



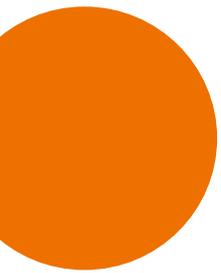
Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

Spontanhilfe im Einsatz

Grundlagen und Empfehlungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit
von Einsatzkräften und Spontanhelfenden



BBK. Gemeinsam handeln. Sicher leben.



Spontanhilfe im Einsatz

Grundlagen und Empfehlungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit
von Einsatzkräften und Spontanhelfenden



Autorinnen:
Nathalie Schopp
Klara Drews

Bildnachweis Titelseite: Ian Umlauff/DRK DJV



© BBK

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

die Flutkatastrophe im Juli 2021 hat in Deutschland besonders die Bundesländer Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen getroffen. Das Ahrtal wurde zum Synonym für über 180 Tote und Schäden in Milliardenhöhe. Die Anteilnahme reichte jedoch weit über die Grenzen der Bundesländer hinaus. Ganz Deutschland verfolgte die Geschehnisse, eine überwältigende Anzahl von Menschen reiste u. a. ins Ahrtal und half bei der Schadensbewältigung.

Wie immer nach solchen komplexen Katastrophen stellen sich zentrale Fragen. Für uns Bevölkerungsschützer ist vor allem eines wichtig: Welche Erkenntnisse können in welcher Form für eine Verbesserung von Strukturen und Abläufen genutzt werden?

Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) hat sich als Praxispartner gemeinsam mit renommierten Forschungspartnern seit Dezember 2021 dieser Frage gestellt. Im vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekt „HoWas2021: Governance und Kommunikation im Krisenfall des Hochwasserereignisses im Juli 2021“ entwickelte der Projektverbund nach eingehender Analyse eine Vielzahl von Empfehlungen für Bevölkerungsschutz und Verwaltungen. Eine nicht neue, aber erneut bestätigte Erkenntnis: Die Zusammenarbeit von Krisenmanagement und Gefahrenabwehr auf der einen Seite und Spontanhelfenden auf der anderen Seite ist weniger effektiv, als sie sein könnte.

Wir haben in Deutschland ein weltweit herausragendes Bevölkerungsschutzsystem, das im Wesentlichen ehrenamtlich getragen ist. Das Ehrenamt ist allen Unkenrufen zum Trotz weiterhin stark in unserem Land. Dennoch: In Situationen von einem Ausmaß wie im Sommer 2021 ist auch diese starke Struktur auf eine gute Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden angewiesen. Dass Menschen in einem überwältigenden Ausmaß bereit sind, zu helfen und zu unterstützen, das haben wir nicht erst im Sommer 2021 gesehen, sondern bereits während des Oder-Hochwassers 1997 und während des Elbhochwassers 2013, nicht zu vergessen die vielen kleineren Ereignisse, die es aufgrund geringerer medialer Verstärkung nicht in die öffentliche Wahrnehmung geschafft haben. Wir Bevölkerungsschützer sollten und müssen diesen Menschen den Raum geben, ihre Hilfsangebote angemessen umsetzen zu können.

Um die Verbindung zwischen Forschung und Praxis zu festigen, verfolgt das BBK unterschiedliche Maßnahmen. Der vorliegende Leitfaden ist eine davon. „Spontanhilfe im Einsatz“ soll die operativ-taktische Ebene der Gefahrenabwehr bei der Kooperation mit Spontanhelfenden unterstützen. Er stützt sich auf die vielen wertvollen Arbeitsergebnisse aus bereits abgeschlossenen Projekten und ergänzt sie um Erkenntnisse aus HoWas2021. Er gewährt einen praxisorientierten Überblick über viele Tools, gibt nutzwertige Tipps und weist auf Haftungs- und Rechtsfragen hin, um eine strukturierte Vorbereitung zu unterstützen und Handlungssicherheit in der Lage herzustellen.

Viele Akteure haben an der Entstehung dieses Leitfadens mitgewirkt. Ich bedanke mich bei allen Verbundpartnern des Projekts HoWas2021, insbesondere bei der Katastrophenforschungsstelle der Freien Universität Berlin und der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer. Mein besonderer Dank geht jedoch an die Vertreterinnen und Vertreter des Arbeiter-Samariter-Bunds, des Deutschen Roten Kreuzes, der Johanniter-Unfall-Hilfe, des Malteser Hilfsdienstes sowie des Deutschen Feuerwehrverbands und der Bundesanstalt Technisches Hilfswerk, die uns während des gesamten Prozesses intensiv unterstützt haben.

Ihr



Ralph Tiesler
Präsident des Bundesamts für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe (BBK)

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
1 Einleitung	6
1.1 Vorbemerkung	7
1.2 Aufbau des Leitfadens	8
1.3 Wie arbeite ich mit dem Leitfaden?	8
2 Grundlagen und Rahmenbedingungen	10
2.1 Was sind Spontanhelfende?	11
2.2 Grundlagen	12
2.2.1 Motivation von Spontanhelfenden	12
2.2.2 Kommunikation mit Spontanhelfenden	13
2.3 Rechtliche Aspekte	14
2.3.1 Allgemeines	14
2.3.2 Haftungsfragen	15
2.3.3 Unfallversicherung	15
2.3.4 Datenschutz	15
2.3.5 Mittlerorganisationen	16
2.3.6 Sachbeschädigung oder -verlust	16
2.3.7 Störer und Platzverweise	17
3 Vor dem Einsatz	20
3.1 Ermittlung des Status quo	21
3.2 Ausbildung von Einsatz- und Führungskräften	21
3.3 Rechtliches und Versicherung	22
3.4 Austausch und Netzwerkaufbau	23
3.5 Festlegung von Tätigkeiten für Spontanhelfende	24
3.5.1 Überblick verschaffen: der REBEKA-Tätigkeitenkatalog	25
3.5.2 Risikobeurteilung für Rahmenbedingungen der Lage	25
3.5.3 Spezielle Fähigkeiten von Spontanhelfenden nutzen	25
3.5.4 Handlungshilfen für Einsatzkräfte vorbereiten	26
3.6 Vorhaltung von Material	26
3.6.1 Erstausrüstung, persönliche Schutzausrüstung (PSA) und Arbeitsmaterial	26
3.6.2 Kennzeichnung von Spontanhelfenden	27
3.7 Kommunikation	28
3.7.1 Kommunikation über soziale Medien	28
3.7.2 Vorbereitung der Kommunikation im Einsatz vor Ort	30
3.8 Vorbereitung der Registrierung	31
3.9 Vorbereitung von Informationsmaterial	31
3.10 Verantwortliches Personal benennen und schulen	32
3.11 Einsatznachbetreuung	34
3.12 Ausdruck von Wertschätzung	34

4 Während des Einsatzes	36
4.1 Lageerkundung	37
4.1.1 Können Spontanhelfende eingesetzt werden?	37
4.1.2 Mit wie vielen Spontanhelfenden ist zu rechnen?	38
4.1.3 Verantwortlichkeit benennen	40
4.2 Materialbereitstellung	42
4.3 Kommunikation via Social Media	42
4.4 Nutzung des Netzwerks	45
4.5 Organisation von Treffpunkten oder Anlaufstellen	45
4.6 Einsatzdokumentation	45
4.6.1 Vor- und Nachteile der Registrierung	45
4.6.2 Der Registrierungsablauf	46
4.6.3 Abarbeitung mehrerer Einsatzstellen	49
4.7 Briefing	50
4.8 Kommunikation im Einsatz	52
4.9 Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)	54
4.10 Einsatz von Spontanhelfenden	54
4.10.1 Einsatz von Mittlerorganisationen	54
4.10.2 Einsatzmöglichkeiten von Spontanhelfenden	55
4.10.3 Besondere Tätigkeitsfelder	55
4.10.4 Zusammenarbeit	56
4.10.5 Verteilung bei Großschadenslagen	57
4.10.6 Notwendige Infrastruktur	57
4.10.7 Arbeits- und Ruhezeiten	58
4.11 Eingeschränkte Eignung von Spontanhelfenden	58
4.12 Einsatzende	59
5 Nach dem Einsatz	60
5.1 Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) nach dem Einsatz	61
5.2 Kommunikation und Ansprechperson nach dem Einsatz	61
5.3 Anerkennung von Spontanhelfenden	62
5.4 Unterstützung bei der Weiterentwicklung	62
5.5 Einsatznachbereitung	63
6 Schlusswort	64
7 Quellen	66
Impressum	68



1 Einleitung

1.1 Vorbemerkung

Im Juli 2021 wurde Deutschland von einem Starkregenereignis getroffen, das in weiten Teilen von Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz zu Hochwassern führte, wie viele von uns sie noch nicht erlebt hatten. Die Katastrophe forderte mindestens 186 Todesfälle allein in Deutschland und zerstörte weiträumig die Infrastruktur. Viele erinnern sich nicht nur an das Leid der Betroffenen, sondern auch an die enorme Hilfsbereitschaft aus der Bevölkerung: in Form von Geld- und Sachspenden, vor allem in Form von Helfenden – viele Tausend Menschen, die aus dem ganzen Bundesgebiet und sogar aus Nachbarländern anreisten, um die Betroffenen vor Ort über Tage, Wochen und teilweise Monate zu unterstützen.

Die aktive Schadensbewältigung der Bevölkerung ist kein neues Phänomen. Das, was die neuere Forschung heute „Spontanhilfe“ nennt, ist als Bewältigungsverhalten vor allem bei Krisen, die durch Naturereignisse ausgelöst wurden, bekanntes Handeln. Durch die Nutzung sozialer Medien hat sich jedoch die sogenannte Spontanhilfe der Bevölkerung verändert: Die Menschen sind seit den 2010er-Jahren besser und weiträumiger miteinander vernetzt, dadurch besser darüber informiert, wo es offizielle und inoffizielle Hilfsangebote gibt, und besser in Gruppen mit unterschiedlichen Schwerpunkten organisiert.

In der Zusammenarbeit von Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden fehlt es dabei häufig an Wissen über Strukturen und rechtliche Grundlagen, an Ausstattung und an einer Orientierung, wie mit dieser Gruppe umzugehen ist. Im Rahmen des Programms „Forschung für die zivile Sicherheit“ der Bundesregierung fördert das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) das Projekt „Governance und Kommunikation im Krisenfall des Hochwasserereignisses im Juli 2021“ (HoWas2021). Die Analysen aus diesem Projekt bestätigten, dass den Einsatzorganisationen und Verwaltungen während der Hochwasserlage bereits vorhandenes Wissen über die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden nicht ausreichend zur Verfügung stand. Aus diesem Grund hat sich das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) im Rahmen von HoWas2021 intensiv mit der Zusammenarbeit

zwischen Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden auseinandergesetzt.

Der vorliegende Leitfaden soll bei der Verbreitung des vorhandenen Wissens unterstützen. Er stützt sich vor allem auf die wissenschaftlichen Erkenntnisse zur Thematik Spontanhelfende aus der Sicherheitsforschung der vergangenen zehn Jahre. In ihn eingeflossen sind die Ergebnisse der Projekte PRAKOS, ENSURE, INVOLVE, REBEKA, RESIBES, KOKOS und WuKAS. Ergänzt werden diese Ergebnisse durch die Berichte von Expertinnen und Experten aus Wissenschaft und Praxis, die sich seit vielen Jahren intensiv mit diesem Thema auseinandersetzen und ihr Wissen für diesen Leitfaden mit dem BBK geteilt haben, sowie durch die aktuellen Erkenntnisse der forschenden Projektpartner von HoWas2021. Alles für die einzelnen Phasen Relevante ist kompakt dargestellt, und dank der zahlreichen Verweise können Sie direkt auf die bisherigen Projektergebnisse zugreifen.

Neben dem Projekt HoWas2021 bearbeiten aktuell noch weitere Projekte die Thematik Spontanhelfende: das BBK-geförderte Projekt ATLAS-ENGAGE beschäftigt sich mit unterschiedlichen Beteiligungsformen im Bevölkerungsschutz und erstellt eine Formtypologie von Spontanhilfe; die Projekte „Mobile Helfer“ (gefördert vom BBK) und KatHelfer-PRO (gefördert vom BMBF) erarbeiten technische Lösungen, um die Prozesse der Einbindung von Spontanhelfenden in die staatliche Schadensbewältigung zu unterstützen. Auf die Ergebnisse der beiden letztgenannten Projekte gehen wir hier nicht näher ein: Zum einen liegen sie noch nicht final vor, zum anderen dient dieser Leitfaden in erster Linie dazu, die Grundlagen der Thematik zu vermitteln. Detaillierte Typologien oder technische Lösungen sind Aspekte für eine weiter gehende Beschäftigung mit dem Thema.

Unterschiedliche Faktoren – eine sich verändernde Sicherheitslage in Deutschland und Europa, klimawandelbedingt häufigere Extremwetterereignisse sowie eine sich wandelnde demografische Struktur der Gesellschaft – verändern auch die Anforderungen an den deutschen Bevölkerungsschutz. Es ist häufiger mit Krisen zu rechnen, die in der Ausdehnung über das Maß dessen, was wir bisher erlebt haben, hinausgehen. Die

Bevölkerung ist dabei aktive Mitgestalterin eines resilienteren Deutschlands. Neben Selbstschutz und Selbsthilfe bietet ihr das Engagement in Form von Spontanhilfe eine optimale Gelegenheit dafür. Voraussetzung ist jedoch, dass Behörden und Organisationen der Gefahrenabwehr die Möglichkeit schaffen, Hand in Hand mit ihnen zusammenzuarbeiten.

1.2 Aufbau des Leitfadens

Dieser Leitfaden hat das Ziel, Sie bei allen Entscheidungen, die mit der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden in Verbindung stehen, zu unterstützen. In **Kapitel 2** finden Sie Definitionen von Begriffen, die Ihnen immer wieder begegnen werden, eine Übersicht über die aktuellen rechtlichen Rahmenbedingungen sowie einige Grundlagen für den gelungenen Umgang mit Spontanhelfenden.

Die Kapitel 3 bis 5 behandeln die Phasen vor, während und nach dem Einsatz.

- **Kapitel 3** gibt Ihnen einen Überblick, welche Maßnahmen Sie im Alltag Ihrer Einsatzorganisation durchführen können, um sich optimal auf die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden vorzubereiten.
- **Kapitel 4** unterstützt Sie dabei, im Einsatz keinen Aspekt der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden zu vernachlässigen.
- **Kapitel 5** rückt die Nachbereitung und Nachsorge des Einsatzes von Spontanhelfenden verstärkt in den Fokus.

In allen drei Kapiteln werden Sie für bestimmte Handlungsabläufe immer wieder kurze, stichwortartige Übersichten finden, damit Sie auch in komplexen Einsatzlagen keine wichtigen Maßnahmen vergessen. Außerdem werden Ihnen immer wieder Praxistipps begegnen, die Expertinnen und Experten für den Umgang mit Spontanhelfenden aus ihren Erfahrungen der letzten Jahre für diesen Leitfaden geteilt haben.

1.3 Wie arbeite ich mit dem Leitfaden?

In Deutschland agieren das Technische Hilfswerk (THW), die Feuerwehren und fünf anerkannte Hilfsorganisationen – der Arbeiter-Samariter-Bund (ASB), die Deutsche Lebens-Rettungs-Gesellschaft (DLRG), das Deutsche Rote Kreuz (DRK), die Johanniter-Unfall-Hilfe (JUH) und der Malteser Hilfsdienst (MHD) – nach den Vorgaben von 16 Landeskatastrophenschutzgesetzen, dem Zivilschutz- und Katastrophenhilfegesetz des Bundes, dem DRK-Gesetz sowie unter den jeweiligen organisationseigenen Rahmenbedingungen. Da sich dieser Leitfaden an die Einsatz- und Führungskräfte aller Einsatzorganisationen auf lokaler Ebene über föderale Grenzen hinweg richtet, sind deshalb einige Aspekte allgemeiner formuliert, sodass sie für die meisten Gegebenheiten zutreffen.

Darüber hinaus bezieht sich dieser Leitfaden auf die bisherigen Erkenntnisse aus Wissenschaft und Praxis sowie internationale Normen für den Umgang mit Spontanhelfenden. Bei einigen Themen sind diese bereits sehr ausgereift, an anderen Stellen gibt es jedoch noch Lücken. Wir ermutigen Sie deshalb, sich intensiv mit diesem Leitfaden auseinanderzusetzen, ihn mit den Vorgaben Ihrer Organisation zu ergänzen und die Inhalte an Ihre individuellen Rahmenbedingungen anzupassen, um das Maximum aus den bisherigen Erkenntnissen herauszuholen.

Tipp: Wir empfehlen, auf Basis des Leitfadens einen Zeitplan zu erstellen. Dieser kann z. B. enthalten, welche Punkte für Sie relevant sind, wer und wie viele Personen für die Bearbeitung der einzelnen Themen benötigt werden sowie den Zeitan-satz, mit dem Sie für die Bearbeitung rechnen.

Hinweis: Der Leitfaden dient in erster Linie der Vorbereitung. Das Themenfeld ist komplex. Es ist deshalb nicht zu empfehlen, sich erst im Einsatz mit der Thematik auseinanderzusetzen. Die Ressourcen sind dann meist nicht vorhanden. Die kleinteilige Aufteilung des Leitfadens bietet jedoch die Möglichkeit, einzelne Punkte im Einsatz erneut nachzuschlagen.



2

Grundlagen und Rahmenbedingungen

In diesem Kapitel geben wir Ihnen einen kurzen Überblick über die wichtigsten Grundlagen. Die Fragen, was Spontanhelfende sind und wer keine Spontanhelfenden sind, werden beantwortet. Sie erfahren, was Spontanhelfende motiviert und wie Sie die Kommunikation mit ihnen am besten gestalten können. Außerdem fassen wir die wichtigsten rechtlichen Rahmenbedingungen für den Umgang mit Spontanhelfenden zusammen.

2.1 Was sind Spontanhelfende?

Spontanhelfende sind Personen, die unabhängig von der Anbindung an eine Einsatzorganisation bei der Ereignisbewältigung unterstützen wollen. Dies tun sie ohne (umfangreiche) Vorplanung. Dabei organisieren sie sich häufig eigenständig über soziale Netzwerke oder mithilfe anderer digitaler Kommunikationsmöglichkeiten, indem sie sich spontan entstehenden Initiativen anschließen oder eigene Initiativen gründen.

Einige Organisationen benutzen auch die Begriffe *Mithelfende* oder *ungebundene Helfende*. Das BBK versteht ungebundene Helfende allerdings als Personen, die zwar nicht für eine Hilfsorganisation, Freiwillige Feuerwehr oder das THW tätig sind, aber über in den Bevölkerungsschutz eingebundene Plattformen – z. B. Team Bayern (Bayerisches Rotes Kreuz) oder Team Mecklenburg-Vorpommern (DRK) – eingesetzt werden.¹ *Ungebundene Helfende* registrieren sich auf einer Plattform und entscheiden ereignisabhängig, ob und inwiefern sie als Helfende aktiv werden können. Die vorherige Registrierung erlaubt es, besondere Kenntnisse und Qualifikationen abzufragen und diese Helfenden ihren nachgewiesenen Fähigkeiten entsprechend einzusetzen.

Spontanhelfende unterscheiden sich darüber hinaus von *Ersthelfenden* – also Personen, die Erste Hilfe im Sinne des Bevölkerungsschutzes leisten – dadurch, dass sie auch während der Maßnahmen professioneller, organisierter Einsatzorganisationen aktiv werden. Ersthelfende hingegen sind nur so lange aktiv, bis sie von professionellen Einsatzkräften abgelöst werden. Ersthelfende können zu Spontanhelfenden werden, wenn sie sich auch nach Ankunft der professionellen Einsatzkräfte weiterhin einbringen.

All diese Bezeichnungen kommen jedoch aus dem Bereich der Einsatzorganisationen sowie der Forschung. Seien Sie daher darauf vorbereitet, dass Ihnen im Einsatz aus den Reihen der Spontanhelfenden andere Begriffe begegnen.

Spontanhelfende sind keine einheitliche Gruppe. Trotzdem gibt es einige Merkmale, die sie in der Regel aufweisen:

- Spontanes, prosoziales Verhalten
- Hilfe vor Ort
- Unentgeltlichkeit
- Unabhängigkeit von der formalen Zugehörigkeit zu einer Einsatzorganisation
- Kein Auswahl-/Aufnahmeverfahren, keine bevölkerungsschutzspezifische Ausbildung
- Bereitschaft, zum Einsatzerfolg beizutragen

Und wer sind keine Spontanhelfenden?

Nicht alle Personen, die sich ohne vorherige Einbindung in die Strukturen der Einsatzorganisationen bei der Schadensbekämpfung einbringen, sind Spontanhelfende. Unternehmen und Organisationen, die durch Verträge oder dauerhafte Kooperationen in die Gefahrenabwehr eingebunden sind, z. B. indem sie Räumgerät oder anderes Material sowie Fachwissen zur Verfügung stellen, fallen nicht darunter. Spontanhilfe hat auch eine zeitlich begrenzte Dimension – sie kann individuell in organisierte Formen übergehen.

¹ Das DRK verwendet den Begriff „ungebundene Helfende“ synonym zu „Spontanhelfende“, Mitglieder der DRK-Teams gelten als „vorab registrierte Helfende.“

Darüber hinaus geht es in diesem Leitfaden nicht um die Einbindung von Freiwilligen, die ausschließlich digital aktiv werden, sogenannte *digital volunteers*. Diese können ebenfalls einen großen Beitrag zur Gefahrenabwehr leisten. Allerdings geht es in diesem Leitfaden primär um die direkte Interaktion vor Ort mit Spontanhelfenden und die entsprechende Vor- und Nachbereitung.

2.2 Grundlagen

2.2.1 Motivation von Spontanhelfenden

Was treibt Spontanhelfende² an, sich – gemeinsam mit den Einsatzorganisationen – in der Schadensbewältigung zu engagieren? Für Sie ist dies wichtig zu wissen, um möglichst effizient mit ihnen zusammenzuarbeiten.

Spontanhelfende bringen sich akut in die Schadensbewältigung ein, weil sie helfen möchten. Dennoch ist die Nähe zum Bevölkerungsschutz in der Regel nicht so groß, als dass sie sich ehrenamtlich, das heißt dauerhaft bei den Einsatzorganisationen engagieren würden. Das kann unterschiedliche Gründe haben. Mutmaßlich gehören dazu das Engagement in einem anderen Verein, das fehlende Wissen über die Möglichkeit, sich ehrenamtlich im Bevölkerungsschutz zu engagieren, die gering ausgeprägte Bereitschaft, sich dauerhaft an ein Ehrenamt zu binden, oder das Bedürfnis nach Engagementformen, die flexiblere Möglichkeiten zur Selbstverwirklichung bieten als ein dauerhaftes Engagement bei den Einsatzorganisationen des Bevölkerungsschutzes.

Trotzdem möchten Spontanhelfende sich in akuten Lagen einbringen und stellen eine Vielzahl von Fähigkeiten zur Verfügung. Die Gründe hierfür sind häufig kollektive Gefühle der Betroffenheit und/oder Empathie. Gerade Spontanhelfende, die aus der näheren Umgebung der Schadensgebiete kommen, nennen oft als Argument, dass sie sich durch die direkte Betroffenheit von Freunden, Familien oder Nachbarn indirekt ebenfalls betroffen fühlen und sich deshalb engagieren. Spontanhelfende mit kürzerer oder längerer Anfahrt sind oft mitfühlend und geben an, dass sie

sich in der gleichen Situation ebenfalls über Hilfe freuen würden.

In einer Umfrage unter Spontanhelfenden, die sich während des Hochwassers 2021 engagiert haben, gaben 90,5 % der Befragten an, dass sie in einer ähnlichen Situation wieder helfen würden (Bier et al., 2023).

Hilfe von nicht direkt betroffenen Menschen gab es nachgewiesenermaßen schon bei einer Vielzahl von Katastrophen im 20. und frühen 21. Jahrhundert. Wieso rückt das Thema im Bevölkerungsschutz dann erst seit Anfang der 2010er-Jahre in den Fokus der Aufmerksamkeit?

Spontanhilfe hat eine andere, größere und auch sichtbare Dimension angenommen: durch Kommunikationstechnologien, die die schnelle Verbreitung von Nachrichten sowie die Vernetzung von Gruppen über große Distanzen hinweg erleichtern. Menschen sind besser darüber informiert, dass ein Unglück geschehen ist, dass Hilfe benötigt wird, wo und wie sie Hilfe leisten und Anbindung finden können. Die Hilfe, die andere Menschen bereits leisten, ist durch soziale Medien sichtbarer geworden. Folglich ist es für eine Vielzahl von Menschen einfacher geworden, sich im Rahmen der Schadensbewältigung zu engagieren.

Wichtig ist: Auch wenn Spontanhelfende den Einsatzkräften oft zahlenmäßig überlegen sind, können Einsatzkräfte nicht durch Spontanhelfende ersetzt werden! Einsatzkräfte wurden oft über viele Jahre speziell für Einsätze in der alltäglichen Gefahrenabwehr, im Zivil- und Katastrophenschutz ausgebildet und haben daher Wissen, das Spontanhelfende nicht haben, z. B. über potenzielle Gefahrenquellen bei verschiedenen Einsatzlagen und den Umgang damit.

Vor allem aber in Großschadenslagen, bei denen eine Vielzahl von Tätigkeiten anfällt, für die es im Kern keine speziellen Vorkenntnisse benötigt (z. B. Aufräumarbeiten, Schlamm schippen, Sandsäcke füllen), bietet es sich an, dass Einsatzkräfte ein neues Selbstverständnis ihrer Rolle in der Gefahrenabwehr annehmen: als Auszubildende

² Zur besseren Lesbarkeit werden in diesem Leitfaden auch die Begriffe „Helfende“, „Mithelfende“ oder „Freiwillige“ genutzt, es sind jedoch immer Spontanhelfende gemäß der Definition in Kapitel 2.1 gemeint.

und Anleitende der die Aufgaben ausführenden Spontanhelfenden. Darüber hinaus wird es immer Tätigkeiten geben, die nur Einsatzkräfte ausüben können (Rettung Verschütteter, qualifizierte medizinische Versorgung, Brandbekämpfung und vieles mehr).

2.2.2 Kommunikation mit Spontanhelfenden

Spontanhelfende sind keine Einsatzkräfte und haben (meistens) keinen oder nur einen geringen Kenntnisstand über den Bevölkerungsschutz an sich, über die Strukturen an einer Einsatzstelle oder die Gefahren, die ein Einsatz mit sich bringen kann. Darauf muss in der Kommunikation mit ihnen und beim Verhalten ihnen gegenüber Rücksicht genommen werden. So lassen sich auch Konflikte zwischen Spontanhelfenden und Einsatzkräften vermeiden, die die Einsatzfähigkeit beider Gruppen einschränken könnten.

Einsatzkräfte und Spontanhelfende haben die gleiche **Motivation**, sich im Einsatz zu engagieren – sie wollen Menschen, die von einem Unglück betroffen sind, so gut es geht, bei der Bewältigung unterstützen. Achten Sie deshalb bei der **Kommunikation** mit Spontanhelfenden darauf, offen, transparent und wertschätzend zu sein. Vermeiden Sie Fachbegriffe und Abkürzungen. Erklären Sie Abläufe und Strukturen. Seien Sie – wenn es die Lage zulässt – offen für Ideen. Und: Geben Sie Raum für **Fragen**.

Konkretere Hinweise für die Kommunikation mit Spontanhelfenden in den einzelnen Phasen finden Sie in den Kapiteln **3.7**, **4.3** (jeweils Schwerpunkt Social-Media-Kommunikation), **4.8** (Kommunikation im Einsatz), **5.1** und **5.3** (PSNV nach dem Einsatz und Anerkennung).

Exkurs: Werbung für Engagement bei einer Einsatzorganisation – ja oder nein?

Es könnte der Gedanke naheliegen, unter den Spontanhelfenden für eine langfristige Bindung an eine Einsatzorganisation zu werben. Denn Spontanhelfende haben sich (bisher) nicht für das Ehrenamt bei einer Einsatzorganisation entschieden, engagieren sich jetzt aber bei der Schadensbewältigung und zeigen Interesse für Ihre Tätigkeit bei einer Einsatzorganisation. Scheinbar haben sie die gleiche Motivation wie die Einsatzkräfte und werden daher schnell als potenzielle neue Mitglieder gesehen.

Natürlich bietet es sich an, an dieser Stelle vom eigenen Engagement zu erzählen und zur Teilnahme an einem Dienst-, Ausbildungs- oder Kameradschaftsabend einzuladen. Es gilt jedoch, eine Balance zu wahren: Forschungsergebnisse legen nahe, dass das aktive Werben für das Ehrenamt während einer Lage als übermäßig vereinnahmend wahrgenommen werden kann. Diejenigen, die sich für ein dauerhaftes ehrenamtliches Engagement interessieren, werden sich mit hoher Wahrscheinlichkeit im Nachgang bei Ihnen melden.

2.3 Rechtliche Aspekte

Immer wieder wird die Frage aufgeworfen, ob der Einsatz von Spontanhelfenden zur Schadensbewältigung eigentlich rechtlich abgesichert ist. Kurzum: Ja, das ist er unter den meisten Umständen, auch dann, wenn die Spontanhelfenden nirgendwo registriert sind. Sie gelten als Verwaltungshelfer, wenn sie ihre Tätigkeiten im Auftrag und auf ausdrückliche Weisung einer Behörde zur Erfüllung ihrer öffentlich-rechtlichen Aufgaben ausüben (zur Einwilligung in die Tätigkeit als Verwaltungshelfer s. u.). Es verhilft jedoch zu mehr Handlungssicherheit, wenn die zuständigen Führungskräfte einen groben Überblick über die wichtigsten Rechtsnormen haben. Daher sind diese im Folgenden kurz zusammengefasst.

2.3.1 Allgemeines

Es gibt keine verbindliche Rechtsdefinition von Spontanhelfenden. Aber das Gesetz über den Zivilschutz und die Katastrophenhilfe des Bundes (ZSKG) enthält für den Zivilschutzfall nutzbare Unterscheidungen:

- Ehrenamtlich Helfende: die in den Hilfsorganisationen gebundenen Helfenden (§ 27 Abs. 1 ZSKG)
- Vom Wehr- und Zivildienst freigestellt und zum Einsatz im Zivil- und Katastrophenschutz verpflichtet Helfende: seit Aussetzung der Wehrpflicht 2011 faktisch bedeutungslos (§ 27 Abs. 2 ZSKG)
- Kurzfristig gezogene Helfende: „unfreiwillige“ Helfende, die nur in besonderen Fällen von den zuständigen Behörden verpflichtet werden, Hilfe zu leisten (§ 28 Abs. 1 Satz 1 ZSKG)
- Freiwillig Helfende: **Spontanhelfende/ungebundene Helfende/nicht organisierte Helfende** mit Einverständnis der zuständigen Stellen (§ 28 Abs. 1 Satz 2 ZSKG)

Auch die unfreiwillig und freiwillig Helfenden, die nicht vorab an eine Behörde oder Organisation mit Sicherheitsaufgaben (BOS) gebunden sind, sind während des Einsatzes mit den ehrenamtlichen Helfenden rechtlich gleichgestellt, ihre Rechte und Pflichten richten sich nach den jeweiligen Landeskatastrophenschutzgesetzen

(§ 28 Abs. 1 Satz 2 ZSKG). Die Landeskatastrophenschutzgesetze sind für den Einsatz von freiwillig Helfenden zwar nicht einheitlich, folgen aber weitgehend den Regelungen für den Zivilschutz auf Bundesebene. Wenn Helfende ihre Tätigkeiten im Auftrag und auf Weisung einer Behörde der Gefahrenabwehr ausüben, gelten sie rechtlich als Verwaltungshelfer. Dafür ist die **Einwilligung** der zuständigen Behörde zwingend erforderlich, diese kann jedoch auch formlos, also meistens mündlich, erfolgen. Alle Personen, die in einer Situation spontan ihre Hilfe anbieten, sind Spontanhelfende. Gleichzeitig Verwaltungshelfer sind aber nur diejenigen, die ihre Hilfe nach Aufforderung einer staatlichen Stelle anbieten. Durch die Einwilligung in die Tätigkeit als Verwaltungshelfer sind die Spontanhelfenden auch an die Weisung der zuständigen Behörden gebunden.

Eine **Registrierung** der Spontanhelfenden mit Aufnahme der Personalien und damit zeitgleich einer Einwilligung in die Tätigkeit als Verwaltungshelfer ist sinnvoll, denn sie kann es für die Spontanhelfenden gegebenenfalls vereinfachen, Versicherungs- oder andere Ansprüche geltend zu machen, und sichert sie haftungsrechtlich ab (s. u.). Die Registrierung ist für die Einbindung in den Bevölkerungsschutz jedoch nicht notwendig. Als Hilfsorganisation können Sie Spontanhelfende rechtlich absichern, indem Sie sie als Ihre Mitarbeitenden einsetzen. Welche Vorgaben hierzu erfüllt sein müssen (z. B. müssen die Spontanhelfenden registriert sein und kurzfristig Mitglied werden?), entnehmen Sie den Vorgaben Ihrer Organisation.

Nur staatliche Behörden können einwilligen, dass Spontanhelfende als Verwaltungshelfer tätig sind, unter den Einsatzorganisationen sind dies also nur die Feuerwehren und das THW. Hilfsorganisationen können das nicht. Sie können aber die von der Kommune ernannten Verwaltungshelfer auf Weisung der Kommune koordinieren und einsetzen.

Ein Einsatz als Verwaltungshelfer ist nicht möglich, wenn

- die zuständige Behörde in den Einsatz als Verwaltungshelfer nicht einwilligt,
- diese Ablehnung rechtmäßig ist und
- Mitwirkung an der Hilfeleistung deshalb zu unterlassen ist.

Darüber hinaus sind noch weitere Fragen zu beantworten, z. B. wer die Registrierungslisten am Einsatzende verwaltet oder wer zum Verwaltungshelfer ernannt wurde. Solche und ähnliche Detailfragen müssen vor Ort einsatzspezifisch geklärt werden.

2.3.2 Haftungsfragen

Bei Haftungsfragen sind Spontanhelfende in ihrer Funktion als Verwaltungshelfer Amtsträgern im Sinne des Art. 34 GG, § 839 BGB gleichgestellt. Konkret bedeutet das:

- Bei Pflichtverletzung während der Tätigkeit als Spontanhelfende übernimmt die Behörde, die in die Aktivität als Verwaltungshelfer eingewilligt hat, die Haftung für die Spontanhelfenden (Art. 34 GG).
- Wenn die Pflichtverletzung vorsätzlich oder grob fahrlässig geschieht, kann die Behörde das Geld von den Spontanhelfenden zurückfordern (§ 839 Abs. 1 Satz 1 BGB).

2.3.3 Unfallversicherung

In der Gefahrenabwehr sind Spontanhelfende als Notfallhelfende gesetzlich unfallversichert, unabhängig davon, ob sie in direkter Zusammenarbeit mit einer BOS aktiv sind oder ob sie unabhängig von diesen agieren (§ 2 Abs. 1 Nr. 12, 13a, Abs. 2 SGB VII). Der Versicherungsanspruch endet mit dem Abschluss des Einsatzes (entweder des gesamten Einsatzes oder des Einsatzes der Spontanhelfenden). Dies gilt allerdings nur im Fall der Gefahrenabwehr. Damit Spontanhelfende auch bei Aufräumarbeiten garantiert noch versichert sind, muss eine Behörde in ihre Aktivität als Verwaltungshelfer einwilligen (siehe dazu [Kapitel 2.3.1](#)).

Eine komplette Übersicht über die Rahmenbedingungen des Versicherungsschutzes im Ehrenamt finden Sie in der Broschüre „**Zu Ihrer Sicherheit – Unfallversichert im freiwilligen Engagement**“ des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS).

Link zur
BMAS-Broschüre:



2.3.4 Datenschutz

Im Bereich des Datenschutzes gibt es zwei Situationen, auf die Sie sich besonders einstellen müssen: den Umgang mit den Daten der Spontanhelfenden, wenn diese sich registrieren lassen, und den möglichen Kontakt von Spontanhelfenden mit den Daten von Betroffenen.

Die **Daten der Spontanhelfenden**, die bei einer Registrierung erfasst werden, dürfen nur im Zusammenhang mit dem entsprechenden Einsatz verwendet werden. Das heißt, dass z. B. E-Mail-Adressen von Spontanhelfenden nur bei expliziter Zustimmung genutzt werden dürfen, um Werbung für ein Ehrenamt bei der Organisation zu verschicken oder bezüglich eines Einsatzes bei einer anderen Lage anzufragen.

Für welchen Zweck die Daten gegebenenfalls genutzt werden, muss klar kommuniziert werden. Die Einwilligung müssen Sie per Unterschrift, z. B. auf einem Registrierungsformular oder einer Registrierungsliste, dokumentieren. Wenn die Spontanhelfenden ein Handout bekommen, sollte die Verwendung der Daten hier thematisiert werden.

Gemäß Art. 5 Abs. 1 DSGVO können Sie die Daten der Spontanhelfenden vier Jahre lang aufbewahren, wenn sie genutzt werden sollen, um versicherungstechnische Ansprüche geltend zu machen.

Spontanhelfende, die möglicherweise in Kontakt mit den Daten von Betroffenen oder anderen Spontanhelfenden kommen, z. B. weil sie die Registrierungsstelle für Betroffene oder Spontanhelfende besetzen, sollten Sie auf den vertraulichen Umgang mit diesen Daten hinweisen und nach Möglichkeit eine entsprechende Erklärung unterschreiben lassen. Hierfür können Sie auf entsprechende Formulare Ihrer Organisation zurückgreifen.

2.3.5 Mittlerorganisationen

Die Schwellen für die Zugehörigkeit zu einer Mittlerorganisation sind relativ niedrig. Wie eine Zugehörigkeit festgestellt werden kann, ist unterschiedlich und hängt vom Einzelfall ab.

Mittlerorganisationen (siehe **Exkurs: Mittlerorganisationen**) können ebenso wie einzelne Spontanhelfende von der zuständigen Unteren Katastrophenschutzbehörde oder von einer der oben genannten BOS offiziell als solche benannt werden. Es ist ausreichend, wenn diese Ernennung mündlich geschieht. Dies sollten Sie dann aber im Einsatztagebuch dokumentieren. Die Ernennung von Mittlerorganisationen hat den Vorteil, dass alle ihnen zugehörigen Spontanhelfenden ebenfalls als Verwaltungshelfer registriert sind.

2.3.6 Sachbeschädigung oder -verlust

Bei Beschädigung oder Verlust von eigenen Gegenständen während der Tätigkeit in der Schadensbewältigung können die Spontanhelfenden einen Antrag auf Ersatz des entstandenen Schadens stellen.

Beim Einsatz als Mitarbeitende einer Hilfsorganisation gelten auch deren Bedingungen für Haftung und Versicherung.

2.3.7 Störer und Platzverweise

Die meisten Spontanhelfenden werden mit der guten Absicht vor Ort sein, zu helfen, und entsprechenden Tätigkeiten auch nachgehen. Trotzdem ist nicht auszuschließen, dass einige von ihnen die Arbeiten der Einsatzkräfte und anderer Spontanhelfender behindern. Wenn die Spontanhelfenden zu Verwaltungshelfern ernannt wurden, können sie auch wieder formlos entlassen werden. Wenn sie keine Verwaltungshelfer (mehr) sind, können sie als Störer gelten, gegen die die zuständige Ordnungsbehörde Platzverweise aussprechen kann. Dies ist auch möglich, wenn Spontanhelfende sich weigern, den Gefahrenbereich o. Ä. zu verlassen.

Das Wichtigste in Kürze:

- Durch die Ernennung zu **Verwaltungshelfern** werden Spontanhelfende rechtlich abgesichert. Dadurch sind sie gesetzlich unfallversichert. Die Haftungsfolgen für Pflichtverletzungen trägt der Staat.
- Aus dem Einsatz der Spontanhelfenden als Verwaltungshelfer und der damit einhergehenden Weisungsgebundenheit ergibt sich auch eine gesteigerte **Verantwortung** der Einsatzleitung für die Helfenden, ähnlich der für die unterstellten Einsatzkräfte.
- **Registrierung** und Dokumentation erleichtern es, in Schadensfällen der Nachweispflicht nachzukommen. Sie sind aber nicht zwingend erforderlich!

Quellen:

- Bier et al. (2023)
- Erkens (2016)
- Zettl (2018)

Exkurs: Mittlerorganisationen

In der Vergangenheit haben sich bei einigen Einsätzen Strukturen herausgebildet, die zwischen BOS und zivilgesellschaftlichen Akteuren vermittelt haben. Diese Strukturen werden als Mittlerorganisation bezeichnet.

Mittlerorganisationen treten in drei verschiedenen Formen auf:

1. Sie bilden sich spontan vor Ort aus Helfenden, die sich selbst eine Organisationsstruktur geben, um effizienter zu arbeiten. Spontan gebildete Mittlerorganisationen können sich nach Bewältigung der Schadenslage wieder auflösen oder fortbestehen. Ein Beispiel für eine ad hoc gegründete Mittlerorganisation ist die Helferstab gGmbH, die sich während des Hochwassers 2021 im Ahrtal gebildet hat und auch zwei Jahre nach diesem Ereignis noch besteht und sich engagiert.
2. Schon bestehende gesellschaftliche Strukturen wie z.B. Vereine oder Verbände übernehmen die Rolle der Mittlerorganisation. Führungs- und Kommunikationsstrukturen bestehen bereits und müssen nur an die neu übernommene Aufgabe angepasst werden. Ein Beispiel ist der Studentenclub Bärenzwinger, der beim Elbhochwasser 2013 in Dresden viele Freiwillige koordinierte.
3. Im Vorfeld einer Schadenslage wurde eine Mittlerorganisation gegründet, die speziell die Zusammenarbeit von BOS und Spontanhelfenden erleichtern und die Kommunikation der beiden unterstützen soll. Beispiele hierfür sind die Rotkreuz-Teams (z. B. Team Österreich oder Team Bayern) sowie der Fachdienst Freiwilligenkoordination des DRK-Landesverbands Hessen.

Der Vorteil von Mittlerorganisationen ist, dass ihr Einsatz den Verwaltungsaufwand der BOS senkt. Die Registrierung der Helfenden übernimmt zentral die Mittlerorganisation – oder sie ist überflüssig, da die Helfenden bereits Mitglieder des Vereins/der Organisation sind. Außerdem werden bei Ernennung der Mittlerorganisation zur Verwaltungshelferin alle ihre im Einsatz befindlichen Mitglieder ebenfalls zu Verwaltungshelfenden.



3 Vor dem Einsatz

Spontanhelfende werden häufig als „unplanbare Größe“ bezeichnet, da sie nicht vorab registriert sind und damit auch nicht auf die gleiche strukturierte Art abrufbar sind wie Einsatzkräfte. Aufgrund dieser vermeintlichen Unplanbarkeit werden sie häufig nicht mitgedacht, bis sie am betroffenen Ort auftauchen. Dies kann zu Überforderung und einem Mangel an Organisation führen. Obwohl die BOS kaum sicher sein können, ob und vor allem wie viele Spontanhelfende kommen werden, können sie sich vorbereiten, um die Zusammenarbeit mit den Spontanhelfenden optimal zu gestalten. In diesem Kapitel gehen wir darauf ein, wie eine solche Vorbereitung aussehen kann.

3.1 Ermittlung des Status quo

Bevor Sie mit allen weiteren vorbereitenden Maßnahmen beginnen, sollten Sie ermitteln, an welchem Punkt Ihre Organisation bereits steht. Hatten Sie in der Vergangenheit bereits Kontakt mit Spontanhelfenden? Welche Erkenntnisse haben Sie daraus gezogen? Wurden schon Einsatz- oder Führungskräfte zur Kooperation mit Spontanhelfenden ausgebildet? Darüber hinaus sollten Sie definieren, was Ihre Organisation in der Kooperation mit Spontanhelfenden zu leisten bereit ist. Hier können Ihnen die im Projekt ENSURE entstandenen Materialien – vor allem das **Manual** und der **Werkzeugkasten** – weiterhelfen.

Link zum
ENSURE-Manual:



Link zum
ENSURE-Werkzeugkasten:



3.2 Ausbildung von Einsatz- und Führungskräften

Einer der wichtigsten Aspekte der Vorbereitung auf die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden ist die Schulung aller Einsatz- und Führungskräfte. Grundsätzlich ist es hierfür nicht von Bedeutung, ob die eigene Einheit im Schadensfall mit Spontanhelfenden zusammenarbeiten soll oder nicht. Denn: Grundlegendes Wissen über die Motivation von Spontanhelfenden sowie die Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit ihnen sind für die Einsatzkräfte aller Hilfsorganisationen, Feuerwehren und THW-Einheiten wichtig, da sie jederzeit ungeplant mit ihnen in Kontakt kommen können. Die spezifischen Inhalte entnehmen Sie bitte den Schulungsunterlagen und -konzepten Ihrer Organisation.

Zur Vertiefung des Wissens bietet die **Bundesakademie für Bevölkerungsschutz und Zivile Verteidigung (BABZ)** darüber hinaus regelmäßig verschiedene Seminare zu der Thematik Spontanhelfende an. Die Termine können Sie dem Jahresprogramm auf der Website der BABZ entnehmen.

Link zur
BABZ-Startseite:



Im Folgenden haben wir die wichtigsten Themen dieses Leitfadens für die Ausbildung von Einsatz- und Führungskräften aufgelistet.

Einsatzkräfte	Führungskräfte
Wer sind Spontanhelfende? (Kapitel 2.1)	Wer sind Spontanhelfende? (Kapitel 2.1)
Motivation Spontanhelfende (Kapitel 2.2.1)	Motivation Spontanhelfende (Kapitel 2.2.1)
Grundlagen Kommunikation (Kapitel 2.2.2)	Kommunikation (Kapitel 2.2.2, 3.7, 4.3, 4.8)
	Rechtliches und Versicherung (Kapitel 2.3)
	Wann kann ich Spontanhelfende einsetzen? (Kapitel 3.5, 4.1.1)

Link zum
ENSURE-Werkzeugkasten:



Für eine Einführung Ihrer Einsatz- und Führungskräfte in das Thema Spontanhelfende kann der **„Werkzeugkasten zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“** aus dem Projekt ENSURE Sie mit Fragen und Methoden unterstützen. Dieses und andere Projekte empfehlen eine Grundlagenausbildung für alle Einsatzkräfte, eine vertiefte Ausbildung für Führungskräfte sowie eine Zusatzausbildung für diejenigen, die die Spontanhelfenden im Einsatz koordinieren.

Grundsätzlich gilt: Je besser Einsatz- und Führungskräfte für die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden geschult und ausgebildet sind, umso sicherer und flexibler können sie im Einsatz mit den Helfenden umgehen.

3.3 Rechtliches und Versicherung

In Kapitel 2 haben wir die allgemeinen Grundlagen zu rechtlichen Aspekten und Versicherungsschutz von Spontanhelfenden erläutert. Aufgrund der föderalen Struktur Deutschlands können die Rahmenbedingungen in einzelnen Bundesländern abweichen. Hinzu kommen die jeweiligen Versicherungen der privaten Hilfsorganisationen.

Link zur
BMAS-Broschüre:



Vor allem im Hinblick auf Ehrenamtsversicherungen und die organisationsspezifischen Gegebenheiten empfehlen wir daher, dass Sie sich über die für Sie geltenden Regelungen informieren. Als Startpunkte für Ihre Recherche können die Broschüre **„Zu Ihrer Sicherheit – Unfallversichert im freiwilligen Engagement“** des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, der für Sie zuständige Unfallversicherungsträger oder die für Sie zuständige Berufsgenossenschaft sowie Ihre verbands- oder organisationseigenen Unterlagen dienen.

3.4 Austausch und Netzwerkaufbau

Um Spontanhelfende möglichst zielgerichtet an der Schadensbewältigung teilhaben zu lassen, ist es hilfreich, sich vorab weitreichend mit beteiligten Akteuren auszutauschen. Im Folgenden finden Sie eine Liste der (möglichen) Partnerinnen und Partner und Gründe, weshalb der jeweilige Austausch sinnvoll ist.

<p>Meine eigene BOS (übergeordnete Ebene, z. B. Landesverband oder Bundesebene)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Konzepte gibt es? • Welche Schulungsunterlagen gibt es? • Was für Material wird mir zur Verfügung gestellt? • Gibt es in meiner Organisation Einheiten, die als Mittlerorganisation eingesetzt werden können/sollen?
<p>Andere lokale und überörtliche BOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wie bereiten sich die anderen BOS auf die Kooperation mit Spontanhelfenden vor? • Gibt es eine Organisation, die sich als Mittlerorganisation sieht? • Für welche Lagen bereiten sich die anderen BOS auf die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden vor? • Welche Tätigkeiten von Spontanhelfenden können die anderen BOS koordinieren? • Welche BOS können überörtlich zur Koordination von Spontanhelfenden hinzugezogen werden?
<p>Kommunale Verwaltungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Konzepte für den Einsatz von Spontanhelfenden hält meine kommunale Verwaltung vor? • Werden Plattformen zur Koordination ungebundener Helfender vor Ort genutzt? • Welche (finanziellen) Mittel stellt meine kommunale Verwaltung für den Einsatz von Spontanhelfenden zur Verfügung? • Welche Aufgaben übernimmt meine kommunale Verwaltung bezüglich des Einsatzes von Spontanhelfenden? • Für welche (Teil-)Bereiche der Einbindung von Spontanhelfenden übernimmt meine kommunale Verwaltung die Verantwortung?
<p>Ehrenamtsnetzwerke</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Vereine oder Verbände gibt es vor Ort, die bereit sind, an der Schadensbewältigung mitzuwirken? • Auf welchem Wege können Sie mit interessierten Vereinen oder Verbänden kommunizieren?
<p>Unternehmen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Unternehmen gibt es vor Ort, die bereit sind, an der Schadensbewältigung mitzuwirken? • Bei welchen Szenarien können welche Unternehmen aktiv werden? • Auf welchem Wege können Sie mit interessierten Unternehmen kommunizieren? • Unter welchen Bedingungen sind Unternehmen bereit, an der Schadensbewältigung mitzuwirken?

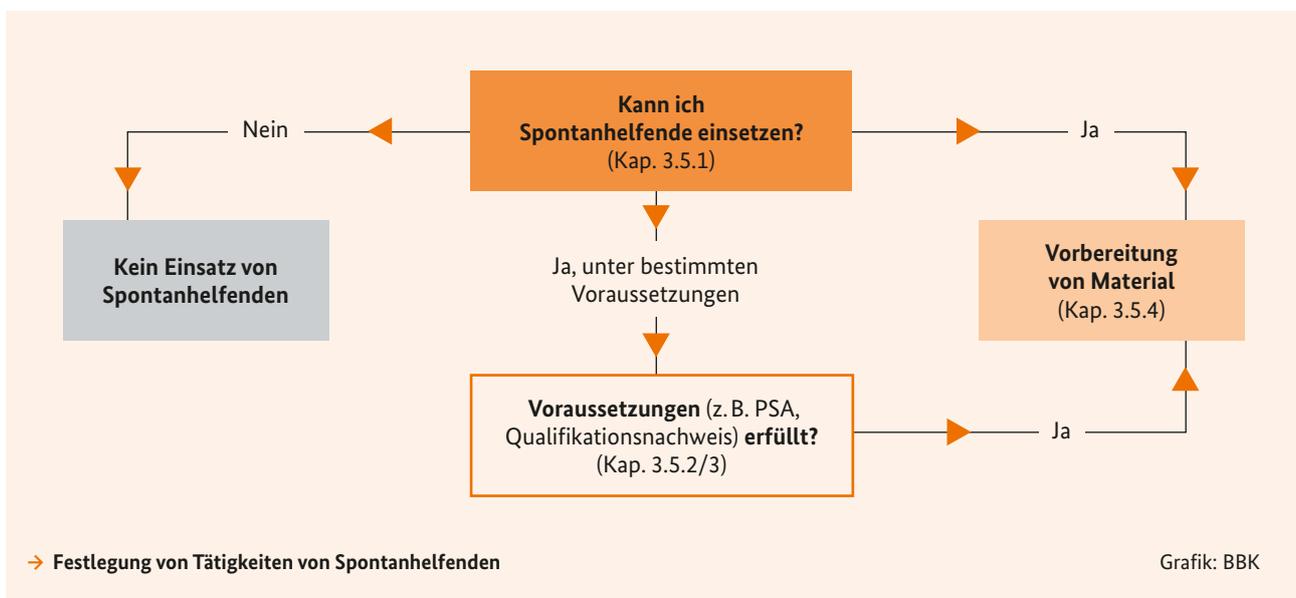
Diese Liste kann erweitert werden. Aus den Gesprächen mit den hier aufgelisteten Akteuren ergeben sich vielleicht weitere mögliche (lokale) Kooperationspartnerinnen und -partner, mit denen Sie den Austausch suchen können. Im Idealfall bleibt es nicht bei einem einmaligen Austausch, sondern es entsteht ein Netzwerk, das sich mit den Möglichkeiten der Einbindung von Spontanhelfenden in die Schadensbewältigung befasst.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass Nachbarschafts-, Wohlfahrts-, religiöse und kulturelle Organisationen bisher selten mit Einsatzorganisationen in Kontakt kommen. Die Gründe hierfür sind wahrscheinlich vielfältig. Allerdings liegt die Vermutung nahe, dass diese Organisationen sowie die Einsatzorganisationen möglicherweise keinen Mehrwert in dieser Art Netzwerk sehen. Überlegen Sie, welche beidseitigen Anknüpfungspunkte es geben kann, z. B. die ermäßigte/kostenlose Teilnahme an Erste-Hilfe-Kursen, Führungen durch die örtliche Feuerwache, die Übernahme der Verpflegung bei Nachbarschafts- oder Sommerfesten o. Ä. Für die Netzwerkpflge bringt dies ein großes Plus.

Vor allem in der Absprache mit anderen Organisationen bietet es sich an, sich vorab Gedanken über Einsatzszenarien zu machen, bei denen Spontanhelfende frühzeitig zur Unterstützung angefragt werden sollten. Das kann sich auf spezielle Schadenslagen beziehen, wie z. B. Hochwasser oder die Betreuung geflüchteter Menschen, oder auf Einsätze in bestimmten Umfeldern, in denen die Expertise der BOS allein möglicherweise nicht ausreicht, z. B. in Behindertenwohnheimen, Krankenhäusern, Kinderheimen oder wenn Migrantengemeinschaften betroffen sind.

3.5 Festlegung von Tätigkeiten für Spontanhelfende

Überlegen Sie frühzeitig, welche Tätigkeiten in Ihrem eigenen Umfeld Spontanhelfende übernehmen können. Dazu gehören sowohl die eigenen Tätigkeiten, in die Sie Spontanhelfende einbinden können, als auch die Tätigkeiten, die Spontanhelfende zwar außerhalb des Tätigkeitsbereichs Ihrer eigenen Einheit ausüben, bei denen Sie aber unterstützt werden können. Es ist von Organisation zu Organisation unterschiedlich, bei welchen Tätigkeiten und in welcher Intensität Spontanhelfende einsetzbar sind.



3.5.1 Überblick verschaffen: der REBEKA-Tätigkeitenkatalog

Neben Ihren eigenen Erfahrungen bietet sich hier als Handlungshilfe und erste Orientierung der **REBEKA-Tätigkeitenkatalog** an. In diesem finden Sie 127 Tätigkeiten nach Fachdiensten sortiert aufgelistet. Der Katalog erläutert nicht nur die Rahmenbedingungen der einzelnen Tätigkeiten, sondern bewertet anhand eines praktischen Ampelsystems die Tätigkeiten nach Eignung für Spontanhelfende.

Der REBEKA-Tätigkeitenkatalog geht davon aus, dass Spontanhelfende hauptsächlich für Tätigkeiten geeignet sind, die keine Spezialkenntnisse erfordern. Außerdem unterscheidet der REBEKA-Tätigkeitenkatalog Spontanhelfende in mehr Kategorien, als Sie in Kapitel 1 kennengelernt haben. Ein Verständnis für die unterschiedlichen Kategorien ist hilfreich, im Einsatzfall jedoch nicht ausschlaggebend.

Link zum
REBEKA-Tätigkeitenkatalog:



3.5.2 Risikobeurteilung für Rahmenbedingungen der Lage

Die Festlegung der Tätigkeiten sollte eine Risikobeurteilung beinhalten. Das heißt, Sie sollten überlegen, welche möglichen Gefahren für Spontanhelfende bei der Ausübung der jeweiligen Tätigkeit bestehen können und wie sich das Risiko für die Spontanhelfenden minimieren lässt. Dies kann von der Benennung einer erfahrenen Einsatzkraft über die Bereitstellung von Material bis hin zum Einsatz nur nachweislich für die Tätigkeit qualifizierter Spontanhelfender reichen. Übersichten über für die Gefährdungsbeurteilung relevante Punkte finden Sie im **WuKAS-Leitfaden**.

Link zum
WuKAS-Leitfaden:



3.5.3 Spezielle Fähigkeiten von Spontanhelfenden nutzen

Typischerweise wird der Einsatz von Spontanhelfenden mit dem Einsatz bei personalintensiven Tätigkeiten in Verbindung gebracht. Ein häufig genanntes Beispiel ist das Befüllen von Sandsäcken. Es gibt allerdings auch Tätigkeiten, die spezielle Fähigkeiten benötigen und innerhalb der eigenen Einheit, wenn überhaupt, nur sehr eingeschränkt zur Verfügung stehen. Hier ist es sinnvoll, sich vorab Gedanken darüber zu machen, wie Sie Menschen mit den entsprechenden Fähigkeiten einsetzen können und ob dafür ein Nachweis der entsprechenden Qualifikation notwendig ist.

Wichtig:

Jede Organisation und jede Führungskraft muss selbst entscheiden, unter welchen Voraussetzungen sie Spontanhelfende mit speziellen Fähigkeiten entsprechend ihrer Qualifikation einsetzen kann und will.

3.5.4 Handlungshilfen für Einsatzkräfte vorbereiten

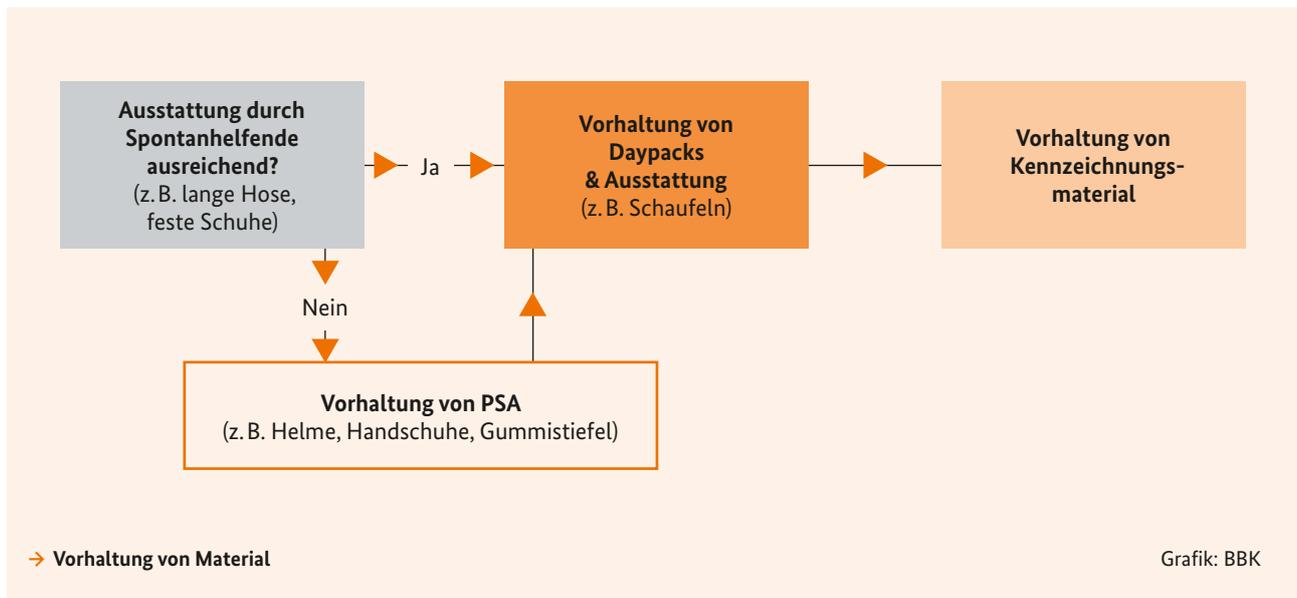
Link zum
ENSURE-Werkzeugkasten:



Wenn Sie festgestellt haben, welche Tätigkeiten in Ihrem Umfeld grundsätzlich anfallen, welche davon von wem übernommen werden können und welche Voraussetzungen es für die Ausübung der jeweiligen Tätigkeit gibt, empfiehlt es sich, dies festzuhalten. In Form einer farbcodierten Checkliste vereinfacht dies auch den Einsatz- und Führungskräften, die nicht in die Entwicklung der Rahmenbedingungen mit eingebunden waren, im Einsatz schnell zu beurteilen, ob und wie sie Spontanhelfende einsetzen können. Ein Beispiel für eine solche Liste finden Sie auf Seite 19 im **ENSURE-Werkzeugkasten**.

Die Festlegung von Tätigkeiten für Spontanhelfende beinhaltet auch, festzulegen, welche Tätigkeiten im Umfeld der eigenen Organisation sich nicht für sie eignen und warum nicht. Das vereinfacht es, dies klar und verständlich zu kommunizieren, ohne abweisend zu wirken.

3.6 Vorhaltung von Material



3.6.1 Erstausrüstung, persönliche Schutzausrüstung (PSA) und Arbeitsmaterial

Manchmal reicht es aus, wenn Spontanhelfende Ausstattung mitbringen, die die meisten Personen zu Hause haben, z. B. lange Hosen und festes Schuhwerk für Aufräumarbeiten oder eine Kopfbedeckung und Sonnencreme für Tätigkeiten im Freien im Sommer. Je nach Tätigkeit kann es aber notwendig sein, weitere Ausstattung oder Material vorzuhalten, um es den Spontanhelfenden zur Verfügung zu stellen.

Anhaltspunkte dafür können erneut der **REBEKA-Tätigkeitenkatalog** sowie die eigenen Erfahrungen sein. Außerdem sollten Sie sich Gedanken darüber machen, wie viele Personen gleichzeitig realistischerweise diese Tätigkeit ausüben können und wie viel Material bzw. Ausrüstung Sie dementsprechend vorhalten müssen.

Link zum REBEKA-Tätigkeitenkatalog:



Grundsätzlich bietet es sich an, Helfenden eine Art Daypack zur Verfügung zu stellen, das die dringendsten Bedarfe kurzfristig abdeckt. Ein solches Päckchen kann z. B. eine FFP2-Maske, Einmalhandschuhe, Desinfektionsmittel, Sonnencreme, Insektenspray und eine Zeckenkarte, eine Warnweste zur Kenntlichmachung (s. u.), Müsliriegel, eine Trinkflasche, ein Erste-Hilfe-Set u. Ä. enthalten. Die Ausstattung eines solchen Kits kann sich an den persönlichen Einsatzkits von Einsatzkräften orientieren. Selbstverständlich kann die Bestückung eines solchen Daypacks variieren, abhängig von Ihren lokalen Bedarfen und auch den Ressourcen, die Ihnen für die Bestückung zur Verfügung stehen.

Es ist auch möglich, auf Material und Ausrüstung (z. B. Schaufeln, Schubkarren, Gummistiefel, Arbeitshandschuhe, gegebenenfalls Helme) zurückzugreifen, die z. B. lokale Unternehmen oder kommunale Partner wie der Bauhof vorhalten oder nutzen. Hierfür ist es zu empfehlen, vorab Kontakt aufzunehmen, um Absprachen über die mögliche Zusammenarbeit zu treffen (siehe **Kapitel 3.3**).

3.6.2 Kennzeichnung von Spontanhelfenden

Zur Ausstattung, die vorgehalten werden sollte, gehören auch Erkennungszeichen zur Identifizierung von Spontanhelfenden. Grundsätzlich gibt es hier eine Vielzahl von Möglichkeiten, z. B. Armbinden, Baseballkappen oder Festivalbändchen. Die Erfahrung hat jedoch gezeigt, dass sich **Warnwesten** gut eignen, weil sie auch auf große Distanz erkennbar sind und aus hygienischer Sicht eine Wiederverwendung durch andere Personen unproblematischer ist als z. B. bei Kappen.

Pinkfarbene Warnwesten scheinen sich besonders für diesen Zweck anzubieten, da sie einfach im Handel erhältlich sind, sich gleichzeitig aber gut von gelben und orangefarbenen Warnwesten – die vermutlich am gängigsten im Alltag sind – abheben. Außerdem können pinkfarbene Warnwesten nicht zur Verwechslung mit den Kennzeichnungswesten von Personal im Fach- oder Führungsdienst führen, da diese Farbe in keinem der Landeskonzepte vorgesehen ist. Im Optimalfall lassen Sie die Westen vorab bedrucken, z. B. mit der **Aufschrift** „Ich helfe!“ und dem **Logo** der eigenen Organisation. Das kann gleichzeitig das Zugehörigkeitsgefühl steigern.

Nicht nur die Spontanhelfenden selbst sollten deutlich erkennbar sein. Es sollte auch schnell erkennbar sein, welche Einsatzkraft die Ansprechperson für die Helfenden ist. Auch die Einsatz- und Führungskräfte der eigenen und anderer Organisationen sollten auf

den ersten Blick wissen, wer sie bei Fragen rund um den Einsatz von Spontanhelfenden unterstützen kann.

Die Ansprechperson für Spontanhelfende bzw. die für sie zuständigen Koordinatorinnen oder Koordinatoren können z. B. mit einer grauen Kennzeichnungsweste hervorgehoben werden. Diese Farbe ist bisher ebenfalls in keinem Landeskonzept für Fach- oder Führungspersonal vorgesehen und außerdem auf einer Linie mit der geplanten Kennzeichnung von Helfendenaktivitäten in Lagekarten (graue Hinterlegung der entsprechenden taktischen Zeichen). Sie hebt sich ebenfalls vom Pink der Warnwesten der Spontanhelfenden ab.

3.7 Kommunikation

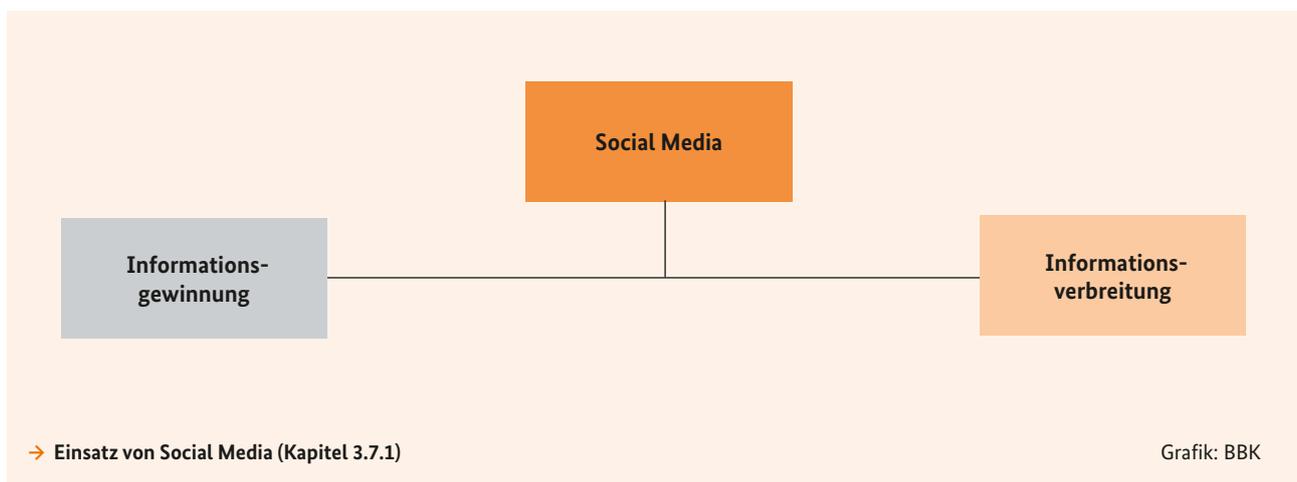
Einer der wichtigsten Punkte für eine gelungene Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden ist die Kommunikation zwischen BOS und Spontanhelfenden. Eine offene und vertrauensvolle Kommunikation zwischen allen Beteiligten trägt wesentlich dazu bei, Probleme zu vermeiden oder bereits entstandene Probleme konstruktiv anzugehen. Die wichtigsten Punkte für die Kommunikation mit Spontanhelfenden zu Beginn eines Einsatzes

über Social Media und vor Ort finden Sie in den Kapiteln 4.3 und 4.8.

3.7.1 Kommunikation über soziale Medien

Vertrauen durch eine offene und transparente Kommunikation zu schaffen beginnt bereits vor dem Einsatz. Da Spontanhelfende häufig über soziale Medien Informationen sammeln und sich auch über diese Kanäle organisieren, ist es wichtig, hier vorab Präsenz aufzubauen und potenzielle Spontanhelfende auf sich aufmerksam zu machen. Dann lassen sich diese Kanäle auch im Einsatz zuverlässig nutzen. Gerade in Krisenlagen nutzen Menschen gern die Plattformen, die ihnen vertraut sind.

Im Hinblick auf den Einsatz Spontanhelfender während einer Schadenslage können Sie soziale Medien auf zwei Arten nutzen: zum einen, um einzuschätzen, welche Spontanhelfendengruppen sich bereits aktiviert haben und welche Art von Einsatz sie wo planen, zum anderen, um potenzielle Spontanhelfende gezielt anzusprechen. So können Sie auf etablierte Treff- und Sammelpunkte hinweisen und vorab Informationsmaterial zum Arbeitsschutz und zur persönlichen Ausrüstung bereitstellen.



Praxistipp:

Informationsmaterial, das digital bereitgestellt wird, sollte möglichst ansprechend gestaltet werden. Ein gutes Beispiel dafür liefert die **Packliste für Held:innen** der Organisation „Helfershuttle“, die sich während des Hochwassers 2021 im Ahrtal gebildet hat.

Link zur Packliste
von Helfershuttle:



Die Social-Media-Kommunikationsmittel, die im Zusammenhang mit Spontanhelfenden am häufigsten genannt werden, sind X (vormals Twitter) und Facebook, aber auch Messenger-Dienste wie WhatsApp oder Telegram. Entwickeln Sie ein Gefühl dafür, welche Plattformen Ihnen liegen und welche lokal genutzt werden – und entscheiden Sie dann, über welche Plattform Sie kommunizieren möchten. Grundsätzlich ist zu empfehlen, vorrangig das Kommunikationsmittel zu wählen, das die Spontanhelfenden selbst nutzen. Das können Facebook- oder WhatsApp-Gruppen, X-Hashtags oder Websites mit Planungswerkzeugen sein.

Egal, für welche Plattform Sie sich entscheiden: Wenn Sie eine Website haben, können Sie jeweils die aktuellsten Posts auch auf der Startseite anzeigen lassen. So sind die Informationen, die Sie auf der Plattform bereitstellen, auch für diejenigen zugänglich, die nicht bei der jeweiligen Plattform angemeldet sind. Die Aktualisierung erfolgt automatisch, sodass Sie – sobald einmal installiert – keinen doppelten Aufwand haben. Wenn Personen gezielt nach Informationen suchen, tun sie dies eher über die Websites als in sozialen Medien.

Praxistipp:

In ländlich geprägten Räumen kann sich **WhatsApp** als ergänzendes Kommunikationsmittel sehr anbieten, da über persönliche Kontakte und das Posten von Mitteilungen unter „Aktuelles“ bei WhatsApp eine verhältnismäßig große Zahl der Personen vor Ort erreichbar ist. Hier sollten Sie trotzdem immer auf offizielle Kanäle verweisen.

Praxistipp:

Gerade weil die Ressourcen, die – den ehrenamtlich besetzten – BOS im Bereich Social Media zur Verfügung stehen, begrenzt sind, ist es am effektivsten, **sich auf eine Plattform zu beschränken**. Auf mehreren Plattformen eine gute Social-Media-Präsenz aufzubauen und zu halten, kostet sehr viele Ressourcen, die andernorts besser eingesetzt werden können, und ist meist nicht notwendig.

Wenn soziale Medien genutzt werden sollen, um Spontanhelfende gezielt ansprechen zu können, sollten Sie vorab eine **Kommunikationsstrategie** festlegen, die folgende Fragen adressiert:

- Über welche Wege soll kommuniziert werden, dass Spontanhelfende erwünscht sind?
- Was sollen Spontanhelfende an Ausrüstung und Material mitbringen, was stellen Sie selbst bereit?
- Unter welchen Rahmenbedingungen können die Spontanhelfenden am Einsatz beteiligt werden?
- Wie können Spontanhelfende ihrerseits Kontakt aufnehmen?

Zur Kommunikationsstrategie gehört auch eine **Exitstrategie**, also die Art und Weise, wie Sie kommunizieren, dass keine Spontanhelfenden (mehr) für die Schadensbewältigung benötigt werden.

3.7.2 Vorbereitung der Kommunikation im Einsatz vor Ort

Vor Ort während eines Einsatzes muss bedacht werden, wie Spontanhelfende in die Kommunikationsstrukturen vor Ort eingebunden werden und wie die Ansprechpersonen beider Seiten am besten erreichbar sind. Um diesen Punkt nicht zu vergessen, empfehlen wir die Aufnahme der Spontanhelfenden in die örtlichen **Kommunikationspläne**.

Hierbei kann es unterschiedliche Kommunikationsstrukturen geben, z. B. einen zentralen Kommunikationsweg zwischen der Einsatzleitung (bzw. der durch die Einsatzleitung als für Spontanhelfende zuständig benannte Person) und der Ansprechperson der Spontanhelfenden oder auch Kommunikationskanäle innerhalb der Einsatzabschnitte oder Unterabschnitte. Wichtig ist in jedem Fall, dass klar ist, wer wie mit wem kommuniziert. Führungs-

kräfte aller Führungsebenen sollten immer wissen, auf welchem Wege sie die Spontanhelfenden, die in ihrem Einsatzabschnitt oder Unterabschnitt tätig sind, erreichen können.

Darüber hinaus sollte eine zentrale Erreichbarkeit (zumindest über Mobilfunk und E-Mail) geschaffen werden, damit Spontanhelfende sich auch bei Personalwechsel immer an die richtige Ansprechperson wenden können. Falls die lokalen Ressourcen es hergeben, können Sie dafür sorgen, dass auch aufseiten der Spontanhelfenden eine zentrale Erreichbarkeit der Ansprechpersonen gegeben ist. Speichern Sie alle relevanten Nummern vorab in den genutzten Geräten ein.

Praxistipp:

Halten Sie **Visitenkarten** mit den Erreichbarkeiten der wichtigsten Kontaktstellen bereit – dazu zählen die Ansprechperson für Spontanhelfende, die Einsatzleitung und die Pressestelle. Wenn Sie dafür gesorgt haben, dass Sie den Spontanhelfenden oder Mittlerorganisationen eine zentrale Erreichbarkeit zur Verfügung stellen, können Sie auch hierfür Visitenkarten vorbereiten. Gestalten Sie diese so, dass im Bedarfsfall auch die Namen der Ansprechpersonen darauf vermerkt werden können.

Sie müssen auch den Ausfall der Kommunikationsinfrastruktur einplanen, vor allem des Mobilfunknetzes. Auch für diesen Fall sollten Sie Überlegungen anstellen, wie Kommunikation mit Spontanhelfenden vor Ort gelingen kann (siehe hierzu Kapitel 4.3: **Exkurs: Strom- und Netzausfall**).

3.8 Vorbereitung der Registrierung

Spontanhelfende, die in die Strukturen der eigenen Einheit eingebunden werden, sowie Spontanhelfende, die in enger Absprache mit der eigenen Einheit arbeiten, sollten aus den oben beschriebenen versicherungs- und haftungsrechtlichen Gründen registriert werden; darüber hinaus kann eine Registrierung auch aus anderen Gründen sinnvoll sein.

Die Registrierung von Spontanhelfenden mit Registrierungskarten zusätzlich zu klassischen Listen hat sich in der Vergangenheit als sinnvoll erwiesen. Die Registrierungskarten werden von den Spontanhelfenden einmal ausgefüllt und können dann bei jedem folgenden Einsatz in der betreffenden Schadenslage wiederverwendet werden. Neben den Daten der Spontanhelfenden können auf der Karte die jeweiligen Einsatzorte vermerkt werden. Für die zentrale Übersicht über den Einsatz werden die entsprechenden Daten zusätzlich in eine zentrale Liste eingetragen.

Bei einer Verteilung der Helfenden auf mehrere Einsatzstellen können so die Karten bei Bedarf mit zur jeweiligen Einsatzstelle gegeben werden, während die zentrale Liste bei der registrierenden Stelle verbleibt.

Registrierungskarte sowie -liste können dem **WuKAS-Handlungsleitfaden** entnommen werden. Beides sollten Sie in ausreichender Menge vorhalten oder sicherstellen, dass Sie im Einsatz Zugang zu einem funktionsfähigen Drucker haben.

3.9 Vorbereitung von Informationsmaterial

Viele Dinge, die für Einsatzkräfte selbstverständlich sind, weil sie in Ausbildungen und Übungen immer wieder thematisiert werden, sind es für Spontanhelfende ohne Erfahrungen in der Gefahrenabwehr nicht. Der persönliche Kontakt bei einem **Briefing** zu Beginn ihres Einsatzes ist der beste Weg, um Spontanhelfende auf gängige und wichtige Verhaltensregeln hinzuweisen. Das lässt sich gut durch die Bereitstellung von Informationsmaterial ergänzen.

Um Spontanhelfende auf Verhaltensregeln im Arbeitsschutz hinzuweisen, bieten sich die **WuKAS-SafetyCards** an. Diese können Sie vorab großformatig ausdrucken, um sie dann vor Ort an den Einsatzstellen aufzuhängen und die wichtigsten Regeln einzukreisen.

Außerdem empfehlen wir, Informationskarten für Spontanhelfende, auf denen wichtige Verhaltensregeln kurz zusammengefasst sind, bereitzustellen. Diese können Regeln zur Nutzung sozialer Medien, Hinweise auf allgemeine Verhaltensregeln (vor allem gegenüber Betroffenen), wie ein respektvoller Umgang gestaltet werden kann, die Kontaktdaten ihrer Ansprechperson aufseiten der BOS und weitere, individuelle Informationen enthalten.

Link zum
WuKAS-Leitfaden:



Link zur
WuKAS-SafetyCard:



3.10 Verantwortliches Personal benennen und schulen

Jede BOS sollte Personen benennen, die in der Vorbereitung hauptverantwortlich für das Thema sind und im Einsatz als **Ansprechpersonen** für Spontanhelfende oder Fachberaterin/Fachberater zu dem Thema eingesetzt werden können. Grundsätzlich sollten zwar alle Einsatz- und Führungskräfte Kenntnis über die wichtigsten Punkte im Umgang mit Spontanhelfenden haben. Für eine gelungene Kooperation mit Spontanhelfenden sind benannte Ansprechpersonen jedoch sinnvoll. Eine Ansprechperson kann auch in der Vorbereitung hauptverantwortlich für das Thema sein.

Wie hoch der **Personalansatz** hierbei ist, hängt von unterschiedlichen Faktoren ab. Hier fließen die Ergebnisse aus den Gesprächen mit den anderen BOS ein sowie die eigene Planung von Tätigkeiten, die Spontanhelfende im Umfeld der eigenen Organisation ausüben können. Wenn die eigene Organisation auf lokaler Ebene die Aufgaben einer Mittlerorganisation übernehmen soll, benötigen Sie beispielsweise einen recht hohen Personalansatz.

Link zum REBEKA-Tätigkeitenkatalog:



Darüber hinaus hängt der Personalansatz davon ab, welche Tätigkeiten Spontanhelfende im Umfeld der eigenen Organisation ausüben und wie viele Spontanhelfende eingebunden werden sollen. Einige Tätigkeiten benötigen eine intensivere Begleitung durch Einsatzkräfte als andere. Auch hier empfehlen wir, den **REBEKA-Tätigkeitenkatalog** zurate zu ziehen. Weiterhin muss bedacht werden, ob die Verantwortung für die fachliche Anleitung und die Koordination von einer oder mehreren Personen übernommen werden soll.



Exkurs: Personalauswahl – worauf muss ich mich als Ansprechperson für Spontanhelfende einstellen?

Neben dem fachlichen Wissen über die Besonderheiten des Einsatzes von Spontanhelfenden sowie einer Führungsausbildung gibt es einige Eigenschaften, die für den Einsatz als Ansprechperson für Spontanhelfende von Vorteil sind. Die Ansprechperson sollte idealerweise in der Lage sein,

- schnell zu beurteilen, ob potenzielle Spontanhelfende sich generell eignen oder für bestimmte Tätigkeiten geeignet sind,
- sich auf Spontanhelfende und ihre Bedürfnisse einzulassen,
- Anliegen, die für die Kräfte des Bevölkerungsschutzes nicht alltäglich sind, richtig einzuordnen,
- Konzepte, Strukturen, Einsatzabläufe und Fachbegriffe aus dem Bevölkerungsschutz schnell und einfach für Spontanhelfende verständlich zu machen und
- eigenständige und kreative Entscheidungen zu treffen.

3.11 Einsatznachbetreuung

Auch die Einsatznachbetreuung der Spontanhelfenden sollte vor dem Einsatz vorbereitet werden. Um den Spontanhelfenden schon im Einsatz bzw. direkt im Anschluss daran die Möglichkeiten der Einsatznachbetreuung näherzubringen, empfehlen wir auch hier die Vorbereitung von Informationsmaterial, das Sie den Spontanhelfenden aushändigen können. Hier ist das Visitenkartenformat ausreichend.

Die Informationskarte sollte die Kontaktdaten der Ansprechperson im Einsatz enthalten, da zu dieser schon ein gewisses Vertrauensverhältnis besteht. Zusätzlich ist ein Link mit weiteren Informationen zu haftungs- und versicherungsrechtlichen Fragen sinnvoll, damit Spontanhelfende wissen, wie sie vorgehen müssen, falls sie im Einsatz verletzt wurden oder persönliche Gegenstände beschädigt oder verloren wurden. Weitere Hinweise zu den wichtigsten Aspekten der Einsatznachbetreuung für Spontanhelfende finden Sie in **Kapitel 5.1**.

3.12 Ausdruck von Wertschätzung

Ähnlich wie Einsatzkräfte freuen sich Spontanhelfende über die Anerkennung und Wertschätzung ihres Engagements. Wenn Sie dies neben dem Dank am Ende des Einsatzes (siehe **Kapitel 4.12**) noch einmal separat zum Ausdruck bringen wollen, können Sie im Anschluss an den Einsatz Ihre Anerkennung in Form einer E-Mail oder besser eines Briefes versenden – vorausgesetzt, die Spontanhelfenden haben ihr Einverständnis gegeben, dass ihre Daten entsprechend genutzt werden dürfen. Das hebt die Anerkennung der Arbeit noch einmal stärker hervor als der mündliche Dank am Einsatzende.

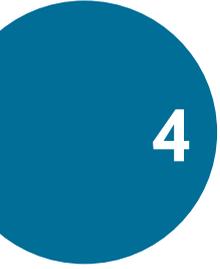
Darüber hinaus sind **Give-aways** ebenfalls ein Zeichen von Wertschätzung. Das können z. B. Antistressbälle, ein USB-Stick, eine Taschenlampe, Turnbeutel, eine Trinkflasche, eine Powerbank, eine Wetbag, ein Multitool oder Schlüsselanhänger mit Beatmungsfolien sein. Seien Sie kreativ! In vielen Organisationen können solche Give-aways bei einem zentralen Ausstatter bestellt werden. Wenn das Geschenk sowohl Bezug zur Tätigkeit hat als auch im Alltag nutzbar ist, umso besser.

Quellen:

- Bier et al. (2023)
- Drewes (2023)
- Drewes (2018)
- DRK (2014)
- DRK (2016)
- Lessig et al. (2020)
- Schmersal & Max (2018)
- Schulze (2016)
- Schulze & Voss (2016)
- vfdb (2018)

Einen Zusammenhang mit der Tätigkeit als Spontanhelfende in einer Schadenslage stellt auch der kostenlose Zugang zu Erste-Hilfe-Kursen her. Hier sind besonders Erste-Hilfe-Kurse mit Selbstschutzzinhalten hervorzuheben. Manche Kommunen haben spezielle Angebote oder bieten Vergünstigungen für Helfende an, z. B. durch eine Ehrenamtskarte. Hier empfiehlt es sich, frühzeitig abzuklären, ob es diese Möglichkeit auch für die Anerkennung Spontanhelfender gibt.





4 Während des Einsatzes

„Während des Einsatzes“ kann für unterschiedliche Einheiten der Gefahrenabwehr unterschiedliche Dinge bedeuten. Einheiten der Feuerwehr sind möglicherweise bereits vor dem eigentlichen Schadensereignis im Einsatz, um die Schäden an Menschen, Tieren und Sachgütern so gering wie möglich zu halten. Einheiten der Hilfsorganisationen, die im Betreuungsdienst tätig sind, sind dagegen eher nach dem eigentlichen Schadensereignis im Einsatz, wenn es darum geht, Betroffene zu betreuen und ihnen ein Dach über dem Kopf zu bieten.

Die Handlungsempfehlungen, die wir in diesem Kapitel für die Phase „während des Einsatzes“ geben, grenzen sich deshalb vor allem von den Handlungsempfehlungen für die Vorbereitungs- und Nachbereitungsphase ab. In der Vorbereitungsphase gibt es genug Zeit und Ruhe, um grundsätzliche Überlegungen über die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden anzustellen. Im Einsatzgeschehen braucht es aufgrund akuter Anlässe verhältnismäßig zeitnahes Handeln. Die Nachbereitungsphase zeichnet sich dadurch aus, dass die Einsatzorganisationen nicht mehr im Einsatz sind.

Nicht bei jedem Ereignis werden alle hier aufgeführten Maßnahmen notwendig sein. Bei kleinen Einsätzen, bei denen einzelne wenige Spontanhelfende vor Ort ihre Hilfe anbieten, werden hauptsächlich die Punkte Kommunikation (**Kapitel 4.8**), Briefing (**Kapitel 4.7**) und Einsatzende (**Kapitel 4.12**) von Bedeutung sein. Bei großen, besser vorhersehbaren und potenziell längeren Einsätzen von Spontanhelfenden sind vermutlich alle hier angesprochenen Maßnahmen wichtig.

4.1 Lageerkundung

Der ENSURE-Werkzeugkasten liefert eine Checkliste für die Lageerkundung und Planung im Hinblick auf den Einsatz Spontanhelfender (**ENSURE-Werkzeugkasten 3.3.2.A**), die Sie bei der Planung des Einsatzes von Spontanhelfenden unterstützen kann und die wichtigsten Punkte abdeckt. Darüber hinaus geben wir Ihnen in diesem Unterkapitel grundlegende Fragestellungen an die Hand, die es Ihnen ermöglichen, den Einsatz von Spontanhelfenden strukturiert zu beginnen, ohne von dem Andrang von Helfenden unvorbereitet überrollt zu werden.

Link zum ENSURE-Werkzeugkasten:



4.1.1 Können Spontanhelfende eingesetzt werden?

Mit Beginn eines Einsatzes muss grundsätzlich überlegt werden, ob der Einsatz von Spontanhelfenden einerseits sinnvoll und andererseits möglich ist. Zum Einsatz kommen sollten sie nur, wenn

1. eine Gefährdung der Spontanhelfenden unwahrscheinlich ist,
2. die Einsatzmaßnahmen Tätigkeiten für Spontanhelfende beinhalten und
3. ein gemeinsames Zielverständnis etabliert werden kann.

Bei der Überlegung, ob Spontanhelfende eingesetzt werden können und sollen, werden die gemeldete Lage und der Auftrag mit den vorab festgelegten Tätigkeiten für Spontanhelfende abgeglichen und auf Überschneidungen überprüft. Gemäß Führungskreislauf der DV 100 muss die daraus resultierende Entscheidung für oder gegen den Einsatz von Spontanhelfenden kontinuierlich neu beurteilt werden.

Beispiel Hochwasserlage (vereinfacht):

Wenn starke Regenfälle gemeldet sind, kann entschieden werden, dass Spontanhelfende die BOS beim Füllen von Sandsäcken ergänzen können. Das Hochwasser ist stärker als erwartet, sodass es trotzdem Überflutungen gibt. Bei den Rettungsarbeiten können Spontanhelfende nicht eingesetzt werden, da das Gefährdungspotenzial zu hoch ist. Bei den anschließenden Aufräumarbeiten können Spontanhelfende wieder unterstützen.

4.1.2 Mit wie vielen Spontanhelfenden ist zu rechnen?

Wenn personelle und materielle Mittel es zulassen, kann es hilfreich sein, Aktivitäten in sozialen Medien zu beobachten. Es ist naheliegend, dass Sie durch das Social-Media-Monitoring gegebenenfalls frühzeitig erste Erkenntnisse darüber gewinnen können, ob sich Spontanhelfende in sozialen Medien gruppieren und falls ja, mit welchen Absichten und örtlichen Zielen. Wenden Sie sich gezielt an diese Gruppen, um sie möglichst effektiv in die Schadensbewältigung einzubinden (siehe **Kapitel 4.3**).

Für das effektive Monitoring sozialer Medien ist gegebenenfalls zu überlegen, ein Virtual Operations Support Team (VOST, s. u.) einzusetzen. Darüber hinaus kann die Berichterstattung in den Medien ein Indikator sein, ob mit Spontanhelfenden zu rechnen ist oder nicht. Schadenslagen, über die nicht in den Medien berichtet wird, ziehen selten eine große Anzahl an Helfenden an. Dagegen wird über Schadenslagen, die gegebenenfalls zu Beginn kein großes mediales Interesse ausgelöst haben, möglicherweise verstärkt berichtet, wenn dort unerwartet eine große Anzahl Spontanhelfender aktiv ist.

Exkurs: Virtual Operations Support Team (VOST)

Was ist ein VOST?

Das Konzept des VOST wurde erstmals 2011 in den USA etabliert. Die Gründerväter Scott Reuter und Jeff Phillips erkannten das Potenzial, aber auch die Herausforderungen, die Daten aus sozialen Medien bei einem Schadensereignis von großem Ausmaß darstellen können: Einerseits enthalten die Daten wertvolle Lageinformationen für die Verantwortlichen des Krisenmanagements. Auf der anderen Seite kann es schnell zu einer überfordernden Aufgabe werden, eine große Menge an Daten zu sichten, zu sortieren und zu priorisieren. Ausfälle des Internets können die Situation für Einsatzleitungen noch erschweren, da Beiträge zum Teil verzögert und am „falschen Ort“ gepostet werden.

Aus all diesen Herausforderungen wird deutlich, dass es in großen Schadenslagen einer externen speziell geschulten Unterstützung bedarf, die sich, gegebenenfalls außerhalb des Schadensgebiets, dieses Aufgabenspektrums annimmt. Man bezeichnet diese Art der Unterstützung als Virtual Operations Support, also als virtuelle Einsatzunterstützung.

Seit 2012 haben sich in Europa viele VOSTs gegründet, u. a. in Spanien (2012), Frankreich (2013), Deutschland (2017), Portugal (2018) und der Slowakei (2020).

VOST Germany/VOST THW

Das VOST THW ist eine ehrenamtliche (!) Einheit des THW und ist als solche zum aktuellen Zeitpunkt direkt der Leitung des THW unterstellt. Das fast 50-köpfige Team ist seit seiner Gründung sehr gefragt: Es war nicht nur bei großen politischen Ereignissen wie dem G20-Gipfel im Einsatz, sondern ebenfalls bei den letzten großen Naturereignissen, wie dem Hochwasser in Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz 2021 und der bundesweiten Pandemielage aufgrund von Covid-19.

Was kann das VOST THW leisten?

- Kontinuierliches Monitoring der sozialen Medien (digitale Lageerkundung): Dies bedeutet, die Einsatzlage auf den unterschiedlichen Social-Media-Plattformen kontinuierlich zu sichten und die Informationen anschließend zu strukturieren und zu evaluieren. Hierbei werden ebenfalls Falschinformationen identifiziert sowie Geodaten verarbeitet.
- Erstellung von Dashboards sowie digitalen Karten der Schadensgebiete und Aufbereitung weiterer Informationen (z. B. Zuwege, Sammelstellen)
- Informationsselektion und Weitergabe wichtiger Informationen an den Einsatzstab
- Kooperation mit anderen digitalen Netzwerken und VOSTs

Anforderung des VOST THW

Ebenso wie andere Facheinheiten des THW kann das VOST THW von Anforderungsberechtigten (z. B. Einsatzstäben der Kreise, Kommunen und der Länder, aber ebenso Feuerwehren, Landes- und Bundespolizei) zur Unterstützung im Rahmen der Amtshilfe hinzugezogen werden.

Nach erfolgreicher Prüfung des Antrags auf Unterstützung treten die Verantwortlichen des Teams mit der anfordernden Stelle in Kontakt und besprechen weitere Details der Hilfeleistung.

Das VOST THW ist schnell einsatzbereit, da lange Anfahrtswege und das Einrichten von Unterkunft und Arbeitsräumen vor Ort im Schadensgebiet entfallen, lediglich ein „Technischer Berater VOST“ wird grundsätzlich als Verbindungsperson in den Stab entsandt.

Link zum Info-Flyer
des VOST THW:



Allgemeine Fragen:
vost-leitung@thw.de

Folgen:
facebook.com/VOSTde
twitter.com/VOST_de

Weitere Informationen:
Bundesanstalt Technisches Hilfswerk (THW)
Leitung
Referat E I 1
Abteilung Einsatz
Provinzialstraße 93
53127 Bonn
Tel.: (0228) 940 1100
E-Mail: Referat.EI1@thw.de

Bei allen Überlegungen zur Benennung der Verantwortlichkeit für das Thema Spontanhelfende auf den unterschiedlichen Führungsebenen müssen die Grundsätze der DV 100 beachtet werden.

4.1.3 Verantwortlichkeit benennen

Klären Sie zu Beginn des Einsatzes, wer die Verantwortung für den Bereich Spontanhelfende übernimmt und wie der Bereich innerhalb der operativ-taktischen Komponenten in die Führungsstrukturen ein- oder angebunden sein soll. Welche Personen aufseiten der Einsatzorganisationen auf welchen Führungsebenen für den Bereich Spontanhelfende verantwortlich sein sollten, ist von Einsatz zu Einsatz unterschiedlich und hängt von verschiedenen Faktoren ab. Dazu gehören die Anzahl der Spontanhelfenden, in wie vielen Einsatzabschnitten bzw. Unterabschnitten sie aktiv sind, ob sie ihre Tätigkeiten unter sich oder in gemischten Gruppen mit Einsatzkräften ausüben, ob sie zentral organisiert sind, z. B. in Form einer Mittlerorganisation, und andere.

Wichtig ist, dass die Führungskräfte und die Ansprechpersonen für Spontanhelfende auf den einzelnen Führungsebenen wissen, welche Aufgaben sie selbst übernehmen, welche sie an übergeordnete Führungsebenen weitergeben und welche sie an untergeordnete Führungsebenen delegieren. Genauso muss der Informationsfluss geregelt sein: Welche Informationen muss ich selbst sammeln, welche Informationen muss ich jeweils nach oben und unten weitergeben und welche Informationen kann ich von über- und untergeordneten Führungsebenen erwarten? Darüber hinaus sollte festgelegt werden, auf welchen Ebenen die Rollen der Führungskraft und der Ansprechperson für Spontanhelfende in einer Person vereint sein können und wo es nötig ist, dass diese Aufgaben von unterschiedlichen Personen wahrgenommen werden.

Gerade bei komplexeren Lagen, bei denen auch ein administrativ-organisatorischer Stab (auch Verwaltungsstab oder Stab für außergewöhnliche Ereignisse) tätig ist, darf die Zusammenarbeit mit dieser Ebene nicht vergessen werden. Auch hier

müssen die Verantwortlichkeiten klar benannt und abgesprochen werden, besonders dann, wenn es administrativ-organisatorische Komponenten auf mehreren Führungsebenen gibt (z. B. kommunal und auf Ebene des Landkreises).

Exkurs: Verantwortlichkeit für Spontanhelfende im Stab

Vielfach wird die Frage diskutiert, welches Sachgebiet innerhalb eines Stabs für Spontanhelfende verantwortlich ist. Das Themenfeld Spontanhelfende ist überaus komplex und vielfältig. Aus diesem Grund wird eine Funktion benötigt, die mit dem nötigen Know-how alle Punkte überblickt, die für den Einsatz von Spontanhelfenden relevant sind. Eine Fachberaterin/ein Fachberater Spontanhelfende wäre an dieser Stelle in der Verantwortung, die auf Spontanhelfende bezogene Lage zu überblicken, die notwendigen Maßnahmen über Bedarfsanforderungen an den Stab einleiten zu lassen und die einzelnen Sachgebiete des Stabs themenspezifisch zu beraten.

Die Fachberaterin/der Fachberater Spontanhelfende sollte in der Lage sein,

- auf umfangreiches Wissen zu allen Aspekten der Kooperation mit Spontanhelfenden zurückzugreifen,
- engen Kontakt zu den Verbindungspersonen der Mittlerorganisationen zu halten und
- die Arbeitsweise eines operativ-taktischen Stabs einzuschätzen.

Aufgrund der Komplexität des Themas kann es sinnvoll sein, dass ein Team die Fachberaterin/den Fachberater in der Aufgabenvielfalt unterstützt.

Praxistipp:

Überlegen Sie, wie Sie einen sinnvollen **Informationsaustausch** mit größeren Helfendenstrukturen gewährleisten können. Möglicherweise können Sie Spontanhelfende an einigen Stellen sogar in Entscheidungsprozesse mit einbeziehen. Denn: Ein stockender Informationsfluss und ein wahrgenommener Mangel an Transparenz können das Vertrauen in die staatlichen Strukturen schwächen, was sich negativ auf die Zusammenarbeit auswirken kann.

4.2 Materialbereitstellung

Wenn feststeht, dass Spontanhelfende sich an der Gefahrenabwehr beteiligen möchten und welche Aufgaben sie übernehmen können, muss das nötige Material vorbereitet werden. Hierbei sollten Sie auf die in **Kapitel 3.5** angesprochenen Vorbereitungen zurückgreifen. Im besten Fall ist das notwendige Material sofort einsatzbereit, wenn die Spontanhelfenden an der Einsatzstelle ankommen.

4.3 Kommunikation via Social Media

Frühzeitig die Kommunikation mit potenziellen Spontanhelfenden zu suchen ist wichtig, um sie möglichst effektiv in die Schadensbewältigung einzubinden. Außerdem lässt sich so verhindern, dass sich Parallelstrukturen entwickeln, die im schlimmsten Fall die Maßnahmen der Einsatzorganisationen stören.

Im besten Fall haben Sie sich auf Grundlage der Hinweise in **Kapitel 3.7** bereits Gedanken über Ihre Kommunikationsstrategie gemacht, also darüber, wen sie über welche Plattform mit welchem Inhalt erreichen wollen. Hier sind die wichtigsten Punkte für die Kommunikation zu Beginn und während des laufenden Einsatzes zusammengefasst:

- Kommunizieren Sie die Lage klar und transparent! Beschreiben Sie sie so, dass die potenziellen Spontanhelfenden sich ein Bild davon machen können. Nutzen Sie klare und gut **verständliche Sprache**.
- Nutzen Sie **Bilder**! Ein Bild sagt mehr als tausend Worte und kann diese hervorragend unterstützen. Menschen werden von Posts, die ein Bild beinhalten, eher angesprochen als von reinem Text.
- Stimmen Sie sich ab! Besprechen Sie mit den anderen Einsatzorganisationen, der Einsatzleitung und gegebenenfalls dem Verwaltungsstab, wer die **Informationshoheit** hat. Besprechen Sie auch mit eingesetzten Mittlerorganisationen, wer was posten darf.
- Gehen Sie auf **Fragen** ein! Das schafft nicht nur Vertrauen und beugt Missverständnissen vor, sondern gibt Ihnen auch die Möglichkeit, Ihre Kommunikation zu optimieren.
- Verweisen Sie auf **Ansprechstellen**! Wenn Ihre Organisation nicht federführend mit Spontanhelfenden befasst sein soll, verweisen Sie auf die zuständige Mittlerorganisation.
- Verweisen Sie auf die **Hauptinformationskanäle**! Wenn Sie hauptsächlich eine Plattform pflegen oder zum Großteil über Ihre Website informieren, verweisen Sie darauf, damit Spontanhelfende nicht vergeblich auf Informationen warten.
- Reposten Sie/lassen Sie **reposten**! Häufig haben die unterschiedlichen Einsatzorganisationen auch unterschiedliche Follower-Kreise. Städtische Accounts haben oft mehr Follower. Lassen Sie wichtige Informationen von den anderen Organisationen/der Stadt reposten und teilen Sie selbst deren Posts.
- Definieren Sie die Bedarfe und Rahmenbedingungen **eindeutig**! Schreiben Sie in die Posts, an welcher Einsatzstelle wann wie viele Personen für welche Tätigkeit benötigt werden. Legen Sie Bedingungen (z. B. gute physische Konstitution, Impfstatus) fest und teilen Sie deutlich mit, was mitgebracht werden muss (z. B. lange Hosen und festes Schuhwerk, gegebenenfalls Qualifikationsnachweise wie Motorsägenschein). Erklären Sie, dass möglicherweise weitere Hilfsbereite bei voller Auslastung der Einsatzstelle wieder weggeschickt werden müssen. Benennen Sie gegebenenfalls auch **Treffpunkte oder Anlaufstellen**, wenn die Spontanhelfenden nicht direkt zur Einsatzstelle kommen sollen.
- Gehen Sie auf die Natur der Arbeit ein! Weisen Sie darauf hin, dass die Arbeit sehr anstrengend werden kann und ein gewisses Maß an **Selbstachtsamkeit** sehr wichtig ist.
- Nutzen Sie bestehende Hashtags! Häufig bilden sich vor allem auf X (vormals Twitter) schnell ereignisbezogene **Hashtags**. Bauen Sie diese in Ihre Postings mit ein, damit potenzielle Spontanhelfende Informationen zu dem für sie interessanten Ereignis schnell finden können. Häufig werden bei wiederkehrenden Ereignissen auch immer die gleichen Hashtags genutzt.
- Kommunizieren Sie in **bestehenden Gruppen**! Auf Facebook gibt es häufig lokale Gruppen, in denen die Nutzenden sich über Ereignisse in der Stadt oder im Stadtteil austauschen. Streuen Sie die Informationen hier. Nehmen

Sie Kontakt mit den Administratoren auf, damit Ihre Posts hervorgehoben werden können. Das Gleiche gilt für Gruppen, die sich kurzfristig gegründet haben mit dem Zweck, bei dem konkreten Ereignis Hilfe zu leisten. Versuchen Sie, zeitnah Mitglied in diesen neuen Gruppen zu werden.

- Bitten Sie um **Rückmeldung!** Sowohl Sie als auch die Spontanhelfenden profitieren davon, wenn Sie Ihren Einsatz zumindest rudimentär planen können. Bitten Sie daher um Rückmeldung, wenn jemand plant, zu kommen – im Idealfall über den Kanal, über den Sie ohnehin kommunizieren, alternativ über eine gesonderte Webseite.

Praxistipp:

Gerade bei mehrtägigen Einsätzen kann sich die Nutzung **digitaler Planungstools** wie Doodle anbieten. Finden Sie heraus, welche Werkzeuge den Vorgaben Ihrer Organisation entsprechen, womit Sie gut arbeiten können und was für Ihre Zwecke sinnvoll ist.

- Verweisen Sie auf **fortlaufende Kommunikation!** Betonen Sie, dass die potenziellen Spontanhelfenden damit rechnen können, bei Lageänderungen informiert zu werden. Auch Informationen, die im Nachgang zu einem Einsatz wichtig werden, sollen hier kommuniziert werden. Weisen Sie darauf hin, wie lange ein Post gültig ist.

Link zum BBK-Fokusthema
Stromausfall:



Exkurs: Strom- und Netzausfall

Es ist nicht auszuschließen, dass Schadenslagen mit Ausfällen von Kommunikations- oder Stromnetzen einhergehen. Strom- und Netzausfälle können ursächlich für die Schadenslage sein, von der Schadenslage verursacht werden oder parallel dazu existieren. Strom- und Netzausfälle können örtlich begrenzt oder flächendeckend auftreten.

Strom- und Netzausfälle können auch beim Einsatz von Spontanhelfenden nicht zu unterschätzende Herausforderungen für die Kommunikation hervorrufen. Potenzielle Spontanhelfende könnten durch den Mangel an Informationen verunsichert sein und sich mehr oder weniger koordiniert selbst in den Einsatz begeben. Anhaltspunkte für möglicherweise relevante Konzepte finden Sie auf der **BBK-Website**. Falls die Konzepte Ihrer Kommune für diesen Fall Katastrophenschutz-Leuchttürme, Notfallmeldestellen o. Ä. vorsehen, können Sie diese Strukturen für den Einsatz von Spontanhelfenden wie folgt nutzen.

Hängen Sie die notwendigen Informationen über Hilfebedarfe, Einsatzbedingungen oder Kommunikation an den entsprechenden Stellen aus. Stellen Sie sicher, dass den Ansprechpersonen vor Ort die relevanten Informationen bekannt sind und sie diese angemessen an potenzielle Spontanhelfende weitergeben können. Achten Sie außerdem darauf, alle Aktivitäten (Hilfesuche und -angebote sowie die Abarbeitung der Einsätze durch Spontanhelfende) schriftlich zu dokumentieren, um die Einsätze trotz der widrigen Umstände so koordiniert wie möglich abarbeiten zu können und z. B. das doppelte Anfahren einer Einsatzstelle zu vermeiden (siehe dazu **Kapitel 4.6**). Klare Zuständigkeiten für bestimmte Bereiche sind hier noch wichtiger als unter „normalen“ Umständen.

Praxistipp:

Unter „normalen“ Umständen ist der Einsatz von Spontanhelfenden in Zweiertteams angebracht (Buddysystem). Bei eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten durch Strom- oder Netzausfall kann es jedoch angeraten sein, Spontanhelfende nach der „Klassenfahrtsregel“ in Dreiertteams einzusetzen: Wenn einer Person etwas zustößt, kann eine Person sie betreuen, während die dritte Person Hilfe holt – falls Sie Spontanhelfende in diesem Fall überhaupt ohne begleitende Einsatzkraft einsetzen.

4.4 Nutzung des Netzwerks

Jetzt ist der Zeitpunkt gekommen, um auf Ihr vorab aufgebautes Netzwerk zurückzugreifen! Kontaktieren Sie die anderen Einsatzorganisationen, weitere BOS, Vereine und Verbände, die zuständige (Kommunal-)Verwaltung oder andere Strukturen, die sich bereit erklärt haben, Sie bei einem Schadensereignis zu unterstützen. Aktivieren Sie die Organisationen und stimmen Sie sich ab, wer welche Aufgaben in welchem Umfang übernimmt.

4.5 Organisation von Treffpunkten oder Anlaufstellen

Gerade bei großflächigen Schadenslagen mit einer Vielzahl an Einsatzorten und gegebenenfalls sogar zerstörter Infrastruktur ist es sinnvoll, zentrale Treffpunkte oder Anlaufstellen zu definieren. Hier können Sie die Helfenden registrieren, in die Lage einweisen, in Gruppen aufteilen und gegebenenfalls mit Material ausstatten. Im Anschluss können die Spontanhelfenden von hier mit einem Shuttleservice zu den Einsatzstellen gebracht werden. Anders formuliert: Bauen Sie bei Bedarf einen Bereitstellungsraum für Spontanhelfende auf und verbreiten Sie medial den Standort.

Praxistipp:

Spontanhelfende – vor allem wenn sie von außerhalb kommen – suchen häufig zentrale Punkte auf, wo sie sich Information und Koordination erhoffen. Wenn die Lage und das räumliche Ausmaß des Schadens es zulassen, bietet es sich daher an, an Marktplätzen, Rathäusern, Kirchen oder sonstigen zentralen Punkten eine Anlaufstelle einzurichten. Hier sollte sich dann auch die Ansprechperson – bzw. eine der Ansprechpersonen – für Spontanhelfende aufhalten.

4.6 Einsatzdokumentation

4.6.1 Vor- und Nachteile der Registrierung

In der fachlichen Debatte gibt es unterschiedliche Meinungen darüber, ob Spontanhelfende registriert werden müssen oder nicht. Grundsätzlich ist eine Registrierung zu empfehlen, um es den Helfenden zu erleichtern, ihre haftungs- und versicherungstechnischen Ansprüche geltend zu machen. Durch eine Registrierung können sie nachweisen, wann und wo sie zur Schadensbewältigung eingesetzt wurden. Das ist gerade für die Hilfsorganisationen wichtig, die Spontanhelfende nicht zu Verwaltungshelfern ernennen können (siehe **Kapitel 2.3.1**). Manche Menschen möchten sich jedoch aus unterschiedlichen Gründen nicht registrieren lassen. **Verwehren Sie den Helfenden dennoch nicht die Möglichkeit, sich am Einsatz zu beteiligen.** Auch ohne Registrierung sind Helfende in der Regel abgesichert.

Empfehlenswert ist es, eine zentral abgestimmte Sprachregelung zu haben für den Fall, dass ein Einsatz von unregistrierten Spontanhelfenden abgelehnt wird. Eine entsprechende Sprachregelung sollte klar, aber wertschätzend formuliert sein.

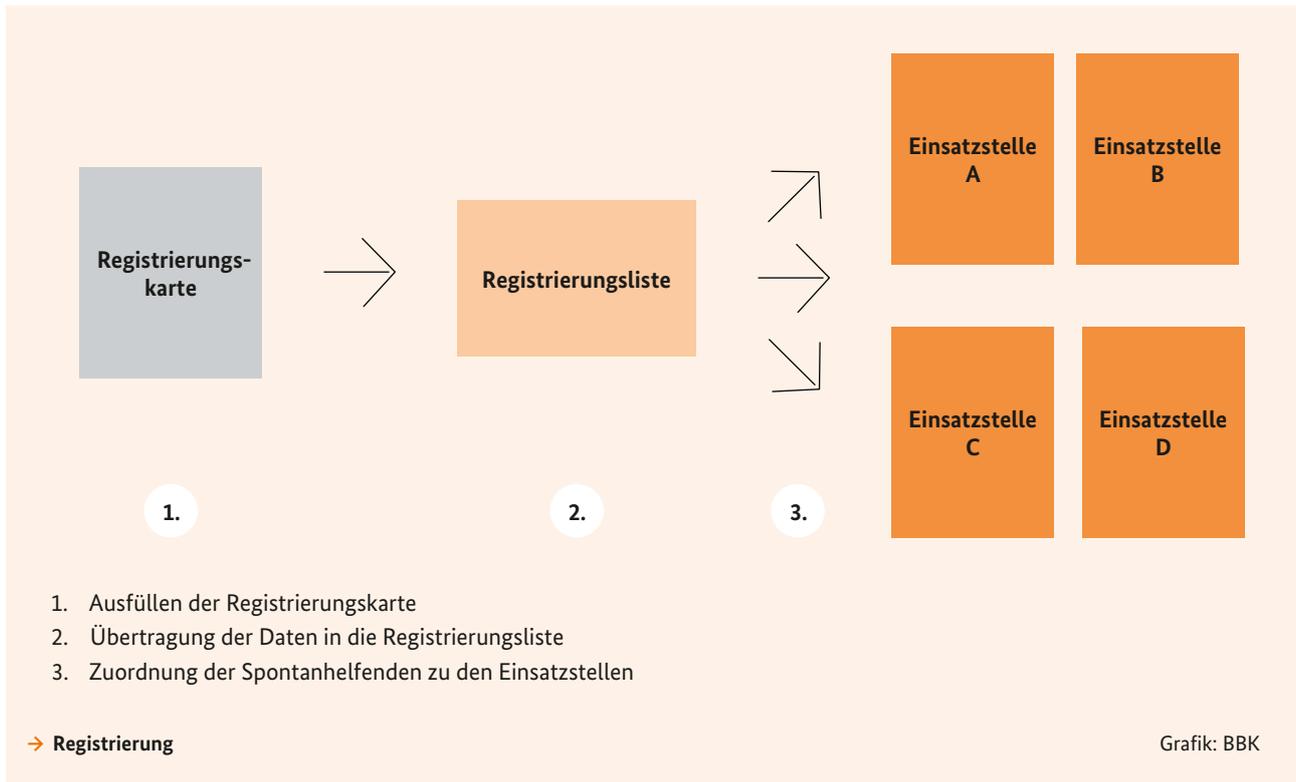
Link zum
WuKAS-Leitfaden:



4.6.2 Der Registrierungsablauf

Vor allem Spontanhelfende, die eng an die Einsatzorganisationen angebunden werden, sollten sich bei dieser registrieren. Entsprechend dem Ausmaß der Lage kann dies entweder an der Einsatzstelle oder im Bereitstellungsraum für Spontanhelfende geschehen. Für die Registrierung können Sie die Registrierungskarte und -liste aus dem **WuKAS-Leitfaden** nutzen. Im Anschluss kann die Registrierung wie folgt ablaufen:

4. Verteilen Sie die vorbereiteten Registrierungskarten an die Spontanhelfenden und lassen Sie sie von diesen ausfüllen. Stellen Sie sicher, dass die Spontanhelfenden eine Ansprechperson (eine Einsatzkraft oder erfahrene Spontanhelfende) haben, die sie beim Ausfüllen unterstützen und Fragen beantworten kann. Lassen Sie sich die Registrierungskarten im Anschluss zurückgeben.
5. Übertragen Sie die Daten der so registrierten Spontanhelfenden in eine zentrale Liste für den Tag oder den Einsatz.
6. Vermerken Sie die Uhrzeit des Einsatzbeginns auf der Karteikarte.
7. Bei entsprechender Größe der Lage: Teilen Sie die Spontanhelfenden anhand der angegebenen Fähigkeiten und Einsatzpräferenzen den einzelnen Einsatzstellen zu. Hinweis: Während eine Einsatzkraft Schritt zwei bis fünf übernimmt, kann eine andere Einsatzkraft bereits das Briefing der Spontanhelfenden übernehmen. So wird Leerlauf vermieden.
8. Tragen Sie die zugeteilte Einsatzstelle auf den Registrierungskarten der Spontanhelfenden ein. Zur besseren Übersicht raten wir, einzelne Ablagen/Mappen/Ordner pro Einsatzstelle anzulegen.
9. Teilen Sie den Spontanhelfenden die zugewiesenen Einsatzstellen mit.
10. Tragen Sie nach dem Einsatz die Uhrzeit des Einsatzendes sowohl auf den Registrierungskarten der Spontanhelfenden als auch auf der zentralen Liste ein.
11. Sortieren Sie die Registrierungskarten gründlich – am besten in alphabetischer Reihenfolge, damit Sie sie bei einem Einsatz am Folgetag schnell finden und zuordnen können.
12. Wiederholen Sie die Schritte eins bis acht an jedem Folgetag für neu dazukommende Spontanhelfende; bei bereits registrierten Spontanhelfenden ist es ausreichend, die Schritte drei bis acht zu wiederholen.



Lageabhängig können Sie diesen Ablauf anpassen, kürzen oder ergänzen. Bei länger anhaltenden Lagen (und funktionierender technischer Infrastruktur) können Sie vor allem das Führen zentraler Listen und die Einteilung von Spontanhelfenden auch digital durchführen, z. B. mithilfe von Excel-Listen. Außerdem könnten Sie

- **Ausfüllhilfen** vorbereiten, um das selbstständige Ausfüllen der Registrierungskarten durch die Spontanhelfenden zu erleichtern (bereiten Sie diese gern auch in anderen Sprachen als Deutsch vor),
- direkt bei der Registrierung **Namensschilder** schreiben lassen, die an der Kleidung befestigt werden können (am besten bereiten Sie entsprechende Aufkleber vor, notfalls reicht Kreppklebeband),
- bereits hier die **Visitenkarte** mit einer zentral erreichbaren Telefonnummer ausgeben (falls es zu längeren Wartezeiten kommen kann),
- **Checklisten** für die Einsatzkräfte an der Registrierung vorbereiten, damit diese keinen der Schritte vergessen und effektiv mit den Formularen arbeiten können (z. B. auf Vollständigkeit und Leserlichkeit achten, Qualifikationsnachweise wie Führerscheine bestätigen, das Namensschild schreiben lassen u. Ä.).

Um auf den ersten Blick erkennen zu können, welche Spontanhelfenden bereits registriert sind, welche schon den Einsatzstellen zugeteilt sind und wer gerade erst angekommen ist, bietet sich eine **optische Kennzeichnung** an. Wenn die Spontanhelfenden durch Westen im Einsatz erkennbar sein sollen, können sie bei der Registrierung bereits ein Festivalbändchen oder einen bunten Aufkleber auf die Kleidung bekommen, um sie von den gerade erst Ankommenden zu unterscheiden.

Gerade wenn der Einsatz über mehrere Tage andauert, kann die Registrierung – die in diesem Fall eher einem Ein- und Auschecken ähnelt – auch von Spontanhelfenden selbst koordiniert werden. Achten Sie in diesem Fall darauf, die damit betrauten Spontanhelfenden darauf hinzuweisen, dass sie keine persönlichen Daten weitergeben dürfen, und lassen Sie sie idealerweise eine Vertraulichkeitserklärung unterschreiben.

Praxistipp:

Gerade der Punkt „Besondere Fähigkeiten“ auf der Registrierungskarte kann – auch unter Einsatzkräften – die Frage aufwerfen, was darunterfällt. Folgende „besondere Fähigkeiten“ können im Einsatz relevant werden:

- Führerschein
- Sprachkenntnisse
- Tätigkeiten als pflegende Angehörige
- Bei ehrenamtlichen Tätigkeiten erworbene Fähigkeiten
- Motorsägenschein
- Führungserfahrung
- Gabelstaplerschein
- Organisationstalent
- Erfahrung im Umgang mit Tieren
- Erfahrung im Umgang mit IT
- Elektrokenntnisse
- Versiert im Umgang mit sozialen Medien
- etc.

Praxistipp:

Bei großen Lagen bietet es sich an, die unterschiedlichen Aspekte der Koordination von Spontanhelfenden auf mehrere Einsatzkräfte aufzuteilen. Eine Einsatzkraft (oder ein Team von zwei bis drei Personen) übernimmt die Registrierung, eine Einsatzkraft übernimmt das Briefing und weitere Einsatzkräfte übernehmen dann die Führung der Spontanhelfenden.

4.6.3 Abarbeitung mehrerer Einsatzstellen

Bei großen Einsätzen, bei denen Spontanhelfende an unterschiedlichen Einsatzstellen gleichzeitig aktiv sind – z. B. bei Aufräumarbeiten in verschiedenen Straßen und Häusern nach einem Hochwasser –, ist es wichtig, nicht den Überblick zu verlieren. Die Einsatzleitung sollte frühzeitig den Begriff „Einsatzstelle“ definieren: Ist „eine Einsatzstelle“ ein Haus, eine Straße, ein Viertel, eine Ortschaft? Dann ist auch definiert, wie Meldungen von Schäden oder Hilfebedarf einsortiert werden und wie viele Einsatzkräfte und/oder Spontanhelfende pro Einsatzstelle bzw. Einsatzabschnitt benötigt werden.

Dokumentieren Sie jede Einsatzstelle separat, z. B. mit einem Factsheet, das Informationen zum Einsatzort, den benötigten Tätigkeiten, den Kontaktdaten der Anfordernden u. Ä. enthält, und hinterlegen Sie die zugehörigen Informationen in einer Mappe, einer Ablage oder einem Ordner. In diesen können Sie dann die Registrierkarten der Spontanhelfenden einordnen, die dieser Einsatzstelle zugeteilt sind. Markieren Sie deutlich, welche Einsatzstellen abgearbeitet sind und welche noch abgearbeitet werden müssen, um doppelte Anfahrten o. Ä. zu vermeiden.

4.7 Briefing

Am Anfang eines jeden Einsatzes von Spontanhelfenden sollte ein Briefing stehen. Je nachdem, ob es eine oder mehrere Einsatzstellen gibt, an denen Spontanhelfende eingesetzt werden können: Es können ein allgemeines Briefing am Sammelpunkt und ein spezifisches Briefing an der Einsatzstelle stattfinden.

Briefingentwurf, angelehnt an WuKAS-Leitfaden und ENSURE-Werkzeugkasten:

Der Umfang des Briefings kann variieren, je nachdem, wie eng die Spontanhelfenden an die BOS angebunden werden. Grundsätzlich sollte ein Briefing die folgenden Punkte enthalten:



Link zur WuKAS-Taschenkarte:



Link zur WuKAS-SafetyCard:



Einsatzkräfte	Führungskräfte
Begrüßung	<ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung • Sich selbst vorstellen, gegebenenfalls weitere Ansprechpersonen • Dank, Anerkennung aussprechen für Engagement • Kurzer, transparenter Einblick in die Lage und in die Aufgaben
Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Registrierung/An- und Abmeldung • Ausgabe von Kennzeichnungswesten o. Ä. • Einweisung in örtliche Gegebenheiten (Medical Center, Sanitäreinrichtungen, Pausenbereiche etc.) • Hinweise zum Datenschutz, Umgang mit Informationen und Fotos • Erklärungen zu Abläufen im Rahmen der Tätigkeiten (Pausenzeiten, Buddysystem etc.) • Einweisung in Meldewege/ Kommunikation
Arbeitsschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzliches Verhalten an der Einsatzstelle • Gefahrenbereiche und spezielle Gefährdungen • (Ausgabe von und) Umgang mit Arbeitsmaterialien und PSA • Psychische und physische Belastungen: körperliche und emotionale Belastungsgrenzen • Hilfsmittel: WuKAS-Taschenkarte und WuKAS-SafetyCard

Einsatzkräfte	Führungskräfte
Verhalten im Notfall	<ul style="list-style-type: none"> • Verhalten bei (eigenen) Verletzungen • Flucht- und Rettungswege/ Sammelstellen
Raum für Fragen	<ul style="list-style-type: none"> • Raum für inhaltliche und Verständnisfragen

Das Briefing sollte immer an die Lage angepasst sein. Bei sehr spezifischen und zeitkritischen Lagen sollten die wichtigsten Punkte knapp besprochen werden. Bei Lagen, die planbarer sind, in denen Spontanhelfende bereits erwartet wurden und wenn eine längere Einsatzdauer absehbar ist, kann das Briefing auch länger dauern und detaillierter sein.

Bei Spontanhelfenden, die es bevorzugen, weitgehend unabhängig von den BOS zu handeln, kann es gegebenenfalls ausreichen, auf die wichtigsten Gefährdungen hinzuweisen und sich selbst als Ansprechperson bei allen Fragen zur Verfügung zu stellen.

Auch beim Einsatz von minderjährigen oder anderweitig schutzbedürftigen Spontanhelfenden müssen Sie das Briefing gegebenenfalls anpassen.

Ein Briefing kann der richtige Rahmen sein, auf den Grundsatz politischer Neutralität hinzuweisen, der für die Einsatzorganisationen zentral ist.

Wenn Sie vorab Informationsmaterial vorbereitet haben (z. B. eine Übersicht über die Ansprechpersonen oder Informationsmaterial zu Versicherungen), ist das Briefing ein guter Zeitpunkt, um dieses auszugeben.

Praxistipp:

Die Ausgabe von Warnwesten, Baseballkappen oder anderen **Erkennungsmerkmalen** an Spontanhelfende hat mehrere Vorteile:

- Spontanhelfende sind direkt als registrierte und einsetzbare Helfende **erkennbar**.
- Die Einheitlichkeit kann das **Zugehörigkeitsgefühl** stärken, sowohl innerhalb der Gruppe der Spontanhelfenden als auch in der Zusammenarbeit mit der Einsatzorganisation, mit der sie eingesetzt werden – vor allem, wenn die Warnwesten noch mit deren jeweiligem Logo bedruckt sind.
- Das aufgrund der Einheitlichkeit offiziell wirkende Erscheinungsbild kann **Legitimation** gegenüber Betroffenen schaffen. Auch für Betroffene ist dies eine Unterstützung, da sie so offiziell Helfende besser erkennen können.

Wenn Ihnen keine Warnwesten in entsprechenden Farben oder mit einem bestimmten Aufdruck zur Verfügung stehen (siehe **Kapitel 3.6**), können Sie auch die normalen Warnwesten nutzen, die in allen Einsatz- und Privatfahrzeugen vorhanden sind.

4.8 Kommunikation im Einsatz

Kommunikation ist bekannterweise einer der wichtigsten Aspekte im Einsatz. Nur durch eine gelungene Kommunikation wissen alle über die für sie relevanten Punkte Bescheid; so lassen sich Missverständnisse erheblich reduzieren und Fehler vermeiden. Dies gilt für die Arbeit innerhalb einer Einsatzorganisation, die Zusammenarbeit zwischen mehreren Einsatzorganisationen und umso mehr für die Kooperation mit Spontanhelfenden.

Das oberste Gebot für die Kommunikation mit Spontanhelfenden ist Wertschätzung. Spontanhelfende opfern, wie die meisten Einsatzkräfte auch, ihre Freizeit, um einen Beitrag zur Schadensbewältigung zu leisten. Im Gegensatz zu vielen Einsatzkräften werden sie dafür häufig nicht von ihren Arbeitgebern freigestellt. Spontanhelfende sind keine „Einsatzkräfte zweiter Klasse“, sondern eine in Krisen immer wichtigere Gruppe. Diese Haltung sollte in der Kommunikation zum Ausdruck gebracht werden.

Spontanhelfende haben möglicherweise wenig Kenntnisse im Bevölkerungsschutz. Darauf müssen Sie bei der Kommunikation Rücksicht nehmen:

- Kommunizieren Sie **offen und transparent**. Seien Sie ehrlich. Schaffen Sie Raum für Fragen. So beugen Sie Missverständnissen und Frustration auf beiden Seiten vor, die die Zusammenarbeit behindern könnten, und bauen Vertrauen auf.
- Vermeiden Sie den „**Einsatzstellentonfall**“. Spontanhelfende sind diesen meist raueren Umgangston nicht gewohnt und könnten ihn persönlich nehmen. Weisen Sie trotzdem darauf hin, dass ein Wechsel in diesen Tonfall möglich ist und nicht persönlich gemeint ist.
- Vermeiden Sie **Fachbegriffe und Abkürzungen**. Fachbegriffe, die jedoch häufig im Einsatz oder bei der konkreten Tätigkeit verwendet werden, sollten Sie kurz und verständlich erklären.
- Erklären Sie Tätigkeiten **kleinschrittig**. Aufgaben, die für Sie alltäglich sind, wie z. B. das Aufbauen einer Katastrophenschutztruppe, machen Spontanhelfende zum ersten Mal und benötigen die entsprechende Unterstützung.
- Erklären Sie, wo nötig, die **Strukturen des Bevölkerungsschutzes**. Weisen Sie darauf hin, dass diese hierarchisch aufgebaut sind und dass einige Entscheidungen dadurch länger dauern können. Sie können auf den damit verbundenen Vorteil hinweisen, dass die Entscheidungsverantwortung dadurch klar geregelt ist.
- Zeigen Sie sich trotzdem offen für neue Ideen. **Flexibilität** ist im Umgang mit Spontanhelfenden noch wichtiger als in vielen anderen Bereichen im Einsatz. Die unvoreingenommene Perspektive der Spontanhelfenden kann neue Möglichkeiten aufzeigen.
- Kommunizieren Sie vor allem **Veränderungen** deutlich. Manchmal ändert sich das Arbeitsfeld oder wechselt die Ansprechperson. Gehen Sie durch detaillierte Absprachen mit den Spontan-

helfenden sicher, dass alle die Veränderung mitbekommen und verstanden haben. Wechselt die Ansprechperson, sollte diese sich vorstellen.

- Arbeiten Sie mit **schriftlichen und visuellen Hinweisen**. Für viele kleine, wiederkehrende Tätigkeiten ist es hilfreich, Hinweisschilder anzubringen. Davon profitieren nicht nur Spontanhelfende, sondern auch Einsatzkräfte. Formulieren Sie die Hinweise klar und freundlich, z. B.: „Hände schon desinfiziert?“ Zur Kommunikation z. B. von Arbeitsschutz Hinweisen können Sie auch Hilfsmittel wie die **WuKAS-SafetyCards** verwenden. Hier können Sie die wichtigsten Punkte einkreisen.
- Etablieren Sie eine **positive und wertschätzende Fehlerkultur**. Fehler deuten meist darauf hin, dass etwas nicht ausreichend geregelt oder bekannt ist. Nutzen Sie die Fehler, um die entsprechenden Lücken zu schließen.
- Bedanken Sie sich. Sprechen Sie nach Möglichkeit allen Spontanhelfenden einmal pro Schicht/Einsatz individuell **Lob, Dank oder Anerkennung** aus.
- In wenigen Fällen kann es vorkommen, dass Personen sich **nicht als Spontanhelfende eignen** – entweder nur an Ihrer Einsatzstelle oder auch noch an einer anderen mit anderen Tätigkeitsbereichen. Kommunizieren Sie auch das auf eine wertschätzende Art und verweisen Sie gegebenenfalls auf andere Einsatzstellen oder den weiteren Verlauf des Einsatzes. Bedanken Sie sich für das Engagement.

Link zur WuKAS-SafetyCard:



Praxistipp:

Gute Kommunikation kann schon durch sehr einfache Maßnahmen gelingen. Beachten Sie, dass die Hierarchien Ihrer Einsatzorganisation für Externe keinerlei Bedeutung haben. Fangen Sie mit dem „Du“ an und agieren Sie kollegial.

Praxistipp:

Sowohl die Arbeit der Einsatzorganisation als auch die der Spontanhelfenden können **Schaulustige** anlocken. Solange diese nicht stören oder Grenzen überschreiten, können sie als **mögliche Helfende** angesprochen werden, anstatt sie wegzuschicken. Informieren Sie über die Arbeit, die geleistet wird, und laden Sie zum Helfen ein. Diese Kommunikation können auch die Spontanhelfenden übernehmen.

Praxistipp:

Einsatzkräfte sollten die Helfenden mit ihren **individuellen Fähigkeiten** nicht unterschätzen. Das kann leicht dazu führen, dass ihnen ausschließlich demotivierende Aufgaben zugeteilt werden.

4.9 Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)

Einsatzkräfte werden im Rahmen ihrer Grundausbildung zum Thema „Stress und psychische Belastungen“ sensibilisiert. Spontanhelfenden fehlt in der Regel Wissen über den psychischen Stress in außergewöhnlichen Lagen und über den Umgang damit. Sie neigen daher stärker dazu, ihre Grenzen zu missachten. Darüber hinaus fehlen ihnen Einsatzroutine, Handlungssicherheit und weitere Faktoren, die Belastungen im Einsatz reduzieren können. Spontanhelfende sind keine Einsatzkräfte; Empfehlungen zur primären Prävention greifen daher nicht.

Geben Sie zu Einsatzbeginn den Hinweis, dass es wichtig ist, auf die eigenen Bedürfnisse zu achten – und auch ein Auge auf die anderen Helfenden im eigenen Umfeld zu haben. Achten Sie außerdem selbst darauf, wie die einzelnen Spontanhelfenden auf Sie wirken. Sollten Sie Belastungen wahrnehmen, dann überlegen Sie gegebenenfalls gemeinsam mit der Person, was für sie jetzt das beste Vorgehen sein könnte. Bieten Sie sich stets als Ansprechperson an.

Mehr Informationen zum Themenkomplex „PSNV für Spontanhelfende“ finden Sie in **Kapitel 5.1**.

4.10 Einsatz von Spontanhelfenden

4.10.1 Einsatz von Mittlerorganisationen

Der Einsatz von Mittlerorganisationen kann sehr entlastend sein. Je nach Art der Mittlerorganisation beginnt diese Entlastung bei einer Vereinfachung der Kommunikation: Es gibt nur eine zentrale Ansprechperson, die die Informationen weitergibt. Sie bedeutet auch eine deutliche Reduzierung des Verwaltungsaufwands: Nur die Organisation selbst ist bei den BOS registriert, die Registrierung ihrer Mitglieder übernimmt sie eigenhändig. Dennoch müssen auch hier einige Punkte beachtet werden.

Der Umgang mit Vereinen oder Verbänden, die sich als Spontanhelfende engagieren wollen, kann sich recht unkompliziert gestalten. Häufig kennen die Gruppen sich schon seit einiger Zeit und haben eingespielte Gruppenabläufe. Es gibt Führungskräfte wie z. B. Trainerinnen, Mannschaftskapitäne, Vorsitzende o. Ä., die sich gut als Ansprechperson für die BOS eignen.

Praxistipp:

Vorab bestehende Mittlerorganisationen wie Vereine und Verbände, die geschlossen tätig werden, können auch einzelne Spontanhelfende mit aufnehmen und mit koordinieren, wenn diese sich für die gleichen Tätigkeiten interessieren und hier Bedarf ist. Fungieren Sie hier als **vermittelnde Instanz** und stehen Sie auch für alternative Einsatzmöglichkeiten zur Verfügung, falls die Chemie zwischen Mittlerorganisation und einzelnen Spontanhelfenden nicht stimmt.

Auch in Gruppen, die sich erst vor Ort zusammenfinden, gibt es Personen, die bald Führungsrollen übernehmen und die sich gleichzeitig als Ansprechpersonen für die BOS eignen. Da diese Gruppen allerdings nicht so eingespielt sind wie bereits bestehende Vereine oder Verbände, werden hier vermutlich noch eher **gruppendynamische**

Prozesse stattfinden, die die Autorität der Führungskraft infrage stellen können oder zu Konflikten führen können. Auch wenn die Gruppe sich unabhängig von den BOS bildet und koordiniert, kann es ratsam sein, die entsprechenden Entwicklungen zu begleiten und gegebenenfalls eine vermittelnde Rolle anzubieten.

Akzeptieren Sie bestehende Strukturen und versuchen Sie nicht, ihnen Ihren Stempel aufzudrücken. Seien Sie respektvoll und beteiligen Sie die Gruppen an Entscheidungen und Besprechungen. Nutzen Sie das Potenzial und binden Sie Strukturen ein. Andernfalls könnten sich Parallelstrukturen bilden oder ein negatives Bild von der staatlichen Gefahrenabwehr verbreitet werden, da sie als wenig transparent und nicht an effektiver Zusammenarbeit interessiert wahrgenommen werden könnte. Seien Sie den Führungskräften der Mittlerorganisationen gegenüber kollegial, auch wenn diese neu in ihrer Rolle sind.

Wichtig:

Auch bei einem Einsatz von BOS-externen Mittlerorganisationen muss es aufseiten der BOS eine Person geben, die für alle die Spontanhelfenden betreffenden Angelegenheiten verantwortlich ist und als Verbindungsperson für die Mittlerorganisation zur Verfügung steht.

4.10.2 Einsatzmöglichkeiten von Spontanhelfenden

Abhängig von der Lage können Spontanhelfende auf unterschiedliche Arten tätig sein:

- **Gemeinsam mit Einsatzkräften:** Es kann sinnvoll sein, dass eine Einsatzkraft mit ein bis drei Spontanhelfenden zusammenarbeitet. So wird die Fachkenntnis der Einsatzkraft durch die Arbeitskraft der Spontanhelfenden unterstützt. Das Team bleibt klein genug, damit jeder auf jeden achten kann.
- **Spontanhelfendengruppen unter Führung einer Führungskraft der BOS:** Aus Spontanhelfenden bestehende Gruppen, die Aufgaben im

engeren Umfeld der BOS wahrnehmen, sollten einer für sie zuständigen Führungskraft unterstellt werden. Hier gilt es, im Idealfall speziell dafür geschulte, zumindest aber sensibilisierte Führungskräfte für diese Tätigkeit einzusetzen. Hierfür können auch inaktive Führungskräfte einbezogen werden.

- **Spontanhelfendengruppen unter eigener Führung:** Für Spontanhelfendengruppen, die eher unabhängig und nicht im direkten Umfeld der Einsatzorganisationen aktiv sind, sollte trotzdem klar sein, an wen sie sich bei Fragen und Koordinierungsbedarf wenden können. Eine Ansprechperson sollte benannt werden.

Da Spontanhelfende auch gemeinsam mit Einsatzkräften eingesetzt werden können, sollten die eingesetzten Führungskräfte ein grundsätzliches Verständnis für die Anforderungen an die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden haben. Außerdem gilt unabhängig von der Form des Einsatzes das Prinzip des Buddysystems: Alle Spontanhelfenden (und gegebenenfalls die Einsatzkräfte, mit denen sie zusammenarbeiten) sollten in Zweierteams arbeiten, um aufeinander achten zu können.

Wichtig:

Geben Sie Spontanhelfenden keine Aufgaben, nur damit sie beschäftigt sind! Das kann das Vertrauen der Helfenden in die Zusammenarbeit mit den BOS zunichtemachen. Kommunizieren Sie lieber transparent und ehrlich, wenn ein Einsatz von Helfenden an dieser Einsatzstelle/aktuell nicht möglich ist. Erklären Sie auch, warum nicht, und verweisen Sie gegebenenfalls auf andere Einsatzmöglichkeiten.

4.10.3 Besondere Tätigkeitsfelder

Ein paar mögliche Tätigkeitsfelder für Spontanhelfende wurden bereits genannt. Zu den „klassischen“ Tätigkeiten, die Spontanhelfende übernehmen können und die keine Vorbildung benötigen, gehören: Sandsäcke füllen, Räume/Keller ausräu-

men, Reinigungs- und Aufräumarbeiten, Brötchen schmieren, Getränke ausgeben, Kleidersammelstellen betreiben und Erste Hilfe leisten.

Praxistipp:

„Brötchen schmieren“ wird immer wieder als einfache, von Helfenden ausübbarer Tätigkeit genannt. Der Umgang mit und die Ausgabe von Verpflegung sind jedoch normalerweise Tätigkeiten, für die eine Hygieneunterweisung nach Infektionsschutzgesetz notwendig ist. Inwiefern Spontanhelfende, die keine Belehrung gemäß § 43 Abs. 1 Infektionsschutzgesetz vom zuständigen Gesundheitsamt bekommen haben, in der Verpflegung einsetzbar sind, ist von Ort zu Ort unterschiedlich. Informieren Sie sich, ob Ihre Kommune und Ihre Organisation einen Einsatz nach einer ad hoc vor Ort durch eine Fachkraft durchgeführten Einmalbelehrung akzeptieren.

Spontanhelfende mit bestimmten Ausbildungen oder Qualifikationen können außerdem spezifischere Aufgaben wahrnehmen. Dazu gehören u. a.:

- Kinderbetreuung
- Übersetzungstätigkeiten
- Umgang mit/Bedienung von Motorsägen oder Baggern
- Instandhaltung von Kfz
- Hausmeistertätigkeiten
- Medizinische oder pflegerische Tätigkeiten

Beispielsweise können Elektrofachkräfte bei Komponenten der Technik und Sicherheit eingesetzt werden. Die Entscheidung, inwiefern Spontanhelfende entsprechend diesen Kompetenzen mit oder ohne Nachweis über die Qualifikation eingesetzt werden können, obliegt immer der zuständigen Führungskraft, ebenso wie die Einschätzung, ob ein Qualifikationsnachweis vertrauenswürdig ist. Im Umgang mit Kindern oder anderen vulnerablen Gruppen sollten Spontanhelfende nicht allein agieren.

Praxistipp:

Häufig kann auch die Art und Weise, wie eine Person eine Tätigkeit ausübt, einen Aufschluss darüber geben, ob sie dafür **qualifiziert** ist oder nicht: indem sie entweder einen geübten und sicheren Eindruck macht oder z. B. nicht weiß, wie ein bestimmtes Gerät zu bedienen ist.

Spontanhelfende ohne die notwendige körperliche Fitness oder besondere Fachkenntnisse können darüber hinaus einfach **Ressourcen** bereitstellen: z. B. Schlafplätze zur Verfügung stellen oder Tiere aufnehmen, logistisch unterstützen – das ist auch digital möglich – oder im Bereich „Koordination und Organisation“ eingesetzt werden.

Darüber hinaus können Spontanhelfende Aufgaben wahrnehmen, die einen hohen einsatztaktischen Mehrwert haben. So können lokale Spontanhelfende z. B. auswärtigen Einsatzeinheiten als Lotsen dienen und sie mit ihrer **Ortskunde** unterstützen.

Überlegen Sie sich, welche Tätigkeiten Einsatzkräfte ausführen müssen, welche von beiden Gruppen ausgeübt werden können und welche nicht in den Bereich der Gefahrenabwehr fallen und daher gut von reinen Helfendengruppen übernommen werden können. Grundsätzlich sind den Tätigkeiten von Spontanhelfenden nur da Grenzen gesetzt, wo die Gefahrenlage ihren Einsatz verbietet.

4.10.4 Zusammenarbeit

Auch Spontanhelfende, die eine Zusammenarbeit mit den BOS ablehnen, können sich für die Beteiligung an der Schadensbewältigung interessieren. Im Folgenden führen wir Optionen auf, mit einer solchen Situation umzugehen.

Die Gründe für die Ablehnung der Zusammenarbeit mit den BOS können vielfältig sein, z. B. gewünschte Eigenständigkeit oder schlechte Erfahrungen. Wenn die Lage es zulässt, sollten Sie

diesen Wunsch respektieren und berücksichtigen. Als Einsatzorganisation sollten Sie sich trotzdem als mögliche Ansprechpartnerin darstellen, falls Probleme aufkommen, sich jedoch nicht aufdrängen. Im besten Fall treffen Sie Absprachen mit den entsprechenden Gruppen, wer wo tätig wird. Hier kann es sinnvoll sein, eine Rolle einzunehmen, die als beratend, unterstützend oder begleitend wahrgenommen wird.

Falls die Lage es nicht zulässt, dass Spontanhelfende unabhängig von den Einsatzorganisationen tätig werden, sollten Sie sie klar darauf hinweisen und ihnen Möglichkeiten aufzeigen, trotzdem tätig zu werden: entweder angebunden an eine Einsatzorganisation oder an einem anderen Einsatzort. Diejenigen, die dies nicht akzeptieren und gegebenenfalls sogar die Arbeit der Einsatzorganisation behindern, sind keine Spontanhelfenden mehr, sondern Störer. Sie können durch die zuständige Ordnungsbehörde der Einsatzstelle verwiesen werden.

4.10.5 Verteilung bei Großschadenslagen

Die Erfahrung hat gezeigt, dass sich Spontanhelfende bei Großschadenslagen mit mehr als einer Einsatzstelle eher zentral einsetzen. Im Stadtzentrum (oder in der am stärksten betroffenen Ortschaft) finden sich viele Spontanhelfende, um bei der Schadensbewältigung zu unterstützen, während es für Betroffene an den Stadträndern (oder in weiter außerhalb gelegenen Ortschaften) weniger Hilfe durch Spontanhelfende gibt. Hier müssen die koordinierenden Stellen auf eine gleichmäßige Verteilung der Unterstützung achten.

Praxistipp:

Wenn es im Bereich der Einsatzorganisationen keine vorab bestimmte Mittlerinorganisation gibt, können hierfür, wenn die Größe der Lage es erfordert, **Betreuungseinheiten** eingesetzt werden. Diese sind auf die wichtigsten Faktoren – Verpflegung und Versorgung, Registrierung, Bereitstellung von Informationen, Logistikmanagement – gut vorbereitet.

Es kann sinnvoll sein, Unterstützung auch zeitlich zu koordinieren, um ein Überangebot an Hilfe in den ersten Tagen und einen Mangel in der darauffolgenden Zeit zu vermeiden. Gerade Spontanhelfende von außerhalb können gebeten werden, sich erst nach ein oder zwei Wochen zu engagieren, um die Helfenden der ersten Stunde abzulösen und den Strukturen der Gefahrenabwehr die Zeit einzuräumen, die notwendige Infrastruktur wie Sammelplätze, Shuttles und Übernachtungsmöglichkeiten einzurichten.

4.10.6 Notwendige Infrastruktur

Unterschätzen Sie nicht, welche Infrastruktur für externe Unterstützung notwendig ist. Je nach Lage kann Bedarf sein an Verpflegung, Sanitäreinrichtungen, medizinischer Versorgung, Versorgung mit notwendigem Material und Ausstattung, Parkplätzen und gegebenenfalls Übernachtungsmöglichkeiten. Spontanhelfende können aber auch an der Bereitstellung dieser Infrastruktur mitwirken und dazu beitragen.

Praxistipp:

Manchmal kann es eine Weile dauern, bis die Einsatzorganisationen die notwendige **Versorgung mit Getränken** organisiert haben. Rufen Sie daher von Anfang an dazu auf, dass Spontanhelfende nicht nur ihre eigenen Trinkgefäße, sondern für die ersten Stunden auch ihre eigenen Getränke und Snacks (Nüsse, Müsliriegel o. Ä.) mitbringen.

Praxistipp:

Wenn Sie sich darauf vorbereiten, sehr heterogene Gruppen zu verpflegen, sollten Sie in Erwägung ziehen, **hauptsächlich vegetarische Verpflegung** anzubieten (Nudeln mit Gulasch kommen somit nicht infrage). Dies kann die Verpflegung vereinfachen, da vegetarische Ernährung auch vielen religiösen Ernährungsvorschriften entspricht, sie ist im Regelfall z. B. halal und kosher.

Praxistipp:

Machen Sie sich die **örtlichen Strukturen** zunutze. Nutzen Sie die Sanitäreinrichtungen öffentlicher Gebäude – vorausgesetzt, die Wasserversorgung ist nicht ausgefallen. Greifen Sie für die medizinische Versorgung auf eine (Haus-)Arztpraxis im Schadensgebiet zurück. Verweisen Sie auf gut erreichbare Parkplätze, die sich aufgrund ihrer Größe oder Beschaffenheit nicht als Standort für Einheiten der Gefahrenabwehr eignen.

4.10.7 Arbeits- und Ruhezeiten

Zwar sind unentgeltliche freiwillige Tätigkeiten vom Arbeitszeitgesetz ausgenommen, dennoch gilt weiterhin das Arbeitsschutzgesetz zur Vermeidung von Unfällen. Da ab einer Arbeitszeit von mehr als acht Stunden die **Unfallrate** generell steigt und gerade Spontanhelfende dazu neigen, sich zu überarbeiten, empfiehlt es sich, hier auf regelmäßige Pause- und Ruhezeiten der Spontanhelfenden zu achten.

Entsprechend den Gegebenheiten des Einsatzes kann hierzu die Einteilung der Helfenden in ein **Schichtsystem** sinnvoll sein. Zwar gibt es auch bei Einsatzkräften eine ab acht Stunden erhöhte Unfallrate, doch kann man hier aufgrund der arbeitsmedizinischen Untersuchung von einer bestimmten Grundbelastbarkeit ausgehen, wodurch ein etwas längerer Einsatz unter bestimmten Umständen im Gegensatz zu Spontanhelfenden vertretbar ist.

4.11 Eingeschränkte Eignung von Spontanhelfenden

Die vorausgegangenen Kapitel haben gezeigt, dass es trotz der manchmal wenig flexiblen Strukturen der Einsatzorganisationen fast ohne Einschränkungen möglich ist, mit Spontanhelfenden in der Krisenbewältigung gut zusammenzuarbeiten. Hierfür bedarf es lediglich etwas Fingerspitzengefühl und Kreativität. Trotzdem

möchten wir im folgenden Abschnitt kurz auf potenzielle Einschränkungen hinweisen:

- Spontanhelfende können nur dann tätig werden, wenn die Gefährdungslage dies zulässt.
- Es ist möglich, dass Spontanhelfende aufgrund persönlicher Einschränkungen zum Teil nicht oder nur bedingt tätig werden können.
- Sie müssen damit rechnen, dass Menschen Unterstützung leisten möchten, die vorher nicht oder nicht ausreichend reflektiert haben, ob sie psychisch und physisch dazu in der Lage sind. Das ist keine böse Absicht, sondern der Hilfsbereitschaft zuzurechnen. Daher stehen Führungskräfte vor der Aufgabe, Spontanhelfende auf ihre **Eignung** hinzuweisen und gegebenenfalls den Umständen entsprechende, passendere Tätigkeiten zu finden. Bei **älteren** oder **schwangeren** Personen beispielsweise müssen Sie noch mehr darauf achten, dass sie ihre jeweiligen Leistungsgrenzen nicht überschreiten.
- **Minderjährige** können nur unter bestimmten Bedingungen mithelfen, z. B. wenn die Tätigkeiten das hergeben, eine erziehungsberechtigte Person dabei ist und der Einsatz nicht länger als bis 22 Uhr dauert.
- **Vorerkrankte**, z. B. mit Diabetes oder Herz-Kreislauf-Erkrankungen, müssen ebenfalls in besonderem Maße auf ihre Belastung achten. Führungskräfte sollten Wert darauf legen, jegliche Einschränkungen wertschätzend und lösungsorientiert mit den Freiwilligen zu besprechen.

Alle, die mit der entsprechenden Person zusammenarbeiten, sollten besonders aufmerksam auf Erschöpfungsmerkmale achten.

Einsatzorganisationen handeln auf dem Grundsatz politischer Neutralität. Ein Verstoß gegen diesen Grundsatz kann ein Ausschlusskriterium für den Einsatz potenzieller Spontanhelfender sein.

4.12 Einsatzende

Einige Punkte, die Richtung Einsatzende hin beachtet werden müssen, haben wir schon erwähnt. Um den Einsatz für und gemeinsam mit den Spontanhelfenden erfolgreich zu Ende zu bringen, fassen wir sie an dieser Stelle noch einmal zusammen.

- Denken Sie daran, das ausgegebene **Material** wieder einzusammeln: Es kann an den Folgetagen wiederverwendet werden. Erinnern Sie die Helfenden bei mehrtägigen Einsätzen daran, alle Sachen wieder mitzubringen. Bei Ausstattung wie z. B. Arbeitshandschuhen können Sie aus hygienischen Gründen gegebenenfalls auf eine Rückgabe verzichten. Lassen Sie sich auch die Kennzeichnungsgegenstände (Warnweste, Baseballkappen o. Ä.) zurückgeben. Die „Uniform“ auszuziehen ist auch für die mentale Distanz zum Einsatz wichtig.
- Auch am Einsatzende ist eine offene und **wertschätzende Kommunikation** wichtig. Der Einsatzabschluss sollte daher folgende Punkte beinhalten:
 - Danken Sie den Spontanhelfenden für ihr Engagement. Wenn Sie sich vorab darauf vorbereitet haben, besteht am Einsatzende auch die Möglichkeit, den Dank durch die Ausgabe von Give-aways zu unterstreichen. Vergessen Sie darüber aber nicht Ihre eigenen Einsatzkräfte. Sie sollten nicht das Gefühl bekommen, als selbstverständlich zu gelten.
 - Zeigen Sie auf, was Sie heute alles (gemeinsam) geschafft haben.
 - Geben Sie Raum für eine Feedbackrunde (gern im Blitzlichtformat) und lassen Sie auch Fragen zu.
 - Falls der Einsatz am Folgetag weitergehen soll, weisen Sie darauf hin und benennen Sie die anstehenden Aufgaben und Tätigkeiten bestenfalls schon so konkret wie möglich.
- Am Einsatzende ist auch der richtige Zeitpunkt, um das vorbereitete **Informationsmaterial** zur Einsatznachbetreuung auszugeben. Erklären Sie die einzelnen Punkte des Informationsmaterials und weisen Sie gegebenenfalls auf geplante Aktivitäten wie z. B. eine Helfendenparty hin. Beziehen Sie hier auch gern die Helfenden direkt mit ein und fragen Sie sie danach, ob sie an einer solchen Veranstaltung Interesse haben.

Quellen:

- Bier & Kahl (2022)
- DRK (2014)
- DRK (2015)
- DRK (2016)
- Lessig et al. (2020)
- Lied (2022)
- Schulze (2016)
- Schulze & Voss (2016)
- vfdb (2018)
- Zettl (2018)



5 Nach dem Einsatz

Auch wenn die Schadenslage erfolgreich bewältigt wurde und keine Spontanhelfenden mehr aktiv sind, gibt es trotzdem noch einige Punkte, die Sie beachten müssen. In diesem Kapitel informieren wir Sie über das Thema PSNV, geben Ihnen Tipps zum Umgang mit Helfenden nach dem Einsatz mit und unterstützen Sie mit Leitfragen bei der Einsatznachbereitung.

5.1 Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) nach dem Einsatz

Es ist gut möglich, dass Helfende im Einsatz mit Situationen konfrontiert sind, die sie bereits währenddessen oder im Anschluss daran belasten. Während Belastungen von Einsatzkräften bereits breit erforscht sind und es hier erprobte Methoden gibt, die kurzfristigen Belastungsreaktionen oder andauernden Belastungsstörungen vorbeugen sollen, ist dieses Feld in Bezug auf Spontanhelfende noch recht lückenhaft.

Zum einen rückte das Thema erst durch den groß dimensionierten Einsatz von Spontanhelfenden während der Hochwasserkatastrophen in Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen im Juli 2021 flächendeckend in den Fokus von Fachkräften der BOS sowie der PSNV. Zum anderen sind Spontanhelfende – wie bereits erwähnt – keine homogene Gruppe, was wissenschaftliche Studien und die daraus folgende Entwicklung speziell ausgerichteter PSNV-Konzepte erschwert.

Vor diesem Hintergrund können wir an dieser Stelle noch keine konkrete Handlungsempfehlung zum strukturellen Ablauf geben. Wenn jedoch Spontanhelfende im Anschluss an einen Einsatz mit Betreuungsbedarf auf Sie zukommen, sollten Sie aktiv werden und gemeinsam mit den PSNV-Fachkräften Ihrer Organisation oder Ihrer Kommune nach Individuallösungen suchen. Wir geben Ihnen darüber hinaus jedoch einige Hinweise, was Sie im Anschluss an einen Einsatz generell beachten können.

5.2 Kommunikation und Ansprechperson nach dem Einsatz

Grundsätzlich empfiehlt es sich, auch für die Zeit nach einem Einsatz eine Person zu benennen, bei der sich die Helfenden zu allen Themen, zu denen sie Austauschbedarf haben, melden können. Das kann Interesse an einem Engagement betreffen, Feedback zum Einsatz, Fragen bezüglich Haftung oder Versicherung oder PSNV-Bedarf.

Hierfür bietet es sich an, die Person zu benennen (und ihre Kontaktdaten auf dem Informationsmaterial zu hinterlegen), die auch im Einsatz die direkte Ansprechperson für die Spontanhelfenden war, da hier schon eine gewisse Vertrauensbasis bestehen kann. Daneben sollten Sie auch die Kontaktdaten einer neutralen Kontaktperson angeben: Es könnte während des Einsatzes zu Konflikten gekommen sein, oder Helfende möchten sich lieber einer unbekannt Person anvertrauen.

Über die Kommunikationskanäle, die schon vor und während des Einsatzes für die Kommunikation mit Spontanhelfenden genutzt wurden, sollten Sie mitteilen, dass auch im Anschluss an einen Einsatz eine Ansprechperson bei der Einsatzorganisation erreichbar ist. Damit können Sie möglicherweise auch die Spontanhelfenden erreichen, die unabhängig von den Einsatzorganisationen aktiv waren, die sich nicht registriert haben oder die das ihnen ausgehändigte Informationsmaterial verloren haben.

5.3 Anerkennung von Spontanhelfenden

Wahrscheinlich haben Sie den Spontanhelfenden schon zu Beginn, während und am Ende des Einsatzes Ihre Wertschätzung und Anerkennung ausgesprochen. Auch im Nachgang eines Einsatzes haben Sie noch die Möglichkeit zu vermitteln, dass Sie diese Wertschätzung und Anerkennung ernst meinen. Hier einige Möglichkeiten dazu:

- Bedanken Sie sich – falls das Einverständnis zur Nutzung der Daten vorliegt – noch einmal schriftlich bei den Spontanhelfenden, schicken Sie z. B. eine **E-Mail** oder einen **Brief**. Eine E-Mail oder ein Brief sind außerdem eine gute Gelegenheit, auf ein eventuelles Fest für Helfende hinzuweisen.
- Sie können soziale Anerkennung für das Engagement schaffen, auch außerhalb der eigenen Gruppe und der am Einsatz Beteiligten: Verweisen Sie in Interviews oder Berichten in Online- oder Printmedien sowie auf Social-Media-Kanälen darauf. Erwähnen Sie die Spontanhelfenden auch bei öffentlichen Veranstaltungen.
- Organisieren Sie Veranstaltungen, z. B. **Feste für Helfende**. So drücken Sie nicht nur Wertschätzung und Anerkennung aus, sondern fördern auch das Gemeinschaftsgefühl und geben allen Beteiligten die Gelegenheit, das Geschehene gemeinsam Revue passieren zu lassen und sich über die Entwicklungen im weiteren Verlauf oder im Anschluss an den Einsatz auszutauschen.
- Wenn möglich, schaffen Sie Zugang zu materiellen Formen der Anerkennung wie speziellen Angeboten oder Vergünstigungen für Helfende, z. B. mit einem „Freiwilligenpass“ oder indem Sie den Erhalt von Ehrenamtskarten für Spontanhelfende ermöglichen, eventuell auch für einen begrenzten Zeitraum.

5.4 Unterstützung bei der Weiterentwicklung

Durch den gemeinsamen Einsatz können sich Bindungen und neue Perspektiven entwickeln. Im Hinblick auf künftige Lagen ist es sinnvoll, diese Bindungen bedarfsgerecht zu festigen. So ist es möglich, dass Spontanhelfende sich langfristig engagieren möchten. Wenn sie diesen

Wunsch äußern, können Sie unterstützen. Gehen Sie dabei auf die Interessen und Wünsche der Helfenden ein. Technisch interessierte Menschen sollten an die Feuerwehr oder das THW verwiesen werden; diejenigen, die Freude an der Einsatzverpflegung hatten, finden sich am ehesten bei einer Betreuungseinheit wieder.

Einerseits können Spontanhelfende den Wunsch äußern, sich ehrenamtlich bei Ihrer oder einer anderen Einsatzorganisation zu engagieren. Hier ist das Vorgehen für Sie vergleichsweise einfach, da die Aufnahme neuer Mitglieder vermutlich zu Ihrem Alltag gehört. Entweder Sie nehmen die Spontanhelfenden selbst auf, oder Sie verweisen Sie an verlässliche Ansprechpersonen der Organisation, bei der sich die Spontanhelfenden engagieren möchten. Weisen Sie explizit darauf hin, dass ein „Reinschnuppern“ zu Beginn möglich und normal ist und man nicht sofort mit der ersten Teilnahme an einem Dienst- oder Ausbildungsabend zum Eintritt in die Organisation verpflichtet ist.

Andererseits können Spontanhelfende auch den Wunsch äußern, ihr Engagement während des Einsatzes mit einer vor Ort entstandenen Gruppe weiterzuführen oder auszubauen. Dies ist vor allem dann wahrscheinlich, wenn eine Gruppe Spontanhelfender während des Einsatzes eher eigenständig und gegebenenfalls mit einer speziellen Aufgabe aktiv war und diese gern fortführen oder weiterentwickeln möchte.

Unterstützen Sie die Spontanhelfenden dabei, die richtigen Ansprechpersonen für ihr Vorhaben zu finden – und gegebenenfalls sogar bei administrativen Schritten wie der Gründung eines Vereins. Halten Sie mit diesen Spontanhelfenden Kontakt, nehmen Sie die Gruppe in Ihr Netzwerk auf und führen Sie im Idealfall für das bessere gegenseitige Verständnis gemeinsam Ausbildungsabende oder Übungen durch.

Sie können auch proaktiv auf die Möglichkeiten längerfristigen Engagements hinweisen, allerdings raten wir dazu, keinen Druck oder eine Erwartungshaltung aufzubauen.

5.5 Einsatznachbereitung

Im Rahmen der Einsatznachbesprechung innerhalb Ihrer Organisation oder Einheit sollten Sie auch den Einsatz der Spontanhelfenden reflektieren. Folgende Leitfragen können Sie dabei unterstützen:

- Was ist gut gelaufen in der Zusammenarbeit mit den Spontanhelfenden?
- Was kann verbessert werden?
- Was stimmte mit unseren Einschätzungen vorab überein?
- Wo müssen wir unsere Vorbereitungen für den nächsten Einsatz anpassen?

Orientieren Sie sich bei der Beantwortung der Leitfragen gern an den bis hierher behandelten Punkten des Leitfadens und halten Sie fest, inwiefern Sie mit der Bearbeitung der jeweiligen Punkte zufrieden sind.

Nach dem Einsatz ist vor dem Einsatz! Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, welches Material und welche Ausrüstung genutzt wurden, was neu beschafft und was aufbereitet werden muss. Bevor Sie hier exakt den Istzustand aus der Zeit vor dem Einsatz wiederherstellen, beachten Sie auch die Ergebnisse der Nachbesprechung. Vielleicht haben Sie hier festgestellt, dass bestimmtes Material zu viel oder zu wenig vorhanden war, dass einiges gar nicht benötigt wurde und anderes fehlte.

Quellen:

- *DRK (2014)*
- *Krutein & Kröling (2019)*
- *Schulze & Voss (2016)*
- *Zettl (2018)*



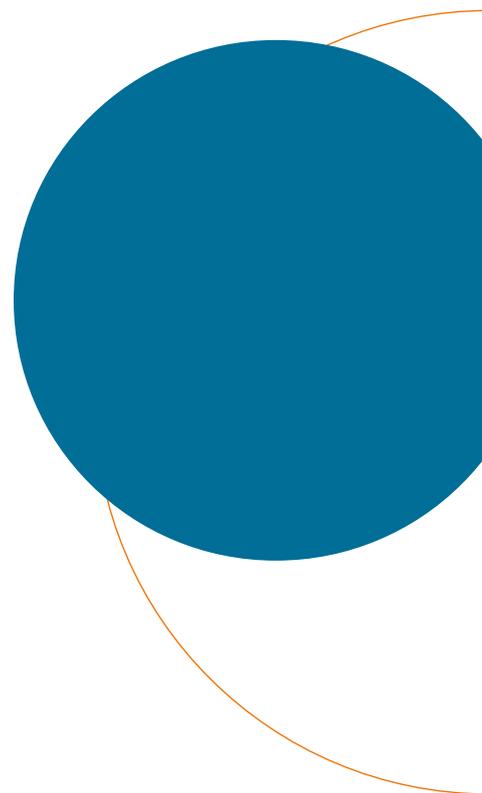
6

Schlusswort

Als erfahrener Einsatzkraft aus dem Bevölkerungsschutz sind Ihnen vermutlich viele grundsätzliche Punkte in diesem Leitfaden nicht neu gewesen. Eines sollte jedoch noch einmal betont werden: Spontanhelfende sind keine Einsatzkräfte. Sie können und dürfen dementsprechend nicht mit Einsatzkräften gleichgesetzt werden. Es gibt einige Aspekte, die Sie beachten müssen. Gerade in der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden ist Kommunikation der Faktor, mit dem die erfolgreiche Zusammenarbeit stehen oder fallen kann. Damit einher geht auch eine andere Perspektive auf Fehlerkultur: Grundsätzliche Wertschätzung ist zentral. Dann können Einsatzkräfte und Spontanhelfende sowohl miteinander als auch in separaten Gruppen effektiv ihren Beitrag zur Krisenbewältigung leisten.

Dieser Leitfaden soll für Sie eine Unterstützung darstellen. Ziehen Sie Handlungsempfehlungen, Dienst- und Verfahrensanweisungen sowie Leitfäden Ihrer Organisation hinzu. Diskutieren Sie die Möglichkeiten der Zusammenarbeit in Ihrer Organisation und passen Sie die Vorschläge für die Abläufe gegebenenfalls an Ihre eigenen Gegebenheiten an.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der zukünftigen Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden!



7

Quellen

Bier, M., Fathi, R., Stephan, C., Kahl, A., Fiedrich, F., & Fekete, A. (2023): *Spontaneous volunteers and the flood disaster 2021 in Germany: Development of social innovations in flood risk management*. In: *Journal of Flood Risk Management*, S. 1–20, <https://doi.org/10.1111/jfr3.12933>.

Bier, M. & Kahl, A. (2022): *Schlussbericht WuKAS zum Forschungsprojekt „Wissens- und Kompetenzvermittlung im Arbeits- und Gesundheitsschutz bei Spontanhelfern“*, Teilvorhaben: *Forschung für den Arbeits- und Gesundheitsschutz von Spontanhelfern*. Wuppertal.

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

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

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

Drewes, T. (2023): *Best Practice: Effiziente Betreuung und Betrieb von sozialen Medien der Feuerwehr. Entstehung, Planung und Umgang mit der Entwicklung. Ein Erfahrungsbericht*. In: Lülff, M. & Fathi, R. (Hrsg.): *Soziale Medien in der Gefahrenabwehr*. 1. Auflage. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer, S. 185–196.

Drews, P. (2018): *Tätigkeitenkatalog für Spontanhelfende*. Stuttgart: IAT.

Erkens, H. (2016): *Zwischen Anarchie und Hierarchie: Rechtliche Koordinaten für den Einsatz sogenannter Spontanhelfer*. In: Deutsches Verwaltungsblatt, S. 1369–1377.

Krutein, J. & Kröling, S. (2019): *Belastungen und Ressourcen von Spontanhelfenden*. In: Kröling, S. & Gerhold, L. (Hrsg.): *Konzepte zur Steigerung der Resilienz von Einsatzkräften. Ergebnisse aus dem Forschungsverbund REBEKA*. Berlin: Forschungsforum Öffentliche Sicherheit, Freie Universität Berlin (Schriftenreihe Sicherheit, 26).

Lessig, M., Kunz, M., Unterreitmeier, S. & Wenngatz, M. (2020): *Wie Spontanhilfe gelingen kann*. München: Die Ausdrucker.

Lied, Corina (2022): *Analyse der Einsätze von Spontanhelfenden im Rahmen des starkregeninduzierten Hochwasserereignisses im Juli 2021 in Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz*. Aachen: RWTH unveröffentlichte Masterarbeit.

Schmersal, E. & Max, M. (2018): *BMBF Verbundprojekt: Initiate volunteerism to counter vulnerability (INVOLVE): Abschlussbericht des Deutschen Roten Kreuzes im Forschungsprojekt INVOLVE : Laufzeit: Januar 2015–Dezember 2018*. Deutsches Rotes Kreuz, <https://doi.org/10.2314/KXP:1677899166>.

Schulze, K. (2016, i. E.): *Werkzeugkasten zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung*. Berlin: Katastrophenforschungsstelle.

Schulze, K. & Voss, M. (2016): *Manual zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung*. Berlin: Katastrophenforschungsstelle.

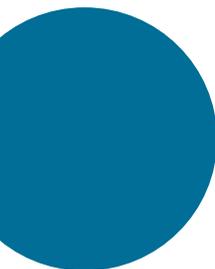
vfdb (2018): *Praktiken und Kommunikation zur aktiven Schadensbekämpfung – PRAKOS : Teilprojekt: Untersuchung der Einsatzpraktiken und Erarbeitung von Konzepten zur aktiven Schadensbekämpfung und Prävention: Schlussbericht. Laufzeit des Vorhabens: 01.11.2014–31.12.2017*. Münster: Vereinigung zur Förderung des Deutschen Brandschutzes e. V. (vfdb) – Referat 13 – Forschungsmanagement und Innovation, <https://doi.org/10.2314/GBV:1032555602>.

WuKAS: *Leitfaden für den sicheren Einsatz von Spontanhelfenden*, https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de_Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/Leitfaden_WuKAS_2023.pdf.

WuKAS: *SafetyCard. Wichtige Verhaltensregeln für Spontanhelfende*, https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de_Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/WuKAS_SafetyCard_Poster_DIN_A0.pdf.

WuKAS: *Taschenkarte für den sicheren Einsatz von Spontanhelfenden*, https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de_Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/WuKAS_Taschenkarte.pdf.

Zettl, V. (2018): *Ad hoc-Schulung für Mittlerorganisationen und ihre Mitglieder zur Zusammenarbeit mit BOS*. Stuttgart: IAT.



Impressum

Herausgeber

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
Provinzialstraße 93
53127 Bonn
www.bbk.bund.de

Stand

August 2023

Druck

DCT GmbH – print & packaging

Gestaltung

familie redlich AG – Agentur für Marken und Kommunikation

© 2023 Bundesamt für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

ISBN 978-3-949117-21-3

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist in den Grenzen des geltenden Urheberrechtsgesetzes erlaubt. Zitate sind bei vollständigem Quellenverweis jedoch ausdrücklich erwünscht. Dieses Werk darf ausschließlich kostenlos abgegeben werden. Weitere Exemplare dieses Buches oder anderer Publikationen des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe können Sie gern beim Herausgeber kostenfrei anfordern.



Klimaneutral
Druckprodukt

ClimatePartner.com/12242-2310-1003

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung