

# Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen - Teil 3

Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen  
für den Einsatz ungebundener HelferInnen





## **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 Band 1 – Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen**

Teil 1: Die Perspektive der ungebundenen Helferinnen und Helfer

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

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

Band 1 der Schriftenreihe Sicherheitsforschung dokumentiert die Ergebnisse einer wissenschaftlichen Untersuchung der ungebundenen HelferInnen. Die ersten beiden Teile untersuchen die Perspektive der ungebundenen HelferInnen selbst bzw. die der DRK-Einsatz- und Führungskräfte am Beispiel des Hochwassers 2013 in Sachsen. Basierend auf diesen Untersuchungsergebnissen sowie den Erkenntnissen aus weiteren Schadens- und Großereignissen werden im dritten Teil nun Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für einen zukünftigen Einsatz von ungebundenen HelferInnen vorgestellt.

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

## **Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen - Teil 3**

Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen  
für den Einsatz ungebundener HelferInnen

## **Impressum**

### **Schriften der Sicherheitsforschung**

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

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

### **Herausgeber**

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

### **Verlag**

DRK-Service GmbH, Berliner Str. 83, 13189 Berlin

### **AutorInnen**

Alena Biegert, Louisa Schneider, Matthias Schulze, Anne Moll, Matthias Max

### **Titelfoto**

Armin Weigel/DRK

### **Druck**

Adame Advertising and Media GmbH, Zehrendorfer Straße 11, 12277 Berlin

### **Satz/Layout**

Blackgrafx designoffice Daniel Hubert, Berlin, [www.blackgrafx.com](http://www.blackgrafx.com)

### **Herstellung/Vertrieb**

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

### **Art.-Nr. 825256 (02278 ab 2017)**

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

### **Zitierweise**

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

© 2016 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

© 2016 DRK-Service GmbH, Berlin



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Einbeziehung ungebundener HelferInnen: ja oder nein? .....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Positive Entscheidung zum Einsatz ungebundener HelferInnen .....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Ansprache von ungebundenen HelferInnen.....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Integration und Koordination ungebundener HelferInnen.....</b>	<b>23</b>
<b>6</b>	<b>Exkurs: Rechtliche Rahmenbedingungen .....</b>	<b>30</b>
<b>7</b>	<b>Feedback und Reflexion .....</b>	<b>37</b>
<b>8</b>	<b>Empfehlungen zur Vorbereitung des nächsten Einsatzes .....</b>	<b>38</b>
<b>9</b>	<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>39</b>
<b>10</b>	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>40</b>





Der vorliegende dritte Teil zur Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen schließt den Band 1 der Schriftenreihe des Sachgebiets Sicherheitsforschung ab und macht die Ergebnisse dem DRK-Verband und der interessierten Öffentlichkeit zugänglich.

Die vielen freiwilligen HelferInnen aus der Bevölkerung zogen während des Hochwassers im Sommer 2013 besondere mediale Aufmerksamkeit auf sich. Seither haben sich sowohl die Wissenschaft als auch die Hilfsorganisationen verstärkt mit der Frage befasst, was sich hinter diesem Phänomen verbirgt und welche Möglichkeiten die Akteure des Katastrophenschutzes haben, auf solche Hilfsangebote aus der Bevölkerung zu reagieren.

Der DRK-Bundesverband hat 2013 die grundlegende Bedeutung des Themas für den Gesamtverband erkannt und eine wissenschaftliche Untersuchung des Hochwassereinsatzes in Sachsen durchgeführt. Tätigkeiten, Motivationen und Bedürfnisse der ungebundenen HelferInnen werden im ersten Teil der Schriftenreihe beleuchtet und eine Definition für diese Helfergruppe entwickelt:

**Ungebundene Helferinnen und Helfer im Bevölkerungsschutz** sind nichtbetroffene 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 selbstständig und ereignisbezogen. Dies geschieht vor allem über Social Media wie Facebook.

Quelle: Deutsches Rotes Kreuz 2014a

Im zweiten Teil der Schriftenreihe rückt die Perspektive der Führungs- und Einsatzkräfte des DRK, die während des Hochwassers 2013 in Sachsen mit ungebundenen HelferInnen in Berührung kamen, in den Fokus. In der Veröffentlichung kommen entsprechend die Einsatzkräfte des DRK mit ihren Einschätzungen und Erfahrungen zu Wort. So war es möglich, die Wahrnehmung bezüglich der im DRK-Verband vergleichsweise neuen Form des Engagements darzustellen.

Über die Wahrnehmung der DRK-Einsatzkräfte gibt auch eine verbandsweite Befragung der DRK-Ehrenamtlichen 2016<sup>1</sup> Auskunft. 64 Prozent der befragten Ehrenamtlichen gaben an, den Einsatz ungebundener HelferInnen im DRK als sehr sinnvoll, beziehungsweise sinnvoll einzuschätzen.

Das Präsidium und der Präsidialrat haben sich dieser Thematik bereits angenommen und gemäß des § 16.3 „Mindeststandards für hauptberufliche Unterstützungsstrukturen für die ehrenamtliche Tätigkeit im DRK und Mindeststandards für die Arbeit mit Ehrenamtlichen im DRK“<sup>2</sup> beschlossen. Der Mindeststandard 21 besagt „Neue Formen des Engagements werden durch die Rotkreuzverbände unterstützt (zeitlich begrenztes Engagement, Online-Volunteering etc.)“.

Die wissenschaftlichen Erkenntnisse aus den ersten beiden Teilen der Schriftenreihe werden im vorliegenden dritten Teil konkretisiert. Sie können auf allen verbandlichen Ebenen als Grundlage für die Erarbeitung weiterer Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen herangezogen werden. ■

---

<sup>1</sup> Die Online-Umfrage wurde von Prof. Dr. Christian Ernst, Technische Hochschule Köln und Christoph Müller, DRK-Generalsekretariat durchgeführt. Es haben sich 2291 Ehrenamtliche beteiligt.

<sup>2</sup> Rundschreiben Nr. 02/24-004/2016 „Mindeststandards für hauptberufliche Unterstützungsstrukturen für die ehrenamtliche Tätigkeit im DRK und Mindeststandards für die Arbeit mit Ehrenamtlichen im DRK“ vom 18.04.2016.

## Einbeziehung ungebundener HelferInnen: ja oder nein?

Kommt es zur Bewältigung einer Schadenslagen, kann es sein, dass entschieden werden muss, ob ungebundene HelferInnen in die Arbeit mit einbezogen werden oder nicht. Es kann sich dabei um eine Naturkatastrophe, wie das Hochwasser 2013, einen technischen Unfall, oder die Versorgung einer großen Anzahl von Menschen handeln, wie beispielsweise in der Flüchtlingshilfe 2015.

### **Folgende Fragen können Ihnen bei dieser Entscheidung helfen:**

- Welche Aufgaben haben unsere Rotkreuz-Einsatzkräfte zu erfüllen?
- Sind darunter Tätigkeiten, die auch von Personen ohne Spezialwissen übernommen werden können? Welche?
- Gibt es Aufgaben, die ein Spezialwissen erfordern, das in der Bevölkerung abrufbar ist? Welche?
- Welche Risiken entstehen für ungebundene HelferInnen bei der Ausübung dieser Tätigkeiten? Sind diese Risiken vertretbar? Wie können ungebundene HelferInnen darauf vorbereitet werden?
- Haben wir die Kapazitäten den Einsatz ungebundener HelferInnen zu koordinieren?
- In welcher Phase des Einsatzes können wir die Unterstützung durch ungebundene HelferInnen gebrauchen?

### **Tätigkeiten für ungebundene HelferInnen**

Welche Tätigkeiten aus dem Aufgabenbereich des DRK für ungebundene HelferInnen in Frage kommen, hängt natürlich in erster Linie von der Art der Lage ab. Gerade aber weil das DRK in vielen Krisensituationen die Betreuung und Versorgung von Menschen übernimmt, bestehen gute Voraussetzungen dafür, mit ungebundenen HelferInnen zusammenzuarbeiten. Wurden ungebundene HelferInnen im Zusammenhang mit den Hochwasserereignissen 2013 vor allem mit dem Stapeln von Sandsäcken in Verbindung gebracht – keiner klassischen DRK-Arbeit – zeigte sich bereits damals bei genauerem Hinsehen, dass sie genauso auch Tätigkeiten verrichteten, die zum Aufgabenspektrum des DRK zählen. Einerseits kümmerten sie sich selbstständig um die Versorgung anderer HelferInnen und Betroffener mit Essen, Trinken oder

Sonnenschutz. Andererseits boten Einzelpersonen auch immer wieder direkt beim DRK ihre Hilfe an, sei es über das Bürgertelefon oder vor Ort in einer der Notunterkünfte (Deutsches Rotes Kreuz 2015a). Noch viel deutlicher zeigt sich ihr Potenzial für die Arbeit des Roten Kreuzes in der Bewältigung der Flüchtlingshilfe, im Zuge derer DRK-Verbände von zahllosen ungebundenen HelferInnen vor Ort in den Unterkünften unterstützt werden.

### **Beispiele für Tätigkeiten, die von ungebundenen HelferInnen übernommen werden können:**

- Ehrenamtliche und ungebundene HelferInnen verpflegen: Getränke und Speisen zubereiten und verteilen
- Die Registrierung von Betroffenen unterstützen
- Bei Evakuierungen helfen
- Evakuierten moralisch zur Seite stehen: sie unterhalten, sie von ihrer Situation ablenken
- Notunterkünfte aufbauen
- Sandsäcke füllen und verbauen
- Schnee räumen
- Spezifische – pädagogische, psychologische, sprachliche, organisatorische, logistische – Kenntnisse bei Bedarf zur Verfügung stellen
- Nachfolgende ungebundene HelferInnen informieren und koordinieren

Ungebundene HelferInnen kennzeichnen sich in der Regel durch folgende Eigenschaften:

- **Ungebunden** – sie gehören keiner Organisation des Bevölkerungsschutzes an. Darum kann auch nicht davon ausgegangen werden, dass sie die Strukturen kennen oder über die gleiche Ausbildung verfügen wie die Ehrenamtlichen des DRK.
- **Hilfsbereit** – sie werden von der gleichen Motivation angespornt wie Ehrenamtliche des DRK: Sie wollen anderen Menschen helfen. (Zur Motivation ungebundener HelferInnen siehe S. 19).
- **Kompetent** – dass ungebundene HelferInnen keine Ausbildung im Katastrophenschutz haben, bedeutet nicht, dass sie keine relevanten Fähigkeiten und Kenntnisse mitbrächten. Viele können aus Beruf und Privatleben auf Wissen zurückgreifen, das in der Krisenbewältigung von Nutzen ist.
- **Netzaffin** – ein bedeutender Teil der Organisation, Mobilisierung und Eigenkoordination ungebundener HelferInnen findet über Social Media statt.

## Grenzen beim Einsatz ungebundener HelferInnen

Klassische Einsätze im Katastrophenschutz, wie ein Massenansturm von Verletzten, erfordern eine umfangreiche und spezialisierte Ausbildung, um Hilfebedarfen unmittelbar sowie effizient begegnen zu können. Je höher der Grad der Gefährlichkeit des Einsatzortes, umso notwendiger ist der Bedarf an spezialisierten Kompetenzen, so ist beispielsweise eine unmittelbare und großräumige Absperrung des Schadensgebietes notwendig. Somit ist ein Zugang für ungebundene HelferInnen, auch aus Gründen des Selbstschutzes, erst gar nicht möglich. Hier können ausschließlich die trainierten und erfahrenen haupt- sowie ehrenamtlichen Einsatzkräfte durch abgestimmte Abläufe und klar zugeordnete Verantwortlichkeiten einen erfolgreichen Einsatz gewährleisten.

Der Einsatz beim Zugunglück in Bad Aibling am 09.02.2016 verdeutlicht die Grenzen einer Einbindung von ungebundenen HelferInnen: Es mussten 94 verletzte Personen unmittelbar in die umliegenden Krankenhäuser transportiert werden. Das Unglücksgebiet befand sich aufgrund einer Hanglage in einem nur schwer zugänglichen Gelände, weshalb der Einsatz für die Hilfskräfte auch körperlich besonders fordernd war. Das Gelände wurde umgehend von der Polizei abgesperrt, sodass ausschließlich autorisierte Kräfte das Schadensgebiet betreten durften. Es waren insgesamt ca. 700 Einsatzkräfte vor Ort, so konnte der Einsatz nach etwa vier Stunden abgeschlossen werden. Die Verpflegung wurde durch die lokale Feuerwache organisiert. Die PSNV-Teams des örtlichen Kreisambüros waren im Einsatz. Laut dem Katastrophenschutzbeauftragten des Bayerischen Roten Kreuzes Rudi Cermak waren keine ungebundenen HelferInnen im Einsatz und wären in dieser Schadenslage auch keine notwendige Unterstützung für einen Einsatz Erfolg gewesen. ■

## Positive Entscheidung zum Einsatz ungebundener HelferInnen

Wenn Sie sich für die Zusammenarbeit mit ungebundenen HelferInnen entschieden haben, sollte diese gut vorbereitet werden. Erfahrungen aus der Flüchtlingshilfe verweisen auf die große Bedeutung direkter Ansprechpersonen für ungebundene HelferInnen. Hinzu kommt, dass der Einsatz ungebundener HelferInnen für die Rotkreuzstrukturen mit einem zusätzlichen organisatorischen Aufwand verbunden ist. Sie sollten sich daher zunächst die Frage stellen: Kann ich auf personelle Kapazitäten zurückgreifen, die den Einsatz der ungebundenen HelferInnen lenken? Idealerweise sind ausgewählte Ansprechpersonen in Ihren Strukturen als Freiwilligenmanager dafür zuständig, Anfragen zur spontanen Mitwirkung in den Katastrophenschutzstrukturen zu beantworten. Sie richten ggf. mit kommunalen Verantwortungsträgern Koordinierungsstellen vor Ort ein, gewährleisten eine zielgruppengerechte Ansprache von potenziellen Freiwilligen und integrieren die ungebundenen HelferInnen in den Einsatz des Katastrophenschutzes des DRK. Sie bilden die Schnittstelle zwischen den ungebundenen HelferInnen und den Rotkreuzstrukturen und sorgen für eine möglichst reibungslose Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten (Deutsches Rotes Kreuz 2015b).

### Erreichbarkeit des Freiwilligenmanagements

Besonderen Stellenwert sollten Sie der nötigen Infrastruktur einräumen und insbesondere die Erreichbarkeit des Freiwilligenmanagements sicherstellen. Daher sollten Sie sich fragen: Über welche Kommunikationskanäle wollen wir erreichbar sein? In einer Zeit, in der Informationen in Echtzeit verfügbar sind, erwarten Bürgerinnen und Bürger auch vom DRK modernes Kommunikationsverhalten. Dazu gehören eine möglichst durchgehende Erreichbarkeit über verschiedene Kanäle, häufig aktualisierte Informationen und ein verständlicher Kommunikationsstil.

**Je nach Lage und Kapazitäten können Sie sich für einen oder mehrere Kanäle entscheiden:**

- **Telefon (Handy/Festnetz):** Veröffentlichen Sie die entsprechenden Nummern und machen Sie klar, welche Ansprechperson für welche Anliegen zuständig ist.

- **E-Mail:** Das Freiwilligenmanagement sollte über eine eigene E-Mail-Adresse erreichbar sein. Richten Sie diese Adresse zeitig ein und klären Sie, wer darauf Zugriff hat. Beantworten Sie E-Mails regelmäßig und zeitnah.
- **Social Media:** Die Mobilisierung und Organisation ungebundener HelferInnen findet in erster Linie über Social Media statt, in Deutschland insbesondere über Facebook und, zu einem geringeren Grad, Twitter. Ihr Account sollte darauf vorbereitet sein, Anfragen aufzunehmen und zu beantworten sowie die Öffentlichkeit in regelmäßigen Abständen über Ihre Arbeit zu informieren (siehe S. 15).

## **Exkurs:** Beispiele von ungebundenen HelferInnen in anderen Ländern

Das **Österreichische Rote Kreuz** gründete 2007 in Kooperation mit dem Radiosender Ö3 das TEAM Österreich. Auf der Website des Senders können sich Freiwillige registrieren, die im Notfall per SMS verständigt und in den Einsatz gebracht werden. Das System hat auch in Deutschland bereits Interessenten gefunden (siehe S. 18).

Mehr Informationen dazu finden Sie unter: ► <http://oe3.orf.at/teamoesterreich>.

In den **USA** erkannte man spätestens nach den Anschlägen vom 11. September 2001, dass spontane Freiwillige besser in das Katastrophenmanagement einbezogen werden müssen. Es wurden folglich Handlungsempfehlungen für die Einbindung von spontanen Freiwilligen entwickelt. Im Jahr 2005 veröffentlichte die Federal Emergency Management Agency einen Leitfaden mit dem Titel „Managing Spontaneous Volunteers in Times of Disaster: The Synergy of Structure and Good Intentions“. Dieser basiert auf Best Practice-Erfahrungen und enthält Leitsätze und Checklisten. Er betont die Notwendigkeit und Bedeutung von gutem Informationsmanagement und zeitnaher Kommunikation. Der Leitfaden ist zu finden unter: ► [www.fema.gov/pdf/donations/ManagingSpontaneousVolunteers.pdf](http://www.fema.gov/pdf/donations/ManagingSpontaneousVolunteers.pdf)

Das **Australische Rote Kreuz** hat eine Studie zu den Motivationen und Potenzialen von *spontaneous volunteers* in Auftrag gegeben und daraus im Auftrag der australischen Regierung einen Leitfaden für Katastrophenschutzorganisationen erstellt. Unter ► [www.redcross.org.au/files/ES0-Research\\_report.pdf](http://www.redcross.org.au/files/ES0-Research_report.pdf) können Sie sich über die Studie informieren. Das Spontaneous Volunteer Management Resource Kit ist zu finden unter: ► [www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/05\\_2012/spontaneous.pdf](http://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/05_2012/spontaneous.pdf). ■

## Ansprache von ungebundenen HelferInnen

Wie kommen Rotkreuzstrukturen und ungebundene HelferInnen zusammen? Die Ansprache und Gewinnung ist eine Frage von Kommunikation und Vernetzung: Wie treten wir in Kontakt? Von wem geht dieser Schritt aus? Mit wem arbeiten wir – Gruppen, Einzelpersonen oder beides?

Viele ungebundene HelferInnen kommen von sich aus auf das DRK zu und bieten ihre Hilfe an. Dies ist vor allem in der Flüchtlingshilfe geschehen. Aus anderen Schadenslagen, wie dem Hochwasser 2013 oder dem Pfingststurm Ela 2014, sind zahlreiche Fälle bekannt, in denen ungebundene HelferInnen sich selbstständig organisierten und parallel zu den Organisationen des Katastrophenschutzes tätig wurden. Während des Hochwassers 2013 in Süd- und Ostdeutschland koordinierten Gruppen über Facebook die Hilfe für Betroffene sowie die Versorgung für die zahlreichen HelferInnen und informierten sich gegenseitig über aktuelle Bedarfe und Angebote (Deutsches Rotes Kreuz 2014a). Dass es sich dabei um keine Ausnahme handelt, zeigen ähnliche Erscheinungen in der Flüchtlingshilfe. Gruppierungen bauen dabei auch teilweise auf bereits länger bestehenden asylpolitischen Bürgerinitiativen auf.

Ebenso gut kann es jedoch sein, dass Sie in Ihrem Verband einen bestimmten oder allgemeinen Bedarf an externen HelferInnen feststellen und diesen an die breite Öffentlichkeit kommunizieren. Bestehende Gruppen sind dabei geeignete Adressaten für einen Aufruf zur Zusammenarbeit mit dem DRK.

### **Aufruf zur Zusammenarbeit:**

- Verschaffen Sie sich einen Überblick: Welche Bürgerinitiativen bestehen vor Ort? Vorerorts existieren beispielsweise Facebook-Gruppen, in denen BürgerInnen sich gegenseitig über Möglichkeiten informieren, sich zu engagieren. Nehmen Sie Kontakt zu diesen Gruppen auf. Weisen Sie bei einem Treffen auf die Vorteile einer Zusammenarbeit hin (die rechtliche Absicherung durch eine Registrierung beim DRK, erleichterte Koordination). Akzeptieren Sie, dass manche Gruppen lieber eigenständig arbeiten. Neben der Einbindung ungebundener HelferInnen in die eigenen Strukturen sind auch Modelle der Kooperation möglich.



- Erstellen Sie Informationsbriefe für die umliegende Wohngegend und besprechen Sie die Möglichkeit einer Informationsveranstaltung mit den Verantwortlichen.
- Laden Sie interessierte Gruppierungen zu einem Koordinierungstreffen ein. Diese können selbst Aufgaben in Kooperation mit dem Roten Kreuz übernehmen oder den Aufruf, sich als ungebundene HelferInnen zu melden, weiterverbreiten.
- Erstellen Sie eigene Social Media-Accounts, zum Beispiel auf Facebook und Twitter (Instagram, Flickr, YouTube), und vernetzen Sie sich mit relevanten Akteuren (DRK-Orts- und Kreisverbände, Bürgerinitiativen, lokale Medien und andere).
- Existiert bereits ein Social Media-Account eines lokalen DRK-Orts- oder Kreisverbandes, lohnt sich durchaus die Frage nach einer Möglichkeit der Mitbenutzung. Vorteil: Ein Publikum ist schon vorhanden. Frage: Wird mit dem bestehenden Publikum die gewünschte Zielgruppe erreicht?
- Kommunizieren Sie die E-Mail-Adresse/Telefonnummer Ihres Freiwilligenmanagers.
- Verfassen Sie einen Aufruf, sich als ungebundene/er HelferIn beim DRK zu melden und verbreiten Sie ihn über lokale Medien, eigene Social Media-Kanäle oder über Vernetzung mit lokalen Initiativen („Bürgerinitiative XY“ teilt Aufruf). Erstellen Sie auch spezifische „Stellenangebote“, für die bestimmte Qualifikationen nötig sind (beispielsweise DolmetscherIn in einer Flüchtlingsunterkunft).
- Achten Sie darauf, dass die Informationen über unterschiedliche Medien keine Widersprüche enthalten.

Viele ungebundene HelferInnen kommen über persönliche Kontakte zum DRK oder suchen die Nähe von Ehrenamtlichen. Es ist daher sinnvoll, dass neben eigens dafür zuständigen Freiwilligenmanagern (siehe S. 12) auch die Einsatz- und Führungskräfte in der Lage sind, Anfragen von potenziellen HelferInnen aufzunehmen und an geeignete Stellen weiterzuvermitteln.

## Social Media

Social Media-Kanäle sind wechselseitige Kommunikationskanäle. Über die bloße Weitergabe von Informationen hinaus, dienen sie vor allem dem Austausch und der Vernetzung. Beispiele für Social Media-Kanäle sind:

- Blogs und Microblogs (Twitter, Tumblr)
- Soziale Netzwerke (Facebook, Google+, StudiVZ)
- Video- und Bildportale (YouTube, Vimeo, Instagram, Flickr, Picasa)
- Wikis (Wikipedia, Wikitravel)

Social Media kann in Krisenfällen zu unterschiedlichen Zwecken eingesetzt werden. Für die Kommunikation mit ungebundenen HelferInnen sind Social Media-Kanäle deshalb gut geeignet, weil sie eine niedrighschwellige Möglichkeit für die Menschen darstellen, mit dem DRK in Kontakt zu treten. Zudem wird es, was die Nutzung von Social Media angeht, keinen großen Unterschied zwischen ungebundenen HelferInnen und Ihren eigenen Ehrenamtlichen geben. Social Media zu einer gemeinsamen Plattform zu machen, bietet sich daher an. Am intensivsten genutzt wird in Deutschland Facebook; über dieses Netzwerk wurden in der Vergangenheit bereits häufig Hilfsaktivitäten organisiert (Hochwasser 2013, Pfingststurm Ela 2014).

**Social Media** kann vom DRK sowohl zur Weitergabe als auch zur Aufnahme von Informationen genutzt werden. Dies erlaubt auch ein Monitoring der Reaktion der Bevölkerung auf eine Katastrophe. Ganz allgemein stellt Social Media eine Möglichkeit dar, mit der Bevölkerung auf Augenhöhe in Kontakt zu treten. Zu beachten ist allerdings, dass es sich bei vielen Plattformen um kommerzielle Angebote privater Unternehmen handelt. Gerade Facebook steht immer wieder in der Kritik wegen seines mangelnden Datenschutzes. Auch kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich über Social Media Falschmeldungen verbreiten. Wenn die BOS Social Media produktiv nutzen wollen, müssen sie zügig die Informations- und Interpretationshoheit gewinnen. Das kann nur gelingen, wenn sie sich frühzeitig an den Debatten im Netz beteiligen (Karsten 2013: 38). Gerade weil auch die meisten Ehrenamtlichen des DRK Social Media nutzen, kann es von Vorteil sein, sich innerhalb des Verbands auf einen Ethikcode für den privaten Gebrauch von Social Media im Einsatz zu einigen oder diesbezüglich auf (externe) Schulungsangebote zurückzugreifen.<sup>3</sup>

## Welcome Center

Vor allem in vom DRK geführten Einrichtungen wie Notunterkünften kann es sich lohnen, ein sogenanntes Welcome Center als ersten Berührungspunkt zwischen Rotkreuzstrukturen und ungebundenen HelferInnen aufzubauen. Dies beinhaltet einen physischen Ort – eine Registrierungsstelle in der Einrichtung selbst, in der Anfragen und Hilfsangebote verarbeitet und ungebundene HelferInnen willkommen geheißen werden. Es ist aber auch zuständig für den zuvor beschriebenen Prozess des Aufrufs zur Mithilfe an die lokale Bevölkerung, der Ansprache ungebundener HelferInnen sowie ihrer Koordinierung und Zuteilung von angemessene Aufgaben, abhängig von ihren Interessen, Fertigkeiten und ihrer zeitlichen Verfügbarkeit.

---

<sup>3</sup> Siehe Deutsches Rotes Kreuz (2014b) „Ein Leitfaden zum Umgang mit Social Media im DRK“.

<b>Checkliste zum Einsatz von Social Media</b>	
<b>Strategisch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Ziele wollen wir mit dem Einsatz sozialer Medien verfolgen?</li> <li>• Welche Ideen können wir mit den verfügbaren personellen, finanziellen und technischen Mitteln umsetzen?</li> <li>• Welche sozialen Medien wollen wir nutzen?</li> <li>• Welche Zielgruppe wollen wir über welche Kanäle erreichen?</li> </ul>
<b>Organisatorisch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wollen wir die fachlichen Verantwortlichkeiten für die Kommunikation über soziale Medien gestalten?</li> <li>• Wer soll die Kommunikation über soziale Medien übernehmen?</li> </ul>
<b>Inhaltlich</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Themen und Botschaften wollen wir über soziale Medien begleiten bzw. senden?</li> <li>• In welchem Stil wollen wir unsere Zielgruppe ansprechen und mit ihr kommunizieren?</li> <li>• Welche Formate (Text, Bild, Ton, Video etc.) wollen wir für die Präsentation unserer Inhalte nutzen?</li> <li>• Wie wollen wir mit (negativen) Kommentaren und Inhalten umgehen?</li> </ul>
<b>Rechtlich</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wollen wir Telemediengesetz, Datenschutzregelungen, Vorgaben zur Barrierefreiheit von Internetangeboten, Namens- und Markenrecht, Presse- und Urheberrecht sowie Haftungsregelungen einhalten?</li> </ul>

Quelle: Deutsches Rotes Kreuz 2015b

## Registrierung

Die Registrierung ungebundener HelferInnen ist nicht in allen Einsätzen möglich oder wünschenswert, bietet aber eine Reihe von Vorteilen. Sofern die Möglichkeit dazu besteht, empfiehlt sich daher immer eine Registrierung.

### **Vorteile einer Registrierung ungebundener HelferInnen:**

- **Rechtliche Absicherung:** Auch Ungebundene, die beispielsweise während eines Hochwassers tätig werden, sind als ErsthelferInnen unfallversichert. Ihre Registrierung erleichtert den eventuell nötigen Nachweis ihrer Hilfstätigkeit. Wer im Auftrag des DRK in einer festen Einrichtung wie beispielsweise einer Notunterkunft tätig ist, sollte auf jeden Fall registriert werden, um ebenfalls temporär beim Unfallversicherungsträger versichert zu sein (siehe S. 33).

- **Kontaktpflege:** Auch nach Beendigung des Einsatzes kann der Wunsch bestehen, den Kontakt zu ungebundenen HelferInnen aufrecht zu erhalten, sei es zu Zwecken der Information, Einladung zu Helferfesten oder Ähnlichem.
- **Übersicht:** Die Arbeit des Freiwilligenmanagements kann enorm erleichtert werden durch die Abfrage nützlicher Informationen wie Fähigkeiten, zeitliche Verfügbarkeit und Einsatzwünsche.

Grundlage der Registrierung ist ein Registrierungsformular. Je nach Einsatz sollte es online oder vor Ort verfügbar sein.

- **E-Mail:** Erstellen Sie ein eigenes Formular, das den Bedürfnissen Ihres Verbandes in der aktuellen Lage angepasst ist. Machen Sie dieses auf Ihrer Website verfügbar, sodass Interessierte es ausfüllen und per E-Mail an den/die FreiwilligenmanagerIn schicken können.
- **Online-Tools:** In der Flüchtlingshilfe haben sich einige Plattformen etabliert, auf denen Freiwillige Informationen über sich und ihre Einsatzwünsche hinterlegen können. Beispiele: ► <https://volunteer-planner.org>, ► <https://ichhelfe.jetzt>.
- **Vorabregistrierung:** In einigen Bundesländern findet bereits, dem Vorbild des Österreichischen Roten Kreuzes folgend, das TEAM-System Anwendung. Interessierte können sich zu jedem Zeitpunkt als potenzielle HelferInnen registrieren und werden im Notfall benachrichtigt. Beispiele: TEAM Österreich (► <http://oe3.orf.at/teamoesterreich>), TEAM Westfalen (► [www.team-westfalen.de](http://www.team-westfalen.de)), TEAM Bayern (► [www.teambayern.info](http://www.teambayern.info)), TEAM Mecklenburg-Vorpommern (► <https://team-mv.info>).
- **Vor Ort:** Gerade in Einsätzen ohne lange Vorbereitungszeit bieten HelferInnen mehr oder weniger spontan vor Ort ihre Hilfe an („walk-in volunteers“). Bei einem Willkommensgespräch kann das Formular auch gemeinsam ausgefüllt werden.

### **Folgende Informationen gehören in ein Registrierungsformular:**

- Name
- Adresse
- Telefon-/Handynummer
- E-Mail-Adresse
- Geburtsdatum
- (gegebenenfalls) Krankenkasse
- Zeitliche Verfügbarkeit
- Fertigkeiten (interkulturelle Kompetenz, handwerkliche Fertigkeiten, Kochen und andere)
- Sprachkenntnisse (mit Einschätzung des Niveaus)

- Erlerner Beruf, Ausbildung/Zertifikate in relevanten Bereichen (beispielsweise Hygiene)
- Interesse an bestimmten Aufgaben
- Unterschrift (Hiermit erklärt sich der/die HelferIn bereit, in die Gesamtliste aufgenommen zu werden und als HelferIn angefragt werden zu können.)

Relevant für die Unfallversicherung sind Name, Adresse, Geburtsdatum und Krankenkasse. Ungebundene HelferInnen, die mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen, sollten außerdem eine Verpflichtungserklärung zum Datengeheimnis unterschreiben.

### **Datenschutz:**

Gegenüber ungebundenen HelferInnen gelten grundsätzlich keine anderen Bestimmungen als gegenüber DRK-Mitgliedern. Personenbezogene Daten dürfen nur gespeichert und verarbeitet werden, soweit dies zweckbestimmt erfolgt und der Betroffene eingewilligt hat. Dies ist zu dokumentieren, damit im Zweifelsfall auch gegenüber einer Aufsichtsbehörde der Nachweis darüber geführt werden kann. Ungebundene HelferInnen selbst gehen Dritten gegenüber dieselben Verpflichtungen ein wie Angehörige des DRK. Sie sollten daher auf das Datengeheimnis gemäß § 5 Bundesdatenschutzgesetz verpflichtet werden.

## **Exkurs:** Untersuchung der Motivationsfaktoren von ungebundenen HelferInnen<sup>4</sup>

**Ausgangslage:** Ungebundene HelferInnen stellen einerseits eine große Chance für den Katastrophenschutz dar, andererseits werden sie von etablierten Hilfsorganisationen als Herausforderung empfunden. Sie kommunizieren zunehmend in sozialen Netzwerken und organisieren sich größtenteils autark. Das Phänomen scheint durch die Verbreitung von sozialen Netzwerken eine Dynamik bekommen zu haben. Gleichzeitig verändert sich das ehrenamtliche Engagement in Hilfsorganisationen; Nachwuchsgewinnung ist ein zunehmendes Problem. Ungebundene HelferInnen, die sich eigenständig organisieren und autonom interagieren, können die entstehende Lücke füllen.

---

<sup>4</sup> Die Ergebnisse der Studie Untersuchung der Motivationsfaktoren von Spontanhelfern (2015) wurde uns freundlicherweise von folgenden AutorInnen zur Verfügung gestellt: R. Fathi, C. Tonn, Y. Schulte, F. Fiedrich und S. Martini von der Bergischen Universität Wuppertal, Fachgebiet Bevölkerungsschutz, Katastrophenhilfe und Objektsicherheit sowie A. Spang, D. Gründler, M. Kletti und A. Fekete von der Technischen Hochschule Köln, Institut für Rettungswesen und Gefahrenabwehr.

Innovative Forschungsprojekte beschäftigen sich mit der Eingliederung von ungebundenen HelferInnen in die kommunale und staatliche Katastrophenhilfe. Umso bedeutender ist es, die Motivationsfaktoren der HelferInnen zu ergründen. Wenn diese bekannt sind, besteht die Möglichkeit, organisiert und gezielt ungebundene HelferInnen für eine konkrete Lage zu akquirieren. Darüber hinaus können Anreizmöglichkeiten geschaffen werden, auch in Anbetracht der problematischen Nachwuchsgewinnung bei Hilfsorganisationen, diese langfristig in der Katastrophenhilfe einzubinden.

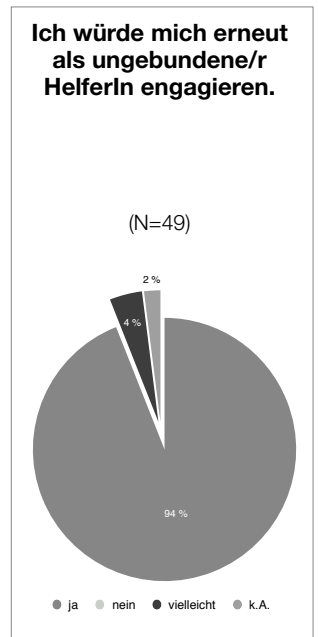
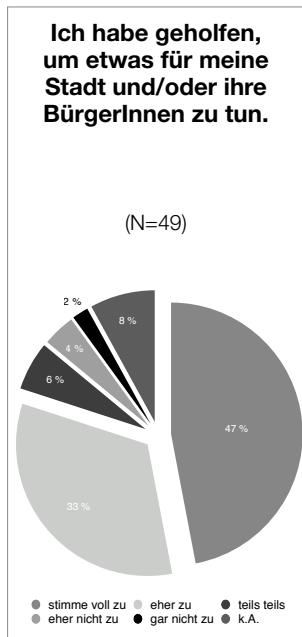
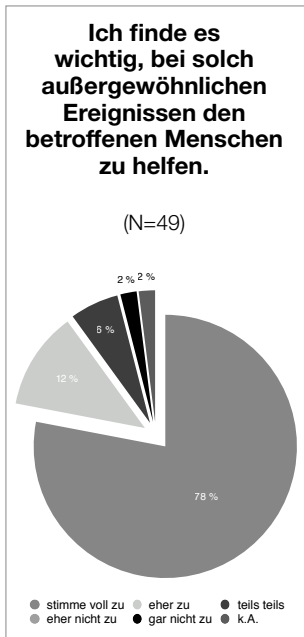
**Ziel des Projektes:** Die Forschungsgruppe beschäftigte sich mit folgenden Fragen:

1. Welche Motivationsfaktoren sind Auslöser für das spontane Helfen?
2. Bestehen Zusammenhänge zwischen Motivationstheorien, die das Phänomen erklären helfen?
3. Im Anschluss soll ermöglicht werden, mit Hilfe der ermittelten Motivationsfaktoren in Zukunft bessere Anreize zu schaffen, um ungebundene HelferInnen geordneter und gezielter zum Helfen zu animieren.

**Methodik:** Es wurden folgende vier Thesen auf Grundlage des Volunteer Functions Inventory nach Clary (1998) erstellt, die systematisch in einem Onlinefragebogen untersucht wurden:

1. **Wertefunktion:** „Katastrophen bieten Anreize, inneren Wertvorstellungen wie Nächstenliebe und Hilfsbereitschaft zu folgen und gemeinnütziges Verhalten zu zeigen; insbesondere wenn Familie, Freunde und Bekannte betroffen sind.“
2. **Soziale Anpassungsfunktion:** „Die sozialen Netzwerke (sowohl online als auch offline) motivieren Menschen aus gruppendynamischen Gründen ebenfalls mitzuhelfen und sich als Teil einer wirkungsvollen Gruppe zu fühlen.“
3. **Selbstwertfunktion:** „Die Nachfrage und/oder Wertschätzung des Engagements fördert die Beteiligung.“
4. **Excitementfunktion:** „Eine Katastrophenlage stellt für Menschen die Möglichkeit dar, vom Alltag abweichende, besondere Erfahrungen und Erlebnisse zu machen und bietet den Raum, das eigene Potenzial auszuschöpfen.“

Die Verbreitung des Fragebogens erfolgte primär durch die Koordinatoren der Gruppen ungebundener HelferInnen. Es wurde auf offene Fragestellungen verzichtet, um eine hohe Vergleichbarkeit der Antworten zu erhalten. Die Bewertung der Aussagen erfolgte auf Basis einer fünfstufigen Likert-Skala. Der Abfrage allgemeiner Informationen über das Engagement der ungebundenen HelferInnen folgten Fragen bzw. Aussagen zur Motivation. Die erstellten Motivationsthesen wurden dabei nicht konkret benannt. Den Befragten wurden vielmehr 15 Aussagen vorgelegt, die eine differenzierte Betrachtung der Thesen ermöglicht.



**Ergebnisse:** An der Befragung nahmen insgesamt 75 Personen teil. 49 vollständig ausgefüllte Fragebögen konnten für die nähere Ergebnisanalyse herangezogen werden. Annähernd die Hälfte (49%) der Teilnehmenden gaben an, dass ihr Wohnort während des Schadensereignisses innerhalb des betroffenen Gebiets lag. Bei 39% grenzte der Wohnort der Befragten an das Schadensgebiet.

- Wertefunktion:** 90% stimmen voll, beziehungsweise eher der Aussage zu, dass es wichtig ist, betroffenen Menschen in außergewöhnlichen Situationen zu helfen. 80% haben geholfen, um etwas für ihre Stadt und/oder ihre Bürger zu tun.
- Soziale Anpassungs- und Gemeinschaftsfunktion:** Die zweite These, dass gruppendynamische Prozesse Einfluss auf das Helfen haben, ließ sich nicht sehr deutlich bestätigen. 38% der Befragten haben angegeben, dass sie geholfen haben, weil eine Organisation, der sie angehören, sich dafür entschied, als Spontanhelfer aktiv zu werden.
- Selbstwertfunktion:** Die dritte These beruhte auf der Behauptung, dass die Nachfrage bzw. die Wertschätzung Einfluss auf das Engagement haben. Diese These ließ sich nicht bestätigen.
- Excitementfunktion:** Die sogenannte Excitementfunktion stellt die Katastrophenlage in den Vordergrund und behauptet, dass die spontane Hilfe der Personen auch darauf beruht, besondere Erlebnisse in dieser Situation erfahren zu können. Die Ergebnisse bestätigten diese These nicht.

## **Zusammenfassung:**

- Vor allem Wertvorstellungen veranlassen eine Person, bei einer Katastrophe als ungebundene/r HelferIn aktiv tätig zu werden.
- Die Verbundenheit zur Stadt, aber auch das Bedürfnis, der Bevölkerung zu helfen, sind deutliche Ergebnisse der Umfrage.
- Ein besonderes Augenmerk sollte hierbei auf Organisationen, wie beispielsweise Vereine oder Religionsgemeinschaften, gelegt werden.
- Auch das Kundtun von konkreten Bedarfen für Hilfe kann motivierend wirken.
- Mit dem „Phänomen“ ungebundener HelferInnen muss in Zukunft geplant werden (94 % würden sich erneut engagieren). ■



## Integration und Koordination ungebundener HelferInnen

Die größte Herausforderung besteht in der gelingenden Koordination der Zusammenarbeit zwischen den eigenen Strukturen und den ungebundenen HelferInnen. Wie weit diese planbar ist, hängt in erster Linie von der Art des Einsatzes ab. Um den Unterschied zu verdeutlichen, soll hier das Beispiel eines Hochwassers als kurz- bis mittelfristiger Einsatz und die aktuelle Flüchtlingshilfe als langfristige Betreuungsaufgabe herangezogen werden. Während eines Hochwassers, wie dem in Süd- und Ostdeutschland 2013, findet der Einsatz vor allem „draußen“ statt, d.h. nicht in den eigenen festen Einrichtungen, und muss mit sehr geringer Vorbereitungszeit geplant werden. Was die Arbeit mit ungebundenen HelferInnen angeht, ergibt sich daraus eine hohe Verantwortungslast für alle Führungs- und Einsatzkräfte, die in der Lage sein müssen, auf „walk-in volunteers“ angemessen zu reagieren und ad hoc Aufgaben zu verteilen.

Je länger ein Einsatz andauert, und je mehr er sich in feste DRK-eigene Einrichtungen wie Notunterkünfte mit bestehender Infrastruktur verschiebt, wie im Falle der Flüchtlingshilfe, desto leichter und notwendiger ist es, ungebundene HelferInnen in die Arbeit einzubeziehen. Wenn die Koordination über Wochen oder Monate hinaus erfolgen soll, kommt der Einsatz eines Freiwilligenmanagers in Frage, in dessen Verantwortung die Zusammenarbeit mit ungebundenen HelferInnen fällt (siehe Punkt 3).

Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass generell feste Ansprechpersonen mit zentraler Telefonnummer und E-Mail-Adresse bei der Koordination ungebundener HelferInnen sehr wichtig sind.

Die Registrierung von ungebundenen HelferInnen sollte immer vorgenommen werden. Gerade bei kurzfristigen Einsätzen mit spontanen Hilfsangeboten ist dies oft nicht möglich.

Mit der Dauer des Einsatzes erhöht sich auch die Planbarkeit, da nicht nur DRK-eigene Strukturen Routine entwickeln, sondern sich auch der Organisationsgrad der ungebundenen HelferInnen erhöht. Fanden sich beim Hochwasser 2013 Gruppen oft nur zu einzelnen Einsätzen für wenige Stunden zusammen, erreichten einzelne Gruppierungen bereits nach wenigen Tagen ein beachtliches Maß an Koordiniertheit und Organisation (Deutsches Rotes Kreuz 2014a).

Diese Planbarkeit ist vor allem in der Flüchtlingsarbeit bemerkbar, in der Rotkreuz-Verbände vor Ort oft genug auf bereits bestehende Projektgruppen und Bürgerinitiativen stoßen. Behalten Sie einen Überblick über solche Gruppen und Parallelstrukturen. Ziehen Sie in Erwägung, sich mit ihnen abzusprechen, Arbeit aufzuteilen oder sie in Ihren Einsatz einzubinden. Wenn Gruppen ungebundener HelferInnen selbstständig arbeiten und Sie sich trotzdem mit ihnen absprechen möchten, kann eine Verbindungsperson eine möglichst produktive Zusammenarbeit gewährleisten.

## **Exkurs:** Einführung einer DRK-Verbindungsperson

Die DRK-Sicherheitsforschung war an dem EU-Forschungsprojekt COBACORE<sup>5</sup> (Community Based Comprehensive Recovery) beteiligt. Gemeinsam mit dem Niederländischen Roten Kreuz, der Internationalen Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften sowie weiteren Partnern aus Wissenschaft und Wirtschaft wurde exemplarisch eine interaktive Plattform zur Abbildung und Koordinierung von angebotenen und angefragten Hilfeleistungen aus der Zivilgesellschaft entwickelt. Auf der Plattform können Betroffene und HelferInnen aus der Zivilgesellschaft Hilfebedarfe und Angebote einstellen und professionelle Einsatzkräfte sich einen Überblick über diese verschaffen.

Die Entwicklung dieses Systems war ein erster Anlauf, die Kommunikations- und Organisationspotenziale zwischen verschiedenen Helfergruppen über soziale Medien zu skizzieren und darauf aufbauende Strategieentwicklungsprozesse anzustoßen.

Ein Schwerpunkt des DRK im Forschungsprojekt war die Durchführung und Evaluation einer grenzüberschreitenden Übung unter Einbeziehung der Cobacore-Plattform. In die Übung waren neben einem niederländischen und deutschen Stab verschiedene Helfergruppen wie Hilfsorganisationen, TEAM-HelferInnen und ungebundene HelferInnen eingebunden. Stattgefunden hat die Übung in den Seminar- und Stabsübungsräumen der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz (AKNZ) in Bad Neuenahr-Ahrweiler.

Das geplante Ziel der Übung war zu Projektbeginn die Testung der interaktiven Plattform, Hilfsangebote und -gesuche softwarebasiert abzubilden und abzuarbeiten. Im Laufe des

---

<sup>5</sup> [www.cobacore.eu](http://www.cobacore.eu)

Forschungsprojektes wurde jedoch deutlich, dass das technische System allenfalls eine Unterstützung und Visualisierung von Management- und Kommunikationsprozessen zwischen Akteuren mit unterschiedlichen Organisations- sowie Ausbildungsgraden im Katastrophenschutz bietet. Die Entwicklung von Strategien und potenziellen Verfahren zum Management von Hilfesuchen und Angeboten aus der Bevölkerung wurden von zahlreichen Interviewpartnern aus dem DRK als zentraler Bedarf identifiziert.

In der Übung wurden anhand eines eingespielten Szenarios Kommunikationsstrategien und Managementprozesse zwischen zivilen Helfergruppen und klassischen Einsatzstrukturen des Katastrophenschutzes getestet. Die Plattform wurde dafür genutzt, sowohl Betroffene, ungebundene HelferInnen als auch professionelle Einsatzkräfte bzw. Krisenstäbe dabei zu unterstützen, mit- und untereinander zu kommunizieren, um dadurch Hilfesuche und Angebote aus der Bevölkerung abzuarbeiten und zusammenzubringen.

Gleichzeitig wurden sogenannte Verbindungspersonen aus dem Kreis der Übungsteilnehmer benannt. Die Verbindungspersonen waren zwischen den verschiedenen Gruppen für die Kommunikation und gemeinsame Abstimmung zuständig. Vorbild hierfür war die erfolgreiche Vermittlung und Kommunikation durch DRK-Ehrenamtliche zwischen DRK-Einsatzstrukturen und externen Helfergruppen während der Pfingststürme 2014.

Die Übungsergebnisse zeigen, dass Helfer-Gruppen in der Regel „automatisch“ über einen „Gruppensprecher“ verfügen. Zu diesen sollte die Verbindungsperson als zentraler Ansprechpartner schnellstmöglich Kontakt aufnehmen und diesen kontinuierlich pflegen. Sofern ein Sprecher nicht sofort ersichtlich ist, gehört es auch zu den Aufgaben einer Verbindungsperson, diesen zu identifizieren bzw. anzuregen, dass ein Gruppensprecher zur Verfügung steht. Es hat sich zudem gezeigt, dass eine eindeutige Kennzeichnung von Verbindungspersonen durch beispielsweise eine Signalweste mit entsprechender Bezeichnung im Einsatz sinnvoll ist.

Konkret hat die Cobacore-Übung deutlich gezeigt, dass Verbindungspersonen über folgende Kompetenzen verfügen sollten:

- Empathie
- Soziale Kompetenzen
- Kenntnis der Strukturen der zuständigen Behörden und Organisationen
- Fähigkeit, Wissen und Informationen an die Bevölkerung zu vermitteln
- Entscheidungsfähigkeit
- Wissen über die jeweilige Region
- Durchgängige Erreichbarkeit

- Durchsetzungsvermögen
- Überzeugungskraft/Souveränität
- Erfahrung als Führungskraft in BOS

Fazit: Die Benennung einer zuständigen Verbindungsperson bietet eine Möglichkeit, den Umgang mit und die Einbindung von Helfergruppen, wie ungebundenen HelferInnen, langfristig und dauerhaft in die Arbeit zu integrieren und gezielt und bedarfsgerecht zu berücksichtigen. Damit die Verbindungspersonen im Ernstfall die entsprechenden Aufgaben wahrnehmen können, erscheint eine Ausbildung sehr sinnvoll.

## Einweisung

Vor allem im Einsatz im Rahmen der Flüchtlingshilfe hat sich in vielen Landes- und Kreisverbänden die Praxis etabliert, kurze Einweisungen für ungebundene HelferInnen zu geben. Auch auf Bundesebene wird hierzu im Rahmen des Projektes ENSURE (ENablement of Urban Citizen Support for Crisis REsponse)<sup>6</sup> ein Pilot-Curriculum erarbeitet. In Zusammenarbeit mit dem Landesverband Berliner Rotes Kreuz wird, basierend auf den Forschungsergebnissen, eine erste Arbeitsgrundlage für den Verband geschaffen und als Schriftenreihenteil der DRK-Forschung 2016 veröffentlicht.

### **Folgende Themen finden sich in allen Konzepten wieder und sollten Bestandteil einer Einweisung sein:**

- Einführung in das Rote Kreuz und in den Katastrophenschutz
- Versicherungsschutz und Arbeitssicherheit
- Typischer Einsatzablauf
- Belehrungen (Schweigepflicht, Infektionsschutzgesetz, Kindeswohlgefährdung, Verhaltensregeln am Einsatzort und anderes)
- Zuständige Ansprechperson

Ergänzt wurden diese formellen Themen in einigen Konzepten um weitere inhaltliche Aspekte wie beispielsweise Eigenvorsorge bei Katastrophen und Erste Hilfe.

<sup>6</sup> <http://ensure-projekt.de/wordpress>

## Willkommenskultur

Gelingende Kommunikation zwischen ungebundenen HelferInnen und Rotkreuz-Einsatzkräften setzt gegenseitigen Respekt, Anerkennung und Verständlichkeit voraus.

### **Folgende Tipps können helfen, ein Klima der Willkommenskultur zu schaffen:**

- Unbekannte Fachbegriffe sparsam verwenden und erklären.
- Auf einen freundlichen, respektvollen Umgangston achten – gegenüber den eigenen Ehrenamtlichen genauso wie gegenüber ungebundenen HelferInnen.
- Jede/r ist da, weil er/sie helfen möchte – das verdient Anerkennung!
- Neue HelferInnen in Empfang nehmen, mit anderen bekannt machen, herumführen und Ähnliches.
- Tägliche Teamtreffen mit allen HelferInnen, die an diesem Tag da waren, schaffen Zusammenhalt und ermöglichen Feedback.
- Entscheidungen und Anweisungen begründen und Mitbestimmung ermöglichen.
- Proaktiv erklären, warum bestimmte Aufgaben für ungebundene HelferInnen ungeeignet sind, um Unmut zu vermeiden.
- In Einsätzen wie Hochwasser oder Ähnlichem Infokarten mit den wichtigsten Informationen an ungebundene HelferInnen verteilen.

## Balanceakt zwischen Flexibilität und Planbarkeit

In bisherigen Einsätzen, vor allem im Hochwasser 2013, wurde die Motivation ungebundener HelferInnen wiederholt als Herausforderung benannt (Deutsches Rotes Kreuz 2015b). Einerseits war die Motivation bei vielen so hoch, dass sie bis zur Erschöpfung arbeiteten, ohne sich genügend Pausen zu gönnen und ausreichend zu essen und zu trinken. Andererseits wünschen sich Einsatz- und Führungskräfte des DRK mehr Verlässlichkeit von den Freiwilligen und die Sicherheit, auch noch nach Tagen oder in der Aufräumphase nach dem unmittelbaren Einsatz auf die Ressourcen ungebundener HelferInnen zählen zu können. Als Faustregel gilt dabei, dass man immer mit ungebundenen HelferInnen rechnen muss, aber sie nie fest einplanen sollte. Dieser Balanceakt zwischen Flexibilität und Planbarkeit stellt eine zusätzliche Herausforderung dar, auf die Sie sich so gut wie möglich vorbereiten sollten.

- Je besser sich DRK-Einsatzkräfte und ungebundene HelferInnen kennen, desto größer ist auch die Verbindlichkeit. Führen Sie Namenslisten und bleiben Sie in Kontakt.
- Verdeutlichen Sie den Bedarf. Wenn ungebundene HelferInnen wissen, dass sie auch in einer Woche noch gebraucht werden, ist die Wahrscheinlichkeit höher, dass sie wiederkommen.

Die mediale Aufmerksamkeit für ungebundene HelferInnen ist groß. DRK-Führungskräfte haben deshalb die Sorge geäußert, die eigenen Ehrenamtlichen könnten frustriert werden, wenn sie selbst nicht in den Einsatz kommen oder ihr eigenes Engagement unbeachtet bleibt. Sollten Sie die Zusammenarbeit mit ungebundenen HelferInnen in Erwägung ziehen, binden Sie deshalb immer unbedingt die eigenen Ehrenamtlichen in die Entscheidung mit ein und begründen Sie diese.

### **Organisierte Einbindung ungebundener HelferInnen:**

- **Arbeitsplanung:** Bei längerfristigen Einsätzen lohnt es sich „Dienstpläne“ zu erstellen, in denen auch ungebundene HelferInnen in Schichten für bestimmte Aufgaben eingeteilt werden können.
- **Kommunikation:** Entscheiden Sie sich für einen oder mehrere Kommunikationskanäle, über die Sie mit ungebundenen HelferInnen dauerhaft in Kontakt bleiben können: E-Mail(-Listen), SMS, Gruppen in Nachrichtendiensten wie WhatsApp oder Telegram, Etherpads, die online interaktiv beschrieben werden können, oder Doodle zur Terminabsprache.
- **Materialien:** Infokarten mit den wichtigsten Informationen, die verteilt werden können; Arbeitsschutz, soweit nötig; Ausweis/Weste zur Identifikation.
- **Einweisungen:** Je nach Einsatz und Aufgaben kann es sinnvoll oder sogar notwendig sein, ungebundene HelferInnen in die Arbeit und Rotkreuzstrukturen einzuweisen (siehe S. 26).

## **Mögliche Probleme**

Einige Probleme, die bisher nicht benannt wurden, können sowohl im Bereich der Koordination wie auch des menschlichen Miteinanders auftreten:

- **Flexibilität versus Regeleinhaltung:** Im DRK gelten bestimmte Standards – und das aus gutem Grund. Kommen ungebundene HelferInnen ins Spiel, kann es schwierig sein, diese Standards stets einzuhalten. Beispielsweise muss in DRK-Einrichtungen ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vorweisen, wer mit Kindern in Kontakt kommt. In der Praxis dauert es jedoch oft Monate, bis ungebundene HelferInnen das Zeugnis vorlegen können. Es kann daher geboten sein, zeitweise auf andere Strategien auszuweichen. In diesem Fall sollten beispielsweise immer zwei ungebundene HelferInnen zusammen arbeiten, um eine gegenseitige soziale Kontrolle zu gewährleisten.

- **Soziale Konflikte:** Wo Menschen unter Stress zusammenarbeiten, bleiben Konflikte selten aus. Langfristig müssen die Führungskräfte des DRK befähigt werden, soziale Situationen richtig einzuschätzen und Gruppendynamiken zu lenken. Social Skills gehören deshalb unbedingt in die Führungskräfteausbildung.
- **Fehlverhalten:** Arbeiten ungebundene HelferInnen im Betreuungsdienst, sollten sie unbedingt mit einem Verhaltenskodex vertraut gemacht werden und diesen auch unterschreiben. Gerade in Notunterkünften muss allen klar sein, welches Verhalten auf keinen Fall geduldet wird, welche Regeln einzuhalten sind und auf welche Grundsätze sich die Arbeit des Roten Kreuzes stützt. ■

Die Fragen, die bezüglich des Einsatzes ungebundener Helfer an das Recht gestellt werden, betreffen insbesondere deren Eingliederung in die Hierarchie des Katastropheneinsatzes, ihre Absicherung im Schadensfall und nicht zuletzt das Risiko strafrechtlicher Konsequenzen.

### **Sind Recht und Gesetz im Einsatz nicht Nebensache?**

Würde diese Frage bejaht, wären die folgenden Überlegungen zu den rechtlichen Rahmenbedingungen für ungebundene Helfer ebenso nebensächlich. Gleichwohl ist die Meinung nicht völlig abwegig, dass, wenn es hart auf hart komme, etwa bei dem Jahrhunderthochwasser 2013 oder den durch Starkregen ausgelösten Überschwemmungen in Bayern und Baden-Württemberg 2016, Recht und Gesetz allenfalls untergeordnete Bedeutung hätten. Selbstverständlich muss, wo Menschen ertrinken und Sachschäden in Milliardenhöhe entstehen, möglichst schnell und möglichst wirkungsvoll eingegriffen werden. Es wäre fatal, wenn sich die Akteure der Gefahrenabwehr in der Stunde der Not zuerst noch über die jeweilige Rechtsgrundlage auseinanderzusetzen hätten. Das bedeutet aber nicht, dass es für Einsatzkräfte nur drei Regeln gäbe: „Der Zweck heiligt die Mittel“, „Not kennt kein Gebot“, „Ende gut, alles gut“. Freilich kann man sich nicht nur den Streit über die richtige Ermächtigungsgrundlage sparen, sondern ganz auf die Dienste des Juristen verzichten, wenn der Einsatz zu maximalem Erfolg führt, wenn also sämtliche Gefahren rechtzeitig gebannt werden, nichts und niemand Schaden nimmt und alle Beteiligten an einem Strang ziehen. Die Wirklichkeit sieht jedoch anders aus. Spätestens wenn es „kracht“, wird der Ruf nach dem Gesetz laut. Aber auch der erfolgreiche Einsatz, in dem es nicht „kracht“, ist auf ein gewisses Maß an innerer Ordnung angewiesen. Recht und Gesetz bilden nicht das Gegenteil von effizienter Gefahrenabwehr, sondern deren Voraussetzung. Dies wird durch den Einsatz ungebundener Helfer nicht widerlegt, sondern geradezu bestätigt. Ungebundene, also zu einem großen Teil nicht geschulte Helfer, womöglich in Divisionsstärke (so etwa 2013), organisieren sich nun einmal nicht von selbst. Das zur Verfügung gestellte Potenzial muss kanalisiert und gebündelt werden, damit es seine Wirkung

---

<sup>7</sup> Der Autor Harald Erkens ist Volljurist, Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Doktorand am Institut für Öffentliches Recht der Universität Bonn bei Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Josef Isensee. Daneben ist er als Gastdozent für Rechtsfragen des Bevölkerungsschutzes an der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz (AKNZ) tätig. Eine umfangreiche Abhandlung des Autors zu diesem Thema wird in Kürze im Deutschen Verwaltungsblatt erscheinen.



im Einsatz entfalten kann. Auf der anderen Seite müssen sich auch die ungebundenen Helfer darauf verlassen können, dass sie nicht in einem rechtsfreien Raum agieren und im Schadensfall im wahrsten Sinne des Wortes im Regen stengelassen werden. „Das Recht zieht sich im Angesicht der Katastrophe nicht zurück“ – dieser Grundsatz gilt auch und besonders beim Einsatz ungebundener Helfer.

## **Helferbegriffe und Gesetzeswortlaut**

Wer die Begriffe des ungebundenen Helfers, des nichtorganisierten Helfers oder des Spontanhelfers im Gesetz sucht, wird ihn nicht finden. Stattdessen kennen das ZSKG des Bundes wie auch eine Reihe von Katastrophenschutzgesetzen der Länder die Figur des freiwilligen Helfers, die für die Dauer der Hilfeleistung mit Rechten und Pflichten eines ehrenamtlichen Helfers ausgestattet wird. Nun werden im Bevölkerungsschutz bekanntlich nicht alle Begriffe überall gleichbedeutend verwendet. So wendet etwa § 14 KatSG Berlin den Begriff des freiwilligen Helfers inhaltlich konsequent auf die ehrenamtlichen Helfers an. Zudem hat der gesetzliche Begriff des freiwilligen Helfers seine Schwächen, wie auch die nichtgesetzlichen Begriffe des ungebundenen, des nichtorganisierten sowie des Spontanhelfers die Sache nicht hundertprozentig auf den Punkt bringen. Ein sprachlicher Kompromiss bestünde immerhin darin, den Helfer, der sich kurzfristig durch eine Hilfsorganisation mit seinen Personalien und Fähigkeiten registrieren lässt, ohne Vollmitglied zu werden, als ungebunden zu bezeichnen, den nichtregistrierten Helfer dagegen als Spontanhelfer.

## **Rechtsstellung der ungebundenen Helfer**

Eine natürliche Person, die für den Staat tätig wird und deren Handeln dem Staat zugerechnet wird, ist nicht zwangsläufig Beamter, Richter, Soldat oder Angestellter im öffentlichen Dienst. Neben dem Beliehenen (etwa dem Notar, Schifffahrtskapitän oder TÜV-Sachverständigen) kennen Rechtsprechung und Rechtswissenschaft seit langem die Rechtsfigur des Verwaltungshelfers. Der Verwaltungshelfer ist weder Verwaltungsträger noch dienstrechtlich in dessen Organisation eingegliedert. Er ist außerordentliches Hilfsorgan, das untergeordnete und unterstützende Handlungen vornimmt und dessen Handeln der beauftragenden Behörde zugerechnet wird, in deren Namen und nach deren Weisung er tätig wird. Dem Verwaltungshelfer ist ein öffentliches Amt anvertraut. Anders als beim Beliehenen bedarf es hierzu weder einer gesetzlichen Grundlage noch eines förmlichen Verleihungsaktes. Eine wirksame Beauftragung setzt lediglich voraus, dass sich ein entsprechender Kommunikationsakt an die konkrete Person oder jedenfalls an

einen individualisierbaren Personenkreis richtet. In der Praxis sieht das so aus: Die Mehrheit der ungebundenen Helfer wendet sich an die vor Ort anwesenden Vertreter der Hilfsorganisationen und Behörden. Auf diese Weise wird eine hinreichende Beziehung zwischen ungebundenem Helfer, Hilfsorganisation und Katastrophenschutzbehörde hergestellt und der Helfer in den staatlichen Aufgabenkreis der Gefahrenabwehr einbezogen. Bei den großen Hochwasserereignissen bestand ein erheblicher Beitrag ungebundener Helfer im Füllen und Auslegen von Sandsäcken, nachdem sie an Sammel- und Auskunftsstellen mit dieser Aufgabe betraut worden waren. Dieser äußerlich betrachtete schlichte Vorgang stellt sich rechtlich als Beauftragung zum Verwaltungshelfer dar. Eine Registrierung ist hierzu nicht erforderlich, aber nützlich.

Ist der ungebundene Helfer rechtlich also zum Verwaltungshelfer geworden, stellt sich die Frage, welche Konsequenzen sich daraus ergeben. Wie der ehrenamtliche Helfer, so ist auch er der technischen (örtlichen) Einsatzleitung, die für alle operativ-taktischen Belange zuständig ist, bzw. deren Beauftragten unterstellt. Seiner „Verwendung“ kann der ungebundene Helfer jederzeit ein Ende setzen, indem er seine Tätigkeit einstellt. Er muss hierzu nicht einmal einen Grund benennen. Da er Freiwilliger im vollen Wortsinne ist, hat sein Rückzug keine dienstrechtlichen Konsequenzen. Umgekehrt kann seine Beauftragung aufgehoben werden, wenn er den Anweisungen der Einsatzleitung zuwiderhandelt. Während die Entlassung eines organisierten Helfers wegen Verstoßes gegen Dienstpflichten einen formalen Akt erfordert, ist die „Entlassung“ eines ungebundenen Helfers, spiegelbildlich zu seiner Beauftragung, jederzeit formlos möglich. Rechtlich tauscht er dann die Rolle des Helfers gegen die des Störers, gegen den wiederum polizeiliche sowie nichtpolizeiliche Standardmaßnahmen, etwa ein Platzverweis, ergriffen werden können. Die Eigenschaft als Verwaltungshelfer endet spätestens dann, wenn der Einsatz im Ganzen abgeschlossen ist.

Die Rechtsfigur des Verwaltungshelfers wurde für den Normalfall entwickelt, nicht aber für die hier interessierenden Szenarien, die sich räumlich über mehrere Bundesländer erstrecken können. Gerade in den Randzonen können Helfer tätig werden, ohne dass Hilfsorganisationen oder Behörden je von ihnen Notiz nehmen. Diese Personen sind keine Verwaltungshelfer, da es nicht nur an der Beauftragung, sondern auch an der Möglichkeit der Einflussnahme und damit an der Weisungsgebundenheit fehlt.

Unabhängig davon sollten sich weder Hilfsorganisationen noch ungebundene Helfer von Kritikern einschüchtern lassen, die der Auffassung sind, hier werde der sprichwörtliche Bock zum Gärtner gemacht, weil niemand so genau wisse, wem man da die verantwortungsvolle Aufgabe der Gefahrenabwehr übertrage. Diese Kritik zeugt nicht nur von Arroganz. Sie übersieht auch, dass sich in der Praxis zahlreiche ungebundene Helfer einfinden, die über Qualifikationen verfügen, die im Einsatz in hohem Maße nützlich sind. Dies gilt nicht nur für den Unfallchirurgen, der

seinen Urlaub unterbricht, sondern auch für den Hilfsarbeiter, der mit einer Motorsäge umgehen kann. Vom rechtlichen Standpunkt ist diesen Kritikern entgegenzuhalten, dass es bei der Tätigkeit des Verwaltungshelfers immer nur um die Erfüllung untergeordneter Hilfsfunktionen geht und eine Übertragung hoheitlicher Befugnisse (anders als beim Beliehenen) gerade nicht stattfindet. Kein ungebundener Helfer wird sich zu seiner eigenen Überraschung plötzlich in der Einsatzleitung oder in der Kreisverwaltung wiederfinden.

## **Haftung für fremde Schäden**

Der Nutzen, der sich aus der rechtlichen Einordnung ungebundener Helfer als Verwaltungshelfer ergibt, zeigt sich, wenn diese im Einsatz vorsätzlich oder fahrlässig fremden Schaden verursachen, etwa indem sie einen Damm aus Sandsäcken an der falschen Stelle errichten und durch die so eingeleitete Fließrichtung bislang nicht betroffene Grundstücke überflutet werden. Gem. Art. 34 S. 1 GG, § 839 Abs. 1 S. 1 BGB (Amtshaftungsanspruch) ist zum Ersatz des aufgrund einer Amtspflichtverletzung entstandenen Schadens nicht der Handelnde selbst verpflichtet, sondern der Staat, also die öffentlich-rechtliche Körperschaft, in deren Dienst er steht (Bund, Land, Kommune). Dies gilt auch für Verwaltungshelfer. Der ungebundene Helfer haftet also für Schäden, die er in Ausübung seiner Tätigkeit verursacht hat, nicht in eigener Person, sofern er zum Verwaltungshelfer bestellt worden ist. Ist er aufgrund besonderer Umstände (s. o.) kein Verwaltungshelfer und Amtshaftung deshalb ausgeschlossen, gelten die allgemeinen Schadensersatzregeln der §§ 823 ff. BGB. Zwar können Rechtfertigungsgründe eingreifen, doch ist seine rechtliche Position hier deutlich schwächer.

Gem. Art. 34 S. 2 GG kann bei vorsätzlichem sowie grob fahrlässigem Verhalten die Körperschaft, die im Außenverhältnis haftet, den Handelnden im Innenverhältnis in Regress nehmen. Ausgeschlossen ist dies in den zahlreichen Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Der Grund für diese Rückgriffsbeschränkung ist, dass „normales“ Fehlverhalten von Amtsträgern sanktionslos bleiben soll, damit ihr Handeln, insbesondere in Eilfällen, nicht durch übergroße Vorsicht gehemmt wird, was gerade beim Einsatz ungebundener Helfer nachvollziehbar ist.

## **Schutz bei eigenen Schäden und Aufwendungen**

Ungebundene Helfer leben bisweilen gefährlich. Nachdem es immer wieder zu Gesundheitsschäden unterschiedlicher Schwere gekommen war, brach während des Elbe-Hochwassers 2013 ein ungebundener Helfer in Sachsen-Anhalt beim Füllen von Sandsäcken vor Erschöpfung

zusammen und verstarb noch am Einsatzort. Unterhalb dieser Schwelle kommt es regelmäßig vor, dass Helfer materielle Schäden erleiden. Während organisierte Helfer durch diverse Bundes- und Landesgesetze abgesichert sind, ist für den Schutz des ungebundenen Helfers im Falle körperlicher Schäden die gesetzliche Unfallversicherung maßgeblich, die im Siebten Sozialgesetzbuch (SGB VII) geregelt ist.

Von zentraler Bedeutung für ungebundene Helfer ist die Nothelfer-Regelung des § 2 Abs. 1 Nr. 13 a) SGB VII. Diese Norm dient zur Absicherung derjenigen Helfer, die keiner Hilfsorganisation angehören (für Ehrenamtliche gilt § 2 Abs. 1 Nr. 12 SGB VII, für Hauptamtliche § 2 Abs. 1 Nr. 1 SGB VII). Der Versicherungsschutz wird mit Beginn der Tätigkeit von selbst aktiviert und setzt weder den Erfolg der Hilfeleistung noch die Eigenschaft als Verwaltungshelfer voraus. Sogar ein (Mit-)Verschulden des Helfers ist unbeachtlich. Gesetzgeber, Sozialverwaltung und Sozialgerichte sind hier großzügig, weil der Gemeinsinn des Bürgers zum positiven Handeln für die Gesellschaft gefördert werden soll. Unfallversicherungsträger ist gem. §§ 128 Abs. 1 Nr. 7, 130 Abs. 4 SGB VII das Land, in dem die Hilfeleistung erbracht wird. Den Hilfsorganisationen steht es frei, registrierten ungebundenen Helfern weitergehenden Versicherungsschutz zu gewähren.

Über Körperschäden hinausgehend, regelt § 13 S. 1 SGB VII zugunsten von ehrenamtlichen Helfern wie auch von Nothelfern den Ersatz von Sachschäden und Aufwendungen. Zur Unterscheidung: Sachschäden werden unfreiwillig erlitten, Aufwendungen werden freiwillig getätigt. Sachschäden, zu denen auch Sachverluste zählen, sind in vollem Umfang zu ersetzen. Hier sind ungebundene Helfer gegenüber Ehrenamtlichen allerdings im Vorteil. Gem. § 13 S. 2 SGB VII steht nämlich der Anspruch des ehrenamtlichen Helfers – nicht aber der des Nothelfers – auf Ersatz von Sachschäden unter dem Vorbehalt, dass der Einsatz der beschädigten oder verlorenen Sache im Interesse des Hilfsunternehmens stand. Begründet wird dies damit, dass organisierte Helfer im Gegensatz zu ungebundenen Helfern umfassend geschult sind, wodurch das Schadensrisiko gemindert wird. In der Praxis kommt es ständig vor, dass Helfer im Einsatz ihre Smartphones verlieren. Noch schwerer wiegt der aktuelle Fall eines ehrenamtlichen Helfers in Bayern, der seinen neuwertigen Pkw im Gefahrenbereich einer Sturzflut abgestellt hat, wo dieser wenig später fortgerissen wurde. Ehrenamtliche Helfer haben in solchen Fällen, anders als ungebundene Helfer, nur geringe Chancen auf Ersatz durch die gesetzliche Unfallversicherung, weil keine Hilfsorganisation von ihren Mitgliedern fordert, dass diese im Einsatz eigene hochwertige Smartphones bei sich tragen oder mit dem privaten Pkw anreisen und diesen in der Gefahrenzone parken.

Gem. § 13 S. 1 SGB VII werden nicht nur Sachschäden, sondern auch Aufwendungen ersetzt. Aufwendungsersatz ist allerdings nicht gleichbedeutend mit Aufwandsentschädigung. Auch ehrenamtliche Helfer erhalten im Regelfall keine Aufwandsentschädigung. Aufwendungsersatz

wird vielmehr relevant bei Aufopferung von Vermögenswerten (Erste-Hilfe-Material, Feuerlöscher, Telefonate, Reisekosten, Verpflegung, Entgeltausfall). Zur Geltendmachung muss der Helfer einen formlosen Antrag bei dem Unfallversicherungsträger stellen. Der Anspruch auf Ersatz von Sachschäden und Aufwendungen verjährt gem. § 45 Abs. 1 SGB I vier Jahre nach Ablauf des Kalenderjahres, in dem er entstanden ist.

## **Strafrechtliche Relevanz**

Die gute Nachricht vorweg: Das Risiko des ungebundenen Helfers, sich im Einsatz strafbar zu machen, ist nicht größer als das jeder anderen Person auch. Durch sein Engagement bürdet er sich kein gesteigertes Pflichtenprogramm und keine strafrechtliche Sonderrolle auf. Weder durch sein bloßes Tätigwerden noch durch seine rechtliche „Beförderung“ zum Verwaltungshelfer wird er – strafrechtlich gesprochen – zum Garanten. Des Weiteren wird eine Handlung im Einsatz, durch die ein fremdes Rechtsgut beeinträchtigt wird, in den meisten Fällen nach den Notstandsregeln entweder gerechtfertigt (§§ 228, 904 BGB, § 34 StGB) oder zumindest entschuldigt (§ 35 StGB) sein.

Der Straftatbestand der unterlassenen Hilfeleistung gem. § 323c StGB passt zwar auf den ersten Blick überhaupt nicht hierher, doch sind einschlägige Konstellationen zumindest möglich. Grundvoraussetzung ist, dass die zu erbringende Hilfeleistung erforderlich und zumutbar ist. Erforderlich ist diejenige Hilfe, die geeignet ist, eine Notlage zu beheben oder zu mildern; auf den Erfolg kommt es auch hier nicht an. Für den ungebundenen Helfer sind insbesondere zwei Aspekte von Bedeutung. Zum einen ist die Hilfeleistung bei räumlicher Distanz nicht erforderlich. Viele ungebundene Helfer leisten also mehr, als sie müssten, wenn sie in den sozialen Medien von einem entfernten Schadensereignis erfahren und sich auf den Weg machen. Obwohl jedoch der ungebundene Helfer „in der Ferne“ noch nicht zum Adressatenkreis des § 323c StGB gehört und sich freiwillig in die „Nahzone“ begeben hat, kann er, dort angekommen, in den Kreis der Hilfspflichtigen geraten, wenn er eine entsprechende Gefahrenlage vorfindet. Er kann sich dann nicht darauf zurückziehen, dass er doch anfangs über das Maß der allgemeinen Hilfspflicht hinausgegangen sei und den Gefahrenbereich überhaupt erst aufgesucht habe. Zum anderen ist die Hilfeleistung des Einzelnen nicht erforderlich, wenn Helfer in ausreichender Zahl an Ort und Stelle sind. Jedoch kann es bei weiträumigen Szenarien – und hierunter fallen fast alle für dieses Thema relevanten Situationen – „weiße Flecken“ auf der Landkarte geben. Hier kann sich der Einzelne nicht mit der Begründung entfernen, dass im Nachbarort doch mehr als genug Helfer im Einsatz sind. Neben der Erforderlichkeit der Hilfeleistung kommt es auch auf deren Zumutbarkeit an. Kein Helfer ist gehalten, sich selbst zu gefährden. Die Rechtsordnung fordert

keine waghalsigen Unternehmungen. Auch wer das goldene Schwimmbzeichen der DLRG hat, muss sich nicht als „ungebundener Schwimmer“ in die Hochwasserfluten stürzen.

## Fazit

Wo ungebundene Helfer zum Einsatz kommen, geht es sowohl um den Erfolg des Einsatzes als auch um den Schutz des Helfers. Für den ungebundenen Helfer wird weder eine parallele Einsatzstruktur errichtet, noch steht er jenseits der Rechtsordnung. Er wird vielmehr – im Regelfall als Verwaltungshelfer – in die bestehende Ordnung eingegliedert, so dass für ihn im Wesentlichen dasselbe Reglement gilt, unter dem auch die organisierten Helfer stehen. Dies ist kein rechtliches Korsett, durch das der ungebundene Helfer gefügig gemacht werden soll. Im Gegenteil: Er muss vielmehr nicht damit rechnen, dass fremde oder eigene Schäden, die er während seines Einsatzes verursacht oder erleidet, sowie von ihm aufgewandte Kosten an ihm hängenbleiben. Die wenigen Vorschriften, die oben genannt wurden, reichen zur Regelung der allermeisten Situationen aus. Sie greifen unabhängig davon, ob die Katastrophenschutzgesetze der Länder die Figur des freiwilligen Helfers kennen oder nicht.

Dass ein umfassender rechtlicher Schutz ungebundener Helfer besteht, muss in geeigneter Weise publik gemacht werden. Selbst unter Juristen ist der Anspruch auf Ersatz von Sachschäden und Aufwendungen gem. § 13 S. 1 SGB VII kaum bekannt. Wer zu spontaner Hilfe geneigt ist, sollte nicht an der (unzutreffenden) Überlegung scheitern, auf eigene Gefahr und eigene Kosten zu handeln. Ebenso benötigen die „Profis“ in Hilfsorganisationen und Behörden, die darüber zu entscheiden haben, wie ungebundenen Helfern zu begegnen ist, Rechtssicherheit. Nur so kann das große und wertvolle Potenzial, das sich im Einsatz ungebundener Helfer verkörpert, zu voller Geltung gebracht werden. ■

Mit dem Einsatz endet zunächst die Zusammenarbeit mit den ungebundenen HelferInnen. Um für das nächste Mal besser vorbereitet zu sein, können Sie die Gelegenheit nutzen, Feedback von den ungebundenen HelferInnen und den DRK-Ehrenamtlichen einzuholen und die Zusammenarbeit zu reflektieren. Jetzt ist auch die Zeit, Wertschätzung zu vermitteln und Dankbarkeit für die Hilfe auszudrücken.

### **Hilfreiche Leitfragen zu Feedback und Reflexion:**

- Haben sich die ungebundenen HelferInnen wohl gefühlt? Hat sie die Arbeit befriedigt? Konnten sie ihre Wunschtätigkeiten ausüben? Wenn nicht, hat sie das gestört?
- Wie lief die Kommunikation ab? Gab es Missverständnisse, Unklarheiten, Unstimmigkeiten?
- Waren die ungebundenen HelferInnen eine Bereicherung? Wenn nicht, woran könnte es gelegen haben? Wie wäre der Einsatz ohne ungebundene HelferInnen verlaufen?
- Wie sehen die ungebundenen HelferInnen das DRK? Hat der Einsatz ihren Eindruck verändert? Könnten sie sich ein langfristiges Engagement vorstellen?
- Was ist in der Zusammenarbeit besonders gut gelaufen, was eher schlecht? Welche Lehren lassen sich daraus für den nächsten Einsatz ziehen?

Bei früheren Einsätzen haben einzelne DRK-Verbände positive Erfahrungen damit gemacht, auch ungebundene HelferInnen zu einem gemeinsamen Helferfest einzuladen. Ein solches Fest ist eine gute Gelegenheit, allen beteiligten HelferInnen, ungebundenen wie Ehrenamtlichen, Wertschätzung für ihr Engagement zu vermitteln. Nutzen Sie solche Maßnahmen auch, um den Kontakt mit den ungebundenen HelferInnen aufrecht zu erhalten. Auch wenn die ungebundenen HelferInnen keine festen Mitglieder werden möchten, ist es sinnvoll, weiterhin mit ihnen in Kontakt zu treten und dadurch als Rotes Kreuz präsent zu bleiben. Eventuell stehen die ungebundenen HelferInnen dann auch für zukünftige Einsätze zu Verfügung oder entscheiden sich beispielsweise für eine Fördermitgliedschaft. ■

## Empfehlungen zur Vorbereitung des nächsten Einsatzes

Verschiedene Maßnahmen können in Vorbereitung auf eventuelle zukünftige Einsätze getroffen werden, die die mögliche Zusammenarbeit mit ungebundenen HelferInnen erleichtern:

- **Benennung eines Freiwilligenmanagers:** Wird eine Person bereits im Vorfeld mit der Einsatzkoordination der ungebundenen HelferInnen betraut, kann sie sich auf die Aufgabe vorbereiten und beispielsweise mögliche Zusatzausbildungen absolvieren.
- Sollen alle Führungskräfte zum Umgang mit ungebundenen HelferInnen befähigt werden, empfiehlt sich die Aufnahme eines entsprechenden **Moduls in die Führungs-/Einsatzkräfteausbildung**. Im Rahmen des Projektes ENSURE werden Pilotmodule für die Führungskräfteausbildung im Umgang mit ungebundenen HelferInnen entwickelt sowie Module für die Ausbildung der ungebundenen HelferInnen selbst.
- **Einrichtung einer TEAM-Struktur auf LV-Ebene:** TEAMS nach dem Vorbild des TEAM Österreich bestehen bereits in verschiedenen Landesverbänden. Potenzielle Freiwillige können sich auf einer Website registrieren (siehe S. 18) und werden im Notfall per SMS benachrichtigt. Diese Möglichkeit wurde in dieser Publikation nicht ausführlich beschrieben, wird aber empfohlen.
- **Allgemeine Empfehlungen zum Thema Ehrenamt** gibt der **DRK-Leitfaden des Projektes INKA**: „Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz“ (Artikelnr.: 825270; 02197 ab 2017 )
- **Vorhaltung nützlicher Materialien:** Registrierungsformular, Selbsterklärung zu Datenschutz, Verhaltenskodex und andere. ■



BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
DLRG	Deutsche Lebens-Rettungs-Gesellschaft e.V.
GG	Grundgesetz
KatSG	Katastrophenschutzgesetz
LV	Landesverband
PSNV	Psychosoziale Notfallversorgung
ZSKG	Zivil- und Katastrophenhilfegesetz

Deutsches Rotes Kreuz (2014a): Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1: Die Perspektive der ungebundenen Helferinnen und Helfer. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz (2014b): Ein Leitfaden zum Umgang mit Social Media im DRK. Online abrufbar unter: [www.drk.de/fileadmin/user\\_upload/PDFs/Das\\_DRK/Strategie/Leitfaden\\_Soziale\\_Medien.pdf](http://www.drk.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Das_DRK/Strategie/Leitfaden_Soziale_Medien.pdf)

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

Deutsches Rotes Kreuz (2015b): Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz. Handlungsempfehlungen für Führungs- und Leitungskräfte auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene im Deutschen Roten Kreuz, Berlin.

Karsten, Andreas (2013): Nutzung von Social Media zur Entscheidungsunterstützung. In: Bevölkerungsschutz 2013:2, 36-38.



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

**Deutsches Rotes Kreuz e.V.**

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

© 2016 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Art.-Nr. 825 256 (02278 ab 2017)