

Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz – Teil 2

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



Schriften der Forschung – Band 5

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**.¹

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

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

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

¹ Die Farben spiegeln sich im jeweiligen Titelblatt wider.

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

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

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

Schriftenreihe 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 5 der Schriftenreihe widmet sich dem Thema „Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz“. Längst sind Soziale Medien in unserer Gesellschaft als Kommunikationskanal etabliert. Plattformen Sozialer Medien werden immer beliebter und gewinnen an Bedeutung auch in Krisen- und Katastrophensituationen. Diese Veränderungsprozesse beeinflussen auch die Arbeit des DRK.

Die Ergebnisse und Erkenntnisse von Band 5 beruhen auf Arbeiten des Forschungsprojektes „Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall“ (K3). Das Projekt entstand vor dem Hintergrund einer veränderten Informationssituation und Kommunikation von Bürgerinnen und Bürgern in Krisen und Katastrophen durch die vermehrte Nutzung von Sozialen Medien und wurde durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert.

Im zweiten Teil wird das Potenzial der *Digital Volunteers* (eng., digitale Freiwillige) aufgegriffen. Menschen, die sich durch ihre Hilfstätigkeit online und ortsungebunden über Soziale Medien engagieren, bieten viele neue Möglichkeiten für das Ehrenamt im Katastrophenschutz. Internationale Konzepte und Forschungsergebnisse aus K3 in Form von Empfehlungen bieten konkrete Anhaltspunkte für die mögliche, konzeptionelle und operative Umsetzung innerhalb des DRK. Darüber hinaus werden Ergebnisse aus Workshops sowie einer im Projekt K3 durchgeführten Einsatzübung beschrieben, wobei der Einsatz eines *Digital Volunteers* in Form eines Social-Media-Experten zur Unterstützung eines Einsatzstabes getestet wurde.

Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz – Teil 2

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

Impressum

Schriftenreihe der Forschung

Band 5 – Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz

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

Herausgeber

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

Verlag

DRK-Service GmbH, Berliner Straße 83, 13189 Berlin

Autorinnen und Autoren

Alena Biegert, Uwe Kippnich, Louisa Schneider, Sakina Elkhazein, Matthias Schulze,

Matthias Max

Kontakt: forschung@drk.de

Titelbild

© www.openstreetmap.org-Mitwirkende, www.creativecommons.org BY-SA 2.0, bearbeitet durch Lisa Scharf

Druck

Lehmann Offsetdruck & Verlag GmbH, Gutenbergring 39, 22848 Norderstedt

Satz/Layout

Claudia Ebel

Herstellung/Vertrieb

DRK-Service GmbH, www.rotkreuzshop.de

Art.-Nr. 02495

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 (2019): Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz. Teil 2: Die Rolle von Digital Volunteers bei der Bewältigung von Krisen- und Katastrophenlagen. Berlin.

© 2019 Deutsches Rotes Kreuz e. V., Berlin

© 2019 DRK-Service GmbH, Berlin



Inhalt

1 Hinweis zu Begriffen.....	9
2 Einleitung.....	10
3 Digital Volunteers.....	12
3.1 Einführung und internationale Beispiele.....	12
3.2 Bestehende Konzepte für Digital Volunteers.....	17
4 Digital Volunteering in Deutschland.....	21
4.1 Erfahrungen aus vergangenen Lagen und aktueller Stand.....	21
4.2 Exkurs: Das Virtual Operations Support Team (VOST).....	23
4.3 Exkurs: Rechtliche Rahmenbedingungen für den Einsatz von Digital Volunteers.....	25
4.4 Workshops mit Fachleuten	35
5 Potenzial innerhalb des DRK.....	38
5.1 Eigene Ehrenamtliche als Digital Volunteers.....	38
5.2 Integration von Digital Volunteers in Strategien zum Gebrauch Sozialer Medien	39
5.3 Monitoring Sozialer Medien durch Digital Volunteers	41
5.3.1 Erfahrungen bei der K3-Einsatzübung	42
5.3.2 Konzept „Social-Media-Expertin bzw. -Experte“	43
6 Pilotprojekt Sozialraumkartierung	45
6.1 Exkurs: Konzept Sozialraumkartierung	46
6.2 Erfahrungen aus dem Pilotseminar „Sozialraumkartierung am Beispiel des DRK-Kreisverbandes Müggelspree“	48
6.3 Ergebnisse aus dem Hackathon bei den Safety Days	50
7 Ausblick	53
8 Abkürzungsverzeichnis.....	55
9 Literaturverzeichnis.....	57
10 Abbildungsverzeichnis	61
11 Für die schnelle Leserin/den schnellen Leser	63

1

Hinweis zu Begriffen

Die Veröffentlichungen des Sachgebiets „Forschung im Bevölkerungsschutz“ sind Teil eines wissenschaftlichen Diskurses und sollen gleichzeitig ein breites Fachpublikum ansprechen. Das DRK bemüht sich um eine klare und verständliche sowie geschlechtersensible Sprache in seinen Publikationen, die alltagsfremde oder fremdsprachliche (Fach-)Begriffe vermeidet. Dieser Anspruch bleibt auch dann bestehen, wenn diese Publikationen einen Beitrag zum wissenschaftlichen Dialog leisten sollen, der bereits auf bestehende Konzepte zurückgreift. Es gilt dann aber abzuwägen, ob die Verwendung von englischen Fachbegriffen wirklich auf Kosten der Verständlichkeit geht. Im vorliegenden Band der Schriftenreihe stehen die *Digital Volunteers* im Fokus der Untersuchung und *Social-Media-Expertinnen und -Experten* werden als Konzept eingeführt.

Beide Begriffe sind fest etabliert in (internationaler) Wissenschaft und nationaler Praxis. Da die hier vorgestellten Ideen auf diesen bestehenden Konzepten aufbauen, sollen sie diesen auch sprachlich möglichst treu bleiben. Eine künstliche Übersetzung dieser Begriffe hätte eine Verfälschung ihrer Inhalte zur Folge, die nicht unbedingt durch bessere Verständlichkeit aufgewogen würde.

Aus diesen Gründen werden *Digital Volunteers* und *Social-Media-Expertinnen bzw. -Experten* und einige weitere Ausdrücke aus diesem Themenfeld in der vorliegenden Broschüre als bestehende Fachbegriffe verwendet und zur besseren Verständlichkeit ausführlich erläutert.

Die Nutzung von Sozialen Medien ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern eine aktive Teilhabe an unterschiedlichsten Prozessen. Auch eine Aktivierung im Bevölkerungsschutz wird durch die Netzwerke ermöglicht und findet statt: zum einen vor Ort durch die erleichterte (Selbst-) Organisation ungebundener Helfer*innen online², zum anderen aber auch ortsunabhängig durch verschiedene Formen des *Digital Volunteering*. Menschen auf der ganzen Welt finden dabei kreative Wege, Einsatzkräfte und Betroffene in Katastrophen zu unterstützen, ohne sich von ihrem Computer wegzubewegen: beispielsweise durch das Erstellen von Krisenkarten, das Bündeln und Weiterleiten von Hilfsgesuchen und -angeboten oder dem Bewerten von Satellitenbildern.

Der digitale Wandel bietet auch dem Deutschen Roten Kreuz (DRK) die Möglichkeit, neue Formen bürgerschaftlichen Engagements zu unterstützen und mitzugestalten. Die Förderung des Ehrenamts ist eine wichtige Querschnittsaufgabe in allen Gliederungen und Gemeinschaften des DRK. Während das traditionelle Ehrenamt einen Grundpfeiler der Arbeit des Roten Kreuzes darstellt, kann und sollte auch das Potenzial neuer und bisher ungewöhnlicher Engagementformen anerkannt werden.

Für das DRK stellt sich die Frage, wie ein produktiver Umgang mit diesen Entwicklungen aussehen kann. Gruppen von *Digital Volunteers* weltweit zeigen, dass sie in Eigeninitiative tätig werden. Hilfstätigkeiten über Soziale Medien finden statt, egal ob sich Hilfsorganisationen daran beteiligen oder nicht. Allerdings sind diese *Online Communities* – organisierte Gruppen von Menschen im Internet, die über die gleiche Plattform direkt oder indirekt interagieren – durchaus offen für Kooperationen mit Hilfsorganisationen. Auf internationaler Ebene findet dies beispielsweise über das Digital Humanitarian Network³ (DHN) bereits statt, welches Organisationen der humanitären Hilfe und etablierte *Digital Volunteer Communities* verbindet. Auch gibt es auf internationaler Ebene oder in anderen nationalen Kontexten teilweise schon Konzepte für *Digital Volunteering* in Krisen- oder Katastrophenlagen.

Im Rahmen des BMBF-geförderten Forschungsprojektes K3 (Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall) befasst sich das Sachgebiet „Forschung

² Vgl. Deutsches Rotes Kreuz 2014: 38–40.

³ www.digitalhumanitarians.com

im Bevölkerungsschutz“ mit dem Thema Kommunikation im Krisenfall. *Digital Volunteers* berühren dabei die Aspekte Soziale Medien, Big Data und die Koordination von ungebundenen Helfenden.

Während die Wichtigkeit der Frage nach dem richtigen Umgang im DRK mit *Digital Volunteers* erkannt ist, fehlt es bisher noch an einer Systematisierung der Konzepte hierzu und praktika- blen Ansätzen zu ihrer Umsetzung. Möchte man *Digital Volunteers* einsetzen, gilt es zunächst sinnvolle und geeignete Anforderungen und Aufgaben in Form von Profilen festzulegen, um anschließend eine Aufbauorganisation für alle Verbandsebenen zu etablieren. Im Umgang mit *Digital Volunteers* stehen DRK-Gliederungen vor ähnlichen Herausforderungen wie mit anderen neuen Engagementformen. Die *Digital Volunteers* gehen als Phänomen jeder Überlegung zu ihrer Einbindung durch Hilfsorganisationen voraus. Ihr Engagement entsteht aus Eigenantrieb, nicht als Reaktion auf einen formulierten Bedarf. Hilfsorganisationen können nicht erwarten, dass *Digital Volunteers* sich immer nahtlos in bereits bestehende Strukturen einfügen, sondern müssen in vielen Fällen flexibel und kreativ reagieren. Die Erkenntnisse des vorliegenden Bandes der Schriftenreihe sollen dementsprechend einen proaktiven und aufgeschlossenen Umgang mit dem Phänomen *Digital Volunteering* anstoßen.

Mit dem ersten Teil des Bandes „Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz“ wurde die Thematik erstmals umfassend aufgearbeitet. Es wurde die Entwicklung des Web 2.0 und der Sozialen Medien dargestellt sowie deren Rolle in Katastrophen und Krisen. Wichtige Termini wurden definiert und Nutzungsmöglichkeiten von Sozialen Medien im Bevölkerungsschutz strukturiert dargestellt. Daraus wurde ein Handlungsbedarf abgeleitet, an welchen in diesem Teil angeknüpft wird. Die Erfahrungen aus zwei Workshops und einer Einsatzübung zeigten, dass *Digital Volunteering* eine von mehreren operativen Möglichkeiten darstellt, das Potenzial und den Mehrwert von Sozialen Medien im Falle von Krisen und Katastrophen für das DRK nutzbar zu machen.

Digital Volunteering bietet zwei potenzielle Vorteile für die Arbeit des DRK: Einerseits ergibt sich die Möglichkeit, durch eine neue Form des Engagements die Bandbreite und Möglichkeiten der Freiwilligenarbeit zu erweitern und das Ehrenamt zu fördern. Andererseits kann das DRK auf *Digital Volunteers* als zusätzliche personelle Ressource zurückgreifen, um Soziale Medien zur Bewältigung von Katastrophenlagen vielfältig zu nutzen.

Viel wurde in den vergangenen Jahren bereits über neue Formen des freiwilligen Engagements im Katastrophenschutz geschrieben. Das Hauptaugenmerk lag dabei auf den ungebundenen Helfenden, die bei Katastrophen vor Ort tätig werden. Auch bei dieser Form des Engagements spielten die Sozialen Medien eine wichtige Rolle. Bei *Digital Volunteers* handelt es sich um eine Unterkategorie von ungebundenen Helfenden, die diesen Zusammenhang besonders stark hervortreten lassen.

3.1 Einführung und internationale Beispiele

Digital Volunteers sind freiwillige Helfende, welche sich digital und ortsungebunden über das Internet engagieren. Durch die Digitalisierung der Gesellschaft und die Verbreitung und Entwicklung neuer Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) ermöglicht, wird das *Digital Volunteering* als eine relativ neue Form von freiwilligem Engagement betrachtet (Whittaker et al. 2015: 364). *Digital Volunteers* können verschiedene Aufgaben übernehmen. Neben *Crisis Mapping*⁴ und dem Bewerten und Klassifizieren von Bildern aus dem Netz, ist insbesondere das Monitoring Sozialer Medien als Aufgabe im Rahmen des Bevölkerungsschutzes interessant. Das Engagement kann als Teil einer offenen *Online Community (Crowdsourcing)*⁵, eines geschlossenen Teams oder auch als Einzelperson erfolgen, je nachdem welches Konzept zugrunde liegt. Freiwillige, die vor Ort ihr Engagement durch den Einsatz von Sozialen Medien unterstützen und sich lediglich darüber koordinieren, werden basierend auf dem derzeitigen Forschungsstand nicht als *Digital Volunteers* angesehen.

Im internationalen Kontext von Krisen und Katastrophen spielen Plattformen zur digitalen Hilfeleistung seit geraumer Zeit eine Rolle (Meier 2015). Auch gibt es in einigen anderen nationalen Rotkreuz-Gesellschaften schon Konzepte zum Einsatz von *Digital Volunteers* in Krisen und Katastrophen.⁶

⁴ „Die Krisen- oder Konfliktbezogene Sammlung von georeferenzierten Daten und deren kartografische Darstellung wird als öffentliche Krisenkarte (engl. Crisis Map) bezeichnet“ (Deutsches Rotes Kreuz 2018a: 39).

⁵ Die Nutzung einer Vielzahl von Helfenden zur gemeinsamen Bewältigung einer Aufgabe.

⁶ Vgl. Kapitel 3.2.

Ein Schlüsselereignis in dieser Entwicklung war das Erdbeben, das im Jahre 2010 Haiti erschütterte. Aus *Crowdsourcing* gewonnene Informationen über Schäden und Hilfsgesuche entfalteten bei diesem Anlass erstmals ansatzweise ihr Potenzial. Über die Open-Source-Plattform Ushahidi⁷ konnten Hilfsbedarfe auf einer interaktiven Lagekarte innerhalb kurzer Zeit dokumentiert werden. Zahlreiche wissenschaftliche Studien analysieren das Ereignis (Zook et al. 2010; Starbird/Palen 2011; Heinzelman/Waters 2010). Seitdem wurden *Digital Volunteers* vermehrt auch in vielen anderen Katastrophen und Krisen aktiv, häufig mit dem Ziel, Soziale Medien nach relevanten Informationen zu durchsuchen, diese zu bündeln und aufzubereiten und dann der Öffentlichkeit oder Katastrophenschutzorganisationen zur Verfügung zu stellen. Die Fragen, die dabei immer wieder aufgeworfen werden und mit denen sich die Wissenschaft befasst, fokussieren sich besonders oft auf die Qualität und Verifizierbarkeit der so gewonnenen Daten: Macht es beispielsweise einen Unterschied, ob Fachleute oder Laien die Informationen zusammentragen und einordnen (Comber et al. 2013)? Welche Aufgaben können an die breite Öffentlichkeit ausgelagert werden, für welche sind Fachleute nötig (Eckle/de Albuquerque 2016)? Wie können die am besten geeigneten Freiwilligen für eine Aufgabe gefunden werden (Meier 2013)?

Die Aufgaben, die *Digital Volunteers* wahrnehmen, finden sich grundsätzlich im Bereich der Informationsverarbeitung. Beispielsweise können Freiwillige überall auf der Welt im Falle einer Katastrophe Kanäle Sozialer Medien auf Schadensberichte von Betroffenen untersuchen und diese auf einer Karte markieren, insofern sie mit Geodaten versehen sind.

Die Klassifizierung von Informationen kann eine niedrigschwellige Aufgabe sein, die auch Freiwillige ohne Vorwissen oder nach Absolvierung eines kurzen Tutorials erfüllen können (de Albuquerque/Eckle 2016: 4). Die Freiwilligen interpretieren dafür eine vorhandene geografische Information und ordnen ihr ein Attribut zu (ein *Label* oder *Tag*). Direkt nachdem Hurrikan Sandy 2012 über den Nordosten der USA hinweggezogen war, nahm die Civil Air Patrol, eine Einheit der US-amerikanischen Luftstreitkräfte, über 35.000 Luftaufnahmen der betroffenen Gebiete auf. Die Katastrophenschutzbehörde Federal Emergency Management Agency (FEMA) nahm dann die Hilfe von über 6.700 Freiwilligen in Anspruch, um auf den Bildern erkennbare Schäden zu bewerten. Die *Digital Volunteers* nutzten die gleiche Software, um einzelne Bilder mit den Labeln „kein/geringer Schaden“, „mittlerer Schaden“ oder „schwerer Schaden“ zu markieren (Chan et al. 2013).

⁷ www.ushahidi.com

Manche Plattformen und Instrumente haben mittlerweile einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht. So sind die Bemühungen von *Digital Volunteers*, die während des Erdbebens 2010 in Haiti aktiv waren, untrennbar mit Ushahidi verknüpft, einer Plattform, die Informationssammlung, Visualisierung und interaktive Kartierung ermöglicht. Auf Tomnod, einer weiteren Online-Plattform, suchten 2014 acht Millionen Freiwillige nach der vermissten Maschine des Malaysia-Airlines-Fluges 370. Über *Microtasking*, d. h. die Aufteilung einer Aufgabe in viele kleine, zügig zu erledigende Bestandteile, suchten *Digital Volunteers* Satellitenbilder, die jeweils nur einen kleinen Ausschnitt des Ozeans darstellten, nach Wrackteilen ab. Während diese Suche erfolglos blieb, konnten Freiwillige nach dem Erdbeben 2015 in Kathmandu alte und aktualisierte Satellitenbilder der betroffenen Gebiete vergleichen und Schäden markieren.

Digital Volunteers kommen in verschiedenen Organisationsformen zusammen: Manche Gruppen basieren auf keiner bestehenden Struktur, sondern bilden sich zum Anlass einer Krise oder Katastrophe ad hoc aus Einzelpersonen (Cobb et al. 2014: 888). Andere haben eine Grundstruktur, die zwischen Ereignissen weiterbesteht, erhöhen aber im Falle einer Katastrophe ihre Kapazitäten. Beispiele für solche formalisierten Gruppen sind die Standby Task Force⁸, CrisisCommons⁹ oder die CrisisMappers¹⁰, deren Freiwillige humanitäre Organisationen in Krisen unterstützen.

Daneben bestehen sogenannte Virtual Operations Support Teams (VOST)¹¹, die mit ihrer Arbeit gezielt die Arbeit von Katastrophenschutzorganisationen unterstützen. Sie bestehen aus einer begrenzten Anzahl als zuverlässig eingeschätzter Freiwilliger und verfügen über ein gewisses Fachwissen im Katastrophenschutz und bezüglich Sozialer Medien. International haben sich dieses oder ähnliche Konzepte bereits in unterschiedlichen Kontexten bewährt und etabliert. VOST-Teams gibt es inzwischen in vielen Ländern, etwa den USA, Kanada und Australien, aber auch in Italien, Belgien, Großbritannien, Frankreich und Spanien. Dort organisieren sich diese Gruppen meistens unabhängig von einer Organisation – geben ihre Informationen aber ausschließlich an Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) weiter (Müller-Tischer 2017).

Die VOST sind der Arbeit von Hilfsorganisationen am nächsten und besonders leicht in deren Strukturen einzubauen. Im Falle des „Shadow Lake Fire“ 2011, einem Waldbrand im

⁸ www.standbytaskforce.org

⁹ www.crisiscommons.org

¹⁰ www.crisismappers.net

¹¹ Vgl. Kapitel 3.2.

Nordwesten der USA, nahmen die Behörden die Hilfe eines Teams von Freiwilligen in Anspruch, um ihre Kommunikation über Soziale Medien zu etablieren und zu überwachen, Kommunikationskanäle zur Öffentlichkeit zu verwalten und andere Aufgaben zu delegieren, die virtuell ausgeführt werden konnten (St. Denis et al. 2012: 5–7). Der Aufruf hierzu erfolgte über Twitter. Alle acht beteiligten *Digital Volunteers* brachten allerdings Erfahrungen im Katastrophenschutz mit.

Auch wenn Katastrophenschutzorganisationen bereits teilweise auf die Hilfe von *Digital Volunteers* zurückgreifen, ist bisher für Einsatzkräfte oft noch unklar, wie ihnen die Tätigkeiten von diesen Freiwilligen nützen bzw. ihre Arbeit komplementieren können. Zwei strukturelle Herausforderungen bestehen für die Zusammenarbeit zwischen Katastrophenschutzorganisationen und *Digital Volunteers*: Die Organisationen müssen der Qualität der Daten vertrauen können, die von *Digital Volunteers* zusammengetragen werden. Dies fällt umso schwerer, je größer die Zahl der beteiligten Freiwilligen ist und je anonym sie arbeiten. Abhilfe schaffen hier Verifizierungsmaßnahmen, indem z. B. Satellitenbilder mehrerer Personen zur Einschätzung vorgelegt werden. Erst wenn hinreichend oft dasselbe Label zugeordnet wurde, gilt es als valide. Ein weiteres Problem besteht in der organisatorischen Passung. Jede Katastrophenschutzorganisation folgt ihren eigenen internen Routinen und Protokollen, nutzt womöglich bestimmte Software oder muss rechtlichen Bestimmungen folgen, die eine Kooperation mit Außenstehenden erschweren (Hughes/Tapia 2015). Idealerweise können *Digital Volunteers* eine Schnittstellenfunktion einnehmen zwischen den BOS und einer größeren Zahl potenzieller Freiwilliger in der Bevölkerung.

Viele prominente Beispiele beziehen sich auf *Digital Volunteers*, die zur *Bewältigung* einer bereits eingetretenen Krise eingesetzt wurden. Dies ist nicht nur der besonderen Sichtbarkeit von (internationalen) Katastrophen geschuldet und der daran anschließenden medialen Aufmerksamkeit. Die Zahl von *Digital Volunteers* steigt anlassbezogen an, wenn akut Hilfe benötigt wird. Niedriger ist die Zahl derjenigen außerhalb der BOS, die auch ohne die Motivation einer aktuellen Notlage an Katastrophenvorsorge denken.

Dennoch finden sich auch außerhalb akuter Notlagen Freiwillige, die zur Unterstützung von Hilfsorganisationen und vulnerabler *Communities* beitragen wollen und dies auf digitalem Wege tun.

Beispielsweise helfen *Digital Volunteers* auf der Plattform Missing Maps kontinuierlich dabei, digitale Karten von katastrophengefährdeten Gebieten zu erstellen.¹² Und im Kontext der Erstellung dieser Veröffentlichung wurde erstmals die Möglichkeit der Sozialraumkartierung zur Unterstützung eines DRK-Kreisverbandes durch *Digital Volunteers* getestet.¹³

Zu welchem Zeitpunkt eine Organisation auf die Hilfe von *Digital Volunteers* zurückgreifen möchte, hängt von ihren eigenen Kapazitäten und Bedarfen ab.

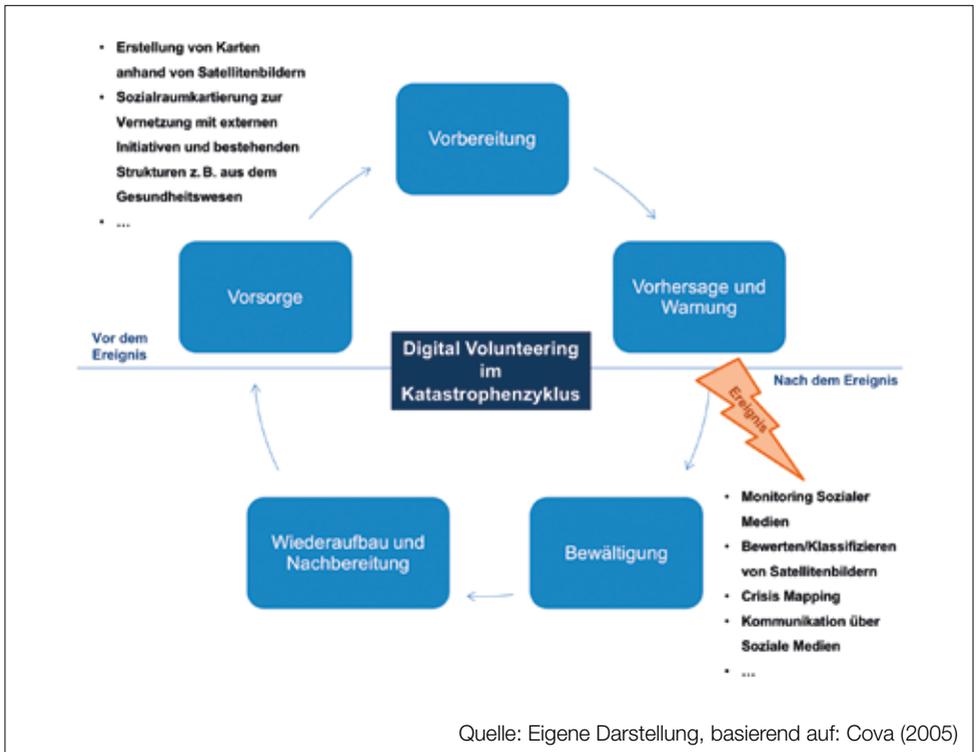


Abbildung 1: Digital Volunteering im Katastrophenzyklus

¹² Vgl. Kapitel 3.2.

¹³ Vgl. Kapitel 6.

Zusammenfassung

Digital Volunteers ...

- erbringen ihr freiwilliges Engagement online und ortsungebunden,
- können einzeln, als exklusives Team oder als Teil einer offenen *Community/Crowd* aktiv sein,
- kommen in verschiedenen Organisationsformen zusammen:
 - (1) anlassbezogen – ad hoc – ohne bestehende Struktur
 - (2) durchgehend – erhöhte Kapazitäten in Krisen – basierend auf bestehender Struktur
 - (3) Virtual Operations Support Teams (VOST)
- können eine Vielzahl von Aufgaben übernehmen,
- haben bei der Bewältigung der Erdbebenschäden in Haiti 2010 erstmals weitreichend öffentliches Aufsehen erregt.

3.2 Bestehende Konzepte für Digital Volunteers

Eine Analyse verschiedener Aus- und Weiterbildungskonzepte zum Einsatz von Sozialen Medien in der Krisenkommunikation auf nationaler als auch internationaler Ebene zeigt, dass andere nationale Gesellschaften und humanitäre Organisationen teilweise schon seit einigen Jahren über Konzepte verfügen und diese weiterentwickeln. Diese Konzepte ließen sich zwar nicht analog auf das DRK und das deutsche System übertragen, allerdings bietet insbesondere das Ausbildungskonzept für *Digital Volunteers* des Amerikanischen Roten Kreuzes (ARC) interessante und wirksame Lösungsansätze.

Des Weiteren hat auch die Internationale Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften (IFRC) zusammen mit dem Global Disaster Preparedness Center (GDPC), welches zur Unterstützung von Innovation und Lernen in der weltweiten Katastrophenvorsorge etabliert wurde, einen dreiteiligen E-Learning-Kurs entwickelt. Thematisiert wird dabei, wie Soziale Medien genutzt werden können, um freiwilliges Engagement generell zu stärken. Ziel dabei ist vor allem die Stärkung des Engagements von Freiwilligen über Soziale Medien im Sinne des Roten Kreuzes.¹⁴

¹⁴ <http://media.ifrc.org/ifrc/what-we-do/reference-centres/global-disaster-preparedness-centre/>

Humanitäre Organisationen haben daneben aber auch Wege gefunden, die Potenziale solcher Freiwilliger zu nutzen, die selbstständig und ohne Bindung an eine Organisation Hilfe leisten wollen. Dazu gehören internationale Plattformen wie beispielsweise Missing Maps.

Digital Volunteers im Amerikanischen Roten Kreuz

Das ARC setzt auf ein Ausbildungskonzept für *Digital Volunteers* im Zusammenhang mit der Implementierung sogenannter *Digital Operations Centers* (DigiDoc) zum Monitoring Sozialer Medien. Im März 2012 wurde das erste DigiDoc in Washington, D.C. eröffnet und befindet sich dort im Gebäude des ARC National Headquarters. Es gehört zum *Disaster Operations Center* (DOC), welches im Katastrophenfall die zentrale Kommandozentrale für die Abwicklung von Hilfsmaßnahmen mit Einsatzkräften und anderen Behörden darstellt. Im April 2014 wurde ein weiteres DigiDoc in Dallas, Texas, eingerichtet.¹⁵

Die DigiDocs sind von einem sogenannten *Social Engagement Team* besetzt und bilden die Social-Media-Zentrale des ARC, die in Katastrophen ein Monitoring Sozialer Medien durchführt und dadurch wertvolle Informationen aus der Bevölkerung sammelt. Diese werden eingeschätzt, validiert und weitergegeben. Damit wird eine „soziale Verbindungsstelle“ für Einzelpersonen, Familien und Kommunen geschaffen, um Betroffene vor, während und nach Katastrophen zu unterstützen. Dadurch soll die Informationslage in Katastrophensituationen verbessert werden; Bedarfe und Bedürfnisse sollen frühzeitig erkannt und Betroffene durch das Rote Kreuz mit den entsprechenden Ressourcen versorgt werden. Das *Social Engagement Team* informiert während einer Katastrophe wichtige Personen mit Entscheidungsbefugnis und Führungskräfte vor Ort mehrmals täglich über die gewonnenen Informationen (American Red Cross North Texas Region 2016). Originär sollte über das DigiDoc durch das Monitoring Sozialer Medien zunächst eine Sentiment-Analyse¹⁶ über das Stimmungsbild der Bevölkerung gegenüber dem ARC in Krisenlagen erstellt werden. Doch während des Hurrikans Sandy im Oktober 2012 stellte sich das Monitoring auch für andere Zwecke als sehr hilfreich heraus: Während der Aufbau- und Implementierungsphase der beiden DigiDocs wurde dadurch die Notwendigkeit deutlich, spezielle *Disaster Digital Volunteers* auszubilden, die mit ihrer Arbeit das *Social Engagement Team* unterstützen (American Red Cross 2016).

¹⁵ Inzwischen wurde die gesamte Ausstattung nach Dallas verlagert.

¹⁶ Eine Sentiment-Analyse bezeichnet die automatische Auswertung von Texten mit dem Ziel, eine geäußerte Haltung als positiv oder negativ zu erkennen (Steffen 2014: 27).

Disaster Digital Volunteers nach dem Konzept des ARC sind Ehrenamtliche, die zum einen ein Interesse daran haben, sich als „Stimme“ für das Rote Kreuz in den Sozialen Medien zu beteiligen und zum anderen zwei Module – das „Social Basics Training“ sowie das „Digital Volunteer Training“ – des ARC abgeschlossen haben. Für die Ausbildung als *Disaster Digital Volunteer* besteht außerdem ein Anforderungsprofil, welches erfüllt sein sollte. Die engagierte Person sollte beispielsweise eine empathische Denkweise, Übereinstimmung mit den Grundsätzen der Rotkreuz-Bewegung und Multitasking-Fähigkeit mitbringen. Außerdem werden noch weitere Mindestanforderungen gestellt, die das zeitliche Engagement und den Einsatz von technischen Tools betreffen. Zum Beispiel ist die Nutzung eines Twitter-Accounts, ein aktiver E-Mail-Account und die Vertrautheit mit Tools zum Monitoring Sozialer Medien eine obligatorische Voraussetzung ebenso wie die Fähigkeit, einen Computer mindestens vier Stunden kontinuierlich bedienen zu können.

Das „*Social Basics Training*“ des ARC ist ein E-Learning-Modul, das durch ein Online-Selbststudium absolviert werden kann und auf das alle Ehren- und Hauptamtlichen Zugriff haben. Es vermittelt ein Grundwissen und die Grundregeln über den Umgang mit Sozialen Medien. Dies findet im Rahmen der sogenannten *Social Engagement Strategy* statt, welche vom *Social Engagement Team* des ARC Headquarters konzipiert wurde. Alle Haupt- und Ehrenamtlichen, die für das ARC mit Sozialen Medien arbeiten, können an diesem Modul teilnehmen (ARC National Headquarters Social Engagement Team 2016).

Aufbauend darauf gibt es ein spezialisiertes Training für *Disaster Digital Volunteers*, welches ebenso als E-Learning-Modul zur Verfügung steht. Es richtet sich an Menschen, die ihr Engagement für das Rote Kreuz mit der Nutzung von Sozialen Medien vertiefen möchten. *Disaster Digital Volunteers* berichten während Katastrophen direkt an das *Social Engagement Team* im ARC National Headquarters. Sie beobachten Soziale Medien und informieren über Aktivitäten bezüglich bestimmter Katastrophen. Tritt eine Katastrophe ein, werden die *Disaster Digital Volunteers* angefragt und gebeten, sich für Schichten einzutragen. Eine Schicht bedeutet vier Stunden Monitoring. Als Tool für das Monitoring und die Analyse von Sozialen Medien verwendet das ARC unter anderem die Software *Radian 6*.

Missing Maps als Beispiel einer internationalen Krisenplattform

Ein Projekt, in dem *Digital Volunteers* nur eine sehr lose Bindung an die Organisation eingehen, ist die Krisenplattform Missing Maps. Gegründet wurde sie 2014 vom Amerikanischen Roten Kreuz, dem Britischen Roten Kreuz, Médecins sans Frontières und dem Humanitarian OpenStreetMap Team. Die Organisationen standen vor dem Problem, für viele Gegenden auf der Welt, die besonders vulnerabel gegenüber Naturkatastrophen, Seuchen und Konflikten sind, nur

unzureichendes Kartenmaterial vorzufinden. Gerade abgelegene Dörfer oder informelle Siedlungen sind oft bislang kaum kartiert.

Über das Projekt Missing Maps können Freiwillige auf der ganzen Welt von zu Hause aus helfen, diesen Mangel zu beheben: Zuerst identifizieren humanitäre Organisationen vulnerable Gebiete, für die sie detaillierte Karten benötigen. In einem zweiten Schritt kartieren Freiwillige diese Gebiete online, indem sie auf Satellitenbildern Gebäude, Straßen und andere Strukturen „nachzeichnen“. Freiwillige vor Ort schließlich vergleichen das so gewonnene Kartenmaterial mit den lokalen Gegebenheiten und tragen die Namen von Straßen und Gebäuden auf der Karte ein. Das Kartenmaterial kann anschließend von Organisationen genutzt werden, um vor Ort effektiver Hilfe leisten zu können.

Projekte wie Missing Maps sprechen die „klassischen“ *Digital Volunteers* an, die unverbindlich und selbstständig helfen wollen. Freiwillige benötigen lediglich einen Computer und Internetzugang, um loslegen zu können. Sie können in einem Tutorial lernen, wie man Satellitenbilder in Karten umwandelt, aber weitere Anforderungen werden nicht an sie gestellt. Es handelt sich daher um ein besonders niedrigschwelliges Angebot, das eher möglichst viele Freiwillige ansprechen soll als eine kleinere Anzahl Besserqualifizierter.

Während das Projekt für die Anwendung im heimischen Bevölkerungsschutz kaum geeignet ist, bietet es dennoch die Möglichkeit, Freiwillige in Deutschland einzubinden und so mittelfristig auch an Hilfsorganisationen heranzuführen. Die Abteilung für internationale Hilfe des DRK prüft bereits die Anwendungsmöglichkeiten von Missing Maps für ihre Arbeit (Scholz et al. 2018: 4–6).

Konzepte	Amerikanisches Rotes Kreuz	Krisenplattform international (z. B. Missing Maps)
Ausbildung	Absolvierung von zwei E-Learning-Modulen	(Freiwilliges) Online-Tutorial
Anforderungen	(Hohes) Anforderungsprofil (ausgewähltes Personal)	Alle können mitmachen (Crowdsourcing-Prinzip)
Standort	Ortsungebunden	Ortsungebunden
Einsatz	Werden während einer Katastrophe in 4-Stunden-Schichten eingeteilt	Über Plattform – nach Belieben, wenn Aufgabe vorhanden
Informationsverwertung	Informationen gehen an ARC National Headquarters	Informationen werden öffentlich zugänglich dargestellt (z. B. Crisis Map)
Aufgabe	Gezieltes Monitoring und Bewerten von Informationen aus den Sozialen Medien	Unterschiedliche Aufgaben, z. B. Kategorisierung von Satellitenbildern

Tabelle 1: Vergleich zweier unterschiedlicher Konzepte für den Einsatz von Digital Volunteers

An den Hilfsaktivitäten internationaler Krisenplattformen können sich naturgemäß *Digital Volunteers* aus der ganzen Welt beteiligen – auch aus Deutschland. Gleichzeitig sind aber auch bei Lagen im eigenen Land deutsche *Digital Volunteers* aktiv geworden.

4.1 Erfahrungen aus vergangenen Lagen und aktueller Stand

Ein prominentes Beispiel für Formen des *Digital Volunteering* waren Tätigkeiten, die während des Hochwassers 2013 in Deutschland stattfanden. Wie im ersten Teil dieses Bandes der Schriftenreihe berichtet, gab es eine Initiative des *Crisis Mapping* für Dresden. Der Kartenentwurf kam von einem ungebundenen Helfer¹⁷ selbst, welcher über häufig aufgerufene Fluthilfeseiten bei Facebook um Unterstützung warb und eine interaktive Krisenkarte erstellte. Zeitweise griffen über 1.000 Personen pro Minute auf diese Krisenkarte zu. Dies fand parallel zu offiziellen Strukturen statt und blieb von den Katastrophenschutzbehörden während des Hochwassers unbeachtet. Auch andere bekannte Online-Plattformen wie beispielsweise die der Standby Taskforce oder Missing Maps starten in Krisen und Katastrophen immer wieder Initiativen und verzeichnen auch viele Mitwirkende aus Deutschland.

In den großen Hilfsorganisationen, die im Katastrophenschutz aktiv sind, haben sich *Digital Volunteers* bisher jedoch noch nicht als Engagementform etabliert oder werden aktiv in die Nutzung von Sozialen Medien im Bevölkerungsschutz eingebunden. Dennoch sind bereits unzählige Ehrenamtliche auch als *Digital Volunteers* aktiv, sofern ihr Engagement ausschließlich online und ortsungebunden ausgeübt werden kann – beispielsweise durch die Betreuung von Kanälen wie Facebook oder Instagram. Soziale Medien und Web 2.0 bieten aber bei Weitem mehr Aufgaben und Einsatzmöglichkeiten, die durch das DRK genutzt werden könnten und sich für *Digital Volunteers* anbieten würden.

Ergebnisse des Forschungsprojektes K3 zeigen, dass sich Soziale Medien in Deutschland in der Öffentlichkeitsarbeit von BOS wie Hilfsorganisationen zwar bereits weitestgehend etabliert

¹⁷ Sven Mildner ist Unternehmer und Gründer der Google-Map „Hochwasserhilfe Dresden“.

haben, weitere Einsatzmöglichkeiten¹⁸, die sich für den Bevölkerungsschutz bieten, bleiben bisher allerdings weitestgehend ungenutzt. Soziale Medien werden bisher hauptsächlich zum zielgruppengerechten Verbreiten von Informationen, zum Beispiel über Facebook oder Twitter, genutzt. Um auch weitere Einsatzmöglichkeiten umzusetzen und Soziale Medien differenzierter zu nutzen, fehlt es an Schnittstellen (beispielsweise in den Stäben) und Personal in den Hilfsorganisationen sowie Ausbildungskonzepten zur Anwendung auf operativer Ebene. Hierdurch bleibt ein großes Potenzial ungenutzt. Innerhalb des DRK bestehen zwar bereits Leitfäden für die Nutzung von Sozialen Medien auf unterschiedlichen (Verbands-)Ebenen, allerdings konzentrieren sich diese auch auf die Nutzung in der Öffentlichkeitsarbeit, das Verhalten von Helfenden bezüglich einer öffentlichen Profilgestaltung und das (Nicht-)Posten bei Einsätzen.

Auch das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) hat die Bedeutung dieser Thematik erkannt und rät in den veröffentlichten „Rahmenempfehlungen für den Einsatz von Social Media im Bevölkerungsschutz“ dazu, diese zusätzlichen Kommunikationskanäle produktiv zu nutzen – sowohl zur Gewinnung und Steuerung ungebundener Helfender als auch zum Monitoring Sozialer Medien (vgl. Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe 2017). Darüber hinaus gibt es Empfehlungen zum Umgang mit Sozialen Medien und teilt die allgemeinen Einsatzmöglichkeiten in wesentliche Bereiche. *Digital Volunteering* als (neue) mögliche Form der Ausprägung und zur Operationalisierung wird nicht angesprochen. Es wird aber darauf hingewiesen, dass bei einer geplanten Umsetzung von Konzepten für Soziale Medien in der Praxis des Bevölkerungsschutzes zunächst ein „Blick auf die personellen, finanziellen und technischen Ressourcen“ (ebd.: 2) geworfen werden sollte. Weitere Empfehlungen zur personellen Besetzung möglicher Aufgaben werden nicht konkret gegeben. Lediglich beim Einsatz von Sozialen Medien in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit wird empfohlen, die jeweilige Pressestelle „für die Krisenkommunikation in den zu bedienenden Social-Media-Kanälen zu schulen“ (vgl. ebd.: 3).

Die Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz (AKNZ) in Bad Neuenahr-Ahrweiler veranstaltet mehrmals jährlich ein Seminar zum Thema Soziale Medien und ungebundene Helfende. Insbesondere dient es dazu, Teilnehmende zunächst auf einen Stand bezüglich der Bedeutung von Sozialen Medien im Bevölkerungsschutz zu bringen. Dozierende aus Wissenschaft und Praxis stellen neue Projektergebnisse vor oder schildern Erkenntnisse

¹⁸ Vgl. Schriften der Forschung Band 5, Teil 1 „Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz. Wissenschaftliche Erkenntnisse über die Nutzung von Sozialen Medien in Krisen- und Katastrophenlagen aus Perspektive des Deutschen Roten Kreuzes.“

und Erfahrungen aus ihrer Arbeit. Der Einsatz von Sozialen Medien zur Bewältigung von Schadenslagen wird von Fachleuten und Teilnehmenden diskutiert. Der Schwerpunkt des Seminars liegt auf den Sozialen Medien und der Rolle von ungebundenen Helfenden. Die Möglichkeiten von *Digital Volunteering* spielen dabei noch eine untergeordnete Rolle.

Erprobte Konzepte fehlen bisher in Deutschland. Die Bundesanstalt Technisches Hilfswerk (THW) testet jedoch bereits in einem Pilotprojekt zusammen mit Mitgliedern von anderen Hilfsorganisationen den Einsatz eines Virtual Operations Support Teams (VOST), das diesen Aspekt aufgreift.¹⁹

4.2 Exkurs: Das Virtual Operations Support Team (VOST)

Ein Beitrag von Ramian Fathi und Frank Fiedrich²⁰

Unabhängig davon, wo auf der Welt eine Katastrophe oder ein Großschadensereignis eintritt, sind innerhalb einer kurzen Zeit relevante Lageinformationen und allen voran *Volunteered Geographic Information* (VGI)²¹ in den Sozialen Medien zu finden. Während der Lage kann das Datenaufkommen so massiv steigen, dass die Datenflut nicht von einzelnen Einsatzkräften verifiziert und nutzbar ausgewertet werden kann. Innerhalb dieses Datenaufkommens können allerdings wichtige Lageinformationen z.B. von Augenzeugen oder Betroffenen sein. Diese (Fehl-)Informationen können den Einsatz nachhaltig beeinflussen. Hier setzen die Mitglieder des Virtual Operations Support Teams an.

¹⁹ Aktuelle Themen zur Kommunikation durch IKT und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz werden regelmäßig von Jan Müller-Tischer auf seinem Blog veröffentlicht: www.muetti.de.

²⁰ Ramian Fathi erarbeitet am Lehrstuhl Bevölkerungsschutz, Katastrophenhilfe und Objektsicherheit der Bergischen Universität Wuppertal unter der Leitung von Prof. Frank Fiedrich im Forschungsprojekt „Motivation und Partizipation Digitaler Freiwilliger Helfergruppen in der Humanitären Hilfe: Modelle und Anreize für die engere Verknüpfung mit den Einsatzkräften“ Möglichkeiten und Methoden zur engeren Einbindung von digitalen Helfern in der Katastrophenhilfe und Humanitären Hilfe (Projektnummer 314672086). Das Projekt ist im DFG SPP 1894 „Volunteered Geographic Information: Interpretation, Visualisierung und Social Computing“ eingebettet. Ramian Fathi ist darüber hinaus stellvertretender Koordinator des deutschen VOST, das bei der Bundesanstalt Technisches Hilfswerk (THW) angesiedelt ist.

²¹ „VGI bezeichnet raumbezogene Informationen, die von Freiwilligen gesammelt und online verfügbar gemacht werden“ (Deutsches Rotes Kreuz 2018a: 40).

Virtual Operations Support Team

Ein Virtual Operations Support Team ist ein Zusammenschluss von „Digital-Freiwilligen“, die partiell und temporär für die Erfüllung spezifischer Aufgaben in den Einsatz gebracht werden. Die Mitglieder arbeiten primär disloziert und digital im „virtuellen Raum“. Die grundsätzliche Strukturierung orientiert sich dabei an der Organisation, an die das Team angebunden ist. Die Freiwilligen treten international überwiegend als Einheit einer staatlichen Behörde oder einer etablierten Hilfsorganisation auf. Kennzeichnend für ein VOST ist weiterhin, dass die Mitglieder Erfahrungen und Ausbildungen in der Gefahrenabwehr besitzen. Diese Tatsache stellt einen wesentlichen Unterschied zu den *Digital Volunteers* in der humanitären Hilfe dar, die als „lose“ Freiwillige von Nichtregierungsorganisationen tätig werden. Diese digitalen Helfer haben sich auf ein konkretes Aufgabengebiet spezialisiert (z. B. digitales Kartographieren oder Übersetzungsarbeiten). Dagegen deckt das VOST zahlreiche Tätigkeitsfelder ab (Fathi/Friedrich 2018).

Einsatzoptionen und Aufgaben

Ziel eines VOST ist die Nutzbarmachung der Potenziale von Informationstechnologien für die Einsatzstrukturen der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS). Dabei können je nach Lage folgende Aufgaben übernommen werden:

- Informationsgewinnung, -verarbeitung, und -darstellung aus (öffentlich) zugänglichen und lagerelevanten Informationsquellen

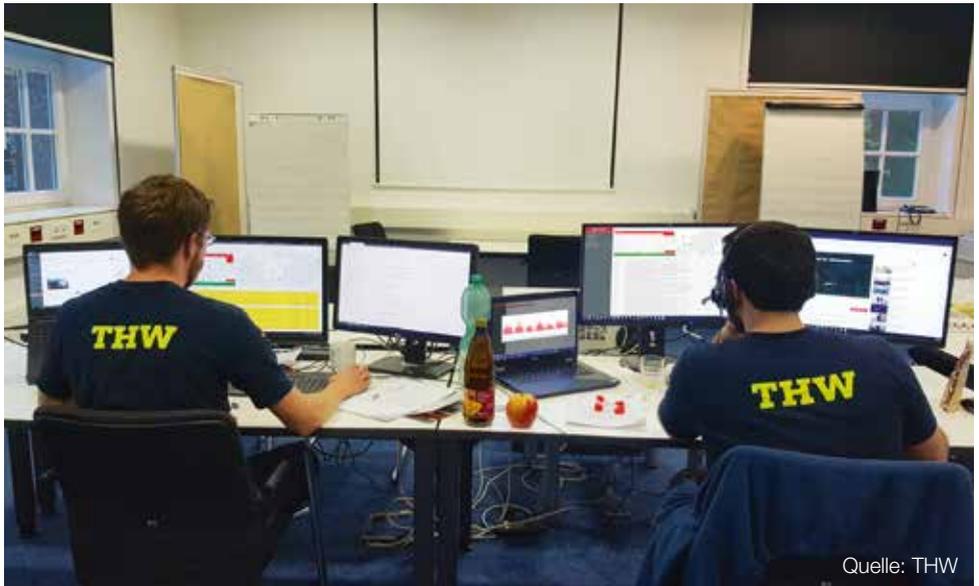


Abbildung 2: Das VOST des THWs im Einsatz

- Verifizierung und Geolokalisierung von VGI-Daten
- Identifikation von „Fake News“ (Desinformationen) und Gerüchten
- Crowdsourcing und Kooperationen mit anderen Virtual Operations Support Teams oder Gruppen von Digitalen Freiwilligen
- Räumliche Analysen und *Crisis Mapping*
- Weitere lagespezifische Aufgaben

Mehrwert

Mit den oben genannten Aufgaben kann ein VOST bei verschiedenen Einsatzszenarien z. B. das Identifizieren von (kritischen) Personendichten und Personenströmen, das Detektieren von ungewöhnlichen und kritischen Ereignissen oder eine Darstellung des vorherrschenden Stimmungsbildes realisieren. Darüber hinaus analysiert und verifiziert das Team Informationen hinsichtlich „Fake News“, bewusst lancierten Desinformationen oder einfachen Gerüchten. Insgesamt agiert das VOST unterstützend und bietet die Möglichkeit, lageangepasste Analysen der Sozialen Medien durchzuführen. Die daraus resultierenden Lageinformationen können entweder neu oder ergänzend zu denen aus anderen Quellen sein und helfen so, die Lagefeststellung umfassender abzuschließen. Hierzu wird das virtuelle Team durch eine Verbindungsperson im entsprechenden Einsatzstab vertreten, wodurch ein sicheres Informationsmanagement gewährleistet wird. Die partizipative Integration von digitalen Helfenden in die Strukturen der BOS bietet somit großes Potenzial, neue Helfende langfristig zu binden und digitale Möglichkeiten gewinnbringend einzusetzen.

4.3 Exkurs: Rechtliche Rahmenbedingungen für den Einsatz von Digital Volunteers

Ein Beitrag von Harald Erkens und Stefan Voßschmidt²²

Das Recht kann aktuelle Entwicklungen nicht ignorieren. Dies gilt für das Phänomen der ungebundenen Helfer im Allgemeinen wie auch für das der *Digital Volunteers* im Besonderen. Umgekehrt können aber auch ungebundene Helfer, seien sie physisch oder nur virtuell anwesend,

Harald Erkens, Volljurist, ist Referent im Bundesministerium für Gesundheit und im Krisenstab des Ressorts tätig, daneben Gastdozent an der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz (AKNZ) des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK).

Stefan Voßschmidt, Volljurist, M. A., Master of Arts, ist Referent und Dozent an der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz (AKNZ) des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK).

das Recht ebenso wenig ignorieren wie Gefahrenabwehrbehörden und Hilfsorganisationen.²³ Wenn sich die zutreffende Überzeugung durchsetzt, dass ungebundene Helfer sowie *Digital Volunteers* sich weder im rechtsfreien Raum bewegen, noch auf eigene Gefahr und eigene Kosten handeln, dann stärkt dies auf der einen Seite die Bereitschaft, sich kurzfristig und uneigennützig zu engagieren. Auf der anderen Seite wächst bei Behörden und Hilfsorganisationen die Akzeptanz gegenüber der Einbindung freiwilliger Helfer in die Strukturen des Einsatzes.

Begriffsklärung vorab

Wo immer es um rechtliche Fragen geht, sind klare Definitionen erforderlich. Während der Standardfall des ungebundenen Helfers (oder Spontanhelfers²⁴) derjenige ist, in dem der Helfer in einer kritischen Situation körperlich vor Ort ist und auf unterschiedlichste Weise Hilfe leistet, sind *Digital Volunteers* freiwillige Helfer, die sich digital und ortsungebunden über das Internet engagieren. Zum Einsatzort stehen sie nicht in einer räumlichen Beziehung, sie können theoretisch von jedem Ort der Welt aus mit dem Einsatz digital verbunden sein und diesen durch teils hochanspruchsvolle Tätigkeiten unterstützen, etwa durch *Crisis Mapping*, durch Monitoring von Social-Media-Traffic oder durch Auswertung von Satellitenbildern.

Hiervon sind zwei Konstellationen abzugrenzen, in denen zwar ein digitaler Bezug besteht, die aber nicht als Fall des *Digital Volunteering* anzusehen sind: Wer vor Ort anwesend ist und den Einsatz dort digital unterstützt, ist kein *Digital Volunteer*, sondern ein „normaler“ ungebundener Helfer. Des Weiteren werden ungebundene Helfer durch den Umstand, dass sie sich über Social Media organisieren – dies ist mittlerweile der Regelfall –, nicht zu *Digital Volunteers*.

Hier kann bereits vorweggenommen werden, dass die rechtliche Bewertung von *Digital Volunteers* den gleichen Grundsätzen folgt wie die des „normalen“ ungebundenen Helfers. Der wesentliche Unterschied zwischen den beiden Helfer-Typen, nämlich das (vorhandene oder eben fehlende) räumliche Verhältnis zum Einsatzort, führt jedoch im Einzelfall zu anderen Ergebnissen bzw. zu einem andersartigen Anwendungsbereich.

Verschiedene Helfer-Kategorien im Gesetz

Das deutsche Recht kennt die Begriffe des ungebundenen Helfers oder Spontanhelfers nicht, erst recht nicht den Begriff des *Digital Volunteer*. Der Begriff des Hilfeleistenden oder Helfers findet sich dagegen auch außerhalb der Zivil- und Katastrophenschutzgesetze, beispielsweise im

²³ Für eine umfassende Darstellung der rechtlichen Fragen beim Einsatz ungebundener Helfer s. Erkens 2016.

²⁴ Beide Begriffe werden hier synonym verstanden.

Siebten Buch Sozialgesetzbuch (SGB VII), in dem die gesetzliche Unfallversicherung geregelt ist, oder beim Straftatbestand der unterlassenen Hilfeleistung gemäß § 323c Strafgesetzbuch (StGB).

Einen ersten Überblick bietet das Gesetz über den Zivilschutz und die Katastrophenhilfe des Bundes (ZSKG). Neben dem ehrenamtlich Tätigen (also dem organisierten Helfer), dem vom Wehr- oder Ersatzdienst freigestellten und zum Zivil- und Katastrophenschutz verpflichteten Helfer (seit Aussetzung des Vollzuges der Wehrpflicht zum 1. Juli 2011 praktisch irrelevant) und dem spontan herangezogenen (also unfreiwilligen) Helfer nennt § 28 Abs. 1 Satz 2 ZSKG als vierte Kategorie den freiwillig und mit Einverständnis der zuständigen Stelle Helfenden. Dieser hat genauso wie der Herangezogene für die Dauer der Hilfeleistung die rechtliche Stellung (also Rechte und Pflichten) eines organisierten Helfers.

Entsprechend der Kompetenzverteilung in Art. 73 Abs. 1 Nr. 1 GG (Zivilschutz in Bundeszuständigkeit, Katastrophenschutz in Länderzuständigkeit), ist § 28 Abs. 1 Satz 2 ZSKG jedoch nur in Fällen des „kriegsbezogenen“ Zivilschutzes, d.h. im Verteidigungsfall anwendbar, allenfalls erweiterbar auf die übrigen Tatbestände des äußeren Notstandes, also auf Spannungs-, Zustimmungs- und Bündnisfall. Eine analoge Anwendung im „friedensmäßigen“ Katastrophenschutz kommt nicht in Betracht, zumal mehrere Bundesländer gerade diesen Fall ausdrücklich geregelt haben. Die diesbezüglichen Regelungen in den Katastrophenschutzgesetzen der Länder sind nicht einheitlich, folgen aber (mit Abweichungen im Einzelnen) weitgehend der hier dargestellten Regelung für den Zivilschutz auf Bundesebene. In einigen Landesgesetzen finden sich Normen, die der Regelung des § 28 ZSKG für den freiwilligen Helfer fast wörtlich entsprechen. Nirgends findet sich aber eine Regelung, die ausdrücklich auf das spätestens seit den „Jahrhundert-Hochwassern“ 2002 und 2013 anhaltend aktuelle Phänomen der ungebundenen Helfer zugeschnitten ist. Damit stellt sich die Frage, welche Rechtsfigur hier heranzuziehen ist, denn es besteht Einigkeit darüber, dass ungebundene Helfer, gleich in welcher Form sie tätig werden, weder über dem Gesetz noch außerhalb des Gesetzes stehen.

Der ungebundene Helfer als Verwaltungshelfer

Während die Frage, welche Rechtsstellung ein organisierter Helfer im Zivil- und Katastrophenschutz hat, einfach zu beantworten ist – es handelt sich um ein öffentlich-rechtliches Dienstverhältnis besonderer Art (vgl. § 1 Abs. 3 Satz 2 THWG) –, ist die Frage nach der Rechtsstellung ungebundener Helfer schon etwas anspruchsvoller. Dem ungebundenen Helfer fehlt, anders als dem organisierten Helfer, die bestehende Rechtsbeziehung zu einer juristischen Person des öffentlichen Rechts (THW, Freiwillige Feuerwehr) bzw. des Privatrechts (DRK, MHD, DLRG

usw.). Seine auf Freiwilligkeit beruhende, spontan erfolgende Eingliederung stellt sich jedoch als Ad-hoc-Beauftragung dar, die eine Stellung als Verwaltungshelfer begründet.

Auch der Begriff des Verwaltungshelfers fand sich ursprünglich nicht im Gesetz, sondern ist von der Rechtsprechung im Staatshaftungsrecht entwickelt worden. Verwaltungshelfer sind, anders als Beamte oder auch Beliehene, weder Verwaltungsträger noch dienstrechtlich in die Verwaltungsorganisation eingegliedert. Dennoch handeln Verwaltungshelfer als außerordentliche Hilfsorgane im Namen und nach Weisung des Verwaltungsträgers. Ihr Handeln wird der jeweiligen Behörde, die ihnen das konkrete Amt anvertraut hat, zugerechnet. Sie sind „verlängerter Arm“ der Verwaltung. Klassisches Beispiel eines Verwaltungshelfers ist der Schülerlotse. Während die Beauftragung als Verwaltungshelfer weder einer gesetzlichen Grundlage bedarf,²⁵ noch an bestimmte Formvorschriften gebunden ist, unterliegt dessen Tätigkeit öffentlich-rechtlichen Regelungen. Inhaltlich geht es dabei um untergeordnete und unterstützende Handlungen. Den ungebundenen Helfer dieser Rechtsfigur zuzuordnen, ist bei einem Tätigwerden für eine juristische Person des öffentlichen Rechts völlig unproblematisch. Im Falle privatrechtlich verfasster Hilfsorganisationen kann über deren Beleihung der Bezug zur staatlichen Sphäre hergestellt werden: Die beliehene, also mit hoheitlichen Befugnissen ausgestattete Hilfsorganisation bedient sich ihrerseits eines Verwaltungshelfers (so etwa in Rheinland-Pfalz, § 25 Abs. 3 LBKG R-P). Ist die privatrechtliche Hilfsorganisation nach dem jeweiligen Landesrecht nicht Beliehene, sondern selbst nur Verwaltungshelfer (so etwa in Nordrhein-Westfalen, § 18 Abs. 5 BHKG NRW), muss an die jeweilige Behörde angeknüpft werden, was aber im Regelfall auch unproblematisch ist. Erst wenn nämlich die zuständige Behörde einer Hilfsorganisation im Einsatz ausdrücklich untersagt, auf ungebundene Helfer zurückzugreifen, scheidet die Möglichkeit einer Bestellung zum Verwaltungshelfer durch die Hilfsorganisation aus.

Zuständig für die Ernennung eines ungebundenen Helfers zum Verwaltungshelfer ist in erster Linie die untere Katastrophenschutzbehörde bzw. die Gemeinde als Ordnungsbehörde. Untere Katastrophenschutzbehörde ist in kreisfreien Städten der Oberbürgermeister, in Landkreisen der Landrat. Dort liegt in der Regel auch die (politische) Gesamteinsatzleitung. Ebenso zuständig sind die im Auftrag der Behörde handelnden Personen, zu denen neben der Freiwilligen Feuerwehr (meist in der Funktion der technischen Einsatzleitung) eben auch die Hilfsorganisationen gehören können.

²⁵ Deshalb ist es auch unproblematisch, dass in einigen Bundesländern eine gesetzliche Regelung fehlt, die mit § 28 Abs. 1 Satz 2 ZSKG oder den entsprechenden Katastrophenschutzgesetzen anderer Länder vergleichbar ist. Auch in diesen Bundesländern können selbstverständlich ungebundene Helfer als Verwaltungshelfer zum Einsatz kommen.

Die Bestellung zum Verwaltungshelfer darf man sich in diesen Fällen natürlich nicht so vorstellen, dass ein Beamter oder ein von der Behörde Beauftragter von einem Helfer zum nächsten gehen und eine förmliche Ernennung vornehmen würde. Formvorschriften gibt es hier nicht. Voraussetzung einer rechtswirksamen Beauftragung ist lediglich, dass sich ein irgendwie gearteter Akt der Kommunikation („Du machst jetzt das und das.“) entweder an die konkrete Person oder zumindest an einen individualisierbaren Personenkreis richtet. In der Praxis lassen sich ungebundene Helfer vielfach von den „Profis“ einbinden, womit eine für die Beauftragung hinreichende Beziehung zwischen Behörde und ungebundenem Helfer, in der Regel vermittelt durch die Hilfsorganisation, hergestellt wird. Beispielsfall Hochwasser: Zu den wichtigsten Tätigkeiten gehört hier das Befüllen und Auslegen von Sandsäcken, nachdem die ungebundenen Helfer an Sammel- und Auskunftsstellen mit dieser Aufgabe betraut worden sind. Äußerlich betrachtet ein simpler Vorgang, handelt es sich in rechtlicher Hinsicht um die Übertragung eines öffentlichen Amtes, nämlich um die Bestellung zum Verwaltungshelfer.

Bekanntlich lassen sich ungebundene Helfer vielfach mit ihren Personalien und etwaigen Fähigkeiten registrieren. Dies ist aus naheliegenden Gründen sehr sinnvoll (Möglichkeit der langfristigen Bindung, Beweiswert bei der Regulierung von Schäden in einem anschließenden Verfahren etc.), ist aber keine Voraussetzung für eine wirksame Bestellung zum Verwaltungshelfer. Von einem ungebundenen Helfer kann allerdings nicht erwartet werden, dass er die Zuständigkeit und damit die formelle Rechtmäßigkeit des Vorgangs nachprüft. Auch der ungebundene Helfer, der mit Billigung der ihm sachlogisch als zuständig erscheinenden Behörde handelt, ist Verwaltungshelfer.

Es kommt sogar noch besser: Selbst wenn die Behörde das Handeln des ungebundenen Helfers nachträglich billigt, etwa weil sie erst im Nachhinein Kenntnis von seiner Tätigkeit erlangt, liegt ein vergleichbarer Sachverhalt vor. Die Beauftragung zum Verwaltungshelfer ist nämlich ihrerseits kein Verwaltungsakt, sondern schlicht-hoheitliches Handeln. Anders als die Beileihung einer Person mit hoheitlichen Aufgaben kann die Ernennung zum Verwaltungshelfer auch nachgeholt werden.²⁶

Wenn der ungebundene Helfer erst einmal zum Verwaltungshelfer geworden ist, dann wird er in die hierarchischen Strukturen des Einsatzes eingegliedert. Er untersteht dann, ebenso wie die organisierten Helfer, der technischen Einsatzleitung. Er kann seinen „Job“ jederzeit an den

²⁶ In Bremen ist dies sogar ausdrücklich geregelt. § 5 Abs. 2 S. 2 BremHilfG: „Die Zustimmung des Einsatzleiters [zum Tätigwerden freiwilliger Helfer] kann nachträglich ausgesprochen werden.“

Nagel hängen, ohne dienstrechtliche Sanktionen fürchten zu müssen. Das ist eine Konsequenz seiner echten Freiwilligkeit. Ebenso einfach können sich aber auch Behörden und Hilfsorganisationen von einem ungebundenen Helfer trennen, insbesondere wenn er sich den Anweisungen widersetzt. Kommt er der Aufforderung, den Einsatzort zu verlassen, nicht nach, wird er zum Störer, gegen den beispielsweise ein Platzverweis ausgesprochen werden kann, der im Wege der Verwaltungsvollstreckung auch zwangsweise durchsetzbar ist.

Digital Volunteers als Verwaltungshelfer?

Wie liegen die Dinge nun in dem Sonderfall des *Digital Volunteer*? Aus Sicht von Behörden und Hilfsorganisationen besteht ein großer Vorteil des physisch anwesenden ungebundenen Helfers gegenüber dem *Digital Volunteer* darin, dass es, wie oben dargestellt wurde, vergleichsweise einfach ist, ihn zum Verwaltungshelfer zu machen und ihn damit in die öffentlich-rechtliche Sphäre einzubinden – und ihn auch daraus wieder zu entlassen. Dagegen besteht die Möglichkeit der einfachen Ansprache „face to face“ bei einem *Digital Volunteer* nicht. Selbst wenn er sich über die sozialen Medien an eine Hilfsorganisation wendet, die gerade am Einsatz beteiligt ist, oder sogar an die zuständige Behörde, weiß man über seine Identität kaum etwas. Dies kann natürlich auch bei einem physisch anwesenden Helfer der Fall sein. In einigen Fällen digitaler Hilfsangebote ist es für die Behörde aber nicht einmal definitiv feststellbar, ob sich hinter dem Account ein Mensch oder etwa ein Bot befindet. Generell ist es für die Haupt- und Ehrenamtlichen im Katastropheneinsatz ungleich schwieriger, den Überblick darüber zu behalten, wer wo in welcher Weise gerade im „Online-Einsatz“ ist. Hat noch kein Kontakt zwischen der zuständigen Stelle und dem *Digital Volunteer* stattgefunden, ist dieser (noch) kein Verwaltungshelfer.

Hier ist jedoch nicht Endstation, denn genau wie in dem oben beschriebenen Fall des anwesenden ungebundenen Helfers kann die zuständige Behörde auch einen *Digital Volunteer* nachträglich zum Verwaltungshelfer ernennen, indem sie seinem bereits in der Vergangenheit liegenden Tätigwerden zustimmt und es sich so zu eigen macht – mit allen Vorteilen, die sich auch für den virtuellen Helfer daraus ergeben. Ein Beispiel dafür wäre ein VOST (Virtual Operations Support Team), in dem Digital-Freiwillige Rechercheaufgaben übernehmen. Die Mitglieder des VOST THW gehören demgegenüber bereits dem THW als Anstalt des öffentlichen Rechts an.

Haftungsprivileg bei fremden Schäden

Was bringt es einem ungebundenen Helfer bzw. einem *Digital Volunteer*, wenn er sich rechtlich Verwaltungshelfer nennen darf? Im Falle von selbst verursachten Schäden bringt es ihm sehr viel. Dass ein *Digital Volunteer* durch fehlerhaftes *Crisis Mapping* oder eine andere virtuelle Tätigkeit einen Geschehensablauf in Gang setzt, der zu einem Schaden an einem fremden Rechtsgut führt, liegt durchaus im Bereich des Möglichen.

Verursacht ein Verwaltungshelfer einen fremden Schaden, gilt für ihn, ebenso wie für Beamte, Richter, Soldaten oder Beliehene, das Amtshaftungsprivileg nach Art. 34 Satz 1 GG in Verbindung mit § 839 Abs. 1 Satz 1 BGB. Nach außen, also im Verhältnis zu der geschädigten Person, haftet nach den genannten Vorschriften stets der Staat, d. h. diejenige Körperschaft, die den Verwaltungshelfer eingesetzt und ihm das Amt anvertraut hat (Bund, Land, Kommune). Ein „Innenregress“, bei dem der Staat sich das Geld im Innenverhältnis von dem Schädiger zurückholt, ist gemäß Art. 34 Satz 2 GG nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit möglich. Realistisch betrachtet, wird in den meisten Fällen, in denen ein Helfer einen Schaden verursacht, höchstens einfache Fahrlässigkeit vorliegen, womit ein Innenregress ausgeschlossen ist. Das Risiko eines ungebundenen Helfers und damit auch das eines *Digital Volunteer*, sich im Rahmen seiner Hilfeleistung nach den allgemeinen Regeln (§§ 823 ff. BGB) schadenersatzpflichtig zu machen und auf diesen Kosten sitzenzubleiben bzw. dies über eine private Haftpflichtversicherung abwickeln zu müssen, ist also sehr gering, wenn er rechtlich als Verwaltungshelfer einzustufen ist.

Wer zahlt, wenn nicht der Helfer?

Da im Verwaltungsrecht der Grundsatz gilt „wer die Musik bestellt, muss sie bezahlen“, wird teilweise umstandslos gefolgert, dass derjenige, der einen Freiwilligen zum Verwaltungshelfer macht, ihn damit zum Verwaltungshelfer derjenigen juristischen Person macht, der er selbst angehört. Das würde beispielsweise bedeuten: Wenn ein ungebundener Helfer an einem Einsatzabschnitt des DRK mit dessen Wissen und Wollen tätig wird, ist er Verwaltungshelfer des DRK. Setzt ihn der Stab des Kreises ein, ist er Verwaltungshelfer des Kreises. Solche Überlegungen führen insbesondere bei den Hilfsorganisationen immer wieder zu Skepsis gegenüber dem Einsatz ungebundener Helfer.

Im Landesrecht des Freistaates Sachsen ist geregelt, dass der Freiwillige immer dort Verwaltungshelfer wird, wo er eingesetzt wird. Macht der Stab des Kreises X einen Freiwilligen zum Verwaltungshelfer und setzt ihn in der Gemeinde Y ein, wird er zum Verwaltungshelfer von Y mit allen Konsequenzen, obwohl Y davon vielleicht (noch) gar keine Kenntnis hat. Es könnte sich die Frage stellen: Gilt dies auch im Rest von Deutschland? Um hier eine Aussage machen zu können, sei die einschlägige Vorschrift des § 54 Abs. 4 SächsBRKG zitiert: „Personen, die zur Hilfeleistung verpflichtet werden oder freiwillig mit Zustimmung der Einsatzleitung bei der Gefahrenbekämpfung Hilfe leisten, werden für die Dauer ihrer Hilfeleistung im Auftrag der Gemeinde tätig, in deren Gebiet sie Hilfe leisten.“ Auf den ersten Blick scheint dies eine angemessene Regelung zu sein, deren Übertragung auf andere Länder in Betracht zu ziehen wäre. Hiergegen spricht aber, neben anderen Gründen, Folgendes: Im Katastrophenfall wird schon die technische Einsatzleitung in der Regel auf der Ebene des Landkreises bzw. der kreisfreien Stadt

gebildet und die Lage durch diese geführt (s. oben), d.h. hier erfolgt bereits die Entscheidung über den Einsatz der ungebundenen Helfer. Es bedarf daher der Kommunikation zwischen Landkreis und kreisangehöriger Gemeinde. Der Bürgermeister der betroffenen Gemeinde hat einen Anspruch darauf, zu erfahren, wer nach außen in seinem Namen und nach seiner Weisung tätig wird. Schließlich ist die Gemeinde im Schadensfall bei der Rückabwicklung im Wege der Amtshaftung möglicher Klagegegner.

Ausgeschlossen ist auch, dass die Hilfsorganisation, die den ungebundenen Helfer einsetzt, die „Musik selbst bezahlen“ muss. Juristische Personen des Privatrechts (also die meisten Hilfsorganisationen) scheiden nach ständiger Rechtsprechung als haftungspflichtige Körperschaft im Sinne von Art. 34 Satz 1 GG in Verbindung mit § 839 Abs. 1 Satz 1 BGB aus. Juristische Personen des öffentlichen Rechts kommen nur dann als Haftungskörperschaft in Betracht, wenn sie eigene Dienstherrenfähigkeit besitzen, womit auch das THW nicht haftungspflichtig ist. Hier ist die jeweils zuständige öffentlich-rechtliche Körperschaft (Bund, Land, Kommune) einstandspflichtig, es sei denn, sie hat, wie oben bereits erwähnt, der Hilfsorganisation den Einsatz ungebundener Helfer ausdrücklich untersagt. Allerdings geht es dann nicht mehr um Amtshaftung.

Schutz bei eigenen Schäden / Ersatz von Aufwendungen

Im Einsatz verursachen ungebundene Helfer nicht nur fremde Schäden, sondern erleiden auch eigene Schäden. Gehen sie unbeschadet aus dem Einsatz hervor, haben sie oftmals zumindest Aufwendungen, beispielsweise durch Einsatz von eigenem Erste-Hilfe-Material, durch Verpflegung, Telefonate, Reisekosten oder auch durch Verdienstaustausfall. Hier greifen die Regeln der gesetzlichen Unfallversicherung. § 2 Abs. 1 Nr. 13a SGB VII dient zur Absicherung von Nothelfern, die keiner Organisation angehören. Der Versicherungsschutz kommt zum Tragen, wenn er nicht schon aufgrund einer Versicherung kraft Satzung gemäß § 3 SGB VII oder einer freiwilligen Versicherung gemäß § 6 SGB VII besteht. Er setzt weder den Erfolg der Hilfe voraus, noch ist er an die Eigenschaft als Verwaltungshelfer gekoppelt. Sogar ein (Mit-)Verschulden des Helfers an seinem eigenen Schaden ist grundsätzlich unbeachtlich.

Zwar ersetzt die gesetzliche Unfallversicherung allgemein nur Körperschäden, doch genießen gerade Nothelfer den erweiterten Schutz des § 13 Satz 1 SGB VII. Hiernach werden auch Sachschäden bzw. Sachverluste in vollem Umfang ersetzt. Ersatzfähig sind außerdem getätigte Aufwendungen. Allerdings erfolgt der Ersatz nicht von selbst. Der ungebundene Helfer muss hierzu einen Antrag beim Versicherungsträger stellen. Die Regeln sind jedoch großzügig: Gemäß §§ 16 Abs. 1, 40 Abs. 1 SGB I entsteht der Anspruch, wenn der Antrag dem zuständigen Leistungsträger zugeht. Wendet sich der Helfer an eine unzuständige Stelle, so leitet diese

den Antrag zuständigkeitshalber weiter. Der Antrag ist nicht formgebunden und kann sogar mündlich gestellt werden. Gemäß § 45 Abs. 1 SGB I verjährt der Anspruch auf Ersatz von Sachschäden oder Aufwendungen vier Jahre nach Ablauf des Kalenderjahres, in dem er entstanden ist. Der Helfer muss auch nicht von sich aus die nötigen Beweise beibringen. Im Sozialverwaltungsverfahren gilt gemäß § 20 SGB X der Untersuchungsgrundsatz, die Behörde ermittelt den Sachverhalt also von Amts wegen. Gleiches gilt gemäß § 103 Sozialgerichtsgesetz (SGG) für das sozialgerichtliche Verfahren, wenn sich denn ein Fall überhaupt so weit entwickelt.

Alles das gilt auch für den *Digital Volunteer*, denn Hilfe im Sinne von § 2 Abs. 1 Nr. 13a SGB VII wird zwar typischerweise direkt am Ort des Geschehens geleistet, doch ist dies nicht zwingende Voraussetzung. Allerdings ist es sehr unwahrscheinlich, dass ein *Digital Volunteer*, der sich ja gerade nicht am Ort des Geschehens aufhält und daher den typischen Gefahren auch nicht ausgesetzt ist, durch seine Hilfeleistung einen Körperschaden erleidet. Auch Sachschäden dürften kaum vorkommen. Hier zeigt sich dann doch der Unterschied zum Standardfall des ungebundenen Helfers, dessen Einsatz für Leib und Leben gefährlich werden kann (vgl. den Fall eines ungebundenen Helfers in Sachsen-Anhalt im Juni 2013, der nach stundenlangem Auslegen von Sandsäcken vor Erschöpfung zusammenbrach und noch am Einsatzort verstarb) oder zumindest zu Vermögensverlusten führt, etwa in dem schon sprichwörtlichen Fall des verlorenen Mobiltelefons.

Wahrscheinlicher ist, dass ein *Digital Volunteer* Aufwendungen tätigt, beispielsweise bei Verdienstaustausch oder bei kostenwirksamer Nutzung des Internets, die nicht über eine Flatrate abgegolten ist, oder sogar bei der (erforderlichen) kurzfristigen Beschaffung von Hard- und Software. In solchen Fällen kann auch der *Digital Volunteer* nach den oben erläuterten Regeln einen Anspruch auf Aufwendungsersatz haben.

Wenn überhaupt Konstellationen denkbar sind, in denen keine sozialrechtliche Ersatzregelung greift, dann werden diese aufgefangen durch die sogenannte öffentlich-rechtliche Geschäftsführung ohne Auftrag analog §§ 677 ff. BGB. Hier besteht ein Anspruch des Helfers auf Aufwendungsersatz nach § 683 BGB.

Strafrechtliche Relevanz

Dass eine Person sich per Mausclick strafbar machen kann, ist allgemein bekannt. Die Zahl der Straftatbestände, die via Internet begangen werden können, hängt von der jeweiligen kriminellen Energie des Täters ab. Darauf kommt es hier jedoch nicht an, denn in den in Frage kommenden Fällen geht es gerade nicht um Kriminelle, sondern – im Gegenteil – um Helfer.

Für den *Digital Volunteer* gilt auch hier das Gleiche wie für den körperlich anwesenden ungebundenen Helfer: Durch seine Hilfeleistung bürdet er sich, anders als etwa Feuerwehrleute oder Polizisten, kein zusätzliches Pensum an Rechtspflichten auf. Es gibt für ihn keine strafrechtliche Sonderstellung, die sich bloß aus seiner Tätigkeit ergäbe und aufgrund derer er sich leichter strafbar machen könnte als jeder andere auch. Während allerdings für ungebundene Helfer vor Ort ein schmaler Bereich verbleibt, in dem sie sich wegen unterlassener Hilfeleistung gemäß §323c StGB strafbar machen können, ist dieser Restbereich für den *Digital Volunteer* – wenn überhaupt vorhanden – in der Praxis minimal.

§323c StGB setzt eine Gefahrenlage (Unglücksfälle, gemeine Gefahr oder Not) voraus, in der jeder sofort, gegebenenfalls unter Einsatz seiner Sachkunde und ihm verfügbarer Mittel, die erforderliche und zumutbare Hilfe zu leisten hat. Erforderlich ist diejenige Hilfe, die objektiv geeignet ist, eine Notlage zu beheben oder zu mildern. Eine Grenze wird der Erforderlichkeit vor allem durch individuelle Möglichkeiten und konkrete Umstände gesetzt. Fehlende Fachkenntnisse können die Erforderlichkeit der Hilfeleistung ebenso entfallen lassen wie räumliche Distanz. Die Hilfeleistung muss auch zumutbar sein, d. h. sie muss insbesondere ohne erhebliche Eigengefährdung erbracht werden können.

Die Tätigkeit des *Digital Volunteer* sieht typischerweise so aus, dass sie die Tätigkeit der vor Ort anwesenden Helfer flankiert. Das beste *Crisis Mapping* bringt nichts, wenn es nicht Helfer „an der Front“ gibt, die, wenngleich unterstützt durch den im Hintergrund agierenden virtuellen Helfer, konkret tätig werden. Mit anderen Worten: Kein Mensch, der zu ertrinken droht, kann per Mausclick gerettet werden. Es bedarf immer einer Person, die leibhaftig anwesend ist und den Ertrinkenden aus dem Wasser zieht. Damit fehlt es für den *Digital Volunteer* bereits an dem objektiven Tatbestandsmerkmal der Erforderlichkeit, denn er allein kann von der Tastatur oder vom Display aus nichts ausrichten. Sollte aber im Einzelfall tatsächlich ein Zusammenhang zwischen virtueller und physischer Hilfeleistung so beurteilt werden, dass bereits die Tätigkeit des „Online-Helfers“ als erforderlich (und zumutbar) angesehen wird, so wird der *Digital Volunteer*, der ja vom Ort des Geschehens weit entfernt ist, von solchen Zusammenhängen kaum Kenntnis haben. Spätestens hier endet die Strafbarkeitsprüfung, da §323c StGB als Vorsatzdelikt entsprechendes Wissen (und Wollen) des Täters voraussetzt.

Fazit

Ungebundene Helfer im herkömmlichen Sinne, also die vor Ort Anwesenden, haben mit *Digital Volunteers* eines gemeinsam: das große Potenzial bei der Bekämpfung von Großschadenslagen und Katastrophen. Wenn auch ein ungebundener Helfer einen organisierten, also professionell

geschulten Helfer nicht ersetzen kann, so sollten sich doch Behörden und Hilfsorganisationen dieses Potenzial zur Unterstützung der eigenen Kräfte zunutze machen.

Zu den Besonderheiten der *Digital Volunteers*: Die eigentliche Schwierigkeit besteht darin, dass die Konstellationen mit virtuellen Helfern in tatsächlicher Hinsicht viel komplexer sind als diejenigen, in denen ein Helfer körperlich am Einsatzort zugegen ist. Ist der ungebundene Helfer nicht an eine Organisation gebunden und nicht einmal vor Ort, muss festgestellt werden, dass eine unmittelbare Anwendung des Rechtsgedankens der §§ 27, 28 ZSKG bzw. der entsprechenden Regelungen in den Katastrophenschutzgesetzen der Länder schwierig ist. Wo es an körperlicher Anwesenheit fehlt, sind eben auch die rechtlichen Beziehungen lockerer geknüpft. Die einschlägigen Rechtsfiguren, auch die des Verwaltungshelfers, sind zugeschnitten auf den „klassischen“ Helfer-Typus, können aber dennoch auch auf den *Digital Volunteer* angewandt werden. Dabei kommt es letztlich immer auf den Einzelfall an; pauschale Antworten für alle in Frage kommenden Szenarien sind nicht möglich. Der oben erwähnte Sonderfall des Virtual Operations Support Teams (VOST) bedürfte einer eigenen Analyse. Hier eröffnet sich, auch aus rechtlicher Sicht, ein weites Betätigungsfeld. Dabei wären auch datenschutzrechtliche Aspekte zu erörtern, die hier bereits aus Platzgründen nicht behandelt worden sind.

Gerade weil im Fall des körperlich abwesenden *Digital Volunteer* die tatsächlichen wie auch die rechtlichen Bindungen lockerer sind und in Fragen der Haftungsprivilegierung bei fremden Schäden sowie des Ersatzes eigener Schäden und Aufwendungen die Zurechnung schwieriger ist, sind *Digital Volunteers*, mehr noch als die vor Ort anwesenden ungebundenen Helfer, gut beraten, ihre Identität – Juristen sprechen von „ladungsfähiger Anschrift“ – mitzuteilen.

4.4 Workshops mit Fachleuten

Im Rahmen zweier Workshops zu den Themen Soziale Medien und *Digital Volunteering* im Katastrophenschutz diskutierten mehr als 30 Fachleute über zukünftige Möglichkeiten, das Potenzial von Sozialen Medien zur Katastrophenbewältigung zu nutzen.

Ein Workshop fand im Rahmen der Fachtagung Katastrophenvorsorge²⁷ statt. Die Teilnehmenden kamen aus der Verwaltung (Ministerium für Inneres und Bundesangelegenheiten des

²⁷ Workshop auf der Fachtagung Katastrophenvorsorge am 03.11.2016 in Berlin: „Social Media und Sozialraum – Bedeutung dieser Konzepte für eine effiziente Katastrophenvorsorge“

Landes Schleswig-Holstein, Auswärtiges Amt), verschiedenen Hilfsorganisationen sowie anderen Organisationen und Einrichtungen, die im Katastrophenschutz aktiv sind und sich für das Thema interessieren. Ein zweiter Workshop²⁸ wurde mit DRK-Fachleuten aus den Landesverbänden²⁹ durchgeführt, die mit Sozialen Medien vertraut sind. Es wurde über Möglichkeiten diskutiert, die Arbeit des DRK und anderer BOS im Katastrophenschutz mithilfe Sozialer Medien insbesondere durch *Digital Volunteering* zu unterstützen.



Quelle: DRK

Obwohl die Fachleute aus den unterschiedlichen Bereichen viele verschiedene Ideen und Meinungen hatten, zeichnete sich ein Stimmungsbild mit klarer Tendenz ab: Das Ergebnis stellt deutlich die Vielseitigkeit und die unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten von Sozialen Medien für den Bevölkerungsschutz heraus. Ebenso zeigte sich, dass die Teilnehmenden über unterschiedliche Vorkenntnisse und vor allen Dingen auch unterschiedliche Auffassungen von Begrifflichkeiten verfügen. Es wurde gefordert, zunächst Begrifflichkeiten zu definieren, den Stand der Forschung darzustellen und Themen sowie Möglichkeiten in einer für das DRK sinnvollen Struktur aufzubereiten. Dies wurde bereits mit dem ersten Teil dieses Bandes der Schriftenreihe begonnen.

Abbildung 3: Ergebnisse des Workshops „Social Media und Sozialraum – Bedeutung dieser Konzepte für eine effiziente Katastrophenvorsorge“ (s. Fußn. 27)

Für die Teilnehmenden des Workshops zeigte sich eine Lücke und die damit verbundene Handlungsnotwendigkeit auf, was den Einsatz von Sozialen Medien im deutschen Bevölkerungsschutz betrifft. Für das DRK und andere BOS bietet sich die Möglichkeit, Soziale Medien durch *Digital Volunteering* in die Einsatzbewältigung zu integrieren. Es wird ein großer Mehrwert darin gesehen, Soziale Medien in Krisen- und Katastrophensituationen umfassend zu beobachten, um auf Informationen und Tendenzen in der Bevölkerung oder Falschmeldungen schnell reagieren zu können. Hierfür ähnliche Konzepte, wie beispielsweise das des ARC, zu nutzen und sie an das deutsche System anzupassen, wurde als mögliche Lösung diskutiert. Die Fachleute sprachen sich dafür aus, eine Umsetzung und Operationalisierung (zunächst) auf Organisations- bzw. Verbandsebene anzustreben.

²⁸ Workshop am 14.03.2017 im DRK-Generalsekretariat in Berlin: „Forschungsprojekt K3 – ExpertInnenrunde zu Digital Volunteers“

²⁹ Es nahmen Personen aus insgesamt zehn Landesverbänden teil.

Einsatzbereich für Digital Volunteers	Mögliche Aufgaben	Mögliche Umsetzung/Schnittstelle
Monitoring Sozialer Medien	Beobachten der Sozialen Netzwerke: <ul style="list-style-type: none"> • Kanäle Sozialer Medien nach Informationen zur Lage vor Ort durchsuchen • Beobachten bestimmter Accounts/ Gruppen in Sozialen Medien, z. B. lokale Gruppen • Beobachten von Personen mit Einfluss auf die öffentliche Meinung (Influencer) • Beobachten des „psychosozialen Lagebildes“ • Falschmeldungen identifizieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring durch geschulte Digital Volunteers • Report an/Austausch mit zuständiger Stelle (z. B. Stabsfunktion) bei relevanten Informationen und Auffälligkeiten
Lagedarstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Bestimmen von (zerstörten) Objekten etc. in Orthobildern • Darstellung auf Lagekarten von relevanten Informationen aus dem Monitoring Sozialer Medien 	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis Mapping nach dem Crowdsourcing-Prinzip oder durch Fachleute • Report an/Austausch mit zuständiger Stelle (z. B. Stabsfunktion)
Kommunikation über Soziale Medien (Presse- und Öffentlichkeitsarbeit)	<ul style="list-style-type: none"> • Fake-Meldungen entkräften mit offiziellen Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bspw. durch Posten eines Links zu offiziellen Informationsseiten
Flüchtlingshilfe	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen von Texten z. B. Zeugnisse • Fotos/Bilder machen, um Vokabeln zu vermitteln → Sprache erlernen 	
Finden von „Lösungen“ (im Internet, in Sozialen Medien)	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeigen von Lösungen und Möglichkeiten bzgl. technischer Umsetzung bzgl. neuer Technologien und Sozialer Medien durch Kreativität und innovative, flexible Denkweise 	<ul style="list-style-type: none"> • Anfragen an Digital Volunteers können gestellt werden

Tabelle 2: Möglichkeiten Digital Volunteers in Katastrophenlagen einzusetzen. Ergebnis des Workshops „Forschungsprojekt K3 – ExpertInnenrunde zu Digital Volunteers“ mit ausgewählten Fachleuten der DRK-Landesverbände

Wie bereits erläutert gibt es eine Vielzahl von möglichen Aufgaben, die *Digital Volunteers* im Rahmen des Bevölkerungs- und Katastrophenschutzes für das DRK auf unterschiedlichen Verbandsebenen übernehmen können. Möchte man das Potenzial nutzen, gilt es zunächst Konzepte zu entwickeln und zu etablieren.

5.1 Eigene Ehrenamtliche als Digital Volunteers

Während *Digital Volunteers* meist als Unterkategorie von ungebundenen Helfenden verstanden werden, besteht auch durchaus die Möglichkeit, eigenen Ehrenamtlichen, die nicht vor Ort im Einsatz sind, Aufgaben zu übertragen, die ortsunabhängig bewältigt werden können.

Für Einsatzkräfte, die aus gesundheitlichen, logistischen oder Altersgründen nicht in den regulären Einsatz können, ist dies eine Möglichkeit, ihr Wissen und ihre Fähigkeiten einzubringen. Gerade ältere Ehrenamtliche, die unter Umständen viele Jahre für das Rote Kreuz tätig waren, verfügen über enorme Kenntnisse der Arbeitsabläufe innerhalb des Verbandes, fachliches Wissen, wichtige Kontakte und andere Informationen, die in einer Krise zum Tragen kommen. Dieses Fachwissen nehmen die Ehrenamtlichen mit in den Ruhestand, wenn ein Einsatz selbst womöglich aus körperlichen Gründen nicht mehr in Frage kommt. Aber ein Feldkoch beispielsweise kann auch von zu Hause aus ein Menü für 100 Menschen in einer Notunterkunft zusammenstellen.

Daneben können auch unterstützende Informationen gesammelt werden, die aus Ressourcenmangel sonst nicht verfügbar wären, wie beispielsweise zu Wetterentwicklungen oder örtlichem Verkehr.

Voraussetzung dafür ist, dass die verantwortlichen Führungs- und Leitungskräfte ein gutes Informationsmanagement hinsichtlich ihrer (ehemaligen) Einsatzkräfte und ihrer Kompetenzen führen, in einer Notlage einen Überblick darüber gewinnen, welche Aufgaben ortsunabhängig erledigt werden können, und diese an *Digital Volunteers* aus den eigenen Reihen delegieren.

Ziel ist ein besseres Ressourcenmanagement, in dem auch nicht-aktive Einsatzkräfte ihr Wissen einbringen können.

5.2 Integration von Digital Volunteers in Strategien zum Gebrauch Sozialer Medien

Daneben bietet sich aber auch das „klassische“ Betätigungsfeld von Social Media. Auch hier stellen sich zunächst ähnliche Fragen hinsichtlich potenzieller Aufgaben. Um zu entscheiden, welche Aufträge sinnvollerweise an *Digital Volunteers* weitergegeben werden, lohnt es sich, Bedarfe und bestehende Ressourcen bzgl. Sozialer Medien auf Verbandsebene abzugleichen. Grundsätzlich gilt, dass viele Aufgaben, die online erledigt werden, auch von *Digital Volunteers* übernommen werden können. Allerdings sind unterschiedliche Aufgaben auch mit unterschiedlichen Verantwortlichkeiten und Vorkenntnissen verknüpft. Dies wiederum hat Auswirkungen darauf, ob sich eine Aufgabe auf eine offene *Community/Crowd* übertragen lässt oder ob sie nur von (geschulten) Fachleuten ausgeführt werden sollte. Möchte ein Kreisverband die Aktivierung und Einbindung von *Digital Volunteers* ermöglichen, liegt es zunächst an der Organisation, ein Konzept mit passenden Aufgabenprofilen zu erstellen. Gleichzeitig muss die Form der Aufbau- oder Ablauforganisation festgelegt werden.

Checkliste „Digital Volunteering und Soziale Medien“

Bei der Operationalisierung und Umsetzung des vielfältigen Potenzials und der Möglichkeiten von *Digital Volunteering* und Sozialen Medien, kommen auf Verbandsebene einige Fragen auf. Was muss strategisch, organisatorisch, inhaltlich und rechtlich beachtet werden, um Soziale Medien und *Digital Volunteering* sinnvoll zu nutzen und zu vereinen?

Folgende Checkliste knüpft an die Ergebnisse des Projektes INKA³⁰ an und wurde im Projekt K3 hinsichtlich der vielfältigen Nutzung Sozialer Medien erweitert. Entwickelt wurde ein – alle Einsatzmöglichkeiten Sozialer Medien einbeziehender – Fragenkatalog zur Nutzung von Sozialen Medien und Integration von *Digital Volunteers* in die Arbeit eines Verbandes.

³⁰ Das Forschungsprojekt „Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz (INKA)“ formuliert in der Broschüre „Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz“ eine Checkliste zur Nutzung Sozialer Medien im Katastrophenschutz. Die Überlegungen beziehen sich jedoch lediglich auf Soziale Medien als Tool der Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation mit (potenziellen) Ehrenamtlichen (Deutsches Rotes Kreuz 2015: 28).

STRATEGISCH	Welche Ziele verfolgen wir mit Sozialen Medien? <i>Erreichen weiterer Zielgruppen, Awarenessbildung in der Bevölkerung, Ansprache von Ungebunden etc.</i>
	Welche Einsatzmöglichkeiten wollen wir als Verband nutzen/bedienen? <i>Krisenkommunikation, Risikokommunikation, Kontakt zu ungebundenen Helfenden, Monitoring Sozialer Medien etc.</i>
	Welche Tools (z. B. Plattform, Monitoring-Tool, App etc.) benötigen und nutzen wir dafür? <i>Facebook, Twitter, Instagram, App für Helfende, Monitoring-Tool etc.</i>
	Welche Ziele verfolgen wir mit Digital Volunteering? <i>Rekrutierung von Ehrenamtlichen, Erweiterung des Aufgabenspektrums etc.</i>
	Welche Gruppen sprechen wir an, die als Digital Volunteers aktiv sein können? <i>Junge Menschen, ältere Menschen, Berufstätige etc.</i>
	Gibt es schon Digital Volunteers im Verband? <i>Vielleicht wurde etwas Ähnliches schon initiiert und es kann darauf aufgebaut oder kooperiert werden.</i>
ORGANISATORISCH	Wie gestalten wir die fachliche und organisatorische Verantwortlichkeit und teilen sie auf? <i>Angliederung an Pressestelle, Katastrophenstab, Freiwilligenkoordination etc.</i>
	Wie sehen die unterschiedlichen Aufgabenprofile aus? <i>Welche Aufgaben bringt die Verantwortlichkeit mit sich?</i>
	Von wem werden die Aufgabenbereiche personell besetzt? <i>Zu welcher Person passen Anforderungs- und Aufgabenprofil? Welche Eigenschaften und Fähigkeiten sind notwendig?</i>
INHALTLICH	Für welche Themen und Botschaften sind wir zuständig bzw. welche wollen wir bearbeiten? <i>Informationen zu Schadenslagen, Informationen zu Großveranstaltungen, Verhaltenshinweise etc.</i>
	Über welche Kanäle müssen welche Inhalte verbreitet werden? <i>Was muss in welcher Lage von wem beantwortet und bearbeitet werden?</i>
	Wie gehen wir mit falschen oder negativen Inhalten um? <i>Leitfaden, Strategie</i>
RECHTLICH	Welche Grenzen ergeben sich durch das Datenschutzgesetz? <i>Wird mit personenbezogenen Daten gearbeitet? Muss eine Erlaubnis eingeholt werden? etc.</i>
	Welche weiteren rechtlichen Vorgaben müssen beachtet werden? <i>Z. B. Telemediengesetz, Presse- und Urheberrecht, Haftungsregelungen etc. Welche rechtlichen Themenfelder werden noch geschnitten?</i>

Hinweis:

Planen Sie für Ihre Struktur Soziale Medien für den Katastrophenschutz in einem oder mehreren Bereichen aktiv zu nutzen, empfiehlt es sich, ein Team an Fachleuten und Verantwortlichen zu bilden und diese Fragen zu diskutieren. Auch wenn Sie schon aktiv sind, können Sie überlegen, ob Sie alle Fragen beantworten können oder ob noch Fragen offen sind.

5.3 Monitoring Sozialer Medien durch Digital Volunteers

Das Monitoring Sozialer Medien bietet die Möglichkeit, Informationen, Falschmeldungen und Entwicklungen für einen Stab im Katastrophenschutz zu beobachten, zu identifizieren und gegebenenfalls zu verifizieren oder als unwahr zu erkennen. In ihrer derzeitigen Form bietet die DV 100³¹ das Rahmenwerk zum Führungssystem eines Einsatzstabes, allerdings bietet sie keine formale Schnittstelle/Zuständigkeit oder geltende Vorgabe für die Nutzung verschiedener Potenziale, die sich durch Soziale Medien bieten. Sie stammt in ihrer jetzigen Version aus den 1990er Jahren und ist seitdem unveränderter Standard für den Führungsprozess und die Stabsorganisation im deutschen Katastrophenschutz. Kommunikation wird hierin als Führungsmittel verstanden. Es besteht Unklarheit darüber, welche Stabsfunktion Aufgaben im Bereich Sozialer Medien übernehmen sollte und könnte (vgl. Martini et al. 2015).

Ein Monitoring Sozialer Medien, welches in erster Linie lagerelevante Informationen aus den Sozialen Netzwerken liefert, kann für verschiedene Sachgebiete eines Stabes von Bedeutung sein. Zunächst allerdings für das Sachgebiet „Lage“ (S2) mit Informationen zu Geschehnissen vor Ort. Aber auch jedes andere Sachgebiet kann durch das Monitoring mit wichtigen Informationen versorgt werden. Das Sachgebiet „Personal“ (S1) könnte beispielsweise um einen Aufruf an ungebundene Helfende über Soziale Medien bitten, wohingegen das Sachgebiet „Einsatz“ (S3) Informationen erhält, wenn ungebundene Helfende ihre Hilfe anbieten und eingebunden werden wollen (Kompetenzzentrum Kritische Infrastruktur 2015). Daneben könnte es besonders wichtig sein, das Sachgebiet „Presse- und Medienarbeit“ (S5) über Falschmeldungen zu informieren, damit dieses durch gezielte Richtigstellung über die Öffentlichkeitsarbeit entgegenwirken kann.

³¹ Die Dienstvorschrift 100 „Führung und Leitung im Einsatz“ dient Führungskräften als Handreichung und Nachschlagewerk zu Vorgehensweisen im Katastrophenschutz (Ständige Konferenz für Katastrophenvorsorge und Katastrophenschutz 2000).

Ein Lösungsansatz könnte sein, ähnlich der Idee des VOST, ausgebildete *Digital Volunteers* in Form von Social-Media-Expertinnen und -Experten zu beauftragen, die den Stab mit ihrer Tätigkeit unterstützen und ein umfassendes Monitoring Sozialer Medien betreiben. Für das DRK bietet sich die Möglichkeit, entsprechende Fachleute auszubilden. Monitoring Sozialer Medien ist eine anspruchsvolle Aufgabe, welche Expertise und einen geschulten Umgang mit eingesetzten technischen Tools voraussetzt.

Aufgrund der Komplexität des Aufgabengebiets könnte die Einbindung von Social-Media-Expertinnen bzw. -Experten in den Stab beispielsweise in einer fachberatenden Funktion vorgesehen werden. Als Einzelperson sind die Aufgaben während einer Lage ebenfalls im Normalfall nicht zu meistern. Durch die Vielfalt der Aufgaben und der Sozialen Netzwerke kann eine einzelne Person auch mit Unterstützung von Werkzeugen die Arbeit nicht alleine leisten. Allerdings ist die digitale Unterstützung durch weitere Fachleute nicht an eine Örtlichkeit, sondern lediglich an technische Möglichkeiten gebunden. Im Projekt K3 wurde dieser Lösungsansatz bearbeitet und getestet.

5.3.1 Erfahrungen bei der K3-Einsatzübung

Der Einsatz eines solchen *Digital Volunteer* in Form eines Social-Media-Experten zur Unterstützung der Stabsarbeit durch Monitoring Sozialer Medien wurde im Rahmen von K3 während der großangelegten K3-Einsatzübung getestet.

Konzeptionell wurde hierfür ein Social-Media-Experte als sogenannter *Sub S2* vor Ort im Stab angesiedelt. Er nutzte ein Monitoring-Tool³², um Informationen aus unterschiedlichen Sozialen Netzwerken – Facebook und Twitter – zur aktuellen Lage zu sichten und zu bewerten. Als relevant bewertete Informationen gab der Sub S2 mündlich an den S2, der nach der DV 100 für die Lagebeurteilung zuständig ist, weiter (vgl. Abb. 4). Diese gewonnenen Informationen bildeten mit den Informationen aus den herkömmlichen Quellen die Grundlage für die weitere Einsatzplanung. Die Einsatzübung verlief erfolgreich und zeigte, trotz Übungskünstlichkeit, die Vorteile und den Nutzen eines Monitorings Sozialer Medien in besonderen Lagen und dementsprechend auch den positiven Mehrwert des Einsatzes von Social-Media-Expertinnen und -Experten.

³² Im Projekt K3 wurde zur Demonstration und zum Test bei der Einsatzübung das Monitoring-Tool SOVER entwickelt und eingesetzt.



Abbildung 4: Einsatzstab bei der Einsatzübung am 01.07.2017 in Würzburg. Der sogenannte Sub S2 unterstützt die Stabsfunktion „Lage“ (S2) mit Informationen aus Sozialen Medien

5.3.2 Konzept „Social-Media-Expertin bzw. -Experte“

Mit der Evaluation der Einsatzübung und weiteren Erkenntnissen aus der Arbeit des Projektes ergeben sich drei wesentliche Aspekte, welche zum Aufbau (eines Teams) von Social-Media-Expertinnen und -Experten formalisiert werden müssen:

- (1) Aufgaben- und Anforderungsprofil definieren
- (2) Auswahl des Monitoring-Tools
- (3) Schulungskonzept erstellen

Der erste Schritt in der Konzeptualisierung wäre die Erstellung eines detaillierten Aufgabenprofils der Social-Media-Expertinnen und -Experten. Ebenso sollte festgelegt werden, welche Anforderungen und Fähigkeiten für notwendig erachtet und vorausgesetzt werden. Zentrale Aufgabe ist es, Soziale Netzwerke (mit einem Monitoring-Tool) nach Informationen, die für den Einsatz im Katastrophenschutz relevant sind, zu durchsuchen.

Des Weiteren muss entschieden werden, welches technische Monitoring-Tool zur Unterstützung verwendet wird. Grundsätzlich stellt sich hier die Frage, ob auf ein Open-Source-Tool zurückgegriffen werden soll oder eine Lizenz für eine kostenpflichtige Software erworben wird.

Die Einsatzübung hat gezeigt, dass auch die technischen Rahmenbedingungen in Form einer leistungsfähigen IT-Infrastruktur und vor allem einer schnellen Internetverbindung gegeben sein müssen.

Um Fachleute adäquat auszubilden, muss ein Schulungskonzept erstellt werden – zu vermittelnde Inhalte und der Umfang müssen abgestimmt werden. Eine Fachkraft für das Monitoring von Sozialen Medien sollte sich sowohl im Bevölkerungsschutz als auch in der Social-Media-Landschaft auskennen und das Monitoring-Tool mit seinen Funktionen bedienen können. Sie muss in der Lage sein, Informationen auf ihren Wahrheitsgehalt zu überprüfen und vorzuselektieren, und sollte relevante und irrelevante Informationen einschätzen und unterscheiden können. Auch mit den verschiedenen Risiken sowie den rechtlichen Rahmenbedingungen sollte sie vertraut sein. Werden mehrere Sub 2 zum Monitoring der Sozialen Medien eingesetzt, ist eine enge Abstimmung zwischen ihnen dringend erforderlich.

Die Digitalisierung erfasst längst auch die Gefahrenabwehr. Dass die Nutzbarmachung von Daten dabei in jeder Phase künftig eine größere Rolle spielen muss, konstatiert auch der Deutsche Städtetag in einem Diskussionspapier (Deutscher Städtetag 2019: 10).

Der Einsatzbereich von *Digital Volunteers* liegt in der Informationsverarbeitung. Grundsätzlich können auch außerhalb akuter Schadenslagen Aufgaben an sie vergeben werden, die mit der Sammlung, Systematisierung und Aufbereitung öffentlich verfügbarer Daten zusammenhängen.

Für DRK-Kreisverbände ist es beispielsweise nützlich, das Gebiet, für das sie zuständig sind, besser zu kennen und möglichst viele relevante Informationen darüber gebündelt vorliegen zu haben. Sowohl um ihre Angebote auf die tatsächlichen Bedarfe der Bevölkerung vor Ort zuzuschneiden als auch um solche Bedarfe in Krisenzeiten vorhersagen zu können, benötigen Kreisverbände Informationen, beispielsweise zu demografischen und sozioökonomischen Daten oder zu sozialer Infrastruktur vor Ort. So kann die Altersstruktur einer Nachbarschaft Auskunft darüber geben, wie viele ältere und pflegebedürftige Menschen dort leben, die besonders vulnerabel gegenüber bestimmten Krisenszenarien sind.

Diese Daten können Aufschluss über die Verteilung vulnerabler Personengruppen geben. Dabei muss betont werden, dass demografische Daten wie Alter oder Herkunft nicht als alleiniger Indikator für die Verletzlichkeit von Personengruppen in Krisen herangezogen werden können. Der Umgang mit Vulnerabilität erfordert vielmehr eine intensive Auseinandersetzung mit Kontexten und Dynamiken verschiedener Lebenssituationen, die eine größere Anfälligkeit gegenüber Krisen begünstigen können.

Im Rahmen des Forschungsprojekts KOPHIS (Kontexte von Pflege- und Hilfsbedürftigen stärken) wurde im Sinne einer Arbeitsdefinition vorgeschlagen, solche Personengruppen als vulnerabel zu verstehen, „die bereits im Alltag aus verschiedenen Gründen regelmäßig und längerfristig auf lebensnotwendige Hilfe von anderen Personen angewiesen sind und die nicht auf Ressourcen zur Ereignisbewältigung zurückgreifen können“ (Deutsches Rotes Kreuz 2018b: 12). Anhand demografischer Daten lässt sich berechnen, wie viele Menschen einer vulnerablen Personengruppe ungefähr auf einem bestimmten Gebiet leben. Gleichzeitig ist es im Zusammenhang mit einer bestimmten vulnerablen Gruppe sinnvoll, einen Überblick über Hilfsstrukturen aus

ihrem Alltagsleben zu haben. Dies sind im Fall der Gruppe der Pflegebedürftigen zum Beispiel Pflegeheime und Pflegedienste.

Diese ersten Überlegungen gaben im Kontext dieser Untersuchung den Anstoß, ein Aufgabenfeld für *Digital Volunteers* zu formulieren, das die Sammlung, Systematisierung und Visualisierung dieser Daten umfasst.

6.1 Exkurs: Konzept Sozialraumkartierung

Ein Beitrag von Michael Meister, DRK-Landesverband Brandenburg e. V.

Um Menschen auch außerhalb von Katastrophen und Notlagen für digitales Engagement zu gewinnen, stellt sich die Frage, inwieweit sie schon im Vorfeld von Ereignissen das DRK auf Kreisebene virtuell als digitale Freiwillige unterstützen können. In Anlehnung an die DRK-K-Vorschrift (DRK 2012) ist ein Ansatzpunkt entwickelt worden, der die Steuerung ermöglicht. Zunächst müssen durch den Planungsstab die Ziele für digitales Engagement im Rahmen der Vorbereitung auf Notlagen definiert werden. Strategisch stellt sich dabei zunächst die Frage, welche Zielgruppe angesprochen werden soll und welche Aufgaben den digitalen Freiwilligen konkret angeboten werden sollen. Digitale Freiwillige sollten dabei aber zumindest über eine grundsätzliche Affinität zu Informations- und Kommunikationstechnologien sowie über eigene Hardware und Internetzugang verfügen.

Eine Möglichkeit für digitales Engagement im DRK bietet sich dabei in der Kartierung oder Skizzierung des Sozialraums des jeweiligen Einzugsgebietes, um Informationen über Potenziale, Fähigkeiten und Vulnerabilitäten in der Bevölkerung zu erlangen. So kann mit dem Wissen um die demografische Zusammensetzung der Bevölkerung in einem Betrachtungsgebiet entsprechend für Notlagen vorgeplant werden. Wohnen beispielsweise in einer Nachbarschaft besonders viele ältere Menschen alleine, ist damit zu rechnen, dass sie im Falle einer Evakuierung besondere Unterstützung benötigen. Gleichzeitig kann eine Einrichtung wie ein Pflegeheim eine Vulnerabilität im Sozialraum darstellen (besonders viele ältere, vulnerable Menschen) genauso wie eine Ressource (Expertise im Umgang mit dieser Vulnerabilität).

Zum Verständnis eines Sozialraums kann nach Spatscheck und Wolf-Ostermann (2016: 23-24) im Bereich der Gesundheits- und Pflegewissenschaften die *Community*-Definition der Weltgesundheitsorganisation (WHO) herangezogen werden. Dort wird *Community* (dt. Gemeinschaft) als eine Gruppe von Menschen eingeordnet, welche gemeinsame Wertvorstellungen

und Normen teilen, miteinander in verschiedenen Beziehungen stehen und eine gemeinsame Identität pflegen (WHO 2004: 16).

Im Rahmen des Forschungsprojekts INVOLVE erarbeitete das DRK Handlungsempfehlungen zur „Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst“ (vgl. DRK 2017a, 2017b, 2017c). DRK-Einsatzkräfte identifizierten auf verschiedenen Regionalkonferenzen wichtige Vernetzungspartner für diesen Fachdienst. Vernetzungspartner, die nicht nur für diesen Fachdienst der Bereitschaften relevant sein können, sondern auch für einen Kreisverband in seiner Gesamtheit. Die Vernetzung mit anderen Akteuren im gleichen Sozialraum birgt den Vorteil, dass die Ansprechpersonen im Ereignisfall – getreu dem Motto „In der Krise Köpfe kennen“ – bereits bekannt sind. Darüber hinaus kann das Wissen um weitere Akteure, beispielsweise in den Bereichen Pflege oder Soziales, auch aus strategischen Gründen sinnvoll für einen Kreisverband sein.

Die Aufgaben für die digitalen Freiwilligen sollen in diesem Konzept darin bestehen, wichtige Vernetzungspartner auf der lokalen Ebene per Recherche ausfindig zu machen, Informationen über diese zu sammeln und dem DRK zur Verfügung zu stellen.

Im Bereich der Wohlfahrts- und Sozialarbeit beispielsweise können sie Recherchen zu Einrichtungen wie Kindergärten, Bildungsträgern, Pflegediensten durchführen. Das können Standortbestimmungen sein, aber auch Informationen zur Größe, Positionierung und Angeboten der Einrichtungen können durch virtuelle Recherche erhoben werden. Darüber hinaus können Daten zu Partnerbehörden recherchiert werden, Ansprechpersonen im Internet ermittelt werden und viele weitere Informationen generiert werden, je nach Vorgabe durch den Planungsstab. Voraussetzung ist dabei, dass den digitalen Freiwilligen eine Eingabemaske zur Verfügung steht, in welche die recherchierten Daten sofort eingetragen werden können, sodass diese dem Kreisverband direkt zur weiteren Verfügung stehen. Einfache Möglichkeiten zur Online-Erstellung von Eingabemasken bieten diverse Tools zur Erstellung von Umfragen wie z. B. Google-Forms oder [surveymonkey.de](https://www.surveymonkey.de).

In diesem Konzept sollen digitale Freiwillige ohne große Vorerfahrungen oder Rotkreuz-Wissen eingesetzt werden, um bei der Recherche und Betrachtung des Umfeldes zu unterstützen, sich also bei der Nutzbarmachung von vorhandenen Daten über das KV-Einzugsgebiet zu engagieren. Um diese Daten zu nutzen, bedarf es einer ausgeprägten Vorbereitung und intensiven Begleitung des Projekts durch die beauftragende Gliederung. Aufgrund der unterschiedlichen Strukturen und Gegebenheiten, bedingt durch die föderale Struktur der DRK-Gliederungen, muss jede Gliederung eine eigene Entscheidung treffen, ob bzw. inwieweit überhaupt digitale

Freiwillige eingesetzt werden sollen. Dabei ist es wichtig zu bedenken, dass sich in Notlagen weiterhin spontan Netzwerke bilden werden. Die Einbindung von digitalen Freiwilligen im Vorfeld von Katastrophen und Großschadenslagen kann dazu beitragen, diese Engagierten bereits im Rahmen der Vorbereitung auf solche Ereignisse mit dem DRK als größte Hilfsorganisation in Deutschland zu vernetzen.

6.2 Erfahrungen aus dem Pilotseminar „Sozialraumkartierung am Beispiel des DRK-Kreisverbandes Müggelspree“

Um das Konzept der digitalen Sozialraumkartierung durch *Digital Volunteers* weiterzuentwickeln und einem praktischen Test zu unterziehen, fand vom 17. bis 28. September 2018 an der Universität Paderborn ein Intensivseminar „Informationsmanagement für Public Safety und Security“ statt.³³ In diesem Seminar nahmen Studierende die Rolle von *Digital Volunteers* ein, um eine digitale Sozialraumkartierung zu erproben. Sie fokussierten diese Bemühungen auf das geografische Gebiet des DRK-Kreisverbandes Müggelspree in Berlin, dessen Vorsitzender den Seminarteilnehmenden die Anforderungen des Kreisverbandes an eine Sozialraumkartierung direkt mitteilte. Der Kreisverband deckt ein großes Gebiet ab, in dem sich sozialstrukturell sehr unterschiedliche Bezirke befinden. Es ist anzunehmen, dass die Bedarfe der Bevölkerung und die Anforderungen an Angebote und Kompetenzen des DRK dementsprechend vielfältig sind. Diese Bedarfe zu kennen und das Angebot an Einrichtungen darauf auszurichten, ist ein Zweck, den der Kreisverband mithilfe einer Sozialraumkartierung verfolgt. Neben dem bedarfsgerechten Zuschnitt von Alltagsangeboten besteht ein weiteres Ziel darin, die Vulnerabilitäten und Ressourcen vor Ort besser einschätzen zu können. Dadurch soll die Vorbereitung auf Krisen und Katastrophen, von denen das Gebiet betroffen sein könnte, verbessert werden.

Für diese Anliegen sind zweierlei Arten von Informationen zweckdienlich: zum einen Daten zur (sozialen) Infrastruktur vor Ort, also Angaben zu örtlichen Krankenhäusern, Kindergärten, Pflegeheimen, Einrichtungen sozialer Träger etc. Relevant sind zum anderen Daten zur sozioökonomischen und demografischen Struktur, d. h. zu Arbeitslosigkeit, Altersstruktur der Bevölkerung, Bildungsstand oder Herkunft der ansässigen Bevölkerung.

³³ Dank gilt den Studierenden der Universität Paderborn und Torben Sauerland, unter dessen Leitung das Seminar stattfand, für die Bereitstellung der Ergebnisse.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Objekte/Personen						
2							
3	Potentiale						
4		Versorgung					Datenherkunft
5			Kantinen, Großküchen		<input type="checkbox"/>		Gesundheitsamt
6			Cateringbetriebe		<input type="checkbox"/>		Digital Volunteers
7			Nahrungs- und Gastronomiezulieferer		<input checked="" type="checkbox"/>		Digital Volunteers
8			Handwerksbetriebe		<input type="checkbox"/>		Digital Volunteers
9			Sicherheitsfirmen		<input type="checkbox"/>		Digital Volunteers
10			Baumärkte		<input checked="" type="checkbox"/>		Digital Volunteers
11			Supermärkte		<input type="checkbox"/>		Digital Volunteers
12			Apotheken		<input type="checkbox"/>		Digital Volunteers
13			Notstromaggregate		<input type="checkbox"/>		Digital Volunteers
14		Unterbringung					
26		Transport					
30		Behörden					
39		Fähigkeiten					
49	Hilfsbedürftige						
50		Einrichtungen					
51			Schulen		<input type="checkbox"/>		Schulamt
52			Kindertagesstätten		<input type="checkbox"/>		Bezirksamt Berlin
53			Einrichtungen für Suchterkrankte		<input type="checkbox"/>		Digital Volunteers
54			Einrichtungen für Wiedereingliederungshilfe		<input type="checkbox"/>		Digital Volunteers
55			Einrichtungen der Jugendhilfe		<input type="checkbox"/>		Digital Volunteers
56			Pflege- und Altenheime		<input type="checkbox"/>		Pflegeverbände/Digital Volunteers
57							
58		Privatpersonen					
64	Gefahrenquellen						
65		Umwelt					
66			kritische Infrastruktur		<input type="checkbox"/>		Geofis FW Berlin
67			Gemässer		<input type="checkbox"/>		Geofis FW Berlin
68		Betriebe					
71		Personen					
76							

Quelle: Universität Paderborn – Seminarteilnehmende

Abbildung 5: Entwurf einer DRK-Datenbank für Katastrophenfälle

In Berlin sind viele dieser Daten öffentlich zugänglich und können über statistische Datenbanken und einschlägige Kartendienste abgerufen werden. Aufgabe der Studierenden war es, verfügbare Daten zu sammeln, zu systematisieren und so aufzubereiten, dass sie vom DRK-Kreisverband genutzt werden können. So wurde beispielsweise gezielt nach Informationen gesucht, die für die Arbeitsbereiche Kinder und Familien/Soziales, für die Flüchtlingshilfe sowie für Ehrenamt, Senioren und Pflege relevant sind – Themenfelder, in denen das DRK aktiv ist.

Sozioökonomische und demografische Daten geben wichtige Hinweise auf Bedarfe der Bevölkerung im Alltag und mögliche Vulnerabilitäten im Krisenfall. Informationen zu Einrichtungen und Infrastruktur vor Ort können hingegen zur Vernetzung mit anderen sozialen Akteuren sowie zur Ermittlung möglicher Ressourcen, die im Sozialraum bereits vorhanden sind, genutzt werden.

6.3 Ergebnisse aus dem Hackathon bei den Safety Days

Die Ergebnisse des Pilotseminars wiesen die Richtung, in die eine digitale Sozialraumkartierung gehen kann, die sowohl Vulnerabilitäten als auch Ressourcen abbildet. Offen blieb, wie weit die technischen Möglichkeiten bei der Darstellung dieser Kategorien gehen.

Im Rahmen der Safety Days an der Universität Paderborn, einer Veranstaltung an der thematischen Schnittstelle von Bevölkerungsschutz und IT, bot sich die Gelegenheit, diese technischen Möglichkeiten während eines 48-stündigen Hackathons zu erproben. Bei einem solchen Hackathon arbeiten Teams für einen begrenzten Zeitraum an der technologischen Lösung eines Problems oder einer Aufgabe (Challenge).

Ziel der Challenge in diesem Fall war es, durch eine räumliche Orientierung die Verteilung von besonders vulnerablen Personen beispielsweise bei einer Evakuierung besser einschätzen zu können.

Die Versorgung vulnerabler Gruppen in Krisen und Katastrophen wurde in den letzten Jahren verstärkt thematisiert und es ist damit zu rechnen, dass die Bedeutung dieser Thematik in den kommenden Jahren weiter steigen wird. Der demografische Wandel führt zu einer immer älter werdenden Gesellschaft, was weitreichende Konsequenzen für den Katastrophenschutz hat: Immer mehr Menschen sind pflegebedürftig oder aus Altersgründen mobilitätseingeschränkt. Gleichzeitig sinken die Zahlen der Ehrenamtlichen, die sich in einer Katastrophe um sie kümmern können. Binnenmigration innerhalb Deutschlands bringt mehr (junge) Menschen in die Städte und entvölkert ganze Landstriche. Gleichzeitig hat die Lage 2015 gezeigt, dass auch Geflüchtete eine vulnerable Gruppe darstellen können, auf deren besondere Bedürfnisse in der Krisenbewältigung einzugehen ist. Es ist davon auszugehen, dass Zielgruppen mit spezifischen Vulnerabilitäten in Zukunft eine besondere Rolle für den Katastrophenschutz spielen werden.

Der Gruppe wurde beim Hackathon daher vom Sachgebiet Forschung des DRK-Generalsekretariats die Aufgabe gestellt, pilothaft ein Tool für DRK-Gliederungen zu entwickeln, mit dem sie die Verteilung bestimmter vulnerabler Gruppen auf ihrem Verteilungsgebiet visualisieren und die von diesen Gruppen als Alltagsressource genutzten relevanten Einrichtungen darstellen können.

In Frage kamen nur solche vulnerablen Gruppen, bei denen es möglich ist, von einer ungleichmäßigen räumlichen Verteilung auszugehen. So kann beispielsweise die vulnerable Gruppe hochbetagter Menschen gut lokalisiert werden: Es gibt Nachbarschaften in Städten mit einem

hohen Anteil älterer Menschen oder Dörfer, deren Altersstruktur sich durch den Wegzug junger Menschen gewandelt hat. Ähnliches gilt für Menschen mit Migrationshintergrund, die unter Umständen eine höhere Vulnerabilität in Katastrophen aufweisen, da eine überdurchschnittliche Zahl von ihnen – insbesondere eingewanderte Personen in erster Generation – kein Deutsch spricht und damit in Krisensituationen auf Informationen in weiteren Sprachen angewiesen ist. Auch diese Gruppe konzentriert sich oft räumlich in einzelnen Nachbarschaften vor allem großer Städte. In solchen Vierteln kann es sinnvoll sein, nicht nur die Krisenvorsorge, sondern auch das Alltagsangebot auf die Bedürfnisse dieser Gruppe auszurichten.

Die Visualisierbarkeit wurde im Hackathon als wichtiges Ziel vorgegeben. Anders als statistische Datensätze verspricht ein grafischer Überblick einen erleichterten und schnellen Zugang zu den Daten.

Um diese Zielvorgaben zu erreichen, entwickelte die Gruppe eine Web-Anwendung, über die eine geografische Verteilung bestimmter Bevölkerungsgruppen angezeigt werden kann. Beispielhaft wurde dies für das Berliner Stadtgebiet durchgeführt. Eine besonders naheliegende Anwendung ergibt sich aus der Darstellung der Altersstruktur: Wo liegen die Nachbarschaften, in denen das Durchschnittsalter besonders hoch ist? Kombiniert man diese Information mit Daten zur Anzahl an Singlehaushalten, lässt sich sogar abschätzen, wo überdurchschnittlich viele ältere Menschen alleine leben, die im Notfall besondere Hilfe benötigen. Ergänzend dazu kann relevante Infrastruktur wie Kliniken, Bushaltestellen oder Seniorenheime auf der Karte angezeigt werden.

Zusätzlich legte die Gruppe eine weitere Web-Anwendung an, mit der die Evakuierung von Menschen erleichtert werden kann, die nicht selbstständig ihre Wohnung verlassen können: Über eine Hotline wie beispielsweise das Bürgertelefon wird aufgenommen, wo betroffene Personen wohnen und unter welchen Bedingungen sie transportiert werden müssen (liegend, im Rollstuhl, beatmet, ...). Über die Anwendung können Koordinatorinnen und Koordinatoren diese Informationen aufnehmen, bündeln und auf einer Karte die optimale Route ermitteln, die ein geeignetes Fahrzeug zurücklegen müsste, um diese Menschen abzuholen.

In Kombination verweisen diese Web-Anwendungen auf die Notwendigkeit, die Bedürfnisse vulnerabler Gruppen verstärkt in den Fokus von Krisenvorsorge und Notfallplanungen zu stellen. Die Visualisierung der Verteilung bestimmter Gruppen ergänzt die ressourcenorientierte Sozialraumorientierung um Vulnerabilitäten, die so sichtbar gemacht werden.

Verantwortliche in Landes- oder Kreisverbänden, die auf digitalem Wege und mit Hilfe von *Digital Volunteers* einen Überblick über vulnerable Gruppen und ihre Ressourcen gewinnen wollen, könnten sich im Vorfeld eine Reihe von Fragen stellen:

- Mit den Bedürfnissen welcher Gruppen wird der Verband sich konfrontiert sehen? Bei der Entwicklung von Maßnahmen kann es hilfreich sein, einzubeziehen, auf wen das Alltagsangebot der Wohlfahrtsarbeit in örtlichen DRK-Gliederungen bereits zugeschnitten ist. Hat ein Kreisverband beispielsweise bereits eine aktive Altenhilfearbeit, kann auf diese aufgebaut werden.
 - Als Gruppen kommen z. B. in Frage: Ältere Menschen, Pflegebedürftige, Kinder, Alleinerziehende, Obdachlose, Suchtkranke, Geflüchtete, Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Behinderungen.
- Sind Daten zur Bevölkerung auf dem Gebiet der Gliederung öffentlich verfügbar? Wenn nicht, können sie über Behörden eingeholt werden?
 - Aggregierte Daten zur räumlichen Verteilung sind nur zur Untersuchung bestimmter Gruppen zweckdienlich, nämlich bei solchen, die sich räumlich konzentrieren. Während es beispielsweise Nachbarschaften mit hohem Altersdurchschnitt oder einem hohen Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund gibt, kann nicht davon ausgegangen werden, dass Menschen mit Behinderungen konzentriert in bestimmten Nachbarschaften leben.
- Welche Ressourcen sind für die ausgewählten Bevölkerungsgruppen relevant?
 - Beispielsweise sind für Hochbetagte und Pflegebedürftige relevant: Pflegeheime, Seniorenresidenzen, Pflegedienste, Arztpraxen, Menübringdienste, Nachbarschaftszentren.
- Ist eine Kooperation mit externen Partnern für eine digitale Sozialraumkartierung notwendig? Die Zusammenarbeit mit passenden Fachbereichen an Universitäten, die Zugang zu technologischen Lösungen haben (z. B. Informatik, Geografie, Sicherheitstechnik) bietet sich an, um geeignete *Digital Volunteers* zu erreichen.

Die Ausrichtung der Arbeit des DRK an sozialräumlichen Bedürfnissen ist nicht nur ein potenzielles Aufgabenfeld für *Digital Volunteers*, sondern gewinnt auch außerhalb davon an Relevanz. Eine digitale Sozialraumkartierung ist ein möglicher Schritt, den Gliederungen gehen können, um die eigene Sozialraumorientierung zu verstärken.

Dieser zweite Teil der Schriftenreihe Band 5 erweitert die in Teil 1 begonnene Erörterung der Potenziale Sozialer Medien im Bevölkerungsschutz.

In Katastrophen- und Krisenlagen werden Soziale Medien sowohl von der Bevölkerung zur Informationsgewinnung und Kontaktaufnahme genutzt als auch von den BOS, um mit der Bevölkerung zu kommunizieren und um sich ein Bild von der Lage zu machen. Daneben fungieren sie aber auch als Plattform für potenzielle hilfsbereite Freiwillige, die über Soziale Medien auf eine Lage aufmerksam werden, sich vernetzen und Hilfe organisieren.

Im zweiten Teil der Schriftenreihe Band 5 wurde deshalb das Potenzial von *Digital Volunteers* für den Bevölkerungsschutz untersucht. Mit den *Digital Volunteers* erschließt sich das DRK eine neue Gruppe von möglichen Freiwilligen, die zuvor aus verschiedenen Gründen kein Engagement eingegangen wären: Menschen, die nur wenig Zeit haben, die lieber von zu Hause aus helfen, die eine langfristige Bindung scheuen, die sich im digitalen Raum zu Hause fühlen.

Für die *Digital Volunteers* gilt, ähnlich wie für die ungebundenen Helfenden, dass jeder Kreisverband selbst entscheiden muss, welche Aufgaben er an *Digital Volunteers* abzugeben hat bzw. welche Aufgaben er zusätzlich für sie schaffen kann. Über das digitale Engagement können Themenfelder bearbeitet werden, für die vorher keine Verantwortlichkeiten oder Kapazitäten vorhanden waren.

Dabei muss klar sein, dass *Digital Volunteers* sich nicht unbedingt (dauerhaft) in DRK-Strukturen eingliedern werden. Es ist vielmehr Aufgabe der DRK-Gliederungen, passende organisatorische Anknüpfungspunkte zu schaffen, wenn sie mit externen Freiwilligen zusammenarbeiten möchten. Eine Kooperation mit einer Universität wie im Falle der digitalen Sozialraumkartierung durch Studierende der Universität Paderborn veranschaulicht diese Möglichkeit, ebenso wie die Angliederung der im Katastrophenschutz ausgebildeten Freiwilligen des VOST an das THW.

Gerade das Beispiel der digitalen Sozialraumkartierung hat das Potenzial externer *Digital Volunteers* bereits für die Vorbereitung auf Krisen und für das Alltagsgeschäft des DRK gezeigt. Aus dieser digitalen Kartierung konnte der Kreisverband Müggelspree Informationen über das Gebiet, in dem er tätig ist, erhalten, die zukünftige Planungen und operatives Handeln erleichtern können.

Die Thematik rund um (digitale) Sozialraumkartierung wird auch im Forschungsprojekt [ResOrt](#) eine Rolle spielen und im Kontext der Sozialraumorientierung im Bevölkerungsschutz weiter vertieft werden. Die damit verbundene Hinwendung zu einer lokal spezifischen Ausgestaltung der Katastrophenvorsorge bezieht auch die Notwendigkeit der Analyse lokaler Gegebenheiten, Bedarfe und Ressourcen ein. Die Grundlage dafür bietet eine weitreichende Ermittlung relevanter Daten über ein bestimmtes Gebiet, wie sie die digitale Sozialraumkartierung ermöglicht. *Digital Volunteers* können dabei – auch in großer geografischer Entfernung – lokales Handeln im Bevölkerungsschutz ermöglichen.

AKNZ	Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz
ARC	American Red Cross
BBK	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BHKG NRW	Gesetz über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz in Nordrhein-Westfalen
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
BremHilfeG	Bremisches Hilfeleistungsgesetz
DFG	Deutsche Forschungsgemeinschaft
DHN	Digital Humanitarian Network
DigiDoc	Digital Operations Center
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
DLRG	Deutsche Lebens-Rettungs-Gesellschaft
DOC	Disaster Operations Center
DV	Dienstvorschrift
FEMA	Federal Emergency Management Agency
GDPC	Global Disaster Preparedness Center
GG	Grundgesetz
IFRC	Internationale Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften
INKA	Forschungsprojekt „Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz“
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik
K3	Forschungsprojekt „Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall“
KV	Kreisverband
LBKG R-P	Landesgesetz über den Brandschutz, die allgemeine Hilfe und den Katastrophenschutz in Rheinland-Pfalz
MHD	Malteser Hilfsdienst
NRC	Niederländisches Rotes Kreuz
ÖRK	Österreichisches Rotes Kreuz
SächsBRKG	Sächsisches Gesetz über den Brandschutz, Rettungsdienst und Katastrophenschutz

SGB	Sozialgesetzbuch
StGB	Strafgesetzbuch
THW	Bundesanstalt Technisches Hilfswerk
THWG	Gesetz über das Technische Hilfswerk
VGI	Volunteered Geographic Information
VOST	Virtual Operations Support Teams
ZSKG	Gesetz über den Zivilschutz und die Katastrophenhilfe des Bundes

American Red Cross North Texas Region (2016): Dallas Red Cross Launches Digital Operations Center in Response to Hurricane Matthew. Online abrufbar unter: www.redcrossntxblog.com/2016/10/07/dallas-red-cross-launches-digital-operations-center-in-response-to-hurricane-matthew (Stand 03.03.2017)

American Red Cross National Headquarters Social Engagement Team (2016): Social Engagement Handbook FY 15/16. Online abrufbar unter: www.redcrosschat.org/wp-content/uploads/2012/06/social-engagement-handbook2-1.pdf (Stand 23.02.2017)

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) (2017): Rahmenempfehlungen für den Einsatz von Social Media im Bevölkerungsschutz. Bonn.

Chan, J., Crowley, J., Elhami, S., Erle, S., Munro, R., & Schnoebelen, T. (2013): Aerial Damage Assessment Following Hurricane Sandy. Online abrufbar unter: www.giscorps.org/sandy_109 (Stand 26.03.2017)

Cobb, C., McCarthy, T., Perkins, A., Bharadwaj, A., Comis, J., Do, B., et al. (2014): Designing for the deluge: Understanding & supporting the distributed, collaborative work of crisis volunteers. Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW, S. 888–899.

Comber, A. et al. (2013): Comparing the Quality of Crowdsourced Data Contributed by Expert and Non-Experts. PloS ONE 8(7), S. 1–11.

de Albuquerque, J. P., Herfort, B., & Eckle, M. (2016): The Tasks of the Crowd: A Typology of Tasks in Geographic Information Crowdsourcing and a Case Study in Humanitarian Mapping. Remote sensing, 859(8), S. 1–22.

Deutscher Städtetag (2019): Digitalisierung im Brand-, Katastrophenschutz und Rettungswesen. Diskussionspapier des Deutschen Städtetages. Online abrufbar unter: <http://www.staedtetag.de/imperia/md/content/dst/veroeffentlichungen/mat/digitalisierung-brand-katastrophenschutz-rettungswesen-diskussionspapier-2019.pdf> (Stand 18.07.2019)

- Deutsches Rotes Kreuz (2012): Krisenmanagement-Vorschrift des Deutschen Roten Kreuzes (K-Vorschrift). Berlin.
- Deutsches Rotes Kreuz (2014): Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1: Die Perspektive der ungebundenen Helferinnen und Helfer. Berlin.
- Deutsches Rotes Kreuz. (2015). Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz. Berlin.
- Deutsches Rotes Kreuz (2017a): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst. Berlin
- Deutsches Rotes Kreuz (2017b): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte. Berlin
- Deutsches Rotes Kreuz (2017c): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 3: Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung Betreuungsdienst. Berlin
- Deutsches Rotes Kreuz (2018a). 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. Berlin.
- Deutsches Rotes Kreuz (2018b): Die vulnerable Gruppe „ältere und pflegebedürftige Menschen“ in Krisen, Großschadenslagen und Katastrophen. Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse und Herausforderungen aus der Praxis. Berlin
- Dynes, R. (1970). Organized Behavior in Disaster. Lexington, MA, USA.
- Eckle, M., & de Albuquerque, J. (2015). Quality Assessment of Remote Mapping in Open-StreetMap for Disaster Management Purposes. Proceedings of the ISCRAM 2015 Conference. Kristiansan, Norwegen.
- Erkens, H. (2016): Zwischen Anarchie und Hierarchie: Rechtliche Koordinaten für den Einsatz sogenannter Spontanhelfer. In: Deutsches Verwaltungsblatt, 131(21) S. 1369–1377.

Fathi, R., & Fiedrich, F. (2018): Humanitäre Hilfe und Konzepte der digitalen Hilfeleistung. Sicherheitskritische Mensch-Computer-Interaktion, S. 509–528.

Heinzelman, J. & Waters, C. (2010): Crowdsourcing Crisis Information in Disaster-Affected Haiti. Special Report, United States Institute of Peace. Online abrufbar unter: www.preparecenter.org/sites/default/files/crowdsourcing_crisis_information_in_disaster-affected_haiti.pdf (Stand 18.04.2019)

Hughes, A., & Tapia, A. (2015): Social Media in Crisis: When Professional Responders Meet Digital Volunteers. *Homeland Security & Emergency Management*, 12(3), S. 679–706.

Kompetenzzentrum Kritische Infrastruktur e.V. (2015): Eckpunktepapier Social Media im Krisenmanagement. Online abrufbar unter: www.kki-verein.de/Downloads/Eckpunktepapier%20Social%20Media.pdf (Stand: 15.12.2017)

Lüge, T. (2014): Helfer ohne Grenzen. Wie Soziale Medien weltweit Hilfseinsätze verändern. In: *Bevölkerungsschutz*, 2014(3), S. 4–8.

Martini, S., Fathi, R., Voßschmidt, S., Zisgen, J., & Steenhoek, S. (2015): Ein deutsches VOST? Ein deutsches Virtual Operations Support Team – Potenziale für einen modernen Bevölkerungsschutz. In: *Bevölkerungsschutz*, 2015(3), S. 24–26.

Meier, P. (2013): Human Computation for Disaster Response. In: Michelucci, P. (Hrsg.): *Handbook of Human Computation* (S. 98-104). New York, NY, USA.

Meier, P. (2015): *Digital Humanitarians: How Big Data Is Changing the Face of Humanitarian Response*. New York: Routledge.

Müller-Tischer, J. (2017). Meine Arbeit im VOST. Online abrufbar unter: www.mueti.de/2017/09/18/vost-2 (Stand: 06.02.2019)

Scholz, S., Knight, P., Eckle, M., Marx, S., & Zipf, A. (2018): Volunteered Geographic Information for Disaster Risk Reduction. The Missing Maps Approach and Its Potential within the Red Cross and Red Crescent Movement. In: *Remote Sensing*, 2018(10), S. 1–7.

Spatscheck, C., & Wolf-Ostermann, K. (2016): *Sozialraumanalysen. Ein Arbeitsbuch für soziale, gesundheits- und bildungsbezogene Dienste*. Stuttgart.

St. Denis, L. A., Hughes, A. L., & Palen, L. (2012): Trial by Fire: The Deployment 2011 Shadow Lake Fire. Vancouver, Kanada: Proceedings of the 9th International ISCRAM Conference, S.1–10.

Ständige Konferenz für Katastrophenvorsorge und Katastrophenschutz (SKK) (Hrsg.) (2000): Führung und Leitung im Einsatz. Führungssystem. Vorschlag einer Dienstvorschrift DV 100. Köln.

Starbird, K., & Palen, L. (2011): Volunteeeters: Self-organizing by Digital Volunteers in Times of Crisis. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Vancouver, BC, Canada.

Steffen, D. (2014): Verknüpfung von Daten aus Sozialen Medien mit klassischen Erhebungsmethoden. In: König, C., Stahl, M., & Wiegand, E. (Hrsg.): Soziale Medien: Gegenstand und Instrument der Forschung (S. 97–110). Wiesbaden: Springer.

Whittaker, J., McLennan, B., & Handmer, J. (2015): A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 2015(13), S. 358–368.

World Health Organization (2004): A Glossary of Terms for Community Health Care and Services for Older Persons. Genf.

Zook, M., Graham, M., & Shelton, T. (2010). Volunteered Geographic Information and Crowdsourcing Disaster Relief: A Case Study of the Haitian Earthquake. In: *World Medical & Health Policy*, 2(2), S. 6–32.

Abbildung 1:	Digital Volunteering im Katastrophenzklus (eigene Darstellung basierend auf: Cova (2005))	16
Abbildung 2:	Das VOST des THWs im Einsatz (THW)	24
Abbildung 3:	Ergebnisse des Workshops „Social Media und Sozialraum – Bedeutung dieser Konzepte für eine effiziente Katastrophenvorsorge“ auf der Fachtagung Katastrophenvorsorge am 03.11.2016 in Berlin (DRK)	36
Abbildung 4:	Einsatzstab bei der Einsatzübung am 01.07.2017 in Würzburg. Der sogenannte Sub S2 unterstützt die Stabsfunktion „Lage“ (S2) mit Informationen aus Sozialen Medien (BRK/K3-Einsatzübung)	43
Abbildung 5:	Entwurf einer DRK-Datenbank für Katastrophenfälle (Universität Paderborn – Seminarteilnehmende)	49
Tabelle 1:	Vergleich zweier unterschiedlicher Konzepte für den Einsatz von Digital Volunteers	20
Tabelle 2:	Möglichkeiten Digital Volunteers in Katastrophenlagen einzusetzen. Ergebnis des Workshops „Forschungsprojekt K3 – ExpertInnenrunde zu Digital Volunteers“ mit ausgewählten Fachleuten der DRK-Landesverbände	37

Für die schnelle Leserin/ den schnellen Leser

Der zweite Teil der Schriftenreihe Band 5 führt *Digital Volunteers* als potenzielle Helfergruppe im Bevölkerungsschutz ein und stellt verschiedene Möglichkeiten ihrer Einbindung in die Arbeit des Deutschen Roten Kreuzes vor – sowohl in der Vorbereitung auf als auch in der Bewältigung von Krisen- und Katastrophenlagen.

Digital Volunteers

- *Digital Volunteers* (engl. Digitale Freiwillige) sind freiwillige Helfende, die sich digital und ortsungebunden über das Internet engagieren.
- Bekannte Beispiele sind die Freiwilligen, die während des Erdbebens 2010 auf Haiti über die Plattform Ushahidi Hilfsbedarfe auf einer interaktiven Karte dokumentierten, oder diejenigen, die 2014 Satellitenbilder des Ozeans nach Wrackteilen der vermissten Maschine des Malaysia-Airlines-Fluges 370 absuchten.
- *Digital Volunteers* können ungebundene Helfende sein, aber auch eigene Ehrenamtliche des DRK, die online Aufgaben übernehmen.

Bei der Bewältigung von Krisen- und Katastrophenlagen

- In Workshops wurde ermittelt, dass *Digital Volunteers* im Monitoring Sozialer Medien eingesetzt werden können sowie in der Lagedarstellung, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, in der Flüchtlingshilfe (z. B. Übersetzen von Zeugnissen o. ä.) oder im Finden von „Lösungen“ im Internet und in Sozialen Medien.
- Der Einsatz eines *Digital Volunteers* in Form eines Social-Media-Experten zur Unterstützung der Stabsarbeit durch Monitoring Sozialer Medien wurde im Rahmen einer Einsatzübung getestet. Er gab als sogenannter Sub S2 lagerelevante Informationen aus Sozialen Netzwerken an den S2 weiter, der für die Lagebeurteilung zuständig ist.
- Ein sogenanntes *Virtual Operations Support Team (VOST)* existiert in Deutschland bereits in Anbindung an das THW. Ein solches Team besteht aus erfahrenen Freiwilligen aus verschiedenen Katastrophenschutzorganisationen, die in einer Lage die Organisation, bei der das Team angesiedelt ist, online unterstützen.

In der Vorbereitung auf Krisen- und Katastrophenlagen

- Auch außerhalb akuter Lagen können *Digital Volunteers* eingesetzt werden, z. B. für digitale Sozialraumkartierungen: Dabei sammeln Freiwillige online verfügbare Daten (z. B. sozioökonomische oder demografische) zu einem bestimmten Betrachtungsgebiet. Damit können wertvolle Daten zur geografischen Verteilung vulnerabler Gruppen und sozialer Infrastrukturen zusammengetragen werden, die für die Arbeit des DRK in einer Krise wiederum von Nutzen sind.
- Die Einsatzmöglichkeiten für *Digital Volunteers* hängen von den Bedarfen vor Ort ab und müssen auf der Ebene der Kreisverbände ermittelt werden.

www.DRK.de

Deutsches Rotes Kreuz e.V.

Carstennstraße 58
12205 Berlin
www.drk.de

© 2019 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

GEFÖRDERT VOM

