

Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen - Teil 2

Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte



Schriften der Sicherheitsforschung - Band 1

In den Schriften der Sicherheitsforschung werden fortlaufend die Ergebnisse wissenschaftlicher Untersuchungen im Deutschen Roten Kreuz veröffentlicht.

Das Sachgebiet Sicherheitsforschung im DRK-Generalsekretariat führte im Jahr 2012 eine gesamtverbandliche Abfrage zu Forschungsbedarfen durch. Die Rückmeldungen der Landesverbände identifizierten drei wesentliche Themenkomplexe als erwünschte Forschungsschwerpunkte: Resilienz, gesellschaftliche Entwicklungen und Ressourcenmanagement. Die Schriftenreihen der Sicherheitsforschung greifen diese Themen auf und bieten Impulse zur strategischen Weiterentwicklung des Verbandes.

Schriftenreihe Bd. 1 – Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Untersuchung am Beispiel Hochwasser 2013 in Sachsen.

Teil 1: Die Perspektive der ungebundenen Helferinnen und Helfer

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

Teil 3: Handlungsempfehlungen der DRK-Sicherheitsforschung

Band 1 der Schriftenreihe Sicherheitsforschung dokumentiert die Ergebnisse einer wissenschaftlichen Untersuchung der ungebundenen Helferinnen und Helfer während der Hochwasserkatastrophe 2013. Die ersten beiden Teile untersuchen die Perspektiven der ungebundenen Helferinnen und Helfer selbst bzw. die der DRK-Einsatz- und Führungskräfte. Teil 3 führt diese zusammen und formuliert Handlungsempfehlungen auf Grundlage der bisherigen Untersuchungsergebnisse.

Die Untersuchungen nahm das Sachgebiet Sicherheitsforschung im DRK-Generalsekretariat in Kooperation und mit Unterstützung des DRK-Landesverbands Sachsen e.V. vor. Sie fanden im Rahmen des Projekts „Professionelle Integration von freiwilligen Helferinnen und Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz“ (INKA) statt und wurde gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Programm „Forschung für die zivile Sicherheit“ (2012-2017).

Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen - Teil 2

Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte

Impressum

Schriften der Sicherheitsforschung

Bd. 1 – Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen am Beispiel Hochwasser 2013 in Sachsen.

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

Herausgeber

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

AutorInnen

Bianca Ely, Alena Biegert, Thomas Weber, Matthias Schulze, Matthias Max
sicherheitsforschung@drk.de

Titelfoto

Michel Vorsprach

Satz/Layout/Druck/Vertrieb

DRK-Service GmbH, www.rotkreuzshop.de

Zitierweise

Deutsches Rotes Kreuz (2015): *Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte*. Berlin.

© 2015 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin



Inhalt

1	Einleitung	9
2	Rahmen der Studie	11
2.1	Methodisches Vorgehen	11
2.2	Vielfältige Formen des Bürgerschaftlichen Engagements im Bevölkerungsschutz	13
2.3	Die ungebundenen Helferinnen und Helfer	15
2.4	Bisherige Erfahrungen des DRK im Umgang mit sog. freien Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	16
2.5	Lageentwicklung und DRK-Einsatz bei der Hochwasserkatastrophe im Juni 2013.....	20
	Bundesweiter DRK-Einsatz während des K-Alarmes	20
	Daten & Fakten zum Komplexen Hilfeleistungssystem beim Hochwassereinsatz 2013.....	21
	Einsatz des DRK-LV Sachsen während des K-Alarmes.....	21
	DRK Einsatz in Sachsen – Nachsorge und Wiederaufbau	22
3	Die Zusammenarbeit mit den ungebundenen Helferinnen und Helfern aus Sicht der DRK-Einsatzkräfte	23
3.1	Eindrücke aus dem Workshop der KreisbereitschaftsleiterInnen und K-Beauftragten	23
3.2	Kein neues Phänomen: Der Kontakt der DRK-Einsatzkräfte zu den ungebundenen Helferinnen und Helfern	25
3.3	Ob am Bürgertelefon oder direkt am Deich: Reaktionen auf die Hilfsangebote aus der Bevölkerung.....	26
3.4	Bandbreite der Tätigkeiten von ungebundenen Helferinnen und Helfern.....	29
3.5	Weitgehend spontan und zufällig organisiert: Einweisungen in Tätigkeiten und Arbeitsschutz	30
3.6	Vertrauen, Kalkulierbarkeit und hierarchische Einsatzstruktur: Herausforderungen im Umgang mit ungebundenen Helferinnen und Helfern.....	32
3.7	Selbstorganisierte Manpower versus fehlende Steuerbar- und Verlässlichkeit: Potenziale und Grenzen der Integration ungebundener Helferinnen und Helfer	34



Inhalt

3.8	Und unterm Strich? Es bleiben einige Fragezeichen, aber die Resonanz ist überwiegend positiv	36
3.9	Blick in die Zukunft: In welcher Rolle sieht sich das DRK im Umgang mit den ungebundenen Helferinnen und Helfern?	40
3.10	Kommunikation, Information und Social Media	42
4	Zusammenfassung und Fazit	45
5	Abkürzungsverzeichnis	48
6	Literaturverzeichnis	49
7	InterviewpartnerInnen	51

Mit dem vorliegenden zweiten Teil der Schriftenreihe zur Rolle der ungebundenen Helferinnen und Helfer bei der Bewältigung von Schadensereignissen setzt das Sachgebiet Sicherheitsforschung sein Anliegen fort, seine Forschungsergebnisse dem DRK-Verband und der weiteren Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

In der Veröffentlichung kommen die Einsatzkräfte des Roten Kreuzes mit ihren Einschätzungen und Erfahrungen zu Wort. Ziel der Untersuchung ist, die Wahrnehmung der im Verband Tätigen auf diese vergleichsweise neue Form des bürgerschaftlichen Engagements im Bevölkerungsschutz darzustellen. Damit werden die in Teil 1 der Schriftenreihe veröffentlichten Ausführungen der ungebundenen Helferinnen und Helfer ergänzt um die Perspektive der Rotkreuzhelferinnen und -helfer auf die Aktivitäten der ungebundenen Helferinnen und Helfer. In einem späteren 3. Teil sollen die Ergebnisse der ersten beiden Teile schließlich zusammengeführt und in konkrete Handlungsempfehlungen übersetzt werden.

Der erste Teil der Schriftenreihe stieß bereits auf großes Interesse und ist inzwischen in der 3. Auflage erhältlich. Innerhalb des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) wurde die Thematik überwiegend positiv aufgenommen, bisweilen jedoch auch kontrovers diskutiert. Neue Formen bürgerschaftlichen Engagements sind

seit vielen Jahren ein Thema, mit dem sich das DRK in verschiedenen Gremien und auf allen Ebenen seiner föderalen Struktur auseinandersetzt. Nachdem DRK-Einsatzkräfte während der Hochwasserkatastrophe 2013 unmittelbar Erfahrungen mit dem Phänomen der ungebundenen Helferinnen und Helfer gemacht hatten, fiel die Debatte um den angemessenen Umgang mit dieser Helfergruppe insofern auf fruchtbaren Boden. Innerverbandliche Gremien wie die Bundesausschüsse der Bereitschaften und der Wasserwacht äußerten den Wunsch nach Konzepten für einen verbandseinheitlichen Umgang mit ungebundenen HelferInnen. Ähnliche Signale kamen aus Arbeitstreffen zum Strategieprozess der Bereitschaften.

Die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit den ungebundenen HelferInnen hat auch zwischen den Rotkreuzgesellschaften zu einem intensiven Fachaustausch beigetragen. So wurde das Sachgebiet Sicherheitsforschung beispielsweise für einen Gastbeitrag zu einer Veranstaltung des Niederländischen Roten Kreuzes eingeladen, bei der neue Formen des Bürgerschaftlichen Engagements sowie potenzielle Einbindungsstrategien von freiwilligen Helferinnen und Helfer diskutiert wurden.

Der Blick über den Tellerrand zeigt auch Reaktionen anderer Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) auf

die Debatte um ungebundene HelferInnen. Die Berliner Feuerwehr veröffentlichte in der Deutschen Feuerwehr-Zeitung BRAND-Schutz eine Einschätzung darüber, wie sich die BOS zukünftig auf ungebundene HelferInnen im Katastrophenschutz einstellen können (Kircher 2014). Zudem gab der Deutsche Feuerwehrverband die Fachempfehlung „Die Integration von Spontanhelferinnen und Spontanhelfern in den Katastrophenschutz“ heraus (Deutscher Feuerwehrverband 2014).

Auf zahlreichen Fachveranstaltungen wie dem DKKV-Forum oder dem Europäischen Bevölkerungsschutzkongress ist das Thema der ungebundenen Helferinnen und Helfer präsent gewesen und gehörte damit zu

den am intensivsten diskutierten Themen im Katastrophenschutz.

Die Fachdebatte um ungebundene HelferInnen hat sich seit dem großen medialen Interesse während des Hochwassers 2013 auch inhaltlich weiterentwickelt. Während anfangs noch diskutiert wurde, ob die professionellen Katastrophenschutzstrukturen sich überhaupt mit den ungebundenen Helferinnen und Helfern beschäftigen sollten, stehen derzeit eher Fragen im Mittelpunkt, die die Erfahrungen mit dieser Akteursgruppe reflektieren, erste Konzepte der Zusammenarbeit auswerten und die die Rolle der BOS im Umgang mit den ungebundenen Helferinnen und Helfern betreffen. ■

2.1 Methodisches Vorgehen

Dieser Veröffentlichung liegen die Erfahrungen der DRK-Einsatzkräfte bei der Bewältigung der Hochwasserkatastrophe aus dem Sommer 2013 in Sachsen zugrunde. Sie wurden im Wesentlichen durch Experteninterviews mit Angehörigen des Deutschen Roten Kreuzes erhoben, die während des Hochwassers im Juni 2013 im Einsatz waren. Mithilfe von leitfadengestützten Interviews wird die Bandbreite der Erfahrungen des DRK mit ungebundenen HelferInnen erschlossen. Die Interviews wurden in der Zeit vom 05.04.2014 bis zum 14.11.2014 geführt.

Diese Methode hat den Vorteil, dass die interviewten Personen durch möglichst offene Fragestellungen ermutigt werden, frei zu sprechen und individuelle Erlebnisberichte und Bewertungen auszuführen. Gleichzeitig bezieht sich der Interviewer bzw. die Interviewerin immer wieder auf einen Fragenkatalog. So wird sichergestellt, dass alle relevanten Aspekte angesprochen werden und die Ergebnisse verschiedener Interviews miteinander vergleichbar sind (Schnell et al. 2008, 387). Die Interviews mit Expertinnen und Experten wurden - mit Ausnahme eines persönlichen Gesprächs - telefonisch durchgeführt, anschließend transkribiert und inhaltsanalytisch ausgewertet. Der Interviewleitfaden

basiert auf den Diskussionsergebnissen eines Workshops, der im Rahmen der Fachtagung Bevölkerungsschutz der KreisbereitschaftsleiterInnen und K-Beauftragten des Landesverbandes Sachsen am 09.11.2013 stattfand und von einer Kollegin des Sachgebiets Sicherheitsforschung im Generalsekretariat des DRK geleitet wurde (vgl. Kapitel 3.1 dieser Veröffentlichung).

Im Hinblick auf die Auswahl der InterviewpartnerInnen wurde darauf geachtet, Rotkreuz-HelferInnen aus allen Einsatzbereichen zu Wort kommen zu lassen (siehe Abb.1). Entsprechend wurden sowohl Personen interviewt, die im operativ-taktischen Führungsstab tätig waren als auch Einsatzkräfte, die im Schadensgebiet (Wasserrettung, Verpflegung) oder im rückwärtigen Einsatzraum (Notunterkunft) halfen. Hinzu kamen Mitglieder der administrativ-organisatorischen Führung sowie MitarbeiterInnen des Bürgertelefons. Insgesamt wurden 14 Interviews mit RotkreuzhelferInnen im LV Sachsen geführt.

In Ergänzung zu den Interviews wurden verbandseigene Publikationen und Dokumente gesichtet, die Aufschluss darüber geben, nach welchen Regeln und Bestimmungen bisher innerhalb des DRK mit freien MitarbeiterInnen

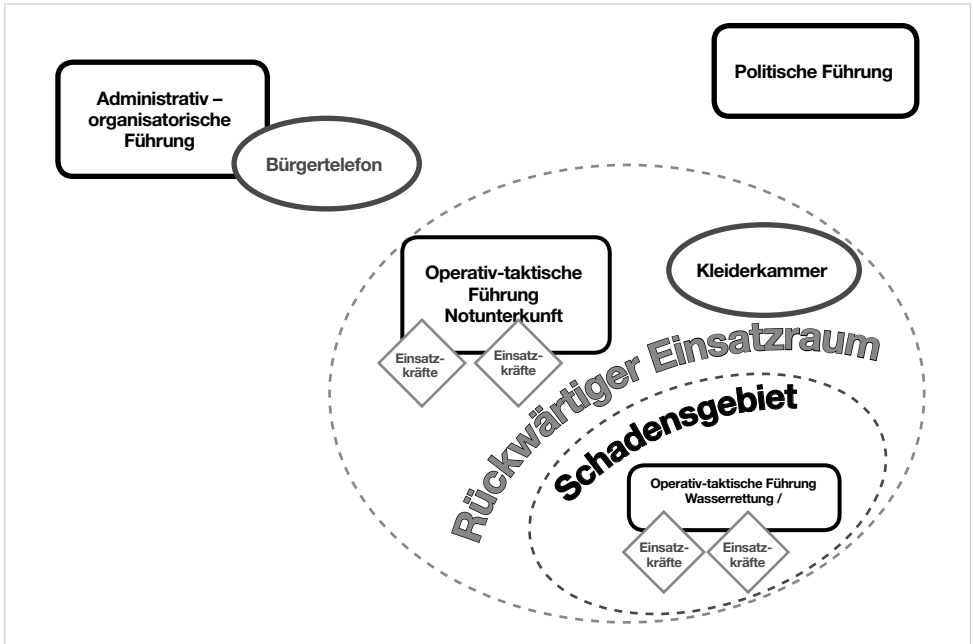


Abbildung 1: Einsatzarchitektur

und Mitarbeitern, spontanen Hilfskräften und anderen Formen nicht-regulärer freiwilliger Tätigkeit umgegangen wird. Untersucht wurden Veröffentlichungen aus dem Pilotprojekt Betreuungsdienst, die Ordnungen der verschiedenen Gemeinschaften und das Komplexe Hilfeleistungssystem. Da man sich im Strategieprozess der Bereitschaften bereits länger mit Fragen nach neuen Formen bürgerschaftlichen Engagements beschäftigt, wurde auch Christine Lettang, Referentin für die Bereitschaften im Generalsekretariat des DRK, für ein Interview als Expertin herangezogen.

Der Interviewauswertung ist zusätzlich die Zusammenfassung der Ergebnisse eines Workshops mit DRK-Einsatzkräften vorangestellt,

der Ende 2013 stattfand und der Auswertung des Hochwassereinsatzes und der Zusammenarbeit mit ungebundenen Helferinnen und Helfern gewidmet war. Die Ergebnisse dieses Workshops sind zudem in die Entwicklung des Leitfadens für die Experteninterviews eingeflossen.

2.2 Vielfältige Formen des Bürgerschaftlichen Engagements im Bevölkerungsschutz

Das bürgerschaftliche Engagement im Katastrophenschutz unterliegt einem Wandel. Ungeachtet tiefgreifender gesellschaftlicher Veränderungen sind unter Bürgerinnen und Bürgern der Wunsch und die Bereitschaft ungebrochen groß, sich in einer Notlage zu engagieren. Unter dem Stichwort „Wandel des Ehrenamts“ wird die Entwicklung verstanden, dass ein immer größerer Anteil ehrenamtlich Engagierter dem anlassbezogenen, spontanen und zeitlich begrenzten Engagement im Krisenfall den Vorzug gibt. Entsprechend geht die Zahl derer zurück, die sich langfristig an ein Ehrenamt im Katastrophenschutz binden und bereit sind, die vorgeschriebenen Ausbildungswege zu absolvieren und hohe zeitliche und teilweise auch materielle Aufwendungen aufzubringen. Infolgedessen differenziert sich das bürgerschaftliche Engagement im Katastrophenschutz weiter aus und reicht mittlerweile vom sogenannten „klassischen Ehrenamt“ über vorregistrierte Helferinnen und Helfer sowie ungebundenen Helferinnen und Helfern bis hin zu Selbst- und Nachbarschaftshilfe. Auch wenn sich die Organisationsformen, der Grad der langfristigen Verbindlichkeit und auch der Professionalität im Katastrophenschutz deutlich voneinander unterscheiden, ist all diesen Formen des bürgerschaftlichen Engagements im Katastrophenschutz der gemeinwohlorientierte und unentgeltliche Charakter gemein.

Die Herausforderung für das Krisenmanagement besteht zunehmend darin, die

verschiedenen Helfergruppen entsprechend ihrer jeweiligen Kapazitäten und den Erfordernissen an die Rettungsmaßnahmen sinnvoll in den Einsatz einzubinden. Damit kommt den professionellen Rettungskräften aufgrund ihrer spezifischen Ausbildung die wichtige Aufgabe zu, Gefährdungen zu erkennen und einzuschätzen, welche Tätigkeiten jeweils für die verschiedenen Helferinnen und Helfer in Frage kommen. In der Regel werden dabei Tätigkeiten im Gefährdungsbereich den professionellen Einsatzkräften vorbehalten bleiben. Ausnahmen sind dennoch denkbar und bereits in der Praxis üblich, wie der Leiter der Nationalen Hilfsgesellschaft im Landesverband Westfalen-Lippe Christoph Brodesser auf der Tagung der Katastrophenschutz-Beauftragten am 25.09.2014 in Berlin-Schmöckwitz betonte. Demnach sei ein Einsatz von Helferinnen und Helfer ohne Ausbildung im Katastrophenschutz im Gefährdungsbereich möglich, wenn dies nach einer Einweisung in den Arbeitsschutz, der Ausstattung mit entsprechender Schutzkleidung und nach Einschätzung der Einsatzleitung zu verantworten ist.

Selbst- und Nachbarschaftshilfe	Ungebundene Helferinnen und Helfer	Vorab registrierte, ereignisbezogene HelferInnen	„klassisches“ Ehrenamt
Spontane (Selbst-) Hilfe von Betroffenen im unmittelbaren persönlichen Umfeld bevor die Rettungskräfte eintreffen bzw. parallel zu deren Arbeit	Helferinnen und Helfer, die anlassbezogen aktiv werden, sich selbst (mit Hilfe von Social Media) organisieren und i.d.R. über keine Ausbildung im Bevölkerungsschutz verfügen. Nicht Mitglied in einer KatS-Org.	Bsp. Team Österreich, Projekt des ÖRK mit dem Radiosender Ö3, ehrenamtliche Helferinnen und Helfer und deren Fähigkeiten und Kenntnisse werden vorab online registriert und sind in der Krise abrufbar. Keine Mitgliedschaft in einer KatSOrg.	Eingebunden in Verbandsstruktur, planmäßiger und vorbereiteter Einsatz
Von einer spezifischen Ausbildung im Bevölkerungsschutz kann nicht ausgegangen werden	Von einer spezifischen Ausbildung im Bevölkerungsschutz kann nicht ausgegangen werden	Von einer spezifischen Ausbildung im Bevölkerungsschutz kann nicht ausgegangen werden, zumeist AbsolventInnen einer Kurzeinweisung in Arbeitsschutz und die entsprechende Tätigkeit.	Gut ausgebildet für den Katastrophenschutz, nehmen regelmäßig an Übungen teil
Sind häufig als ErsthelferIn zur Stelle und befinden sich damit auch im Gefährdungsbereich	i.d.R. kein Einsatz im Gefährdungsbereich per se, nach Einweisung professioneller Einsatzkräfte dennoch möglich	i.d.R. kein Einsatz im Gefährdungsbereich per se, nach Einweisung professioneller Einsatzkräfte dennoch möglich	Einsatz im Gefährdungsbereich i.d.R. möglich



Abbildung 2: Sachgebiet Sicherheitsforschung, DRK-Generalsekretariat

2.3 Die ungebundenen Helferinnen und Helfer

Ob das Hochwasser 2013 in Sachsen und Bayern oder der Sturm 2014 in Nordrhein-Westfalen – die Analyse vergangener Großschadensereignisse zeigt, dass den ungebundenen Helferinnen und Helfern nicht nur medial große Aufmerksamkeit zuteilwurde. Als Akteursgruppe in Katastrophenschutz und Krisenmanagement ist sie inzwischen kaum mehr wegzudenken. Diese Freiwilligen sind in der Regel gut untereinander vernetzt,

Teil 1 dieser Schriftenreihe folgende Definition vorgelegt: Die Akteursgruppe der ungebundenen HelferInnen wird in Diskussionen oftmals intuitiv mit Sandsackketten in Dresden assoziiert. Und auch wenn sich unsere Untersuchungen im Rahmen dieser Schriftenreihe auf die Bewältigung der Hochwasserlage in Sachsen beschränkt, weisen wir deutlich darauf hin, dass es sich bei Hilfeleistungen ungebundener HelferInnen in Ka-

Ungebundene Helferinnen und Helfer im Bevölkerungsschutz sind nicht-betroffene Bürgerinnen und Bürger in einer Katastrophe. Sie werden eigenständig aktiv aus dem Bedürfnis heraus, anderen in einer Notlage zu helfen. Sie sind nicht als Mitglieder einer Katastrophenschutzorganisation im Einsatz. Insofern kann bei diesen Hilfeleistenden nicht von einer dem Einsatz entsprechenden Ausbildung ausgegangen werden. Gleichwohl bringen sie eine Vielzahl von Fähigkeiten und Kompetenzen aus ihrem persönlichen und ggf. beruflichen Hintergrund mit. Ihre Hilfeleistung findet gemeinwohlorientiert und unentgeltlich statt. Sie wird in der Regel außerhalb ihres unmittelbaren räumlichen wie sozialen Umfelds erbracht. Die Helferinnen und Helfer mobilisieren sich bzw. koordinieren ihre Hilfstätigkeiten selbständig und ereignisbezogen. Dies geschieht vor allem über Social Media wie Facebook.

erscheinen oftmals in größerer Anzahl im Einsatzgebiet und bieten ihre Hilfe an. Sie bringen sich nach Kräften und Möglichkeiten in Rettungs- und Hilfeleistungen in Krisen und Katastrophen ein und leisten so einen wesentlichen Beitrag zur Lagebewältigung.

Auf der Basis der ersten Untersuchungen zu den ungebundenen Helferinnen und Helfern hat das Sachgebiet Sicherheitsforschung im

tastrophenlagen weder um ein ostdeutsches Phänomen handelt, noch sich auf Hochwasserlagen beschränkt. Die selbstinitiativen Hilfeleistungen nach dem Orkansturm im Juni 2014 in Düsseldorf und Essen (Aktion „Essen packt an“), das Starkregenereignis in Münster und die große Anzahl der Hilfswilligen in Passau während des Hochwassers (Aktion „Passau räumt auf“) liefern hierfür wichtige Belege.

2.4 Bisherige Erfahrungen des DRK im Umgang mit sog. freien Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Gegenstand dieses Teilkapitels sind die vom DRK in verschiedenen Dokumenten und Broschüren bereits festgelegten Bestimmungen für den Umgang mit freiwilligen HelferInnen, die nicht als Ehrenamtliche in die Strukturen des DRK eingebunden sind. Von Interesse sind in erster Linie Vorgaben, die sich auf den rechtlichen Status, den Versicherungsschutz, Anleitung und Koordinierung sowie Aufgaben und Einsatzmöglichkeiten dieser Freiwilligen beziehen. Es muss allerdings darauf hingewiesen werden, dass die hier beschriebenen Bestimmungen nur für solche Personen gelten, die sich aktiv an das DRK wenden und ihre Hilfe zur Verfügung stellen. Für ungebundene HelferInnen gilt jedoch gerade, dass sie sich häufig selbst organisieren und nicht notwendigerweise den Kontakt zu den Hilfsorganisationen suchen. Die Schnittstellen zur strukturierten Hilfe sind daher noch unklar.

In den Bereitschaften, der Wasserwacht, dem Jugendrotkreuz sowie der Wohlfahrts- und Sozialarbeit ist es möglich, sich als **freie MitarbeiterInnen** zu engagieren, ohne reguläres Mitglied des DRK zu sein: „[Frei Mitarbeitende] nehmen unter Beachtung des Ausbildungsstandes zeitlich und/oder inhaltlich begrenzte Aufgaben wahr“ (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2012, 25). Bereits Mitte der 1990er Jahre machte der Wandel des Ehrenamtes in der Bevölkerung – weg von langfristigem Engagement hin zum zeitlich und thematisch beschränkten Einsatz – deutlich, dass es neben

den festen Ehrenamtlichen weitere Möglichkeiten bräuchte, sich beim DRK zu engagieren, ohne dafür den formalen Weg des Aufnahmeprozesses zu durchlaufen.

Diesbezügliche Anfragen aus der Bevölkerung stießen auf Resonanz im Roten Kreuz. „Der Hintergrund war, dass wir Anfang der 1990er Jahre bei größeren Einsätzen schon Interessenten hatten, die bei uns kurzfristig mitmachen wollten, aber nicht das lange Verfahren, die Aufnahme, einschließlich Probezeit etc. durchlaufen und auch nicht dauerhaft mitmachen, sondern ganz konkret an einer bestimmten Sache mitarbeiten wollten“, beschreibt Christine Lettang, Referentin der Bereitschaften im Team Bevölkerungsschutz und Ehrenamt im DRK-Generalsekretariat, die Entwicklung. Mitte der 1990er Jahre seien deshalb bei der Überarbeitung der Ordnung der Bereitschaften die sogenannten freien MitarbeiterInnen eingeführt worden. „Wir brauchten einfach eine Begrifflichkeit, um diese Form des Engagements abzugrenzen von denen, die dauerhaft mithelfen“.

Mit Einschränkungen (fehlendes Stimmrecht in der Bereitschaftsversammlung) haben freie MitarbeiterInnen dieselben Rechte und Pflichten wie aktive Angehörige der Bereitschaften. Die genaue Statusfestlegung und die Ausgestaltung der Vereinbarung zwischen ihnen und der Gemeinschaften obliegen den Landes- bzw. Kreisverbänden. „Sie waren aber von

vornherein durch die Vorschriften im jetzigen Sozialgesetzbuch unfallversichert, standen also unter dem Schutz der Gesetzlichen Unfallversicherung. Sie konnten an bestimmten Aufgaben mitwirken, für einen kurzen, auch selbst vorgegebenen Zeitraum. Sie waren also sehr viel freier, beweglicher in einer solchen Mitarbeit“, betont Christine Lettang.

Die Akzeptanz der freien MitarbeiterInnen vonseiten der Verbände ist laut ihrer Aussage nach wie vor eher gering. „Dieses Instrument hat sich wenn überhaupt nur ganz mühsam bewegt. Es vergingen bestimmt zehn bis 15 Jahre, bis wir eine auch nur erkennbare Anzahl von freien Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hatten. Und auch heute sind sie absolut in der Minderzahl, eben weil die Vorbehalte bei den sogenannten Altgedienten nach wie vor da sind“. Den Grund dafür sieht sie in der Sorge um eine mögliche „Entwertung der eigenen Ausbildung, die Entwertung des eigenen Engagements“ aufseiten der „klassischen“ Ehrenamtlichen. Dem gegenüber stehe allerdings ein gestiegener Bedarf an zusätzlichen Hilfskräften, „anfangs vor allem in den Großstädten, inzwischen jedoch flächendeckend“.

Die freie Mitarbeit als erweiterte Möglichkeit des Ehrenamts muss – wenn auch formlos – beantragt werden, die Freiwilligen sind also in den Strukturen zuvor erfasst worden (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2012, 25). Anders verhält es sich unter Umständen mit den **freiwilligen Hilfskräften**, die in den Leistungsbeschreibungen des Betreuungsdienstes benannt werden.

„Einsätze der letzten Jahre haben gezeigt, dass neben der auch in der Vergangenheit vorgesehenen Unterstützung durch unverletzt Betroffene im Einsatzfall zusätzlich spontane Hilfe aus der Bevölkerung angeboten wird. Dies geschieht sowohl im Vorfeld des Einsatzes als auch während des Einsatzes selbst. Diese Personen bringen sehr unterschiedliche Qualifikationen mit und handeln aus verschiedenen Motivationen. Die unverletzt Betroffenen und die Hilfskräfte, die sich nach Einsatzbeginn spontan anbieten, sind im Vorfeld schwer planbar, ihre Verfügbarkeit ist ungewiss. Trotzdem handelt es sich hierbei um eine willkommene Verstärkung der vorhandenen Einsatzkräfte und die Erweiterung der Leistungsfähigkeit des Betreuungsdienstes. [...]“ (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2011a, 12).

Diejenigen dieser Hilfskräfte, die sich nicht zuvor beim DRK unter Angabe ihrer Qualifikationen und zeitlichen Kapazitäten gemeldet und für den Einsatz zur Verfügung gestellt haben, sondern spontan im Falle eines Einsatzes ihre Hilfe anbieten, werden als „persönlich unbekannt, unstrukturiert“ bezeichnet. Sie sind „möglicherweise qualifiziert“ und zeichnen sich durch vorhandene Hilfsbereitschaft aus. Ihre fachlichen Voraussetzungen decken das gesamte Spektrum von der ausgebildeten Fachkraft bis zur ungeschulten Hilfskraft ab (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2013, 44). Bereits in der Entwicklung des komplexen Hilfeleistungssystems wurde die Notwendigkeit einer Koordination dieser Freiwilligen erkannt.

Dort heißt es:

„Diese Hilfeleistung ist vor allem dann sehr wirksam, wenn sie fachlich betreut wird. Die Führungs- und Leitungskräfte sollen daher in ihren Aus- und Fortbildungen die Thematik aufnehmen, um Hilfeleistungsangebote aus der Bevölkerung professioneller kanalisieren, strukturieren und organisieren zu können. Dazu gehört auch die Registrierung und Dokumentation, der bedarfsgerechte Einsatz der Angebote, ggf. Unterstützung mit Material und Logistik sowie die Begleitung durch qualifiziertes Führungspersonal“ (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2011b, 31).

Die Leistungsbeschreibungen des DRK-Betreuungsdienstes schlagen stattdessen vor, Koordinationskräfte vorzuhalten, die gesondert auf einen solchen Einsatz vorzubereiten seien. Sie sollen die freiwilligen Hilfskräfte in den Einsatz bringen und ggf. einzelne Gruppen leiten. Dementsprechend gehören zu den Aufgaben der Koordinationskräfte die Registrierung, Ausstattung und Unterbringung der Freiwilligen sowie ihr Transport, die Aktualisierung ihrer Personaldaten und generell ihre Einsatzanleitung. Eine solche Einweisung in die ihnen übertragene Aufgabe soll die Beschreibung des Auftrags, Orientierung im Einsatzraum, Hinweise auf Verhalten bei unvorhersehbaren Ereignissen und Problemen sowie die Benennung von AnsprechpartnerInnen

bzw. AnleiterInnen umfassen (vgl. Deutsches Rotes Kreuz 2013, 58). In Schutz- und Versorgungsstufe (SVSt) 1 stellt dies eine Sollleistung für die örtliche Gliederung und eine Mussleistung für den KV dar, in SVSt 2 und 3 eine Mussleistung für den KV und in SVSt 4 eine Mussleistung für den LV (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2011a, 17)¹. Idealerweise ist in der Soforthilfephase die zuständige Gliederung „innerhalb von 4 Stunden nach Alarmierung bereit, die spontanen Hilfsangebote zu sondieren“ (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2011a, 18). In einer späteren Publikation wird diese Vorgabe wie folgt abgeschwächt: „Der Umgang mit spontanen Hilfsangeboten soll zukünftig in abgestufter Form Bestandteil der Fach- und Führungskräfteausbildung des Betreuungsdienstes sein“ (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2013, 49).

Die spontanen Hilfskräfte nehmen unterstützende Aufgaben unter Anleitung und Aufsicht wahr. Beispiele dafür können sein: die Unterstützung Hilfsbedürftiger durch die Verteilung von Nahrungsmitteln und Sachspenden, Betreuung und Beschäftigung von zu beaufsichtigenden Personen, leichte handwerkliche Tätigkeiten, Mithilfe bei Einrichtung von Unterkünften etc. (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2013, 44). Wie ErsthelferInnen sind auch spontane Hilfskräfte durch die Gesetzliche Unfallversicherung geschützt (DGUV 2008;

¹ Die quantitativen Schutzziele legen für die Leistung der Freiwilligenkoordination von Hilfs- und Berufskräften vor: a) SVSt 1: BetreuerIn vor Ort – max. 5 zu betreuende Personen – 30-45 Min. nach Alarm oder b) SVSt 2: Staffel – max. 25-30 zu betreuende Personen – 300-360 Min. nach Alarm. Bemerkung: lage- und angebotsabhängig (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2011c, 13-14).

Bundesministerium für Arbeit und Soziales 2012). Die genauen Bestimmungen sind in §2 Abs. 1 Nr. 12 und 13 SGB VII geregelt. Sollten sie Schäden verursachen, haften sie dafür als ErsthelferInnen nicht selbst; die Verantwortung trägt die öffentliche Körperschaft, die den Auftrag zum Helfen erteilt hat.

Für welche Tätigkeiten eine Hilfskraft in Frage kommt, muss die Koordinationskraft subjektiv einschätzen, und ihr Einsatz erfolgt „im ständigen Abgleich ihrer Fähigkeiten und der Einsatznotwendigkeiten“ (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2011a, 18).

Auch wenn diese Vorschläge bislang nur empfehlenden Charakter haben, sind sie dennoch bereits sehr weit ausgereift. So findet sich in den Empfehlungen für Mindestanforderungen an Ressourcen des DRK-Betreuungsdienstes ein detaillierter Vorschlag für ein Merkblatt zum Einsatz spontaner Hilfskräfte, das ihre Koordination, mögliche Aufgaben und die gesamte Einsatzzeit von Registrierung bis Nachsorge abdeckt (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2013, Anlage 6).

Die Notwendigkeit der Qualifizierung von Führungs- und Koordinationskräften wurde im Rahmen des Pilotprojektes Betreuungsdienst als einer von sechs Eckpunkten des Konzeptes für den neuen DRK-Betreuungsdienst festgehalten. In der Arbeitsgruppe 5 wurden für die Ausbildung im Betreuungsdienst bereits Unterrichtsskizzen entworfen, anhand derer DRK-Einsatzkräfte in der Einweisung ungebundener HelferInnen geschult werden sollen.

Auch aus der Praxis gibt es bereits Beispiele für den Umgang mit HelferInnen und Helfern aus der Bevölkerung. Seit 2007 kann man sich in Österreich für das Team Österreich registrieren und im Ernstfall vom Österreichischen Roten Kreuz als freiwillige Hilfskraft herangezogen werden. Ähnliche Projekte sind seitdem in Mecklenburg-Vorpommern (Team MV) und Bayern (Team Bayern) entstanden.

Über die Jahre haben sich verschiedene Stellen im Roten Kreuz mit neuen Formen bürgerschaftlichen Engagements auseinandergesetzt. Mancherorts bestehen deshalb auch bereits Ansätze, wie Menschen, die sich außerhalb des klassischen Ehrenamts engagieren wollen, eingebunden werden können. Nicht zuletzt aufgrund der föderalen Struktur des DRK finden sich verschiedene Ideen und Begrifflichkeiten, die oft ähnliche Phänomene beschreiben. Zwischen den Kategorien „freie/r MitarbeiterIn“, „freiwillige Hilfskraft“ und „ungebundene/r HelferIn“ lassen sich sicherlich Überschneidungen ausmachen. Darin bildet sich aber dennoch auch die Vielfalt an Motivationen und Gestaltungsmöglichkeiten für ehrenamtliches Engagement ab.

Grundlagen für den Umgang mit spontanen HelferInnen bestehen bereits innerhalb des DRK, wenn auch noch nicht alle diese Möglichkeiten in ausgereifter Form praktisch angewandt werden. Diese Vorschläge können als Ausgangspunkt dienen für eine Auseinandersetzung damit, wie das DRK den ungebundenen HelferInnen begegnen soll.

2.5 Lageentwicklung und DRK-Einsatz bei der Hochwasserkatastrophe im Juni 2013

Ab Mitte Mai 2013 kam es flächendeckend in nördlichen und mittleren Teilen Deutschlands zu sehr ergiebigen Niederschlägen mit teilweise unwetterartigem Starkregen. Vom 30. Mai bis 2. Juni 2013 wurden im Süden Deutschlands und in Teilen der östlichen Bundesländer Niederschläge von über 200 Liter pro Quadratmeter gemessen (Sächsisches Landesamt für Umwelt, Landwirtschaft und Geologie, 2013). Wenig intensiver, aber anhaltender Dauerregen vom 2. bis 3. Juni 2013 führte in der Folge in den betroffenen Gebieten zu extremen Pegelständen. In Deutschland waren die Bundesländer Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Niedersachsen, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen vom Hochwasser betroffen.

Im Freistaat Sachsen führte der Starkregen im Juni 2013 flächendeckend zu extremem Hochwasser mit weitreichenden und zum Teil katastrophalen Auswirkungen. Dabei wurden Wasserstände erreicht, die die Werte des Elbehochwassers im August 2002 übertrafen.

Entsprechend des Berichts zur Flutkatastrophe 2013 des Bundesministeriums des Innern (BMI

2013) verursachte das Hochwasser allein in Sachsen Schäden in Höhe von etwa 2 Milliarden Euro. Infolge der Wetterlage befanden sich im Juni 2013 mehrere Städte und Landkreise Westsachsens im Katastrophenalarm. Nicht nur in Dresden, sondern in mehreren anderen Städten und Landkreisen wurde der Katastrophenalarm ausgerufen. Zahlreiche Ortschaften entlang der Elbe, Weißen Elster, Mulde und deren Nebenflüssen waren von Überschwemmungen betroffen. Das Sächsische Staatsministerium des Inneren richtete am 2. Juni 2013 um 20:00 Uhr einen Verwaltungsstab ein, um die Hilfsmaßnahmen zu koordinieren. Am selben Tag leitete das Gemeinsame Lage- und Meldezentrum des Bundes und der Länder (GLMZ) eine erste Anfrage des Sächsischen Innenministeriums um überörtliche Unterstützung durch Feuerwehr- und Katastrophenschutzkräfte an die anderen Bundesländer weiter. Ab dem 2. Juni 2013 stieg der Pegel der Elbe kontinuierlich an und erreichte mit 8,76 Metern am 6. Juni 2013 in Dresden seinen Scheitelpunkt. Am 8. Juni 2013 wurde erstmals wieder ein Pegelstand von unter 8 Metern gemessen.

Bundesweiter DRK-Einsatz während des K-Alarmes

Das Deutsche Rote Kreuz brachte eine große Anzahl Ehrenamtlicher zur Bewältigung des Hochwassers im Frühsommer 2013 in den Einsatz. Die DRK-Einsatzkräfte waren vorrangig mit der Betreuung und Verpflegung von Betroffenen und Hilfskräften betraut. Neben DRK-Einsatzkräften aus den betroffenen

Gebieten in Bayern, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen und Baden-Württemberg beteiligten sich auch mehrere nicht-betroffene DRK-Landesverbände mit Einsatz- und Logistikseinheiten an den Hilfsmaßnahmen. Die DRK-Einsatzkräfte richteten Notunterkünfte entlang zahlreicher Flüsse ein, evakuierten

Häuser und Pflegeeinrichtungen und retteten Menschen mit Booten oder Hubschraubern aus den Wassermassen. Entsprechend dem Führungs- und Lagezentrum des DRK-Bundesverbandes waren im Durchschnitt täglich

ca. 3.000 bis 4.000 Helferinnen und Helfer des DRK aus neun Bundesländern im Einsatz (Deutsches Rotes Kreuz Landesverband Sachsen e.V. 2013).

Daten & Fakten zum Komplexen Hilfeleistungssystem beim Hochwassereinsatz 2013

In den Notunterkünften wurden vom Hochwasser Betroffene und Evakuierte von DRK-Betreuungsdienst Helfern untergebracht, betreut und mit Lebensmitteln, Hygieneartikeln und weiteren Dingen des täglichen Bedarfs versorgt. Insgesamt wurden 60.000 Übernachtungen in Notunterkünften organisiert, in denen Betroffene durchschnittlich drei Nächte verbracht haben. Die Helferinnen und Helfer der DRK-Betreuungsdienste versorgten die Betroffenen mit insgesamt 255.300 Mahlzeiten. Für Betroffene, die nicht in Notunterkünften untergebracht waren sowie Einsatzkräfte aller Organisationen wurden z.T. mehrmals täglich Mahlzeiten bereitgestellt. In den vom Hochwasser betroffenen Gebieten richtete der DRK-Suchdienst

Personenauskunftsstellen ein. Hier konnten Bürgerinnen und Bürger – teilweise auch über eine Telefonhotline – Suchanfragen zu vermissten Angehörigen abgeben und Auskunft über deren Verbleib erhalten.

Die DRK-Bergwacht und die DRK-Wasserwacht unterstützten die staatlichen Hilfskräfte dabei, die Sicherheit der Deiche herzustellen und diese zu kontrollieren. Sie waren zudem an Evakuierungen und Luftrettungseinsätzen beteiligt. Schwerpunkte beim Hochwassereinsatz 2013 der – größtenteils ehrenamtlichen – BootsführerInnen und LuftretterInnen der DRK-Wasserwacht waren Passau, Rosenheim, Grimma, Zwickau, das Altenburger Land, Greiz und die Stadt Gera.

Einsatz des DRK-LV Sachsen während des K-Alarms

Am 2. Juni 2013 trat das Krisenmanagement des DRK Sachsen im Führungs- und Lagezentrum zusammen. Von hier aus wurden alle DRK-Kräfte in Sachsen koordiniert, die zur Bekämpfung des Hochwassers, zur Unterstützung der Bevölkerung in Not sowie zur Hilfe beim Wiederaufbau der betroffenen Regionen im Einsatz waren. Am 8. Juni 2013 wurde die personelle Besetzung des Krisenmanagements reduziert und am 10. Juni 2013 schließlich vollständig eingestellt.

Sachsenweit waren mehr als 1.400 ehren- und hauptamtliche Einsatzkräfte des Deutschen Roten Kreuzes im Einsatz. Die Helferinnen und Helfer evakuierten ca. 3.500 Menschen sowie Pflegeheime, betreuten Notunterkünfte und verpflegten die Einsatzkräfte. Sie stellten den Suchdienst und betrieben Kreisauskunftsbüros. Das Krisenmanagement des DRK-Landesverbands richtete ein Bürgertelefon ein, das während des K-Alarms rund um die Uhr besetzt war.

DRK Einsatz in Sachsen – Nachsorge und Wiederaufbau

In den am stärksten betroffenen Städten und Ortschaften waren mobile psychosoziale Betreuungsteams im Einsatz. Sie boten der vom Hochwasser betroffenen Bevölkerung Betreuung an und unterstützten bei der Antragsstellung für Spendengelder. Die DRK-MitarbeiterInnen der mobilen Beratungsteams verfügen über eine sozialpädagogische oder psychologische – zumeist berufliche – Qualifikation und Erfahrung in der psychosozialen Notfallversorgung. Zur Unterstützung von Wiederaufbaumaßnahmen verteilten DRK-HelferInnen bereits wenige Tage nach Rückgang des Wassers 161 Bautrockner zur kostenfreien Ausleihe an besonders schwer geschädigte Haushalte. ■

Die Zusammenarbeit mit den ungebundenen Helferinnen und Helfern aus Sicht der DRK-Einsatzkräfte

Die Auswertung der Experteninterviews mit Rotkreuz-Helferinnen und -Helfern und damit die Darstellung ihrer Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit ungebundenen Helferinnen und Helfern im Hochwassereinsatz vom Sommer 2013 in Dresden stellt den Kern der vorliegenden Studie dar. Davon unabhängig ist der Interviewauswertung eine

Zusammenfassung der Diskussionsergebnisse eines Workshops der DRK-KreisbereitschaftsleiterInnen und K-Beauftragten aus dem November 2013 vorangestellt. Die Workshop-Ergebnisse waren wesentliche Grundlage für die Erstellung des Interviewleitfadens für die spätere Befragung der Rotkreuz-Helferinnen und Helfer.

3.1 Eindrücke aus dem Workshop der KreisbereitschaftsleiterInnen und K-Beauftragten

Unter der Leitung von Claudia Schorr, wissenschaftliche Mitarbeiterin im Sachgebiet Sicherheitsforschung, DRK Generalsekretariat, fand am 9. November 2013 ein Workshop mit KreisbereitschaftsleiterInnen sowie den K-Beauftragten statt. Im Mittelpunkt stand die Auswertung des Einsatzes beim Hochwasser 2013. In reflexiven Kleingruppen tauschten sich die DRK-Führungs- und Einsatzkräfte zu ihren Erfahrungen mit den ungebundenen HelferInnen aus. Folgende Fragen standen dabei im Mittelpunkt:

- Welche Erfahrungen haben Sie mit ungebundenen Helferinnen und Helfern gemacht?
- Sofern eine direkte Zusammenarbeit mit ungebundenen Helferinnen und Helfern

stattfand, wie waren die Schnittstellen zu den Einsatzeinheiten gestaltet?

- Wie stehen wir als Deutsches Rotes Kreuz zu den Aktivitäten der ungebundenen Helferinnen und Helfern?
- Welche Potenziale und Grenzen sehen Sie hinsichtlich der Einbindung von ungebundenen Helferinnen und Helfern in das Krisenmanagement des DRK?

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse des Workshops zusammengefasst: Die Teilnehmenden des Workshops äußerten sich mehrheitlich positiv über die Zusammenarbeit mit ungebundenen Helferinnen und Helfern. Diejenigen, die während des Hochwassers unmittelbaren Kontakt mit den ungebundenen

HelferInnen hatten, zeigten sich sehr beeindruckt von der Flexibilität und der schnellen Verfügbarkeit der Freiwilligen. Gleichwohl waren die Hilfeangebote der Ungebundenen sowohl in zeitlicher als auch örtlicher Hinsicht begrenzte Ressourcen: Zum einen fanden sich die ungebundenen Helferinnen und Helfer vor allem in medial präsenten und verkehrstechnisch gut erreichbaren Hotspots ein und nicht unbedingt dort, wo nach Einschätzung der Lage der größte Bedarf an Kräften herrschte. Darüber hinaus zeigt die Erfahrung, dass Ungebundenen, die ihre Hilfe anbieten, auch zeitnah eine konkrete Aufgabe zugewiesen werden müsse. Andernfalls seien sie schnell demotiviert bzw. würden sich nach bestem Wissen und Gewissen selbst eine Aufgabe suchen.

Es ist den Teilnehmenden zufolge notwendig, die eigenen ehrenamtlichen Einsatzkräfte für die Präsenz der ungebundenen HelferInnen zu sensibilisieren und sie für den Umgang mit dieser Helferguppe zu schulen. Dabei käme es darauf an, für einen konstruktiven Umgang mit den Ungebundenen zu werben und zu vermeiden, dass diese von den ehrenamtlichen Kräften als Konkurrenz wahrgenommen werden, die ihnen die Arbeit streitig macht. Vielmehr seien die ungebundenen Helferinnen und Helfer eine zunehmend einzukalkulierende Akteursgruppe in der Schadensbewältigung. In ihnen liege insofern ein großes Potenzial, als ihr Einsatz eine personelle Verstärkung für kräftezehrende Tätigkeiten darstelle, die insbesondere in den Spitzen der Schadensbewältigung eine große Entlastung der professionellen Einsatzkräfte darstellt.

Nach einhelliger Meinung der Workshopteilnehmenden müsse für zukünftige Einsätze festgelegt werden, wie die Einweisung und Integration der Ungebundenen in den Einsatzabschnitt zu erfolgen hat und durch wen diese geleistet werden kann. Nicht nur die Ausbildung der Führungskräfte müsse dahingehend angepasst werden. Die Einweisung in Maßnahmen des Arbeitsschutzes und Hygienevorschriften hingegen könne von GruppenführerInnen übernommen werden, während den FachberaterInnen die fachliche Einweisung obliege. Eine wesentliche Aufgabe bestehe zudem in der transparenten Kommunikation mit Personen, die ihre Hilfe anbieten. Wichtig sei, Hilfeangebote von Personen, die aufgrund ihrer fehlenden Ausbildung im Katastrophenschutz für eine konkrete Aufgabe nicht in Frage kämen, nicht ohne nachvollziehbare Begründung abzuweisen. Ideal sei zudem, diese Personen an mögliche andere Einsatzorte weiterzuvermitteln.

Deutlich wurde vor allem, dass die Integration ungebundener HelferInnen den professionellen Kräften ein hohes Maß an Flexibilität abverlangt. Derzeitig sei weder ihr zahlenmäßiges noch ihr zeitliches Aufkommen verlässlich plan- oder steuerbar. Vor allem in der Phase der Stabilisierung ließen die spontanen Hilfsangebote häufig nach. Auch seien teilweise Sachspenden und andere Hilfsangebote an die BOS herangetragen worden, die sich nicht für die Schadensbewältigung eigneten (z.B. unbrauchbare Sachspenden). Darüber hinaus sei es in vereinzelt Fällen vorgekommen, dass ungebundene HelferInnen an sie

herangetragene Aufgaben zurückgewiesen haben. Sie erschienen dem eigenen Selbstverständnis nach nicht als Teil der offiziellen Sicherheitsarchitektur und nur bedingt bereit, sich hierarchischen Strukturen der Einsatzleitung zu unterwerfen. Dies stelle Einsatzkräfte vor eine große Herausforderung und verlange ihnen einen Perspektivwechsel ab.

Zu guter Letzt äußerten die Workshop-Teilnehmenden den Wunsch nach einer umfassenden Aufklärung zu formalen Rahmenbedingungen

im Umgang mit ungebundenen Helferinnen und Helfern. Vor allem in Bezug auf versicherungsrechtliche Frage herrsche große Verunsicherung seitens der DRK-Einsatz- und Führungskräfte. Dies betreffe ebenso die Frage, wer den Ungebundenen welche Aufträge zu erteilen in der Lage ist und welche haftungsrechtlichen Konsequenzen sich daraus ergeben. Auch bezüglich der Rechtslage zum Datenschutz bei der Registrierung ungebundener HelferInnen wünschten sich die DRK-Einsatz- und Führungskräfte weitere Aufklärung und Beratung.

3.2 Kein neues Phänomen: Der Kontakt der DRK-Einsatzkräfte zu den ungebundenen Helferinnen und Helfern

Entsprechend der Aussagen mehrerer von uns interviewter Einsatzkräfte war das Phänomen der ungebundenen HelferInnen aus mehreren Kontexten bereits bekannt. Zum einen hat es auch während der Hochwasserkatastrophe 2002 einen Zulauf von Bürgerinnen und Bürger gegeben, die sich mit ihrem Wunsch nach Mithilfe bei der Lagebewältigung an die professionellen Einsatzkräfte gewendet haben. Anfang der 2000er Jahre war die Nutzung von Facebook und anderer Social Media jedoch nicht verbreitet. Insofern stellte sich die Lage deutlich übersichtlicher dar als heute, wie der Leiter des Einsatzstabs des LV Sachsen Kai Ritter-Kittelmann sich erinnert. Damals seien im Radio die Standorte einiger Stationen zur Sandsackbefüllung durchgesagt worden, zu denen sich dann einige wenige hilfswillige BürgerInnen begeben hätten. Auch Alexander Löcher, Pressesprecher des LV Sachsen

und verantwortlich für die Öffentlichkeitsarbeit während der Hochwasserkatastrophe 2013, ist das Phänomen der ungebundenen HelferInnen bereits aus dem Jahr 2002 bekannt gewesen. Auch damals haben die Bürgerinnen und Bürger ihre Hilfsaktionen selbst organisiert. Darüber hinaus hatte Kai Ritter-Kittelmann insofern bereits im Vorfeld der Hochwasserkatastrophen 2013 Berührungspunkte mit ungebundenen HelferInnen, als dieser Helfergruppe ihr Ruf gewissermaßen vorauseilte. So erzählt er, dass ihm ein Kollege eines anderen Landesverbandes von seinen Schwierigkeiten in der direkten Zusammenarbeit mit den Ungebundenen berichtet hatte. Nicht zuletzt weil Ritter-Kittelmanns Ansicht nach die Medienberichterstattung das Hauptaugenmerk auf die spontanen Hilfeleistungen der Bürgerinnen und Bürger gelegt habe, verfolgte das Krisenmanagement diese Entwicklungen über

den gesamten Zeitraum hinweg. Daneben erreichten den Einsatzstab über das eigens dafür personell aufgestockte Bürgertelefon über 1.000 direkte Anfragen von Hilfwilligen.

Wenngleich das Thema der ungebundenen Helferinnen und Helfer sowohl medial als auch unter den Einsatzkräften präsent war, wird vor allem deutlich, dass nicht alle von uns Interviewten während der Hochwasserkatastrophe 2013 direkten Kontakt mit ungebundenen HelferInnen hatten. Zwar ist über die Facebook-Seite des Landesverbands vereinzelt über die große Welle der Hilfsbereitschaft geschrieben worden, jedoch rief der Landesverband hilfwillige BürgerInnen nicht aktiv zur Unterstützung auf. Dort, wo es zur konkreten Zusammenarbeit mit ungebundenen HelferInnen gekommen ist, gab es Holger Maiwald zufolge, der als Zugführer für eine Notunterkunft verantwortlich war, oftmals bereits persönliche Kontakte im Vorfeld. Ähnliches berichtet Michael Bagusat-Sehrt, der in der Versorgungsstation zahlreiche ungebundene Helferinnen und Helfer in die Abläufe eingebunden hat. Auch seiner Erfahrung nach handelte es sich bei ihnen häufig um

Personen aus dem persönlichen Umfeld der professionellen Einsatzkräfte. Bagusat-Sehrt dazu: „Nicht nur ich, sondern auch andere wurden gefragt: ‚Wir wollen helfen. Habt ihr was für uns zu tun? Wo können wir denn hin? Teilweise hat sich so was dann auch ergeben nach dem Motto: ‚Mensch, ich hab gerade ein bisschen Zeit, braucht ihr irgendwas? Wisst ihr was, ich backe euch einen Kuchen‘.“

Aus der Motivation heraus, koordinierende Aufgaben zu übernehmen und vorbereitet zu sein auf einen möglichen Ansturm freiwilliger HelferInnen nahm die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit des Landesverbands auch direkt Kontakt auf zu den Initiativen, die sich auf Facebook formierten und Hilfsgesuche und -angebote online koordinierten. „Wir haben dann den Bereich S5 aufgestockt auf fünf weitere Kräfte, die einzig damit beschäftigt waren, Presseanfragen zu bearbeiten, Pressemeldungen rauszugeben, Facebook zu verfolgen, Twitter zu verfolgen, Kontakte zu den sich bildenden Organisationen [...] – Elbpegel e.V. und wie sie alle hießen – zu knüpfen.“ so Robert Rausch, Katastrophenschutzreferent des LV Sachsen.

3.3 Ob am Bürgertelefon oder direkt am Deich: Reaktionen auf die Hilfsangebote aus der Bevölkerung

Der Verband war auf die große Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung nicht vorbereitet. Dies hängt zum Teil mit dem eigenen Selbstverständnis zusammen aber auch mit der Struktur einer professionellen Hilfsorganisation, die

auf ehrenamtliche Kräfte mit entsprechender Ausbildung und Einsatzerfahrung aufbaut. So habe man „gewisse Standards“ (Lars Rohwer, KV Dresden) sowie eine Einsatz- und Befehlsstruktur, die die Einbindung von

ungebundenen HelferInnen erschwere. Diese Einschätzung teilt auch der Vorstandsvorsitzende des Landesverbandes Rüdiger Unger: „Es hat uns selbst wieder mal ein wenig überrollt. Wir waren damit zunächst nicht gut aufgestellt.“ Ein Konzept hätte im Vorfeld erarbeitet werden müssen. Während des Hochwassers 2013 habe der Verband auf viele der Hilfsangebote nicht adäquat reagieren können. Als die Zahl der Anfragen aus der Bevölkerung weiter anstieg, entschied sich die Einsatzleitung, eine gesonderte Stelle zur Koordinierung der Bürgeranfragen einzurichten, um den Mitarbeiter in der Öffentlichkeitsarbeit zu entlasten. Dieses „Call Center“ wurde in einem anderen Raum der Landesgeschäftsstelle aufgebaut und personell aufgestockt. Während des Einsatzes wurde festgelegt, welche Informationen von den Anrufenden abgefragt werden sollen, um sie effektiv einbinden zu können. Die dort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der DRK-Landesgeschäftsstelle nahmen fortan die Kontaktdaten der AnruferInnen auf und koordinierten die Hilfsangebote über das Bürgertelefon, dessen Nummer über die Medien bekannt gegeben wurde.

Dabei wurde deutlich, dass es zumindest in der Stadt Dresden temporär einen „Ressourcenüberhang“ (Robert Rausch) gab und damit fehlende sofortige Einsatzmöglichkeiten Unmut unter den potenziellen ungebundenen Helferinnen und Helfern hervorrief. Weil das DRK phasenweise keine Einsatzmöglichkeiten für die ungebundenen HelferInnen hatte, organisierten sie sich selbst. Vor diesem Hintergrund wurden die für das

Bürgertelefon zuständigen KollegInnen angehalten, AnruferInnen nicht aufgrund falscher Versprechungen zu enttäuschen, sondern vielmehr deutlich zu machen, dass man nach sinnvollen Einsatzmöglichkeiten für sie suche. Die AnruferInnen wurden zu einem späteren Zeitpunkt zurückgerufen oder per E-Mail informiert. Das Bürgertelefon verfolgte zudem die Entwicklungen auf Facebook und Twitter. Sie bauten Kontakt zu den sich in Dresden bildenden Organisationen, um die ungebundenen Helferinnen und Helfer besser auf den Einsatz vorzubereiten. Konkret wurden Informationsblätter an die Freiwilligen verteilt mit dem Hinweis, ausreichend zu trinken, auf Sonnenschutz zu achten und eine Mitverantwortung für andere HelferInnen zu übernehmen. Die Aktivitäten des DRK in den Sozialen Medien haben nach Einschätzung von Robert Rausch relativ viele Kräfte gebunden, auch wenn der Verband selbst diese Plattformen zur Mobilisierung und Koordinierung der HelferInnen nicht genutzt hat.

Im Einsatzgeschehen wurden die ungebundenen HelferInnen in die Arbeit und Strukturen des DRK einbezogen. „An den Sandsackfüllstation waren sie wirklich eine große Hilfe“, so Tillmann Neubert, der als Fließwasserretter für die Wasserwacht in Dresden-Gohlis im Einsatz war. „Sie waren lernfähig, [...] wenn man mit ihnen vernünftig umgegangen ist.“ Aus seiner Sicht profitierten sowohl die Einsatzkräfte der Katastrophenschutzorganisationen als auch die ungebundenen HelferInnen: „Die Helferinnen und Helfer waren froh über unsere Anleitung und wir waren für jede Hilfe

dankbar.“ Zufrieden mit der Integration der ungebundenen HelferInnen durch das DRK zeigt sich auch Holger Maiwald. Gemeinsam mit anderen entwickelte er im Einsatz ein Konzept, wie die ungebundenen HelferInnen in die Arbeit in der Notunterkunft integriert werden können. Zur zielgerichteten Einbindung in den Einsatz wurden Qualifikationen – z. B. aus dem Berufsleben – und Interessen der HelferInnen abgefragt. In der Frage, wie vertrauenswürdig die ungebundenen Helferinnen und Helfer waren, unterscheidet Holger Maiwald zwischen Personen, die den Einsatzkräften im Vorfeld persönlich nicht bekannt waren und jenen, die über Mitglieder des DRK zum Einsatzort kamen. „Weil sie sich kennen, konnte man den Helfern sagen: ‚Pass auf, bring die Nachweise mit, die du hast‘.“ Am Einsatzort eintreffende ungebundene HelferInnen wurden vom DRK registriert. Entsprechend ihrer Qualifikationen und Interessen versuchten die Einsatzkräfte, den ungebundenen HelferInnen Aufgaben zu übertragen. Diese registrierten Helferinnen und Helfer wurden mit T-Shirts ausgestattet, um sie entsprechend kenntlich zu machen.

Michael Bagusat-Sehrt hat als stellvertretender Zugführer Verantwortung für die Verpflegungsstation in Torgau übernommen. Er berichtet, dass die Einsatzkräfte des DRK ad hoc ungebundene HelferInnen in die Abläufe integriert haben: „Das wurde aus dem Bauchgefühl heraus gemacht.“ Die Helferinnen und Helfer wurden den Gruppen zugewiesen. Die jeweiligen Gruppenführer übernahmen die Aufgabenverteilung. Im direkten Gespräch mit den Helferinnen und Helfern wurden ihre Interessen

und Qualifikationen erfragt, um sie entsprechend in die Struktur einzubeziehen. Es wurden täglich Listen aktualisiert, in die die Namen der anwesenden ungebundenen Helferinnen und Helfer eingetragen wurden. Dabei wurde jedoch versäumt, auch die Adressen und Telefonnummern aufzunehmen. So gab es keine Möglichkeit, den HelferInnen Danke zu sagen oder gar in Kontakt zu bleiben, wie Michael Bagusat-Sehrt rückblickend bedauert.

Die Einsatzkräfte des DRK an der Verpflegungsstation in Torgau reagierten – wie andernorts auch – ambivalent auf Hilfsangebote aus der Bevölkerung: Ein Teil der ehrenamtlichen Rotkreuz’lerInnen war froh über jegliche Unterstützung, weil die Arbeit so auf mehr Schultern verteilt werden konnte. Die ungebundenen HelferInnen wurden sofort in die Gruppe integriert. „Hey komm ran! Schön, dass du dich engagierst. Wie heißt du, wo kommst du her? Also, wirklich so, wie die Menschen halt sind.“ Andere reagierten hingegen abweisend, nachdem es zu Konflikten bei der Arbeit kam: „Jetzt steht der hier am Kochtopf und will mir zeigen, wie man kocht.“ Michael Bagusat-Sehrt zieht aus den Erfahrungen in Torgau für sich den Schluss, dass die Führungskräfteausbildung um Fragen von Kommunikation mit ungebundenen HelferInnen und Möglichkeiten der positiven Beeinflussung der Gruppendynamik im Einsatz erweitert werden solle.

3.4 Bandbreite der Tätigkeiten von ungebundenen Helferinnen und Helfern

Die Tätigkeiten, die von den ungebundenen HelferInnen verrichtet wurden, lassen sich unterteilen in a) Hilfeleistungen, die sich die BürgerInnen auf eigene Initiative gesucht haben und b) Hilfeleistungen, die ihnen durch die professionellen Einsatzkräfte vor Ort bzw. am Bürgertelefon zugewiesen worden sind und unter professioneller Anleitung ausgeführt wurden. Aus den Untersuchungen zu den Motivationen der ungebundenen Helferinnen und Helfern, die im Teil 1 dieser Schriftenreihe veröffentlicht worden sind, wissen wir, dass sich ein Großteil der Hilfswilligen die Zuweisung konkreter Aufgaben durch professionelle Rettungskräfte wünscht. Sind diese für die Hilfswilligen vor Ort aufgrund knapper Ressourcen oder anderer Gründe nicht verfügbar, suchen sich die Hilfswilligen nach bestem Wissen und Gewissen eine aus ihrer Sicht notwendige und sinnvolle Aufgabe. Darin drückt sich ihr Wunsch aus, uneigennützig und gemeinwohlorientiert Hilfe zu leisten. Dass selbstinitiativ und zugewiesene bzw. unter professioneller Anleitung ausgeführte Tätigkeiten in Einzelfällen ineinander übergehen können, zeigt das Beispiel der Kleiderspende-Aktion des Fluthilfe-Zentrums. Dieses war von der großen Resonanz auf seinen Spendenaufruf überwältigt worden und wurde im weiteren Verlauf von professionellen Einsatzkräften des DRK unterstützt.

Nach Aussagen der interviewten DRK-Einsatzkräfte deckten die Tätigkeiten, die die ungebundenen HelferInnen nach eigenem

Ermessen und auf eigene Initiative hin ausgeführt haben, ein breites Spektrum ab. Sie betätigten sich bei dem Verbau von Sandsäcken und orderten bei Bedarf weiteres Material nach. Einige hätten spontan Führungsaufgaben übernommen, erinnert sich der Vorsitzende des Kreisverbands Dresden Lars Rohwer. Meistens habe irgendjemand die Zuständigkeit für einen Abschnitt übernommen und Weisungen gegeben, wer welche Aufgaben übernehmen solle, wann Verpflegung oder neue Sandsäcke benötigt würden. Der Rest habe sich „in dieser Ameisenwirtschaft [...] selbst organisiert.“

Neben diesen operativ-technischen Aufgaben übernahmen freiwillige HelferInnen organisatorische Aufgaben wie z. B. die Koordinierung nachströmender HelferInnen sowie sozialbetreuerische Aufgaben. Zahlreiche Personen übernahmen Verantwortung für andere HelferInnen, die direkt im Schadensgebiet halfen. Sie stellten Brötchen und Getränke zur Verfügung, brachten selbstgebackene Kuchen vorbei, forderten Verpflegung für andere HelferInnen an, koordinierten diese und halfen in der Kocharena der Versorgungsstation einer Notunterkunft. Andere sahen ihre Aufgaben eher darin, die Moral vor Ort aufrecht zu halten, sei es durch Verpflegung vom Grill oder durch Musik. Auch in den Notunterkünften, in denen wegen des Hochwassers evakuierte Personen untergebracht worden sind, gab es spontane musikalische und andere kulturelle

Darbietungen durch Freiwillige. Andere brachten sich bei der Betreuung von Hochwasseropfern in den Notunterkünften ein, z.B. indem sie Spaziergänge anboten.

Sebastian Wagner, der als Stabsleiter in Dresden für das DRK im Einsatz war, wies ungebundenen HelferInnen konkrete Aufgaben zu. Sie wurden für Aufklärungsarbeiten sowie zur Sicherung von Spundwänden² und Deichen eingesetzt, um Schaulustige und Interessierte von den Wänden und Deichen abzuhalten: „Das war halt eine Attraktion. Und da haben wir dann auch Bürger angesprochen, die dann mitgeholfen haben, Leute aufzuklären, dass das kein Spielplatz ist. Und die haben das dann gemeinschaftlich mit der Wasserwacht

gemacht“, so Sebastian Wagner. Kai Ritter-Kittelmann betont, dass es auf den ersten Blick nur wenige originäre DRK-Aufgaben gibt, die im Katastropheneinsatz ohne weiteres auf ungebundene HelferInnen übertragbar sind. Gleichwohl ließe sich aus seiner Sicht darüber nachdenken, ungebundene HelferInnen überall dort einzusetzen, wo in erster Linie Manpower gefragt sei. Für die Bewältigung einer Hochwasserlage könnte das z.B. das Tragen von Material von A nach B sein oder die Mithilfe bei späteren Aufräumarbeiten. Als weiteres Beispiel führt er zudem den Aufbau mehrerer hundert Feldbetten an, der insbesondere in Dresden im Zusammenhang mit Evakuierungsmaßnahmen nach Bombenfunden regelmäßig notwendig ist.

3.5 Weitgehend spontan und zufällig organisiert: Einweisungen in Tätigkeiten und Arbeitsschutz

Einweisungen für ungebundene HelferInnen in die Tätigkeiten wurden – wenn überhaupt – in der Regel spontan organisiert durchgeführt. Sie fanden vor dem Hintergrund einer doppelten Herausforderung statt. Zum einen waren die Einsatzkräfte des DRK auf den großen Ansturm der freiwilligen HelferInnen und Helfer nicht in der Form vorbereitet, dass sie auf konkrete Konzepte für die Kurzeinweisung von Freiwilligen zurückgreifen konnten. Zum anderen war das Interesse der Ungebundenen

an einer Einweisung v.a. in Daten- und Arbeitsschutz nicht immer groß. Schließlich wollten diese laut Wahrnehmung der DRK-Einsatzkräfte helfen und nicht abends auf eine Schulung gehen. Dagegen geben die DRK-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgertelefons an, dass zahlreiche ungebundene HelferInnen und Helfer sich eine Einweisung gewünscht hatten, die Einsatzkräfte jedoch dieser Erwartung aufgrund eigener knapper Ressourcen nicht entsprechen konnten.

² Spundwand: Verbau mit Dichtungsfunktion zur Sicherung von Baugruben, auch für die Abdichtung gegen Wasser an Deichen eingesetzt.

Seitens der DRK-Einsatzleitung gab es den Versuch, als Reaktion auf die zahlreichen Hilfsangebote von BürgerInnen eine „Kick-off Veranstaltung“ zu organisieren, die diese grob in die Einsatzstrukturen des DRK einführt. Diese beinhaltete eine Einführung in die Strukturen im Katastrophenschutz, Kennzeichnungen der verschiedenen Hierarchieebenen im Einsatz, allgemeine Informationen zu Gefahrenlagen bis hin zu Versicherungsfragen. Aufgrund der begrenzten Ressourcen wurde die Anzahl der Teilnehmenden auf 20-25 Personen beschränkt. Im Rückblick halten jedoch sowohl Kai Ritter-Kittelmann als auch Rüdiger Unger fest, dass diese Einweisung für ungebundene HelferInnen lediglich kurzfristige, nicht aber nachhaltige Wirkung erzielte. Ritter-Kittelmann begründet dies insbesondere damit, dass keine geeigneten Konzepte für diese Aufgabe vorlagen. Zudem habe sich seiner Einschätzung nach der Einsatz der ungebundenen Helferinnen und Helfer vor allem auf den Sandsack-Verbau konzentriert. Da es sich dabei nicht um eine genuine Aufgabe des DRK handele, habe demnach auch keine Dringlichkeit bestanden, ein solches Konzept zur Einweisung Ungebundener auf den Weg zu bringen.

Anhand der Frage nach Einweisungen in den Sandsackverbau zeigt sich, dass sich für die Einsatzkräfte, die in direktem Kontakt mit den ungebundenen HelferInnen standen, die Notwendigkeit und der Bedarf einer Einweisung für Ungebundene unmittelbar ergeben hat und vor Ort spontane, pragmatische Lösungen gefunden wurden. Während der Einsatzleiter Kai Ritter-Kittelmann angibt, es habe keine

Einweisungen von Freiwilligen in diese Tätigkeit gegeben, beschreibt Tillmann Neubert aus seinen Einsatzerfahrungen, dass den ungebundenen HelferInnen die Maschine zur Sandsackbefüllung gezeigt und erklärt worden sei und auch, wie Sandsäcke geschichtet werden. Eine Einweisung in den Arbeitsschutz, räumt er ein, gab es hingegen nicht. Die ungebundenen HelferInnen trugen auch überwiegend keine Schutzbekleidung. Fehlende Einweisungen wurden nach Aussage von Holger Maiwald kompensiert, indem darauf geachtet wurde, dass die Ungebundenen immer mit ausgebildeten Kräften im Einsatz waren. Soweit dies möglich war, ließen sich die Einsatzkräfte Nachweise zeigen, etwa den Hygieneausweis eines Kochs, der seine Unterstützung angeboten hatte.

Ähnlich beschreibt dies Michael Bagusat-Sehrt, der in seiner Funktion als stellvertretender Zugführer im Hochwassereinsatz zahlreiche ungebundenen Helferinnen und Helfer in den Einsatz eingebunden hat. Auch er ließ sich Hygieneausweise von HelferInnen in der „Kocharena“ vorzeigen, führte Kurzbelehrungen durch, die er sich per Unterschrift der Unterwiesenen bestätigen ließ. Darüber hinaus wurde immer auch auf aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen mit entsprechenden Arbeitsschutzeinweisungen reagiert: So wurden die ungebundenen HelferInnen aufgrund der hochsommerlichen Wetterlage am Deich verstärkt dafür sensibilisiert, aufeinander zu achten, regelmäßig Sonnenschutz aufzutragen und ausreichend zu trinken, wie sich Robert Rausch erinnert.

3.6 Vertrauen, Kalkulierbarkeit und hierarchische Einsatzstruktur: Herausforderungen im Umgang mit ungebundenen Helferinnen und Helfern

Die von den DRK-Angehörigen beschriebenen Herausforderungen im Umgang mit den ungebundenen HelferInnen beziehen sich zu einem großen Teil auf den Einsatz vor Ort. Mehrfach beschrieben DRK-Einsatzkräfte den Unmut, der bisweilen unter den eigenen Ehrenamtlichen herrschte. Während ungebundene HelferInnen den Aufrufen von Bürgerinitiativen, wie beispielsweise dem in Teil 1 beschriebenen Studentenclub Bärenzwinger, folgten und kräftig anpackten, verbrachten viele ehrenamtliche HelferInnen des DRK teilweise lange Wartezeiten in den Bereitstellungsräumen. Es sei eine Herausforderung gewesen, die eigenen Ehrenamtlichen in den Einsatz zu bringen: „Wir haben das hautnah mitbekommen [...] die sind teilweise in der Warteschleife gehalten worden, weil es nicht immer gleich Einsatzmöglichkeiten für alle Helfer gab“, berichtet Alexander Löcher.

So entstand für die Interviewten mancherorts der Eindruck, ungebundene HelferInnen würden Arbeiten der Einsatzeinheiten übernehmen. Herr Ritter-Kittelmann fasst seine Erfahrung wie folgt zusammen: „Ich will jetzt nicht sagen, die haben Arbeit weggenommen. Aber die haben halt an vielen Stellen das gemacht, was andere auch machen wollten. Die einen haben das Rote Kreuz angerufen und ihre Arbeit angeboten und die anderen haben sich einfach auf der Straße per Facebook organisiert. Und wenn ich sehe, dass es im Einsatz

2013 viele Einheiten gab, die noch gar nicht in den Einsatz gekommen sind [...] und ich nehme mir dann einfach ein paar ungebundene HelferInnen. Das funktioniert nicht. [...] Da weiß ich ganz genau, dass 80% meiner Ehrenamtlichen sich dann zu ungebundenen Helfern machen, weil die sagen: Da habe ich wenigstens was zu tun. Da kann ich wenigstens helfen.“ Insofern sei eine große Herausforderung und zentrale Aufgabe gewesen, bei den eigenen Hilfskräften keine Frustration aufkommen zu lassen.

Aufgrund der Tatsache, dass die ungebundenen HelferInnen keine „planbare Größe“ (Alexander Löcher) darstellen, anders als die Einsatzkräfte der Hilfsorganisationen, sei ihre Anleitung eine der wesentlichen Voraussetzungen für die erfolgreiche Einbindung dieser HelferInnen. Diese Aufgabe sei kaum nebenbei zu bewältigen und könnte Kai Ritter-Kittelmann zufolge zukünftig von sogenannten „Scouts“ übernommen werden. Um die Notwendigkeit der Anleitung zu illustrieren führt Alexander Löcher das folgende Beispiel an: „Ein mit Sandsäcken beladener LKW ist an einem gewissen Ort angekommen und viele ungebundene Helfer haben sofort damit begonnen diesen abzuladen [...]. Plötzlich kam die Order [...] der Lkw müsse erst ein paar Kilometer weiter abwärts abgeladen werden. [...] Diese Koordinierung ist wichtig und auch eine gewisse Führung, damit die Hilfe auch

dort ankommt, wo sie gebraucht wird.“ Diese Situation weist zudem auf eine weitere Herausforderung im Zusammenspiel professioneller Rettungskräfte mit ungebundenen HelferInnen hin. So sei es teilweise schwierig gewesen, dem großen Ansturm freiwilliger HelferInnen Herr zu werden. Das Ausmaß der Hilfsangebote sei überwältigend und zudem nicht unbedingt notwendig gewesen. Auch deswegen konnte seitens des DRK nicht jeder hilfswilligen Person eine Aufgabe übertragen werden. Dies wiederum habe aufseiten der ungebundenen HelferInnen zu Unmut geführt.

Die InterviewpartnerInnen des Bürgertelefons ergänzen dazu, dass die selbstständige Koordination der ungebundenen HelferInnen über Facebook schnell und unkompliziert erfolgt sei. Das DRK habe sich daran nicht beteiligen können, da die Struktur darauf nicht vorbereitet gewesen sei. Robert Rausch führte dazu aus: „Es haben sich sehr viele Bürgerinnen und Bürger bei uns gemeldet und gleichzeitig konnte man auf Facebook und Twitter sehen, wie man versuchte, sich zu organisieren. Dies müssten wir als Rotes Kreuz im Auge behalten.“ Allerdings haben sich im Kontext des Einsatzes der ungebundenen HelferInnen versicherungs- und datenschutzrechtlichen Fragen ergeben. Auch die Versorgung und Betreuung musste geplant werden.

Auch die Kommunikation über Social Media – wie Facebook – berge Herausforderungen, wie Tillmann Neubert hervorhebt. Es habe Fehlinformationen und auch fehlgedeutete

Informationen gegeben. Dem vorzubeugen sei schwierig. Für einige von uns Interviewte überwog vor allen Dingen zu Beginn des Einsatzes der Eindruck, ungebundene HelferInnen verursachten zunächst einmal zusätzliche Arbeit. Erst nach einer gewissen Zeit haben die Hilfeleistungen durchaus zur Entlastung der professionellen Strukturen beitragen können. „Anfangs waren sie hinderlich. Nach direkter Ansprache, Bitten um Unterstützung, waren sie dann bereit, planbar mitanzupacken“, so Sebastian Wagner.

Holger Maiwald sieht die größte Herausforderung darin, Vertrauen in die ungebundenen HelferInnen und Helfer zu entwickeln. Schließlich seien diese im Gegensatz zu den DRK-Einsatzkräften nicht ausgebildet im Katastrophenschutz. Entsprechend wichtig sei deren professionelle Begleitung: „Wir haben das dann natürlich so gemacht, dass die ungebundenen Helfer nirgendwo alleine waren, sondern mit ausgebildeten Helfern von uns in den Einsatz gingen. Und da muss ich natürlich auch sagen: Wenn ich jemanden habe, der ausgebildeter Helfer ist, verlange ich, dass er ein bisschen auf den Ungebundenen achtet“. Andernfalls bestehe die Gefahr, dass Ungebundene „über ihre Kräfte gehen. Dass sie einfach ihre Leistungsfähigkeit überschätzen und dann irgendwann, wenn der Adrenalinschub nicht mehr kommt, regelrecht zusammenbrechen“. Aus diesem Grunde beinhalte die Betreuung der ungebundenen HelferInnen auch, sie „rechtzeitig auszuwechseln“, um Überanstrengungen entgegenzuwirken.

Rüdiger Unger sieht eine zentrale Herausforderung für das DRK darin, dass die DRK-Einsatzkräfte den richtigen Umgang mit ungebundenen Kräften erlernen müssten. Die hierarchische Logik der DRK-Einsatzstrukturen entspreche nicht den ungebundenen

HelferInnen. Dies erschwere eine reibungslose Zusammenarbeit. Herr Unger wörtlich: „Unsere Führungskräfte, egal ob Gruppen- oder Zugführer, müssen es lernen, mit solchen Formen von Engagement umzugehen und diese zu nutzen.“

3.7 Selbstorganisierte Manpower versus fehlende Steuerbar- und Verlässlichkeit: Potenziale und Grenzen der Integration ungebundener Helferinnen und Helfer

In einer Hinsicht sind sich die interviewten DRK-Angehörigen weitgehend einig: Das große Potenzial für den Einsatz ungebundener HelferInnen liegt vor allem bei arbeitsintensiven Tätigkeiten, deren Ausübung kein Spezialwissen erfordern. Der Vorzug ungebundener HelferInnen liege in ihrer großen Zahl, ihrer außerordentlich hohen Motivation und dem starken Wunsch, konkrete Hilfe zu leisten: „Wenn ich [die Motivation] auf einer Skala von 1 bis 10 einordnen müsste, würde ich die sogar bei 11 sehen“ (Sebastian Wagner).

Alein während des Hochwassers 2013 waren in Dresden tausende Menschen als ungebundene HelferInnen unterwegs. An manchen Brennpunkten wie etwa dem Deichbau an der Leipziger Straße kam so eine wahre Volksfeststimmung auf. Ihre Masse und Begeisterung macht ungebundene HelferInnen daher ideal für einfach praktische Tätigkeiten, die viel Einsatzkraft benötigen („Manpower“). Gerade ihre große Zahl wird allerdings auch oft ambivalent wahrgenommen. Schließlich handele es sich dabei nicht um „verlässliche Einsatzstrukturen,

mit denen man wirklich planen könnte“, so Alexander Löcher. „Bei der nächsten Flut könnte die Zahl der ungebundenen Helfer schon wieder ganz anders ausfallen“. Vereinzelt verweisen die interviewten DRK-Einsatzkräfte auch auf die fehlende Steuerungsmöglichkeit dieser Masse an freiwilligen HelferInnen. Diese suchten sich im Zweifelsfall ihre Aufgaben selber und warteten eben nicht darauf, von der Einsatzleitung eine zugewiesen zu bekommen. „Die Leute wollen einfach helfen. Sie wollen dann nicht warten, bis man sie ruft, sondern die sind dann schon unterwegs“, ist sich Elke Kretzschmar vom Bürgertelefon sicher.

Gefragt nach dem konkreten Beitrag, den ungebundene HelferInnen für die Arbeit des Roten Kreuzes im Katastrophenfall leisten könnten, machen mehrere DRK-Einsatzkräfte darauf aufmerksam, dass gerade die Tätigkeiten, mit denen ungebundene HelferInnen assoziiert werden (Sandsackverbau, Versorgung mit Lebensmitteln), nicht in das typische Aufgabengebiet des Roten Kreuzes fallen. Nach Einschätzung von Kai Ritter-Kittelmann seien

Rettungsdienste, Evakuierungen und Betreuung oder auch die Einsatzgebiete der Wasserwacht und Bergwacht für ungebundene HelferInnen weitgehend ungeeignet. Dafür seien spezifische Ausbildungen und Fachkenntnisse unabdingbar. „Man müsste einen Katalog erstellen über die Tätigkeiten im Roten Kreuz, die ungebundene Helferinnen und Helfer übernehmen können. Aber da fallen mir nur wenige Tätigkeiten ein“, bilanziert Kai Ritter-Kittelmann. Darüber hinaus arbeite das Rote Kreuz nach fest eingespielten Strukturen, in die Externe nur schwer spontan eingebunden werden könnten. Lars Rohwer nennt das Beispiel der Wasserwacht-Einsätze: „Wenn die Wasserwacht einen Einsatz mit ihren Schlauchbooten fährt und jemanden aus einer schwierigen Situation evakuiert, da muss der eine wissen, was der andere tut. Da kann ich natürlich einen ‚Ungelernten‘, um es mal so in Anführungszeichen zu sagen, schlecht integrieren“.

Die Erfahrungen von DRK-Angehörigen in einer Notunterkunft und einer Versorgungsstation lassen hingegen den Schluss zu, dass ungebundene HelferInnen durchaus in konkrete DRK-Aktivitäten eingebunden werden bzw. diese ergänzen können.³ Holger Maiwald sieht darin „durchaus Potenzial, zum einen meine eigenen Einsatzkräfte zu entlasten“ und darüber hinaus, „ein Angebot zu ermöglichen, das ich sonst gar nicht machen könnte“.

Aus der Art der Tätigkeiten ergeben sich zugleich auch die Grenzen des Einsatzes der ungebundenen HelferInnen. Teilweise sind diese bereits gesetzlich vorgegeben: „Wenn jemand keine Belehrung nach Infektionsschutzgesetz hat, [...] dann kann ich den dort im Bereich Lebensmittelzubereitung und -ausgabe nicht einsetzen“, stellt Holger Maiwald klar.

Auch die recht weitgehende Selbstorganisation mancher Gruppen ungebundener HelferInnen wird von einigen DRK-Einsatzkräften kritisch gesehen. Aus fehlendem Wissen heraus könnten Fehlentscheidungen getroffen werden. Darüber hinaus sieht Rüdiger Unger die Verstetigung und Institutionalisierung einiger dieser Gruppen im Widerspruch zu den eigentlichen Merkmalen und Wünschen ungebundener HelferInnen, da sie sich eben nicht in etablierte Strukturen einfügen wollten.

Vereinzelt berichten DRK-Einsatzkräfte, dass manche ungebundene HelferInnen während des Hochwassers später zu festen Ehrenamtlichen wurden. Sie sähen daher durchaus ein gewisses Potenzial, diese Freiwilligen auch langfristig für die Arbeit des DRK zu begeistern. Holger Maiwalds Fazit fällt in der Hinsicht positiv aus: „Diejenigen, die nach dem Hochwasser eingetreten sind, sind auch alle noch bei uns“.

³ Mögliche Einsatzbereiche: kulturelles Rahmenprogramm in der Notunterkunft, Spaziergänge mit dort untergebrachten Betroffenen oder unterstützende Tätigkeiten in der Küche der Versorgungsstation, vgl. auch Abschnitt „Bandbreite von Tätigkeiten für ungebundene Helferinnen und Helfer“ dieser Veröffentlichung.

3.8 Und unterm Strich? Es bleiben einige Fragezeichen, aber die Resonanz ist überwiegend positiv

Eine Reihe der befragten DRK-Einsatzkräfte beurteilt den Einsatz der ungebundenen HelferInnen positiv und als wichtigen unterstützenden Beitrag bei der Bewältigung des Hochwassers 2013 in Sachsen. „Die waren wirklich eine große Hilfe“, bilanziert Tillmann Neubert von der DRK-Wasserwacht. „Sie haben das gemacht, was man ihnen gesagt hat und waren eigentlich auch froh, dass jemand da war, der sie angeleitet hat.“ Für ihn tragen die „Führungskräfte, die Menschen anleiten können“ letztlich entscheidend zum Erfolg bei. Negative Erfahrungen mit ungebundenen HelferInnen hat Neubert selbst nicht gemacht, im Gegenteil: „Es hat niemand sein eigenes Ding oder Stunk gemacht und es wollte sich auch keiner aufspielen [...]. Die waren einfach nur da, um zu helfen. Und das haben sie super gemacht [...]“. Insbesondere beim Sandsackverbau war die hohe Zahl der Ungebundenen wichtig: „Ohne die ungebundenen Helferinnen und Helfer hätten wir niemals diese Massen an Sandsäcken schaffen können.“ Und zukünftig? „Auch für die Zukunft brauchen wir solche Leute.“

Dass es ohne die ungebundenen HelferInnen schwer gewesen wäre, die Lage zu bewältigen, bestätigt auch Michael Bagusat-Sehrt, Leiter der Verpflegungsstation. Er würde unbedingt wieder auf diese Gruppe zurückgreifen – „rein vom personellen Stand her“. Die ungebundenen HelferInnen haben die professionellen Strukturen des DRK spürbar

entlastet. Sie waren hoch motiviert und haben die ihnen übertragenen Aufgaben übernommen, nachdem ihnen von den Führungskräften die Notwendigkeit vermittelt und sie in die Gruppe integriert worden sind. Die hohe Motivation sorgte aber nicht zwangsläufig dafür, dass die ungebundenen HelferInnen auch am nächsten Tag wieder zur Verfügung standen: „Es gab Helfer, die waren wieder da. Es gab einige, die haben Bescheid gesagt: ‚Pass auf, morgen geht nicht. Ich muss morgen arbeiten, mein Chef gibt mir nicht frei. Aber übermorgen bin ich wieder da.‘ Michael-Bagusat Sehrt hat deshalb die ungebundenen HelferInnen nie fest eingeplant, war dann aber froh über jede helfende Hand in der Verpflegungsstation.

Holger Maiwald zeigt sich im Interview beeindruckt von der Professionalität der entstandenen Facebook-Initiativen aus Dresden: „Das war eine rund organisierte Geschichte.“ Er selbst habe gute Erfahrungen mit den ungebundenen HelferInnen gemacht. Gleichwohl habe er jedoch auch negative Berichte aus anderen Einsätzen gehört. Entscheidend für den Erfolg sei, wie die Führungs- und Leitungskräfte auf die ungebundenen HelferInnen zugehen, sie in den Einsatz einweisen und einbänden. Wie erfolgreich so eine Einbindung sei, hänge vor allem davon ab, ob bereits im Vorfeld Konzepte für die Integration Ungebundener vorlägen bzw. ob es gelänge, während des Einsatzes ad hoc Konzepte dafür zu entwickeln.

Holger Maiwald räumt ein, dass er zunächst skeptisch gewesen sei und einen Großteil derer, die zum Einsatzort strömten, für Schaulustige hielt. Aufgrund seiner positiven Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit den ungebundenen HelferInnen habe er dieses Bild jedoch schnell revidiert: „Ich bin froh, dass die Leute, die zu uns gefunden haben, nicht so waren, sondern wirklich ein reelles Interesse hatten zu helfen und einen Dienst für unsere Gesellschaft zu leisten.“ Die ungebundenen HelferInnen, mit denen Holger Maiwald zusammen im Einsatz war, seien bereit gewesen, sich in die Einsatzstrukturen einzugliedern und an die bestehenden Regeln zu halten. Die hohe Motivation und Bereitschaft zur Integration zeigt sich seiner Meinung nach auch darin, dass die ungebundenen HelferInnen gezielt an die Einsatzorte gegangen sind und sie sich nicht „autark“ beispielsweise in die Verpflegung der Helfenden mit belegten Broten einbrachten. Mit ungebundenen HelferInnen würde er jedoch nicht grundsätzlich über die bestehenden Regeln und Strukturen diskutieren. Er begründet seine Haltung mit seiner Verantwortung für den Einsatz, für den er „in voller Konsequenz gerade stehen“ müsse. Und deshalb sei es „nicht tolerabel, dass mir andere dort den Weg vorweisen.“ Gleichwohl habe er Vorschläge der ungebundenen Helferinnen und Helfer angenommen.

Ähnlich wie Holger Maiwald empfand auch Sebastian Wagner die ungebundenen HelferInnen zunächst als störend, „weil das eine unorganisierte Menschengruppe ist.“ Auch seine Haltung gegenüber dieser Gruppe

änderte sich im Verlauf des Einsatzes – er knüpft seine positive Bewertung an deren Bereitschaft, sich in die Strukturen einzugliedern. „Nach direkter Ansprache und Bitten um Unterstützung, waren sie dann auch bereit, [...] planbar mit anzupacken.“ Die Führungskräfte des DRK haben ihnen dann konkrete Aufgaben übertragen und ihnen auch gesagt, warum das wichtig sei. Im Hinblick auf eine Notunterkunft in Löbtau sagt Sebastian Wagner, dass die ungebundenen HelferInnen keine planbare Größe gewesen seien: „Mal waren sie da, mal waren sie nicht da. Das war eher so ein hin und her.“ Rückblickend bezeichnet er die ungebundenen HelferInnen trotzdem als hilfreich für die Bewältigung der Krise. Sie seien „ein wesentlicher Bestandteil zur Sicherung von Städten oder von Land und Gut“ gewesen, insbesondere für die „Arbeit vor Ort“, z. B. im Sandsackverbau. Hingegen sei diese Helfergruppe für originäre Rotkreuz-Aufgaben wie zum Beispiel Betreuung und Wasserrettung nur „bedingt verwendbar“.

Eine „differenzierte Meinung“ hat Sebastian Wagner zum Fluthilfzentrum (später umbenannt in Ziviles Katastrophen Hilfswerk): „Ich habe erlebt, dass die Leitung, [...] sehr organisiert und sehr strukturiert war.“ Für die zahlreichen ungebundenen HelferInnen, die unermüdlich für das Fluthilfzentrum im Einsatz gewesen waren und sich mit ihrer Arbeit stark identifizierten, sei jedoch eine Welt zusammengebrochen, als das Hochwasser zurückging und sie in den Alltag zurückkehrten. „Das war eine Herausforderung“, sagt Sebastian Wagner, „den Rückbau so zu gestalten, dass

sie dort nicht gleich emotional im Tief sind.“ Die intrinsische Motivation sei bei allen ungebundenen HelferInnen sehr hoch gewesen.

Beeindruckt von der Hilfsbereitschaft zeigen sich auch Elke Kretzschmar, Susanne Birkholz und Michael Neumann vom Bürgertelefon, das in der Landesgeschäftsstelle eingerichtet worden war. „Es war gigantisch, phänomenal, wenn man so diese Hilfe und diesen Zusammenhalt gesehen hat. Das war wirklich sehr rührend“, gibt Michael Neumann seine Eindrücke wieder. Er sei beeindruckt von der Selbstlosigkeit der Menschen. Elke Kretzschmar ergänzt, dass sie „von der Professionalität, mit der auch Privatpersonen mit den Dingen umgehen, sehr überrascht“ war. Die Herausforderung in der Zukunft werde sein, die einzelnen Gliederungen zu befähigen, die potentiellen HelferInnen schneller zu koordinieren und einzubinden. Ungenutzte Hilfsangebote führten zu Frust bei den Hilfwilligen. Susanne Birkholz schließt sich den Einschätzungen ihrer Kollegin an. Die ungebundenen HelferInnen hätten „sich unvorbereitet selbst organisiert und aus dem Stand heraus ganz großartige Hilfe“ geleistet. Die Vielzahl und Vielfalt der ungebundenen HelferInnen war ihrer Meinung nach von Vorteil: „Jeder kann etwas, jeder hat andere Mittel. Und wie wir gesehen haben, waren die meisten bereit, alles freigiebig herauszugeben und die Kräfte zu bündeln.“

Robert Rausch zufolge tat sich ein regelrechter „Markt“ mit freiwilligen HelferInnen auf. Die Zahl der Anfragen habe die Einsatzmöglichkeiten im DRK deutlich überschritten. Eine

ausführliche Evaluation des Zusammenspiels der professionellen DRK-Einsatzkräfte und den ungebundenen HelferInnen habe bis dato jedoch nicht stattgefunden.

Rüdiger Unger übernahm während des Hochwassers die Leitung des Führungs- und Lagezentrums. Er hat während dieser Zeit zwei verschiedene Erscheinungsformen wahrgenommen: Auf der einen Seite Menschen, die „tatsächlich völlig unkoordiniert und spontan einfach irgendwo mitgemacht haben“ und bei ihren Aktivitäten einer „Schwarmsteuerung“ unterlagen. Auf der anderen Seite gab es BürgerInnen, die Verantwortung übernommen und über die sozialen Netzwerke andere HelferInnen koordiniert haben. Er sieht die Gefahr, dass der Versuch der „Institutionalisierung“ dieser „neuen“ Gruppen scheitert, weil in diesem Prozess sich die Zusammenschlüsse mehr und mehr den Strukturen der „gebundenen“ HelferInnen angleiche und damit das Innovative verloren gehe und sie damit schlussendlich an Attraktivität für ungebundene HelferInnen verlören. Zudem bestehe die Gefahr, dass die ungebundenen HelferInnen mit dem Aufbau von Strukturen ähnlich denen einer professionellen Katastrophenschutzorganisation überfordert sind. „Die stoßen einfach nur an die Probleme, an die alle Hilfsorganisationen auch stoßen“, so Rüdiger Unger in Anspielung auf das Zivile Katastrophen Hilfswerk. Die ungebundenen HelferInnen verfügen nach seiner Wahrnehmung über ein „enorm hohes Engagementpotenzial“. Sie wollen anpacken, aber sich zugleich „auch nicht organisieren und auch nicht organisieren lassen.“ Insbesondere

in der Leipziger Straße, einer der Hotspots der ungebundenen HelferInnen in Dresden, habe die Hilfe mitunter wie ein „Riesen-Happening“ angemetet. Dessen ungeachtet zeigt er sich zufrieden über das Engagement der Bevölkerung: „Die sind spontan und ad hoc [...], und wir haben, das muss man ja sagen, überhaupt keine schlechten Erfahrungen gemacht.“

Vor dem Hintergrund seiner persönlichen Erfahrungen im Frühsommer 2013 stellt er klar, dass die ungebundenen HelferInnen „eine Realität [seien], an der man nicht vorbeikommt.“ Die Einbindung dieser Helferguppe sei seiner Ansicht nach wichtig, „auch wenn es unter rein einsatztaktischen Gründen manchmal eher nicht so hilfreich ist.“ Für die Zukunft bedeute das, dass „diese spontanen Helfer trotzdem [...] und für sie erlebbar praktisch und wichtig“ in die Ereignisbewältigung einbezogen werden müssen.

„Die Hilfsbereitschaft war immens groß“, sagt Lars Rohwer beeindruckt. Dass die Leipziger Straße dank den ungebundenen HelferInnen nicht überflutet wurde, sei „sehr sensationell“ gewesen. Bemerkenswert findet er die Tatsache, dass sich Einzelpersonen für Straßenabschnitte zuständig erklärt und die Organisation der Hilfe übernommen haben. Das Verhältnis zwischen den ungebundenen HelferInnen und den Katastrophenschutzorganisationen habe er persönlich „nicht als Spannungsverhältnis empfunden, sondern eher als gegenseitige Hilfe.“ Auch die Unterstützung durch das DRK beim Management der Kleiderspenden sei von den ungebundenen HelferInnen bereitwillig und

gerne angenommen worden. Problematisch findet er hingegen, dass einzelne Facebook-Gruppen unter großen Einfluss von Wirtschaftsunternehmen geraten seien und sich für Werbezwecke vereinnahmen ließen. In dieser Situation haben jedoch mehrere HelferInnen klargestellt, dass sie das nicht gut heißen, erinnert sich Rohwer.

Schwierig findet er auch die Einschätzung einzelner ungebundener HelferInnen, die annehmen, dass nur ihr eigenes Engagement tatsächlich geholfen habe, während die Stadt völlig versagt hätte. Der Grund hierfür liegt nach Einschätzung von Lars Rohwer in der Perspektive der HelferInnen: „Das, was ich selbst mache, erlebe ich einfach intensiver.“ Die Hilfsmaßnahmen der Stadt, die dazu beitrugen, dass der Alltag in nicht-betroffenen Gebieten aufrechterhalten werden konnte, werden hingegen geringer geschätzt. So ermögliche ein in Betrieb gehaltener Kindergarten einem Familienvater ja erst, an einem anderen Ort aktiv zu helfen. Insofern tragen auch die Hilfen im Hintergrund wesentlich zur Bewältigung der Gesamtlage bei.

3.9 Blick in die Zukunft: In welcher Rolle sieht sich das DRK im Umgang mit den ungebundenen Helferinnen und Helfern?

Weitgehend Einigkeit besteht bei den Interviewten darüber, dass die ungebundenen HelferInnen kein einmaliges Phänomen darstellen und dass sich das DRK mit der Frage auseinander setzen muss, wie man ihnen zukünftig begegnen will. „Man muss mit denen umgehen, das ist einfach realistisch so“, betont Rüdiger Unger.

Jedoch findet sich ein breites Spektrum an Meinungen hinsichtlich der Frage, ob das DRK selbst eine zentrale Rolle bei der möglichen Einbindung ungebundener HelferInnen spielen sollte oder ob nicht vielmehr staatliche Stellen oder andere BOS dafür besser geeignet seien. Sebastian Wagner sieht vor allem staatliche Einrichtungen wie Stadt, Feuerwehr und Polizei in der Pflicht, Anlaufstellen für ungebundene HelferInnen zu schaffen. Denn eine zentrale Stelle im Krisenstab des DRK könne dies nicht bewältigen: „Das kriegen wir materiell, personell und organisatorisch gar nicht [...] organisiert, wenn 1.000 Leute sagen: Ich bin ungebundener Helfer, ich will mit anpacken. [...] Da wären wir, würde ich für Dresden sagen, überfordert“.

Andere hingegen differenzieren zwischen genuinen DRK-Aufgaben, für die das Rote Kreuz Einweisung und Koordinierung durchaus übernehmen könne, und solchen, die von ungebundenen HelferInnen besonders häufig ausgeübt werden, die aber eigentlich nicht in das Tätigkeitsspektrum des DRK

fallen (z.B. Sandsackverbau). Auf die Frage, ob er das DRK in der Pflicht sehe, die Koordinierung ungebundener HelferInnen zu übernehmen, antwortet Alexander Löcher: „Ich denke schon. Vorausgesetzt es gibt klare Vorstellungen im Roten Kreuz darüber, wo man sie einsetzen möchte und wie sich dies praktikabel umsetzen lässt. Beispielsweise könnten sie die DRK-Helfer in Notunterkünften unterstützen. Wenn es allerdings um das Thema Sandsackverbau geht, sehe ich eher das THW oder die Feuerwehr in der Pflicht“. Ebenso wie Löcher gibt Kai Ritter-Kittelmann darüber hinaus zu bedenken, dass das DRK auch eine Verantwortung gegenüber seinen Ehrenamtlichen habe, die nicht vernachlässigt werden dürfe. Es frustriere die Rotkreuz-HelferInnen, wenn sie hörten, dass das DRK ungebundene HelferInnen in den Einsatz bringt, während sie selbst auf ihren Einsatz warten müssten. Insbesondere Rüdiger Unger bekräftigt die Notwendigkeit einer übergeordneten Strategie: „Dieses Interesse und auch den Anspruch gibt es“, so der Vorstandsvorsitzende des LV Sachsen.

Wie diese Strategie im Einzelnen aussehen kann, darüber gehen die Meinungen auseinander. Relativ einfach umzusetzen sei es, Konzepte für diejenigen DRK-Einrichtungen vorzubereiten, die beim Hochwasser 2013 bereits erfolgreich ungebundene HelferInnen eingebunden haben. Holger Maiwald berichtet, dass sie bei der Registrierung

ungebundener HelferInnen in der Notunterkunft bald dazu übergangen, auch Interessen und Qualifikationen der Neuankömmlinge abzufragen. Diese Vorgehensweise habe sich schnell bewährt. Für die Zukunft wünscht er sich dennoch ein klares Konzept, möglicherweise Merklisten für die Kreisverbände und eine einheitliche Linie für die Interaktion mit den ungebundenen HelferInnen.

Mehrere Interviewte sprechen sich dafür aus, den richtigen Umgang mit ungebundenen HelferInnen zukünftig in die Ausbildung zumindest der Führungskräfte des DRK aufzunehmen. „Die große Herausforderung besteht jetzt aber aus unserer Sicht darin, dass unsere Führungskräfte genau lernen müssen, mit solchen engagierten Menschen umzugehen“, so Rüdiger Unger. „Ich glaube, das brauchen wir auf allen Ebenen. Also schon bei der Ausbildung unserer Helfer ohne Führungsfunktion“. Auch Michael Bagusat-Sehrt sieht „auf alle Fälle bei den Führungskräften diesen Schulungsbedarf in der Richtung Motivation Ehrenamt, Motivation externer Helfer im Krisenmanagement“.

Tillmann Neubert betont, dass die Lösung nicht darin bestehen könne, ungebundene HelferInnen um jeden Preis in die professionellen Strukturen einzubinden. Eigeninitiativen und Hilfeleistungen jenseits der professionellen Rettungsmaßnahmen wird es immer geben, ist sich der Wasserwacht-Helfer sicher. „Das wird nicht die Lösung sein, um besser ungebundene Helfer zu koordinieren. Die ungebundenen Helfer wird es immer geben und

darauf muss man sich einstellen. Darauf muss man Strukturen und deren Führungskräfte, meiner Meinung nach, vorbereiten.“

Jedoch gibt es aus Sicht mancher DRK-Angehöriger gewisse kulturelle Unterschiede zwischen Ungebundenen und Hilfsorganisationen. Die Motivation und Führung Ehrenamtlicher allgemein, aber ungebundener HelferInnen insbesondere, müsse häufig erst noch erlernt werden von Führungskräften, die an klare hierarchische Befehlsstrukturen gewöhnt seien. Innerhalb der DRK-Strukturen sei es hilfreich, eine Befehlsstruktur zu haben. Im Ehrenamt funktioniere dies aber nicht, so Michael Bagusat-Sehrt. Und auch Rüdiger Unger sieht die Notwendigkeit, den Umgangston zwischen Führungskräften und HelferInnen an diese Situation anzupassen: „Da kann ich nicht kommen, auf meine Schulterklappen verweisen und sagen: Gucken Sie mal, ich hab hier vier goldene Streifen drauf und ich habe Ihnen jetzt was zu sagen. Das funktioniert nicht. Das interessiert die Leute auch gar nicht“.

Für Rüdiger Unger bietet die Situation darüber hinaus auch für das DRK die Gelegenheit, sich als bürgernahe Organisation zu zeigen. Auch wenn die tatsächlich messbare Hilfeleistung durch die Ungebundenen gegebenenfalls nicht einmal so groß sei. „Da halte ich tatsächlich die Einbindung solcher Spontanhelfer unter dem Aspekt für extrem wichtig. Auch wenn es unter rein einsatztaktischen Gründen manchmal eher nicht so hilfreich ist“.

Lars Rohwer sieht ein ähnliches Potenzial für das DRK darin, seine Rolle als „Helfer an der Seite der Menschen und nicht die Belehrer oder die Verbieter“ zu nutzen und die Schnittstelle zwischen BOS und ungebundenen HelferInnen zu bilden. Gerade wenn es darum gehe, die ungebundenen HelferInnen, die oft die Grenzen ihrer eigenen Leistungsfähigkeit überschreiten, gewissermaßen vor sich selbst zu schützen, könne das DRK seine Professionalität hilfreich ins Spiel bringen.

Auch unter denjenigen, die grundsätzlich eine Einbindung ungebundener HelferInnen durch das Rote Kreuz befürworten, herrscht Uneinigkeit über die Verortung dieser Aufgabe im DRK. „In den Beratungsstellen oder in der Sozialarbeit könnte so etwas natürlich auch angegliedert sein. Man denkt immer gleich an den Einsatz und die Katastrophe“ (Robert Rausch). Auch Lars Rohwer hält grundsätzlich die Soziale Arbeit für den richtigen Ansprechpartner, um Ungebundene anzuleiten: „Wenn wir als Rotes Kreuz Wege finden können und wollen, auch diese ungebundenen Helfer in unsere Einsätze zu integrieren, dann wird das im Sandsackverbau möglich sein. [...] Diesbezüglich müssen gewisse Techniken

beachtet werden, die allerdings schnell anderen Menschen beigebracht werden können. Hierfür betrachte ich die Soziale Arbeit als den richtigen Ort, um dies zu organisieren. Die Bereitschaft und die Wasserwacht hingegen sind aus meiner Sicht so qualifiziert, dass ich sie gezielt in Einsätze bringen muss, wo sie mit ihrer guten Ausbildung gebraucht werden“. Rüdiger Unger wendet dem gegenüber ein, dass die „Trennung in Sozialarbeit und Blaulichtsegment“ in der Einsatzphase keinen Bestand habe. „Wir bewegen genauso die Mitarbeiter aus den Altenpflegebereichen wie Erzieherinnen aus unseren Kitas“. Die Einbindung ungebundener HelferInnen müsse daher potenziell in allen Gemeinschaften erfolgen: „Wir setzen da wirklich auf die Befähigung unserer Führungskräfte. Dabei meine ich jetzt aber eben nicht nur die, die Streifen, Sterne und Eichenlaub auf den Schulterklappen tragen, sondern alle die, die ich tatsächlich im Komplexen Hilfeleistungssystem bewege“. Daraus ergäben sich zwei verschiedene mögliche Strategien für die Einbindung ungebundener HelferInnen: Entweder durch eine zentrale „Kümmerstelle“ bzw. verantwortliche Person oder aber durch jede einzelne Führungskraft, die potenziell mit der Frage im Einsatz konfrontiert wird.

3.10 Kommunikation, Information und Social Media

Vielfach erwähnten die interviewten Rotkreuz-HelferInnen die Herausforderungen der Kommunikation zwischen Rotem Kreuz und der Öffentlichkeit bzw. den ungebundenen HelferInnen. Alexander Löcher glaubt, das DRK

könne als Informationspunkt für freiwillige HelferInnen dienen: „Ich denke, dass das Rote Kreuz Anlaufstellen schaffen muss, an denen die Leute informiert werden [...]. Je nachdem, welche Einsatzzwecke für die freiwilligen Helfer

definiert werden, wird vielleicht auch eine kurze Schulung oder Einweisung notwendig sein.“ Diese Anlaufstellen zur Information würden seiner Ansicht nach dazu beitragen, dass ungebundene HelferInnen nicht völlig unvorbereitet und auf eigene Faust in den Einsatz gehen. Schließlich kann auch beim Helfen eine ganze Menge passieren. Elke Kretzschmar problematisiert, dass seitens der DRK-Einsatzleitung nicht vorgesehen war, über Facebook oder andere Social Media mit den ungebundenen HelferInnen in Austausch zu treten. „Das ist vielleicht der kleine Schwachpunkt, der in der nächsten Zeit ganz gezielt geschlossen und bearbeitet werden sollte.“ Schließlich ergäbe

Facebook unglaublich viele neue Möglichkeiten der schnellen Kommunikation. Das Bürgertelefon-Team habe dieses Medium nicht nutzen dürfen. „Die Struktur des ehrenamtlichen Katastrophenschutzes vor Ort war darauf gar nicht vorbereitet und konnte damit nicht umgehen.“ Robert Rausch gibt zu bedenken, dass die Kommunikation über Social Media viele Kräfte binde. „Es hat uns für die Zukunft gezeigt, dass wir uns damit intensiver auseinander setzen müssen. [...] Das wird ja eher mehr als weniger werden“. Und auch Alexander Löcher ist sich sicher: „Das A und O ist es, relativ stetige Informationen über die sozialen Medien rauszugeben.“ ■

Die Social Media-Aktivitäten des DRK-Landesverbands Sachsen während des Hochwassers

Im Nachgang des Hochwassers analysierte der DRK-Landesverband Sachsen die Aktivitäten auf seiner Facebook-Seite um herauszufinden, welche Wirkung die Kommunikation auf Facebook während des Hochwassers erzielte. Der Landesverband verwendet für seine Öffentlichkeitsarbeit im Katastrophenfall vor allem klassische PR-Instrumente. Die Kommunikation über Facebook wurde als ergänzendes Element während des Hochwassers verstanden.

In der Zeit vom 2.-30. Juni 2013 veröffentlichte der LV Sachsen insgesamt 38 Postings (d.h. Einträge) zum Hochwasser. Diese beinhalteten Informationen zum Flutgeschehen, Spendenaufrufe, Informationen für Helferinnen und Helfer (z. B. Helferregistrierung), Informationen zu Spendenanträgen sowie Danksagungen gegenüber Helfern, Unterstützern und Spendern. Die Facebook-Seite war während des Hochwassers stark frequentiert, in den letzten Tagen des Hochwassers mit bis zu 35.000 Besucherinnen und Besuchern pro Tag. Da auf Facebook für interessant befundene Inhalte weitere Verbreitung finden, sobald NutzerInnen den Inhalt liken oder teilen, wurden die Inhalte dieser Seite zu Spitzenzeiten von bis zu 50.000 NutzerInnen pro Tag gesehen. Vor allem Fotos finden große Aufmerksamkeit auf Facebook. Wie generell auf Facebook üblich wurden sie vor allem

dann geteilt, wenn darauf Personen des DRK in Sachsen oder Situationen mit direktem Bezug zum Einsatz des DRK während des Hochwassers abgebildet waren. Erst als seitens des DRK-LV Sachsen weniger Beiträge veröffentlicht wurden, sank auch das Interesse der Facebook-User an der Seite. Eine Traffic-Analyse ergab zudem, dass ein Großteil der BesucherInnen von Facebook auch auf die Website des DRK LV Sachsen gelangte. Bemerkenswert ist, dass viele Postings und Bilder erst mit zeitlicher Verzögerung gelikt und geteilt worden sind. Dies legt die Vermutung nahe, dass es sich bei diesen NutzerInnen um Personen handeln könnte, die selbst aktiv im Einsatz waren. Anzunehmen ist auch, dass das liken und teilen von Inhalten auf Facebook als Teil der Auswertung und der Bewältigungsstrategie von Helferinnen und Helfern im Nachgang der Katastrophe anzusehen ist.

Zusammenfassend wird Folgendes festgehalten: Die relativ starren Zuständigkeiten in den Katastrophenstäben und die hierarchischen Informationsketten vertragen sich nur schwer mit der Unmittelbarkeit und Schnelligkeit der Kommunikation in den sozialen Netzen. Der Spontaneität der Netzgemeinde kann nur durch eine klare Sozial-Media-Strategie für den Katastrophenfall und eine gewisse Struktur gegeben werden. Zur Umsetzung einer wirksamen Kommunikation im Katastrophenfall bedarf es planbarer Kommunikationsziele. Zudem muss staatliche und professionelle Katastrophenhilfe im Rahmen der Katastrophenvorsorge festlegen, welche Aufgaben freiwillige HelferInnen übernehmen können und wie dies über die sozialen Medien zu kommunizieren ist. Gleichzeitig ist eine gute Informationslage über das Katastrophengeschehen Voraussetzung für eine schnelle und spontane Reaktion auf die aktuellen Entwicklungen im Krisenfall. Für die Organisationen der Katastrophenhilfe gilt daher, ein offenes Ohr zu haben und das Informationsgeschehen in den Sozialen Medien während Katastrophenfällen genau zu beobachten. Andernfalls besteht die Gefahr, am Bedarf und auch an den Menschen vorbei zu arbeiten. Entsprechend gehört in jeden Krisenstab mindestens ein Social-Media-Experte.

Für die zukünftige Arbeit der Katastrophenstäbe ist es wichtig, sich - neben ihren klassischen Managementaufgaben im Katastrophenfall - auch als Ermöglicher für Kommunikation und Engagement über die Sozialen Medien zu sehen und nicht länger nur als Steuerungszentrale eines professionellen Hilfeleistungssystems.

Aus: Löcher, Alexander (2013): Kurzanalyse. Das DRK auf Facebook während der Flut. Internes Arbeitsdokument des DRK-Landesverbands Sachsen.

Die von uns befragten Einsatzkräfte des DRK Landesverbandes Sachsen – so lässt sich aus der Untersuchung schließen – haben während des Hochwassers 2013 vielfältige Erfahrungen mit ungebundenen HelferInnen gemacht und sich dementsprechend vielfältige Meinungen zu diesem Phänomen gebildet.

Vor dem Ereignis gab es keine passgenauen Konzepte und nur wenige Erfahrungen im Verband, wie hilfswillige Bürgerinnen und Bürger gegebenenfalls in Prozesse zur Bewältigung einer Katastrophe eingebunden werden könnten. Zwar waren ungebundene HelferInnen auch bei früheren Einsätzen wie dem Hochwasser 2002 bereits in Erscheinung getreten, aber im Juni 2013 bekam das Phänomen eine neue Qualität. Wie der Rest der Öffentlichkeit wurde auch der Verband von der „Welle der Hilfsbereitschaft“ überrascht. Die Reaktionen des FÜLZ in Dresden und einzelner Führungs- und Einsatzkräfte auf Hilfsangebote aus der Bevölkerung waren daher von einem hohen Maß an Spontaneität und Improvisation geprägt.

Natürlich kamen die Einsatzkräfte in erster Linie mit solchen ungebundenen HelferInnen in Kontakt, die selbst auf das DRK zukamen und ihre Hilfe anboten, weniger mit denen, die in eigenständiger Organisation aktiv wurden (siehe Teil 1 der Schriftenreihe). Als Reaktion auf die Hilfsangebote wurde das Bürgertelefon personell aufgestockt, wo Hilfsangebote

aufgenommen, mit der Nachfrage abgeglichen und nach Möglichkeit vermittelt wurden. Einzelne Interviewte berichten, dass es punktuell gelungen sei, vor Ort die Hilfe der ungebundenen HelferInnen in die eigene Arbeit zu integrieren. Vereinzelt wurden dabei auch einfache Registrierungen vorgenommen, bei denen auch Interessen und Qualifikationen abgefragt wurden. Die ausgeführten Tätigkeiten waren in solchen Zusammenhängen vor allem betreuenderischer Natur (Betreuung von Betroffenen, Verpflegung), an anderen Stellen wurden die ungebundenen HelferInnen aber laut Aussagen der Einsatzkräfte auch technisch (Deichbau) oder organisatorisch (Koordination anderer HelferInnen) aktiv. Ungebundene HelferInnen sind in den Medien hauptsächlich im Zusammenhang mit dem Deichbau aufgetaucht.

Manche Interviewte zweifeln daher, ob es genuine DRK-Aufgaben gebe, die für ungebundene HelferInnen von Interesse und für die sie geeignet seien. Andere Erfahrungen zeigen, dass gerade das Aufgabenfeld Betreuung Raum bietet, um Hilfswillige aus der Bevölkerung einzubinden. Diese Tätigkeiten sind alltagsnah genug, dass auch ungebundene HelferInnen im Zweifelsfall nach einer kurzen Einweisung tätig werden können. Das Potenzial dieser Helferguppe wird in ihrer hohen Motivation und großen Zahl gesehen. Gerade arbeitsintensive Tätigkeiten, die keine speziellen

Kenntnisse erfordern, könnten von ungebundenen HelferInnen erledigt und eigene Ressourcen so geschont werden. DRK-Einsatzkräfte können ihr in der Ausbildung erlerntes Spezialwissen gezielt anwenden und niedrigschwellige Aufgaben an ungebundene HelferInnen delegieren. Herausforderungen und Grenzen ergeben sich für DRK-Einsatzkräfte einerseits aus den Charakteristika ungebundener HelferInnen selbst (Unkalkulierbarkeit, fehlende Kenntnisse im Bevölkerungsschutz), andererseits aus den Strukturen und Gepflogenheiten des eigenen Verbandes und des Bevölkerungsschutzes im Allgemeinen (feste Strukturen, hierarchischer Umgangston).

In der Bewertung der ungebundenen HelferInnen ziehen die interviewten DRK-Einsatzkräfte überwiegend ein positives Fazit. Ihre Hilfsbereitschaft und hohe Motivation werden immer wieder lobend hervorgehoben. Vereinzelt kam es über die Zeit des Einsatzes hinweg auch zu einer Veränderung in der Wahrnehmung der ungebundenen HelferInnen und anfängliche Zweifel an ihrer Zuverlässigkeit und ihrem Beitrag zur Schadensbewältigung konnten ausgeräumt werden. Gleichzeitig äußern andere Interviewte sich skeptisch, ob ihre Betreuung mehr Ressourcen bündeln würde als Nutzen aus ihrer Hilfe gezogen werden kann. Gleichzeitig stellen sie EinsatzleiterInnen vor das Problem, eigene Leute zu verlieren, die in den Bereitstellungsräumen auf ihren Einsatz warten und womöglich aus Frust und Langeweile zu ungebundenen HelferInnen werden. Aus den Interviews ergibt sich eine erste Tendenz, dass ungebundene HelferInnen aus der

„Vogelperspektive“ der Einsatzleitung zurückhaltender bewertet werden als auf der Ebene des operativen Einsatzes, wo ihre Rolle grundsätzlich als sehr positiv eingeschätzt wird.

Einigkeit herrscht in dem Urteil, dass man nicht daran vorbei kommen wird, sich mit den ungebundenen HelferInnen auseinander zu setzen. Das Ergebnis einer solchen Auseinandersetzung bleibt jedoch offen und an einigen Stellen wurde explizit der Wunsch nach Konzepten und Vorschlägen für den Umgang mit ungebundenen HelferInnen geäußert.

Unklar bleibt, wo die Verantwortlichkeit für die Entwicklung solcher Konzepte und für im Folgenden für ungebundene HelferInnen im Einsatz zu verorten ist: bei staatlichen Stellen? Anderen BOS, die ein passenderes Aufgabengebiet betreuen, das für ungebundene HelferInnen attraktiv ist? Beim DRK? Wenn ja, in welchem Bereich und auf welcher Ebene des Verbandes?

Die Einbindung ungebundener HelferInnen bietet allerdings auch Chancen für das DRK: Der Umgang mit ungebundenen HelferInnen ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit des DRK und sollte auch als solcher verstanden werden. Einzelne Interviewte berichten auch, dass einige ungebundene HelferInnen aus der positiven Erfahrung der gemeinsam geleisteten Hilfe heraus als Neumitglieder für das DRK gewonnen werden konnten.

Teil 3 dieser Schriftenreihe wird sich daher auf Empfehlungen für den Verband hinsichtlich

einer Positionierung zu diesen Formen bürgerschaftlichen Engagements im Bevölkerungsschutz konzentrieren. Diese sollen sich aus einer Synthese der Untersuchungen der ungebundenen HelferInnen selbst (Teil 1) und den hier erfassten Einschätzungen von

DRK-Einsatzkräften (Teil 2) ergeben, um sowohl den Wünschen und Bedürfnissen ungebundener HelferInnen als auch den Anforderungen an die BOS zur Bewältigung einer Katastrophe gerecht zu werden. ■

BMI	Bundesministerium des Innern
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
FüLZ	Führungs- und Lagezentrum
GLMZ	Gemeinsame Lage- und Meldezentrum des Bundes und der Länder
KatS	Katastrophenschutz
KV	Kreisverband
LV	Landesverband

Bundesministerium des Innern (Hrsg.) (2013): Bericht zur Flutkatastrophe 2013: Katastrophenhilfe, Entschädigung, Wiederaufbau. Abrufbar unter: http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/2013/kabinetbericht-fluthilfe.pdf;jsessionid=BD7F31A0C8026C97CA374C5130314CB3.2_cid287?__blob=publicationFile (Stand 20.01.2015).

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2012): Zu Ihrer Sicherheit: Unfallversichert im freiwilligen Engagement. Stand: Januar 2012.

Deutscher Feuerwehrverband 2014: Die Integration von Spontanhelferinnen und Spontanhelfern in den Katastrophenschutz. Fachempfehlung

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) (2011a): Leistungsbeschreibungen des DRK-Betreuungsdienstes

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) (2011b): Das komplexe Hilfeleistungssystem

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) (2011c): Mindestanforderungen an Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) (2012): Ordnung der Bereitschaften

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) (2013): Empfehlungen für Mindestanforderungen an Ressourcen des DRK-Betreuungsdienstes

Deutsches Rotes Kreuz Landesverband Sachsen e.V. (2013): Bericht des Führungs- und Lagezentrums zum Hochwassereinsatz des DRK in Sachsen. Dresden.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (2014): Persönliches Interview mit Christine Lettang (Referentin der Bereitschaften im DRK Generalsekretariat) am 19.02.2014, unveröffentlichte Gesprächsnotiz von Alena Biegert. Berlin.

DGUV (2008) (Fachausschuss „Erste Hilfe“ der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV)): Rechtsfragen bei Erster-Hilfe-Leistung durch Ersthelfer, 4., aktualisierte Ausgabe August 2008.

Kircher, Frieder 2014: Ungebundene Helfer im Katastrophenschutz. In: BRANDSchutz/Deutsche Feuerwehr-Zeitung 2014:8, S. 593-597

Löcher, Alexander (2013): Kurzanalyse. Das DRK auf Facebook während der Flut. Internes Arbeitsdokument des DRK-Landesverbands Sachsen.

Sächsisches Landesamt für Umwelt, Landwirtschaft und Geologie (2013): Gewässerkundlicher Monatsbericht mit vorläufiger Auswertung des Hochwassers Juni 2013. Abrufbar unter: http://www.umwelt.sachsen.de/umwelt/wasser/download/Kurzbericht_Juni_2013_130820.pdf (Stand 20.01.2015).

Schnell, Rainer; Hill, Paul B.; Esser, Elke (2008): Methoden der empirischen Sozialforschung. 8. Auflage. München.

Name des/der InterviewpartnerIn	Funktion/Einsatz
Rüdiger Unger	Vorstandsvorsitzender LV Sachsen, Verantwortlicher für das Krisenmanagement, Leiter des Führungs- und Lagezentrums des LV Sachsen
Lars Rohwer	Vorstandsvorsitzender KV Dresden, Mitglied des Sächsischen Landtags
Robert Rausch	KatS-Referent im LV Sachsen, Verbindungsbeamter im Sächsischen Innenministerium, ständiger Vertreter des Landes-K-Beauftragten
Kai Ritter-Kittelmann	Leiter des Einsatzstabs des DRK LV Sachsen
Sebastian Wagner	Leiter des Einsatzstabs des DRK KV Dresden
Alexander Löcher	Pressesprecher LV Sachsen, S5 im Einsatzstab des LV Sachsen
Elke Kretzschmar	Mitarbeiterin des Hausnotrufs, während des Hochwassers 2013 am Bürgertelefon im Einsatz
Susanne Birkholz	Mitarbeiterin des Hausnotrufs, während des Hochwassers 2013 am Bürgertelefon im Einsatz
Michael Neumann	Mitarbeiter des Hausnotrufs, während des Hochwassers 2013 am Bürgertelefon im Einsatz
Tillmann Neubert	Einsatzkraft der DRK-Wasserwacht Dresden
Michael Bagusat-Sehrt	Einsatzkraft in der Verpflegungsstation Torgau, Sachsen
Holger Maiwald	Leiter der Notunterkunft in Freital, Zugführer DRK KV Freital

www.DRK.de

Deutsches Rotes Kreuz e.V.

Carstennstraße 58
12205 Berlin
www.drk.de

© 2015 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Art.-Nr. 825255