

# Der DRK-Betreuungsdienst der Zukunft

Ein Grünbuch der Bundesleitung der Bereitschaften  
auf Grundlage von Forschungsergebnissen des DRK

# Impressum

Der DRK-Betreuungsdienst der Zukunft  
Ein Grünbuch der Bundesleitung der Bereitschaften  
auf Grundlage von Forschungsergebnissen des DRK  
1. Auflage 2018

## **Herausgeber**

Deutsches Rotes Kreuz e.V.  
Cartennstraße 58  
12205 Berlin  
Martin Bullermann, Bundesleiter der Bereitschaften

## **Verlag**

DRK-Service GmbH, Berliner Straße 83, 13189 Berlin

## **Autor**

Martin Bullermann, Bundesleiter der Bereitschaften

## **Satz**

DRK-Service GmbH, Berlin

## **Herstellung/Vertrieb**

DRK-Service GmbH  
[www.rotkreuzshop.de](http://www.rotkreuzshop.de)  
Art.-Nr. 02466

**ISBN 978-3-00-059991-0**

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

© 2018 Deutsches Rotes Kreuz e. V., Berlin

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Warum dieses Grünbuch?</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Beschreibung des derzeitigen Standes des Betreuungsdienstes</b>	<b>8</b>
3.1	Zusammenführung der bisherigen Forschungsarbeit	8
3.2	Veränderungen des Klientels	11
3.3	Veränderungen der Ressourcen der Bevölkerung	13
3.4	Veränderungen des Engagementverhaltens	15
3.5	Umgang mit Unterschieden zwischen ländlichen und städtischen Räumen	18
3.6	Umgang mit zunehmender Digitalisierung	20
3.7	Priorisierung der Hilfen	22
3.8	Betreuungsdienst als Teil des Netzwerks der Hilfe	23
3.9	Inner- und interverbandliche Kommunikation	24
<b>4</b>	<b>Welche Schritte sind erforderlich?</b>	<b>25</b>
4.1	Engagement/Personalmanagement	25
4.2	Vernetzung/Kommunikation	33
4.3	Fähigkeiten/Ressourcen	38
4.4	Fortlaufender Evaluierungsprozess	44
<b>5</b>	<b>Leitfragen/Forderungen für den Verband</b>	<b>46</b>
<b>6</b>	<b>Leitfragen/Forderungen für Politik und Behörden</b>	<b>50</b>
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung und Schlussfolgerungen</b>	<b>52</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>54</b>

Dieses Grünbuch ist Christine Lettang gewidmet, die über viele Jahre dem DRK-Betreuungsdienst auf Bundesebene ein Gesicht gegeben hat. Sie war maßgeblich an der Fortentwicklung des Dienstes beteiligt und hat damit den Grundstein für dieses Grünbuch und die daraus folgenden zukünftigen Entwicklungen gelegt.

Wir sind sicher, dass alles was wir hier niedergeschrieben haben, in ihrem Sinne die Fortsetzung des Weges ist, den sie mit begonnen hat.

Wir wollen hier nochmals unsere große Dankbarkeit für Christine Lettangs Engagement für den DRK-Betreuungsdienst aussprechen.

Christine Lettang ist am 1. August 2017 verstorben.

# 1 Einleitung

Das Präsidium und die VG Bund des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) haben vor mehreren Jahren entschieden, dass der Betreuungsdienst ein Hauptaufgabenfeld der besonderen Art ist. Als solches wurde er durch Beschluss des Präsidiums und Präsidialrats vom 19. November 2009 gesamtverbandlich bindend, inhaltlich und in seiner Bedeutung innerhalb des Komplexen Hilfeleistungssystems definiert. Wie bei keinem anderen Fachdienst ist das Wirken des Betreuungsdienstes mit dem alltäglichen Leben der Menschen auf das engste verbunden. Somit stellt er die Wurzel des DRK und dessen selbst formulierten Auftrages dar. Aufgrund dieser Bedeutung ist es an der Zeit, den Betreuungsdienst weniger in seiner Struktur als vielmehr in seinen Tätigkeiten für die Gegenwart und Zukunft neu zu orientieren.

„Wir müssen vom Bild Betreuungsdienst der letzten Jahre komplett weg.“  
(Martin Bullermann)

Betreuungsdienst beginnt im Kleinen bei der notwendig werdenden Versorgung im Moment des Ausfalls einer Gegebenheit, die das alltägliche Leben stabilisiert. Dies betrifft einfache Botengänge ebenso wie die Übernahme von Tätigkeiten der Gesundheitsversorgung und Pflege. Großschadenslagen oder Katastrophenschutz sind demnach Sonderfälle eines betreuungsdienstlichen Handelns des DRK, das die permanente Aufrechterhaltung resilienzverstärkender Systeme der Gesellschaft als seine Herausforderung und Kernaufgabe versteht – und zwar für jeden einzelnen Hilfebedürftigen in seiner individuellen Situation. Dieser Anspruch ist die Keimzelle und die Motivation für einen neuen Betreuungsdienst der Zukunft. Ihm und dem Respekt vor der unermüdlichen Arbeit aller HelferInnen verdankt das vorliegende Grünbuch seine Entstehung.

„Betreuungsdienst ist nicht allein Katastrophenschutz.“  
(Martin Bullermann)

Das Alleinstellungsmerkmal des DRK ist seine flächendeckende Organisation und Einsatzbereitschaft, die es ihm ermöglicht, unabhängig und eigenständig Hilfe zu leisten, wann und wo immer diese benötigt wird. Die Stärke des Verbandes liegt in seinem föderalen Aufbau nach dem Subsidiaritätsprinzip: Einer genau definierten Rangfolge zuständiger Ebenen und dem Eingreifen der nächsthöheren Instanz, wenn die untergeordnete kleinere Einheit zum Handeln nicht mehr in der Lage ist.

Dies geschieht nach dem Primat der Hilfe zur Selbsthilfe. Das DRK wird demnach nicht allein durch den Verband repräsentiert, sondern durch seine kleinste operative Einheit: Die HelferInnen in der Gemeinde sind das DRK! Vor diesem Hintergrund sind die Aufgaben und das Handeln des Betreuungsdienstes von größter gesellschaftlicher Bedeutung und für die Erfüllung des eigenen Auftrages des DRK besonders zu betonen.

Die Zukunftsfähigkeit des Betreuungsdienstes kann nicht mehr durch die einfache Erhöhung seiner technischen Ressourcen und materiellen Kapazitäten gewährleistet werden. Betreuung im 21. Jahrhundert ist um ein Vielfaches komplexer und erfordert daher einen weitaus differenzierteren Anspruch an ihre Realisierung. Mit der Bereitstellung von Zelten, Feldbetten und einer Ernährungsnotfallversorgung ist die Arbeit des Betreuungsdienstes nicht erschöpft, sondern fängt gerade erst an. Ihr Umfang gestaltet sich an der Vielzahl der Probleme, denen Hilfebedürftige in einer Notsituation gegenüberstehen. Anlaufpunkt für jedweden Bedarf der Betroffenen zu sein sowie die Lösung ihrer Probleme durch Kompetenz anzuleiten und zu unterstützen, das bedeutet Betreuungsdienst der Zukunft für das DRK.

### **Definition des Betreuungsdienstes**

Auftrag des Betreuungsdienstes ist es, bei Störungen oder Ausfall gesellschaftlicher, sozialer oder medizinischer Strukturen, Menschen in Notlagen, die jedoch keiner sofortigen akutmedizinischen Behandlung bedürfen, Hilfe anzubieten. Der Betreuungsdienst ergänzt und unterstützt auch die Wohlfahrts- und Sozialarbeit im Rahmen des Komplexen Hilfeleistungssystems. Ziel ist die schnellstmögliche Rückkehr zu alltäglichen Lebensumständen bei Erhalt oder zur Wiederherstellung des körperlichen, geistigen sowie sozialen Wohlbefindens der Betroffenen. Die Eigenhilfe und Selbstbestimmung der Betroffenen ist besonders in den Vordergrund zu stellen und zu fördern.

*(verabschiedet durch Beschluss des Präsidiums und Präsidialrats vom 19. November 2009)*

## 2 Warum dieses Grünbuch?

Wir leben in einer sich grundlegend verändernden Gesellschaft. Ihre Demografie, die Bedingungen von Kommunikation und Information, ihr Leistungsangebot sowie Migrationsphänomene sind nur einige der unzähligen Faktoren und Herausforderungen, die sie in ihrem stetigen Wandel für alle in ihr existierenden und handelnden AkteurlInnen produziert. Der Betreuungsdienst sieht sich als betroffenes ebenso wie als gestaltendes Mitglied mit diesen umfassenden Veränderungen konfrontiert und muss im Sinne seiner zeitgemäßen Anpassung fundamental neu gedacht werden.

Mit Blick auf die gesamtgesellschaftlichen Veränderungen – seien es im Großen der demografische Wandel, soziokulturelle Verschiebungen, ein sich wandelndes Engagementverhalten oder im Kleinen die unterschiedlichen Ernährungsweisen von zu versorgenden Betroffenen – würde eine Missachtung dieser Realitäten für den Betreuungsdienst bedeuten, dass er in Zukunft nicht mehr handlungsfähig wäre. Die Sicherstellung und Gewährleistung dieser Handlungsfähigkeit ist eines der Leitmotive des vorliegenden Grünbuches.

Im Zusammenhang mit der Flüchtlingshilfe seit dem Jahr 2015 sieht sich das DRK mit der größten Betreuungslage seit Ende des Zweiten Weltkrieges konfrontiert. Auch im Rückblick auf davorliegende Einsatzlagen ist eine stetige Zunahme von Betreuungseinsätzen, z.B. durch Extremwetterereignisse oder Bombenentschärfungen, zu registrieren. Die wachsende Bedeutung des Betreuungsdienstes erfordert eine grundlegende Neukonzeption und Neuaufstellung.

Das jüngst vorgestellte Strategiepapier „Das DRK im gesundheitlichen Bevölkerungsschutz – Strategie Notfallversorgung DRK“ formuliert, ausgehend von Überlegungen für den Sanitätsdienst, in seiner konzeptionellen Ausrichtung bereits grundlegende Aspekte und Herausforderungen im Bereich der medizinisch-pflegerischen Gesundheitsversorgung, an denen sich der Betreuungsdienst als fachdienstlicher Bestandteil des komplexen Hilfeleistungssystems

des DRK notwendig zu beteiligen hat, um den gesundheitlichen Bevölkerungsschutz bereits im Friedensfall soweit zu unterstützen, dass seine Aufrechterhaltung im Schadensfall durch zu übernehmende Leistungen gesichert werden kann. Der gesundheitliche Bevölkerungsschutz stellt somit eine der großen Herausforderungen für den Betreuungsdienst des DRK dar.

Im DRK existiert bereits heute ein nahezu unerschöpflicher Fundus an Erfahrung und Wissen, der aufgrund fehlender Mittel und Kommunikation momentan unzureichend abgerufen bzw. allgemein verfügbar gemacht werden kann. Das vorliegende Grünbuch möchte Impulse und Anreize geben, dieses verborgene Potenzial zu bergen und durch Vorschläge zu seiner Operationalisierung eine qualitative und nachhaltige Weiterentwicklung des Betreuungsdienstes und seiner Leistungsfähigkeit zu fördern.

Das vorliegende Grünbuch ist ein erster Schritt in einem Veränderungsprozess des Betreuungsdienstes. Es fasst die aus der praktischen und der Forschungsarbeit gewonnenen Erfahrungen zusammen und dokumentiert die in den letzten Jahren erarbeiteten Handlungsnotwendigkeiten. Im Rahmen einer strategischen Entwicklung resultiert aus den Erkenntnissen des Grünbuches ein sogenanntes Weißbuch, in dem die Zielrichtung und die gewünschten Ergebnisse für den Betreuungsdienst der Zukunft beschrieben werden. Ein solches Weißbuch dient als verbindlich und politisch wirksame Grundlage für die Entwicklung von möglicherweise neuen Strukturen und Verfahrensweisen im Betreuungsdienst. Es ist als wichtiges Instrument zur direkten Umsetzung einer Neukonzeption anzusehen.

Mit dem Weißbuch Betreuungsdienst wird der verbandliche Einstieg in die Operationalisierung der Dachstrategien „Das komplexe Hilfeleistungssystem“ in der vom Präsidialrat am 12./13.07.2006 beschlossenen Fassung und der Strategie „Das DRK im gesundheitlichen Bevölkerungsschutz“ (vom Präsidialrat am 30.11.2017 beschlossen), im Rahmen des Strategieprozesses der Bereitschaften, in Bezug auf den Betreuungsdienst sichergestellt.



## **Folgende Forschungsprojekte liegen dem Grünbuch zugrunde:<sup>1</sup>**

### **KOPHIS**

Innerhalb des Projektes werden zum einen Sensibilisierungs- und Trainingskonzepte zur Stärkung der Selbsthilfefähigkeit von Menschen mit Pflege- und Hilfsbedarf und ihrer Angehörigen entwickelt. Zum anderen wird innerhalb einer Modellregion ein Unterstützungsnetzwerk aus Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, der Pflegeinfrastruktur und zivilgesellschaftlichen AkteurInnen etabliert und gestärkt.

### **INVOLVE**

Das Projekt entwickelt neue Strategien für den Betreuungsdienst im Hinblick auf seine Ausrichtung auf die Bevölkerung, um gesellschaftliche Vulnerabilität zu verringern.

### **INKA**

Innerhalb des Projektes konnte das Phänomen der ungebundenen HelferInnen erstmals eingehender beschrieben werden. Daneben wurden Ergebnisse zu den Themenschwerpunkten „Bedarfsgerechte Integration Ehrenamtlicher“, „Verbesserte Einbindung spontaner Hilfsangebote in den Katastrophenschutz“ und „Auswirkung des demografischen Wandels auf den Bevölkerungsschutz“ erarbeitet.

### **ENSURE**

Das Projekt ermöglichte die Entwicklung eines Pilot-Ausbildungskonzeptes für Führungs- und Leitungskräfte zur Einbindung ungebundener HelferInnen sowie eines Pilot-Einführungskonzeptes für ungebundene HelferInnen in DRK-Strukturen.

### **K3**

Die rapide Weiterentwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) birgt innerhalb des Katastrophenschutzes einige Herausforderungen. Das Projekt K3 entwickelte Lösungsansätze für eine veränderte Informationssituation und Kommunikationskultur.

### **NeuENV**

Innerhalb des Projektes konnte die DRK-Forschung den Betreuungsdienst/Verpflegungsdienst und seine Verknüpfung mit regionalen Ernährungsnotfallvorsorge-Strategien untersuchen.

---

<sup>1</sup> Für eine ausführlichere Zusammenfassung vgl. Deutsches Rotes Kreuz (2017): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 3: Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung Betreuungsdienst. Berlin, S. 9-22.

### 3 Beschreibung des derzeitigen Standes des Betreuungsdienstes

#### 3.1 Zusammenführung der bisherigen Forschungsarbeit

Für das Pilotprojekt Betreuungsdienst wurde innerhalb seiner zweiten Phase die Feinkonzeption für den zukünftigen Betreuungsdienst entwickelt, vorangetrieben und umgesetzt. Entlang der Eckpunkte dieses Konzepts wurden insgesamt sechs Arbeitsgruppen gebildet, um den verschiedenen zu berücksichtigenden Schwerpunkten gerecht werden zu können. So konnten zu folgenden Bereichen grundlegende, konzeptionelle Ergebnisse erarbeitet werden: Leistungsbeschreibungen für die jeweiligen Ebenen, Struktur und Aufbauorganisation des zukünftigen Betreuungsdienstes, Ressourcenmanagement (Personal- und Materialressourcen), Vernetzung mit Wohlfahrts- und Sozialarbeit und anderen (Fach-)Dienstleistungen sowie Qualifizierung. Mit der Beschlussfassung durch den Bundesausschuss der Bereitschaften, die im Zuge der Entwicklung des Feinkonzeptes für den zukünftigen Betreuungsdienst geplante sechste Arbeitsgruppe „Selbst- und Nachbarschaftshilfe“ nicht einzusetzen, sondern stattdessen in dem Forschungsprojekt INVOLVE aufgehen zu lassen, wurde der Auftrag, die gesamten betreuungsdienstlichen Strukturen auf den Prüfstand zu stellen, im Oktober 2015 deutlich formuliert, um eine wissenschaftlich fundierte Zustandsbeschreibung des Betreuungsdienstes gewährleisten und erarbeiten zu können.

Auf dieser Grundlage wurde im Rahmen des Forschungsprojekts INVOLVE mit der wissenschaftlichen Arbeit zum Betreuungsdienst und seinen AkteurlInnen begonnen. In Zusammenarbeit mit externen Projektpartnern und ExpertInnen aus dem DRK konnten drei Themenfelder identifiziert werden, die als zentral für eine Zustandsbeschreibung des Betreuungsdienstes und seiner Weiterentwicklung zu werten sind:

„Resilienz wird gestärkt, wenn ausreichend ehrenamtliche Kräfte zur Verfügung stehen.“

- **Freiwilliges Engagement**

Vor dem Hintergrund des generellen Rückgangs von Engagement im Zivil- und Katastrophenschutz wurde die Motivation der sich Engagierenden eingehender untersucht. Bedürfnisse nach Zugehörigkeit, Ordnung und Kontrolle sind grundlegende Triebkräfte bürgerlichen

Engagements. Von entscheidender Bedeutung für einen Fortbestand freiwilligen Engagements wird es sein, den Erwartungshorizont für Befriedigungserlebnisse dieser unterschiedlichen Bedürfnisse durch gezielte Angebote und Kommunikation an den entsprechenden Stellen aufrechtzuerhalten und zu bedienen.

- **Wissen über Zielgruppen und Bedürfnisse**

Mit Blick auf die sozialwissenschaftliche (Katastrophen-)Forschung<sup>2</sup> kann eine Bemessung von Vulnerabilität nicht nur entlang der Analyse einzelner soziodemografischer und ökonomischer Indikatoren erfolgen, sondern muss sich an einem Grundverständnis ihres komplexen und situativen Zusammenwirkens innerhalb einer Schadenslage orientieren. Bedürfnis- und Vulnerabilitätsanalysen nach nationalen und internationalen Standards sind hierbei von entscheidender Bedeutung für das derzeitige und zukünftige Agieren des Betreuungsdienstes.

„Resilienz wird gestärkt, wenn Wissen über die hilfebedürftigen Gruppen und ihre Bedürfnisse vorhanden ist.“

- **Vernetzung**

Für die Ausbildung eines adäquaten Hilfeleistungssystems des Betreuungsdienstes und über diesen hinaus ist eine intensive Vernetzung mit Kooperationspartnern innerhalb und außerhalb des DRK von entscheidender Bedeutung.

„Resilienz wird gestärkt, wenn Akteure im Katastrophenschutz miteinander und mit anderen gesellschaftlichen Akteuren zusammenarbeiten.“

Vor dem Hintergrund dieser thematischen Orientierung wurden vom DRK in der Zeit zwischen November 2016 und Februar 2017 vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst an vier verschiedenen Orten in Deutschland abgehalten, an denen insgesamt 128 VertreterInnen der umliegenden Landesverbände teilnahmen. Zusammen konnten die inhaltlichen Setzungen präzisiert und zu einer detaillierten Beschreibung eines Soll-Zustandes des Betreuungsdienstes ausgearbeitet werden. Mithilfe dieser Grundlage war es möglich, im Abgleich mit dem Wissen und den Erfahrungen der Teilnehmenden gegenüber der aktuellen Situation des Betreuungsdienstes Handlungsbedarfe zu identifizieren und zu formulieren.

---

<sup>2</sup> Ein kurzer Überblick findet sich in Deutsches Rotes Kreuz (2017): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst. Berlin.

Mit der Durchführung eines Fachberatertreffens Betreuungsdienst, das vom 17. – 18. Juni 2017 in Hannover stattfand, konnte ein weiterer Schritt auf dem Weg zur Operationalisierung der bis dahin erarbeiteten Ergebnisse unternommen werden. Sie wurden von insgesamt 27 FachberaterInnen aus dem gesamten Bundesgebiet in drei moderierten Workshops, die sich thematisch an den bereits in den Regionalkonferenzen erkannten Bedarfen ausrichteten, zu konkreten Handlungserfordernissen für den Bundesausschuss der Bereitschaften des DRK ausgearbeitet und weitergeleitet. Auf den Gebieten der personellen, materiellen und immateriellen Ressourcen des Betreuungsdienstes konnte hierdurch erstmals eine umfassende Situationsbeschreibung gewonnen und ein entscheidender Schritt zur Optimierung des Betreuungsdienstes vollzogen werden.

**Resilienz = Widerstandsfähigkeit**

Resilienz beschreibt die Fähigkeit von Individuen und Gemeinschaften, Notlagen zu verhindern, deren Auswirkungen zu verringern und zu bewältigen und sich zeitnah nach einer Krise, einem Konflikt oder einer Katastrophe wieder zu erholen.

**Vulnerabilität = Verletzlichkeit**

Vulnerabilität im Allgemeinen meint die Anfälligkeit gegenüber Verletzungen und Beeinträchtigungen. Vulnerabel bedeutet demzufolge verletzlich bzw. hilfebedürftig. Im Kontext von Krisen und Katastrophen sind vulnerable Personen also jene Personen, die aus verschiedenen Gründen besonders anfällig für die negativen Auswirkungen einer Krise bzw. Katastrophe sind.

## 3.2 Veränderungen des Klientels

Die Bevölkerungsentwicklung in Deutschland wird in Zukunft gravierenden Veränderungen unterworfen sein. Der demografische Wandel bis zum Jahr 2060 wird von einem Sinken der Bevölkerungszahl und einem dadurch bedingten, deutlichen Anstieg des Anteils der Bevölkerungsschicht über 65 Jahren gekennzeichnet sein. Der gegenüber der Geburtenrate höheren Mortalität der Bevölkerung wirkt zwar eine wachsende Zuwanderung entgegen, diese wird allerdings stärkeren Einfluss auf die soziokulturelle Zusammensetzung der Bevölkerung als auf deren Alterungsprozess haben.

Der Betreuungsdienst sieht sich bereits heute mit den ersten Anzeichen dieser Entwicklung konfrontiert und muss sich auch in Zukunft unter verschiedenen Gesichtspunkten in angemessener Form darauf einstellen. Der Aspekt der Gesundheitsversorgung steht hierbei an erster Stelle. Es ist davon auszugehen, dass aufgrund des Alterungsprozesses der Bevölkerung eine steigende Zahl potenziell Betroffener erweiterter gesundheitlicher Versorgungsmaßnahmen bedarf, die im Krisenfall übernommen bzw. kompensiert werden müssen. Das Phänomen der wachsenden Ambulantisierung in Verbindung mit der (medizin-)technischen Weiterentwicklung spielt hierbei eine entscheidende Rolle. Eine steigende Zahl an zu Behandelnden kann heutzutage aufgrund fortschrittlicher Behandlungsmaßnahmen und -mittel ohne Versorgungslücke frühzeitig aus der stationären Behandlung entlassen werden. Für den Betreuungsdienst bedeutet dies, sich auf umfangreiche Veränderungen seiner Aufgaben im Bereich der Pflege und medizinischen Versorgung einzustellen und vorzubereiten.

Ein weiterer Aspekt des demografischen Wandels sind die durch Alterung und Zuwanderung bedingten, soziokulturellen Veränderungen in der Zusammensetzung der Bevölkerung. Neben klassischen Aspekten der Hilfeleistung im Krisen- oder Katastrophenfall, wie z.B. der Ernährungsnotfallversorgung, Errichtung und Betreuung von Notunterkünften oder der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV), werden zukünftig beispielsweise sprachliche, kultur- und

religionsspezifische Kompetenzen und Erfordernisse innerhalb des Hilfeleistungssystems des Betreuungsdienstes an Bedeutung gewinnen. Erste Erfahrungen mit diesen Veränderungen konnten während der Flüchtlingshilfe 2015 gesammelt werden.

### 3.3 Veränderungen der Ressourcen der Bevölkerung

Die aktuellen Betreuungsdienstkonzepte orientieren sich zum Teil an Einsatzlagen und -szenarien, die sich auf nicht mehr gegebene Annahmen hinsichtlich der Ausgangssituationen, in denen sich potenziell Betroffene heute befinden, stützen. In seiner Gründungszeit direkt nach dem Zweiten Weltkrieg hatte es der Betreuungsdienst größtenteils mit der Versorgung von Hilfebedürftigen zu tun, deren materielle und soziale Ressourcen infolge von beispielsweise Flucht und Vertreibung auf ein Minimum geschrumpft waren. Zudem bestand ein allgemeiner Mangel an Ressourcen, auf die für die Betreuung zurückgegriffen werden konnte. Diese Situation hat sich infolge von politischer Stabilisierung durch längere Friedenszeiten und wachsendem gesellschaftlichen Wohlstand in deutlicher Weise verändert und unterscheidet beispielsweise die Flüchtlingsbetreuung von heute von der vor 70 Jahren.

Im Hinblick auf die Ressourcen der Bevölkerung zeichnet sich ein ebenso verändertes Bild. Eigentumswerte, wie z.B. Wohnungen und Häuser, Automobile, Telefone und Computer, verbunden mit einem gesamtgesellschaftlichen, technologischen und infrastrukturellen Ausbau haben in den letzten Jahrzehnten zu einem maßgeblichen Anstieg der Unabhängigkeit und der Resilienz geführt.

Die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Betroffenen, in Notsituationen selbstständig Maßnahmen für die eigene Hilfe und Versorgung zu ergreifen sowie Hilfeangebote für andere Betroffene anbieten zu können, haben sich grundlegend verändert. Mit steigender Widerstandsfähigkeit durch das Funktionieren und die Stabilisierung dieser Resilienzfaktoren geht paradoxerweise eine ebenfalls steigende Vulnerabilität im Falle ihrer Störung oder ihres Zusammenbruchs einher.

Dessen ungeachtet bleibt zu bedenken, dass nicht die gesamte Bevölkerung in gleichem Maße von den beschriebenen Veränderungen profitieren konnte und wird. Betroffene mit einem geringen Maß an materiellen und sozialen Ressourcen bedürfen weiterhin einer vollumfänglichen Betreuung im Krisen- und Katastrophenfall. Der Grad

ihrer Hilfebedürftigkeit ist in Relation zu ihrer Umgebung eventuell ein höherer als noch vor 70 Jahren.

Für den Betreuungsdienst gilt es, sich an diese veränderte Ausgangssituation hinsichtlich der Ressourcen, Kapazitäten und Bedarfe potenziell Betroffener einzustellen. Vor dem Hintergrund der beschriebenen Entwicklung muss das Hilfeangebot durch eine Veränderung der Zielgruppen aktualisiert und angepasst werden.



### 3.4 Veränderungen des Engagementverhaltens

Die Erfahrungen aus den zurückliegenden großen Einsatzlagen des DRK-Betreuungsdienstes, wie z.B. dem Hochwasser 2013 oder der Flüchtlingshilfe 2015, haben mehr als deutlich gezeigt, dass sich das offizielle Hilfeleistungssystem mit seinen AkteurInnen einer wachsenden Anzahl sogenannter ungebundener HelferInnen gegenüber sieht. Grundlegende Forschungsarbeit zu diesem Phänomen konnte in den zurückliegenden Jahren durch das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz des DRK durchgeführt und die Ergebnisse kontinuierlich publiziert werden.<sup>3</sup> So konnten detaillierte Analysen zum Motivationsverhalten von ungebundenen HelferInnen, ihrer Koordinierung bei der Hilfeleistung sowie der möglichen Zusammenarbeit mit (Katastrophenschutz-)Organisationen durchgeführt und mithilfe von ExpertInnen-Interviews konkrete Aussagen über Probleme und Herausforderungen bei ihrer Einbindung in das komplexe Hilfeleistungssystem getroffen werden.

**Ungebundene HelferInnen im Bevölkerungsschutz** sind nicht-betroffene oder durch das Ereignis in ihrer Handlungsfähigkeit nicht eingeschränkte BürgerInnen 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 mobilisieren sich bzw. koordinieren ihre Hilfstätigkeiten selbstständig und ereignisbezogen. Dies geschieht vor allem über soziale Medien.

<sup>3</sup> Siehe hierzu Deutsches Rotes Kreuz (2014): Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1: Untersuchung am Beispiel Hochwasser 2013 in Sachsen. Berlin; Deutsches Rotes Kreuz (2015): Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte. Berlin; Siehe hierzu 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.

Das DRK im Allgemeinen und der Betreuungsdienst im Besonderen sehen sich hierbei mit umfassenden Fragen hinsichtlich rechtlicher Bestimmungen, des Arbeits- und Versicherungsschutzes, der Anleitung, Einweisung und Koordinierung sowie potenzieller Aufgabengebiete und Einsatzmöglichkeiten konfrontiert, die es zukünftig zu beantworten und zu operationalisieren gilt. Von entscheidender Bedeutung werden in diesem Zusammenhang Anpassungen bei der Aus- und Fortbildung der eigenen Einsatz-, Führungs- und Leitungskräfte sowie die Kompetenzerweiterung auf dem Gebiet der Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit, gerade in Bezug auf die Nutzung sozialer Medien, sein.

Gleichzeitig steht das DRK vor der großen Herausforderung, seine Strukturen und Leistungen weiterhin durch die Gewinnung neuer Mitglieder für das klassische Ehrenamt aufrechtzuerhalten. Eine Konzentration auf die Einbindung ungebundener HelferInnen darf nicht gleichbedeutend mit einer Vernachlässigung der etablierten Strukturen für die vielen ehrenamtlich tätigen Einsatzkräfte des DRK sein. Mithilfe eigener Forschungsarbeit durch das bereits abgeschlossene Projekt INKA<sup>4</sup> und dessen Weiterführung im Rahmen des Projekts INVOLVE versucht das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz des DRK dem Wandel des ehrenamtlichen Engagements gerecht zu werden.

Auf Basis der wissenschaftlichen Erkenntnisse haben Präsidium und Präsidialrat nach § 16.3 der Bundessatzung „Mindeststandards für hauptberufliche Unterstützungsstrukturen für die ehrenamtliche Tätigkeit im DRK und Mindeststandards für die Arbeit mit Ehrenamtlichen im DRK“ beschlossen, die die Unterstützung von neuen oder zeitlich begrenzten Engagementformen vorsehen.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Vgl. Deutsches Rotes Kreuz (2015): Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz. Handlungsempfehlungen für Führungs- und Leitungskräfte auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene im Deutschen Roten Kreuz. Berlin.

<sup>5</sup> Vgl. 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.

Die Reaktion und Anpassung an das zunehmend sinkende, allgemeine Engagement der Bevölkerung in etablierten Organisationen und Strukturen werden von großer Bedeutung für die zukünftige Ausrichtung des Betreuungsdienstes sein. Eine Erweiterung des Engagementbegriffs könnte eine mögliche Antwort auf diese Entwicklung darstellen. Neben den etablierten AkteurInnen und Strukturen des Hilfeleistungssystems wäre an die zusätzliche Einbeziehung des gesamten Sozialraums potenziell Betroffener zu denken, um die Reichweite und Effektivität des Leistungsangebotes des Betreuungsdienstes zu steigern. Die Einbindung von beispielsweise weniger institutionalisierten Organisationen, Trägern und Initiativen der Hilfe böte in diesem Zusammenhang Potenziale, das Bild der Bedarfslage und den Zugang zu bisher unsichtbaren Gruppen potenziell Betroffener zu erweitern. Im gleichen Moment könnte durch die zunehmende Kooperation, Unterstützung und Sichtbarkeit auf Mikroebene einer sinkenden Engagementbereitschaft entgegengewirkt werden.

### 3.5 Umgang mit Unterschieden zwischen ländlichen und städtischen Räumen

Im Jahr 2016 betrug der Anteil der Stadtbewohner an der Gesamtbevölkerung in Deutschland 75,5% mit steigender Tendenz.<sup>6</sup> Einer wachsenden Urbanisierung steht somit eine Abnahme der Bevölkerung in den ländlichen Gebieten der Bundesrepublik mit all ihren demografischen, sozial-gesellschaftlichen, politischen und infrastrukturellen Auswirkungen gegenüber. Diese Entwicklung hat für beide gesellschaftlichen Räume verschiedene Auswirkungen.

Durch die Zunahme der Bevölkerung in den Stadtgebieten ist hier einerseits mit einem wachsenden Hilfeleistungspotenzial durch zunehmende Ressourcen, jedoch im gleichen Moment mit einer ebenfalls steigenden Zahl an potenziell Betroffenen zu rechnen. Die Folgen der Ruralisierung für die Hilfeleistungs- und Vorsorgestrukturen in den ländlichen Gebieten sind von einer ebenso weitreichenden Bedeutung. Zwar mag die zunehmende Landflucht ein Absinken der potenziell Betroffenen in einer Krisen- oder Katastrophensituation bedeuten, im gleichen Moment minimieren sich hingegen ebenfalls die zu mobilisierenden HelferInnen-Potenziale. Geringere Landeshaushalte führen zu abnehmenden Ressourcen in den ländlichen Gebieten und zu kostenintensiveren Vorhaltungen im Verhältnis zu den Stadträumen. Die Hilfenetzwerke auf dem Land sehen sich einer zunehmenden quantitativen und qualitativen Schwächung gegenüber, auf die es sich bei gleichbleibendem Umfang an Hilfs- und Betreuungsleistungen einzustellen gilt.

In Verbindung mit dem demografischen Wandel ist zudem von einer zunehmenden Überalterung auf dem Lande auszugehen, durch die im Hinblick auf die beschriebenen Ruralisierungsprozesse und ihre Auswirkungen beispielsweise eine steigende Vulnerabilität der pflegebedürftigen Bevölkerung zu erwarten ist. In Verbindung mit schrumpfenden Kapazitäten des öffentlichen Versorgungs- und

---

<sup>6</sup> Vgl. Statista – das Statistikportal, URL: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/662560/umfrage/urbanisierung-in-deutschland/> (Stand: 11.01.2018), Quelle: World Bank, UN DESA

Hilfeleistungssystemen steht der Krisen- und Katastrophenschutz und insbesondere der Betreuungsdienst vor umfassenden Anpassungsnotwendigkeiten, um bestehende Resilienz wenigstens zu erhalten und im besten Falle zu stärken.

Der allgemein zu verzeichnende, quantitative Rückgang ehrenamtlichen Engagements in der Stadt wie auf dem Land stellt den Verband des DRK im Allgemeinen und den Betreuungsdienst im Besonderen vor die große Herausforderung der qualitativen Bewahrung und Organisation seines Hilfeleistungsnetzwerkes bei sinkender Hilfsbereitschaft innerhalb der Bevölkerung, wobei im Hinblick auf die Wahrnehmung und Sicherung von Notlagen der Anpassung des Hilfeleistungssystems in den ländlichen Gebieten eine größere Bedeutung zukommt.

Unter **Urbanisierung** oder Verstädterung versteht man im Allgemeinen die Ausbreitung städtischer Lebensformen. Hinter dem Begriff verbergen sich Ausweitungen der Städte durch Bautätigkeit, Gewerbe- und Industrieflächen sowie der soziale Wandel, z. B. Anonymisierung.

Unter **Ruralisierung** im Sinne des vorliegenden Grünbuches versteht man Veränderungen des ländlichen Raumes als Folge des Niedergangs der Arbeitsproduktivität und der daraus resultierenden Landflucht bzw. Entvölkerung mit all ihren Auswirkungen auf beispielsweise Infrastruktur, Handel oder mediko-soziale Versorgung.

## 3.6 Umgang mit zunehmender Digitalisierung

Die Erfahrungen aus den Einsätzen beim Hochwasser 2013 sowie aus der Flüchtlingshilfe 2015 haben am Phänomen der ungebundenen HelferInnen den Grad, die Potenziale und ebenso die Gefahren der zunehmenden Digitalisierung innerhalb der Gesellschaft aufgezeigt. Der Segen von niedrigschwelliger Selbstorganisation und schneller, informeller Kommunikation, stellte sich in einigen Fällen ebenso als Fluch für die gezielte Kanalisierung und Kontrolle der angebotenen Hilfsbereitschaft für Maßnahmen der Hilfeleistung heraus.

Durch die Zunahme und einfachere Verfügbarkeit von Informationen verändern sich die Verhaltensweisen der Bevölkerung im Krisen- oder Katastrophenfall. Fakten und/oder Fehlinformationen führen zu gewollten und/oder ungewollten Reaktionen, Mobilisierungserscheinungen und Organisationsformen. Aufgrund der Schnelligkeit digitaler, sozialer Medien verbreiten sich Stimmungen und Ängste in gleichem, oftmals ungefilterten Maße – unter den Betroffenen ebenso wie unter den HelferInnen.

Diese Vorgänge einfach passieren zu lassen, kann in einer Notsituation zu einem das Hilfeleistungssystem auf allen Ebenen einschränkenden Chaos führen. Eine gezielte Beobachtung und Steuerung der digitalen Kanäle und sozialen Medien böte erhebliches Potenzial im Hinblick auf z. B. die Gewinnung von Informationen und das Monitoring der Einsatzlage sowie die effektive Koordinierung der Bevölkerung, der ungebundenen HelferInnen und der Einsatzkräfte des Betreuungsdienstes.

Das DRK stellt sich dieser Herausforderung auf zwei Ebenen. Zum einen ist es von entscheidender Bedeutung, die verbandsinterne, digitale Infrastruktur auszubauen und durch die Erweiterung um neue Werkzeuge zu bereichern, die dabei helfen können, eigene Kompetenzen zu stärken und anschlussfähig zu gestalten. Zum anderen wird es für das langfristige Funktionieren des etablierten Hilfeleistungssystems unumgänglich, die Herausforderungen der digitalen Medien im Hinblick auf die eigene Öffentlichkeitsarbeit, das Informationsmanagement in Krisensituationen

oder die Koordinierung und Steuerung von Hilfeleistungen anzunehmen und in Lösungen zu überführen, die für den Betreuungsdienst angepasst sind. Hierfür scheint eine Orientierung an dem Mediennutzungsverhalten der Bevölkerung mit ihrem beispielsweise steigenden individuellen Gebrauch von Internet und Smartphones, vor allem in Bezug auf soziale Medien, entscheidend für die Filterung und Priorisierung der zu verwendenden Kanäle.

Im gleichen Moment darf der Blick auf die Gefahren der Digitalisierung durch eine zunehmende technische Abhängigkeit nicht verloren gehen. In dem Umfang, wie es die beschriebenen Potenziale für die Einsatzplanungen und -durchführungen zu berücksichtigen gilt, müssen alternative Konzepte weiterhin verfolgt und erarbeitet werden. Die digitalen Medien müssen als kritische Infrastruktur betrachtet werden, für deren Ausfall es analoge Lösungen und Verfahrensweisen benötigt, damit der Betreuungsdienst des DRK in jeder Situation einsatz-, handlungs- und leistungsfähig bleibt.

### 3.7 Priorisierung der Hilfen

Mit Blick auf Einsatzszenarien, bei denen die Anzahl der Betroffenen die zur Verfügung stehenden Kapazitäten und Ressourcen der Hilfeleistung übersteigt, sieht sich der Betreuungsdienst, genauso wie andere Fachdienste des DRK, dem Problem einer adäquaten Priorisierung seiner Leistungen und Maßnahmen gegenübergestellt, um dem formulierten Anspruch und Leitsatz des DRK, hilfebedürftigen Menschen unterschiedslos Hilfe zu gewähren, „[...] allein nach dem Maß der Not und der Dringlichkeit der Hilfe“, so effektiv wie möglich gerecht werden zu können. Ist das Modell der Triage im militärisch-medizinischen Bereich eine etablierte Verfahrensweise, so gilt es für den Betreuungsdienst vor dem Hintergrund dieser Überlegung, seine Einsatzkonzeptionen und operativen Einsatzleistungen in einer ähnlichen Art und Weise zu überdenken und anzupassen, um auch in Zukunft mit den geringen vorhandenen Ressourcen eine bestmögliche Hilfeleistung gewährleisten zu können.

Naturgemäß sind Ressourcen zur Krisenbewältigung begrenzt. Dies bedeutet, dass beim Einsatz dieser Ressourcen Handlungspriorisierungen vorgenommen werden müssen. Werden beispielsweise zwei Einsatzkräfte eingesetzt, um einen Rollstuhlfahrer aus einem Hochhaus ohne Stromversorgung zu evakuieren oder setzt man eine Einsatzkraft ein, um eine Familie zu betreuen? Welche Entscheidungskriterien werden dafür zugrunde gelegt? Auf Fragen wie diese gibt es bisher noch keine Antwort. Eine ernsthafte Auseinandersetzung mit solchen Überlegungen ist dringend notwendig. Es handelt sich – außerhalb medizinischer Betrachtungen – um grundlegende Fragen der Gerechtigkeit und Planung des Ressourceneinsatzes für Hilfeleistungen im Einsatzfall.

Hierfür gilt es, Konzepte und Übungen zu entwickeln, die diese Überlegungen in die bestehenden Einsatzplanungen und zukünftigen Einsatzabwicklungen einbeziehen.



### 3.8 Betreuungsdienst als Teil des Netzwerks der Hilfe

Das Bild des Betreuungsdienstes und das sich daraus entwickelte Selbstverständnis haben sich seit Bestehen dieses Fachdienstes zu einer Selbstverständlichkeit seines Einsatz- und Leistungspotenzials verfestigt, die es zu überdenken gilt. Die Vorstellung, der Betreuungsdienst könnte im Krisen- und Katastrophenfall in kurzer Zeit umfänglichen Ersatz für ausgefallene Versorgungs- und Infrastrukturen anbieten, verfehlt die real existierenden Angebots- und Leistungskapazitäten. Ein Voraussetzen bzw. Festhalten an diesem Anspruch überschätzt einerseits die Ressourcen des Betreuungsdienstes, übersieht andererseits vor allem die Potenziale der bestehenden und in der Praxis erprobten Hilfeleistungsstrukturen und -konzeptionen des Fachdienstes als Bestandteil der Krisen- und Notfallversorgung.

„Der Betreuungsdienst übernimmt dann mal eben.“

Der Betreuungsdienst ist mit seiner personellen, materiellen und organisatorischen Ausrüstung in der Lage, bestehende Versorgungsstrukturen und Hilfeleistungsnetzwerke für vulnerable Gruppen im alltäglichen, öffentlichen Leben zu unterstützen, und zwar in dem Maße, dass diese Netzwerke der Hilfe in einem Störfall stabil, aufrecht und handlungsfähig gehalten werden können. Dies ist das eigentliche Potenzial des Betreuungsdienstes, effektiv die Resilienz der Bevölkerung zu stärken. Indem das Bild des Betreuungsdienstes vom Ersatzdienst hin zu einem Unterstützungsdienst verändert wird, kann nicht nur eine realistischere Einschätzung der möglichen Versorgungsleistungen gewonnen, sondern eine bessere Anpassung und Integration des Fachdienstes in das bestehende Hilfeleistungsnetzwerk vollzogen werden.

Dieses Netzwerk der Hilfe umfasst den öffentlichen ebenso wie den privaten Sektor. Zu denken wäre beispielsweise an AkteurlInnen der Gesundheitsversorgung, Pflege und vor allem des sozialen Sektors. Hier kann der Betreuungsdienst mit seinen Ressourcen und fachlich geschulten Einsatzkräften unterstützend andocken, um im Krisen- oder Katastrophenfall einen Ausfall bestehender, Resilienz erzeugender Hilfeleistungssysteme abzuwenden und auf diese Weise zur Abschwächung der Schadenslage für die Betroffenen beizutragen.

### 3.9 Inner- und interverbandliche Kommunikation

Die zunehmende Bedeutung des Betreuungsdienstes bei der Bewältigung von Schadens-, Krisen- oder Katastrophenlagen erfordert eine zunehmende Vernetzung des bisher nachgeordneten Fachdienstes mit bestehenden Strukturen im Verbandesinneren, genauso wie mit (potenziellen) externen Kooperationspartnern. Im Rahmen der vier Regionalkonferenzen konnte ein umfassendes Bild des Adressatenkreises gewonnen werden, der sich innerhalb des DRK ebenenübergreifend von Gemeinschaften über weitere Fachdienste bis hin zu den hauptamtlichen Strukturen erstreckt. Außerhalb des Verbandes betrifft das Kooperationsvermögen potenziell in Hilfeleistungssysteme eingebundene Partner aus sämtlichen Bereichen der Gesellschaft.

Für die Verbesserung der Leistungsfähigkeit des Bevölkerungsschutzes im Allgemeinen sowie des DRK und des Betreuungsdienstes im Besonderen ist eine Intensivierung und Verstetigung der Kommunikation und des Austausches mit und zwischen sämtlichen AkteurlInnen eine Notwendigkeit. Dabei gilt es vor allem, die Bedarfe und Angebote gegenseitig abzustimmen und sich untereinander für die Spezifika des jeweiligen Leistungsangebotes zu sensibilisieren. Für den Betreuungsdienst bedeutet dies eine konsequente Öffnung nach außen, die durch den Aufbau regelmäßig zu pflegender Kontakte in den eigenen Verband ebenso wie zu externen Kooperationspartnern realisiert werden kann.

Die Bandbreite reicht hierbei vom einfachen persönlichen Kennenlernen bis hin zur angestrebten Institutionalisierung der aufgebauten Beziehungen unter der Maßgabe der Entwicklung einer tragfähigen, personenunabhängigen Vernetzungsstrategie.

Allein durch die stetige Kommunikation in alle Richtungen können neue Kontakte gewonnen, bestehende Beziehungen verfestigt, Angebote und Bedarfe signalisiert, Informationen ausgetauscht und schließlich eine effektive Zusammenarbeit gewährleistet werden.

## 4 Welche Schritte sind erforderlich?

### 4.1 Engagement/Personalmanagement

Das Fachberatertreffen Betreuungsdienst 2017 förderte erstmals einen strukturellen Ansatz zur Reaktion auf das sich wandelnde Engagementverhalten im klassischen Ehrenamt und das Phänomen der ungebundenen HelferInnen zutage. Die Einbindung der wachsenden, spontanen Hilfsbereitschaft in die Einsatzkonzeptionen und -durchführung des Betreuungsdienstes muss mit dessen Stärkung und der Ausbildung angepasster Kompetenzprofile einhergehen. Um dieser Anforderung gerecht werden zu können, wurde von den FachberaterInnen ein „Zwei-Säulen-Modell“<sup>7</sup>, bestehend aus dem „Klassischen Ehrenamt“ auf der einen und den ungebundenen HelferInnen auf der anderen Seite, vorgeschlagen, das die Aufgaben und Kompetenzen des Ersteren deutlicher gegen die Einsatz- und Fähigkeitenpotenziale des Zweiteren abzugrenzen helfen soll.

Ungebundene HelferInnen können beispielsweise Hilfeleistungen übernehmen, die zwar nicht primär zur Leistungsbeschreibung des Betreuungsdienstes zu zählen sind, in Krisen- oder Katastrophensituationen dennoch getätigt werden müssen. Hier bieten sich für den Betreuungsdienst wiederum Potenziale, sich auf seine Kernkompetenzen konzentrieren und neue Kapazitäten zur Optimierung gewinnen zu können.

Die Verschiebung der Anforderungen an die Einsatzkräfte des Betreuungsdienstes von ausführenden hin zu beratenden und anleitenden Tätigkeiten wäre eine Folge dieses Modells. Für die Verbesserung der eigenen prozessualen Abläufe und der Einbindung von ungebundenen HelferInnen wäre hierbei an die Einsetzung von FreiwilligenkoordinatorInnen, die Bildung von Fachgruppen oder die Schaffung einer zentralen Koordinierungsstelle für ungebundene HelferInnen zu denken. Gleichzeitig wird es hierfür unumgänglich, die Ausbildungsformen und -inhalte an die sich ergebenden Erfordernisse

---

<sup>7</sup> Vgl. Deutsches Rotes Kreuz (2017): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 3: Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung Betreuungsdienst. Berlin, S. 26.

anzupassen, um, angefangen bei der Helfergrundausbildung und dann fortlaufend, die Einsatz-, Leitungs- und Führungskräfte auf die Einbindung ungebundener HelferInnen effektiv zu schulen.

Letztere wiederum bieten neben ihrem oftmals quantitativen Hilfe-potenzial vor allem ein bisher unterrepräsentiertes, qualitatives Möglichkeitspektrum der Hilfeleistung, das es zu erkennen und effektiv zu nutzen gilt. Trotz fehlender DRK-Ausbildung bringen ungebundene HelferInnen gemäß der Vielgestaltigkeit ihres gesellschaftlichen Hintergrundes eine Diversität an Fähigkeiten und Kompetenzen mit, die während eines Einsatzes gewinnbringend koordiniert und in die Hilfeleistung integriert werden können. Diese zu identifizieren und unter Anleitung der Einsatzkräfte des Betreuungsdienstes zu operationalisieren, kann als entscheidender Schritt für die Fortentwicklung des Fachdienstes angesehen werden. Im Rahmen der vier Regionalkonferenzen und auf dem Fachberatertreffen Betreuungsdienst wurden die Notwendigkeit dieser Anpassung erkannt, Konzepte zur Umsetzung erarbeitet und Handlungsempfehlungen an den Verband weitergegeben.<sup>8</sup>

Im Hinblick auf zukünftiges Engagement und Personalmanagement im Betreuungsdienst wird es notwendig sein, das bisherige Verständnis von der Funktion des Fachdienstes und seinen zu erfüllenden Aufgaben weiterzuentwickeln. Die traditionelle Vorstellung vom HelferInnen-Einsatz, dessen primäre Ziele der Empfang, die Unterbringung und die Ernährungsnotfallversorgung der Betroffenen umfasst, entspricht schon lange nicht mehr den Anforderungen, die sich unter zeitgemäßen Bedingungen an den Betreuungsdienst stellen. Die Vielzahl an hinzugekommenen, für die erfolgreiche Bewältigung einer Schadenslage notwendig zu erfüllenden Anforderungen gehen über das klassische Leistungsprofil von BetreuungshelferInnen in dem Maße hinaus, dass zur Wahrung der Wirksamkeit zukünftiger Betreuungsdienstangebote ein Umdenken unausweichlich sein wird.

---

<sup>8</sup> Vgl. Deutsches Rotes Kreuz (2017): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte: Dokumentation der vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst. Berlin; Deutsches Rotes Kreuz (2017): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 3: Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung Betreuungsdienst. Berlin.

Anstelle einer reinen Konzentration auf die Unterbringung und Versorgung der in Empfang zu nehmenden Betroffenen durch den Betreuungsdienst, wird eine Öffnung und damit einhergehende Flexibilisierung des betreuungsdienstlichen Anspruches unter Berücksichtigung der eigenen Hilfefpotenziale der Betroffenen vorgeschlagen: Für die HelferInnen bedeutet dies ein Wandel hin zu der Konzentration auf ein allgemeines Lösen von Problemen der Betroffenen im Sinne eines Managements in einer Notsituation.

Die Schwierigkeit in der Aufrechterhaltung des zukünftigen Versorgungsumfangs im Betreuungsdienst entsteht vorrangig aus dem fehlgeleiteten Anspruch, sämtliche Versorgungsbedarfe von Betroffenen vollumfänglich ersetzen zu wollen. Hierzu reichen bereits heute die vorhandenen Ressourcen des Betreuungsdienstes in keiner Weise aus. Übersehen werden bei dieser Herangehensweise zudem die trotz einer Notsituation bestehenden Ressourcen- und Hilfeleistungspotenziale der Betroffenen selbst sowie die Gefahr ihrer Entmündigung.

Der Betreuungsdienst der Zukunft muss sich diesen grundlegenden Herausforderungen stellen und den Ursprung seiner Hilfeleistungen unter dem Leitbegriff des Problemlösungsmanagements völlig neu denken lernen. Der bisherige Ansatz der vollständigen Herausnahme der zu versorgenden Betroffenen aus dem Geschehen geht mit dem Verlust ihrer potenziellen Hilfefkapazitäten gegenüber sich selbst, aber auch gegenüber anderen Betroffenen einher. Nicht jede/jeder Betroffene muss in einer Notsituation vollumfänglich versorgt werden, um ihr/ihm eine Bewältigung zu ermöglichen.

Sozioökonomischer, technischer sowie infrastruktureller Fortschritt und Wohlstand haben in den letzten Jahrzehnten zur Stärkung der gesellschaftlichen Resilienz beigetragen und der Bevölkerung Selbsthilfefpotenziale erschließen können. Der Betreuungsdienst kann und darf sich nicht als vollständige Ersatzstruktur für den Ausfall dieser Systeme im Notfall verstehen. Hierbei würde er nicht nur personell sondern rein materiell an die Grenzen seiner Versorgungskapazitäten stoßen. Vielmehr muss sich der Betreuungsdienst der Zukunft der Aufgabe stellen, durch

punktueller, problemorientierter Hilfeleistungs- bzw. Reparaturmaßnahmen die Ausgangssituation insoweit wiederherzustellen, als die von einer Not-, Krisen- oder Katastrophensituation Betroffenen zurück in die Lage versetzt werden, ihre eigene Selbsthilfefähigkeit zu reaktivieren.

Dieser Ansatz erfordert ein umfassendes Umdenken und Neu-Denken der etablierten Betreuungsdienststrukturen im Hinblick auf Einsatzkonzepte, Einsatz- und Führungskräfteausbildung, Einbindung alternativer Engagementformen sowie das allgemeine und einsatzbezogene Personalmanagement. Hierbei wird es von entscheidender Bedeutung sein, inwieweit der Fachdienst mit seinen HelferInnen ein neues Rollenverständnis annehmen und umsetzen kann, in welchem er sich allein aus der Motivation heraus, seine Hilfeleistungsangebote und -maßnahmen effektiver zu gestalten, mehr als Mittler und Organisator der Hilfe zur Selbsthilfe, denn als reiner Versorger versteht.

Vor diesem Hintergrund ist vorrangig über die Rollenverteilung im Betreuungsdienst nachzudenken. Mit Blick auf die AkteurInnen der Hilfeleistung im Bedarfs- bzw. Einsatzfall sind drei hauptsächliche Gruppen von Handelnden auszumachen: die BetreuungshelferInnen, die ungebundenen HelferInnen und die Führungskräfte. Im Rahmen des Fachberatertreffens Betreuungsdienst 2017 setzte sich zur Differenzierung und Bestätigung von Unterschieden und Aufgabenprofilen als strukturelle Grundidee das sogenannte „Zwei-Säulen-Modell“ durch. In Anlehnung daran wird an dieser Stelle eine Präzisierung der bisher erarbeiteten Konzeption vorgeschlagen.

Diese bezieht sich vorrangig auf die Bezeichnung der zweiten Säule, die bisher mit dem Begriff der „ungebundenen HelferInnen“ beschrieben wurde. Vorgeschlagen wird der Titel der „engagierten BürgerInnen“, um eine Öffnung hinsichtlich der Diversität potenziell außerhalb des DRK-Betreuungsdienstes existenter Engagementformen zu ermöglichen.

Darunter einzuordnen wären folglich neben den ungebundenen HelferInnen die gesamte Bandbreite an selbst- oder in Gruppen organisierten, zivilgesellschaftlichen AkteurInnen, wie z. B. Vereine, Kreise oder Initiativen. Die sogenannten registrierten Freiwilligen können ebenfalls der zweiten Säule zugeordnet werden, da sie trotz bereits hergestelltem Kontakt und aufgenommenen Fähigkeiten eine vergleichbare Unsicherheit in der Einsatzplanung mitbringen. Eine weitere Gemeinsamkeit, die den AkteurInnen der zweiten Säule, den „engagierten BürgerInnen“, zugerechnet werden kann, ist ihr unvorhersehbar großes Potenzial an rein quantitativer und für die Zukunft vor allem zu kultivierender, qualitativer Möglichkeiten zum Ausgleich eventuell fehlender Kapazitäten der ersten Säule, des Ehrenamts.

Diese wiederum muss ihr Rollenverständnis zwar grundlegend ändern, bleibt in ihrer strukturellen Verfasstheit innerhalb des Modells jedoch weitestgehend unverändert: Sie wird von den klassischen HelferInnen und Einsatzkräften des Betreuungsdienstes gebildet. Sie wird und muss im Hinblick auf angebotene Leistungen der Hilfe die qualitativ übergeordnete Rolle einnehmen und die größere Verantwortung tragen, allein vor dem Hintergrund der rechtlichen Absicherung eines Hilfeleistungseinsatzes. Gleichzeitig wird sie in der Erfüllung ihres bisherigen Aufgabenspektrums von der Entwicklung des Rückgangs ehrenamtlichen Engagements bedroht.

### **Anforderungsprofile im Zwei-Säulen-Modell**

<b>Betreuungsdienst</b>	<b>Neue Engagementformen/ engagierte BürgerInnen</b>
Bundesweite Konzeption	Anleitung durch Fachhelfer
Leitfäden und Ausbildungsmodule	Kurzeinweisungen
Materialsammlung und -evaluation	Fähigkeitenmanagement durch Fachhelfer
Thematische Ergänzungen	Learning by doing
Beschreibung eines Workflows	

Zur Erhaltung und zum Ausbau der Leistungsfähigkeit muss es vor diesem Hintergrund ein Kernanliegen des DRK werden, die bisherigen Einsatzkräfte des Betreuungsdienstes sukzessive in den Stand zu versetzen, die Leistungs- und Fähigkeitenpotenziale von HelferInnen der zweiten Säule für die eigene Einsatzdurchführung nutzbar zu machen. Hier gilt es die Koordinierungs- und Leitungskompetenzen der ehrenamtlichen BetreuungsdiensthelferInnen in dem Maße auszubauen, dass sie in Bezug auf den Umgang mit HelferInnen der zweiten Säule Führungsfunktionen übernehmen können. In diesem Sinne würden sie als Mittler und Manager zwischen den „engagierten BürgerInnen“ und der Einsatzführung agieren.

In Bezug auf die zweite Säule des Modells, die „engagierten BürgerInnen“, sieht sich der Betreuungsdienst für seine Einsatzkonzeptionen und -durchführung bereits heute vor die große Herausforderung gestellt, einen Überblick über die Quantität, Kontingente, Leistungsfähigkeit und -bereitschaft sowie Fähigkeiten potenzieller HelferInnen zu gewinnen. Die Registrierung von Freiwilligen stellte ein bereits in der Vergangenheit angewandtes Mittel zur Kommunikation, Abrufung und Einbindung dieser HelferInnenpotenziale außerhalb der Strukturen des DRK dar und bietet bis heute eine wichtige Methode zur Sicherung von zusätzlichen Spezialfähigkeiten.

Ein weiterer Schritt in dieser Richtung war die nach österreichischem Vorbild in den letzten Jahren durchgeführte Initiierung von sogenannten Team-Strukturen innerhalb einiger Landesverbände. Die im Zuge mehrerer Kampagnen vom DRK an die Bevölkerung herangetragenen Aufrufe, Hilfeleistungsbereitschaft und Einsatzverfügbarkeit zu melden, führte zum Aufbau erster Kommunikations- und Engagementnetzwerke über die etablierten Pfade des Betreuungsdienstes hinaus.

Die Wirksamkeit dieser und ähnlicher Werkzeuge steht und fällt hingegen mit der Möglichkeit, sie kontinuierlich zu betreuen und zu pflegen, was nicht selten von der individuellen und personengebundenen Initiative der Kräfte vor Ort abhängt. Hier droht mit dem Wegfall der jeweiligen, regional aktiven BetreuerInnen oftmals eine sofortige Auflösung des



bisher Erreichten. Vor diesem Hintergrund wird es für die Zukunft des Betreuungsdienstes notwendig sein, die bisherigen Impulse nicht nur aufzunehmen und lokal zu adaptieren, sondern in eine flächendeckend wirksame, standardisierte Systematik zu überführen, die personenunabhängig funktioniert und eine kontinuierliche und nachhaltige Vernetzung des Betreuungsdienstes mit den AkteurlInnen der zweiten Säule gewährleistet.

Hierfür gilt es, nicht nur Maßnahmen und Werkzeuge zu entwickeln, die erst im Falle einer Schadenslage zum Einsatz kommen, sondern bereits im Voraus den Zugang zu sämtlichen Engagement- und Hilfe-potenzialen innerhalb der Bevölkerung zu ermöglichen und etablieren zu helfen. Innerhalb eines zeitgemäßen Personal- und Problemlösungs-managements durch den Betreuungsdienst stellt sich diese Aufgabe im Zuge eines den gesamten Fachdienst betreffenden Umdenkens für alle Führungskräfte auf allen Ebenen des DRK. Mit Blick auf die Umsetzung eines solchen Vorhabens ergibt sich die Notwendigkeit, einerseits die Führungskräfte durch Aus- und Fortbildung hierfür überhaupt erst zu befähigen, andererseits Konzepte, Maßnahmen und Strukturen zu entwickeln, die unabhängig von den Personen, die sie um- und besetzen, wirksam werden können.

Der kontinuierliche Aufbau dieser beschriebenen Netzwerke im Vorfeld einer Schadenslage durch die Führungskräfte wird von entscheidender Bedeutung für das Funktionieren und die Umsetzung eines Wandels sein. Der Kontakt, die Kommunikation, Einbeziehung und Abstimmung aller potenziellen AkteurlInnen auf allen Ebenen verspricht nicht nur die Steigerung des Wirkungsgrades von Hilfeleistungen im Notfall, sondern bereits im Vorfeld die Möglichkeit und Verbesserung von lage- und situationsspezifischen Gefahrenanalysen durch die Führungskräfte. Je mehr Wissen über das Vorhandensein, die Fähigkeiten, die Kapazitäten, aber auch die Defizite potenziell ins Hilfeleistungsnetzwerk einzugliedernder AkteurlInnen auf Seiten des Betreuungsdienstes besteht, desto zielgerichteter kann einerseits der Einsatz und die Stärkung dieser Potenziale, andererseits eine Sensibilisierung der Bevölkerung und HelferInnen für bestehende Vulnerabilität erfolgen.

Die Aufgabe der Führungskräfte des Betreuungsdienstes wird es folglich sein, mithilfe der Gefahrenanalysen das Bewusstsein für Vulnerabilität innerhalb einer jeweiligen Struktur und Situation zu schaffen und zu schärfen sowie die Anfälligkeiten zu erkennen und diese an alle Ebenen und AkteurInnen zu kommunizieren. Eine nicht zu vernachlässigende Charakteristik dieses Vorgehens wird es sein, das Bestehen der etablierten und zu etablierenden Netzwerke aus einer Personengebundenheit und -abhängigkeit zu lösen und für ihre nachhaltige und dauerhafte Existenz an die Positionen und Funktionen, die ihre jeweiligen AkteurInnen besetzen, zu binden.

Die personellen Anforderungen an die stehenden Vorhaltungen werden sich in Bezug auf neue Rollenverteilungen im Betreuungsdienst verändern müssen. Dies betrifft hauptsächlich die Anpassungen der bestehenden Fähigkeiten von den Einsatz- und Führungskräften des Betreuungsdienstes an die aktuellen Bedingungen sowie den Ausbau neuer Fähigkeiten mit Blick auf die sich wandelnden Anforderungsprofile eines zukunftsfähigen Fachdienstes. Hier wird es vor allem darauf ankommen, wie schnell sich der Wechsel von dem etablierten Rollenverständnis des Betreuungsdienstes als Versorger hin zu einer Struktur und Mentalität des Problemlösungsmanagements vollziehen lassen kann. Von entscheidender Bedeutung wird dabei die Ausbildung und der Erwerb erweiterter Organisations- und Koordinierungskompetenzen für die HelferInnen des Betreuungsdienstes auf allen Ebenen sein, um die Potenziale zur Flexibilisierung für eine effektivere Gestaltung des angebotenen und möglichen Hilfeleistungsumfangs auszuschöpfen.

## 4.2 Vernetzung/Kommunikation

Die wissenschaftlichen Erkenntnisse aus dem Hochwasser 2013 und weiteren Betreuungsdienstlagen der zurückliegenden Jahre haben den Bedarf und die Notwendigkeit einer Verbesserung der Vernetzung und Kommunikation im DRK-Betreuungsdienst und im gesamten Verband eindeutig offengelegt. Mithilfe des Fachberatertreffens Betreuungsdienst konnte ein umfangreiches Bild der Kommunikationsbedürfnisse und -defizite nach innen sowie nach außen gewonnen werden. Zudem wurde in den letzten Jahren eine Vielzahl von Verbesserungsvorschlägen zur Steigerung der strukturellen und individuellen Vernetzungs- und Kommunikationsfähigkeit zusammengetragen und aufbereitet.

Als eine zentrale Forderung und Bedingung zur Veränderung muss die Entwicklung einer Kommunikationsplattform angesehen werden, die auf mindestens zwei Ebenen bzw. in zwei Richtungen wirksam werden kann: nach innen und nach außen. Der innerverbandliche Kontakt und Austausch sämtlicher Ebenen untereinander muss als ein wichtiger Aspekt ebenso gewährleistet sein wie die Öffnung von Kommunikationswegen für Externe, sei es von institutioneller oder persönlich-individueller Seite. Dabei stehen nicht nur die Verbesserung und Effektivierung der eigenen Zusammenarbeit aller AkteurInnen innerhalb des Verbands im Fokus, sondern ebenfalls die Möglichkeit zu einer flächendeckenden Informationsverbreitung und zur gesteigerten Anschlussfähigkeit für Kooperationspotenziale von und nach außen.

Die interne Kommunikationsplattform muss in erster Linie einen vollumfänglichen Austausch von allen mit allen realisieren. Für eine Weiterentwicklung des Betreuungsdienstes und des DRK im Ganzen wird die technische, aber auch die praktizierte Realisierung einer ebenenübergreifenden, innerverbandlichen Kommunikation von entscheidender Bedeutung sein. Auf der einen Seite sind im Zuge von Standardisierungs- und Vereinfachungsprozessen die technischen Infrastrukturen des internen Austausches insoweit auszubauen, als sie niederschwellig, transparent und auf allen Ebenen offen zugänglich funktionieren und somit in Bezug auf sämtliche organisatorischen Prozesse

zur Beteiligung einladen. Einfach zu integrierende Werkzeuge könnten hier z.B. die Erstellung, Moderation und Pflege digitaler Foren, Blogs oder Newsletter sein. Auf der anderen Seite muss durch eine regelmäßige und verstetigte persönliche Kommunikation der Einsatz-, Leitungs- und Führungskräfte untereinander die Praxis des regelmäßigen Austausches initiiert, vorgelebt und langfristig etabliert werden. Ein wichtiges Instrument hierfür ist beispielsweise die regelmäßige Durchführung von Fachtreffen Betreuungsdienst auf Landes- sowie auf Bundesebene.

Auch hier wird es von entscheidender Bedeutung sein, das Knüpfen, die Pflege und das Bestehen des Kommunikationsnetzwerkes insoweit zu entpersonalisieren, als sein langfristiges Bestehen und Funktionieren unabhängig von den jeweiligen Beteiligten auf allen Ebenen gewährleistet sein kann, ohne Gestaltungs- und Anpassungsmöglichkeiten durch persönliche Initiative auszuschließen – mit anderen Worten: gelebte Praxis zu institutionalisieren.

Das Bedürfnis nach Intensivierung von Kommunikation und Austausch innerhalb des Verbandes wird auf allen Ebenen geäußert. Im Zuge der Fachberatertagung Betreuungsdienst 2017 konnten repräsentativ für den gesamtverbandlichen Fachdienst in intensiv geführten Workshops Ideen und Lösungsvorschläge für eine Fortentwicklung der internen Kommunikationsbedingungen gesammelt werden. Neben den bisher angesprochenen Punkten wurden hier ebenfalls der technisch-operative Bereich der Einsetzevaluation sowie die Schwierigkeiten in der Erhebung und dem internen Vergleich von Einsatzdaten hervorgehoben. In Verbindung mit einer zentralen Kommunikationsplattform muss im selben Moment vor dem Hintergrund von Vergleichbarkeit und Anwendbarkeit eine konsequente Vereinheitlichung und Standardisierung umgesetzt werden. Dies betrifft nicht nur die Wege und Instrumente der innerverbandlichen Kommunikation, sondern viel direkter auch die Arbeitsmaterialien und Dokumente für die Konzeption, Durchführung und vor allem Analyse von Betreuungsdiensteinsätzen. Erfahrungen aus der Vor- und Nachbereitung können für Optimierungsprozesse nur dann gewinnbringend umgesetzt werden, wenn sie allgemeingültigen

Standards der Darstellung, Verarbeitung und Kommunikation unterliegen. Die Nutzbarkeit von Einsatzdaten steht und fällt nicht unbedingt mit der Quantität und Qualität ihrer Aussagen, als vielmehr mit ihrer Les- und Vergleichbarkeit auf allen Ebenen betreuungsdienstlicher Aktivität. Die dafür notwendigen Maßnahmen zu systematisieren, stellt eine Kernaufgabe und -kompetenz der Forschung im Bevölkerungsschutz dar.

Andere Anforderungen ergeben sich in Bezug auf die Veränderungen und damit verbundenen Potenziale in der Kommunikation nach außen. Mit Blick auf die zentrale Kommunikationsplattform wäre bereits hier an Wege und Möglichkeiten der Einbindung oder Akquise externer AkteurInnen zu denken. Neben den eigenen Maßnahmen zur Kommunikation nach außen sollten Andockstellen für Externe, die unabhängig davon den Kontakt mit dem DRK und dem Betreuungsdienst suchen, nicht vernachlässigt sondern offen gehalten werden.

Für das DRK im Allgemeinen und den Betreuungsdienst im Besonderen wird die Anpassung an die sozialen Medien mit umfangreichen und tiefgreifenden Veränderungen verbunden sein. Phänomene ihrer Nutzung durch die Bevölkerung und die damit einhergehenden Potenziale sowie Gefahren waren im Zuge der zurückliegenden großen Betreuungsdiensteinsätze in voller Deutlichkeit zu beobachten, vor allem in den Bereichen der Organisation und Koordinierung von HelferInnen sowie der Kommunikation und Informationsverbreitung.

Der Betreuungsdienst steht vor der Herausforderung einer Reaktion hauptsächlich auf den Gebieten der Beobachtung und Steuerung der durch soziale Medien hervorgerufenen Veränderungen im Verhalten aller beteiligten AkteurInnen. In Bezug auf Ersteres ergeben sich aufgrund der Direktheit und Niederschwelligkeit der Kommunikation über soziale Medien vollkommen neue Möglichkeiten des Einsatzmonitorings bzw. der Entwicklung von Lagebildern innerhalb einer Krisen- oder Katastrophensituation. Aufgrund der Verbreitung und Schnelligkeit des Informationsaustausches über Kanäle wie Facebook, WhatsApp oder Twitter muss diese Form der Kommunikation zur Überwachung

von Verhaltensweisen, Selbstorganisation und Stimmungsbildern der Bevölkerung, Betroffenen und potenziellen HelferInnen weitaus umfangreicher als bisher in die Arbeit des Betreuungsdienstes integriert werden.

Auch hier gilt es, mit Blick auf eine Effektivierung und Nachhaltigkeit der anzustrebenden Nutzung eine Offenheit für beide Seiten zu realisieren: Zum einen betrifft dies die Aufgabe des Betreuungsdienstes, die bereits vorhandene Kommunikation für den Beobachtungsprozess an- und ernstzunehmen und sich diesbezüglich personell und kompetent aufzustellen. Zum anderen sollten im Sinne eines Digital Volunteering die Potenziale für die Erweiterung der Hilfemöglichkeiten durch die Beteiligung von außen nicht außer Acht gelassen werden. Auch hierfür bedarf es zusätzlicher Mitarbeiter und fachlicher Kompetenzen, um die Gefahren von Falschmeldungen und Desinformation durch Supervision zu minimieren.

Der Aspekt der gezielten Einflussnahme und Steuerung der über die sozialen Medien zugänglichen und verbreiteten Informationen durch den Betreuungsdienst wird in Zukunft von weitreichender Bedeutung für seine Arbeit und Einsatzdurchführung sein. Vor diesem Hintergrund gilt es, die Verbreitung und Nutzung der Kommunikationskanäle durch die Einsatz- und Führungskräfte des Betreuungsdienstes konsequent zu fördern, denn die Bedingungen und Charakteristika der verschiedenen Kanäle im Hinblick auf ihre Direktheit und Niederschwelligkeit gelten auf Seiten der Betroffenen ebenso wie auf Seiten der Betreuenden gleichermaßen.

Durch die Verbreitung der sozialen Medien besitzt der Betreuungsdienst eine zwar externe, dennoch großflächige, technische Infrastruktur, die als effektives Werkzeug zur gezielten Kommunikation mit der Bevölkerung genutzt werden kann. Fachdienstlich relevante oder eine Einsatzlage betreffende Informationen könnten somit in Abstimmung mit den offiziellen Stellen direkt und gesichert an die Betroffenen und HelferInnen weitergeleitet und somit umfangreiche Möglichkeiten der Einsatzsteuerung erschlossen werden.

Erste DRK-bezogene Kenntnisse aus der Forschung, die als Basis für eine weitere Bearbeitung herangezogen werden können, liegen hierzu bereits vor.<sup>9</sup> Des Weiteren wäre daran zu denken, praktische Hinweise und Anweisungen, die für das Verhalten und die Bewältigungsmechanismen innerhalb einer Notsituation dienlich sein können, in direkt an die sozialen Medien angepassten Formaten zu verbreiten und somit neben der etablierten, analogen Arbeit des Betreuungsdienstes zusätzliche, digitale Hilfeleistungen anzubieten. In Bezug auf eine solche Erweiterung betreuungsdienstlicher Maßnahmen und Fähigkeiten wird im Kontext der sozialen Medien die Entwicklung eines virtuellen Betreuungsdienstes vorgeschlagen.

Der Begriff des **Digital Volunteering** beschreibt das Engagement freiwilliger HelferInnen, welche sich digital und ortsungebunden über das Internet engagieren. Mithilfe beispielsweise sozialer Medien und anderer Online-Werkzeuge werden vorrangig Aufgaben der Informationsverarbeitung zur Unterstützung der Notfall- und Krisenbewältigung durch sogenannte Digital Volunteers übernommen. Durch die Digitalisierung der Gesellschaft und die Verbreitung und Entwicklung neuer Informations- und Kommunikationstechnik ermöglicht, wird das Digital Volunteering als eine relativ neue Form von freiwilligem Engagement betrachtet.

---

<sup>9</sup> Der Umgang mit neuen Medien, u.a. zum Thema des Digital Volunteering, ist Bestandteil von DRK-Forschungsprojekten.

### 4.3 Fähigkeiten/Ressourcen

Für den Betreuungsdienst der Zukunft sind im Hinblick auf die sich verändernden gesellschaftlichen und verbandlichen Rahmenbedingungen eine Vielzahl von neuen Aufgaben, Fähigkeiten und Ressourcen notwendig, die dieser Fachdienst aufgrund ihrer Vielfalt prinzipiell nicht mehr vorhalten kann. Um auch zukünftig ein adäquates Leistungsangebot bereitstellen zu können, steht der Betreuungsdienst vor der großen Herausforderung, neue Wege zur Erschließung und Organisation dieser Anforderungen zu finden. Als ein Beispiel sei der Bereich der Pflege genannt, für den bereits heute im Rahmen des Forschungsprojektes KOPHIS alternative Vorgehensweisen und Lösungsstrategien konzipiert sowie erprobt werden.

Generell gilt es für die Planungsverantwortlichen des Betreuungsdienstes, potenzielle Möglichkeiten und Verfahren zur Fähigkeitenerschließung zu prüfen und diese bereits im Vorfeld einer Einsatzlage zu organisieren. Den wichtigsten Schritt auf diesem Weg stellt die Durchführung von detaillierten Gefahrenanalysen, die lokalspezifisch eine Einschätzung der Erfordernisse und notwendigen Bedarfe liefern, dar. Ausgehend davon können die Planungsverantwortlichen in den Stand gesetzt werden, Kommunikationswege und Verbindungen zu den Inhabern benötigter Fähigkeiten zu organisieren und herzustellen. Für dieses Vorgehen und eine effektive Zusammenarbeit ist die Festlegung von Verfahrensregeln unabdinglich. Zugleich müssen die materiell notwendigen Anforderungen zur Umsetzung geklärt werden.

Mithilfe der durchzuführenden Gefahrenanalysen kann eine effektive und an die individuellen Bedingungen angepasste Ressourcenplanung gelingen. Um diese zu gewährleisten und entsprechend abzustimmen, wird die Entwicklung standardisierter Verfahren zur Bedarfserhebung vorgeschlagen, die fallspezifisch bei der Gewinnung, Organisation und Bereitstellung oftmals bereits existierender, extern zugänglicher Fähigkeiten und Ressourcen helfen können. Durch die Erstellung zentraler Arbeitshilfen können die Planungsverantwortlichen bei der Umsetzung dieses Vorhabens unterstützt werden.



Vor dem Hintergrund eines sich verändernden Rollenverständnisses des Betreuungsdienstes ist die Anpassung der Aus- und Fortbildung von entscheidender Bedeutung. Die bestehenden Strukturen und Inhalte auf die sich wandelnden gesellschaftlichen Bedingungen einzustellen, birgt unter Beibehaltung des bisherigen Modus die Gefahr, dass die Aus- und Fortbildung von BetreuungsdiensthelferInnen ein nicht mehr zu bewältigendes Maß an Umfang, Dauer und Kosten annimmt. Ein Umdenken ist hier dringend erforderlich.

Für die BetreuungsdiensthelferInnen der Zukunft wird das rein operative Handeln zugunsten einer verstärkt anleitenden Funktion abnehmen. Anstelle der umfangreichen Vorbereitung auf die Bewältigung von Einzelfällen werden die leitenden Fähigkeiten und Managementkompetenzen an Wichtigkeit gewinnen, was in Verbindung mit dem sich verändernden Rollenverständnis eine Aufwertung der BetreuungsdiensthelferInnen bedeutet. Ein flexibles, lösungsorientiertes Handeln und Delegieren innerhalb einer Einsatzlage, in der sich die HelferInnen mit einer Vielzahl und Vielfalt von Problemen konfrontiert sehen, wird die Schlüsselfähigkeit für den zukünftigen Betreuungsdienst werden, die es auszubilden gilt.

Die hierfür notwendigen Kompetenzen müssen gezielt geschult und stetig weiterentwickelt werden. Diese umfassen Bereiche wie z.B. Kommunikationsfähigkeiten, Stressbewältigung, Konfliktmanagement und die Sensibilität für die Bedürfnisse von Hilfebedürftigen. Die Vielfältigkeit eines solchen Anforderungsprofils kann innerhalb des bisherigen Modells der Aus- und Fortbildung im Betreuungsdienst nicht angemessen gewährleistet werden.

Bereits in den vier Regionalkonferenzen und erneut während des Fachberatertreffens Betreuungsdienst 2017 wurde der Wunsch nach einer Modularisierung der Ausbildung deutlich. Der Vorschlag wird an dieser Stelle wieder aufgegriffen und als unerlässliche Maßnahme zur Anpassung der Ausbildung bewertet. Die Unmöglichkeit, die BetreuungsdiensthelferInnen jedes Kreisverbandes für das gesamte Spektrum der Hilfeleistungen in vollem Umfang zu schulen, erfordert

eine Modifizierung des bisherigen Ausbildungs- und Anerkennungsverfahrens.

Die Modularisierung der Lehr- und Weiterbildungsinhalte sowie des Ausbildungsprozesses zum Erwerb der für die betreuungsdienstliche Arbeit notwendigen Fähigkeiten bietet entscheidende Vorteile im Hinblick auf die Bedarfsgerechtigkeit und die Flexibilität zu schulender Inhalte. Die Aufteilung des von den BetreuungshelferInnen zu leistenden Kompetenzspektrums in spezialisierte und in sich geschlossene Lehreinheiten kann die Anpassung und Effektivierung der innerhalb einer spezifischen Region notwendig auszubildenden Fähigkeiten fördern.

Vor diesem Hintergrund erlangt die detaillierte Gefahrenanalyse der Planungsverantwortlichen im Vorfeld eine erweiterte Bedeutung: Durch das Erkennen von Gefährdungspotenzialen und Defiziten können die benötigten Kompetenzen identifiziert und durch die zielgerichtete Ausbildung erlangt werden. Aufgrund der regionalen Unterschiede von Gefahrenlagen bietet ein modularisiertes Aus- und Fortbildungsverfahren die Möglichkeit, auf die spezifischen Erfordernisse aus den Ergebnissen der Analysen flexibel reagieren zu können und den Erwerb von nicht eigens benötigten Fähigkeiten als nachrangig einzuordnen.

Für die derartige Anpassung und Gestaltung der Aus- und Fortbildung im Betreuungsdienst wird ein Modell vorgeschlagen, das einen bundes- bzw. verbandsweit einheitlichen Grundlehrgang für BetreuungshelferInnen vorsieht, der durch zu schaffende Lehrmodule auf die regional spezifischen Fähigkeitenbedarfe der Landes- und Kreisverbände zugeschnitten, ergänzt werden kann. Ausgehend von Grundfähigkeiten, die alle BetreuungsdienstleisterInnen gleichermaßen und in Anlehnung an ihre veränderte Rolle zu erwerben haben, könnten durch den Modularisierungsprozess spezifische Kompetenzen flexibel ausgebildet werden. Die Konzeption eines gleichzeitig zu erarbeitenden und bundesweit verfügbaren Modulportfolios wird insofern erleichtert, als die in sich geschlossenen Lehreinheiten durch ihren gezielten Zuschnitt weniger umfangreich als bisher ausfallen können. Dieses Modell gilt es mit den verfügbaren Ressourcen zu entwickeln und zu institutionalisieren.

Einen an Bedeutung zunehmenden und daher gesondert zu betrachtenden Kompetenzbereich des Betreuungsdienstes stellt die Gesundheitsversorgung dar. Die bisherige Trennung zwischen der Versorgung von Verletzten und Kranken durch den Sanitätsdienst und von sämtlichen unverletzten Betroffenen durch den Betreuungsdienst wird den steigenden Anforderungen an die betreuungsdienstlichen Hilfeleistungen in den zu erwartenden Schadenslagen nicht mehr gerecht. Auf dem Gebiet der Gesundheitsversorgung gilt es ebenfalls, über eine neue Rollenverteilung bzw. Aufgabendefinition für den Betreuungsdienst nachzudenken.

Die Erfahrungen aus unterschiedlichen Schadenslagen in der Vergangenheit haben gezeigt, dass die an die BetreuungshelferInnen gestellten Anforderungen im Bereich der Gesundheitsversorgung umfangreicher und vielseitiger geworden sind. Um die Qualität seiner Hilfeleistungsmaßnahmen weiterhin in vollem Maße gewährleisten zu können, ist eine Neudefinition des betreuungsdienstlichen Klientels erforderlich: Die Erweiterung auf die Gruppe sämtlicher nicht akut verletzter und pflegebedürftiger Personen innerhalb einer Schadenslage wird als neue Zuständigkeit vorgeschlagen.

Der Betreuungsdienst der Zukunft muss hinsichtlich seiner Ressourcen, Fähigkeiten und Managementkompetenzen in der Lage sein, unabhängig vom Sanitätsdienst das ärztlich-medizinische Versorgungssystem in einer Notlage unterstützen zu können, um dessen Ausfall abwenden und seine Leistungsfähigkeit aufrechterhalten zu können. Dieser Schritt ist hauptsächlich durch die Übernahme einer ärztlich-medizinischen Grundversorgung am Betreuungsplatz, für die es zusätzlicher personeller und materieller Ressourcen bedarf, umzusetzen.

„Der Hausarzt für den  
Betreuungsdienst!“

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels stellen sich beispielsweise im Hinblick auf ambulante Versorgungsmaßnahmen und die Medikamentenversorgung von Betroffenen in einer stetig alternden Gesellschaft neue Herausforderungen für den Betreuungsdienst, dessen zukünftige Aufgabe es sein wird, in einer Notsituation die Organisation und Sicherheit der Gesundheitsversorgung in diesen Bereichen zu unterstützen bzw. zu steuern. Hierfür müssen Verfahrensweisen geregelt und die Kommunikation mit Distributoren, wie z.B. den Apotheken, angestoßen werden. Dies kann wiederum nicht zentralisiert geschehen, sondern muss im Sinne der Gefahrenanalyse und der jeweils bestehenden Rahmenbedingungen zu einer lokalspezifischen Sicherung der Arzneimittelversorgung im Schadensfall entwickelt werden.

Ein wichtiger Bestandteil für die Sicherung der Leistungsfähigkeit des Betreuungsdienstes betrifft den Bereich der materiellen Ressourcen. Mit Blick auf die zur Bewältigung von Schadenslagen vorzuhaltende, eigene Infrastruktur steht der Betreuungsdienst zukünftig vor großen Herausforderungen und einem weiteren Prozess des Umdenkens. Mit den zunehmenden Kompetenz- und Aufgabengebieten des Betreuungsdienstes und in Verbindung mit der Notwendigkeit einer technisch zeitgemäßen und zweckdienlichen Ausrüstung zur Bewältigung stellt sich vor allem unter ökonomischen Gesichtspunkten die Frage nach einer Anpassung des etablierten Ressourcenhaushalts.

Eine vollumfängliche technisch-infrastrukturelle Ausstattung sowie deren Aktualisierung auf allen Ebenen des Betreuungsdienstes ist aus finanzieller Sicht zukünftig nicht zu leisten und wird einem veränderten Rollenverständnis des Fachdienstes nicht mehr gerecht. Für ein effektives Ressourcenmanagement werden auch hier die Ergebnisse aus den Gefahrenanalysen der Planungsverantwortlichen zum Schlüsselinstrument für die einer spezifischen Situation angemessenen Festlegung von vorzuhaltenden und extern abzurufenden Mitteln.

Die Erweiterung des Ressourcenbegriffs, die nicht nur Materialien, Werkzeuge und Infrastrukturen bezeichnet, die singulär durch den Betreuungsdienst vorzuhalten sind, sondern darüber hinaus sämtliche materiellen und immateriellen Kapazitäten und Möglichkeiten seines Umfeldes einbezieht, kann den Fachdienst erst in die Lage versetzen, sein Leistungsangebot langfristig und nachhaltig aufrechtzuerhalten. Durch die Auswertung der lokal individuellen Gegebenheiten zur Abwehr einer potenziellen Gefahrenlage wird es möglich, Versorgungslücken zu identifizieren und unter Einbeziehung in eine örtliche sowie überörtliche Planung gezielt zu schließen.

Dabei wäre hier zudem an eine Kategorisierung und Priorisierung im Hinblick auf den Umfang und die Dauer der in einer Notsituation auf den unterschiedlichen Ebenen zu leistenden Versorgung zu denken. Hierfür gilt es, Planungswerkzeuge und Richtlinien zur Umsetzung mit der Maßgabe zu entwickeln, dass die zur kurzfristigen Versorgung unbedingt notwendigen materiellen Ressourcen verfügbar bleiben und alle Mittel für eine längerfristige Versorgung in entsprechender Zeit verfügbar gemacht werden können. Die Klärung der Diskrepanz zwischen zentraler und dezentraler Vorhaltung wird unumgänglich. Der Erhalt der Selbstständigkeit und Unabhängigkeit des DRK darf hierbei allerdings niemals aus den Augen verloren werden.

Um dies zu gewährleisten wird mit Blick auf die Ressourcen des Betreuungsdienstes und im Sinne der BetreuerInnen vor Ort ebenfalls eine sozialraumorientierte Konzeption und Planung vorgeschlagen. Die Mittel, Werkzeuge und Fähigkeiten, die im Einsatzfall benötigt werden, sollten sich in den Sozialräumen wiederfinden, und zwar bereits für die alltäglichen Betreuungsdiensteinsätze unterhalb der Katastrophenschwelle. Dezentralisierung, Vernetzung, Kooperation und schließlich Resilienz entstehen im Zuge einer solchen Ausrichtung zwangsläufig.

## 4.4 Fortlaufender Evaluierungsprozess

Die Auswertung der vier Regionalkonferenzen und das Fachberatertreffen Betreuungsdienst haben den innerverbandlichen Wunsch nach Instrumenten für eine Ebenen übergreifende, strukturierte und kontinuierliche Evaluierung von Einsatzkonzeptionen sowie ihrer Umsetzung in der Praxis deutlich offengelegt. Eine konsequente Selbstbeobachtung der eigenen Hilfeleistungsprozesse mithilfe einheitlicher Werkzeuge der Vor- und Nachbereitung stellt eine Notwendigkeit für eine zu verstetigende Anpassung des Betreuungsdienstes dar.

Ein fortlaufender Evaluierungsprozess ist für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Betreuungsdienstes eine unerlässliche Notwendigkeit. Der bisherigen Vielzahl individueller Evaluierungslösungen in den verschiedenen Orts-, Kreis- und Landesverbänden und der damit verbundenen Schwierigkeit der einheitlichen Datenerhebung steht das Potenzial einer auf die Spezifika betreuungsdienstlicher Einsätze angepassten und gleichzeitig bundesweit standardisierten Abfrage zur Generierung aussagekräftiger Einsatzdaten entgegen. Das dabei zu verfolgende Ziel sollte eine verbandsweite und universelle Vergleichbarkeit der Einsätze und Leistungen ihrer handelnden AkteurInnen im Hinblick auf die ergriffenen Maßnahmen und den betriebenen Aufwand sein.

Mithilfe von Daten, die diese Bedingung erfüllen, wird die Identifikation von sogenannten Best Practices erst ermöglicht, um diese nachfolgend innerhalb des gesamten Betreuungsdienstes zu etablieren. Die Umsetzung eines solchen Monitoring-Prozesses kann nur durch am Einsatzgeschehen unbeteiligte Stellen erfolgen. Hierfür gilt es, nicht nur einheitliche Dokumentationsstrukturen und -materialien zu entwickeln, sondern den verbandlichen Willen zur Dokumentation von Einsätzen und deren Bewertung durch unabhängige Institutionen klar zu formulieren. Nur auf diese Weise können die Hürden bei der Evaluierung, der Vor- und Nachbereitung von Betreuungsdiensteseinsätzen abgebaut werden und in einen standardisierten, verstetigten Prozess der Analyse und Auswertung durch objektive Beobachtung überführt werden.

Um die Ergebnisse dieses Monitorings auf allen Ebenen des Verbandes prüfen und reflektieren zu können, wird die Etablierung von entsprechenden Plattformen, z.B. Tagungen, Workshops, Bücher oder Schriftenreihen, und die Anwendung zeitgemäßer Mittel des Austausches, wie z.B. Web-Tutorials, Video-Anleitungen, Blogs, etc., von entscheidender Bedeutung sein. Mit dem Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz verfügt das DRK zudem über ein Organ, das imstande ist, die Daten und Ergebnisse eines fortlaufenden Evaluierungsprozesses aufzubereiten und in den Verband zu kommunizieren.

Eine weitere Aufgabe der Forschung im Bevölkerungsschutz wird es sein, den Entwicklungsprozess des beschriebenen Monitorings konzeptionell und in der Durchführung zu gestalten und zu begleiten. Durch ihre Fähigkeit zu objektivierten Gesellschaftsanalysen versteht sie sich als Bindeglied zwischen verbandlichem Handeln und seiner Umwelt, deren fortlaufende Veränderungen sie zu beobachten, bewerten und auf Konsequenzen für den Verband zu prüfen hat.

Vor dem Hintergrund zwar wiederkehrender, doch unter sich verändernden Bedingungen ereignender Schadenslagen, ist es das Ziel der Forschung im Bevölkerungsschutz, die Veränderungen insoweit beschreiben zu können, als sie in schnelles Handeln überführt werden können, um somit die Lücke zwischen Vorbereitung und Herausforderung zu minimieren. Erst durch eine Verstetigung dieses Prozesses kann in Verbindung mit den Erkenntnissen einer unabhängigen Einsatz-evaluierung ein effektives Fähigkeitenmanagement für den Betreuungsdienst initiiert werden.

## 5 Leitfragen/Forderungen für den Verband

Entlang der thematischen Strukturierung und der Ausführungen des Abschnittes 4 sind im Folgenden Leitfragen und Forderungen für den Verband abgeleitet worden.

### **Engagement/Personalmanagement**

Für die Verbesserung des Personalmanagements und der Einbindung neuer Engagementformen ist ein Zwei-Säulen-Modell mit der Trennung zwischen dem klassischen Ehrenamt und den neuen Engagementformen zu etablieren.

Das Rollenverständnis des Betreuungsdienstes muss verändert werden. Anstelle einer vollumfänglichen Ersatzversorgung sollen die BetreuungshelferInnen vielmehr anleitende Funktionen übernehmen, wofür ihre Führungskompetenzen zu stärken sind.

Die Ausbildung und Werkzeuge des Betreuungsdienstes zur Anleitung und Einbindung neuer Engagementformen müssen an die gegenwärtigen und zukünftigen Erfordernisse angepasst werden. Die Fähigkeiten der BetreuungsdiensthelferInnen müssen hierfür unter dem Leitbegriff des Problemlösungsmanagements ausgebaut werden.

Für den Aufbau und die Umsetzung von örtlichen und regionalen Hilfeleistungsnetzwerken durch die Führungskräfte und HelferInnen des DRK-Betreuungsdienstes gilt es, ein flächendeckend wirksames, standardisiertes und personenunabhängiges System zu entwickeln.

Der Betreuungsdienst der Zukunft muss von Grund auf nahe an den Sozialraum strukturiert werden. Das Konzept des Betreuers vor Ort muss hierfür flächendeckend eingeführt und umgesetzt werden.



## **Vernetzung/Kommunikation**

Für den Austausch innerhalb des Betreuungsdienstes und des Verbandes ebenso wie für die Vernetzung mit externen AkteurInnen muss eine Kommunikationsplattform geschaffen werden, die zeitgemäße Mittel des Austausches und der Vernetzung einbezieht. Hierfür muss eine standardisierte technische Infrastruktur bereitgestellt werden, die niederschwellig zu bedienen, zu allen Seiten offen und auf allen Ebenen transparent angelegt ist, um zur Beteiligung einzuladen. Die Pflege von Foren, Blogs oder Newslettern könnte hierfür eine erste Strategie der Umsetzung darstellen.

Möglichkeiten für einen regelmäßigen persönlichen und transparenten Austausch aller Ebenen des Verbandes mit- und untereinander müssen bereitgestellt werden. Jährliche Fachtreffen, Tagungen oder runde Tische könnten entsprechende Formate für einen zu verstetigenden, analogen Kommunikationsprozess darstellen, der parallel zur Digitalisierung zu fördern ist.

Der Verband muss sich durch die Initiierung eines virtuellen Betreuungsdienstes den Entwicklungen und Herausforderungen auf dem Gebiet der Digitalisierung und der sozialen Medien stellen. Möglichkeiten und Ideen für solch eine Erweiterung der betreuungsdienstlichen Aktivitäten müssen geprüft werden, um die darin liegenden Entwicklungspotenziale nutzbar zu machen.

Aufbauend auf der bereits begonnenen Arbeit zum Umgang mit den sozialen Medien gilt es, für die Zukunft Mittel und Wege zu finden, um die Potenziale und Gefahren der digitalen Kommunikation und Kanäle zu bewältigen. Für die betreuungsdienstliche Nutzung der sozialen Medien müssen Konzepte und Strategien entwickelt und umgesetzt werden.

## **Fähigkeiten/Ressourcen**

Für die Bemessung und die zielgerichtete Steuerung der in einer Schadenslage zur Verfügung stehenden materiellen und personellen Ressourcen und Fähigkeiten müssen im Vorfeld lokalspezifische Gefahrenanalysen durch die Führungskräfte und Planungsverantwortlichen des Betreuungsdienstes durchgeführt werden.

Abgeleitet aus der neuen Rolle und den neuen Aufgaben des Betreuungsdienstes ist die Modularisierung der Aus- und Fortbildung dringend notwendig. Hierfür muss ein Modulportfolio Betreuungsdienst entwickelt werden, das neben einem verbindlichen allgemeinen Grundlehrgang den Erwerb von Fähigkeiten entlang der lokal spezifischen Erfordernisse ermöglicht. Mithilfe einer modularisierten Aus- und Fortbildung kann einerseits der zunehmenden Vielfalt an Kompetenzen begegnet, andererseits der Zeitaufwand für die HelferInnen des Betreuungsdienstes effektiv verringert werden. Vor dem Hintergrund der zukünftigen Ressourcenentwicklung ist zu erwarten, dass der Betreuungsdienst nicht mehr allen Betroffenen entsprechend ihrer individuellen Notlage Hilfe zukommen lassen kann. Deshalb sind Ausbildungskonzepte zur Förderung des Selbstschutzes sowie der Selbst- und Nachbarschaftshilfe im betreuungsdienstlichen Sinne zu entwickeln.

Der Betreuungsdienst muss für die Übernahme von bzw. Unterstützung bei Aufgaben der Gesundheitsversorgung vorbereitet werden.

Eine Optimierung des Ressourcenmanagements und der Ausstattungskonzepte für die aktuellen und zukünftigen Vorhaltungen des Betreuungsdienstes ist aus ökonomischen und funktionalen Gründen unausweichlich. Ein lokal angepasstes Ressourcenmanagement muss unter Einbeziehung externer oder übergeordneter Hilfsmittel angestrebt werden, ohne die Unabhängigkeit des DRK zu gefährden. Planungen sind dementsprechend zu verändern.

## **Fortlaufender Evaluierungsprozess**

Hinsichtlich der Bewältigung betreuungsdienstlicher Lagen verfügt das DRK in all seinen Gliederungen über einen annähernd unendlichen Erfahrungsschatz. Diese Erfahrungen sind aber oftmals nicht angemessen dokumentiert, geschweige denn ausgewertet worden. Hier ist es notwendig, dass der Verband auf allen Ebenen den Willen zur Dokumentation und Evaluierung deutlich äußert.

Für eine verbandsweite und universelle Vergleichbarkeit von Einsatzdaten müssen die Werkzeuge und Dokumente der Vor- und Nachbereitung von Betreuungsdiensteinsätzen vereinheitlicht und zur Verfügung gestellt werden.

Die Evaluierung sollte durch eine an den Betreuungsdiensteinsätzen unbeteiligte Instanz erfolgen und zu einem verstetigten Monitoring-Prozess entwickelt werden. Die Aufbereitung, Kommunikation und Umsetzung der Evaluierungsergebnisse in den Verband muss durch die eigene Forschung des DRK erfolgen.

Der Betreuungsdienst ist im DRK ein Hauptaufgabenfeld der besonderen Art. Um diesem Anspruch gerecht zu werden und die Zukunftsfähigkeit des Betreuungsdienstes zu gewährleisten, ist verbandsintern ein mehrjähriges Entwicklungsprojekt aufzubauen, das personell durch ehrenamtliche und gegebenenfalls hauptamtliche Kräfte betreut wird und dessen Aufgabe es sein wird, direkte Wege der Umsetzung von der Theorie in die Praxis zu finden. Ein erstes Teilziel dieses Projektes soll die Erstellung eines Weißbuches Betreuungsdienst sein, das als Unterstrategie des Papiers „Das DRK im gesundheitlichen Bevölkerungsschutz – Strategie Notfallversorgung DRK“ einzuordnen sein wird.

## 6 Leitfragen/Forderungen für Politik und Behörden

Um aus den bisherigen Ausführungen gezielte Leitfragen und Forderungen für Politik und Behörden ableiten zu können, empfiehlt sich aufgrund der vielgestaltigen Strukturen von Zuständigkeit, Planung und realer Umsetzung des Bevölkerungs- und Katastrophenschutzes eine grundsätzliche Unterscheidung auf legislativer und exekutiver Ebene.

Die staatliche Unterstützung betreuungsdienstlicher Tätigkeiten sollte sowohl durch strukturelle Veränderungen als auch materielle Unterstützung erfolgen. Allerdings darf sich staatliche Förderung nicht allein auf das Materielle beschränken. Für eine effektive Umsetzung des angestrebten Weiterentwicklungsprozesses muss sich vor allem auf die strukturelle Unterstützung des DRK-Betreuungsdienstes konzentriert werden.

Als ein wichtiger Punkt für die zukünftige Entwicklung ist es anzusehen, den Betreuungsdienst in die Sozialräume zu bringen, indem man Felder und AkteurInnen innerhalb des Sozialraumes bereits in die Planungen mit einbezieht. Der Aufbau sozialräumlicher Strukturen muss von Seiten der Politik und Behörden konsequent unterstützt werden, um die Erbringung betreuungsdienstlicher Leistungen sicherstellen zu können.

Als potenziell zu erschließen wäre hier beispielsweise an die Bereiche der Gesundheitsversorgung, Sicherheit, Bildung und Erziehung sowie viele weitere Handelnde und Strukturen zu denken. Diese gesellschaftlichen Kräfte sind sowohl politisch als auch im Hinblick auf ihre Verwaltung in allen Ebenen miteinander zu verbinden, damit gemeinsame Strategien entwickelt werden können.

Für die Vernetzung und Kooperation aller beschriebenen AkteurInnen untereinander ist eine Plattform auf den jeweiligen Ebenen Bund, Länder und Kommunen zu schaffen und zu unterstützen. Zu denken wäre hierbei an Formate wie runde Tische oder Tagungen.

Betreuungsdienstliche Belange müssen eine stärkere Beachtung in der Gefahrenabwehrplanung finden und besser in sie eingebunden werden. Dies muss vor allem bereits unterhalb der Katastrophenschwelle, z. B. im Bereich der alltäglichen Gefahrenabwehr geschehen.

Um den Betreuungsdienst der Zukunft zu gewährleisten, muss das bürgerschaftliche Engagement in allen Formen gefördert werden.

## 7 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Vorgänge und Sachverhalte in der Gesellschaft werden zunehmend komplexer. In gleicher Weise wachsen die Herausforderungen, die diese Veränderungen an alle Beteiligten stellen, insbesondere im Falle einer Notsituation. Der Betreuungsdienst der Zukunft muss sich hierfür flexibel aufstellen, um schneller auf die Veränderungen in der Gesellschaft reagieren zu können und sich in angemessener Weise an sie anzupassen.

Hierfür wird es von entscheidender Bedeutung sein, dass der Betreuungsdienst für seine Rolle und seine Aufgaben im komplexen Hilfeleistungssystem des DRK sowie im Bevölkerungsschutz ein neues Verständnis entwickelt. Er darf sich weder als technische noch als soziale Ersatzstruktur in einer Notsituation verstehen, sondern vielmehr als eigenständiger, kompetenter Mittler und Unterstützer zwischen sämtlichen betroffenen und nicht betroffenen Akteuren der Gesellschaft – mit dem Ziel, die Lösung aller entstehenden Probleme durch ein gezieltes und effizientes Krisenmanagement zu gewährleisten.

Dieser Prozess der Hilfeleistung beginnt bereits unterhalb der Ebene des Krisen- oder Katastrophenfalles bei der alltäglichen Arbeit der Bereitschaften vor Ort, die für den Betreuungsdienst der Zukunft den Kern und die Schnittstelle des kommunalen Hilfe- und Versorgungssystems darstellen. Die flächendeckende Verbreitung des DRK über das gesamte Bundesgebiet ist hierbei der einzigartige Vorteil, um eine Vernetzung im Hilfesystem des Alltags der BürgerInnen und eine Sozialraumorientierung umzusetzen. Die Integration von Aufgaben des gesundheitlichen Bevölkerungsschutzes ist in diesem Zusammenhang von besonderer Bedeutung.

Für die zukünftige Entwicklung des DRK-Betreuungsdienstes gilt es, den hier begonnenen Prozess weiterzuführen und innerhalb des Verbandes zu verstetigen. Ein Weißbuch Betreuungsdienst wäre als nächster Schritt auf diesem Weg die Fortführung und Verdichtung der vorliegenden Impulse und ein weiteres Instrument zur direkten Umsetzung der Weiterentwicklung auf verbandlicher sowie politischer Ebene.



## Literaturverzeichnis

Deutsches Rotes Kreuz (2014): Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1: Untersuchung am Beispiel Hochwasser 2013 in Sachsen. Berlin

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

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

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

Deutsches Rotes Kreuz (2017): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst. Berlin

Deutsches Rotes Kreuz (2017): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte: Dokumentation der vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst. Berlin

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

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.

Statista – das Statistikportal, URL: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/662560/umfrage/urbanisierung-in-deutschland/> (Stand: 11.01.2018), Quelle: World Bank, UN DESA









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