorge und -bewältigung  
Reduktion der Katastrophenanfälligkeit



## Ergebnisse:

Wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst

Diskussion der Versorgungskapazität des Betreuungsdienstes auf vier Regionalkonferenzen unter Beteiligung aller 19 DRK-Landesverbände

Empfehlungen für Helfergewinnungskonzepte auf Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse zu Motiven freiwilligen Engagements im Katastrophenschutz

Trainingsmodul zum Thema „Vernetzung“ für ehrenamtliche HelferInnen im Betreuungsdienst

Trainingsmodul „Unterstützung des Katastrophenschutzes“ für potenzielle Vernetzungspartner

Quelle: DRK-Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz

**Abbildung 1:** Ziele und Ergebnisse des Forschungsprojektes INVOLVE

# 3

## Relevante Ergebnisse aus den DRK-Forschungsprojekten

Die Präsentation relevanter (Zwischen-)Ergebnisse aus abgeschlossenen und noch laufenden DRK-Forschungsprojekten diente den FachberaterInnen als wissenschaftliche Anregung. An geführten Thementischen konnten sich alle Teilnehmenden auf den gleichen Kenntnisstand für die sich anschließende Gruppenarbeitsphase bringen.

Die thematische Konzeption der Workshops orientierte sich an den Ergebnissen der Regional-konferenzen und wurde vom Bundesbereitschaftsleiter, Martin Bullermann, festgelegt, um eine bedarfsgerechte Abstimmung des bereits erarbeiteten Wissens auf die gesteckten Arbeitsziele und eine effiziente Zusammenarbeit der FachberaterInnen zu garantieren. Die Inhalte der vor-gestellten Forschungsprojekte gaben hierfür einen flankierenden Impuls. Folgende Zuordnung wurde im Vorfeld vorgenommen:

<b>Forschungsprojekt</b>	<b>Workshop</b>
INKA, ENSURE und NeuENV	Engagement/Personalmanagement
K3	Kommunikation/Vernetzung
KOPHIS	Fähigkeiten/Ressourcen

Auf den folgenden Seiten werden die während der Fachberaterntagung vorgestellten For-schungsergebnisse kurz zusammengefasst.

### 3.1 INKA, ENSURE und NeuENV

#### 3.1.1 INKA – Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanage-ment und Katastrophenschutz

##### **Integration von freiwilligen Helfern in den Katastrophenschutz und Entwicklung von Anreizsystemen für ehrenamtliches Engagement**

Das Ziel des Forschungsprojektes INKA war die Entwicklung optimierter Lösungen zur profes-sionellen Integration freiwilligen Engagements in den Bereichen Krisenmanagement und Kata-strophenschutz. In den drei Jahren der Projektlaufzeit konnte hierfür unter der Konsortialleitung

des DRK ein strategisches Konzept entwickelt werden, das die Anpassung und Umsetzung der gefundenen Lösungen in den eigenen Strukturen der jeweiligen Organisationen und Unternehmen ermöglichte – „Das integrierte Konzept“<sup>4</sup>. Darüber hinaus konnten Gestaltungsempfehlungen für andere Verbände erarbeitet und aus den gewonnenen Ergebnissen politische Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.

Die wissenschaftlichen Erkenntnisse für Strategien und Strukturen des Ehrenamtes im Bevölkerungsschutz wurden in dem Leitfaden „Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz“<sup>5</sup> zusammen mit Handlungsempfehlungen für Führungs- und Leitungskräfte auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene im Deutschen Roten Kreuz veröffentlicht und flächendeckend an alle Kreisverbände verteilt.

Durch eine Echtzeit-Evaluation während des Hochwassers 2013 konnte die DRK-Forschung das neue Phänomen der ungebundenen HelferInnen beschreiben und diese Ergebnisse in Form von drei Schriftenreihen-Teilen (Band 1)<sup>6</sup> veröffentlichen. Im ersten Teil wird vor dem Hintergrund der Bewältigung von Schadensereignissen die Perspektive der ungebundenen HelferInnen eingehend beleuchtet, während sich der zweite Teil auf die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte konzentriert. Der dritte Teil bündelt anhand der gesammelten Erfahrungen Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen.

Die INKA-Ergebnisse zeigen Wege und Möglichkeiten auf, die gesellschaftlichen Trends zu reagieren und den ehrenamtlich getragenen Katastrophenschutz nachhaltig zu stärken, ohne neue Engagementformen aus der Zivilgesellschaft dabei außer Acht zu lassen. Die wissenschaftliche Ausdifferenzierung der Helfergruppen im Katastrophenschutz im Rahmen des Projektes bildet eine aktuelle Entwicklung ab und reagiert auf die zentralen Herausforderungen im ehrenamtsbasierten Katastrophenschutz.

---

<sup>4</sup> Konzept zur Weiterentwicklung der professionellen Integration von Ehrenamtlichen und Freiwilligen in Krisenmanagement und Katastrophenschutz. Online abrufbar unter: <http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/PDF/projekte/inka-integriertes-konzept.pdf> (Stand: 14.08.2017)

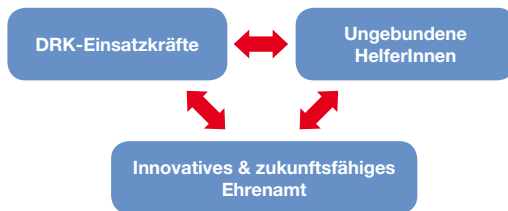
<sup>5</sup> Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2015: Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz. Handlungsempfehlungen für Führungs- und Leitungskräfte auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene im Deutschen Roten Kreuz. Berlin.

<sup>6</sup> Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2014: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1: Untersuchung am Beispiel Hochwasser 2013 in Sachsen. Berlin; ders. 2015: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte. Berlin; ders. 2016: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 3: Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen. Berlin.

# Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz



- Entwicklung optimierter Lösungen zur professionellen Integration freiwilligen Engagements in den Bereichen Krisenmanagement und Katastrophenschutz



- Strategisches Konzept für die Organisation freiwilligen Engagements
- Anpassung und Umsetzung der Lösungen in den eigenen Strukturen der jeweiligen Organisationen und Unternehmen
- Gestaltungsempfehlungen für andere Verbände und Unternehmen
- Ableitung politischer Handlungsempfehlungen

Quelle: DRK-Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz

**Abbildung 2:** Ziele und Ergebnisse des Forschungsprojektes INKA



### 3.1.2 ENSURE – Einbindung von Helfern im Krisenmanagement

#### **Pilot-Ausbildungskonzept für Führungs- und Leitungskräfte zur Einbindung ungebundener HelferInnen und Pilot-Einführungskonzept für ungebundene HelferInnen in DRK-Strukturen**

Das Forschungsprojekt ENSURE setzte sich zum Ziel, die Krisenbewältigung im urbanen Raum zu verbessern sowie situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme zu entwickeln.

Innerhalb des Projektes war es der DRK-Forschung möglich, ein Pilotkonzept für die Aus- und Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräften zur Einbindung ungebundener HelferInnen<sup>7</sup> zu erarbeiten sowie ein Pilotkonzept zur Einweisung ungebundener HelferInnen in DRK-Strukturen<sup>8</sup> zu entwickeln. Dafür wurden neben den Erkenntnissen aus Einsatzanalysen vor allem zwei Einsatzübungen zur Erprobung der Ausbildungskonzepte innerhalb des Forschungsprojektes herangezogen und wissenschaftlich ausgewertet.

In den drei Jahren Projektlaufzeit konnte zudem die Akzeptanz von ungebundenen HelferInnen bei DRK-Einsatzkräften untersucht werden. Das Verhalten von Menschen in Großschadenslagen wurde eingehend analysiert, sodass für spezifische Szenarien Verhaltensmuster ausgearbeitet werden konnten. Die DRK-Forschung spiegelte die entwickelten und getesteten Ausbildungskonzepte auf allen föderalen Ebenen des Verbandes und stellte sie zur weiteren Verwendung zur Verfügung.

---

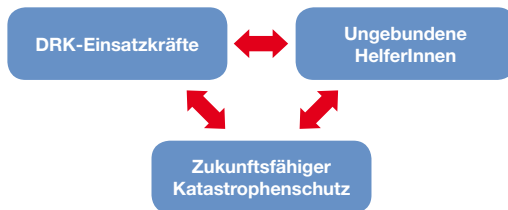
<sup>7</sup> Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2016: Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen. Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräften. Berlin.

<sup>8</sup> Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2017: Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen. Teil 2: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen. Berlin.

# Enablement of Urban Citizen Support for Crisis Response



- Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum
- Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme



- Erarbeitung eines Pilotkonzeptes für Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fachführungskräften
- Erarbeitung eines Pilotkonzeptes zur Einweisung ungebundener HelferInnen
- Untersuchung der Akzeptanz von ungebundenen HelferInnen bei DRK-Einsatzkräften
- Verhaltensanalyse von Menschen in Großschadenslagen und Ausarbeitung der Verhaltensmuster für spezifische Szenarien

Quelle: DRK-Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz

**Abbildung 3:** Ziele und Ergebnisse des Forschungsprojektes ENSURE

### 3.1.3 NeuENV – Neue Strategien der Ernährungsnotfallvorsorge

Das Projekt NeuENV war für die DRK-Forschung ein erster Schritt, um das Thema Betreuungsdienst/Verpflegungsdienst für den Verband bearbeiten zu können. Die grundsätzlichen Voraussetzungen für eine nachhaltig funktionierende Ernährungsnotfallvorsorge (ENV) der Zukunft und für die Beteiligung der Hilfsorganisationen sind: die formale Festlegung von Zuständigkeiten, ein kontinuierlicher Austausch zwischen zuständiger Behörde und den Hilfsorganisationen sowie die gemeinsame Abstimmung von ENV-Aufgaben. Die DRK-Forschung konnte innerhalb des Projektes den DRK-Betreuungsdienst/Verpflegungsdienst und dessen Verknüpfung mit regionalen Ernährungsnotfallvorsorge-Strategien untersuchen.<sup>9</sup>

Um Ergebnisse aus Befragungen im Rahmen des Projektes zu diskutieren und erste Ideen für eine mögliche Erweiterung des DRK-Betreuungsdienstes/Verpflegungsdienstes bzw. eine Einbindung der Hilfsorganisationen in die Ernährungsnotfallvorsorge zu sammeln, veranstaltete das DRK im Mai 2015 einen Workshop mit Expertinnen und Experten des Betreuungsdienstes aus zwölf verschiedenen Landes- und Kreisverbänden. Unter der Überschrift „Neue Herausforderungen im Betreuungsdienst“ erarbeiteten die Teilnehmenden gezielt ein zukunftsweisendes Fähigkeitenprofil für die Einsatzkräfte des Fachdienstes, das sich aus drei Kernkompetenzen zusammensetzt: Erstens verlangt die Arbeit des Betreuungsdienstes ein hohes Maß an Flexibilität und Improvisationstalent. Zweitens wurde die Durchhaltefähigkeit im Hinblick auf Ressourcen und Kapazitäten zur effektiven Bewältigung von krisenhaften Bedingungen betont. Bereits hier wurde der Einsatz von ungebundenen HelferInnen als zentraler Bestandteil diskutiert. Drittens ergeben sich daraus als wichtige Personalanforderungen ein hohes Maß an fachlichen und sozialen Kompetenzen.

NeuENV bot dem DRK die Möglichkeit, Strukturen des Betreuungsdienstes evidenzbasiert zusammenzutragen sowie einen Istzustand und Grenzen der Leistungsfähigkeit zu erstellen und auszuformulieren. Daraus konnten Herausforderungen für den Betreuungsdienst/Verpflegungsdienst abgeleitet werden, die für zukünftige Einsätze einen großen Nutzen bringen.

---

<sup>9</sup> Matthias Max, Matthias Schulze 2016: Die Rolle der Hilfsorganisationen in der Ernährungsnotfallvorsorge. In: Ute Menski (Hrsg.) 2016: Neue Strategien der Ernährungsnotfallvorsorge. Ergebnisse aus dem Forschungsvorhaben NeuENV. Berlin. S. 83–93

# Neue Strategien der Ernährungsnotfallversorgung (ENV)



Wie kann die Kontinuität der Lebensmittelversorgung auch unter krisenhaften Bedingungen gewährleistet werden, um eine Versorgungskrise im Lebensmittelbereich zu vermeiden?



DRK-Workshop „Neue Herausforderungen im Betreuungsdienst“

Welche Fähigkeiten braucht der Betreuungsdienst der Zukunft?

- Flexibilität und Improvisationstalent
- Durchhaltefähigkeit in Form von Ressourcen und Kapazitäten
- Personalanforderungen: Fachlichkeit, soziale Kompetenzen

Quelle: DRK-Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz

**Abbildung 4:** Ziele und Ergebnisse des Forschungsprojektes NeuENV

## **3.2 K3 – Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall**

### **Entwicklung potenzieller Pilotkonzepte für eine bedarfsgerechte Nutzung sozialer Medien**

Ziel des Forschungsvorhabens K3 ist es, durch ein innovatives Krisenkommunikationskonzept zur Verbesserung der Lageeinschätzung sowie zur Erhöhung der Reaktionsgeschwindigkeit von Hilfsorganisationen beizutragen. Im Hinblick auf deren Umgang mit Informationen werden vier Schwerpunkte untersucht:

- Sinnvolle Verarbeitungskapazität
- Modi der internen Weiterverarbeitung
- Funktionsweisen des Informationsaustauschs
- Bewertung von Social Media

In einem DRK-internen Workshop „Forschungsprojekt K3 – Expertenrunde zu Digital Volunteers“ wurden am 14. März 2017 die Möglichkeiten und Potenziale sozialer Medien für den Katastrophenschutz diskutiert – u. a. digitales Engagement, welches ortsunabhängig erbracht werden kann. Abgeleitet daraus wurde u. a. ein weiterer wissenschaftsbasierter Ausarbeitungsbedarf, vor allem mit Blick auf die K3-Testphase.

Nach der Erarbeitung eines geeigneten Krisenkommunikationskonzeptes sollte dessen Praktikabilität erprobt, evaluiert und überarbeitet werden. Am 01. Juli 2017 fand hierfür, im Unterauftrag des Bayerischen Roten Kreuzes (BRK), in Würzburg eine organisationsübergreifende (ASB, DRK, JUH)<sup>10</sup> Einsatzübung statt. Getestet wurde, neben weiteren Tools, ein sogenannter Social Media Crawler zur Beobachtung lagerelevanter Informationen in sozialen Netzwerken. Er wurde im Stab durch einen Experten eingesetzt, der das S2 (Sachgebiet 2, Lageführung) unterstützte.

---

<sup>10</sup> ASB: Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e.V., JUH: Johanniter-Unfall-Hilfe.

# Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall (K3)



## Krisenkommunikationskonzept

Technischer Demonstrator für eine Einsatzübung

Konzeptuelle und organisatorische Komponente:

- Handbuch
- Schulungskonzept

Die rapide Weiterentwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) birgt innerhalb des Katastrophenschutzes einige Herausforderungen.

Das Projekt K3 entwickelt Lösungsansätze für eine veränderte Informationssituation und Kommunikationskultur.



### Fragen:

- Wie kann mit Social Media sowie den Informationen daraus umgegangen werden?
- Wer verarbeitet diese Informationen?
- Welchen Umfang an Informationen können Hilfsorganisationen in komplexen Lagen sinnvoll verarbeiten?
- Wie funktioniert der Austausch von Informationen zwischen relevanten Akteuren inkl. den Bürgern im Krisen- und Katastrophenfall?

Quelle: DRK-Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz

**Abbildung 5:** Aufgaben und Fragen des Forschungsprojektes K3

### **3.3 KOPHIS – Kontexte von Pflege- und Hilfsbedürftigen stärken**

#### **Stärkung der Resilienz der vulnerablen Gruppe pflege- und hilfsbedürftiger Menschen in Katastrophen**

Das Forschungsprojekt KOPHIS knüpft an die Erkenntnisse der Arbeitsgruppe (AG) Hochwasser 2013 an im Hinblick auf die große Herausforderung der Evakuierung einer steigenden Zahl von pflege- und hilfsbedürftigen Menschen aus ihrer Häuslichkeit.

Mit Blick auf die Stärkung der Selbsthilfefähigkeit werden zum einen für Menschen mit Pflege- und Hilfsbedarf sowie ihre Angehörigen Sensibilisierungs- und Trainingskonzepte entwickelt. Zum anderen wird in der Modellregion Willich in Nordrhein-Westfalen ein Unterstützungsnetzwerk aus Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS), der Pflegeinfrastruktur und zivilgesellschaftlichen Akteuren etabliert und gestärkt, denn bisher sind diese Bereiche kaum miteinander verzahnt.

Ziel ist die Schaffung eines nachhaltig angelegten Netzwerks, das auch nach Projektende fortbesteht und Maßnahmen zur Stärkung von Menschen mit Pflege- und Hilfsbedarf im Krisen- und Katastrophenfall (weiter-)entwickelt.

Unter unmittelbarer Einbindung von Betroffenen in Form von qualitativen und quantitativen Interviews sowie Dialogforen sollen praxisorientierte Lösungsansätze entwickelt werden, um im Krisenfall die Situation von Pflege- und Hilfsbedürftigen verbessern zu können. Dies umfasst die Vorsorge, Selbstsorge und Rettung der Betroffenen.

Die Ergebnisse von KOPHIS münden in Handlungsempfehlungen und Schulungen für die beteiligten Akteurinnen und Akteure, um Wissen und schließlich Handlungsmöglichkeiten aus der Forschung in die Praxis zu transferieren. Diese werden während der Projektlaufzeit in einem stetigen Prozess auf ihre Anwendbarkeit – auch über die Grenzen der Modellregion Willich hinaus – überprüft und angepasst. ■

# Kontexte von Pflege- und Hilfsbedürftigen stärken



## Verzahnung von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, Pflegeinfrastruktur und zivilgesellschaftlichen Netzwerken



## Unterstützung für den Krisen- und Katastrophenfall

<p><b>Motivation</b></p> <p>Demografischer Wandel: Immer mehr Pflege- und Hilfsbedürftige</p> <p>Ihre Versorgung und Evakuierung = besondere Herausforderung (DRK Hochwasser AG 2013)</p>	<p><b>Runde Tische: BOS, Pflege, Zivilgesellschaft</b></p> <p>Sensibilisierung für Zielgruppe</p> <p>Austausch, gemeinsames Verständnis, Abstimmung</p>
<p><b>Die Zielgruppe in Katastrophen:</b></p> <p>Pflege- und Hilfsbedürftige &amp; ihre Bezugspersonen</p>	
<p><b>Dialogforen: Die Zielgruppe</b></p> <p>Sensibilisierung für Katastrophen</p> <p>Partizipation: Bedarfe &amp; Lösungen erarbeiten</p>	<p><b>Lösungen</b></p> <p>Unterstützungsnetzwerk vor Ort</p> <p>Sensibilisierung, Informationen, Schulungen, Hilfsmaterial</p>

Quelle: DRK-Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz

**Abbildung 6:** Aufgaben und Ziele des Forschungsprojektes KOPHIS



## 4

# Beschreibung und Erläuterung der Arbeitsgruppenphase

In Abstimmung mit der Bundesbereitschaftsleitung wurden die Ergebnisse der Regionalkonferenzen inhaltlich zusammengestellt und verdichtet, um den Fachberatern auf der Tagung Betreuungsdienst ein effektives Arbeiten zu ermöglichen. Hieraus ergaben sich drei Workshops zu den Themengebieten Fähigkeiten/Ressourcen, Vernetzung/Kommunikation und Engagement/Personalmanagement. Zu jedem Workshop wurden Leitfragen formuliert, die als Diskussionsgrundlage dienen.

Bei der Beantwortung der Leitfragen orientierten sich die Teilnehmenden an einem dreischrittigen Verfahren: Die Antworten auf die Leitfragen wurden gesammelt („Was bzw. wie?“), daraufhin den betreffenden Personen die Zuständigkeiten zugewiesen („Wer?“), um final einen konkreten nächsten Schritt ableiten zu können („Konkrete nächste Schritte?“). Unterstützend standen den Teilnehmenden die vorab vermittelten Ergebnisse der DRK-Forschung in Form von Schaubildern auf Roll-Ups zur Verfügung.

Die Arbeitsergebnisse wurden vor Ort auf Moderationswänden visualisiert, die über den gesamten Zeitraum der Arbeitsphase als Werkzeug und Ideenspeicher dienen. Zudem wurden die Workshops vollständig schriftlich und auf Tonträgern protokolliert.

Die Beschreibung der Gruppenarbeit und Arbeitsergebnisse in den einzelnen Workshops erfolgt mithilfe der Protokolle und entlang der Leitfragen sowie anhand der Schaubilder, die im Zuge der Beantwortung entstanden sind.

## 4.1 Engagement/Personalmanagement

### Einführungstext<sup>11</sup>

Neue Formen freiwilligen Engagements bei der Krisenbewältigung, wie z. B. ereignisbezogene bzw. vorübergehende Mitarbeit oder selbstorganisierte Hilfe in Form von Initiativen, sind heutzutage weitestgehend als Selbstverständlichkeit anzusehen. Wie die Ergebnisse der Regionalkonferenzen zeigen, gilt es Wege zu finden diese Potenziale für den Betreuungsdienst nutzbar zu machen.

### 1. Wie muss sich der Betreuungsdienst aufstellen, um vor dem Hintergrund des sich ändernden Engagementverhaltens zeitgemäßes, flexibles Personalmanagement zu leisten?

#### a. Welche Inhalte und Angebote brauchen wir für Führungs- und Einsatzkräfte aus dem klassischen Ehrenamt? Welche Werkzeuge werden benötigt?

#### Wie und Wer?

- Eine/n FreiwilligenkoordinatorIn bzw. eine zentrale Koordinierungsstelle auf Ebene der Landes- und Kreisverbände einrichten
- Eine einheitliche Struktur für die Einbindung ungebundener HelferInnen unter Einbeziehung des Hauptamtes schaffen
- Die erwähnten Freiwilligenkoordinatoren als geschulte Spezialkräfte ausbilden
- Fachhelfer „Ungebundene HelferInnen“ ausbilden
- Die Notwendigkeit der Sensibilisierung von Führungs- und Leitungskräften für das Thema ungebundene HelferInnen erkennen, z. B. als Weiterbildungsangebot der Landesverbände
- Die Zusatzqualifikationen von Führungskräften kennen
- Den Einsatzwert der ungebundenen HelferInnen erkennen
- Die „Truppführerfähigkeit“ aller Betreuungsdienstkräfte gewährleisten
- E-Learning und digitale Unterlagen zur Verringerung der Präsenzzeit bei der Ausbildung anwenden
- Modularisierte Ausbildung umsetzen

---

<sup>11</sup> Zur Vorbereitung auf die Tagung erhielten die FachberaterInnen die hier wiedergegebenen Einführungstexte und jeweiligen Workshop-Leitfragen.

## **Konkrete nächste Schritte**

- Fachgruppen zur zentralen Koordinierung der HelferInnen bilden
- Konzepte aus allen Landesverbänden sammeln, zusammenfassen und ausarbeiten, evtl. im Rahmen einer AG für ungebundene HelferInnen (Einbindungs- und Kooperationskonzepte)
- Sensibilisierungsmodul „Ungebundene HelferInnen“ in Lehrgänge für Führungskräfte integrieren
- Motivations-, Kommunikations- und Informationstraining für Führungskräfte durchführen
- Rollen- bzw. Funktionsbeschreibungen für ungebundene HelferInnen entwickeln
- Eine zeitgemäße Fachdienstausbildung Betreuungsdienst realisieren
- Das Curriculum umsetzen, einen Leitfaden erstellen, Ergänzungsfortbildungen für Führungskräfte durchführen, Pilotlehrgänge durchführen und auswerten (bis 2020)

## **Best Practice (Empfehlung)**

- Die bisher größten Einsätze im Hinblick auf Fähigkeiten und Abläufe, in Bezug auf Ehrenamtsstrukturen und vor allem im Zusammenhang mit ungebundenen HelferInnen analysieren
- Berechnungsgrößen erstellen, z. B. Betreuungsstaffel Einsatzabteilung Westfalen-Lippe

## **b. Welche Inhalte und Angebote brauchen wir für potenziell Interessierte, um diese in den Betreuungsdienst zu integrieren? Welche Werkzeuge werden benötigt?**

### **Wie und Wer?**

- Qualifikationen ungebundener HelferInnen aus vergangenen Schadenslagen dokumentieren
- Daraus Stellenbeschreibungen erarbeiten
- Einen Workflow Betreuungsdienst mit Struktur- und Prozessbeschreibungen für einzelne Einsätze erarbeiten
- Neue und soziale Medien für Kommunikation und Monitoring integrieren
- Einen gemeinsamen Server für alle Landesverbände zur Synchronisierung von Daten und Material einrichten
- Ungebundene HelferInnen durch Fachgruppe schnell registrieren
- Voraussetzung dafür: ungebundene HelferInnen müssen DRK-Struktur anerkennen

## **Konkrete nächste Schritte**

- Prozessbeschreibungen für Fähigkeiten und Qualifikationen (Ehrenamt und ungebundene HelferInnen) erarbeiten und bedarfsgerecht umsetzen, vom Soll- zum Istzustand
- Kommunikationsstrategien: Vorteile der DRK-Struktur kommunizieren, z. B. Versicherung

- Konzepte erarbeiten zur Etablierung einer parallelen Struktur im Umgang und zur Ausbildung/Einweisung ungebundener HelferInnen
- Kurzeinweisung DRK für ungebundene HelferInnen erstellen, z. B. DRK-Leitsätze und sieben Grundsätze der Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung

## **2. Welche strukturellen Veränderungen im Betreuungsdienst sind vonnöten, um diese Ressourcen in Einsatzaktivitäten konstruktiv einzubringen?**

### **a. Wie muss die bisherige Ausbildung im Betreuungsdienst gestaltet werden, um neue Engagementformen in das Einsatzgeschehen einzubinden?**

#### **Wie und Wer?**

- Nicht jede Leistung muss in jedem Kreisverband erbracht werden, Verlagerung auf Landesebene anstreben
- Zwei-Säulen-Modell als Grundlage für Einbindung und Zusammenarbeit anwenden: klassisches Ehrenamt und ungebundene HelferInnen
- Erfahrungen aus der Flüchtlingshilfe in die Ausbildung einfließen lassen
- Einweisungskonzepte für ungebundene HelferInnen erarbeiten

#### **Konkrete nächste Schritte**

- Einsatzvor- und -nachbesprechungen für Einsatzkräfte der Führungsebene sowie für ungebundene HelferInnen etablieren
- Ausbildung „Ungebundene HelferInnen“ in Leitungskräfte-, Führungskräfte- und Betreuungsdienstausbildung (Sensibilisierung) integrieren
- Fähigkeitenmanagement für (unregistrierte) Ad-hoc-Helfer anwenden, Einsetzen ohne Ausbildungskanon
- Lehrunterlagen für die Ausbildung ungebundener HelferInnen erstellen
- Modularisierte Ausbildung umsetzen

## 4.2 Vernetzung/Kommunikation

### Einführungstext

Der Alltag vieler Menschen, insbesondere hilfsbedürftiger, wird ermöglicht und geprägt durch funktionierende Unterstützungssysteme und die dafür nötigen Strukturen. Der Ausfall oder Störungen dieser Systeme und Strukturen bedeuten für die Betroffenen oft annähernd unlösbare Probleme. Gefahrenabwehrsysteme können aus Kapazitätsgründen und wegen der Vielfalt der Unterstützungssysteme nicht alle Eventualitäten berücksichtigen und entsprechende Reaktionen veranlassen. Dies wird noch verstärkt durch die Tatsache, dass aufgrund von z.B. Datenschutzregeln keine Kenntnisse über häusliche oder private Versorgungsstrukturen bestehen. Damit herrscht auch kein Bewusstsein für solche Gefährdungen.

### 1. Wie können wir die Vernetzung im Vorfeld von Ereignissen dauerhaft etablieren bzw. zur gelebten Praxis werden lassen?

#### Wie und Wer?

- Auf allen Ebenen des DRK immer wieder treffen und reden, z. B. in Form von runden Tischen
- Ein entsprechendes Fortbildungsmodul für DRK-Leitungskräfte entwickeln
- Schulungen/Vorträge für Führungskräfte anderer Organisationen durch die FachberaterInnen der Landesverbände anbieten
- Einen generellen Kulturwandel auf Ebene der FachberaterInnen vollziehen und Leitungskräfte zu mehr Eigenverantwortung anregen
- Intern wie extern das Bewusstsein schaffen für die Vernetzung durch Information und Kommunikation, gleichzeitig den Nutzen darstellen
- Eventuell vorhandene Netzwerkagenturen nutzen

#### Konkrete nächste Schritte

- Existierendes Wissen auffindbar machen
- Endlich die Wissensdatenbank der Bereitschaften ans Netz bringen
- Prozessablauf zur Vernetzung (aus dem Pilotprojekt Betreuungsdienst, AG 4) abgleichen und anpassen
- Kompetenzprofile für Leitungskräfte erstellen, statt nur anzugeben, welche Schulungen sie absolviert haben müssen
- Die Entwicklung von Kompetenzprofilen für Leitungskräfte als Punkt auf der nächsten Fachtagung Ehrenamt einbringen

- Whatsapp-Gruppen zum Austausch einrichten
- Vorträge für die Öffentlichkeitsarbeit entwickeln (aufbauend auf der Broschüre zur Vernetzung aus dem Pilotprojekt Betreuungsdienst)
- Vernetzung in Ausbildungen und Dienststabenden vorleben („steter Tropfen“)

## **2. Welche (neuen) Werkzeuge bzw. Methoden zur Einsatzvor- und -nachbereitung sind nötig?**

### **Was und Wer?**

- Zuvorderst auf Ebene der Leitungs- und Führungskräfte eine flächendeckende Struktur dafür schaffen mit Blick auf eine Kultur der Offenheit
- Austausch der Fachberater über „Lessons Learned“ (gewonnene Erkenntnisse/Erfahrungen) im Bundesausschuss ermöglichen
- Transparenz in den Entscheidungswegen seitens der Einsatzplaner zur Helfergewinnung schaffen
- Monitoring der Einsätze durch Expertenteams, ggf. externe Fachkräfte, durchführen
- Standardeinsatzregeln erdenken

### **Konkrete nächste Schritte**

- Einheitliche Formulare und Lehrunterlagen sowie Mustervorlagen (z.B. Begehungsplan) durch den Bundesausschuss bereitstellen
- Beschluss des Bundesausschusses: Durchführung und Finanzierung einer einmal jährlich stattfindenden Fachberatertagung
- „Umparken im Kopf“, z. B. durch neue Kompetenzprofile für Führungskräfte, um eine „Lernende Organisation“ zu schaffen bzw. zu fördern
- Checklisten für Qualitätsmanagement im Betreuungsdienst erstellen
- Generalsekretariat: bestehende Konzepte und Unterlagen aufarbeiten, digitalisieren, recherchier- und durchsuchbar sowie auch im E-Reader-Format zugänglich machen
- Digital first: Unterlagen vor der Drucklegung sofort digital verteilen
- Arbeitsgruppe einrichten, die das Thema Monitoring von Einsätzen vordenkt

### **3. Was wird benötigt, um die Chancen sozialer Medien nutzbar zu machen und Risiken zu minimieren?**

#### **Was und Wer?**

- Zielgruppe erreichen
- Öffentlichkeitsarbeit nach außen und innen betreiben, gerade im Hinblick auf die Nutzung von Social Media zur Selbstdarstellung
- Expertenteams auf allen Ebenen einrichten
- Kompetenzen im DRK und extern nutzen
- Ressourcen (Personal) erfragen und mit einbeziehen
- An Best Practices orientieren , z. B. Team Bayern<sup>12</sup>

#### **Konkrete nächste Schritte**

- Kompetenzen für Öffentlichkeitsarbeit und Social Media im Betreuungsdienst entwickeln
- DV 100 fortschreiben bzw. Kompetenzprofile erstellen und Best Practices sammeln hin zu einer „Digitalen S2“ als Ergänzung
- Social Media Monitoring von Anfang an etablieren, Konzept und Fortbildung hierzu erstellen
- Zielvorgabe an Datenschutzbeauftragten weiterreichen: „Was geht mit Datenschutz?“

---

<sup>12</sup> Vgl. Deutsches Rotes Kreuz (Hrsg.) 2017: Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen. Teil 2: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen. Berlin.

## 4.3 Fähigkeiten/Ressourcen

### Einführungstext

Die Geschichte des Betreuungsdienstes im DRK seit dem Zweiten Weltkrieg zeigt, dass die Schadensszenarien oft ähnlich oder vergleichbar sind (Hochwasser, Evakuierungen, hohe Zahlen geflüchteter Menschen etc.). Bei der Bewältigung dieser Szenarien wird der Betreuungsdienst jedoch mit einer sich immer wieder ändernden Klientel von Hilfsbedürftigen konfrontiert. Dies stellt hohe Ansprüche an die benötigten Fähigkeiten sowie Ressourcen des Betreuungsdienstes und erfordert die Notwendigkeit einer stetigen bedarfsgerechten Anpassung.

### 1. Wie können Bedarfe einer sich ständig verändernden Gesellschaft für den Betreuungsdienst in einem verstetigten Prozess erhoben werden?

#### Wie und Wer?

- Notrufe und Einsatzanfragen auswerten, die unklar sind
- Erfahrungsaustausch auf verschiedenen Verbandsebenen ermöglichen
- Einsatznachbereitung forcieren, mit standardisierten Fragebögen für ehrenamtliche Einsatzkräfte, vom Bundesverband erstellt und veröffentlicht
- Einsätze systematisch evaluieren durch konkrete Vorgaben des Bundesverbandes
- Fragebögen auch zur Rückmeldung von Betroffenen erstellen, ggf. Interviews durchführen
- Altersforschung bzw. Bevölkerungsentwicklung beobachten und Altersverteilung erstellen durch Wissenschaft/Forschung (Weißbuch Geriatrie)
- Helfergrundausbildung-Abfrage zu den Bedürfnissen der Betroffenen sammeln
- Rückmeldung über IT-gestützten Workflow auf allen Verbandsstufen ermöglichen (Hinweis auf Software-Lösung in Westfalen-Lippe)
- Bereits bestehende Strukturen (DRK-Server) und Projekte (K3) einbinden
- Die von den Kreis- an die Landesverbände weitergegebenen Informationen und Erfahrungen wissenschaftlich auswerten (Studie)

#### Konkrete nächste Schritte

- Standardisierte Frage- und Meldebögen für die Einsatzdatenerhebung und -auswertung durch den Bundesverband erstellen
- Parallele wissenschaftliche Erhebungen durchführen, um zukünftige Ansprüche zu erkennen
- Brainstorming der FachberaterInnen



- Feedback an Melder mithilfe zu erstellender Bögen und einem zu findenden Meldesystem ermöglichen
- Beteiligung aller Verbände gewährleisten

## **2. Wie müssen die Fähigkeiten/Ressourcen, die durch die Ausbildung im DRK vermittelt werden, beschaffen sein, um zukunftsfähig und bedarfsgerecht zu sein?**

### **Wie und Wer?**

- Mindeststandards für den Umgang mit ungebundenen HelferInnen erarbeiten
- Mindeststandards für die Fachdienstausbildung und Fortbildung in der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) erarbeiten
- Bundeseinheitlich neue Medien nutzen
- Regelmäßig Inhalte aktualisieren
- Einheitliche, praxisnahe, modularisierte Aus- und Fortbildungen gemessen an den Fähigkeiten/Fertigkeiten der HelferInnen durchführen

### **Konkrete nächste Schritte**

- Ergebnisse der AG 5 – Qualifizierung – umsetzen
- Mustercurricula in die Praxis übernehmen
- Fachspezifische Info-Plattform bzw. ein SharePoint müssen schnell geschaffen werden
- Kostenlose Lehr- und Lernunterlagen bereitstellen
- Einmal jährlich eine Fachberatertagung für Informationen durch und an das Generalsekretariat durchführen

## **3. Wie müssen der Ausbildungsumfang und das Verfahren gestaltet sein, um auch zukünftig mit den Ansprüchen an freiwillige Mitarbeit vereinbar zu sein?**

### **Wie und Wer?**

- Ergebnisse müssen schriftlich festgehalten werden
- Anforderungen an die Betreuer: PSNV, Kommunikation, Kenntnisse über demografische Entwicklung, pflegerische Unterstützung, technische Fähigkeiten, Verpflegung, interkulturelle Kompetenzen etc.
- Spezialisierte anforderungs- und anwendergerechte Module in der Ausbildung erarbeiten, z. B. für ungebundene HelferInnen

- Lehr- und Lernunterlagen erstellen
- Einfache Vernetzung (SharePoint, E-Mail-Verteiler) für die FachberaterInnen ermöglichen

### **Konkrete nächste Schritte**

- Spezialisierte modulare Ausbildung (AG 5) anbieten
- Berufsausbildungen anerkennen
- Curriculum drucken und veröffentlichen
- Lehr- und Lernunterlagen erstellen

## **4. Wie müssen die Ausrüstungskonzepte des DRK gestaltet sein, um auf die oben beschriebenen Herausforderungen zu reagieren?**

### **Wie und Wer?**

- DRK-eigenes Material für eine bundes- und länderunabhängige Nutzung anschaffen
- DRK-eigene Rahmenkonzeptionen als Unterstützung und Orientierung erarbeiten
- Landesvorhaltungen durch Landesverband stärken und pflegen
- Modernisierung, mehr Förderungen durch Bund und Land
- Kompetenzzentren innerhalb der einzelnen Kreisverbände schaffen
- Bundesmaterial für eine allgemeine Grundleistungsfähigkeit einfordern
- Ausstattungsmaterialien auf Bundes-, Landes- und Kreisebene vereinheitlichen

### **Konkrete nächste Schritte**

- Betreuungsdienst als kritische Infrastruktur erkennen
- Vermehrt wissenschaftlich dokumentierte Bedarfs- und Gefahrenanalysen durchführen
- Deutschlandweit vorzuhaltende Lagergrößen festlegen
- Materialempfehlungen mit Leistungsbeschreibungen für die Landesverbände erstellen
- Auf Grundprinzipien des DRK zurückbesinnen
- Das Profil des Betreuungsdienstes schärfen und seine Notwendigkeit kommunizieren ■

# 5

## Definition der Handlungsnotwendigkeiten

Die innerhalb der Gruppenarbeit in den drei Workshops identifizierten Bedarfe und Forderungen wurden von den Teilnehmenden zu mindestens vier bis fünf konkreten Handlungsnotwendigkeiten formuliert und priorisiert. Die anschließende Vorstellung dieser Ergebnisse im Plenum erfolgte jeweils durch einen von jeder Arbeitsgruppe bestimmten Sprecher.

### 5.1 Engagement/Personalmanagement

#### 1. Aufarbeitung und Auswertung von Betreuungsdiensteseinsätzen (2002 – heute)

Die FachberaterInnen einigten sich auf die Notwendigkeit, einen Workflow für den Betreuungsdienst hinsichtlich der Einbindung ungebundener HelferInnen zu erarbeiten. Hierfür schien es allen Teilnehmenden unerlässlich, die Großeinsätze des Betreuungsdienstes aus den Jahren 2002 bis heute auf die gesammelten Erfahrungen in Bezug auf Fähigkeiten und Abläufe hin zu analysieren. Parallel zu den sich daraus ergebenden Struktur- und Prozessbeschreibungen sollte das Hauptaugenmerk auf eine Analyse der in den Einsätzen benötigten und genutzten Fähigkeiten gelegt werden. Diese sollte zum einen mit Blick auf die explizit vom DRK eingebrachten, zum anderen mit Blick auf die von den ungebundenen HelferInnen beigesteuerten Fähigkeiten ausgewertet werden.

#### 2. Modularisierung der Ausbildung

Um das Aus- und Fortbildungsangebot des DRK flexibler zu gestalten sowie Hürden abzubauen, einigten sich die FachberaterInnen auf die Forderung nach einer konsequenten Modularisierung des Curriculums auf allen föderalen Ebenen. Hingewiesen wurde hier im Besonderen auf die Fachdienstausbildungen Betreuungsdienst-, Leitungskräfte-, Führungskräfte- und Helfergrundausbildung. Neben der Erstellung standardisierter Lehrunterlagen im Allgemeinen wurde die Erarbeitung eines speziellen Moduls „Ungebundene HelferInnen“ empfohlen. Im Hinblick auf eine leichtere Zugänglichkeit schlugen die Teilnehmenden die Integration alternativer Lehrkonzepte wie E-Learning sowie die digitale Verfügbarkeit von Lehrunterlagen auf einem zentralen DRK-Server vor.

### **3. Einweisungen für ungebundene HelferInnen**

Die FachberaterInnen fordern die Erarbeitung einer Einweisungsrichtlinie zur effektiveren Einbindung ungebundener HelferInnen. In einem ersten Schritt sollen die dahingehend etablierten Best Practices auf allen föderalen DRK-Ebenen zusammengeführt werden. Wichtige Punkte sind hierbei die Kommunikation der DRK-Strukturen mit ihren Vorteilen, die schnelle Registrierung ungebundener HelferInnen und die Formulierung von Stellenbeschreibungen.

### **4. Erstellung einer Richtlinie Freiwilligenkoordination**

Für die Verbesserung der Abläufe im Umgang mit ungebundenen HelferInnen empfehlen die FachberaterInnen, FreiwilligenkoordinatorInnen einzusetzen, Fachgruppen zur zentralen Koordination zu bilden bzw. eine zentrale Koordinierungsstelle für ungebundene HelferInnen zu schaffen. Ein Ziel stellt die Entwicklung eines praxisorientierten Fähigkeitenmanagements dar, um die Einsatzwerte ungebundener HelferInnen gezielt erkennen und nutzen zu können. Die strukturelle Grundlage dafür bildet die Einteilung der HelferInnen innerhalb eines Zwei-Säulen-Modells mit dem Betreuungsdienst auf der einen und den ungebundenen HelferInnen auf der anderen Seite. Die Umsetzung einer sich daraus ableitenden Richtlinie wird bis 2020 empfohlen.

## **5.2 Vernetzung/Kommunikation**

### **1. Wissensdatenbank**

Die Erstellung einer Wissensdatenbank, die für alle HelferInnen zugänglich ist, wurde als wichtige Forderung an die Bundesbereitschaftsleitung formuliert. Die zur Verfügung gestellten Informationen sollen nicht nur einfach zu recherchieren sein. Sie sollen auch in einer Form bereitgestellt werden, die es ermöglicht, Inhalte zu moderieren und kollaborativ zu bearbeiten – ähnlich der Methode bei Wikipedia. Die Bundesbereitschaftsleitung soll dem Bundesausschuss den Projektplan zur Einrichtung dieses Werkzeugs im Oktober 2017 vorlegen. Die Wissensdatenbank selbst soll im Jahr 2018 ans Netz gehen.

### **2. Aufarbeitung und Distribution**

Die bereits bestehenden Konzepte, Unterlagen, Leitfäden, Formulare und anderweitig für den Betreuungsdienst relevanten Materialien müssen so schnell wie möglich von der Bundesbereitschaftsleitung und dem Generalsekretariat aufgearbeitet, zusammengefasst und digital zur Verfügung gestellt werden. Entscheidend für eine erhöhte Nutzbarkeit der Digitalisate ist dabei ihre Durchsuchbarkeit. Unter dem Stichwort „Digital first“ wird die sofortige Distribution angefertigter Materialien auf digitalem Wege noch vor der Drucklegung empfohlen.

### **3. Fortschreibung oder Ergänzung der DV 100**

Eine „Digitale S2“ ist als Ergänzung zur DV 100 durch die Bundesbereitschaftsleitung und Katastrophenschutzbeauftragtentagung zu erarbeiten. Diese soll helfen, die Lageeinschätzung durch ein Social Media Monitoring unterstützen zu können. Für die Umsetzung sind bis Ende 2017 Kompetenzprofile und Fortbildungsmodule zu erstellen. Die strukturelle Arbeit könnte durch interne Expertenteams geleistet werden.

### **4. Verstetigung der Fachberaterkommunikation**

Für eine bessere Vernetzung und einen effektiveren Austausch der FachberaterInnen untereinander wird eine jährlich stattfindende Tagung anvisiert. Diese böte das fachliche Potenzial, gemeinsam einheitliche Vorlagen und Einsatzkonzepte zu erarbeiten, sich über Lessons Learned und Best Practices auszutauschen, Lehrunterlagen zu konzipieren und ggf. eigene Fachtagungen der FachberaterInnen zu organisieren. Der Bundesausschuss muss den dafür notwendigen Beschluss im Oktober 2017 fassen und einen Termin für 2018 festlegen.

### **5. Aktualisierung der Zielvorgaben für Datenschutz und Datennutzung**

An das Präsidium bzw. den Präsidierrat wird die Forderung gerichtet, bis Oktober 2017 neue Zielvorgaben für die Datenschutzbeauftragten zu erarbeiten. Anstelle der Leitfrage „Was geht nicht?“ empfehlen die Teilnehmenden unter dem Motto „Was geht mit Datenschutz?“ eine Zusammenstellung der datenschutzrechtlich realisierbaren Möglichkeiten.

## **5.3 Fähigkeiten/Ressourcen**

### **1. Bedarfe**

Ein kontinuierlicher Austausch und die Kommunikation über die Bedarfe des Betreuungsdienstes wurden als dringende Notwendigkeit formuliert. Die Teilnehmenden fordern ein einmal jährlich stattfindendes Treffen der FachberaterInnen auf Bundesebene sowie eine standardisierte Abfrage- bzw. Meldemöglichkeit, die eine Erhebung bis hoch zur Bundesebene möglich macht.

### **2. Fähigkeiten/Ressourcen**

Die Arbeitsergebnisse der AG 5 sollten so schnell wie möglich umgesetzt werden, um Lehr- und Lernunterlagen, die fortwährend geprüft und aktualisiert werden müssen, zu erarbeiten und bereitzustellen. Dies betrifft insbesondere die Veröffentlichung des Curriculums. Hierzu wird eine Reaktivierung der AG 5 gefordert.

### **3. Ausbildungsumfang und Verfahren**

Die Aus- und Fortbildung im DRK muss fachdienstübergreifend modularisiert werden, um eine flexibel zu gestaltende Spezialisierung zu ermöglichen. Darüber hinaus ist über eine Anerkennung von bestehenden Berufsausbildungen nachzudenken.

### **4. Ausrüstungskonzepte**

In Anlehnung an die Abfrage aus dem Jahr 2007 soll das Generalsekretariat mit seinen Forschungspartnern eine Studie zum Thema „Betreuungsdienst als kritische Infrastruktur“ durchführen und dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) vorlegen. Im Zuge wissenschaftlich dokumentierter Bedarfs- und Gefahrenanalysen sind Leistungsbeschreibungen und Materialempfehlungen für DRK-eigene Vorhaltungen auf Landes- und Kreisverbandsebene zu erstellen. Innerhalb seines Ausrüstungskonzepts darf das DRK seine Grundprinzipien nicht außer Acht lassen. ■

# Verabredung und Ausblick (Martin Bullermann)

Auf die Präsentation und Erläuterung der erarbeiteten Ergebnisse und Forderungen durch die GruppensprecherInnen im Plenum folgte hinsichtlich der Umsetzung eine Stellungnahme des Bundesbereitschaftsleiters Herrn Martin Bullermann. Entlang der in den drei Arbeitsgruppen formulierten Handlungsnotwendigkeiten konnten folgende Verabredungen getroffen und in Aussicht gestellt werden:

## 6.1 Engagement/Personalmanagement

### 1. Aufarbeitung und Auswertung von Betreuungsdiensteinsätzen (2002 – heute)

Die Zusammenführung und flächendeckende Auswertung der Einsatzanalysen und -konzepte von Landes- und Kreisverbänden sowie Ortsvereinen wird als Aufgabe an den Bundesverband übergeben. Best Practices und Lessons Learned der letzten großen Betreuungsdiensteinsätze von 2002 bis heute werden wissenschaftlich gebündelt. Dies geschieht mit dem Fokus auf Vernetzung/Kommunikation, die Identifizierung von und Strategien im Umgang mit vulnerablen Gruppen sowie den Einsatz von und die Kooperation mit ungebundenen HelferInnen durch Fähigkeitenanalysen. In Zusammenarbeit mit der Forschung bieten sich große Potenziale. Diese Auswertung bildet die Basis für die Gestaltung und Umsetzung der folgenden Punkte.

### 2. und 3. Modularisierung der Ausbildung und Einweisungen für ungebundene HelferInnen

Die Überprüfung und Standardisierung der Lehr- und Lernunterlagen sowie vorhandener Ausbildungsinhalte wird im Prozess der Modularisierung angestrebt. Die Reaktivierung und Neubesetzung der AG 5 spielt hier eine entscheidende Rolle. Die Schaffung eines speziellen Ausbildungsmoduls für die Arbeit mit ungebundenen HelferInnen sowie die Unterweisung der Lehrkräfte wird angestrebt.

### 4. Erstellung einer Richtlinie Freiwilligenkoordination

Eine Richtlinie bzw. Handreichung mit Schnittstellenbeschreibungen zwischen Fachdienst und ungebundenen HelferInnen wird erstellt. Hierfür ist die Gründung einer neuen Arbeitsgruppe auf Mandat des Bundesausschusses der Bereitschaften im Oktober 2017 vorgesehen.

## **6.2 Vernetzung/Kommunikation**

### **1. Wissensdatenbank**

Die Bundesbereitschaftsleitung und das Generalsekretariat bereiten ein neues Projekt vor für eine Online-Plattform zur zentralen Distribution sämtlicher – für die Führungs- und Leitungskräfte der Bereitschaften notwendigen – Unterlagen und Informationen auf allen Ebenen und in elektronischer Form.

### **2. Aufarbeitung und Distribution**

Bereits vorhandene Unterlagen werden überprüft und im Rahmen der vertraglichen Möglichkeiten digital zur Verfügung gestellt.

### **3. Fortschreibung oder Ergänzung der DV 100**

Durch die DRK-Forschung werden Potenziale für eine Ausbildung/Einbindung von „Digital S2“-Strukturen geprüft und ggf. pilothaft erarbeitet. Basierend darauf kann eine Überprüfung der DV 100 durch die Katastrophenschutzbeauftragten angeregt werden.

### **4. Verstetigung der Fachberaterkommunikation**

Eine jährlich stattfindende Fachberatertagung auf Bundesebene wird zugesagt und die Terminfindung bis zum Oktober 2017 in Aussicht gestellt.

### **5. Aktualisierung der Zielvorgaben für Datenschutz und Datennutzung**

Die Zielvorgaben hinsichtlich des Datenschutzes sollen mit dem Datenschutzbeauftragten im nächsten Bundesausschuss der Bereitschaften diskutiert werden.

## **6.3 Fähigkeiten/Ressourcen**

### **1. Bedarfe**

Eine jährlich stattfindende Fachberatertagung auf Bundesebene wird zugesagt und die Terminfindung bis zum Oktober 2017 in Aussicht gestellt. Die Abrechnung soll wie von der Verbandsgeschäftsführung Bund (VG-Bund) beschlossen erfolgen.

### **2. Fähigkeiten/Ressourcen**

Das Mustercurriculum wird überprüft und soll vor Oktober 2017 an die Landesverbände verteilt werden. Die Reaktivierung der AG 5 soll hierfür über eine Mandatierung durch den Bundesausschuss der Bereitschaften erfolgen.



### **3. Ausbildungsumfang und Verfahren**

Die Modularisierung der Ausbildung im Bereich der Bereitschaften im Allgemeinen und des Betreuungsdienstes im Besonderen wird seitens der Bundesbereitschaftsleitung in der nächsten Wahlperiode angestrebt.

### **4. Ausrüstungskonzepte**

Einheitliche Formulare zur Evaluation von Einsätzen im Betreuungsdienst sollen eingeführt werden. Herr Bullermann betont die Wichtigkeit der Zusammenarbeit mit der eigenen Forschung.



Dieser dritte Teil der Schriftenreihe Band 4 fasst die Ergebnisse der Fachberatertagung Betreuungsdienst (17./18. Juni 2017) im Projekt INVOLVE zusammen.

Insgesamt 27 FachberaterInnen diskutierten ihre Erfahrungen, Bedarfe und Verbesserungsvorschläge in drei Workshops zu den Themengebieten Engagement/Personalmanagement, Vernetzung/Kommunikation und Fähigkeiten/Ressourcen. Die Bundesbereitschaftsleitung hatte anhand vorangegangener Forschungsergebnisse Schwerpunkte für die Workshops gesetzt. Anhand dieser Schwerpunkte erarbeiteten die FachberaterInnen gemeinsam konkrete Handlungsanweisungen zur Optimierung des DRK-Betreuungsdienstes.

Der Arbeitsprozess und die Ergebnisse der Workshops sowie die Stellungnahme Martin Bullermanns zu den formulierten Handlungsanweisungen wurden in dem vorliegenden Teil der Schriftenreihe Band 4 aufbereitet und dokumentiert.

Zusammen mit den vorangegangenen Teilen der Schriftenreihe Band 4 konnte somit der bis hierhin vollzogene Prozess von der Wissenschaft bis in die Praxis des DRK abgebildet werden: Im ersten Schritt wurde der wissenschaftliche Erkenntnisstand zusammen mit den universitären Projektpartnern erarbeitet, um im zweiten Schritt zusammen mit 128 Einsatzkräften aus allen Landesverbänden des DRK diskutiert und konkretisiert werden zu können. Im dritten Schritt dieses Prozesses wurden die erarbeiteten Ergebnisse durch die Leitungskräfte FachberaterInnen Betreuungsdienst verifiziert und zu konkreten Handlungsnotwendigkeiten für das DRK formuliert. Die Bedingungen, Möglichkeiten und Perspektiven zur Optimierung des Betreuungsdienstes sind somit durch die vorliegende Dokumentation bis an die Grenze der praktischen Umsetzung heran wissenschaftlich aufgearbeitet worden.

Im vierten Teil der Schriftenreihe Band 4 werden die im Forschungsprojekt INVOLVE und gemeinsam mit den wissenschaftlichen Projektpartnern entwickelten Pilotkonzepte für Ausbildungsmodule im Betreuungsdienst vorgestellt und dokumentiert. ■



[www.DRK.de](http://www.DRK.de)

**Deutsches Rotes Kreuz e.V.**

Carstennstraße 58  
12205 Berlin  
[www.drk.de](http://www.drk.de)

© 2017 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

