

## **Katastrophenschutz - Sachstand wissenschaftliche Begleitung Spontanhelfende**

### **Beratungsreihenfolge**

Datum	Gremium
13.06.2024	Ausschuss für Rettungswesen und Bevölkerungsschutz (Kenntnisnahme)

### **Sachlage**

Am 29.12.2022 wurde die Akademie der Katastrophenforschungsstelle der Freien Universität Berlin mit einer Untersuchung zum Thema ‚Spontanhelfende‘ beauftragt. Diese Beauftragung schloss sich an das Projekt ‚kommunikationswissenschaftliche Begleitung des Sirenenausbaus in der StädteRegion Aachen‘ an, es wurde zuletzt mit Sitzungsvorlage 2023/0493 in der Sitzung des Ausschusses für Rettungswesen und Bevölkerungsschutz am 23.11.2023 berichtet.

Der Projektbericht liegt nunmehr in Form einer ‚Empfehlung zur Entwicklung eines Spontanhilfekonzeptes‘ vor (siehe Anlage).

Kern der Empfehlungen ist die Verknüpfung von Behörden und Organisationen der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr mit der Bevölkerung zur gemeinsamen Bewältigung von Krisen und Katastrophen. Die Vergangenheit, besonders die Flut vom Juli 2021, haben gezeigt, dass in der Bevölkerung sowohl ein großes Potential zur Hilfe im Katastrophenfalle, als auch eine sehr große Bereitschaft hierzu existiert. Diese Hilfe ist zu großen Teilen nicht bereits über Hilfsorganisationen kanalisiert, sondern spontan, frei und ungebunden. Hieraus ergeben sich Herausforderungen, wie eine solche wertvolle Hilfe im Einsatzfall sinnvoll, punktgenau und rechtssicher eingebunden werden kann.

Es erweist sich als notwendig, spontane Hilfe zunächst differenziert zu betrachten und die einzelnen Akteure und Gruppen passgenau anzusprechen. Dafür bedarf es entsprechender Kanäle, aber auch der Aufmerksamkeit und Bereitschaft unter den verantwortlichen Personen der Hilfsorganisationen, der Feuerwehren und des THW. Es müssen Schnittstellen geschaffen werden, die bereits vor, aber grade auch während einer Einsatzlage die Koordination spontaner Hilfe ermöglichen.

Die Verwaltung wird die Ergebnisse des nun vorliegenden Berichts in die laufende Planung einbeziehen und Spontanhelfende als wertvolle Ressource nutzen. Hierzu wird im Fortgang weiter berichtet.

Die Verwaltung bittet um Kenntnisnahme.

In Vertretung:  
gez.: Nolte

**Anlage/n**

1 - Empfehlungen zur Entwicklung eines Spontanhilfekonzepts für die StädteRegion Aachen\_AKFS (öffentlich)



## **Empfehlungen zur Entwicklung eines Spontanhilfekonzepts** zur gemeinsamen Bewältigung von Krisen und Katastrophen durch Behörden, Einsatzorganisationen und Bevölkerung in der StädteRegion Aachen

Sozialwissenschaftliche Untersuchung zur Optimierung spontaner  
Hilfeleistungen in Krisen und Katastrophen in der StädteRegion Aachen

Theresa Zimmermann

Sara T. Merkes

2024

© 2024 AKFS

Für den Inhalt des Dokuments sind allein die Autorinnen verantwortlich.

Akademie der Katastrophenforschungsstelle (AKFS) gGmbH  
c/o Katastrophenforschungsstelle  
Carl-Heinrich-Becker-Weg 6-10  
12165 Berlin

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	II
Tabellenverzeichnis.....	II
<b>Zusammenfassung.....</b>	<b>III</b>
<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Vorgehensweise und empirische Grundlagen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Spontanhilfe in der StädteRegion Aachen .....</b>	<b>4</b>
3.1. Beispiele von Spontanhilfe in der StädteRegion Aachen .....	4
3.2. Chancen und Herausforderungen der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden .....	7
3.3. Relevanz und Bedarfe zur Optimierung der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden.....	13
<b>4. Empfehlungen für ein Konzept für die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden.....</b>	<b>15</b>
<b>Empfehlung 1: Differenzierung von Spontanhilfeformen.....</b>	<b>18</b>
<b>Empfehlung 2: Definition von Zielen und Bedingungen für eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden .....</b>	<b>21</b>
a. Behörden- und organisationsübergreifenden Austausch zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden führen .....	22
b. Behörden- bzw. organisationsinterne Position zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden entwickeln .....	24
c. Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden klären.....	25
<b>Empfehlung 3: Entwicklung von Strategien zum Umgang mit Spontanhelfenden .....</b>	<b>29</b>
<b>Empfehlung 4: Schaffung rechtlicher Rahmenbedingungen.....</b>	<b>35</b>
<b>Empfehlung 5: Förderung der Aus- und Fortbildung zur Kooperation zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden .....</b>	<b>42</b>
a. Aus- und Fortbildungen für Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräfte zum Umgang mit Spontanhelfenden anbieten.....	43
b. Schulungen und Informationsmaterialien für Spontanhelfende bereitstellen .....	47
<b>Empfehlung 6: Schaffung von Kommunikationsschnittstellen .....</b>	<b>50</b>
a. Ansprech-/Verbindungsperson im Einsatz bereitstellen .....	51
b. Möglichkeiten zur Registrierung und Anfrage von Spontanhelfenden schaffen.....	52
c. Offizielles digitales Tool zur Unterstützung von Spontanhilfe anbieten .....	53
<b>Empfehlung 7: Schaffung von Kooperationsstrukturen und Bereitstellung von Ressourcen.....</b>	<b>57</b>
a. Schnittstelle in den Einsatzstab schaffen.....	58
b. Anlauf- und Sammelstellen für Spontanhelfende einrichten.....	59
c. Bereitschaftsraum, Arbeitsutensilien und Logistikunterstützung für Spontanhelfende bereitstellen.....	60
d. Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) für Spontanhelfende anbieten.....	61
<b>5. Zusammenfassung: Empfehlungen für die Entwicklung eines Spontanhilfekonzepts für die StädteRegion Aachen .....</b>	<b>64</b>
Literaturverzeichnis .....	66
Impressum .....	68

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht Modul 5 / Auftrag AKFS .....	2
Abbildung 2: Erfahrungen mit Spontanhilfe in der StädteRegion Aachen (Auswahl) .....	4
Abbildung 3: Potenziale und Herausforderungen hinsichtlich Spontanhilfe aus Perspektive von Einsatz- und Verwaltungskräften (Auswahl).....	11
Abbildung 4: Kriterien für Tätigkeiten für Spontanhelfende .....	14
Abbildung 5: Schritte zur Entwicklung einer Spontanhilfestrategie .....	15
Abbildung 6: Übersicht der Empfehlungen für die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden.....	17
Abbildung 7: Übersicht Kooperationsgrade zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden .....	18
Abbildung 8: Kooperationsvoraussetzungen .....	25
Abbildung 9: Übersicht Strategiefelder zum Umgang mit Spontanhelfenden .....	29

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Perspektiven und Bedarfe von Spontanhelfenden .....	5
Tabelle 2: Spontanhilfepotenziale aus Sicht von Einsatz- und Verwaltungskräften der StädteRegion Aachen .....	7
Tabelle 3: Hürden zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden aus Sicht von Einsatz- und Verwaltungskräften der StädteRegion Aachen.....	8
Tabelle 4: Übersicht von Engagementtypen und Ansatzpunkte für eine Zusammenarbeit .....	19
Tabelle 5: Behörden-/organisationsübergreifender Austausch zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden .....	22
Tabelle 6: Perspektiven auf Zuständigkeiten für Spontanhelfende in der StädteRegion Aachen .....	23
Tabelle 7: Entwicklung einer behörden-/organisationsinternen Position zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden .....	24
Tabelle 8: Bestimmung von Kooperationsvoraussetzungen.....	26
Tabelle 9: Strategiefelder zum Umgang mit Spontanhelfenden.....	30
Tabelle 10: Klärung rechtlicher Rahmenbedingungen zu Spontanhilfe.....	36
Tabelle 11: Rechtliche Fragen zu Spontanhilfe von Einsatz- und Verwaltungskräften in der StädteRegion Aachen .....	38
Tabelle 12: Aus- und Fortbildung zu Spontanhilfe.....	43
Tabelle 13: Schulung von Spontanhelfenden.....	47
Tabelle 14: Anforderungen an Verbindungspersonen.....	51
Tabelle 15: Zusammenfassung Abgleich von Hilfsangeboten/-gesuchen auf „Unwetter-Hilfe.org“ .....	53
Tabelle 16: Berücksichtigung von Spontanhilfe in der Stabsarbeit .....	58
Tabelle 17: Perspektiven auf die Integration des Themas Spontanhilfe im Stab.....	59

## Zusammenfassung

Zur gemeinsamen Bewältigung von Krisen und Katastrophen durch Behörden, Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen werden folgende sieben **Empfehlungen zur Entwicklung eines Spontanhilfekonzepts** vorgeschlagen:



### 1. Spontanhelfende differenziert betrachten

In der Erarbeitung von Strategien und Konzepten zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden sollte berücksichtigt werden, dass es sehr unterschiedliche Formen des Engagements gibt und Engagierte vielfältige Vorerfahrungen, Expertisen, Qualifikationen und personenbezogene Merkmale mitbringen, die sich jeweils unterschiedlich auf Möglichkeiten der Zusammenarbeit auswirken können.



### 2. Ziele und Bedingungen für eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden definieren

Basierend auf der differenzierten Betrachtung von verschiedenen Engagementtypen sollte sowohl behörden- und organisationsintern als auch übergreifend zwischen Behörden und Einsatzorganisationen geklärt werden, ob bzw. in welchem Rahmen bzw. unter welchen Voraussetzungen eine Einbindung von Spontanhelfenden, eine Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen oder zumindest eine Berücksichtigung von (autark aktiven) Spontanhelfenden möglich und erwünscht ist.



### 3. Strategien zum Umgang mit Spontanhelfenden erarbeiten

Um die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden gestalten, vorbereitende Maßnahmen treffen und Ad-hoc-Lösungen entwickeln zu können, wird die Entwicklung von Strategien für verschiedene Kooperationsformen vorgeschlagen. Die Strategien können einzeln oder in Kombination Anwendung finden.



### 4. Rechtliche Rahmenbedingungen schaffen

Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Behörden, Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen müssen rechtliche Rahmenbedingungen für den Kontext von Spontanhilfe geklärt, ergänzt und kommuniziert werden.



### 5. Aus- und Fortbildung zur Kooperation zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden fördern

Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen bedarf es an Aus- und Fortbildungen für Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräfte zum Umgang mit Spontanhelfenden. Zudem kann es sinnvoll sein, Schulungs- und Informationsangebote für Spontanhelfende anzubieten.



### 6. Kommunikationsschnittstellen schaffen

Sowohl die Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen als auch die Vermittlung von Hilfsangeboten und Hilfsbedarfen sowie allgemeiner Informationen und Hinweise sind nur möglich, wenn entsprechende Kommunikationskanäle und -schnittstellen geschaffen werden.



### 7. Kooperationsstrukturen schaffen und Ressourcen bereitstellen

Um die Kooperation mit Spontanhelfenden für beide Seiten und die Lagebewältigung sinnbringend zu gestalten, bedarf es entsprechender Schnittstellen-Strukturen wie einer Anlaufstelle und/oder eine Schnittstelle in den Einsatzstab. Wenn Behörden und Einsatzorganisationen nicht direkt mit Spontanhelfenden zusammenarbeiten, so kann dennoch das Engagement von Spontanhelfenden durch einen Bereitschaftsraum, Logistik, Kommunikationsinfrastruktur, Verpflegung, Sanitäranlagen sowie PSNV-Angebote unterstützt werden.

---

*„Nur dort wird sich nämlich ein Potenzial für spontane Hilfen finden und aufrechterhalten lassen, wo die Motivation zur Hilfe auch von realen Erfolgen bestätigt wird. Dies ist aber nur dort der Fall, wo Helfen-Wollen und Helfen-Können eine stabile Einheit bilden.“ (Clausen und Dombrowsky 1981: 275)*

---

## 1. Einleitung

Die Krisenerfahrungen der vergangenen Jahre reihen sich in ganz Deutschland und so auch in der StädteRegion Aachen aneinander. Besonders einschneidend waren/sind die Erfahrungen rund um die SARS-CoV-2 Pandemie ab 2020, die Starkregenereignisse 2021 und den russischen Angriff auf die Ukraine seit 2022 und damit verbundene Nothilfe für Kriegsgeflüchtete sowie einer drohenden Energiemangellage 2022/2023. Der Bevölkerungsschutz weiß um vielfältige weitere Risiken, darunter klimawandelbedingte Ereignisse, Strom- und Infrastrukturausfälle, aber auch sozio-ökonomische Krisen<sup>1</sup>. Zeitgleich wird nicht nur sichtbar, sondern vor allem auch für Behörden und Einsatzorganisationen spürbar, dass Bürgerinnen und Bürger in der Krisenbewältigung partizipieren wollen und können. Der Einbezug der Bevölkerung ist ein unverzichtbarer Teil einer breiteren gesellschaftlichen Resilienzstrategie<sup>2</sup>. Die große Frage, die derzeit viele Kommunen umtreibt, ist, wie Behörden und Einsatzorganisationen Spontanhilfe begegnen, ihre Potenziale nutzen und mit den entstehenden Herausforderungen umgehen können. Die StädteRegion Aachen ist eine der wenigen Verwaltungen auf kommunaler Ebene, die derart konkret und forschungsbasiert das Thema Spontanhilfe angeht und übernimmt somit eine Vorreiterrolle.

Hierzu unterbreitet der vorliegende Bericht **Empfehlungen zur Entwicklung eines Spontanhilfekonzepts zur gemeinsamen Bewältigung von Krisen und Katastrophen durch Behörden, Einsatzorganisationen und spontan helfender Bevölkerung in der StädteRegion Aachen**.

Die Empfehlung wurden von der Akademie der Katastrophenforschungsstelle (AKFS) konzipiert und basieren auf den Forschungsarbeiten im Rahmen des Moduls 5 „Spontanhilfende: Sozialwissenschaftliche Untersuchung zur Optimierung spontaner Hilfeleistungen in Krisen und Katastrophen in der StädteRegion Aachen“ (übergeordneter Auftrag „Wissenschaftliche Begleitung des Wiederaufbaus eines flächendeckenden Sirenen-Warn-Systems in der StädteRegion Aachen unter Berücksichtigung der Warn- und Kommunikationsbedürfnisse der Bevölkerung“, siehe auch Kommunikationskonzept für die StädteRegion Aachen<sup>3</sup>). Das Modul 5 gliederte sich in fünf Unter-Arbeitsmodule (siehe Abbildung 1):

**AM 1 „Projektmanagement“** diente der Etablierung eines Projektmanagementprozesses sowie der fortgesetzten Kommunikation und dem Austausch über die gesamte Laufzeit.

**AM 2 „Untersuchung der spontanen Hilfsangebote und technischen Plattformen“** fokussierte den Entstehungskontext und das Vorgehen der in der StädteRegion während der Bewältigung der Starkregenereignisse 2021 spontan entwickelten und genutzten Plattform Unwetter-Hilfe.org. Die in der Plattform gelisteten Hilfsangebote wurden analysiert und klassifiziert.

---

<sup>1</sup> Siehe bspw. Voss 2022

<sup>2</sup> Siehe für Resilienzstrategie der Bundesregierung BMI 2022

<sup>3</sup> Dittmer, Cordula; Lorenz, Daniel F. (2023): Kommunikationskonzept für die StädteRegion Aachen. AKFS. Berlin

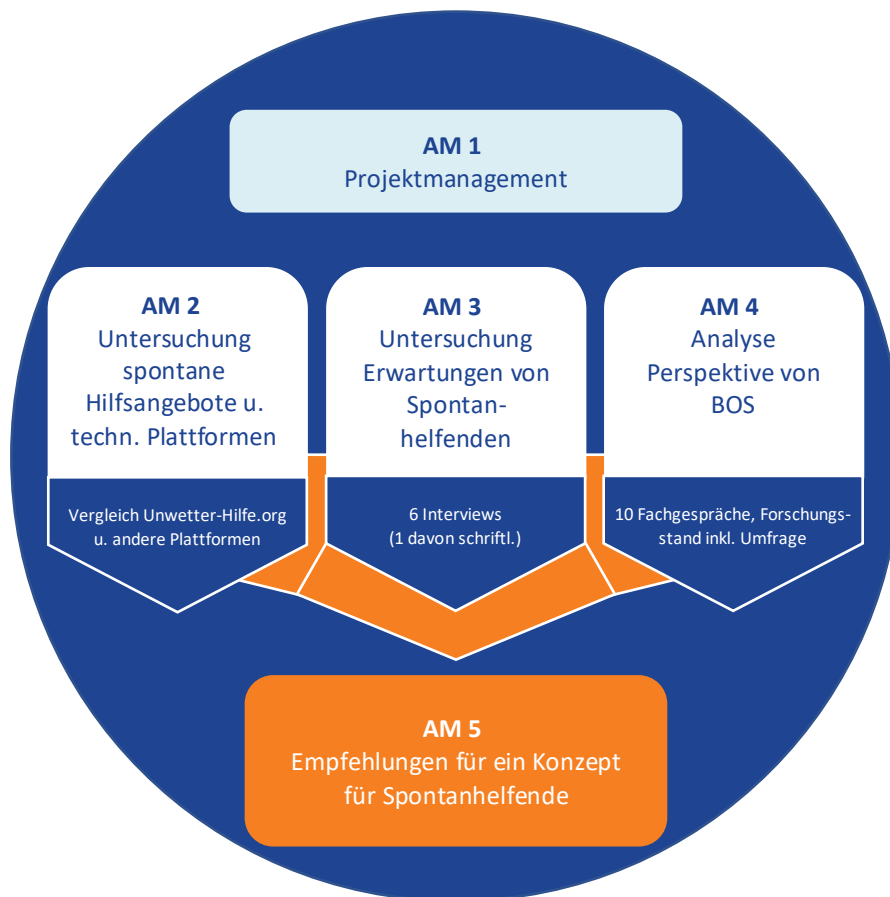


**AM 3 „Untersuchung von Erwartungen von Spontanhelfenden“** diente der Abbildung von Perspektiven von Spontanhelfenden und Spontanhilfeinitiativen. Ziel war es, die Anschlussfähigkeit der für die Behörden und Einsatzorganisationen im Bevölkerungsschutz zu entwickelnden Empfehlungen an die Erwartungen und Erfahrungen der Spontanhelfenden zu gewährleisten.

**AM 4 „Analyse der Perspektive von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)“** fokussierte die Perspektive und Erwartungen der Einsatz- und Verwaltungskräfte im Bevölkerungsschutz. Es wurde untersucht, wo Spontanhelfende eher als Ressource zur Unterstützung gesehen werden, um bestimmten Bedarfen der Betroffenen effektiver und ressourcenschonender begegnen zu können, und wo diese die Aufgabenbewältigung der Behörden und Einsatzorganisationen stören können. Des Weiteren wurde ermittelt, welche Hürden und Potenziale für die Integration von Spontanhelfenden in Behörden- und Einsatzprozesse existieren, woran es bisher mangelte und welche positiven und negativen Erfahrungen es gab. Ziel war dabei zu ermitteln, welche Rahmenbedingungen erfüllt sein müssen, um Spontanhelfende gezielt in die Arbeit von Behörden/Einsatzorganisationen integrieren bzw. eine Zusammenarbeit ermöglichen zu können.

**AM 5 „Empfehlungen für ein Konzept Spontanhilfe“** fasste die Ergebnisse der vorherigen Arbeitsmodule zusammen und definierte, welche Ziele, Rahmenbedingungen, sozialen und institutionellen Voraussetzungen gegeben sein müssen, um spontane Hilfe nachhaltig, ressourcenschonend und effektiv in der StädteRegion zu verankern, damit künftig Hilfsangebote und die entsprechende Einbindung durch Behörden und Einsatzorganisationen optimal aufeinander abgestimmt sind. Hierzu wurden sieben Empfehlungen für ein Konzept Spontanhilfe formuliert, die folgende Punkte umfassen: Die Differenzierung von Spontanhilfe, die Definition von Zielen und Bedingungen der Zusammenarbeit, die Erarbeitung von Umgangsstrategien mit Spontanhelfenden, die Schaffung rechtlicher Rahmenbedingungen, die Aus- und Fortbildung von Einsatzkräften zum Thema Spontanhilfe, die Schaffung von Kommunikationsschnittstellen und die Bereitstellung von Kooperationsstrukturen.

Abbildung 1: Übersicht Modul 5 / Auftrag AKFS



Eigene Darstellung

## 2. Vorgehensweise und empirische Grundlagen

Die Empfehlungen beruhen auf Sekundäranalysen des Forschungs- und bestehenden Diskussionsstands, auf spezifischen Recherchen, der detaillierten Analyse der Plattform „Unwetter-Hilfe.org“ sowie auf der qualitativen Befragung von Spontanhelfenden und langjährigen Expertinnen und Experten im Katastrophenschutz. Zur Entwicklung eines tragfähigen Spontanhilfekonzepts galt es, die unterschiedlichen Perspektiven von Behörden, Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden zusammenzubringen. Dazu wurden insgesamt 16 circa einstündige Interviews und Fachgespräche geführt, transkribiert und analysiert. In insgesamt zehn Gesprächen schilderten Angehörige aus dem Amt für Rettungswesen und Bevölkerungsschutz StädteRegion Aachen, der Feuerwehr Stadt Aachen, der Psychosozialen Notfallversorgung der StädteRegion Aachen, der Stadtverwaltung Stolberg sowie dem Deutschen Roten Kreuz, dem Malteser Hilfsdienst und dem Technisches Hilfswerk in der StädteRegion Aachen ihre Perspektiven auf Spontanhilfe. In fünf Gesprächen und einem schriftlichen Interview mit Spontanhelfenden wurden sowohl Erfahrungen von verschiedenen Spontanhilfeinitiativen aus der StädteRegion Aachen (u. a. dem Sozialzelt in Stolberg, eines Software-Unternehmens und einer lokalen Kirchengemeinde) als auch von Hilfwilligen von außerhalb, die ihre Hilfe über die Plattform „Unterwetter-Hilfe.org“ angeboten haben, analysiert. Ebenso wurden die Ergebnisse einer Führungskräftefortbildung zum Thema Spontanhilfe (22.04.2023) einbezogen. Auch wenn diese Perspektiven nicht als repräsentativ für Katastrophenschutz und Spontanhilfe in der StädteRegion Aachen oder einzelnen Behörden/Einsatzorganisationen gewertet werden können, ergibt sich dennoch ein detailliertes Bild spezifischer Chancen und Herausforderungen. Da die Interviews zwischen April und September 2023 geführt wurden, dominierten die Erfahrungen in der Bewältigung der Starkregenereignisse 2021 die Perspektiven vieler, jedoch nicht aller Befragten (teilweise waren diese nicht am Starkregeneinsatz beteiligt bzw. zu dem Zeitpunkt nicht in der Region). Darüber hinaus wurden auch andere Krisen und Katastrophen erwähnt und flossen in die Überlegungen mit ein – darunter die Hilfe für Geflüchtete und die SARS-CoV-2 Pandemiebewältigung. Auch wurden weitere Risiken, allen voran Strom- und Infrastrukturausfälle, angesprochen.

Die Autorinnen führten parallel zu der vorliegenden Studie für die StädteRegion Aachen das vom Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe geförderte Forschungsprojekt [ATLAS-ENGAGE](#) „Atlas des zivilgesellschaftlichen Engagements im Bevölkerungsschutz - Gesellschaftliche Veränderungen und Einbindung in Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)“ durch (Projektleitung: Prof. Dr. Martin Voss). Das Forschungsprojekt untersuchte unterschiedliche Beteiligungsformen im Bevölkerungsschutz und in Katastrophenlagen im Kontext gesellschaftlicher Entwicklungen und Trends. Hierzu wurden im Rahmen einer Metaanalyse 70 Forschungsprojekte und etwa 330 Praxisansätze zur Stärkung von krisenbezogenem Engagement ausgewertet und eine Typologie zu Partizipationsformen in Notlagen, Krisen und Katastrophen entwickelt. Ferner wurden in einer deutschlandweiten (nicht-repräsentativen) Umfrage 1957 Einsatz- und Verwaltungskräfte des Katastrophen- und Zivilschutzes befragt. Dieses Wissen ergänzt die Forschungen in der StädteRegion Aachen und fließt in Form einer auf die Fragestellungen der StädteRegion Aachen fokussierten Re-Evaluation der Ergebnisse ebenfalls in die vorliegenden Empfehlungen zur Entwicklung eines Spontanhilfekonzepts ein.

### 3. Spontanhilfe in der StädteRegion Aachen

Aus dem Engagement von Spontanhelfenden ergeben sich vielfältige Potenziale und Chancen für die kommunale Resilienz sowie die konkrete Unterstützung der Arbeit von Behörden und Einsatzorganisationen in der StädteRegion Aachen. Zugleich gehen mit dem Engagement von Spontanhelfenden und möglichen Formen einer Zusammenarbeit einige Hürden und Herausforderungen einher.

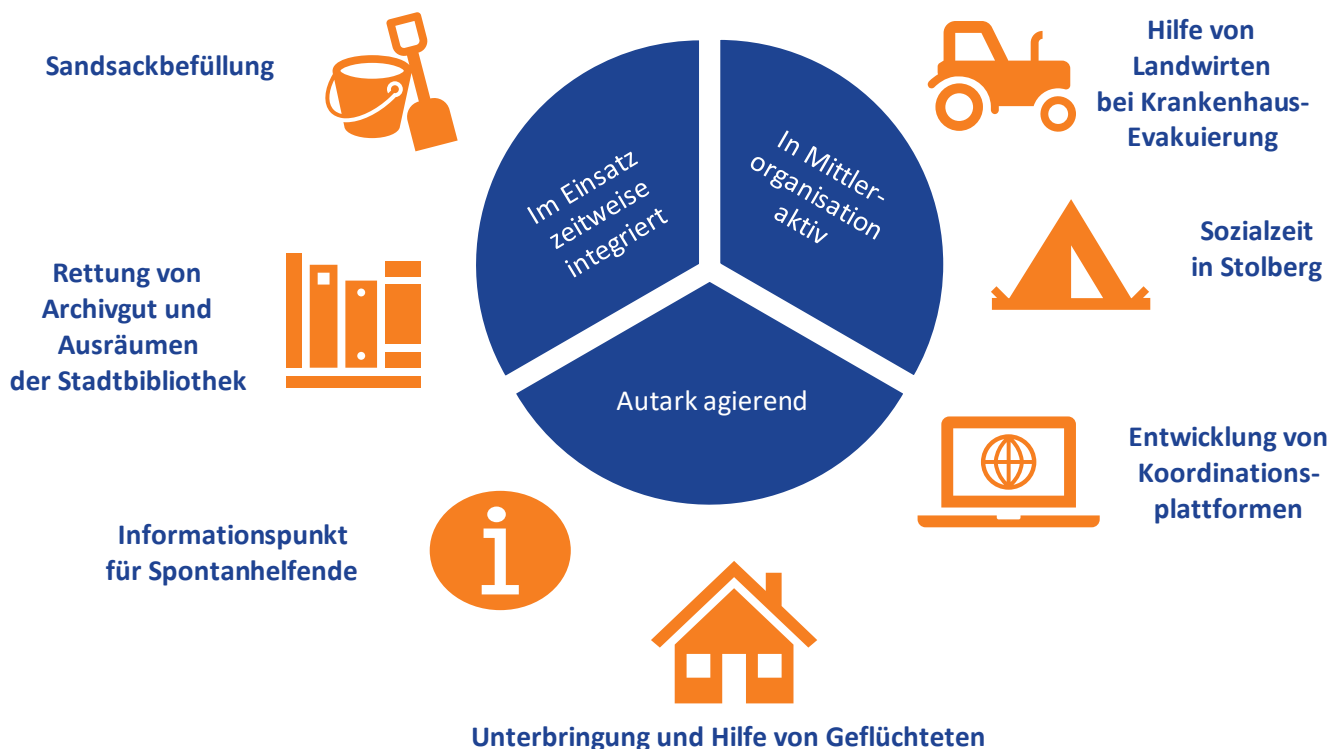
Im Folgenden wird skizziert,

- warum der Umgang mit Spontanhilfe ein wichtiges Thema für die StädteRegion Aachen ist,
- welche Potenziale und Chancen sich durch das Engagement von Spontanhelfenden bieten,
- welche Hürden und Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden bestehen
- und welche Optimierungspotenziale es im Umgang mit Spontanhelfenden gibt.

#### 3.1. Beispiele von Spontanhilfe in der StädteRegion Aachen

In der StädteRegion Aachen haben sich in den vergangenen Jahren Spontanhelfende auf sehr unterschiedliche Weisen eingebracht und dabei teils mit Behörden und Einsatzorganisationen kooperiert, teils unabhängig von ihnen agiert und sich teils in ihre Arbeitsabläufe eingegliedert (siehe Abbildung 2).

Abbildung 2: Erfahrungen mit Spontanhilfe in der StädteRegion Aachen (Auswahl)



Eigene Darstellung

Beispiele für Spontanhilfe in der StädteRegion Aachen umfassen:

- Die Unterstützung durch Landwirte bei der Evakuierung des Eschweiler Krankenhauses und von Pflegeeinrichtungen während der Starkregen- und Flutereignisse 2021 (siehe z. B. Voss et al. 2022)
- Sozialarbeit, Hilfe und Unterstützung von Betroffenen im von Studierenden der Katholischen Hochschule NRW initiierten Sozialzelt in Stolberg im Nachgang an die Starkregen- und Flutereignisse 2021 (siehe z. B. Nodes 2021)
- Die Entwicklung von Koordinationsplattformen während der SARS-CoV-2 Pandemie und für die Fluthilfe (wie z. B. eifelheld.org und Unwetter-Hilfe.org von OneCue)
- Die Unterbringung von Geflüchteten und Engagement in der Ankommenshilfe mit Schwerpunkt auf die Zeiträume 2015/2016 und 2022<sup>4</sup> (siehe z. B. Wüst 2023)
- Die Nachfrage nach Informationen und Unterstützungsangeboten bei Einsatzorganisationen; Einsatzfahrzeug fungierte zeitweise als informeller Informationspunkt im Kontext der Bewältigung der Starkregenereignisse 2021 in der Stolberger Innenstadt (Interviewergebnis)
- Die Unterstützung bei der Rettung von Archivgütern im Stolberger Stadtarchiv und das Ausräumen der Stolberger Stadtbibliothek nach den Flutschäden (siehe z. B. Wegerhoff 2021)
- Die Hilfe bei der Befüllung von Sandsäcken am Nivelsteiner Sandwerk sowie die Entschlammung von Gebäuden im Kontext der Starkregenereignisse 2021 (siehe z. B. Fielen 2021)

Spontanhelfende engagieren sich nicht nur auf vielfältige Weisen, sondern sie machen auch sehr unterschiedliche Erfahrungen. So kann der die Identifikation von Hilfsmöglichkeiten herausfordernd sein und die Erfahrungen mit Einsatzkräften je nach (ggf. informellen) Kontakten sehr unterschiedlich verlaufen. In der Krisenbewältigung entsteht neben zweifelsohne hoher Solidarität und Hilfsbereitschaft auch vielfältiges Frustrationspotenzial für Spontanhelfende. Eine gewisse Bündelung von und Koordinierungsmöglichkeiten für Spontanhilfe wären aus Perspektive der Befragten wünschenswert/hilfreich zur Unterstützung von Spontanhilfe im Kontext der Aufräumarbeiten nach den Starkregenereignissen 2021 gewesen.

Tabelle 1: Perspektiven und Bedarfe von Spontanhelfenden

### Stimmen von Spontanhelfenden aus der StädteRegion Aachen und von Hilfwilligen über die StädteRegion hinaus

#### Zugang zu Hilfsmöglichkeiten als Hürde zu Spontanhilfe

„Die größte Hürde war, etwas zu finden, **wo man helfen kann und wo Hilfe gebraucht wurde**, die ich leisten konnte. Viele meiner Anfragen liefen ins Leere, da die Menschen natürlich Besseres zu tun hatten, als Emails zu beantworten.“

#### Gemischte Erfahrungen mit Einsatzkräften und eher informelle Kooperation

(über private/bereits bestehende Kontakte bzw. spontan in der Lage)

„sehr gemischt. Ich bin sicher, dass in der Zeit ganz, ganz viele Einsatzkräfte von verschiedenen Institutionen eine unglaubliche Arbeit geleistet haben. [...] Aber wir waren vor allem die ersten Wochen, aber eigentlich die ganze Zeit **extrem auf uns allein gestellt**. Uns wurde ständig das Camp ausgeräumt. Die Polizei war nirgendwo. [...] Die haben **uns nicht ernst genommen**, die haben uns nicht geholfen, unsere Sachen zu schützen. Am Anfang hatten wir viel Material, also Handschuhe, Schuhgedöns und Schaufeln und so. Die wurden uns ständig abgezockt.“

„Wir waren relativ viel und schnell in einem **Austausch mit dem Krisenstab**, mit der **Städtereion**, mit Institutionen. Dadurch habe ich mich ein bisschen mehr mitgenommen gefühlt. Wir waren vor allem mit der Stadt Stolberg schnell im Gespräch, mit dem **Sozialamt**.“

<sup>4</sup> Hierzu hat sich das „Netzwerk Integration“ in der StädteRegion Aachen gebildet, weitere Informationen unter: [https://www.staedtereion-aachen.de/fileadmin/user\\_upload/A\\_46/Dateien/Netzwerk\\_Integration/Netzwerk\\_Integration\\_UEbersicht\\_der\\_Vernetzung.pdf](https://www.staedtereion-aachen.de/fileadmin/user_upload/A_46/Dateien/Netzwerk_Integration/Netzwerk_Integration_UEbersicht_der_Vernetzung.pdf) und [https://www.staedtereion-aachen.de/fileadmin/user\\_upload/Geschaeftsordnung\\_aktuell\\_28.03.2017\\_.pdf](https://www.staedtereion-aachen.de/fileadmin/user_upload/Geschaeftsordnung_aktuell_28.03.2017_.pdf).

„also es kam dann irgendwann natürlich auch der **Kontakt Richtung DRK** und das war das, was ich eben schon mal kurz erwähnt hatte, eben die Tatsache, dass auch DRK oder beziehungsweise lokale Stellen des DRKs natürlich dann auch irgendwie **gebündelt Informationen bereitstellen wollten**. Auf der einen Seite kamen natürlich bei denen dann auch größere Güter an und die mussten natürlich dann irgendwo auch inseriert werden, um überhaupt darauf aufmerksam zu machen [...] wo wir dann gesagt haben, klar, also wenn wir da an der Stelle unterstützen können“

Wir hatten privaten Kontakt zu jemandem, „der den Bundeswehreinsatz koordiniert hat. [...] Und da war mal die Anfrage, ob wir die Offenheit hätten, [...] mit einem Teil vom Team eben zu unterstützen, weil die **Bundeswehr** eben nicht in die Häuser reindarf. Aber wir würden quasi so ab Bordscheinkante übernehmen. [...] Aber das ist dann nicht zustande gekommen, weil die Bundeswehr das nicht mehr machen durfte. [...] dann ist irgendwie der Status aufgehoben worden, was zu allgemeiner Irritation geführt hat, weil der Bedarf weiter bestanden hat.“

„Die Institutionen hatten Angst und keine Ahnung, wie sie mit den Freiwilligen umgehen sollen. [...] weil es gibt ja auch Regeln, was man Freiwillige eigentlich machen lassen darf und was besser nicht. **Dann haben die lieber weggeguckt und gesagt, damit haben wir nichts zu tun.** [...] Kein Kontakt zu Freiwilligen, nicht zu den Gruppen gehen. Jeden Abend saßen wir alle zusammen, überall, an allen möglichen Plätzen. Da war nie einer mit Hemd und Krawatte mal da. Das war schade.“

**Vielfältige Frustrationspotenziale bei Spontanhilfe** (z. B. fehlende/ungleich verteilte offizielle Wertschätzung, abgewiesene Hilfsangebote)

„Eine Sache, die ich irgendwie wirklich frustrierend, schade fand, [...] es gab nicht nur **keine Wertschätzung für bürgerschaftliches Engagement**, also es wurde an vielen Stellen nicht nur nicht unterstützt oder gelobt oder so, sondern es wurde sogar... also die Stadt wollte mit den Freiwilligen gar nicht so richtig was zu tun haben.“

„Viele Freiwillige waren enttäuscht, wenn ihre **Hilfe abgewiesen** wurde, da sie nicht gebraucht wurde.“

**Koordinations-/Bündelungsbedarf von Spontanhilfe**

„Das würde ich mir auch wünschen für die Zukunft. **Bitte irgendwelche Systeme schaffen, wo die Freiwilligen ein bisschen koordiniert werden**, an die Hand genommen werden und ein bisschen klar ist, wie funktioniert das. Und nicht, dass jeder da irgendwie... Hauptsache man ist stark genug. Das war wirklich Wilder Westen.“

„Es sollte eine **zentrale Anlaufstelle** geben, in der **Hilfsanfragen und -angebote gelistet** werden, die auch online für alle verfügbar ist. Jemand, der dann Angebote und Anfragen koordiniert wäre wünschenswert, weil dann nicht einer zugeballert wird mit Mails und ein anderer bleibt allein auf weiter Flur.“

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Interviews mit Spontanhelfenden

Aus den Beispielen und Erfahrungen von Spontanhelfenden leiten sich vielfältige Potenziale und Bedarfe ab (für Studien mit weiteren Perspektiven auf Spontanhilfe in der StädteRegion Aachen vgl. Bartz 2022; Lauscher et al. 2023; Voss et al. 2022), die in einem Spontanhilfekonzept für die StädteRegion Aachen berücksichtigt werden können, um spontane Hilfe nachhaltig, ressourcenschonend und effektiv in der StädteRegion zu verankern und Hilfsangebote und die entsprechende Einbindung durch Behörden und Einsatzorganisationen optimal aufeinander abzustimmen.

### 3.2. Chancen und Herausforderungen der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden

Das Engagement von Spontanhelfenden in Notlagen, Krisen und Katastrophen kann vielfältige Potenziale für die gesamtgesellschaftliche Resilienz, die Bewältigung von Einsatzlagen und auch die Entlastung von Behörden und Einsatzorganisationen bieten. Befragte Einsatz- und Verwaltungskräfte aus der StädteRegion Aachen sahen u. a. das Potenzial, dass Spontanhelfende bei zeit- und personalaufwändigen, einfachen Tätigkeiten und in Flächenlagen auch über das Mandat von Einsatzkräften hinaus unterstützen können.

Tabelle 2: Spontanhilfepotenziale aus Sicht von Einsatz- und Verwaltungskräften der StädteRegion Aachen

Potenziale	Stimmen von Einsatz- und Verwaltungskräften aus der StädteRegion Aachen
Unterstützung über das Mandat von Einsatzorganisationen hinaus	<p>„Es ist natürlicherweise so, dass Einsatzorganisationen an anderen Stellen aktiv werden, als dass vielleicht der Einzelne das Bedürfnis hat. Deswegen finde ich sich spontan organisierende Strukturen sehr wertvoll, weil sie nämlich einfach die <b>Lücke füllen können, die Einsatzkräfte einfach nicht abdecken</b> können.“</p> <p>„was super wäre, wenn beide Seiten sehen, wir haben unsere eigenen Themen, die sind wichtig, und wir sind genau dafür auch da. Aber wir sind <b>komplementär zueinander</b>. Wir nehmen dem anderen jeweils nichts weg. Es ist nicht so, dass wir nur deswegen existieren, weil der andere inkompetent ist, sondern es sind einfach andere Aufgaben in Teilung.“</p>
Selbst- und Ersthilfe	<p>„Wenn ich mir die Dimension vom Juli 2021 angucke, dann kann ich hingucken, wo ich will in Deutschland – und im Ausland ist das nicht besser –, dann werden BOS da nur an wenigen Stellen überhaupt nur irgendwas bewegen können. Das ist eine Flächenlage, dafür sind wir nicht ausgerüstet. <b>Wenn gesagt wird, beim punktuellen Ereignis muss die erste Zeit von Laien überbrückt werden, das wird sich bei großflächigen Ereignissen über Tage und Wochen erstrecken.</b> Ich glaube, dass Spontanhelfende zunächst einmal mit dem kommen, was sie in den Händen haben, was sie mental draufhaben, was sie an Kenntnissen und Fertigkeiten besitzen“</p>
Zusätzliche Arbeitskraft in großen Flächenlagen und für aufwändige Aufgaben	<p>„Ich sehe eine ganze Menge an sogenannten <b>Human Resources</b>, die uns gerade in großen Flächenlagen sehr helfen können. Ich nehme auch in der Gesellschaft wahr, dass sich viele Menschen gerne in Organisationen engagieren, aber dass es auch eine große Masse von Menschen gibt, die sagen, ‚ich möchte gar nicht dauerhaft Mitglied in einer solchen Organisation sein, Verpflichtungen eingehen, aber wenn etwas ist, stehe ich sehr gerne zur Verfügung‘. Das ist ein sehr großes Potenzial von Spontanhelfenden.“</p> <p>„Die andere Seite ist, dass wir gerade bei der Flut <b>enorm Manpower gebraucht</b> haben. Auch beim Elbe- und Oderhochwasser wurde flächendeckend Bundeswehr angefordert. Da ging es nicht nur um materielle Hilfe, sondern die Massen an Menschen, um Sandsäcke zu füllen und zu verteilen. Auch jetzt ging es viel um Aufräumarbeiten etc.“</p> <p>„Ich könnte mir vorstellen, dass man strukturiert, da wo es möglich ist, Spontanhelfende zur <b>Vervollständigung eines Lagebildes</b> heranziehen kann, da, wo man an jedes Haus muss: ‚Füll mir das für jedes Haus aus.‘ Das kann eine einzelne Organisation nicht.“</p>

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Interviews mit Einsatz- und Verwaltungskräften



Jedoch haben Einsatz- und Verwaltungskräfte auch gute Gründe, Spontanhelfenden skeptisch gegenüberzustehen – zumindest solange, bis sie nicht strukturiert und offiziell in Einsatzvorgaben und -leitlinien einbezogen, Verantwortungen und ggf. unterschiedliche Rollen unter den Behörden und Einsatzorganisationen geklärt sind und Einsatzkräfte entsprechend ausgerüstet, ausgebildet und abgesichert werden. Hier kann ein Spontanhilfekonzept Klarheit und die nötigen Rahmenbedingungen schaffen. Als Herausforderungen mit Blick auf Spontanhilfe nannten Einsatz- und Verwaltungskräfte aus der StädteRegion Aachen u. a. Unsicherheiten, Berührungängste, aber auch Überforderung von Führungskräften, Erwartungen und Kritik von Spontanhelfenden, die Steuerbarkeit von Spontanhelfenden, andere Strukturen und Arbeitsorganisation als in Behörden/Einsatzorganisationen, den Überblick über Kapazitäten, die Notwendigkeit der Übersetzung von Einsatzbegriffen in Alltagssprache, fehlende Fachkenntnisse, gesetzliche Vorgaben und Organisationsstandards sowie Versicherungsschutz und Haftungsfragen.

Tabelle 3: Hürden zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden aus Sicht von Einsatz- und Verwaltungskräften der StädteRegion Aachen

Herausforderungen	Stimmen von Einsatz- und Verwaltungskräften aus der StädteRegion Aachen
Unsicherheiten, Berührungängste, Skepsis	<p>„Da gibt es die <b>Unsicherheit</b>, wie gehe ich mit denen um?“</p> <p>„teils <b>Überforderung</b>, wie kriege ich das auch noch hin?“</p> <p>„wir haben da sehr viel <b>Menschelei</b> an der Stelle“</p>
Erwartungen und Kritik von Spontanhelfenden	<p>„Es fiel einem wie Schuppen von den Augen, dass das natürlich auch eine Sache ist, die sehr wichtig ist, die aber auch maximal kompliziert ist. Die [Spontanhelfenden] wollen im Zweifel, sie sind vielleicht so <b>frustriert von den Einsatzkräften</b>, dass sie nicht kommen und sich deswegen andere Strukturen aufbauen. [...] Ich denke mir, ich habe mir die letzten drei Wochen den Arsch abgerackert, damit Hilfe da ist und höre trotzdem, es kommt keine Hilfe an. Warum ist das so? <b>Die Hilfe, die wir als Einsatzorganisation machen, ist auf einer Ebene, die die Leute, die den Keller vollgelaufen haben, einfach nicht mitbekommen.</b>“</p> <p>„Ja, habe ich nur im Nachgang erzählt bekommen. Das war dann schon 1-2 Wochen danach, als es mehr um die Aufräumarbeiten ging. Unmut kam auf: ‚Wenn wir nicht alles selbst machen, hier war noch nie Feuerwehr, THW...‘ – auch <b>Online-Shitstorm</b>. Teils stimmt es, teils nicht, da gibt es immer die zwei Seiten.“</p> <p>„Und was aber schlimmer war, war, dass <b>rechtsextreme Gruppen, auch paramilitärisch</b>, sich da aufgetan haben und [...] durch die Straßen patrouilliert sind.“</p>
Steuerbarkeit von Spontanhilfe und Koordination	<p>„da sind Menschen, die können ganz viel, sind leistungsfähig, sind organisiert, aber nicht in unserer Organisation. Sie lassen sich <b>nur mit viel Aufwand und auch manchmal Krach steuern</b>“</p> <p>„Ich sehe ein riesengroßes Potenzial, aber auch gleichzeitig die <b>Herausforderung, dass das Potenzial professionell kanalisiert werden muss</b>. Wenn da Menschen einfach angehen kommen, ist das eher hinderlich als zielführend. Man muss auch die Infrastruktur schaffen [...]. Wenn das nicht klappt, gehen die Leute frustriert nach Hause. Aber blind Menschen in der Lage reinzuwerfen, das hilft nicht. Es braucht <b>Arbeitsschutz, Ausstattung, Material, zielgerechten Einsatz.</b>“</p> <p>„Ich glaube, die <b>Koordination ist das Herausforderndste</b> an der ganzen Geschichte, weil es gibt ganz viele Leute, die helfen wollen. [...] manche kennen die Strukturen, weil sie [...] engagieren sich bei der DLRG oder sonst wie, haben aber gerade selber keinen Einsatz, können dann aber so auf dem Weg dann auch irgendwie helfen. Aber das ist eher die Ausnahme, glaube ich. Ich glaube, die meisten Leute kennen das einfach nicht, wie solche Einsatzorganisationen sich selber organisieren. [...] Sie sind halt tendenziell sehr motiviert und wollen was tun, kennen das aber nicht, dass dort durch diesen Organisationsüberbau es <b>häufig nicht ganz so spontan und direkt</b> abläuft und man halt auch einfach <b>Wartezeiten</b> hat. [...] Ja, ich glaub‘, dass also dieses Koordinieren, das Einbinden</p>

	<p>ist sicherlich eine Herausforderung und das ja auch so ein <b>bisschen verständlich zu machen und die Motivation, die hohe, extrem hohe Motivation, nicht in eine Frustration kippen zu lassen.</b> [...] Und eine dritte Komponente ist eine rechtliche Komponente, dass wir es nämlich eigentlich gar nicht dürfen.“</p>
Andere Strukturen, Arbeitsorganisation	<p>„Die <b>festgefahrenen Strukturen</b> machen es schwierig; in der Akutphase schwieriger.“</p> <p>„Gerade im Bereich <b>Raumordnung</b> oder <b>Einbindung bei Arbeitsaufträgen</b> durfte ich mitbekommen, dass die ureigene Feuerwehrstruktur bzw. Stabsstruktur nach S-Funktionen nicht gänzlich auf die Arbeitsorganisation von Spontanhelfenden zu übertragen ist.“</p>
Überblick über Kapazitäten und Bedarfe	<p>„Wenn man mal einen übergeordneten Blick, einen <b>Überblick</b> hätte, der uns dann auch erlauben würde zu sage: ‚Spontanhelfer – hier haben wir die Situation im Griff, aber nebenan sehen wir Lücken, die wir nicht schließen können.‘ Das weiß ich auch aus unserem Bereich, dass die Adressierung von Spontanhelfenden als ausgesprochen defizitär betrachtet wurde.“</p>
Kommunikationshürden und Parallelität	<p>„Die Struktur/Organisation und Führung, je nachdem wie stark das eskaliert, das kann keine BOS so leisten, auch weil viele von diesen Menschen nicht die gleiche Sprache sprechen – <b>nicht sozialisiert im Bereich Blaulicht</b>, die haben kein oder wenig Hintergrundwissen, was man vermitteln müsste, um sie einzugliedern. Den Aufwand sehe ich nicht leistbar in der Ad-hoc-Lage“</p> <p>„da gibt es ja eine große juristische Hürde [...] <b>Spontanhilfearufre</b> bei Facebook oder Insta oder sonst wo [...] werden <b>gefliessenlich von den Feuerwehrleuten ignoriert.</b> [...] Und da gibt es keine Verbindung, da interessieren die sich im Stab nicht mehr. [...] Und entsprechend läuft das relativ parallel.“</p> <p>„Da sind wir nämlich bei dem Thema, <b>wie kann man miteinander kommunizieren</b>, weil ich glaube, dass es sehr wichtig ist, dass man irgendwie kommuniziert. Denn beide Seiten, Einsatzkräfte und Spontanhelfende, wollen bestimmte Sachen erreichen. Idealerweise arbeiten sie nicht gegeneinander, sondern entweder parallel nebeneinander oder miteinander. Aber dafür muss man sich miteinander absprechen. Das muss aber auf einer Ebene passieren, die nicht einer untergeordneten Ebene ist. Es darf nicht so sein, dass man diese spontan helfenden Gruppen, die sich selber bilden, als Einsatzabschnitt sieht oder als Gruppe, denen man Aufgaben zuwerfen kann. Die müssen autark funktionieren. Aber man muss einen <b>Kommunikationskanal etablieren</b>. Das heißt, man braucht Telefonnummern, die einfach bekannt sind oder die einfach abrufbar sind, wo sich solche Gruppen dann auch an die organisierten Strukturen wenden können. Vielleicht braucht es Botschafter, die dann von Einsatzkräften da sind und bei den Spontanhelfenden Gruppen aufschlagen und einfach Redeangebote stellen. Dafür braucht es dann natürlich wieder ganz besondere Schulungen, weil es genauso ist, wie mit psychischen belastenden Situationen umzugehen. Da kann man nicht einfach mal nach gut dünken machen, weil man da auch ganz schön viel kaputt machen kann.“</p> <p>„Die [Spontanhelfenden] sind hingekommen, hatten <b>keinen Ansprechpartner</b>, [sie haben] rechts und links geguckt und versucht, was zu machen.“</p> <p>„Das, was ich recht häufig mitbekommen habe, waren Ideen, dann müssen wir einen Plakatanschlag machen und nach alter Sitte Informationen weiterbringen. Das klappt zwar, sähe ich aber als vierte Auffanglösung, wenn alles andere nicht mehr funktioniert. Ich denke, wir werden an vielen Ecken und Enden versuchen, Technik wieder ans Laufen zu bringen, dass auch Whatsapp-Gruppen wieder laufen. [...] Da bedarf es noch mehr Gewöhnung an solche Instrumente. <b>Wir sind sehr auf die formelle Kommunikation innerhalb der BOS fokussiert.</b> [...] Wir haben eine <b>Fachsprache</b>, derer wir uns bedienen können. [Es gibt...] eine ganze Masse Leute mit hochspezialisierten Kenntnissen, die gilt es zu identifizieren und mental abzuholen und [...] für die einen passenden Match zu finden. Was nach den Erfahrungen vom Helfer Shuttle Ahr ein paar Tage gebraucht hat, bis jemand schnell ein Aufgabenprogramm programmieren konnte.“</p>
Fehlende Fachkenntnisse	<p>„Es war nett, aber nicht so ganz hilfreich, da es am Ende ein undichter Sandsackhaufen war. <b>Da fehlte die gute professionelle Anleitung.</b> Wir haben sie am Ende wieder neu sortiert, damit sie dichthalten.“</p>



Gesetzliche Vorgaben und Einsatzstandards	<p>„Wenn für die Tätigkeit großes Fachwissen, Training vorhergehen, dann ist das schwierig, wenn es nicht Leute sind, die vorher schon etwas in dem Bereich gemacht haben. Ein Koch kann überall kochen. Wenn ich aber jemanden habe, der mitkochen will, hat der vielleicht noch nicht mal eine <b>Hygienefortbildung</b>. Dann muss ich ihn erstmal auf Lebensmittelhygiene im Felde schulen. Das ist schnell gemacht, muss aber passieren. Manche Sachen sind gesetzliche Vorgaben, auch als <b>rechtlicher Schutz</b> für die, die Verantwortung tragen und für die Personen selbst.“</p>
Versicherungsschutz und Haftungsfragen	<p>„Klassisches Thema ist Versicherungsschutz, <b>was passiert, wenn sich jemand das Bein bricht? Da muss viel Aufklärungsarbeit für die Profis laufen</b>“</p> <p>Ich kann nicht einen Auftrag „einer Zivilperson geben, weil diese Zivilperson hat keine rechtliche Verbindung mit dem THW. Wenn ich das doch tue, dann gibt es <b>keine rechtliche Grundlage, auf der ich diesen Auftrag geben kann</b>. [...] Ja, <b>das macht man dann halt</b> und das funktioniert dann auch. [...] Die Frage kommt dann auf, <b>wenn zum Beispiel was passiert, wer ist denn dann schuld?</b> Und dann ist das nicht so ohne Weiteres klar, was da passiert, weil ich habe jemandem einen Auftrag gegeben, den ich gar keinen Auftrag hätte geben dürfen. Und basierend darauf ist jetzt etwas passiert. Und im Zweifelsfall bin ich dann schuld. Und zwar ich persönlich und nicht das THW als Organisation.“</p> <p>„Zumindest ist das so, das, was ich mitbekommen habe, dass wenn die [Hilfsorganisationen die] Helfenden registrieren, sind sie irgendwie automatisch über die Organisation versichert sind. Dann gibt es ja auch noch diese Verwaltungshelfergeschichte. Aber ich weiß nicht, ob die auch für das THW greifen würde. [...] Und ich glaube, das ist gerade so ein bisschen unklar, auch wo dann die <b>Grauzonen</b> sind. Und was ist, <b>wenn die Person dann wechselt von der einen Organisation in die andere</b> und so weiter. Dem mal hilft, dem mal.“</p>

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Interviews mit Einsatz- und Verwaltungskräften

Unter Ergänzung weiterer Aspekte aus einer deutschlandweiten Befragung unter 1957 Einsatz- und Verwaltungskräften des Bevölkerungsschutzes (Merkes et al. 2023b) lassen sich Potenziale und Herausforderungen im Zusammenhang mit Spontanhilfe wie in Abbildung 3 zusammenfassen.

Abbildung 3: Potenziale und Herausforderungen hinsichtlich Spontanhilfe aus Perspektive von Einsatz- und Verwaltungskräften (Auswahl)

Potenziale	Herausforderungen
Ausdruck von Resilienz, auch über Einsatzmandat hinaus	Erwartungsmanagement auf allen Seiten
Hohe Dynamik, weniger bürokratische Hürden, flexiblere Strukturen und Arbeitsweise	Feste Einsatzstrukturen, Führbarkeit, Weisungsbefugnis
Entlastung durch zusätzliche Arbeitskraft	Kapazitätenmanagement
Koordinierung über digitale Medien	Koordination und Kommunikation
Hilfreiche (Fach-)Kenntnisse	Aufgaben- und Qualitätsmanagement, Einsatzstandards
Imagegewinn von Behörden und Einsatzorganisationen	Gefahrenmanagement, Versicherungsschutz und Haftungsfragen

Fehlende strukturelle Rahmenbedingungen und Ausbildung

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Merkes et al. 2023b; Zimmermann et al. 2023

- Spontanhilfe ist ein **Ausdruck gesellschaftlicher Resilienz**, von Solidarität und sozialem Zusammenhalt. Spontanhelfende erledigen oft Aufgaben, die über das Mandat von Einsatzkräften hinausgehen, wie beispielsweise die Unterstützung von Privatleuten und die Beseitigung von Schäden an Privateigentum. Die **Erwartungen** von Spontanhelfenden an Einsatzakteure und die Unsicherheiten und Vorbehalte von Einsatzakteuren gegenüber Spontanhelfenden sind vielfältig. Ihnen zu begegnen, Aktionismus in sinnvolle Bahnen zu lenken und Verständnis für die jeweilig andere Seite zu schaffen, ist eine Herausforderung. Auch benötigen Einsatzakteure Konzepte, um mit Störpotenzialen und eventuell konkurrierenden Aktivitäten umgehen zu können.
- Spontanhilfe zeichnet sich oftmals durch eine **hohe Dynamik**, wenig bürokratische Hürden sowie flexible Strukturen und Arbeitsweise aus (u. a. im Bereich Beschaffung), d. h. teils auch durch schnelle und effiziente, aber auch längerfristig über den Einsatzzeitraum hinausgehende Unterstützungsmöglichkeiten. Dieses Vorgehen steht im Kontrast zu den festen **Führungs- und Weisungsstrukturen** sowie Vorgaben in Behörden und Einsatzorganisationen, die wiederum ein priorisierendes, auf Sicherheit bedachtes und professionelles Vorgehen zum Ziel haben. Aus dieser Logik heraus können die Unplanbarkeit und eingeschränkte Führbarkeit von Spontanhelfenden eine Herausforderung darstellen, sofern diese in eigene Tätigkeiten eingebunden werden sollen.

- Spontanhelfende aktivieren über staatliche Ressourcen hinaus weitere Bewältigungskapazitäten, Expertisen und lokale Netzwerke und können Einsatzkräfte z. B. durch **zusätzliche Arbeitskraft** bei personalintensiven und einfachen Tätigkeiten unterstützen bzw. entlasten. Theoretisch würde dies Einsatzkräften erlauben, sich mehr auf komplexere und Fachaufgaben zu konzentrieren. Für Behörden und Einsatzakteure ist es jedoch meist sehr herausfordernd – und mehr noch bei eigenen personellen Engpässen –, diese **Kapazitäten zielführend zu managen**. Das Aufwand-Nutzen-Verhältnis der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden ist daher lage- und situationsabhängig zu bewerten.
- Spontanhelfende koordinieren sich häufig über **digitale Medien**. Grundsätzlich bedeuten digitale Kommunikationswege eine hohe Erreichbarkeit und Reichweite. Behörden und Einsatzorganisationen nutzen **andere Kommunikationskanäle und -weisen**, haben oftmals keinen Zugriff auf die Kommunikationskanäle der Spontanhelfenden und verwenden für Externe nicht verständliche Fachbegriffe. Die Gestaltung der Koordination und Kommunikation zwischen den beiden Akteursgruppen kann daher herausfordernd sein.
- Spontanhelfende bringen teilweise hilfreiche **Fachkenntnisse** oder auch Geräte mit, die ggf. in Einsatzorganisationen nicht ausreichend vorhanden sind. Einsatzakteure können vielfältige Expertisen von Spontanhelfenden nutzen und von Synergien profitieren. Jedoch kann es herausfordernd sein, die möglichen Aufgaben für und **Qualität der Arbeiten** von Spontanhelfenden zu betreuen. Darunter fallen Aspekte wie Einweisung, Einschätzung von Fähigkeiten, Betreuung, Ablehnung von unpassenden Angeboten usw.
- Spontanhelfende wertschätzend wahrzunehmen und wo sinnvoll eine Kooperation anzustreben, kann das **Image von Einsatzakteuren und Behörden** positiv beeinflussen – ein Ignorieren von Angeboten und Spontanhilfeaktivitäten wiederum kann auf Kritik und Unverständnis stoßen. Für Einsatzakteure ist eine Einbindung von oder Kooperation mit Spontanhelfenden nicht trivial. Denn in dem Falle würde ihnen Verantwortung obliegen, **physische und psychische Risiken** für Spontanhelfende einzuschätzen und zu minimieren.
- Schließlich sind **fehlende strukturelle Rahmenbedingungen und Ausbildung** bei Behörden und Einsatzorganisationen zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden eine Hürde für eine Zusammenarbeit, die am besten bereits vor einer Lage adressiert werden. Darunter fallen Fragen rund um die Zuständigkeit für und die **Versicherung** von Spontanhelfenden.

### 3.3. Relevanz und Bedarfe zur Optimierung der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden

Sowohl die Relevanz als auch die Bedarfe zur Optimierung der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden werden in den Fachgesprächen mit Einsatz- und Verwaltungskräften in der StädteRegion Aachen als hoch eingeschätzt. Damit ist die StädteRegion Aachen keine Ausnahme: In einer deutschlandweiten, nichtrepräsentativen Befragung gaben lediglich 7-15% der befragten Einsatz- und Verwaltungskräfte an, dass ihre Organisation/Behörde Ansätze wie ein digitales Koordinierungstool für Spontanhilfe, Sammelstellen und Informationsmaterialien für Spontanhelfende, Aus- und Fortbildungen zum Thema Spontanhilfe und Registrierungsmöglichkeiten, Ansprechpersonen und Angebote zur psychosozialen Begleitung für Spontanhelfende nutzt – der Bedarf für derartige Optionen ist entsprechend hoch (Merkes et al. 2023b: 97–98).

Gute Grundlagen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit von Einsatz- und Verwaltungskräften und Spontanhelfenden können **RESILIENZ** fördern:

**Rahmenbedingungen schaffen** → siehe Empfehlungen 2, 4, 7

Unsicherheiten minimieren und Regelungen schaffen (z. B. Versicherung, Haftung...)

**Ergänzung statt Konkurrenzdenken** → siehe Empfehlungen 3, 6, 7

Viele Hilfsbedarfe sind keine Einsatzaufgaben, ggf. unterschiedliche Orte, Zeiten und Tätigkeiten von Einsatz und Spontanhilfe

**Steigende Hilfsbedarfe<sup>5</sup>, aber auch große Hilfsbereitschaft** → siehe Empfehlung 6

Bedarfe und Angebote in der Bevölkerung zusammenbringen

**Initiativ kommunizieren** → siehe Empfehlung 6

Proaktiv informieren, Kommunikationskanäle und Schnittstellen schaffen

**Lagebild „Spontanhilfe“** → siehe Empfehlung 7

Thema Spontanhilfe als stabs- und einsatzrelevant definieren, entsprechende Kapazitäten schaffen und Umgang mit fehlender, spezifischer Planbarkeit finden

**Investition in Einsatzkräfte** → siehe Empfehlung 5

Ausbildung zum Thema und zum Umgang mit Spontanhelfenden

**Erwartungen adressieren** → siehe Empfehlung 6

Wertschätzende und motivierende Kommunikationskultur prägen

**Nicht gegeneinander, Miteinander gestalten** → siehe Empfehlung 7

Vorteile von unterschiedlichen Strukturen, Arbeitsweisen und Fähigkeiten nutzen

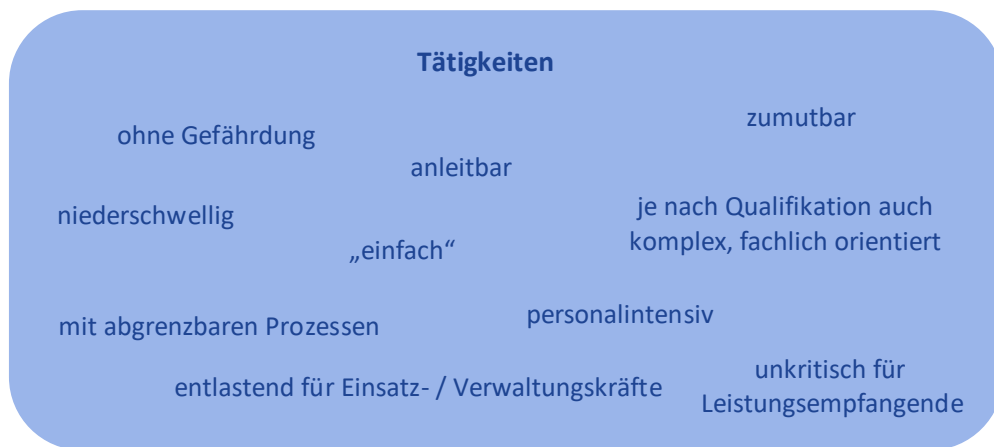
**Zusammenarbeit durch Antizipation ermöglichen** → siehe Empfehlungen 1, 3, 4, 7

Spontanhilfe in der Planung und Koordination von Einsätzen mitdenken  
(z. B. Vermeidung verstopfter Straßen, Bereitstellung von Arbeitsmitteln, PSNV-Angebote etc.)

<sup>5</sup> z. B. mit Blick auf vermehrte Krisen, alternde Gesellschaft, wenig Selbsthilfefähigkeiten

In den Interviews äußerten die befragten Einsatz- und Verwaltungskräfte vielfältige Ideen, welche Aufgaben Spontanhelfende in ihren Tätigkeitsbereichen und darüber hinaus übernehmen oder bei welchen Tätigkeiten sie unterstützen könnten. Als Kriterien für Tätigkeiten für Spontanhelfende und zur Entlastung von Einsatz- und Verwaltungskräften wurde u. a. erwähnt, dass keine Gefährdung einhergehen sollte, sie zumutbar, unkritisch für Leistungsempfänger und anleitbar sein sollten, sich niederschwellige, einfache und personalintensive Aufgaben mit abgrenzbaren Prozessen besonders anbieten würden, aber je nach Qualifikation auch komplexere und fachlich orientierte Tätigkeiten vorstellbar seien (siehe Abbildung 4). Für die Erarbeitung von möglichen Tätigkeiten und Arbeitsschutzmaßnahmen für Spontanhelfende gibt es Vorlagen wie beispielsweise den „Tätigkeitenkatalog Spontanhelfende“ (IAT 2018) und den „Leitfaden für den sicheren Einsatz von Spontanhelfenden“ (WuKAS 2021), die als Hilfestellung dienen können.

Abbildung 4: Kriterien für Tätigkeiten für Spontanhelfende



Quelle: Interviewantworten von Einsatz- und Verwaltungskräften in der StädteRegion Aachen

## 4. Empfehlungen für ein Konzept für die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden

Um adäquate Antworten auf die bestehenden Herausforderungen finden und die Potenziale spontaner Hilfeleistungen in der StädteRegion Aachen nutzen zu können, braucht es einen Entwicklungsprozess, in welchem entsprechende Konzepte zur Schaffung von Rahmenbedingungen für den Umgang von Behörden und Einsatzorganisationen mit Spontanhelfenden akteursübergreifend diskutiert, synergetisch gedacht und erarbeitet werden (siehe Abbildung 5). Die hier vorgelegten forschungsbasierten Empfehlungen sind als ein Baustein dafür zu verstehen<sup>6</sup>. Eine weitere relevante Komponente ist eine akteurs-, behörden- und organisationsübergreifende Verständigung zu Perspektiven, Zielen und möglichen (gemeinsamen) Prozessen, so wie sie im Rahmen der Führungskräftefortbildung in der StädteRegion Aachen im April 2023 bereits angestoßen und in den Fachgesprächen als sehr positiv hervor gehoben wurde. Die Ergebnisse von solchen Verständigungsprozessen können in der Formulierung und Verabschiedung einer umfassenden Spontanhilfestrategie für die StädteRegion Aachen münden. Eine solche Strategie kann sodann in weiteren Schritten über verschiedene Umsetzungskonzepte operationalisiert werden.

Abbildung 5: Schritte zur Entwicklung einer Spontanhilfestrategie



Eigene Darstellung

<sup>6</sup> Ausarbeitung für die StädteRegion Aachen aufbauend auf allgemeinen forschungsbasierten Handlungsempfehlungen (Zimmermann et al. 2023)

Im Folgenden werden die forschungsbasierten Empfehlungen für ein Konzept für die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden dargelegt (basierend auf den Forschungsergebnissen zur StädteRegion Aachen und Zimmermann et al. 2023).

1. Empfehlung 1 fokussiert die **Vielfalt von Spontanhilfe und längerfristigem Engagement** in Notlagen, Krisen und Katastrophen. Die Übersicht verschiedener Engagementtypen kann als Basis für die Entwicklung weiterer passfähiger Konzepte und Strategien genutzt werden.
2. Empfehlung 2 umfasst drei Schritte eines Verständigungsprozesses über **Ziele und Bedingungen für eine Zusammenarbeit** mit Spontanhelfenden. Dazu gehören die Entwicklung einer behörden- bzw. organisationsinternen Haltung, die behörden- und organisationsübergreifende Verständigung sowie die Klärung der Bedingungen für eine Zusammenarbeit zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden.
3. Empfehlung 3 umfasst die Entwicklung von **Strategien zur Kommunikation und Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden**. Dazu werden vier Strategiefelder zu verschiedenen Formen der Kooperation vorgeschlagen.
4. Empfehlung 4 fokussiert **rechtliche Rahmenbedingungen** für eine Zusammenarbeit zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden. Dazu gehört die Erarbeitung von Umgangsweisen mit beschränkenden Faktoren sowie die Schaffung geeigneter rechtlicher Rahmenbedingungen.
5. Empfehlung 5 umfasst die **Förderung von Aus- und Fortbildungen** als Basis für eine gelungene Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden. Dazu gehört die Bereitstellung von Informationsmaterialien ebenso wie die Erarbeitung von Aus- und Fortbildungskonzepten für Einsatzkräfte sowie Schulungsangeboten für Spontanhelfende.
6. Empfehlung 6 befasst sich mit relevanten **Schnittstellen zur Kommunikation** zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden.
7. Empfehlung 7 fokussiert die Schaffung von **Kooperationsstrukturen sowie die Bereitstellung von Ressourcen** zur Zusammenarbeit von Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden. Dazu gehören neben einer Anlaufstelle für Spontanhelfende auch Überlegungen rund um Schnittstellen in den Einsatzstab, die Bereitstellung von Arbeitsutensilien und Angebote zur psychosozialen Begleitung.

Abbildung 6: Übersicht der Empfehlungen für die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden



Eigene Darstellung



## Empfehlung 1: Differenzierung von Spontanhilfeformen

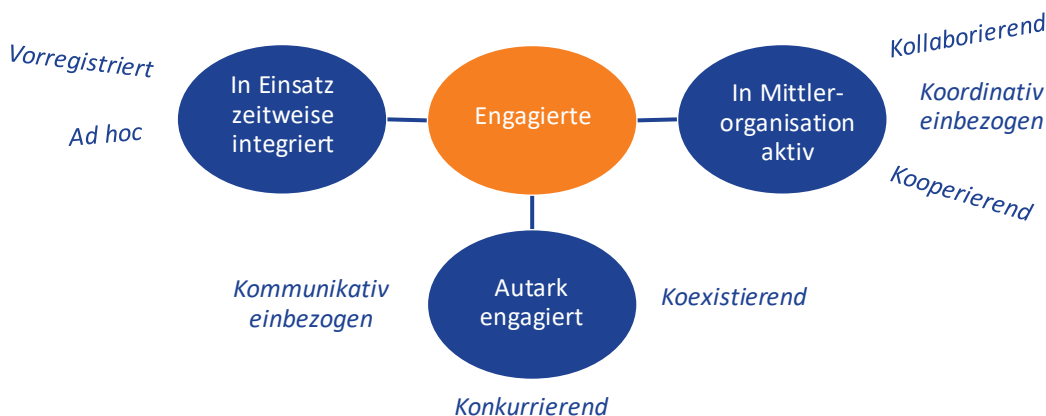


### Spontanhelfende differenziert betrachten

In der Erarbeitung von Strategien und Konzepten zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden sollte berücksichtigt werden, dass es sehr unterschiedliche Formen des Engagements gibt und Engagierte vielfältige Vorerfahrungen, Expertisen, Qualifikationen und personenbezogene Merkmale mitbringen, die sich jeweils unterschiedlich auf Möglichkeiten der Zusammenarbeit auswirken können.

Zur Entwicklung eines tragfähigen Konzepts für Spontanhelfende, das bei künftigen Einsätzen eine gute Zusammenarbeit ermöglicht und damit die gesamtgesellschaftliche Resilienz erhöht, empfehlen wir deshalb, **Engagement entlang des Kooperationsgrads mit Behörden und Einsatzorganisationen zu differenzieren** (Merkes et al. 2023a: 10): Spontanhelfende<sup>7</sup> bzw. Engagierte außerhalb von Behörden und Einsatzorganisationen unterscheiden sich dahingehend, ob sie in Tätigkeiten und Strukturen von Einsatzorganisationen/Behörden integriert werden, über eine Mittlerorganisation organisiert sind, die mit offiziellen Akteuren kooperiert, oder gänzlich autark von diesen agieren (siehe Abbildung 7). Diese verschiedenen Engagementstypen können in allen Phasen der Krisen- und Katastrophenbewältigung auftreten, auch in Phasen, in denen Einsatzorganisationen normalerweise noch nicht oder nicht mehr aktiv sind – also beispielsweise in der Isolationsphase sowie nach dem Rückzug der Einsatzkräfte.

Abbildung 7: Übersicht Kooperationsgrade zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden



Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Merkes et al. 2023a: 10

<sup>7</sup> Der Begriff Spontanhilfe kann insofern irreführend oder unscharf sein, dass manche „Spontanhelfende“ sehr lange aktiv sind, d. h. ihr Engagement weit über einen spontanen Impuls hinausgeht.

Tabelle 4: Übersicht von Engagementtypen und Ansatzpunkte für eine Zusammenarbeit

	Zeitweise integrierte Engagierte	In Mittlerorganisation (MiO) aktive Engagierte	Autark Engagierte
Beschreibung	<p>...sind freiwillig und ohne formale Zugehörigkeit zu einer Behörde/Einsatzorganisation für den Zeitraum ihrer Mithilfe in dieser eingebunden, aber nicht verpflichtet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sind sie vorregistriert, können sie von Behörden/Einsatzorganisationen mit einer Unterstützungsanfrage direkt kontaktiert werden.</li> <li>• Ferner ist von einer hohen Bereitschaft auszugehen, in der Lage ad hoc zu unterstützen, wozu es entsprechender Registrierungsmechanismen und Sammelstellen bedarf.</li> </ul>	<p>...sind in ad hoc bis verstetigten zivilgesellschaftlichen/wirtschaftlichen Organisationsformen aktiv, die mit Behörden/Einsatzorganisationen zusammenarbeiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei kollaborierenden MiO besteht eine längerfristige, lageunabhängige Vernetzung für eine vertiefte Zusammenarbeit.</li> <li>• Koordinativ einbezogene MiO stimmen sich lagebezogen mit Behörden/Einsatzorganisationen ab und nehmen ggf. Tätigkeitsanfragen entgegen. Hierzu bedarf es einer Ad-hoc-Kooperationsbasis.</li> <li>• Lose kooperierende MiO interagieren informell/ungeplant vor Ort mit Einsatzkräften.</li> </ul>	<p>...sind ohne Absprache mit Behörden/Einsatzorganisationen aktiv (entweder eigenständig oder kollektiv organisiert).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sofern kommunikativ einbezogen, erhalten sie Einsatzinformationen und geben ggf. auch Informationen an Behörden/Einsatzorganisationen weiter.</li> <li>• Sofern koexistierend, bestehen keinerlei Verbindungen zu Behörden/Einsatzorganisationen. Ziel könnte sein, diese Gruppe mindestens kommunikativ zu erreichen.</li> <li>• Sofern konkurrierend, stören sie bewusst und aktiv und verhalten sich destruktiv für die gemeinschaftliche Lagebewältigung.</li> </ul>
Beispiele aus der StädteRegion Aachen	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Unterstützung der Sandsackbefüllung am Nivelsteiner Sandwerk</li> <li>› Unterstützung der Rettung von Kulturgut im Stolberger Stadtarchiv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Zusammenarbeit mit Sozialzelt für Flutbetroffene in Stolberg</li> <li>› Unterstützung der Evakuierung des Eschweiler Krankenhauses durch Landwirte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Private Unterbringung von Geflüchteten</li> <li>› Programmierung und Moderation der Online-Plattform „Unwetterhilfe.org“ zur Koordination von Fluthilfeleistungen</li> </ul>
Umgangsweise	<p><b>Integrationsstrategie entwickeln:</b> Möglichkeiten der Zusammenarbeit anbieten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eine Einbindung eignet sich v. a. bei planbaren Lagen, Lagen ohne akute Gefährdung und bei Tätigkeiten außerhalb des Gefahrenbereichs sowie in Einsatzphasen, in denen Behörden/Einsatzorganisationen aktiv sind und bereits eigene Strukturen etabliert haben (sowie ggf. auch vor Eintreffen von Einsatzkräften i. S. v. Ersthilfe)</li> <li>✓ Als Aufgaben eignen sich idealerweise weniger prioritäre Einsatzaufgaben sowie Aufgaben außerhalb der Zuständigkeit von Behörden/Einsatzorganisationen</li> </ul>	<p><b>Vernetzungsstrategie entwickeln:</b> Längerfristige und Ad-hoc-Schnittstellen zur Zusammenarbeit von zu Behörden/Einsatzorganisationen mit MiO schaffen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eine Zusammenarbeit mit MiO eignet sich v. a. bei planbaren Lagen, Lagen ohne akute Gefährdung und bei Tätigkeiten außerhalb des Gefahrenbereichs sowie in Zeiträumen der Lagebewältigung, in denen Behörden/Einsatzorganisationen aktiv sind</li> <li>✓ MiO übernehmen idealerweise (unterstützend) weniger prioritäre Einsatzaufgaben oder Aufgaben außerhalb der Zuständigkeit von Behörden/Einsatzorganisationen</li> </ul>	<p><b>Umgangs- und Kommunikationsstrategie entwickeln:</b> Proaktive Öffentlichkeitskommunikation mit hilfreichen Hinweisen zum Engagement und zu Vorgehensweisen von Behörden/Einsatzorganisationen etablieren sowie Vernetzungsangebot für Hilfesuchende und Hilfsangebote schaffen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autark Engagierte können in allen Phasen und an allen Tätigkeitsorten agieren</li> <li>✓ Autark Engagierte übernehmen idealerweise Ersthilfe sowie Aufgaben außerhalb der Zuständigkeit von Behörden/Einsatzorganisationen, z. B. Hilfe in Privatgebäuden</li> </ul>

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Zimmermann et al. 2023: 7

Tabelle 4 gibt einen Überblick über die verschiedenen Engagementtypen und skizziert Aufgaben, die (idealerweise) von diesen Engagementtypen übernommen werden können und sowie Einsatzphasen, Lagen und Tätigkeitsorte, an denen sie (idealerweise) beteiligt sein können. Diese Differenzierung kann als Grundlage genutzt werden, um weitere Kooperationsvoraussetzungen zu klären (siehe Empfehlung 2), behörden- und organisationsübergreifende sowie -spezifische Strategien und Konzepte zu entwickeln (siehe Empfehlung 3), rechtliche Rahmenbedingungen zu eruieren (siehe Empfehlung 4), die Aus- und Fortbildung zu fördern (siehe Empfehlung 5), Kommunikationsstrukturen zu etablieren (siehe Empfehlung 6) sowie Kooperationsstrukturen zu schaffen und Ressourcen bereitzustellen (siehe Empfehlung 7).



### Handreichungen und weiterführende Materialien

<b>Praxishandbuch zur Unterscheidung von und zum Umgang mit verschiedenen Engagementtypen in der Krisenbewältigung</b>	Merkes, S. T.; Zimmermann, T.; Voss, M. (2023): Engagement in Krisen und Katastrophen. Praxishandbuch für Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz zum Umgang mit extern Engagierten. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterialien Fokus Praxis, 8).	<a href="http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40754">http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40754</a>
<b>Handlungsempfehlungen zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden</b>	Zimmermann, T.; Merkes, S. T.; Voss, M. (2023): Zusammenarbeit in Krisen und Katastrophen gestalten. Handlungsempfehlungen für Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz zum Umgang mit vielfältigem Engagement. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterialien Fokus Praxis, 10).	<a href="http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40756">http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40756</a>
<b>Praxisbroschüre zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden</b>	Deutsches Rotes Kreuz (2023): Praxisbroschüre ungebundene Helfende. Kurzübersicht und Materialsammlung. Berlin.	<a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Forschung/Ungebundene-Helfende/Praxisbroschuere_Ungebundene_Helfende.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Forschung/Ungebundene-Helfende/Praxisbroschuere_Ungebundene_Helfende.pdf</a>

Quelle: Zusammenstellung ausgehend von Merkes und Zimmermann 2023

## Empfehlung 2: Definition von Zielen und Bedingungen für eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden



### Ziele und Bedingungen für eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden definieren

Basierend auf der differenzierten Betrachtung von verschiedenen Engagementtypen sollte sowohl behörden- und organisationsintern als auch übergreifend zwischen Behörden und Einsatzorganisationen geklärt werden, ob bzw. in welchem Rahmen bzw. unter welchen Voraussetzungen eine Einbindung von Spontanhelfenden, eine Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen oder zumindest eine Berücksichtigung von (autark aktiven) Spontanhelfenden möglich und erwünscht ist.

Zur Verständigung über Ziele und Bedingungen für eine – mehr oder weniger intensive – Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden wird ein Verständigungsprozess mit drei relevanten Komponenten vorgeschlagen, die im Folgenden detaillierter erläutert werden:

- a. **Behörden- und organisationsübergreifende Verständigung über die Kooperation mit Spontanhelfenden:** Um übergreifende Strategien für die StädteRegion Aachen entwickeln zu können, Schnittstellen zwischen verschiedenen Prozessen sowie gemeinsame Grundlagen zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden zu schaffen, bedarf es eines Austauschs zwischen den relevanten Behörden und Einsatzorganisationen. Der Einbezug unterschiedlicher Ebenen kann helfen, verschiedene Perspektiven und Herausforderungen einzubeziehen und einen möglichst breiten Konsens zu finden.
- b. **Entwicklung einer behörden- bzw. organisationsinternen Position bezüglich der Kooperation mit Spontanhelfenden:** Innerhalb der Behörden und Einsatzorganisationen der StädteRegion Aachen muss eruiert werden, ob grundsätzlich Interesse an einer Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden besteht, was verschiedene Formen der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden für die jeweilige Behörde oder Einsatzorganisation bedeuten würden und welche Umstellungen oder Anpassungen notwendig wären, um Kooperationen zu ermöglichen.
- c. **Klärung der Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden:** Während sich manche Lagen, manche Aufgaben oder manche Spontanhelfende bzw. Mittlerorganisationen besser für eine Zusammenarbeit eignen, mag es in anderen Fällen Bedingungen und Gründe geben, warum eine Kooperation nicht möglich oder sinnvoll ist.

Basierend auf dem skizzierten Verständigungsprozess können sodann Rahmenbedingungen geschaffen, Strategien erarbeitet sowie konkrete Maßnahmen entwickelt werden.

## a. Behörden- und organisationsübergreifenden Austausch zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden führen

Ein übergreifender Verständigungsprozess zwischen Behörden und Einsatzorganisationen in der StädteRegion Aachen bezüglich der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden kann/sollte die folgenden Themen und sich daraus ergebenden Fragen fokussieren:

**Tabelle 5: Behörden-/organisationsübergreifender Austausch zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden**

<b>(1) Ziele und Grenzen</b>	
>	Welche Formen der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden sind in der StädteRegion Aachen erwünscht?
>	Wo liegen Grenzen einer möglichen Zusammenarbeit?
<b>(2) Koordination</b>	
>	Wie soll die übergeordnete Koordination von / Abstimmung mit Spontanhelfenden organisiert werden?
>	Welche Organisation/Behörde übernimmt im Alltag sowie in welchen Lagen die Koordination? (siehe Empfehlung 3/Koordinationsstrategie; siehe Box Umfrage)
<b>(3) Rahmenbedingungen</b>	
>	Was bedarf es, um das Engagement von Spontanhelfenden zu fördern und zugleich die eigenen Verwaltungs- und Einsatzkräfte (rechtlich) abzusichern? (siehe Empfehlung 4)
>	Welche Grundlagen für die Zusammenarbeit können bereits im Alltag angelegt werden?
>	Welche Angebote der Aus- und Fortbildung für Einsatzkräfte sowie Schulung von Spontanhelfenden bedarf es, um eine Zusammenarbeit zu ermöglichen? (siehe Empfehlung 5)
<b>(4) Kommunikation und Schnittstellen</b>	
>	Welcher Kommunikationsstrukturen bedarf es, um die Kooperation mit Spontanhelfenden zu ermöglichen?
>	(Wie) Soll das Engagement von Spontanhelfenden in der Stabsarbeit abgebildet werden? (siehe Empfehlungen 6 und 7)
>	Welche Schnittstellen zu anderen Prozessen und Konzepten (z. B. Kommunikationskonzept Bevölkerungsschutz) sollten geschaffen werden?

Quelle: Eigene Zusammenstellung basierend auf Interviews mit Einsatz- und Verwaltungskräften, Zimmermann et al. 2023 und Merkes et al. 2023a

Während die meisten Themen zwischen Behörden und Einsatzorganisationen innerhalb der StädteRegion Aachen eruiert werden können, kann es sinnvoll sein, auch den Austausch mit Behörden und Organisationen in benachbarten Kommunen/Landkreisen sowie auf Landesebene anzustreben. So kann gewährleistet werden, dass auch die orts- und ebenenübergreifende Zusammenarbeit gefördert und kompatible Rahmenbedingungen für die Kooperation geschaffen werden.

Welche Behörden/Organisationen sollen für die übergeordnete Koordination von Spontanhilfe zuständig sein? (Mehrfachnennung möglich)

- 73 % Untere Katastrophenschutzbehörden
- 47 % Hilfsorganisationen
- 31 % Feuerwehren
- 29 % THW
- 9 % Sonstige (u. a. spezielle Koordinationsstelle; Kommune/Landkreis; Land, Bund/BBK; lageabhängig)

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- und Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frageblock n = 629, Mehrfachnennung möglich)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 103

Tabelle 6: Perspektiven auf Zuständigkeiten für Spontanhelfende in der StädteRegion Aachen

Zuschreibung von Zuständigkeiten für Spontanhelfende	Stimmen von Einsatz- und Verwaltungskräften aus der StädteRegion Aachen
Bund	„Ich finde, das gehört komplett zum Bund. Das BBK, BABZ, das gehört da hin. Wir wollen die Handlungsfähigkeit erhalten. Wenn NRW und RLP eingespannt sind, dann kann man Ressourcen zur Koordination von Spontanhelfenden von anderen Landesteilen holen. Um die Flexibilität zu erhalten, ist das ganz wichtig. Perspektivisch müsste man sogar in die EU schauen. Es könnte ja auch sein, dass mehrere Länder betroffen sind, dann muss die Hilfe aus anderen Teilen der EU kommen. <b>Mindestens bundesweit, perspektivisch auch darüber abstimmen.</b> Katastrophenlagen werden zunehmen und sich nicht an Ländergrenzen halten. Deshalb so hoch wie möglich aufhängen.“
Bundesland	„Die Rolle des Landes und der Bezirksregierung in einer Krise ist nochmal eine ganz entscheidende. Da kann man über viele Dinge nachdenken. Die Krisen machen selten an einer Gebietskörperschaftsgrenze halt. Je mehr zentrale Strukturen ich zur Verfügung habe, Helferplattform... <b>wir können das für Aachen machen oder ganz NRW oder Deutschland. Auch das ist wichtig, zentrale Strukturen zu schaffen und zu unterstützen.</b> Je zentraler ich das Thema aufhänge zu bestimmten Punkten, desto besser.“ „landesseitig entsprechende Strukturen schaffen, Empfehlungen oder Vorgaben machen“
Krisenstab	Der „ <b>Krisenstab, der die operativ-taktische Ebene unterstützt und letztlich die politische Verantwortung trägt.</b> Der Krisenstab kann ausrufen, dass etwas benötigt wird [...]. Die Awareness schaffen, muss aber der Krisenstab als Kommunikationsmittel nach außen.“ „Anfangs ist der Stab immer noch überfordert, hat eine große Strategie, aber <b>kann nicht das klein-Klein lösen.</b> “ „Aber zu der organisationsübergreifenden Zusammenarbeit zum Thema Spontanhelfende: Ich vermute mal, gerade wenn jetzt auch im Stab das angesiedelt ist und es Stellenpersonen gibt, <b>dass es sinnvoll ist, das nicht für jede Organisation einzeln zu tun und jeder macht das anders, sondern irgendwie zusammengefasst.</b> Dann kann vielleicht das THW so und so viele Leute abrufen oder sagen, wir bräuchten hier bei der Sandsackfüllaktion Hilfe.“
Operativ-taktische Ebene	„Ich würde das <b>auf Basis der Aufgaben sehen, wer die Spontanhelfenden einbinden kann.</b> Ob man gut ausgebildet sein muss, oder durch leichtes Anleiten Leute schnell einbinden kann. Bei all diesen Aufgaben ist es egal, ob es an der Organisation liegt oder an der Einsatzleitung. Die Einsatzleitung gibt ja nur eine Strategie vor und setzt Ressourcen ein.“ „ <b>Wie entlaste ich meine eigenen Leute,</b> das muss unten oder in der Mitte bei den Organisationen passieren“ „Zwei Gedanken habe ich dazu. Das eine ist, bei <b>Verantwortung im Einsatz denke ich immer an die Feuerwehr.</b> [...] Die haben ganz klassischerweise auch die Einsatzleitung. Deswegen haben die auch die Verantwortung. Ich glaube aber nicht, dass die Feuerwehr die Strukturen oder die Aufgabe haben sollte, solche Sachen auch noch zu verwalten. [...] <b>Aber das Umsetzen des Ganzen, glaube ich, ist nicht sinnvoll bei der Feuerwehr angesiedelt.</b> Das ist ein ganz wichtiger Punkt im Alltag. Da wäre mein erster Gedanke, dass es die <b>weißen Organisationen</b> wären. Weil bei denen der Kontakt mit Nicht-Einsatzkräften am natürlichsten ist, glaube ich. Also DRK, Johanniter, Malteser, DLRG in einer gewissen Weise.“

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Interviews mit Einsatz- und Verwaltungskräften

## b. Behörden- bzw. organisationsinterne Position zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden entwickeln

Ein behörden- und organisationsinterner Verständigungsprozess bezüglich der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden kann/sollte die folgenden Themen und sich daraus ergebenden Fragen berücksichtigen:

**Tabelle 7: Entwicklung einer behörden-/organisationsinternen Position zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden**

<b>(1) Erfahrungen und Institutionalisierung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Inwiefern gibt es in der Organisation/Behörde bereits Erfahrungen der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden aus früheren Einsätzen?</li> <li>› Welche positiven und negativen Erfahrungen sowie gelungene Maßnahmen sollen für die weitere Konzept- und Strategieerstellung berücksichtigt werden?</li> </ul>
<b>(2) Chancen und Vorbehalte</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Welche Chancen und Vorbehalte sehen Einsatz-, Führungs- und Verwaltungskräfte bezüglich der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden?</li> </ul>
<b>(3) Ziele und Grenzen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› In welchen Lagen, in welchen Einsatzphasen, für welche Aufgaben und unter welchen Bedingungen wird eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden als möglich und hilfreich erachtet?</li> <li>› Wo liegen die Grenzen der Zusammenarbeit? (siehe auch Empfehlung 1)</li> </ul>
<b>(4) Rolle und Aufgaben</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Welche Bedarfe einer Neudefinition der eigenen Rolle und Aufgaben ergeben sich im Zuge einer Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden? (bspw. Anleitung von Spontanhelfenden, koordinierende Tätigkeiten)</li> </ul>
<b>(5) Arbeitsabläufe</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Welche Umstrukturierungen von Arbeitsabläufen sind notwendig, um die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden zu ermöglichen?</li> </ul>
<b>(6) Aus- und Fortbildung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Inwiefern bedarf es der Anpassung oder Ergänzung von Aus- und Fortbildungskonzepten für Einsatz-, Führungs- und Verwaltungskräfte, um diese auf die Zusammenarbeit mit und ggf. Koordination von Spontanhelfenden vorzubereiten? (siehe auch Empfehlung 5)</li> </ul>
<b>(7) Handlungshilfen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Welcher Handlungs-, Umgangs- und Kommunikationshilfen bedarf es sowohl für Einsatz-, Führungs- und Verwaltungskräfte als auch für Spontanhelfende, um eine gemeinsame Lagebewältigung zu ermöglichen?</li> <li>› Können diese bereits vor einer spezifischen Lage entwickelt und bereitgestellt werden?</li> </ul>
<b>(8) Planung und Logistik</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Welche Anpassung des Ressourcenmanagements, der Einsatzplanung und der Logistik bedarf es, um das Engagement von Spontanhelfenden sowie eine gelungene Zusammenarbeit zu ermöglichen? (z. B. Vorhaltung von Arbeitsutensilien für Spontanhelfende, Einrichtung von Kommunikationsstrukturen, Angebote der PSNV)</li> </ul>

Quelle: Eigene Zusammenstellung basierend auf Interviews mit Einsatz- und Verwaltungskräften und Zimmermann et al. 2023

### c. Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden klären

Neben den grundsätzlichen und allgemeinen Fragen muss lage- und einsatzbezogen eruiert werden, unter welchen Voraussetzungen eine Kooperation mit Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen gewünscht bzw. sinnvoll ist. Dazu wird empfohlen, den Einsatzkontext, die Einsatzdurchführung sowie den Einsatzwert nach Möglichkeiten und Grenzen einer Zusammenarbeit zu prüfen (siehe Abbildung 8). Zur Bestimmung der Kooperationsvoraussetzungen listet Tabelle 8 relevante Themen/Aspekte (für weiterführende Hinweise und Hilfestellungen siehe Merkes et al. 2023a: 22–32).

Abbildung 8: Kooperationsvoraussetzungen



Eigene Darstellung



Tabelle 8: Bestimmung von Kooperationsvoraussetzungen

Einsatzkontext	(1) Lassen spezifische Lagebedingungen eine Kooperation zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden zu?
	Zu klären sind insbesondere Aspekte des Einsatzkontexts rund um: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Einsatzphase</li> <li>&gt; Einsatzlage</li> <li>&gt; Tätigkeitsort</li> <li>&gt; Risiken mit Blick auf konkrete Tätigkeiten</li> <li>&gt; Psychische Belastung mit Blick auf konkrete Tätigkeiten</li> <li>&gt; Aufgaben</li> </ul>
Einsatzdurchführung	(2) Bestehen auf Seiten der Behörden/Einsatzorganisationen die nötigen Voraussetzungen für eine Kooperation mit Spontanhelfenden?
	Zu klären sind insbesondere Aspekte der Einsatzdurchführung rund um: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ressourcen/Strukturen zur <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Öffentlichkeitskommunikation</li> <li>&gt; Koordination zwischen Behörden und Einsatzorganisationen</li> <li>&gt; Integration von Spontanhelfenden in eigene Abläufe</li> <li>&gt; Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen</li> <li>&gt; (basalen) Einweisung/Belehrung von integrierten Spontanhelfenden bzw. Mittlerorganisationen</li> <li>&gt; Einsatzbetreuung, -nachbereitung, -kommunikation</li> <li>&gt; Psychosozialen Betreuung</li> </ul> </li> <li>&gt; Fürsorgepflicht, Versicherungs- und Arbeitsschutz, Mindestausrüstung</li> <li>&gt; Kriterien zur Beendigung der Zusammenarbeit</li> <li>&gt; Aktivierung (z. B. Alarmierung, Mobilisierung)</li> <li>&gt; Tätigkeitszeitrahmen (z. B. kontinuierlich, temporär)</li> <li>&gt; Tätigkeitsphären (offline/hybrid/virtuell)</li> <li>&gt; Tätigkeitsanforderungen (z. B. hoch/mittel/gering)</li> <li>&gt; Hilfeleistungsarten (z. B. manuell, koordinativ, emotional- sozial)</li> </ul>
Einsatzwert	(3) Sind spezifische Personen/Mittlerorganisationen für eine Kooperation geeignet? Welche Voraussetzungen müssen geschaffen werden?
	Zu klären sind insbesondere Aspekte des Einsatzwerts rund um: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Respekt von Werten und Zielen der Behörden und Einsatzorganisationen</li> <li>&gt; Bereitschaft zur Registrierung bzw. Einordnung in Einsatzstrukturen</li> <li>&gt; Zeitliche und örtliche Verfügbarkeit/Erreichbarkeit der Spontanhelfenden</li> <li>&gt; Eignung für konkrete Tätigkeiten (z. B. Alter, physische Konstitution, Soft Skills, Qualifikation)</li> <li>&gt; Weitere Kenntnisse, Ressourcen, Materialien der Spontanhelfenden/Mittlerorganisationen</li> <li>&gt; Organisationsformen der Spontanhelfenden (z. B. bestehende zivilgesellschaftliche Gruppen, Individuen)</li> </ul>

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Merkes et al. 2023a: 22–32



## Handreichungen und weiterführende Materialien

<p><b>Sozialraumvernetzter Bevölkerungsschutz mit Wohlfahrt, Sozialwesen und Zivilgesellschaft</b></p>	<p>Händlmeyer, A.; Oschmiansky, H.; Winter, R.; Schulze, M.; Max, M. (2018): Die vulnerable Gruppe „ältere und pflege- bedürftige Menschen“ in Krisen, Großschadenslagen und Katastrophen – Teil 2. Vernetzung und Partizipation – auf dem Weg zu einem sozialraumorientierten Bevölkerungsschutz. Hg. v. DRK. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin (Schriften der Forschung, 6).</p>	<p><a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_6/Band_VI_Teil_2.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_6/Band_VI_Teil_2.pdf</a></p>
<p><b>Empfehlungen zur Stärkung von Unterstützungsstrukturen für Pflege- und Hilfsbedürftige in Extremsituationen</b> u. a. Einbezug von privaten Netzwerken und Nachbarschaftshilfe</p>	<p>Zettl, V.; Strunck, S.; Nell, R. (2018): Zusammenarbeit erfolgreich gestalten. Wie die ambulante Versorgung von Pflege- und Hilfsbedürftigen in Schadenslagen sichergestellt werden kann. Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement, Universität Stuttgart. Stuttgart.</p>	<p><a href="https://elib.uni-stuttgart.de/bitstream/11682/10093/3/Publi_2018_Zettl_Zusammenarbeit_OPUS.pdf">https://elib.uni-stuttgart.de/bitstream/11682/10093/3/Publi_2018_Zettl_Zusammenarbeit_OPUS.pdf</a></p>
<p><b>Manual zur Akteursvernetzung sowie Hilfe für Hilfs- und Pflegebedürftige in Extremsituationen</b> inkl. Selbst- und Fremdhilfe</p>	<p>Schulze, K.; Schander, J.; Jungmann, A.; Voss, M. (2019): Manual zur Stärkung der ambulanten Pflege im Katastrophenfall. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (Arbeitsmaterial, 5).</p>	<p><a href="https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/25779/Schulze_et_al_2019_Manual_zur_Staerkung.pdf?sequence=2&amp;isAllowed=y">https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/25779/Schulze_et_al_2019_Manual_zur_Staerkung.pdf?sequence=2&amp;isAllowed=y</a></p>
<p><b>Pilot-Konzept zu sozialraumorientiertem Bevölkerungsschutz</b> u. a. Einbezug der Zivilgesellschaft ohne Gefahrenschutzhintergrund</p>	<p>Biegert, A.; Schmersal, E.; Dahremöller, C.; Schulze, M.; Max, M. (2020): Pilot-Konzept zur Stärkung von Vernetzung und Katastrophenvorsorge im Sozialraum. Resiliente Nachbarschaften - Teil 2. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin (Schriften der Forschung, 8).</p>	<p><a href="https://www.drk.de/forschung/schriften-der-forschung-band-viii/">https://www.drk.de/forschung/schriften-der-forschung-band-viii/</a></p>
<p><b>Arbeitshilfe mit Maßnahmen zur Stärkung des sozialen Zusammenhalts und Resilienz für Katastrophenschutzorganisationen, Kommunalverwaltungen, Nachbarschaftsorganisationen und Wohlfahrtsverbände</b> u. a. auch zur Stärkung des Ehrenamts</p>	<p>ReSort (2020): Durch sozialen Zusammenhalt Gemeinschaften in Krisen und Umbrüchen stärken. Eine Arbeitshilfe für Katastrophenschutzorganisationen, Kommunalverwaltungen, Nachbarschaftsorganisationen und Wohlfahrtsverbände. Wuppertal.</p>	<p><a href="https://www.resort.uni-wuppertal.de/fileadmin/site/resort/Arbeitshilfe/ResOrt_Arbeitshilfe_online.pdf">https://www.resort.uni-wuppertal.de/fileadmin/site/resort/Arbeitshilfe/ResOrt_Arbeitshilfe_online.pdf</a></p>
<p><b>DRK Handreichung zur Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren</b></p>	<p>Bhatti, S.; Olfemann, E.; Sotoudeh, M. (2021): Impulse aus der Forschung. Handreichung zur Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin.</p>	<p><a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/aktuelle_Projekte/WAKE/Handreichung_Zivilgesellschaft.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/aktuelle_Projekte/WAKE/Handreichung_Zivilgesellschaft.pdf</a></p>

<b>Thesen zum Umgang mit Spontanhilfe im DRK</b>	DRK Berlin Schöneberg-Wilmersdorf und Berlin-Zentrum (2023): Sechs Thesen zum kompetenten Umgang mit spontaner Hilfe im DRK. KOProS - Kommunikations- und Organisationsentwicklungsprojekt Spontanhelfende im DRK. Präsentation.	<a href="https://www.drk-schoenberg.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Bildergalerie/KoPros_Projekt/D2_Unsere_KOProS_Thesen.pdf">https://www.drk-schoenberg.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Bildergalerie/KoPros_Projekt/D2_Unsere_KOProS_Thesen.pdf</a>
<b>Praxishandbuch mit Kooperationsvoraussetzungen in der Krisenbewältigung</b>	Merkes, S. T.; Zimmermann, T.; Voss, M. (2023): Engagement in Krisen und Katastrophen. Praxishandbuch für Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz zum Umgang mit extern Engagierten. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterialien Fokus Praxis, 8).	<a href="http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40754">http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40754</a>
<b>Handlungsempfehlungen zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden</b>	Zimmermann, T.; Merkes, S. T.; Voss, M. (2023): Zusammenarbeit in Krisen und Katastrophen gestalten. Handlungsempfehlungen für Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz zum Umgang mit vielfältigem Engagement. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterialien Fokus Praxis, 10).	<a href="http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40756">http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40756</a>
<b>Praxisbroschüre zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden</b>	Deutsches Rotes Kreuz (2023): Praxisbroschüre ungebundene Helfende. Kurzübersicht und Materialsammlung. Berlin.	<a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Forschung/Ungebundene-Helfende/Praxisbroschuere_Ungebundene_Helfende.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Forschung/Ungebundene-Helfende/Praxisbroschuere_Ungebundene_Helfende.pdf</a>

Quelle: Zusammenstellung ausgehend von Merkes und Zimmermann 2023

## Empfehlung 3: Entwicklung von Strategien zum Umgang mit Spontanhelfenden



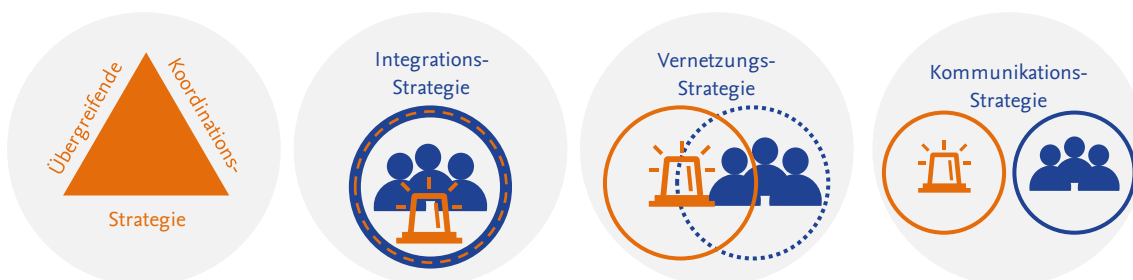
### Strategien zum Umgang mit Spontanhelfenden erarbeiten

Um die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden gestalten, vorbereitende Maßnahmen treffen und Ad-hoc-Lösungen entwickeln zu können, wird die Entwicklung von Strategien für verschiedene Kooperationsformen vorgeschlagen. Die Strategien können einzeln oder in Kombination Anwendung finden.

Da sich Spontanhelfende in ihren Beweggründen und Engagementmerkmalen unterscheiden, sollten die daraus resultierenden unterschiedlichen Kooperationsvoraussetzungen auch in Strategien von Behörden und Einsatzorganisationen berücksichtigt werden. Im Optimalfall werden bereits im Alltag Konzepte entwickelt, Ansätze etabliert und Strukturen geschaffen, die die Kooperation (oder Nichtkooperation) in verschiedenen Einsatzkontexten ermöglichen und dann um lage- oder personenspezifische Ad-hoc-Maßnahmen ergänzt werden können. Dazu werden vier Strategiefelder vorgeschlagen (siehe Tabelle 9), die auf der Bestimmung der Kooperationsvoraussetzungen (siehe Empfehlung 2) aufbauen können (siehe auch Merkes et al. 2023a; Zimmermann et al. 2023):

- a. **Übergreifende Koordinationsstrategie:** Zur übergreifenden Kommunikation und zum Umgang mit Spontanhelfenden wird die Entwicklung einer Koordinationsstrategie zwischen in der StädteRegion Aachen relevanten Behörden und Einsatzorganisationen vorgeschlagen.
- b. **Integrationsstrategie:** Für Einsatzkontexte, Aspekte der Einsatzdurchführung und Engagierte(ngruppen), bei denen eine Einbindung von Spontanhelfenden in die Tätigkeiten und -strukturen von Behörden/Einsatzorganisationen möglich/sinnvoll ist, wird die Entwicklung einer Integrationsstrategie empfohlen.
- c. **Vernetzungsstrategie:** Für Einsatzkontexte und Aspekte der Einsatzdurchführung, in denen eine Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen zwecks Unterstützung von Behörden/Einsatzorganisationen und Abstimmung von Aktivitäten sinnvoll/möglich ist, wird die Entwicklung einer Vernetzungsstrategie empfohlen.
- d. **Kommunikations- und Umgangsstrategie:** Für Einsatzkontexte, Aspekte der Einsatzdurchführung und Engagierte(ngruppen), bei denen eine Zusammenarbeit nicht möglich bzw. die dies nicht wünschen, wird die Entwicklung einer Kommunikations- und Umgangsstrategie empfohlen. Diese Strategie sollte an die Öffentlichkeit und autark (organisierte) Spontanhelfende gerichtet sein und die Förderung der gemeinschaftlichen Lagebewältigung über das Mandat von Behörden/Einsatzorganisationen hinaus zum Ziel haben.

Abbildung 9: Übersicht Strategiefelder zum Umgang mit Spontanhelfenden



Quelle: Merkes et al. 2023a: 33

Tabelle 9: Strategiefelder zum Umgang mit Spontanhelfenden

	Übergreifende Koordinationsstrategie	Integrationsstrategie	Vernetzungsstrategie	Kommunikations- und Umgangsstrategie
	Zusammenarbeit mit Behörden/Einsatzorganisationen gewünscht/möglich			Keine Zusammenarbeit gewünscht/möglich
Engagementtyp	Alle	Integrierte Spontanhelfende (vorregistriert/ad hoc registriert)	Mittlerorganisationen (MiO) (kollaborierend/koordinativ einbezogen/kooperierend)	Autark agierend (kommunikativ eingebunden/koexistierend/konkurierend)
Fokus	Behörden und Einsatzorganisationen übergreifende Kommunikation; koordinierter Umgang mit Spontanhelfenden	Einbindung von Spontanhelfenden in Tätigkeiten und -strukturen der Behörden/Einsatzorganisationen	Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen zur Abstimmung von Aktivitäten	Vermeidung einer Behinderung von Einsatzfähigkeiten; Vorbeugung einer Selbst- bzw. Fremdgefährdung
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernetzung und Austausch</li> <li>• Zusammenarbeit stärken</li> <li>• Zuständigkeiten klären</li> <li>• Schnittstellen und Synergien schaffen</li> <li>• Umgang mit Spontanhelfenden ressourcenschonend abstimmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezielter Einsatz von Spontanhelfenden</li> <li>• Zusätzliche Personalressourcen</li> <li>• Ggf. Unterstützung durch Fachqualifizierte in einem bestimmten Bereich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung und Unterstützung von Behörden/Einsatzorganisationen durch zusätzliche Expertisen und Kapazitäten</li> <li>• Unterstützung der Krisenbewältigung über Einsatzmandat hinaus, ggf. flexibler</li> <li>• Fürsorgepflicht und Management liegt bei MiO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beachtung und Unterstützung des autarken, flexiblen, agilen, autonomen Engagements mit vielfältigen Fähigkeiten und Ressourcen</li> <li>• Beachtung und Unterstützung von Erst- und Nachbarschaftshilfe vor Etablierung von Einsatzstrukturen</li> </ul>
Wichtig	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spezifische Mandate, Kompetenzen und Bedarfe der Behörden/Einsatzorganisationen beachten</li> <li>• Katastrophen- und Engagementphasen beachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstimmung unter Behörden/Einsatzorganisationen bzgl. Ad-hoc-Registrierung</li> <li>• Kapazitäten/Ressourcen zur Integration einplanen</li> <li>• Zumutbarkeit, Fürsorgepflicht und Versorgung beachten</li> <li>• (Fehlendes) Gefahren-/Katastrophenschutzwissen von Spontanhelfenden beachten</li> <li>• Unplanbarkeit der Verfügbarkeit</li> <li>• Frustrationspotenzial bei Nichteinsatz beachten</li> <li>• Datenschutz beachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernetzung mit MiO möglichst bereits im Alltag</li> <li>• ggf. keine gemeinsamen Sprachen, Arbeitsweisen und Standards vorhanden</li> <li>• Unsicherheiten bzgl. Versicherungsschutz klären</li> <li>• Eventueller Überforderung von MiO vorbeugen</li> <li>• Ziele von MiO beachten</li> <li>• Zumutbarkeit bewerten</li> <li>• (Fehlendes) Gefahren-/Katastrophenschutzwissen von Spontanhelfenden beachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Fehlendes) Gefahren-/Katastrophenschutzwissen von Spontanhelfenden beachten</li> <li>• Spontanhelfende können in allen Phasen (auch vor und nach Einsatz) und Tätigkeitsorten agieren</li> <li>• Umgang mit (bewusst oder unbewusst) störenden bis destruktiven Aktivitäten entwickeln</li> <li>• Gefährdung von Spontanhelfenden vorbeugen</li> <li>• Besondere Berücksichtigung nachbarschaftlicher Hilfsstrukturen</li> </ul>

	Übergreifende Koordinationsstrategie	Integrationsstrategie	Vernetzungsstrategie	Kommunikations- und Umgangsstrategie
Weitere Aspekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (rechtliche) Rahmenbedingungen</li> <li>• Kommunikationsstrukturen</li> <li>• Gemeinsame Standards</li> <li>• Anlaufstellen</li> <li>• Strukturen und Stabsarbeit</li> <li>• Raummanagement, z. B. Absperrung von Gefahrenzonen</li> <li>• Ressourcenbedarfe</li> <li>• Organisationsübergreifende Übungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzepte zur Einbindung (rechtliche) Rahmenbedingungen</li> <li>• Registrierungsmöglichkeiten</li> <li>• Alarmierung / Mobilisierung</li> <li>• Anlaufstellen</li> <li>• Raummanagement und Logistik</li> <li>• Kommunikationsstrukturen</li> <li>• Aufgabendefinition</li> <li>• Phasen und Tätigkeitsorte</li> <li>• Regeln zur Zusammenarbeit</li> <li>• Aus- und Fortbildung für Einsatzkräfte</li> <li>• Schulungen/Einweisungen/Informationsmaterial für Spontanhelpende</li> <li>• PSNV für Spontanhelpende</li> <li>• Absprachen mit örtlichen Behörden zur Einbindung von Spontanhelpenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzepte zur langfristigen Vernetzung</li> <li>• Konzepte zur akuten Abstimmung</li> <li>• (rechtliche) Rahmenbedingungen</li> <li>• Kommunikationsstrukturen</li> <li>• Aufnahme von MiO ins Lagebild</li> <li>• Lageinformationen an MiO</li> <li>• Kommunikationsschnittstellen</li> <li>• Anlaufstellen</li> <li>• Raummanagement</li> <li>• Aufgabendefinition</li> <li>• Phasen und Tätigkeitsorte</li> <li>• Regeln zur Zusammenarbeit</li> <li>• Aus- und Fortbildung für Einsatzkräfte</li> <li>• Schulung/Einweisung/Informationsmaterial für MiO</li> <li>• Unterstützung von MiO</li> <li>• PSNV-Angebote</li> <li>• Übergabemöglichkeiten nach Rückzug der Einsatzkräfte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzept zur allgemeinen Krisenkommunikation</li> <li>• Konzept zur konfliktsensiblen Öffentlichkeitskommunikation in konkreten Lagen</li> <li>• Konzept zum Umgang mit Spontanhelpenden, wenn keine Zusammenarbeit erwünscht ist</li> <li>• Konzept zum Umgang mit destruktiven/störenden Spontanhelpenden</li> <li>• Aufnahme von Spontanhelpenden ins Lagebild, Medienmonitoring</li> <li>• Raummanagement, z. B. Anfahrtswege, Parkplätze, Absperrung von Gefahrenbereichen</li> <li>• Bedarfs- und Ressourcenplanung bzgl. Versorgung, Unterbringung, PSNV</li> <li>• Unterstützung der Selbstorganisation, z. B. durch Bereitschaftsräume, Sanitäreinrichtungen, Logistik, Arbeitsschutz</li> <li>• PSNV-Angebote</li> <li>• Übergabemöglichkeiten nach Rückzug der Einsatzkräfte</li> </ul>

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Zimmermann et al. 2023



## Handreichungen und weiterführende Materialien

<p><b>Ländervergleich von Systemen zur Einbindung von Freiwilligen in den Bevölkerungsschutz</b></p> <p>Australien, Deutschland, Großbritannien, Neuseeland, Niederlande, Vereinigte Staaten von Amerika</p>	<p>Roth, F.; Prior, T. (2019): Volunteerism in Disaster Management. Opportunities, Challenges and Instruments for Improvement. Center for Security Studies, Eidgenössische Technische Hochschule Zürich. Zürich (CSS Risk and Resilience Report, 1).</p>	<p><a href="https://css.ethz.ch/content/dam/ethz/special-interest/gess/cis/center-for-security-studies/pdfs/RR-Report-Volunteers-In-Disaster-Management.pdf">https://css.ethz.ch/content/dam/ethz/special-interest/gess/cis/center-for-security-studies/pdfs/RR-Report-Volunteers-In-Disaster-Management.pdf</a></p>
<p><b>BBK Leitfaden zur Zusammenarbeit von Einsatzkräften mit Spontanhelfenden</b></p>	<p>Schopp, N.; Drews, K. (2023): Spontanhilfe im Einsatz. Grundlagen und Empfehlungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit von Einsatzkräften und Spontanhelfenden. Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. Bonn.</p>	<p><a href="https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Fachinformationen/Spontanhilfe/spontanhilfe-im-einsatz_download.pdf?blob=publicationFile&amp;v=1">https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Fachinformationen/Spontanhilfe/spontanhilfe-im-einsatz_download.pdf?blob=publicationFile&amp;v=1</a></p>
<p><b>Leitfaden für die Planung der Einbindung spontaner freiwilliger Helfer (DIN EN ISO 22319 2021-02)</b></p>	<p>DIN EN ISO 22319 2021-02 – Entwurf. Sicherheit und Resilienz - Resilienz der Gesellschaft - Leitfaden für die Planung der Einbindung spontaner freiwilliger Helfer (ISO 22319:2017).</p>	<p><a href="https://www.beuth.de/de/norm-entwurf/din-en-iso-22319/332133296">https://www.beuth.de/de/norm-entwurf/din-en-iso-22319/332133296</a></p>
<p><b>Praxishandbuch mit Strategien zur Zusammenarbeit in der Krisenbewältigung</b></p>	<p>Merkes, S. T.; Zimmermann, T.; Voss, M. (2023): Engagement in Krisen und Katastrophen. Praxishandbuch für Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz zum Umgang mit extern Engagierten. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterialien Fokus Praxis, 8).</p>	<p><a href="http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40754">http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40754</a></p>
<p><b>Handlungsempfehlungen mit Strategien zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden</b></p>	<p>Zimmermann, T.; Merkes, S. T.; Voss, M. (2023): Zusammenarbeit in Krisen und Katastrophen gestalten. Handlungsempfehlungen für Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz zum Umgang mit vielfältigem Engagement. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterialien Fokus Praxis, 10).</p>	<p><a href="http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40756">http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40756</a></p>
<p><b>Checkliste zum Einsatz von Spontanhelfenden</b></p>	<p>Vöge, M.; Böttche, C.; Kühn, O. (2015): Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz. Leitfaden für Freiwillige Feuerwehren. Berliner Feuerwehr. Berlin.</p>	<p>S. 62-63: <a href="https://www.berliner-feuerwehr.de/fileadmin/bfw/dokumente/Forschung/inka/INKA-2015-Leitfaden-fuer-Freiwillige-Feuerwehren.pdf">https://www.berliner-feuerwehr.de/fileadmin/bfw/dokumente/Forschung/inka/INKA-2015-Leitfaden-fuer-Freiwillige-Feuerwehren.pdf</a></p>

<b>Sammlung von Herausforderungen, Handlungsansätzen und Best Practices mit Blick auf ehrenamtliches Engagement im Bevölkerungsschutz und die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden</b>	Kalisch, D.; Hahn, C.; Engelbach, W.; Meyer, A. (2014): Integration von Freiwilligen in das Krisenmanagement. Herausforderungen und Ansätze für das Freiwilligenmanagement von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS). Ergebnisbericht des Instituts für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement IAT, Universität Stuttgart, zum Arbeitspaket 3 „Analyse von Organisationen“ im Projekt Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz (INKA). Fraunhofer Verlag. Stuttgart.	<a href="https://www.muse.iao.fraunhofer.de/content/dam/iao/muse/de/documents/projekte/INKA/inka-integration-von-freiwilligen-in-das-krisenmanagement.pdf">https://www.muse.iao.fraunhofer.de/content/dam/iao/muse/de/documents/projekte/INKA/inka-integration-von-freiwilligen-in-das-krisenmanagement.pdf</a>
<b>Empfehlungen zur Einbindung von Spontanhelfenden in Krisen</b> z. B. durch Integration oder mithilfe von Mittlerorganisationen	Engelbach, W.; Eiser-Mauthner, J.; Zettl, V.; Drews, P. (2016): Mittlerorganisation und resiliente Einsatzorganisationen. Neue Formen der Zusammenarbeit von BOS und Zivilgesellschaft. Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement. Berlin (Newsletter für Engagement und Partizipation in Deutschland, 21).	<a href="https://www.b-b-e.de/fileadmin/Redaktion/05_Newsletter/01_BBE_Newsletter/bis_2017/2016/newsletter-21-engelbach-eiser-mauthner-zettl-drews.pdf">https://www.b-b-e.de/fileadmin/Redaktion/05_Newsletter/01_BBE_Newsletter/bis_2017/2016/newsletter-21-engelbach-eiser-mauthner-zettl-drews.pdf</a>
<b>Handlungsempfehlungen für Verwaltungen zur Integration von Spontanhelfenden in Krisen</b>	Mende, L.; Scharte, B.; Wiese, L.; Lenz, A.; Roth, F.; Seibel, W.; Eckhard, S. (2021): Freiwillige in der Krise erfolgreich(er) einbinden. Handlungsempfehlungen für die lokale Verwaltung: Erkenntnisse aus dem Forschungsprojekt „Hyb-Org - Entstehung und gesellschaftliche Wirkung hybrider Organisationen im lokalen Krisenmanagement“. Center for Security Studies, ETH Zürich. Zürich.	<a href="https://kops.uni-konstanz.de/handle/123456789/54084">https://kops.uni-konstanz.de/handle/123456789/54084</a>
<b>Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz mit Spontanhelfenden</b>	Biegert, A.; Schneider, L.; Schulze, M.; Moll, A.; Max, M. (2016): Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen - Teil 3. Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen. Hg. v. DRK. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin (Schriften der Forschung, 1).	<a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_1/Schriften_der_Forschung_1.1_Die_Perspektive_der_ungebundenen_Helferinnen_und_Helfer.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_1/Schriften_der_Forschung_1.1_Die_Perspektive_der_ungebundenen_Helferinnen_und_Helfer.pdf</a>



<b>Aufgabenpool für Spontanhelfende</b> (Hochwasser)	Lehmann, K.; Grundmann, J.; Schache, J. (2019): Aufgabenpool für ungebundene Helfer. Zentrum für Produktionstechnik und Organisation, Technische Universität Dresden. Dresden.	<a href="https://vereintcimtt.web-space.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Aufgabenpool-f%C3%BCr-ungebundene-Helfer_aktuell.pdf">https://vereintcimtt.web-space.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Aufgabenpool-f%C3%BCr-ungebundene-Helfer_aktuell.pdf</a>
<b>Pilotkonzept Kick-off Workshop zur sozialräumlichen Vernetzung mit externen Akteuren (Fokus Betreuungsdienst)</b> , ½ - 1 Tag Pilotkonzept Workshop zur sozialräumlichen Vernetzung mit potenziellen Partnern <i>1,5 Stunden</i>	Schmersal, E.; Schulze, M.; Waldenberger, L.; Branse, D.; Elkhazain, S.; Max, M. (2018): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 4. Empfehlungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst: Vernetzung. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin (Schriften der Forschung, 4).	<a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_4/IN-VOLVE_Band_IV_Teil_4.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_4/IN-VOLVE_Band_IV_Teil_4.pdf</a>
<b>Leitfäden Gesprächsführung für Einsatzkräfte mit Spontanhelfenden, deeskalierende Gesprächsführung und Interaktionsstrategien für Einsatzkräfte zur Vorbereitung und zum Umgang mit Spontanhelfenden</b>	CAU (Hg.) (2018): Abschlussbericht PRAKOS-Teilvorhaben „Psychologisch-Sozialwissenschaftliche Untersuchung auf der Ebene der Bevölkerung und Erstellung eines Kommunikationsmodells“. Verbund: Praktiken und Kommunikation zur aktiven Schadensbewältigung. Christian-Albrechts-Universität zu Kiel. Kiel.	S. 14 ff.: <a href="https://www.sifo.de/sifo/de/projekte/schutz-und-rettung-von-menschen/schutz-und-rettung-bei-komplexen-einsatzlagen/prakos/prakos_node.html">https://www.sifo.de/sifo/de/projekte/schutz-und-rettung-von-menschen/schutz-und-rettung-bei-komplexen-einsatzlagen/prakos/prakos_node.html</a>

Quelle: Zusammenstellung ausgehend von Merkes und Zimmermann 2023

## Empfehlung 4: Schaffung rechtlicher Rahmenbedingungen



### Rechtliche Rahmenbedingungen schaffen

Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Behörden, Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen müssen rechtliche Rahmenbedingungen für den Kontext von Spontanhilfe geklärt, ergänzt und kommuniziert werden.

Sowohl in den Fachgesprächen mit Einsatz- und Verwaltungskräften in der StädteRegion Aachen, als auch bestätigt durch deutschlandweite Aussagen durch Einsatz- und Verwaltungskräfte, herrscht große Unsicherheit hinsichtlich der rechtlichen Stellung und Absicherung von Spontanhelfenden. Wir empfehlen daher im Kontext des zu entwerfenden Spontanhilfekonzepts für die StädteRegion Aachen Folgendes:

- a. **Klärung bestehender rechtlicher Rahmenbedingungen:** Spontanhilfe ist kein juristisch festgelegter Begriff und wird je nach Akteur sehr unterschiedlich verstanden. Es gibt diverse Formen, Phasen und unterschiedliche Zeitpunkte von sogenannter Spontanhilfe (siehe hierzu Empfehlung 1 und Merkes et al. 2023a), die in einer Klärung bestehender rechtlicher Rahmenbedingungen für die StädteRegion Aachen berücksichtigt werden müssen.
- b. **Ergänzung notwendiger rechtlicher Rahmenbedingungen:** Hürden zur Zusammenarbeit können abgebaut werden, wenn klare und verlässliche Rahmenbedingungen etabliert sind. Wo diese fehlen, ist eine spezifische Ergänzung notwendig.
- c. **Transparente Kommunikation rechtlicher Rahmenbedingungen an Behörden, Einsatzorganisationen und Spontanhelfende:** So wichtig wie die Klärung rechtlicher Rahmenbedingungen ist auch deren transparente Kommunikation an Behörden, Einsatzorganisationen und Spontanhelfende unter Angabe von Ansprechstellen.

In einer Klärung rechtlicher Fragen für die StädteRegion Aachen und verbindlichen Kommunikation an Einsatz- und Verwaltungskräfte und Spontanhelfende müssen daher unterschiedliche „Wege zum Versicherungsschutz“ und Möglichkeiten mit bedacht werden, die unter anderem (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) folgende Aspekte umfassen:

Tabelle 10: Klärung rechtlicher Rahmenbedingungen zu Spontanhilfe

**(1) Art der Spontanhilfe und Kooperation mit Behörden/Einsatzorganisationen**

Eine Differenzierung zwischen unterschiedlichen Formen von Spontanhilfe ist bei der Klärung von Versicherungsschutz zu beachten (man denke hier bspw. an autark aktive Helfende, Ersthelfende, Nachbarschaftshelfende, Hilfe in der Familie, Selbsthilfe, integrierte Spontanhelfende in verschiedenen Behörden/Einsatzorganisationen, Spontanhelfende in Mittlerorganisationen von losen Organisationsformen bis zu Vereinen, Unternehmen etc.). Mögliche Fragen umfassen:

- › Welche Kriterien und Grenzen bestehen für Verwaltungshilfe?
- › Inwieweit bestehen Unterschiede hinsichtlich der Versicherung, wenn Spontanhelfende eine Hilfsorganisation, Feuerwehr, polizeiliche Behörde, kommunale Verwaltung oder die Bundesbehörde Technisches Hilfswerk unterstützen?
- › Inwieweit greift die Ehrenamtsversicherung des Landes für freiwillig Engagierte bei Spontanhilfe und besonderen katastrophen- und krisenbezogene Risiken?
- › Wie stehen unterschiedliche private und öffentliche Versicherungsoptionen zueinander?
- › Da Spontanhilfe ein sehr flexibles Format ist, d. h. Spontanhelfende mitunter unterschiedlichen Akteuren ihre Hilfe anbieten und ebenso auf „eigene Faust“ agieren, ist es ratsam, auch Fragen zu betrachten, die den Wechsel bzw. Grenzfälle zwischen Akteuren und Engagementformen darstellen: Inwieweit sind Übergänge von einer Rolle/Zugehörigkeit in die nächste hinsichtlich des Versicherungsschutzes relevant und müssen berücksichtigt werden?

**(2) Tätigkeiten**

Spontanhelfende übernehmen mitunter Aufgaben, die in die Zuständigkeit des Katastrophenschutzes fallen, aber auch viele Aufgaben, die über das enge Mandat von Einsatzorganisationen hinaus gehen und zur sozialen Lagebewältigung beitragen. Daher wären hinsichtlich des Versicherungsschutzes u. a. zu klären:

- › Inwieweit besteht eine rechtliche Abgrenzung von Spontanhilfe zu Nachbarschafts- und Familienhilfe und Selbsthilfe und was bedeutet diese?
- › Inwieweit besteht eine rechtliche Abgrenzung zu Hilfeleistungen, die nicht direkt der Katastrophenabwehr dienen, und jenen, die ggf. auch privatwirtschaftlich erbracht werden könnten? Ggf. sind auch Mischaufgaben denkbar, die mitbetrachtet werden müssten. Im Sinne der Förderung des sozialen Zusammenhalts wäre sicherlich ein Ziel, die Hilfe der privaten Krisenbewältigung zu unterstützen.
- › Welche Risiken/Schäden sind nicht/unzureichend versichert?

**(3) Engagementort**

Der Ort des Engagements impliziert ortsspezifische Risiken und Gefährdungen. Diesbezüglich ist klären u. a. Folgendes zu klären:

- › Umfasst der Versicherungsschutz sowohl Aktivitäten außerhalb als auch innerhalb von Gefahrenbereichen? Diese Frage ist auch deswegen relevant, weil zum Beispiel Fehlentscheidungen hinsichtlich der Gefährdungsbetrachtung getroffen werden können, bei Flächenlagen das Absperren großer Gebiete wenig sinnvoll/machbar erscheinen kann und Spontanhelfende sich auch fernab der Zusammenarbeit bzw. Unterstützung von Einsatzakteuren autark und ungefragt in Gefahrenbereiche begeben können.
- › Inwieweit bezieht sich ein Versicherungsschutz auch auf virtuelles Engagement?

#### (4) Engagementszeitpunkt

Spontanhelfende i. S. V. Ersthelfenden sind oftmals vor den Einsatzkräften vor Ort und bleiben mitunter länger aktiv als die Einsatzphase andauert. Ob sie noch „gebraucht“ werden oder aktiv sein wollen, entscheiden Spontanhelfende unabhängig von offiziellen Phasen der Lagebewältigung. Mitunter kann es auch schwierig sein, sich zu verabschieden, wenn erst einmal soziale Strukturen und eine Hilfsgemeinschaft entstanden sind. So gründen sich teilweise Initiativen, die sich auch über die Krise ihrer Entstehung hinaus engagieren. Deswegen gilt beim Versicherungsschutz zu bedenken, wie dieser in folgenden Phasen/Situationen aussieht und ob es ggf. Unterschiede gibt:

- › Innerhalb und außerhalb des Katastrophenfalls
- › Innerhalb und außerhalb der Einsatzphase
- › Vorbereitungsphase (vor Krisen-/Katastropheneintritt)
- › Isolationsphase vor Eintreffen der Einsatzkräfte
- › Einsatzphase während Einsatzkräfte aktiv sind
- › Stabilisierungs- /Wiederaufbauphase und Alltag, nach der Beendigung des bevölkerungsschutzbezogenen Einsatzes: soziale und gesellschaftliche Bewältigung noch nicht abgeschlossen
- › Die Thematisierung von Übergängen von Katastrophe, Einsatzrückzug, Wohlfahrt und humanitärem (Wieder)aufbau sollte hierbei ebenso diskutiert werden.

#### (5) Haftung und Versicherungsumfang

Bezüglich des Haftungs- und Versicherungsumfangs ist unter anderem zu klären:

- › Wie und in welchem Umfang sind Spontanhelfende für eigene Sach- und Personenschäden und Schäden, die sie anderen zufügen, versichert?
- › Welche Fürsorgepflichten bestehen für wen und unter welchen Umständen?
- › Welche Kriterien des Arbeitsschutzes sind im Kontext von Spontanhilfe zu beachten?
- › Wie sind Einsatzkräfte oder auch Privatpersonen versichert, wenn sie Spontanhelfenden eine Aufgabe übertragen und sich möglicherweise die Fürsorgeverantwortung oder Anforderungen zum Arbeitsschutzes als unzureichend herausstellen?
- › Inwiefern gibt es unterschiedliche Versicherungsmöglichkeiten und -wege? Inwiefern bestehen Unterschiede, wenn eine Person in Ersthilfe, Verwaltungshilfe, über Einsatzorganisationen oder allgemein bürgerschaftlich aktiv ist und Schäden entstehen?
- › Was wird hinsichtlich der Unfallversicherung eigener Schäden (Sach- und Personenschäden) für Spontanhelfende abgedeckt und was nicht? Inwiefern bestehen beispielsweise Ansprüche für Hinterbliebene, bei psychischer Erkrankung wie Traumatisierung und Arbeitsunfähigkeit, hinsichtlich größerer Schäden z. B. an Ausrüstung, Werkzeug, Gerät etc. (z. B. Traktor, der bei den Hilfstätigkeiten wie Räum- und Evakuierungshilfen funktionsunfähig wird) etc.? Sind die Versicherungssummen ausreichend hoch?
- › Was wird hinsichtlich der Haftpflichtversicherung für Spontanhelfende abgedeckt und was nicht? Sind die Versicherungssummen ausreichend hoch?
- › Welche Haftungsfragen stellen sich für bspw. Einsatzkräfte/Verwaltungskräfte/Privatpersonen mit Fürsorgepflicht für Spontanhelfende z. B. bei fehlerhafter Gefährdungsbeurteilung (ggf. auch außerhalb ihres Mandats und/oder ohne spezifische Ausbildung)? Wie sind diese versichert?
- › Inwiefern können fehlerhafte Informationen zu rechtlichen Konsequenzen führen?
- › Gibt es Besonderheiten, wenn Akteure nur vermittelnd auftreten und welche rechtlichen Aspekte sind hier zu beachten (z. B. bei Vermittlungsplattformen)?

#### (6) Besondere Engagementspezifika

Es gibt vielfältig denkbare Spontanhilfesonderfälle, die im Versicherungs- und ggf. Arbeitsschutz zu beachten sind, z. B.

- › Minderjährige
- › virtuelles Engagement
- › Gewerbliche Unternehmen bzw. Unternehmensengagierte/Unternehmensengagement
- › etc.

**(7) Daten- und Arbeitsschutz**

- › Ferner sind Fragen hinsichtlich des Datenschutzes und Arbeitsschutzes zu beleuchten (z. B. bei Registrierung, Abfragen, Vermittlungsplattformen etc.). Auch hier gilt es möglichst rechtssichere unbürokratische Lösungen zu finden.

**(8) Unterstützende Rahmenbedingungen für Spontanhilfe**

- › Welche weiteren unterstützenden Rahmenbedingungen für Spontanhilfe und ihre Anerkennung sollen geschaffen werden (bspw. Möglichkeiten der Freistellung, Lohnfortzahlung etc.)?

Quelle: Eigene Darstellung als Diskussionsgrundlage (kein Anspruch auf Vollständigkeit)

Wichtig ist, Spontanhelfenden und Behörden/Einsatzorganisationen Klarheit über den Versicherungsschutz, seinen Umfang und seine Grenzen zu geben sowie Ansprechpersonen, Versicherungswege und Unterschiede zu kommunizieren. Grundsätzlich hilfreich ist, möglichst einfache Versicherungswege und Voraussetzungen zu schaffen, die dem Wesen der Spontanhilfe als unbürokratische, flexible Krisenbewältigung entsprechen. Ebenso ist einzubeziehen, dass für spezifischere Formen von Spontanhilfe der Versicherungsschutz berücksichtigt werden muss. Auch Arbeitsschutzanforderungen sind zu klären.

- 86% der Befragten stimmten zu, dass es hinsichtlich der Rahmenbedingungen für den Umgang mit Spontanhelfenden voll und ganz bzw. eher klarere Rahmenbedingungen zum Versicherungs- und Arbeitsschutz bräuchte.

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- und Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frage n = 616)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 102

**Tabelle 11: Rechtliche Fragen zu Spontanhilfe von Einsatz- und Verwaltungskräften in der StädteRegion Aachen**

Ausgewählte rechtliche Fragen zu Spontanhilfe	Stimmen von Einsatz- und Verwaltungskräften aus der StädteRegion Aachen
Arbeitsschutz	„Alles, was wir <b>präventiv und in der Einsatzunterstützung</b> tun können, muss auch den Spontanhelfenden zur Verfügung gestellt werden.“ „Gemeinde-Unfallverband zuständig, wenn Ersthelfer Schaden erleidet. Nach meinem Kenntnisstand auch über NRW hinaus. Das muss für die Spontanhelfenden auch klar sein: Absicherung, grundsätzliche Erfassung, Fortgewährung des Arbeitsschutzes muss sichergestellt sein.“
Anspruch auf PSNV	„Die Spontanhelfenden müssen genauso <b>abgesichert sein</b> – rechtlich, PSNV usw. – wie ein professioneller Helfer einer Hilfsorganisation.“
Haftung bei Fehlern/Schäden durch Spontanhelfende	„Ja, auch Profihelfer sind mit extrem hohen rechtlichen Regularien konfrontiert. [...] Das ist eine entscheidende Hürde für die Führungskräfte. Die wissen, die haben alle Erste-Hilfe-Kurse, Nachweise usw. nicht, was ist, wenn ein Fehler passiert? <b>Da müssten rechtliche Rahmenbedingungen noch klarer sein. Unfallversicherung ja, aber was ist, wenn jemand frei rumläuft und Bockmist macht? Wer haftet da?</b> Der Landrat? Der DRKler der gesagt hat, helf' uns mal mit? Das muss tatsächlich rechtlich geklärt sein oder eine Zone geben, wo man freien Handlungsspielraum hat.“
Freistellung und Verdienstaussfall	„Ich sehe <b>materielle Sachen, personelle usw.</b> wer könnte sich das wie vorstellen? Themen wie <b>Verdienstaussfall</b> . Wenn ich als Spontanhelfer arbeite, sollte mir das genauso zustehen.“

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Interviews mit Einsatz- und Verwaltungskräften



## Handreichungen und weiterführende Materialien

<b>Informationen zur Unfallversicherung im freiwilligen Engagement des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales</b>	Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2023): Zu Ihrer Sicherheit. Unfallversichert im freiwilligen Engagement. Bonn.	<a href="https://www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/Broschueren/a329-zu-ihrer-sicherheit-unfallversichert-im-ehrenamt.html">https://www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/Broschueren/a329-zu-ihrer-sicherheit-unfallversichert-im-ehrenamt.html</a>
<b>Kontakt Haftpflicht- und Unfallversicherungsverträge des Landes Nordrhein-Westfalen</b>	UNION Versicherungsdienst Ecclesiastraße 1-4 32758 Detmold	<a href="https://www.land.nrw/ehrenamt/sicherheit">https://www.land.nrw/ehrenamt/sicherheit</a>
<b>Satzung der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen</b>	Ministerium des Inneren des Landes Nordrhein-Westfalen (2024): Geltende Gesetze und Verordnungen. Satzung der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen.	<a href="https://recht.nrw.de/lmi/owa/brbes_text?anw_nr=2&amp;gld_nr=8&amp;ugl_nr=822&amp;bes_id=11204&amp;aufgehoben=N&amp;menu=1&amp;sg=0">https://recht.nrw.de/lmi/owa/brbes_text?anw_nr=2&amp;gld_nr=8&amp;ugl_nr=822&amp;bes_id=11204&amp;aufgehoben=N&amp;menu=1&amp;sg=0</a>
<b>Informationsblatt der Landesregierung NRW zum Versicherungsschutz für freiwillige Helfende in rechtlich unselbstständigen Strukturen</b>	Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen: Sicherheit im Ehrenamt. Versicherungsschutz für freiwilliges Engagement. Düsseldorf.	<a href="https://www.land.nrw/media/21994/download?attachment">https://www.land.nrw/media/21994/download?attachment</a>
<b>Informationsblatt zur Versicherung im Kontext der Hochwasserkatastrophe 2021 in NRW</b>	Union Versicherungsdienst; Landesregierung Nordrhein-Westfalen (2021): Versicherungsschutz für die Ehrenamtlichen (Freiwilligen) in der Hochwasserkatastrophe über die Ehrenamts-Versicherungen des Landes Nordrhein-Westfalen. Versicherungsschutz für die Ehrenamtlichen (Freiwilligen) in der Hochwasserkatastrophe über die Ehrenamts-Versicherungen des Landes Nordrhein-Westfalen.	<a href="https://www.deutsche-stiftung-engagement-und-ehrenamt.de/wp-content/uploads/2021/07/Absicherung_von_Ehrenamtlichen_-_Hochwasserkatastrophe.pdf">https://www.deutsche-stiftung-engagement-und-ehrenamt.de/wp-content/uploads/2021/07/Absicherung_von_Ehrenamtlichen_-_Hochwasserkatastrophe.pdf</a>
<b>Darstellung rechtlicher Aspekte zu Spontanhilfe in BBK Handbuch</b>	Schopp, N.; Drews, K. (2023): Spontanhilfe im Einsatz. Grundlagen und Empfehlungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit von Einsatzkräften und Spontanhelfenden. Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. Bonn.	S. 14 ff.: <a href="https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Fachinformationen/Spontanhilfe/spon-tanhilfe-im-einsatz_down-load.pdf?__blob=publication-File&amp;v=1">https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Fachinformationen/Spontanhilfe/spon-tanhilfe-im-einsatz_down-load.pdf?__blob=publication-File&amp;v=1</a>
<b>Informationen zum Versicherungsschutz für integrierte, registrierte Spontanhelfende sowie Informationen zum Arbeitsschutz</b>	WuKAS (Hg.) (2021): Leitfaden für den sicheren Einsatz von Spontanhelfenden. Malteser Hilfsdienst; Bergische Universität Wuppertal.	<a href="https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de/Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/Leitfaden_WuKAS_2023.pdf">https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de/Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/Leitfaden_WuKAS_2023.pdf</a>

<b>Informationen zum Arbeitsschutz für Spontanhelfende</b>	WuKAS (Hg.) (2021): Handlungshilfe für Spontanhelfende. Malteser Hilfsdienst; Bergische Universität Wuppertal.	<a href="https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de_Re-launch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/WuKAS_Handlungshilfen_Spontanhelfende.pdf">https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de_Re-launch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/WuKAS_Handlungshilfen_Spontanhelfende.pdf</a>
<b>Diskussionsbeitrag zu Versicherungsaspekten von Spontanhelfenden</b>	Staufer, A. (2017): Ungebundene Helfer im Katastrophenschutz. Kisch & Staufer.	<a href="https://staufer.de/blog/2017/12/spontanhelfer-freie-und-ungebundene-helfer/">https://staufer.de/blog/2017/12/spontanhelfer-freie-und-ungebundene-helfer/</a>
<b>BBK-Magazinbeitrag zur Rechtsstellung von Spontanhelfenden</b>	Erkens, H. (2016): Rechtliche Koordinaten für den Einsatz von Spontanhelfern. In: Cyber-Sicherheit. Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (Bevölkerungsschutz, 2), S. 28–32.	S. 21: <a href="https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/BSMAG/bsmag_16_2_barrierefrei.pdf?blob=publication-File&amp;v=6">https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/BSMAG/bsmag_16_2_barrierefrei.pdf?blob=publication-File&amp;v=6</a>
<b>Rechtliche Hinweise im DRK Pilotkonzept für den Einsatz mit Spontanhelfenden</b>	Joschko, S.; Biegert, A.; Schulze, M.; Sernet, D.; Händlmeier, A.; Häusler, H.; Max, M. (2017): Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen - Teil 2. Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin (Schriften der Forschung, 2).	S. 17: <a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_2/Schriften_der_Forschung_2.2._Wissenschaftliche_Erkenntnisse_fuer_eine_Einweisung_ungebundener_HelferInnen_.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_2/Schriften_der_Forschung_2.2._Wissenschaftliche_Erkenntnisse_fuer_eine_Einweisung_ungebundener_HelferInnen_.pdf</a>
<b>Rechtliche Einschätzung zu Spontanhilfe in DRK Handlungsempfehlungen zu Spontanhilfe</b>	Biegert, A.; Schneider, L.; Schulze, M.; Moll, A.; Max, M. (2016): Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen - Teil 3. Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen. Hg. v. DRK. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin (Schriften der Forschung, 1).	S. 30-36: <a href="https://www.rotkreuzshop.de/service/de/shop/verlag/bereitschaften/die-rolle-von-ungebundenen-helferinnen-bei-schadensereignissen-3-ve--10-stueck/?card=1129">https://www.rotkreuzshop.de/service/de/shop/verlag/bereitschaften/die-rolle-von-ungebundenen-helferinnen-bei-schadensereignissen-3-ve--10-stueck/?card=1129</a>
<b>Aspekte der Verwaltungshilfe im Kontext von Spontanhilfe</b>	Karsten, A. H. (2023): Einbindung von Spontanhelfenden in die Gefahrenabwehr. 1. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.	S. 63-75: <a href="https://shop.kohlhammer.de/einbindung-von-spontanhelfenden-in-die-gefahrenabwehr-42270.html#147=9">https://shop.kohlhammer.de/einbindung-von-spontanhelfenden-in-die-gefahrenabwehr-42270.html#147=9</a>
<b>Hinweise zu rechtlichen Aspekten von Spontanhilfe</b>	Lessig, M.; Kunz, M.; Unterreitmeier, S.; Wengatz, M. (2019): Spontanhilfehandbuch. Wie Spontanhilfe gelingen kann. Das Handbuch zum praktischen Einsatz. Hg. v. Münchner Freiwillige – Wir helfen e.V.	S. 15-19: <a href="https://www.muenchner-freiwillige.de/uploads/1/0/1/8/101843564/spontanhilfehandbuch_mfwh_ebook_1._auflage.pdf">https://www.muenchner-freiwillige.de/uploads/1/0/1/8/101843564/spontanhilfehandbuch_mfwh_ebook_1._auflage.pdf</a>

**Rechtliches Handbuch für das Katastrophenschutz-Leuchtturm-System**

u. a. unter Berücksichtigung der Rolle von Spontan Helfenden

Stoephasius, H.-P. von; Dittes, E.; Schweer, B. (2015): Rechtliches Handbuch für das Katastrophenschutz-Leuchtturm-System. Hg. v. Dekan Fachbereich Polizei und Sicherheitsmanagement. Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin. Berlin (Beiträge aus dem Fachbereich Polizei und Sicherheitsmanagement, 14).

<https://opus4.kobv.de/opus4-hwr/files/487/Rechtliches+Handbuch+Kat-Leuchtt%C3%BCrme.pdf>

Quelle: Eigene Zusammenstellung



## Empfehlung 5: Förderung der Aus- und Fortbildung zur Kooperation zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden



### Aus- und Fortbildung zur Kooperation zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden fördern

Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen bedarf es an Aus- und Fortbildungen für Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräfte zum Umgang mit Spontanhelfenden. Zudem kann es sinnvoll sein, Schulungs- und Informationsangebote für Spontanhelfende anzubieten.

In der StädteRegion Aachen haben sich Spontanhelfende in den vergangenen Jahren im Rahmen verschiedener Krisen und Katastrophen auf vielfältige Weisen in die Lagebewältigung eingebracht und dabei teilweise auch mit Behörden und Einsatzorganisationen zusammengearbeitet. Während es viele positive Erfahrungen gab, wurde auch deutlich, dass es Bedarfe rund um die Ausbildung von Einsatz- und Verwaltungskräften und die Förderung von Wissensangeboten für Spontanhelfende gibt. Es werden daher folgende Maßnahmen für eine Spontanhilfestrategie für die StädteRegion Aachen und zur Förderung der gemeinsamen Lagebewältigung von Behörden, Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden empfohlen:

- a. **Aus- und Fortbildung von Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräften zum Umgang mit Spontanhelfenden:** Die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden ist kein Schwerpunkt im regulären Curriculum für Einsatz- und Verwaltungskräfte, bedarf aber der spezifischen Schulung und Ausbildung, da allgemein und für eventuell zu schaffende Fach- und Verbindungspositionen besondere Kenntnisse und Fähigkeiten nötig sind.
- b. **Schulungs- und Informationsangebote für Spontanhelfende:** Spontanhelfende bringen zwar vielfältige Alltags- und Berufskennnisse mit, können jedoch oftmals Risiken schwer einschätzen und haben in der Regel wenig Wissen über den Bevölkerungsschutz, seine Funktionsweisen und beteiligte Akteure. Sowohl das eigenständige Engagement der Bevölkerung als auch die Zusammenarbeit mit Behörden und Einsatzorganisationen kann gestärkt werden, indem (online und/oder vor Ort) Schulungs- und Informationsangebote für Spontanhelfende angeboten werden.

a. Aus- und Fortbildungen für Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräfte zum Umgang mit Spontanhelfenden anbieten

Spontanhelfende bringen unterschiedliche Vorerfahrungen, Qualifikationen und Kompetenzen mit in den Einsatz. Diese sind für Angehörige der Behörden und Einsatzorganisationen häufig zunächst nicht ersichtlich. Zugleich besteht eine Unsicherheit rund um den Umgang mit Spontanhelfenden. Entsprechend zeigt sich in der StädteRegion Aachen sowie darüber hinaus ein großer Bedarf an Aus- und Fortbildungen von Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräften zum Umgang mit Spontanhelfenden.

**Tabelle 12: Aus- und Fortbildung zu Spontanhilfe**

<b>(1) Ziele von Aus- und Fortbildungen zum Thema Spontanhilfe</b>	
>	Sensibilisierung für unterschiedliche Engagementformen und mögliche Beiträge von Spontanhelfenden
>	Befähigung von Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräften, Handlungsspielräume zum Umgang mit Spontanhelfenden zu erkennen und diese im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten für die Krisen- und Katastrophenbewältigung sinnvoll zu nutzen
>	Abstimmungen unter Behörden und Einsatzorganisationen ermöglichen
>	Gewisse Vorbereitung und Strukturen für Einsatzkräfte bzgl. des Umgangs mit Spontanhelfenden
>	(Weiter-)Qualifizierung für die Übernahme neuer Aufgaben (bspw. Anleitung) in der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden
>	...
<b>(2) Mögliche Themen für Aus- und Fortbildungskonzepte für Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräfte</b>	
>	Ziele der Organisation/Behörde zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden
>	Grenzen der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden
>	Unterschiedliche Engagementstypen
>	Unterschiedliche Strategien zum Umgang mit Spontanhelfenden
>	Rechtliche Grundlagen (Versicherungsschutz, Haftung) der Einbindung/Integration von Spontanhelfenden
>	Rechtliche Grundlagen der Kollaboration/Kooperation mit Mittlerorganisationen
>	Rechtliche Grundlagen des Umgangs mit Spontanhelfenden (z. B. Absperrung von Gefahrenbereichen)
>	Grundlagen der Öffentlichkeitskommunikation
>	Grundlagen der konfliktsensiblen Kommunikation mit Spontanhelfenden
>	Abstimmungsbedarfe mit anderen Behörden und Einsatzorganisationen
>	Geeignete Aufgaben für Spontanhelfende
>	Einweisung, Anleitung, Betreuung und Nachsorge von Spontanhelfenden
>	Mögliche Maßnahmen zur Gestaltung der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden
>	Praxisbeispiele und Aufarbeitung von Erfahrungen aus vergangenen Einsätzen
>	...

Quelle: Eigene Darstellung

- 74 % der Befragten äußerten einen Bedarf an Aus- und Fortbildungen zum Umgang mit Spontanhelfenden, während lediglich 11 % angaben, dass in ihrer Organisation oder Behörde entsprechende Aus- und Fortbildungen bereits angeboten werden.
- 56 % der Befragten äußerten einen Bedarf an Taschenkarten zum Umgang mit Spontanhelfenden, während lediglich 7 % angaben, dass ihre Organisation oder Behörde bereits entsprechende Taschenkarten nutzt.
- 64 % der Befragten äußerten einen Bedarf an organisationsübergreifenden Übungen mit Blick auf den Umgang mit Spontanhelfenden.

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- & Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frageblock n = 612-629)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 97–100



### Handreichungen und weiterführende Materialien

<b>Ausbildung für Einsatzkräfte des Fachdienstes Freiwilligenkoordination</b>	Ausbildungsangebot des Fachdienst Freiwilligenkoordination des DRK-Landesverband Hessen	Übersicht Ausbildungsangebote: <a href="https://www.drk-hessen.de/seminare/katastrophenschutz/freiwilligenkoordination.html">https://www.drk-hessen.de/seminare/katastrophenschutz/freiwilligenkoordination.html</a> Vorstellung des Fachdienstes Freiwilligenkoordination: <a href="https://www.drk-hessen.de/fileadmin/Eigene_Dokumente/KatS_und_Suchdienst/2022_Brosch%C3%BCre_Fachdienst_FWK.pdf">https://www.drk-hessen.de/fileadmin/Eigene_Dokumente/KatS_und_Suchdienst/2022_Brosch%C3%BCre_Fachdienst_FWK.pdf</a>
<b>Leitfaden für Ausbildung und Selbststudium zur Fachkraft Freiwilligenführung in Feuerwehren</b>	Hochbruck, W. (2023): Fachkraft Freiwilligenführung Leitfaden für Ausbildung und Selbststudium. Kreisfeuerwehrverband Emmendingen; LFV Baden-Württemberg.	<a href="https://www.drk-schoenberg.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Satzungen_und_weitere_Dokumente/Fachkraft_f%C3%BCr_Freiwilligenf%C3%BChrung_-_Leitfaden_f%C3%BCr_Ausbildung_und_Selbststudium_Hochbruck.pdf">https://www.drk-schoenberg.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Satzungen_und_weitere_Dokumente/Fachkraft_f%C3%BCr_Freiwilligenf%C3%BChrung_-_Leitfaden_f%C3%BCr_Ausbildung_und_Selbststudium_Hochbruck.pdf</a>
<b>Handreichung zur Einbindung von Spontanhelfenden im Bereich Flucht und Asyl</b>	Biegert, A.; Heger, T.-C. (2015): Handreichung zum Einsatz ungebundener Helfer_innen in Flüchtlingsunterkünften. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin.	<a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/Weitere_Publikationen/20151110-EinsatzungebundeneHelfer.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/Weitere_Publikationen/20151110-EinsatzungebundeneHelfer.pdf</a>

<b>Pilotkonzept zur Fortbildung von Einsatz- und (Fach-)Führungskräften hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Spontan Helfenden inkl. Taschenkarte und Informationsblatt rechtliche Stellung</b>	Biegert, A.; Joschko, S.; Moll, A.; Händlmeyer, A.; Schulze, M.; Max, M. (2016): Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen - Teil 1. Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräften. Hg. v. DRK. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin (Schriften der Forschung, 2).	<a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_2/Schriften_der_Forschung_2.2._Wissenschaftliche_Erkenntnisse_fuer_eine_Einweisung_ungebundener_HelferInnen_.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_2/Schriften_der_Forschung_2.2._Wissenschaftliche_Erkenntnisse_fuer_eine_Einweisung_ungebundener_HelferInnen_.pdf</a>
<b>Pilotkonzept zur Einweisung und Ausbildung von Spontan Helfenden</b> Ausbildungsdauer: 1 Tag	Joschko, S.; Biegert, A.; Schulze, M.; Sernet, D.; Händlmeyer, A.; Häusler, H.; Max, M. (2017): Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen - Teil 2. Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen. Deutsches Rotes Kreuz. Berlin (Schriften der Forschung, 2).	<a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_2/Schriften_der_Forschung_2.2._Wissenschaftliche_Erkenntnisse_fuer_eine_Einweisung_ungebundener_HelferInnen_.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/schriftenreihe/Band_2/Schriften_der_Forschung_2.2._Wissenschaftliche_Erkenntnisse_fuer_eine_Einweisung_ungebundener_HelferInnen_.pdf</a>
<b>Broschüre zur Integration von Spontan Helfenden in den Katastrophenschutz der Feuerwehren</b> inkl. Checkliste für Führungskräfte	DFV (2020): Die Integration von Spontan Helfenden in den Katastrophenschutz. Deutscher Feuerwehrverband. Deutscher Feuerwehrverband.	<a href="https://www.feuerwehrverband.de/app/uploads/2020/06/DFV-Fachempfehlung_Spontanhelfer.pdf">https://www.feuerwehrverband.de/app/uploads/2020/06/DFV-Fachempfehlung_Spontanhelfer.pdf</a>
<b>Informationsblatt für Einsatzkräfte zum Umgang mit ungebundenen Helfenden</b>	CIMTT (2019): Infoblatt für Einsatzkräfte der Freiwilligen Feuerwehr Glashütte. TU Dresden, CIMTT Zentrum für Produktionstechnik und Organisation. Dresden.	<a href="https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Infoblatt-f%C3%BCr-Einsatzkr%C3%A4fte_aktuell.pdf">https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Infoblatt-f%C3%BCr-Einsatzkr%C3%A4fte_aktuell.pdf</a>
<b>Schulungshandbuch für Einsatz- und Führungskräfte zu Eigenbetroffenheit und Spontan Helfende</b> Ausbildungsdauer 2x 3 UE je à 45 Min = 4,5 Stunden (inkl. Theorie- und Praxisteile)	REBEKA (2019): Schulungshandbuch. Schulungen für Einsatzkräfte und Führungskräfte zu den Themen: Eigene Betroffenheit und Spontan Helfende.	<a href="https://assets.johanniter.de/JUH/Hessen-Rheinland-Pfalz-Saarland/Rhein-Main/Bilder/EUCC/REBEKA/REBEKA_Schulungshandbuch.pdf?gl=1*uzeth6*gcl_au*MjE-zMzkzNDQ0NS4xNzAwMDM5NzI2*ga*ODA5MDIxMDA5LjE2NTc3MDMzODI.*ga_WY3Y4YLWL5*MTcwMDY0ODA0My41LjEuMTcwMDY0ODA1NC4wLjAuMA..">https://assets.johanniter.de/JUH/Hessen-Rheinland-Pfalz-Saarland/Rhein-Main/Bilder/EUCC/REBEKA/REBEKA_Schulungshandbuch.pdf?gl=1*uzeth6*gcl_au*MjE-zMzkzNDQ0NS4xNzAwMDM5NzI2*ga*ODA5MDIxMDA5LjE2NTc3MDMzODI.*ga_WY3Y4YLWL5*MTcwMDY0ODA0My41LjEuMTcwMDY0ODA1NC4wLjAuMA..</a>
<b>Überlegungen zur Einbindung von Betroffenen und Helfenden in die Betreuung im Zivilschutz</b>	BBK (Hg.) (2021): Betreuung im Zivilschutz. Konzeptstudie. Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. Bonn.	<a href="https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Betreuungsdienst/Pilotprojekt-Labor-Betreuung-5000/Projektdateien-und-Downloads/konzeptstudie.pdf?blob=publicationFile&amp;v=6">https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Betreuungsdienst/Pilotprojekt-Labor-Betreuung-5000/Projektdateien-und-Downloads/konzeptstudie.pdf?blob=publicationFile&amp;v=6</a>

<b>Einsatzhandbuch zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden</b>	REBEKA (2019): Einsatzhandbuch für die Zusammenarbeit in Krisenlagen von Einsatzkräften und der Bevölkerung.	<a href="https://assets.johanniter.de/JUH/Hessen-Rheinland-Pfalz-Saarland/Rhein-Main/Bilder/EUCC/REBEKA/REBEKA_Einsatzhandbuch_v2.pdf">https://assets.johanniter.de/JUH/Hessen-Rheinland-Pfalz-Saarland/Rhein-Main/Bilder/EUCC/REBEKA/REBEKA_Einsatzhandbuch_v2.pdf</a>
<b>Manual zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden</b>	Schulze, K.; Voss, M. (2016): Manual zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterial, 1).	<a href="https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/21932/KFA_Arbeitsmaterial_1_Schulze_Voss_2016_Manual_zur_Zusammenarbeit_mit_Mithelfenden.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/21932/KFA_Arbeitsmaterial_1_Schulze_Voss_2016_Manual_zur_Zusammenarbeit_mit_Mithelfenden.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>
<b>Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden bei der Katastrophenbewältigung</b> kurze Zusammenfassung der Handlungsempfehlungen aus dem Manual, s.o.	Schulze, K.; Voss, M. (2016): Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Katastrophenforschungsstelle Berlin, Forschungsforum Öffentliche Sicherheit. Berlin (KFS Arbeitsmaterial, 2).	<a href="https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/21839/KFS_Arbeitsmaterial_2_Schulze_Voss_2016_Handlungsleitfaden_zur_Zusammenarbeit_mit_Mithelfenden_Layout.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/21839/KFS_Arbeitsmaterial_2_Schulze_Voss_2016_Handlungsleitfaden_zur_Zusammenarbeit_mit_Mithelfenden_Layout.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>
<b>Werkzeugkasten zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden bei der Katastrophenbewältigung</b> inkl. Materialien und Praxisbeispiele für die Umsetzung der Handlungsempfehlungen, s.o.	Schulze, K. (2016): Werkzeugkasten zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterial, 3).	<a href="https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/21878/KFS_Arbeitsmaterialien_3_Schulze_2016_Werkzeugkasten_zur_Zusammenarbeit_mit_Mithelfenden.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/21878/KFS_Arbeitsmaterialien_3_Schulze_2016_Werkzeugkasten_zur_Zusammenarbeit_mit_Mithelfenden.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>

Quelle: Zusammenstellung ausgehend von Merkes und Zimmermann 2023

## b. Schulungen und Informationsmaterialien für Spontanhelfende bereitstellen

Während einige Spontanhelfende über Erfahrungen aus früheren Einsätzen verfügen, fehlt vielen Spontanhelfenden spezifisches Wissen rund um die Zuständigkeiten und Funktionsweisen der Behörden und Einsatzorganisationen im Bevölkerungsschutz, zu Gefahren in konkreten Lagen, zum Selbst- und Fremdschutz, zu rechtlichen Fragen rund um das Engagement in Katastrophenkontexten und zu Möglichkeiten der Zusammenarbeit. Es ist möglich und denkbar, Schulungen und Informationen bereits im Alltag unabhängig von konkreten Einsatzlagen für potentiell Hilfwillige anzubieten. Schulungen, Einweisungen und Informationsweitergaben können aber auch ad hoc in der Lage erfolgen, beispielsweise durch Einsatzkräfte selbst, mittels digitaler Kommunikationskanäle und/oder durch Aufsteller/Aushänge im Einsatzgebiet. Gemeinsam mit örtlichen Behörden könnte eruiert werden, ob entsprechende Schulungen andere Anforderungen (wie bspw. Rote Karte) in der Lage ersetzen könnten. Es wäre denkbar, Spontanhelfende, die eine Schulung, Einweisung oder Einteilung absolviert haben, eine Bescheinigung darüber (z. B. Festivalbändchen) zu überreichen, die im Einsatzgebiet gezeigt werden kann und z. B. Zugang zu gewissen Bereichen oder Aufgaben erlaubt. Grundsätzlich sollten Informationsmaterialien möglichst niedrigschwellig gestaltet sein und sollten nicht einer Registrierung gleichgesetzt werden oder eine Unterschrift erfordern – denn das könnte abschrecken oder demotivierend wirken.

Tabelle 13: Schulung von Spontanhelfenden

(1) Ziele von Schulungen und Informationsmaterialien für Spontanhelfende	
>	Für Funktionsweisen der Behörden und Einsatzorganisationen im Bevölkerungsschutz sensibilisieren
>	Konflikten zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden vorbeugen
>	Grundlagen für eine gelungene Zusammenarbeit schaffen
>	Flexiblen Einsatz von Spontanhelfenden ermöglichen und ggf. gezielt auch Ressourcenengpässe von Behörden und Einsatzorganisationen ausgleichen
>	Kommunikationsstrategie von Behörden und Einsatzorganisationen unterstützen
>	Sicherheit und Qualität von Hilfe erhöhen
>	...
(2) Mögliche Themen für Schulungen und Informationsmaterialien für Spontanhelfende	
>	Allgemeine Informationen zum Bevölkerungsschutz
>	Zuständigkeiten verschiedener Behörden und Einsatzorganisationen im Bevölkerungsschutz (inkl. Informationen, welche Verantwortlichkeiten bei Privatpersonen und Eigenvorsorge liegen)
>	Arbeitsweisen und Abläufe der (organisierten) Lagebewältigung
>	Informationen zur Lageentwicklung inkl. möglicher Gefahren
>	Hinweise zu möglichen Engagementformen und Unterstützung von Behörden und Einsatzorganisationen (inkl. Kontaktmöglichkeit)
>	Selbst- und Fremdschutz
>	Arbeitsschutz
>	Versicherungsschutz und Haftung
>	Aufgabenspezifische Einweisung
>	Grundlagen/Regeln der Zusammenarbeit, Ansprechpersonen
>	...

Quelle: Eigene Darstellung

- Lediglich 14 % der Befragten gaben an, dass ihre Organisation/Behörde über Konzepte zur Öffentlichkeitskommunikation mit Hinweisen zur Spontanhilfe verfügt.
- 71 % der Befragten äußerten einen Bedarf an Informationsmaterialien für Spontanhelfende, während lediglich 9 % der Befragten angaben, dass ihre Organisation oder Behörde bereits über solche verfügt.

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- & Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frageblock n = 613-1215)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 87, 98-100



### Handreichungen und weiterführende Materialien

<b>Erste-Hilfe-Ausbildung mit Selbstschutzinhalten</b>	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (2024): Ausbildung in Erster Hilfe mit Selbstschutzinhalten (EHSB).	<a href="https://www.bbk.bund.de/DE/Themen/Akademie-BABZ/BABZ-Angebot/Studium-Ausbildung-im-BeVS/EHSB/ehsb_node.html">https://www.bbk.bund.de/DE/Themen/Akademie-BABZ/BABZ-Angebot/Studium-Ausbildung-im-BeVS/EHSB/ehsb_node.html</a>
<b>Selbsthilfe-Checks zu Grundwissen für die Bevölkerung und Einsatzkräfte zum Thema Unwetter und Alarm</b>	#EngagiertFürNRW (2022): Alarm Check: Tipps und Tests zum Thema Alarm. Alarm Selbsthilfe-Check für die Bevölkerung / Tipps und Tests zum Thema Unwetter. Unwetter Selbsthilfe-Check für die Bevölkerung. Katastrophen-schutz Nordrhein-Westfalen.	Alarm, Bevölkerung: <a href="https://www.im.nrw/system/files/media/document/file/alarm-check-bevolkerung.pdf">https://www.im.nrw/system/files/media/document/file/alarm-check-bevolkerung.pdf</a> Unwetter, Bevölkerung: <a href="https://www.im.nrw/system/files/media/document/file/unwetter-check_bevolkerung.pdf">https://www.im.nrw/system/files/media/document/file/unwetter-check_bevolkerung.pdf</a>
<b>Information zur privaten Hochwasservorsorge</b>	Schache, J. (2019): Kurzüberblick. Private Hochwasservorsorge. TU Dresden, CIMTT Zentrum für Produktionstechnik und Organisation. Dresden.	<a href="https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Kurzueberischt_Eigenvorsorge_final.pdf">https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Kurzueberischt_Eigenvorsorge_final.pdf</a>
<b>Schulungsvideos für ungebundene Helfende im Kontext Pandemie</b> z. B. Pflegeschulung Grundwissen, Hygiene- und Desinfektionsschulung, Psychosoziale Unterstützung	Team Sachsen - Onlineschulungen	<a href="https://teamsachsen.de/start/startseite.html">https://teamsachsen.de/start/startseite.html</a>
<b>Online-Schulungen für Spontanhelfende</b>	Mobile Helfer (2024): E-Learning.	<a href="https://mobile-helfer.com/category/e-learning/">https://mobile-helfer.com/category/e-learning/</a>
<b>Packliste für Helfende im Einsatz rund um die Starkregenereignisse 2021</b>	Packliste der Dachzeltnomaden Hilfsorganisation	<a href="https://dzn-hilfe.com/helfen-vorort/">https://dzn-hilfe.com/helfen-vorort/</a>
<b>Leitfaden für Ad-hoc-Schulungen für Mittlerorganisationen und ihre Mitglieder zur Zusammenarbeit mit Behörden/Einsatzorganisationen, Taschenkarte und Checkliste für die Zusammenarbeit</b>	IAT (2018): Ad hoc-Schulung für Mittlerorganisationen und ihre Mitglieder zur Zusammenarbeit mit BOS. Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement, Universität Stuttgart.	<a href="https://elib.uni-stuttgart.de/bitstream/11682/9867/3/Publi_2018_018_OPUS.pdf">https://elib.uni-stuttgart.de/bitstream/11682/9867/3/Publi_2018_018_OPUS.pdf</a>
<b>Handlungshilfen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz für</b>	WuKAS (2020): Handlungshilfe für Spontanhelfende.	<a href="https://www.arbeitssicherheit.uni-">https://www.arbeitssicherheit.uni-</a>

<b>Spontanhelfende:</b> #covid19 Nachbarschaftshilfe / allgemeine Verhaltensregeln, Hundeausführen und Einkaufshilfe, Starkregen / Aufräumen, seelische Gesundheit, Safety Card „Verhaltensregeln für Spontanhelfende“ (dt./engl.)	#covid19 Nachbarschaftshilfe – Allgemeine Verhaltensregeln.  #covid19 Nachbarschaftshilfe - Hunde ausführen.  #covid19 Nachbarschaftshilfe – Einkaufshelfer  Tipps für die seelische Gesundheit von „Corona-Helfern“  Sicher Helfen beim Aufräumen.  Safety Card. Wichtige Verhaltensregeln für Spontanhelfende. Malteser Hilfsdienst; Bergische Universität Wuppertal.	<a href="https://wuppertal.de/de/forschung/abgeschlossene-forschungsprojekte/handlungshilfen-covid-19/">wuppertal.de/de/forschung/abgeschlossene-forschungsprojekte/handlungshilfen-covid-19/</a>  <a href="https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de/Aktuelles/Downloads/Handlungshilfe_Ahrweiler.pdf">https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de/Aktuelles/Downloads/Handlungshilfe_Ahrweiler.pdf</a>  <a href="https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de/Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/WuKAS_SaftyCard_Poster_DIN_A0.pdf">https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de/Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/WuKAS SaftyCard Poster DIN A0.pdf</a>
<b>Handzettel zur Gesundheits- und Arbeitssicherheit für Spontanhelfende:</b> Seelische Gesundheit, Pandemie, heiße Tage, Winter, im Freien, Hochwasser, soziale Betreuung, Logistik	WuKAS (2021): Handlungshilfe für Spontanhelfende. Malteser Hilfsdienst; Bergische Universität Wuppertal. Köln.	<a href="https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de/Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/WuKAS_Handlungshilfen_Spontanhelfende.pdf">https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de/Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/WuKAS Handlungshilfen Spontanhelfende.pdf</a>
<b>Informationsblätter für Spontanhelfende in den Bereichen Sandsackbau, Wetterbeobachtung</b>	CIMTT (2019): Sandsack ABC. Informationen für Wetterbeobachter. TU Dresden, CIMTT Zentrum für Produktionstechnik und Organisation. Dresden.	<a href="https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/ABC-Sandsack.pdf">https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/ABC-Sandsack.pdf</a>  <a href="https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Infos-f%C3%BCr-Wetterbeobachter.pdf">https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Infos-f%C3%BCr-Wetterbeobachter.pdf</a>
<b>Handbuch für Spontanhelfende rund um Selbstorganisation und Selbstschutz, Material, Kommunikation, Zusammenarbeit, Prinzipien und Finanzen</b>	Lessig, M.; Kunz, M.; Unterreitmeier, S.; Wennatz, M. (2019): Spontanhilfehandbuch Wie Spontanhilfe gelingen kann. Das Handbuch zum praktischen Einsatz. Hg. v. Münchner Freiwillige – Wir helfen e.V.	<a href="https://www.muenchner-freiwillige.de/spontanhilfehandbuch.html">https://www.muenchner-freiwillige.de/spontanhilfehandbuch.html</a>
<b>Aufbau des Helfer-Stabes als mögliche Organisationsform für Spontanhilfeinitiativen</b>	Helfer-Stab (2023): Helfer-Stab Katastrophenhilfe. Helfer-Stab Broschüre Juni 2023.	S. 7 <a href="https://helfer-stab.de/">https://helfer-stab.de/</a>
<b>Präsentation mit Techniken zur psychosozialen Selbsthilfe für Spontanhelfende</b>	Hoffmann, V. (2023): Help the Helper. „Erste (Selbst-)Hilfe“ für Freiwillige Helfer. Mini Methoden für deine (Warn-)westen Tasche. Präsentation.	<a href="https://www.drk-schoenberg.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Bildergalerie/KoPros_Projekt/D2_help_the_helper_QR.pdf">https://www.drk-schoenberg.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Bildergalerie/KoPros_Projekt/D2_help_the_helper_QR.pdf</a>

Quelle: Zusammenstellung ausgehend von Merkes und Zimmermann 2023



## Empfehlung 6: Schaffung von Kommunikationsschnittstellen



### Kommunikationsschnittstellen schaffen

Sowohl die Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen als auch die Vermittlung von Hilfsangeboten und Hilfsbedarfen sowie allgemeiner Informationen und Hinweise sind nur möglich, wenn entsprechende Kommunikationskanäle und -schnittstellen geschaffen werden.

In Krisen und Katastrophen findet Kommunikation und Koordination von Spontanhelfenden überwiegend über ad hoc etablierte Chat-Gruppen und soziale Medien statt, wozu Einsatz- und Verwaltungskräfte nur bedingt Zugang haben. Kommunikationsschnittstellen könnten einerseits auf die Ermöglichung des Informationsaustauschs zwischen Behörden und Einsatzorganisationen mit Spontanhelfenden und der Öffentlichkeit im Allgemeinen ausgerichtet sein (und in diesem Sinne Vertrauen und Verständnis stärken), andererseits die Unterstützung von lokaler Resilienz durch das Angebot von Vermittlungsmöglichkeiten forcieren. Es werden daher für ein Spontanhilfekonzept für die StädteRegion Aachen folgende Maßnahmen vorgeschlagen:

- a. **Ansprech- und Verbindungspersonen im Einsatz:** Die Zusammenarbeit und Absprache mit Spontanhelfenden in einer konkreten Lage wird viel zu oft dem Zufall überlassen und daher wenig aktiv gestaltet. Spontanhelfende beklagen, dass sie Schwierigkeiten haben, Zugang zu Behörden und Einsatzorganisationen finden. Ansprech- und Verbindungspersonen für Spontanhelfende, die sowohl vor Ort als auch online präsent sind, könnten diese Lücke füllen (siehe Empfehlung 3, Kommunikations- und Umgangsstrategie).
- b. **Möglichkeiten zur Registrierung und Anfrage von Spontanhelfenden:** Damit Spontanhelfende und Mittlerorganisationen Behörden und Einsatzorganisationen unterstützen können (siehe Empfehlung 3, Integrationsstrategie, Vernetzungsstrategie), bedarf es eines organisationsübergreifend koordinierten Management-Mechanismus (siehe Empfehlung 3, übergreifende Koordinationsstrategie), der die Registrierung und Anfrage von Spontanhelfenden ermöglicht.
- c. **Offizielles digitales Tool zur Unterstützung von Spontanhilfe:** Das Engagement von Bürger/in zu Bürger/in ist entscheidend für die private Bewältigung, da hier oftmals die direkte Zuständigkeit von Behörden/Einsatzorganisationen endet. Zur Stärkung der Resilienz der Bevölkerung ist daher ein offizielles digitales Tool zur Unterstützung von autarker Spontanhilfe eine wichtige Ermöglichungsstruktur, da sie Zugang für alle schafft und Hilfsangebote und -gesuche über persönliche Netzwerke und private Chat-Gruppen hinaus sichtbar und zugänglich macht. Gerade Menschen, die sozial isolierter sind und womöglich besonders vulnerabel sind, könnten durch ein barrierearmes Vernetzungsangebot besser erreicht werden, wobei dieses ebenso von Mittlerpersonen und -organisationen genutzt werden kann, wenn Menschen beispielsweise über keinen digitalen Zugang verfügen.

### a. Ansprech-/Verbindungsperson im Einsatz bereitstellen

Um Kommunikationsschnittstellen zwischen Behörden und Einsatzorganisationen mit Spontanhelfenden und der Bevölkerung im Allgemeinen zu schaffen, wird die Bereitstellung von Verbindungs- und Ansprechpersonen, die sowohl im Einsatz vor Ort als auch virtuell und ggf. telefonisch präsent sind, empfohlen. Zur Begleitung virtueller Aktivitäten, Bereitstellung von Information zu Spontanhilfe an den Stab und zur Klarstellung von Falschnachrichten könnte ein virtuelles Einsatzteam, auch Virtual Operations Support Team (VOST) genannt, unterstützend wirken.

**Tabelle 14: Anforderungen an Verbindungspersonen**

<b>(1) Physische und virtuelle Präsenz und Sichtbarkeit</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Verbindungspersonen sollten „physisch“ im Einsatz sein, ggf. mit großem Aufsteller und gut erkennbar (z. B. an „Sammelstelle“).</li> <li>› Es sollten ferner virtuelle und ggf. telefonische Kommunikationsschnittstellen mit Lotsen besetzt werden.</li> </ul>
<b>(2) Orts- und Akteurskenntnisse bzw. -anbindung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Verbindungspersonen sollten die Strukturen vor Ort (wenn möglich auch die Spontanhelfenden) kennen und Spontanhelfende mit den Behörden und Einsatzorganisationen vernetzen können.</li> <li>› Die virtuelle/telefonische Schnittstellenrolle kann auch von extern übernommen werden, z. B. von einer benachbarten Kommune im Gemeindeverbund, wenn nötige Orts- und lokale Akteurskenntnisse vorhanden sind.</li> <li>› Ob es sinnvoll ist, dass die Verbindungsperson einer bestimmten Behörde/Einsatzorganisation angehört, könnte davon abhängig gemacht werden, welche Arten von Aufgaben die Spontanhelfenden übernehmen und wo die Schnittstellen besonders sinnvoll sind (z. B. Versorgung – DRK, Bautätigkeiten – THW).</li> </ul>
<b>(3) Gute Kommunikationsfähigkeiten</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Verbindungspersonen sollten gut kommunizieren und organisieren sowie selbstständig arbeiten können.</li> <li>› Verbindungspersonen können im Einsatz zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden vermitteln und somit zu einem konfliktsensiblen Lagemanagement beitragen.</li> </ul>
<b>(4) Mögliche Aufgaben einer Verbindungsperson</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Kommunikation des aktuellen Lagebilds an Spontanhelfende</li> <li>› Erkennen von Problemen/Herausforderungen der Spontanhelfenden und Unterstützung bei der Suche nach Lösungen (z. B. auch Weiterleitung an spezifisch zuständige Ansprechpersonen im Einsatz)</li> <li>› Identifikation der Potenziale der Spontanhelfenden und ggf. Weiterkommunikation an die Leitungsfunktionen</li> <li>› Verbindungspersonen müssen nicht zwingend entscheidungsbefugt sein, sondern könnten eine Kommunikationsschnittstelle zwischen Spontanhelfenden und Stab darstellen.</li> </ul>

Quelle: Eigene Zusammenstellung

- 81 % der Befragten äußerten einen Bedarf an Ansprech- bzw. Verbindungspersonen im Einsatz. Lediglich 14 % der Befragten gaben an, dass ihre Organisation oder Behörde bereits eine solche Person bereits einsetzen würde.

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- und Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frageblock n = 614-629)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 98–100

## b. Möglichkeiten zur Registrierung und Anfrage von Spontanhelfenden schaffen

Wenn Spontanhelfende in die Tätigkeiten von Behörden/Einsatzorganisationen integriert werden sollen, kann es sinnvoll sein, Möglichkeiten sowohl zur Vorregistrierung als auch zur Ad-hoc-Registrierung in einer Einsatzlage zu schaffen. Solche Strukturen könnten laut einiger der Befragten gut von den Hilfsorganisationen mit Betreuungsaufgaben in der StädteRegion Aachen betreut werden, wobei sie auch für andere Behörden und Einsatzorganisationen vermittelnd aktiv werden können.

Die Registrierung ermöglicht sowohl direkte Kommunikation, spezifische Unterstützungsanfragen als auch konkretes Wissen zu den Spontanhelfenden (z. B. besondere Fähigkeiten, die Teilnahme an Schulungen etc.). Ebenso ist ein personenbezogener Versicherungsschutz möglich. Außerdem können gezielt Informationen bereitgestellt werden, z. B. in einem Portal, das auch Informationen bündelt (z. B. über Versicherungsschutz, Selbstschutz etc.). Vertrauen und Wissen kann bereits im Alltag unterstützt werden, sodass in einer Einsatzlage Informationsquellen und verlässliche Akteure bekannt sind.

- 67 % der Befragten äußerten einen Bedarf an Möglichkeiten zur Registrierung und Abfrage von Spontanhelfenden, während lediglich 12 % der Befragten angaben, dass solche Möglichkeiten in ihrer Organisation oder Behörde bereits genutzt werden.

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- und Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frageblock n = 612-629)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 98–100

### c. Offizielles digitales Tool zur Unterstützung von Spontanhilfe anbieten

Ein offizielles Tool zur Unterstützung von Spontanhilfe kann über die konkrete Zusammenarbeit zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden/Mittlerorganisationen hinaus auch die autarke Spontanhilfe im privaten Bereich fördern. Aufgrund von Pfadabhängigkeiten ist entscheidend, dass es von Stunde null an genutzt werden kann. Es gibt eine Vielzahl entsprechender Apps in Entwicklung (bzw. für Ersthilfe auch in Anwendung) und in vergangenen Lagen wurden unterschiedliche Plattformen zur Vermittlung von Bedarfen und Angeboten genutzt. Ein digitales Tool zur Koordinierung von Spontanhilfe ist mit dem Auftrag an OneCue in der StädteRegion Aachen bereits in der Weiterentwicklung, sodass hier eine gute Basis für die Koordinierung gelegt werden kann. Möglicherweise bietet sich auch eine Verknüpfung oder Erweiterung von bereits genutzten Erste-Hilfe-Plattformen wie „Region Aachen rettet“, Warn-Apps und entsprechenden Systemen an oder auch die Anknüpfung an bundesweite Projekte wie das vom BBK geförderte Projekt Mobile Helfer.

Grundsätzlich sind Themen wie Datenschutz (siehe Empfehlung 4), die Einbindung von Menschen ohne digitale Partizipationsmöglichkeiten oder andere Lösungen bei Infrastrukturausfall (z. B. über Kat-Leuchttürme und schwarze Bretter) sowie die Nutzbarkeit von Plattformen auf mobilen Endgeräten mit einzubeziehen.

Der Abgleich von Spontanhilfeangeboten und -nachfragen auf der von der von OneCue bereitgestellten Plattform „Unwetter-Hilfe.org“ (virtuelle Spontanhilfeaktion im Kontext der Bewältigung der Starkregenereignisse 2021 in der StädteRegion Aachen) wird in einem separaten Bericht „AM 2: Untersuchung der spontanen Hilfsangebote und technischen Plattformen – Analyse der Plattform ‚Unwetter-Hilfe.org‘ und ähnlicher Plattformen“ ausführlich dargestellt und hier knapp zusammengefasst:

**Tabelle 15: Zusammenfassung Abgleich von Hilfsangeboten/-gesuchen auf „Unwetter-Hilfe.org“**

#### (1) Ausrichtung einer Plattform zur Unterstützung von Spontanhilfe

Im Kontext der Entwicklung einer Hilfsplattform stellen sich einige Grundsatzfragen sowie Fragen rund um die Funktionalität und den Betrieb. Dazu zählen:

- › Wer betreibt und verwaltet die Plattform? Welche Behörden/Einsatzorganisationen werden wie als Partner einbezogen? Welche Rolle übernehmen die einzelnen Akteure und welche Möglichkeiten der Nutzung haben sie?
- › Soll die Plattform primär in Katastrophenlagen oder auch im Alltag genutzt werden?
- › Soll es sich um eine primär regionale Plattform handeln?
- › Soll es eine Vermittlungs- oder auch Koordinations- und ggf. eine Kommunikationsplattform sein?
- › Sofern erwünscht, wie soll eine Anfrage/Alarmierung ablaufen? Wer kann sie aktivieren und wen kontaktieren? Welche Informationen werden bereitgestellt und wie kann einer Anfrage zu- oder abgesagt werden?
- › Soll die Plattform auch weiterführende Informationen und Anregungen enthalten, beispielsweise rund um Selbstvorsorge, Aufbau des Katastrophenschutzes, Zuständigkeiten, Versicherungsschutz etc.?
- › Wie hoch/niedrig sollen die Registrierungs- und Nutzungshürden sein (z. B. werden Fähigkeiten abgefragt, gibt es mehrstufige Optionen der einfachen oder auch ausführlicheren Registrierung, bspw. wie bei Mobile Helfer)?
- › Welche Möglichkeiten haben Bürgerinnen und Bürger zur Nutzung der Plattform und zu eigenen Angeboten und Inseraten?
- › Wie wird mit kritischen Inseraten umgegangen? Wer hat diese im Blick und kann ggf. reagieren?

## (2) Nutzung der Plattform „Unwetter-Hilfe.org“

Die Plattform wurde für sehr unterschiedliche Anliegen genutzt. Während noch immer viele Inserate online sind, lag der Hauptzeitraum der Nutzung zwischen Juli und September 2021. Hervorzuheben sind drei Aspekte, die bei der Analyse aufgefallen sind:

- › Es fanden sich auch einzelne Inserate von Unternehmen. Daraus ergibt sich die Frage, ob eine neue Plattform auch kostenpflichtige Inserate ermöglichen soll und ob es hierzu eine besondere Kategorie oder Filterfunktion bedarf.
- › In der Kategorie „Sammelstellen“ fanden sich primär Inserate zu einzelnen Gegenständen. Hier bedarf es ggf. einer begrifflichen Schärfung/Erläuterung der Kategorie.
- › In der Kategorie „Vermisst“ ist/war eine Anzeige länger als ein Jahr online. Hier kann es sinnvoll sein, künftig eher an allgemeine Informationsseiten zu verweisen, damit kritische Informationen nicht übersehen werden oder der Anschein erweckt wird, dass sich die Plattform darum kümmern könnte.

## (3) Vergleich mit anderen Plattformen

- › Die Recherche und Analyse ähnlicher Plattformen zeigte, dass es sehr vielfältige und unterschiedliche Plattformen gibt, sowohl mit regionalen als auch deutschlandweiten Fokussen.
- › Die Plattformen sind teils klar auf Krisen- und Katastrophenkontexte fokussiert, vermitteln teils auch Engagement im Alltag, und umfassen teils die Vermittlung kostenpflichtiger Angebote und Dienstleistungen. Ebenso gibt es Plattformen, die primär der Koordination von Spontanhelfenden dienen sollen und solche, die eher eine Form der Vernetzung darstellen und über die Hilfsbedarfe und -angebote zwar vermittelt werden können, aber nicht über Inserate.
- › Aus der Analyse ergeben sich Fragen rund um die Registrierung, Kontaktaufnahme, Moderation und Aktualität.
- › Die Auswertung der unterschiedlichen Kategorien für Inserate zeigt, dass sowohl regionale Besonderheiten als auch Fragen zu Krisen-/Alltagseinsatz der Plattform bedacht werden sollten. Ebenso stellt sich die Frage, ob Überschneidungen von Kategorien in Kauf genommen oder vermieden werden sollen.

Quelle: Zusammenfassung der Ergebnisse des Berichts zu AM 2 im Rahmen des Auftrags der StädteRegion Aachen

- 61 % der Befragten äußerten einen Bedarf an einem digitalen Tool zur Koordinierung von und mit Spontanhelfenden, während lediglich 7 % der Befragten angaben, dass ein solches Tool bereits genutzt wird.

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- und Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frageblock n = 609-629)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 98–100

Grundsätzlich ist anzuraten, die Kommunikationsschnittstellen sowie die grundsätzliche Kommunikation über die Rahmenbedingungen von Spontanhilfe in der StädteRegion eng mit dem „Kommunikationskonzept für die StädteRegion Aachen“ zusammen zu denken, um sowohl für die Stärkung von Vorsorgeverhalten, Ehrenamt und Spontanhilfe ein kohärentes Konzept zu haben.



## Handreichungen und weiterführende Materialien

<p><b>Hilfestellungen zur Erfassung, Kommunikation und Umsetzung der notwendigen Maßnahmen zur Einbindung von Spontanhelfern in die Gefahrenabwehr</b></p>	<p>AGBF bund (2015): Einbindung von Spontanhelfern in die Gefahrenabwehr. Stand 22.10.2015. Arbeitsgemeinschaft der Leiter der Berufsfeuerwehren in der Bundesrepublik Deutschland</p>	<p><a href="https://repos.rms2cdn.de/files/media-library/fw/fachempfehlung-151022-unabhangige-spontanhelfereinbindung-von-spontanhelfern-in-die-gefahrenabwehr-agbf-bund-arbeitskreis-zivil-und-katastrophenschutz-stand-22102015.pdf">https://repos.rms2cdn.de/files/media-library/fw/fachempfehlung-151022-unabhangige-spontanhelfereinbindung-von-spontanhelfern-in-die-gefahrenabwehr-agbf-bund-arbeitskreis-zivil-und-katastrophenschutz-stand-22102015.pdf</a></p>
<p><b>Registrierungsmaske und Datenschutzinformationen für die freie Mitarbeit im Team Westfalen</b></p>	<p>Team Westfalen des DRK-Landesverbands Westfalen-Lippe, <a href="https://www.team-westfalen.de">https://www.team-westfalen.de</a></p>	<p>Datenschutzinformation für freie Mitarbeit: <a href="https://www.drk-westfalen.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Projekte/Datenschutzinformation_f%C3%BCr_Freiwillige_im_Team_Westfalen.pdf">https://www.drk-westfalen.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Projekte/Datenschutzinformation_f%C3%BCr_Freiwillige_im_Team_Westfalen.pdf</a> Registrierungsmaske für freie Mitarbeiter im Team Westfalen: <a href="https://www.drk-westfalen.de/aktuell/projekte/team-westfalen-spontanhilfe-in-notlagen.html">https://www.drk-westfalen.de/aktuell/projekte/team-westfalen-spontanhilfe-in-notlagen.html</a></p>
<p><b>Rahmenkonzept zum Management von und Kommunikation mit Spontanhelfenden (Australien)</b></p>	<p>Australian Red Cross (2010): Spontaneous Volunteer Management Resource Kit. Helping to manage spontaneous volunteers in emergencies.</p>	<p><a href="https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/05_2012/spontaneous.pdf">https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/05_2012/spontaneous.pdf</a></p>
<p><b>App zur Integration von Spontanhelfenden in die Arbeit von Behörden/Einsatzorganisationen und zur Erschließung materieller Ressourcen</b> Registrierung, Alarmierung, Kommunikation, Motivierung, Betreuung, Lernplattform und Netzwerkbildung</p>	<p>Mobile Helfer (2023): Mobile Helfer. Die sinnvolle Ergänzung im Bevölkerungsschutz.</p>	<p><a href="https://mobile-helfer.com/">https://mobile-helfer.com/</a></p>
<p><b>Demonstrator Kat-L: Technisches Konzept für Katastrophenschutzleuchttürme als ausfallsichere Katastrophen-Kommunikationssysteme bei Infrastrukturausfall</b> unter Einbezug von Notfunk und Ermöglichung von Bürger/innen zu Bürger/innen Kommunikation mit privaten mobilen Endgeräten</p>	<p>Rozek, Alfred; Nagel, Richard; Barsuhn, Holger (2016): Abschlussbericht Katastrophenschutz-Leuchttürme als Anlaufstelle für die Bevölkerung in Krisensituationen (Kat-Leuchttürme). Technische Konzeption eines ausfallsicheren Kommunikationssystems unter Einbeziehung von Notfunk. Beuth Hochschule für Technik Berlin. Berlin.</p>	<p><a href="https://www.tib.eu/de/suchen/id/TIB-KAT%3A874328926/Gesamtvorhaben-Katastrophenschutz-Leuchtt%C3%BCrme-als/?tx_tib-search_search%5Bsearch-space%5D=tibub">https://www.tib.eu/de/suchen/id/TIB-KAT%3A874328926/Gesamtvorhaben-Katastrophenschutz-Leuchtt%C3%BCrme-als/?tx_tib-search_search%5Bsearch-space%5D=tibub</a></p>

<p><b>smarter-Demonstrator-App zur Errichtung dezentraler, ad-hoc Kommunikationsnetzwerke via Smartphones (ohne Funknetz),</b> inkl. Nachrichtenversand, Informationsmöglichkeiten durch Behörden/Einsatzorganisationen, Suche-Biete Funktion, Hilferuf-, Lebenszeichen- und Personenfinderfunktionen, Verhaltenshinweise</p>	<p>Álvarez, Flor; Almon, Lars; Hollick, Matthias (2018): Notfall-Kommunikationsnetze auf Basis von Mobiltelefonen (smarter). Teilvorhaben: Sichere Kommunikationsarchitektur, Kommunikationssysteme und Demonstrator. Technische Universität Darmstadt; Secure Mobile Networking Lab – SEEMOO.</p> <p>Hessisches Telemedia Technologie Kompetenz-Center e.V. (httc) (2018): Notfall-Kommunikationsnetze auf Basis von Mobiltelefonen (smarter). Teilvorhaben: Erforschung der Einsatzmöglichkeiten von kontext- bewussten Anwendung zur Koordination der betroffenen Bevölkerung in Katastrophenfällen.</p>	<p><a href="https://www.tib.eu/de/suchen?tx_tibsearch_search%5Baction%5D=download&amp;tx_tibsearch_search%5Bcontrol%5D=Download&amp;tx_tibsearch_search%5Bdocid%5D=TIB-KAT%3A1664658149&amp;cHash=c7cbea12285cc868518b52ad56824852#download-mark">https://www.tib.eu/de/suchen?tx_tibsearch_search%5Baction%5D=download&amp;tx_tibsearch_search%5Bcontrol%5D=Download&amp;tx_tibsearch_search%5Bdocid%5D=TIB-KAT%3A1664658149&amp;cHash=c7cbea12285cc868518b52ad56824852#download-mark</a></p> <p>App: <a href="https://smarter-projekt.de/demonstrator/">https://smarter-projekt.de/demonstrator/</a></p>
<p><b>CityShare-Infrastruktur</b> bestehend aus CityShare.Manager zur Koordination von Spontan Helfenden und Share.Spot zur Kommunikation bei Infrastrukturausfällen</p>	<p>Rusch, Gebhard; Kotthaus, Christoph; Skudelny, Sascha; Universität Siegen, Professur für Computerunterstützte Gruppenarbeit und Soziale Medien; Institut für Medienforschung, Siegen (2019): Abschlussbericht: Unterstützung der Kooperation mit freiwilligen Helfern in komplexen Einsatzlagen: Projekt-Akronym: KOKOS. Universität Siegen. Siegen.</p>	<p><a href="https://www.tib.eu/de/suchen/id/TIBKAT:1676794514/Ab-schlussbericht-Unterst%C3%BCtzung-der-Kooperation?cHash=d5d37a94293584b6af10588a3cde584e">https://www.tib.eu/de/suchen/id/TIBKAT:1676794514/Ab-schlussbericht-Unterst%C3%BCtzung-der-Kooperation?cHash=d5d37a94293584b6af10588a3cde584e</a></p>
<p><b>Kommunikationskonzept für die StädteRegion Aachen</b> mit Empfehlungen zur Stärkung des Vorsorgeverhaltens und der Selbsthilfefähigkeit sowie Hinweisen für eine effiziente Kommunikation mit der Bevölkerung</p>	<p>Dittmer, Cordula; Lorenz, Daniel F. (2023): Kommunikationskonzept für die StädteRegion Aachen. AKFS. Berlin</p>	

Quelle: Zusammenstellung ausgehend von Merkes und Zimmermann 2023

## Empfehlung 7: Schaffung von Kooperationsstrukturen und Bereitstellung von Ressourcen



### Kooperationsstrukturen schaffen und Ressourcen bereitstellen

Um die Kooperation mit Spontanhelfenden für beide Seiten und die Lagebewältigung sinnbringend zu gestalten, bedarf es entsprechender Schnittstellen-Strukturen wie einer Anlaufstelle und/oder eine Schnittstelle in den Einsatzstab. Wenn Behörden und Einsatzorganisationen nicht direkt mit Spontanhelfenden zusammenarbeiten, so kann dennoch das Engagement von Spontanhelfenden durch einen Bereitschaftsraum, Logistik, Kommunikationsinfrastruktur, Verpflegung, Sanitäranlagen sowie PSNV-Angebote unterstützt werden.

Spontanhelfende können wertvolle Beiträge zur Lagebewältigung leisten und damit die Behörden und Einsatzorganisationen entlasten. Die Zusammenarbeit mit bzw. Einbindung von Spontanhelfenden bedarf auch Ressourcen und Kapazitäten auf Seiten der Behörden und Einsatzorganisationen im Bevölkerungsschutz, sowohl organisationsintern als auch -übergreifend. Um die Kooperation mit Spontanhelfenden gewinnbringend zu gestalten, gibt es einige Ansatzpunkte, die auch in den geführten Interviews mit Spontanhelfenden und Einsatz- und Verwaltungskräften angesprochen wurden. Für ein Spontanhilfekonzept wird daher empfohlen, sich mit folgenden Themen zu beschäftigen:

- a. **Schnittstellen in den Einsatzstab:** Der Fokus offiziellen Krisenmanagements liegt oftmals auf den direkten Betroffenen und der Arbeit von Behörden und Einsatzorganisationen. Die Integration des Themas Spontanhilfe kann zu einem proaktiven Umgang mit Spontanhilfe und entsprechenden Stabsentscheidungen beitragen. Dies wiederum gibt Einsatzkräften Klarheit und kommt Erwartungen der Bevölkerung entgegen.
- b. **Anlauf- und Sammelstellen für Spontanhelfende:** Eine fehlende Berücksichtigung von Spontanhilfe durch Behörden und Einsatzorganisationen wird beispielsweise durch Verkehrsprobleme wie Staus und verstopfte Zufahrtstraßen sichtbar und kann Einsatzkräfte sowie Spontanhelfende erheblich beeinträchtigen. Spontanhilfe erfordert daher aktives Raummanagement wie durch die Einrichtung von vorgelagerten Anlauf-, Sammel- und Zugangsstellen.
- c. **Bereitschaftsraum, Arbeitsutensilien und Logistikunterstützung für Spontanhelfende:** Spontanhelfende sind selbst auf Strukturen wie Versorgung, Hygiene, Transport usw. angewiesen. Vergleichsweise kleine Maßnahmen können Spontanhilfe unterstützen sowie Risiken minimieren. Hier sind Kooperationen zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhilfe denkbar, z. B. dass ein Grundstock an Materialien gerade für die Zeit, in der sich Spontanhilfestrukturen erst bilden, später durch von Spontanhelfenden mobilisierten Ressourcen ergänzt werden kann.
- d. **Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) für Spontanhelfende:** Spontanhelfende können mit psychisch belastenden Situationen und Bildern konfrontiert werden. Gleichzeitig kann der Wunsch oder auch die empfundene Notwendigkeit zu helfen dazu führen, dass Anzeichen von psychischen Auswirkungen zunächst nicht wahrgenommen werden. Umso wichtiger ist es, dass neben den PSNV-Angeboten für Betroffene und Einsatzkräfte auch Spontanhelfende adressiert, sensibilisiert und unterstützt werden. Hier können sowohl präventive Maßnahmen, die Förderung von Peer-to-Peer Angeboten, professionelle Hilfe und Nachsorge-Angebote sinnvoll sein.



### a. Schnittstelle in den Einsatzstab schaffen

Um die Aktivitäten von Spontanhelfenden sowie mögliche Formen der Zusammenarbeit auf verschiedenen Ebenen der Lagebewältigung abbilden und berücksichtigen sowie zugleich Lageinformationen an Spontanhelfende weitergeben zu können, kann es hilfreich sein, Schnittstellen in den Einsatzstab zu schaffen – beispielsweise durch die Einrichtung einer Stabsposition Spontanhilfe oder den Einbezug des Themas in eine andere Stabsposition. Eine solche Stabsposition könnte bereits vor oder akut in einer Lage definiert werden. Bei Ressourcenmangel können Aufgaben der Einsatzleitung bezüglich der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden von Personen aus dem Stab übernommen werden, die speziell mit dieser Aufgabe vertraut werden. Ein Argument, das von manchen gegen eine Stabsposition aufgeführt wird, ist, dass Formen der spontanen Hilfeleistung damit möglicherweise den Tätigkeiten der Behörden/Einsatzorganisationen unterstellt werden und den Spontanhelfenden damit Flexibilität genommen werden könnte.

Neben einer Stabsposition zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden ist es auch denkbar, dass Spontanhelfende mit spezifischen Qualifikationen oder Fachexpertisen die Arbeit des Einsatzstabs unterstützen. So liegen der StädteRegion Aachen beispielsweise Angebote von Amateurfunkenden vor. Zur Entwicklung eines Konzepts rund um die Stabsarbeit können folgende Fragen hilfreich sein:

**Tabelle 16: Berücksichtigung von Spontanhilfe in der Stabsarbeit**

#### Berücksichtigung des Themas Spontanhilfe im Krisenstab

- › Soll eine neue Position im Stab zur Zusammenarbeit und Koordinierung mit Spontanhelfenden geschaffen werden oder soll eine bestehende Stabsposition mit zusätzlichen Aufgaben betraut werden?
- › Soll eine Position im Stab zur Zusammenarbeit und Koordinierung mit Spontanhelfenden stets bestehen oder nur dann, wenn konkret der Bedarf gesehen wird?
- › Soll eine Position im Stab zur Zusammenarbeit und Koordinierung mit Spontanhelfenden an eine bestimmte Organisation gebunden sein oder je nach Bedarf unterschiedlich besetzt werden?
- › Welche besonderen Fähigkeiten und Erfahrungen werden für die Stabsposition benötigt?
- › Welche Formen der Aus- bzw. Fortbildung und Befähigung müssen für eine Stabsposition zur Zusammenarbeit und Koordinierung mit Spontanhelfenden angeboten werden?
- › Welche Strukturen im Einsatz sind notwendig, um eine Kommunikation mit einer Stabsposition zu ermöglichen?
- › Wie könnten Spontanhelfende mit Fachexpertisen die Arbeit des Einsatzstabes unterstützen?
- › Gibt es Aufgaben zur Unterstützung des Einsatzstabs, die an Spontanhelfende übertragen werden könnten? Was wären hierzu relevante erforderliche Fähigkeiten/Kenntnisse/Qualifikationen?
- › Welche Vorbereitungen wären notwendig, um Spontanhelfende in die Stabsarbeit zu involvieren?

Quelle: Eigene Zusammenstellung

- 65% der Befragten gaben an, dass sie einen Bedarf an einer Stabsposition zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden sehen.

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- und Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frage n = 615)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 102

Tabelle 17: Perspektiven auf die Integration des Themas Spontanhilfe im Stab

## Stimmen von Einsatz- und Verwaltungskräften aus der StädteRegion Aachen

„Die **Aufgabe in den Stabsstrukturen** zu verorten und entsprechend auszugestalten ist zwingend notwendig.“

„Ich find das wichtig, dass **im Stab jemand sitzt, der sich dieser Stelle annimmt**. Der hat dann draußen seine Gruppen, die das machen – Raum, Kaffee, Bildschirm usw. Die zentrale Stelle ist aber im Stab zu sein. Dann kann der S 7, 8, 9 sagen, ihr braucht Menschen, die kann ich euch bringen.“

„Stabspositionen kann man viele schaffen, ob die dann besetzt werden, ist eine andere Sache. Ich kann mir das vorstellen. **Ob die besetzt wird, hängt davon ab, ob es den Bedarf gibt.**“

„Eine eigene Stabsposition würde ich nicht machen, damit gliedert man die Organisation ein, schafft ein Unterstellungsverhältnis und **nimmt die Flexibilität der Spontanhelfenden**“

Quelle: Eigene Darstellung basierend auf Interviews mit Einsatz- und Verwaltungskräften

### b. Anlauf- und Sammelstellen für Spontanhelfende einrichten

In vergangenen Einsatzlagen wurde deutlich, dass die große Hilfsbereitschaft zu einer Herausforderung für die Behörden und Einsatzorganisationen werden kann. Einige Spontanhelfende reisen auf eigene Faust an und suchen sich eigenständig Aufgaben. Während dies in vielen Fällen gut funktioniert, kann die Zahl von Helfenden zu einer logistischen Herausforderung werden und ggf. auch Arbeiten von Behörden und Einsatzorganisationen behindern. Um Spontanhelfenden eine Orientierung zu geben, kann die Einrichtung von Anlaufstellen (z. B. mit Kontaktperson einer Behörde/Einsatzorganisation) und Sammelstellen (z. B. Parkplatz mit Shuttle-Angebot) sinnvoll sein.

Anlaufstellen könnten einen Spontanhelfende empfangen und willkommen heißen (z. B. auch mit kleiner Verpflegung), als Informationshub dienen (z. B. zur Einsatzlage, zu Einsatzmöglichkeiten, zum Selbst- und Fremdschutz), als Basis einer Verbindungsperson zwischen Behörden/Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden genutzt werden (siehe Empfehlung 6) und ggf. auch von Einsatzorganisationen zur Abfrage besonderer Ressourcen, Fähigkeiten und Qualifikationen genutzt werden (siehe Empfehlung 3, Integrationsstrategie).

Die Gestaltung von Anlaufstellen kann von einem Fahrzeug mit Ausstattung, Informationsbildschirm und Klappstühlen auf einem Parkplatz bis zu entsprechend eingerichteten Turnhallen oder extra aufgebauten Zelten reichen. Bei der Einrichtung von Anlaufstellen sollte die Logistik mitbedacht werden (Anreise, Verkehrswege, ggf. Shuttle einrichten usw.). In einem Interview wurde angeregt, dass Anlaufstellen nicht per se von Behörden und Einsatzorganisationen eingerichtet werden müssen, sondern ggf. auch Ämter mit freien Ressourcen involviert sein können, die nicht direkt im Bevölkerungsschutz tätig sind.

- 86 % der Befragten äußerten einen Bedarf an Anlaufstellen für Spontanhelfende.
- 63 % der Befragten sahen einen Bedarf an Sammelstellen für Spontanhelfende, wobei nur 8 % angaben, dass ihre Behörde/Organisation solche Sammelstellen bereits nutzt.

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- und Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frageblock n = 609-629)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 98–102

### c. Bereitschaftsraum, Arbeitsutensilien und Logistikunterstützung für Spontanhelfende bereitstellen

Auch wenn sich Spontanhelfende in vielen Fällen selbst organisieren – entweder über eine Mittlerorganisation mit Schnittstellen zu Behörden und Einsatzorganisationen oder als lose und autark agierende Gruppe ad hoc in einer Lage – so können Behörden und Einsatzorganisationen die Selbstorganisation von Spontanhelfenden unterstützen. Als Beispiele dazu wurden in den Interviews ein Bereitschaftsraum, Logistikunterstützung sowie die Bereitstellung von Arbeitsutensilien genannt.

Als wettergeschützter Bereitschaftsraum könnte ein Container, ein Zelt oder ein von Einsatzkräften ungenutzter bestehender Bereitschaftsraum dienen. Die An- und Abfahrten sollten klar gekennzeichnet werden. Ein Bereitschaftsraum könnte eine Basisausstattung von einem Tisch, Stühlen, Internetanschluss und ggf. auch einen Laptop umfassen. Bereitschaftsräume könnten auch als Informationshub genutzt werden, beispielsweise für aktuelle Lageentwicklungen, Selbst- und Fremdschutz, Aufgaben und PSNV-Angebote. Ebenso können sie über eine Materialaus- und rückgabestelle für Arbeitsschutzmittel verfügen (z. B. Helme, Stiefel, Handschuhe etc.), die derzeit in der StädteRegion Aachen beschafft werden.

Neben einem Bereitschaftsraum kann es auch hilfreich sein, die Versorgung von integrierten, mittlerorganisierten sowie autarken Spontanhelfenden mitzudenken. Dazu gehört einerseits die Versorgung mit Essen und Trinkwasser und andererseits Sanitäreinrichtungen und ggf. einen Duschcontainer. Da Spontanhelfende in der Vergangenheit oftmals ihre eigene Verpflegung mitorganisiert haben, ist ggf. nur eine logistische Unterstützung notwendig. Falls auch Sanitäreinrichtungen bereitgestellt werden, so sollte bedacht und mit den Helfenden vereinbart werden, wer für die Reinigung verantwortlich sein sollte.

- 53 % der Befragten äußerten einen Bedarf an der Bereitstellung von Arbeitsutensilien für Spontanhelfende.

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- und Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frage n = 629)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 102

#### d. Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) für Spontanhelfende anbieten

In der Planung von Angeboten der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) sollte mitbedacht werden, dass auch Spontanhelfende psychosoziale Unterstützung während und nach Einsätzen benötigen. Hierzu gibt es bereits einige Ideen, Erfahrungen und Ansätze in der StädteRegion Aachen, die einbezogen werden können.

Die Bereitstellung von PSNV-Angeboten für Spontanhelfende sollte seitens des Einsatzstabs unterstützt werden. Somit könnte auch an bestehende Strukturen vermittelt werden. PSNV-geschulte Menschen könnten in Anlaufstellen oder Bereitschaftsräumen Nachsorge für Spontanhelfende anbieten, Bedarfe erfassen und ggf. auch an andere Stellen weiterverweisen. Die Registrierung von Spontanhelfenden (siehe Empfehlung 3, Integrationsstrategie) könnte eine Möglichkeit sein, die Helfenden später zu kontaktieren und entsprechende Nachsorge-Bedarfe anzubieten/abzufragen. Da Spontanhelfende teilweise aber auch ganz autark unterwegs sind und es entsprechend schwierig ist, Bedarfe zu erfassen und Angebote zu kommunizieren, könnte die Einrichtung von einem PSNV-Bus oder mobiler Seelsorge sinnvoll sein. Auch könnten Flyer ausgehändigt werden oder ein Informationsportal bzw. eine App könnte Informationen rund um psychosoziale Nachsorge und PSNV-Angebote zur Verfügung stellen. Ebenso wurde von Spontanhelfenden erwähnt, dass der gemeinsame „Feierabend“ für die emotionale Bewältigung der Erlebnisse als sehr wertvoll empfunden wurde – die Unterstützung entsprechender Austauschräume, Angebote und gemeinsame Debriefings an Sammelstellen und/oder Bereitschaftsräumen können niederschwellige Komponenten zur Stärkung von psychosozialen Bewältigungskapazitäten darstellen.

- 59 % der Befragten äußerten einen Bedarf an Angeboten zur psychosozialen Begleitung für Spontanhelfende, während lediglich 15 % angaben, dass ihre Organisation oder Behörde solche bereits nutzen bzw. anbieten

(ATLAS-ENGAGE Umfrage 2023 unter Einsatz- und Verwaltungskräften des Katastrophen- und Zivilschutzes; Frageblock n = 629)

Quelle: Merkes et al. 2023b: 98–100






## Handreichungen und weiterführende Materialien

<p><b>Verfahrensanleitung für den Einsatz von Spontanhelfenden für Stäbe und Entscheidungsunterstützung für Führungskräfte</b> (Gefahrenbereiche, Gefährdungsbeurteilung), inkl. Safety Cards für Spontanhelfende (dt./engl.), Registrierungsbogen Spontanhelfende und Taschenkarte-Unterweisung für die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden</p>	<p>WuKAS (2021): Leitfaden für den sicheren Einsatz von Spontanhelfenden. Malteser Hilfsdienst; Bergische Universität Wuppertal.</p> <p>WuKAS: Sicherer Umgang mit Spontanhelfenden. Taschenkarte-Unterweisung. Malteser Hilfsdienst; Bergische Universität Wuppertal.</p>	<p><a href="https://www.malteser.de/projekte/wukas/unterlagen.html">https://www.malteser.de/projekte/wukas/unterlagen.html</a></p>
<p><b>Handlungsleitfaden für Einsatzorganisationen zur Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen in Schadenslagen</b> inkl. Taschenkarte und Checkliste für die Zusammenarbeit</p>	<p>IAT (2018): Handlungsleitfaden für BOS zur Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen in Schadenslagen. Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement, Universität Stuttgart. Stuttgart.</p>	<p><a href="https://www.muse.iao.fraunhofer.de/content/dam/iao/muse/de/documents/projekte/Handlungsleitfaden-fuer-BOS.pdf">https://www.muse.iao.fraunhofer.de/content/dam/iao/muse/de/documents/projekte/Handlungsleitfaden-fuer-BOS.pdf</a></p>
<p><b>Leitfaden zum Aufbau eines Freiwilligensystems im Auftrag der Kommune zur Unterstützung pflegebedürftiger Menschen bei Pflegeversorgungsausfällen</b> inkl. Schulungskonzept</p>	<p>Regionalmanagement Nordhessen GmbH (2018): Leitfaden zum Aufbau eines Freiwilligen-vor-Ort-Systems. Eine organisierte Nachbarschaftshilfe der besonderen Art.</p>	<p><a href="https://www.nordhessen-gesundheit.de/fileadmin/redaktion/nordhessen-gesundheit.de/dokumente/Leitfaden_FvOS_Ansicht_jr.pdf">https://www.nordhessen-gesundheit.de/fileadmin/redaktion/nordhessen-gesundheit.de/dokumente/Leitfaden_FvOS_Ansicht_jr.pdf</a></p>
<p><b>Leitfaden Entwicklung und Implementierung eines Helferpools</b></p>	<p>Lehmann, K.; Ott, G. (2019): Leitfaden Entwicklung und Implementierung eines Helferpools. TU Dresden, CIMTT Zentrum für Produktionstechnik und Organisation. Dresden.</p>	<p><a href="https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Leitfaden-Helfer-inkl.-Deckblatt_reduziert_aktuell.pdf">https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Leitfaden-Helfer-inkl.-Deckblatt_reduziert_aktuell.pdf</a></p>
<p><b>Werbematerial für Helferpool</b> Flyer, Kontaktformular</p>	<p>CIMTT (2019): Informationsblatt Helfertätigkeit. TU Dresden, CIMTT Zentrum für Produktionstechnik und Organisation. Dresden.</p>	<p><a href="https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Flyer-Helfer_0425_2019_.pdf">https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Flyer-Helfer_0425_2019_.pdf</a></p> <p><a href="https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Helferflyer_301018.pdf">https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/Helferflyer_301018.pdf</a></p> <p><a href="https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/WERDE-HELPER.pdf">https://vereintcimtt.webspace.tu-dresden.de/wp-content/uploads/WERDE-HELPER.pdf</a></p>

<p><b>Konzept und How-to für Katastrophen-Informationen- und Interaktionspunkte (Kat-I)</b> als Ermöglichungsstruktur für Selbsthilfe, organisiert und betrieben von der Bevölkerung</p>	<p>Ohder, C.; Sticher, B.; Geißler, S.; Schweer, B. (2015): Kat-I Handbuch Konzept, Zuständigkeiten, Kommunikationstools. Katastrophenschutz-Informationen- und Interaktionspunkte als Element des bürgernahen Katastrophenschutzes. Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin. Berlin.</p>	<p><a href="https://opus4.kobv.de/opus4-hwr/frontdoor/index/index/year/2016/docId/550">https://opus4.kobv.de/opus4-hwr/frontdoor/index/index/year/2016/docId/550</a> Siehe auch Borschüre zu Kat-Leuchtturmsystem: <a href="https://www.berliner-feuerwehr.de/fileadmin/bfw/dokumente/Forschung/Katschutz-Leuchttuerme/KatL-Broschuere_web_usb.pdf">https://www.berliner-feuerwehr.de/fileadmin/bfw/dokumente/Forschung/Katschutz-Leuchttuerme/KatL-Broschuere_web_usb.pdf</a></p>
<p><b>Konzeptbaustein Umgang mit Spontanhelfenden</b> inkl. Anforderungsspezifikation zur Registrierung</p>	<p>Albert, P.; Blume, A.; Fischer, D.; Fuhrmann, K.; Kippnich, U. Kiesling, S. et al. (2018): Aktuelle Themen der Krisenkommunikation. Erkenntnisse der Hilfsorganisationen aus dem Projekt „Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall“ (K3). Deutsches Rotes Kreuz. Berlin.</p>	<p><a href="https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/weitere_Publikationen/K3_Krisenkommunikation_web.pdf">https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/weitere_Publikationen/K3_Krisenkommunikation_web.pdf</a></p>
<p><b>Werkzeugkiste für den Umgang und die Unterstützung von Spontanhelfenden</b> vor, während und nach Extremlagen</p>	<p>Dulloo, A.; Löepsinger, A.; Rafalowski, C.; Auferbauer, D.; Silva, I.; Laist, I. et al. (2020): New Ways of Volunteering. Challenges and Opportunities. A Working Paper and Toolbox for Care and Support for Spontaneous Unaffiliated Volunteers. Hg. v. The DRIVER+ project und CMINE.</p>	<p><a href="https://www.driver-project.eu/wp-content/uploads/2020/02/New-Ways-of-Volunteering.-Care-and-support-for-unaffiliated-spontaneous-volunteers-FINAL-2020.pdf">https://www.driver-project.eu/wp-content/uploads/2020/02/New-Ways-of-Volunteering.-Care-and-support-for-unaffiliated-spontaneous-volunteers-FINAL-2020.pdf</a></p>
<p><b>Handlungshilfen für Organisationen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz für den Einsatz von Spontanhelfenden in der SARS-CoV-2 Pandemie</b></p>	<p>WuKAS (2020): Handlungshilfe für Organisationen. Einsatz von Spontanhelfenden im Rahmen des neuen Coronavirus (SARS-CoV-2). Malteser Hilfsdienst; Bergische Universität Wuppertal.</p>	<p><a href="https://www.arbeitssicherheit.uni-wuppertal.de/fileadmin/site/arbeitssicherheit/Handlungshilfe_Organisationen_20200421.pdf">https://www.arbeitssicherheit.uni-wuppertal.de/fileadmin/site/arbeitssicherheit/Handlungshilfe_Organisationen_20200421.pdf</a></p>

Quelle: Zusammenstellung ausgehend von Merkes und Zimmermann 2023

## 5. Zusammenfassung: Empfehlungen für die Entwicklung eines Spontanhilfekonzepts für die StädteRegion Aachen

	Empfehlung	Mögliche Maßnahmen
	<p><b>1. Spontanhelfende differenziert betrachten</b></p> <p>In der Erarbeitung von Strategien und Konzepten zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden sollte berücksichtigt werden, dass es sehr unterschiedliche Formen des Engagements gibt und Engagierte vielfältige Vorerfahrungen, Expertisen, Qualifikationen und personenbezogene Merkmale mitbringen, die sich jeweils unterschiedlich auf Möglichkeiten der Zusammenarbeit auswirken können.</p>	<p><b>Berücksichtigung verschiedener Spontanhilfekonzepte in Konzepten, Strategien und Maßnahmen und Versicherungsoptionen:</b></p> <p><b>a. Im Einsatz zeitweise integrierte Engagierte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ vorregistriert</li> <li>→ ad hoc</li> </ul> <p><b>b. In Mittlerorganisationen (MiO) aktive Engagierte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ kollaborierende MiO</li> <li>→ koordinativ einbezogene MiO</li> <li>→ lose kooperierende MiO</li> </ul> <p><b>c. Autark Engagierte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ kommunikativ einbezogen</li> <li>→ koexistierend</li> <li>→ konkurrierend</li> </ul>
	<p><b>2. Ziele und Bedingungen für eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden definieren</b></p> <p>Basierend auf der differenzierten Betrachtung von verschiedenen Engagementstypen sollte sowohl behörden- und organisationsintern als auch übergreifend zwischen Behörden und Einsatzorganisationen geklärt werden, ob bzw. in welchem Rahmen bzw. unter welchen Voraussetzungen eine Einbindung von Spontanhelfenden, eine Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen oder zumindest eine Berücksichtigung von (autark aktiven) Spontanhelfenden möglich und erwünscht ist.</p>	<p><b>a. Behörden- bzw. organisationsübergreifender Austausch zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden führen</b></p> <p><b>b. Behörden- und organisationsinterne Position zur Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden entwickeln</b></p> <p><b>c. Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden klären</b></p>
	<p><b>3. Strategien zum Umgang mit Spontanhelfenden erarbeiten</b></p> <p>Um die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden gestalten, vorbereitende Maßnahmen treffen und Ad-hoc-Lösungen entwickeln zu können, wird die Entwicklung von Strategien für verschiedene Kooperationsformen vorgeschlagen. Die Strategien können einzeln oder in Kombination Anwendung finden.</p>	<p><b>a. Übergreifende Koordinationsstrategie</b></p> <p><b>b. Integrationsstrategie</b></p> <p><b>c. Vernetzungsstrategie</b></p> <p><b>d. Kommunikations- und Umgangsstrategie</b></p>

	<p><b>4. Rechtliche Rahmenbedingungen schaffen</b></p> <p>Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Behörden, Einsatzorganisationen und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen müssen rechtliche Rahmenbedingungen für den Kontext von Spontanhilfe geklärt, ergänzt und kommuniziert werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Klärung bestehender rechtlicher Rahmenbedingungen</li> <li>b. Ergänzung notwendiger rechtlicher Rahmenbedingungen</li> <li>c. Transparente Kommunikation rechtlicher Rahmenbedingungen an Behörden, Einsatzorganisationen und Spontanhelfende</li> </ul>
	<p><b>5. Aus- und Fortbildung zur Kooperation zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden fördern</b></p> <p>Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen bedarf es an Aus- und Fortbildungen für Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräfte zum Umgang mit Spontanhelfenden. Zudem kann es sinnvoll sein, Schulungs- und Informationsangebote für Spontanhelfende anzubieten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aus- und Fortbildungen für Verwaltungs-, Führungs- und Einsatzkräfte zum Umgang mit Spontanhelfenden anbieten (inkl. Leitfäden wie Taschenkarten)</li> <li>b. Schulungen und Informationsmaterialien für Spontanhelfende bereitstellen (inkl. Einweisungen)</li> </ul>
	<p><b>6. Kommunikationsschnittstellen schaffen</b></p> <p>Sowohl die Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden in der StädteRegion Aachen als auch die Vermittlung von Hilfsangeboten und Hilfsbedarfen sowie allgemeiner Informationen und Hinweise sind nur möglich, wenn entsprechende Kommunikationskanäle und -schnittstellen geschaffen werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ansprech-/Verbindungsperson im Einsatz bereitstellen</li> <li>b. Möglichkeiten zur Registrierung und Anfrage von Spontanhelfenden schaffen</li> <li>c. Offizielles digitales Tool zur Unterstützung von Spontanhilfe anbieten</li> </ul>
	<p><b>7. Kooperationsstrukturen schaffen und Ressourcen bereitstellen</b></p> <p>Um die Kooperation mit Spontanhelfenden für beide Seiten und die Lagebewältigung sinnbringend zu gestalten, bedarf es entsprechender Schnittstellen-Strukturen wie einer Anlaufstelle und/oder eine Schnittstelle in den Einsatzstab. Wenn Behörden und Einsatzorganisationen nicht direkt mit Spontanhelfenden zusammenarbeiten, so kann dennoch das Engagement von Spontanhelfenden durch einen Bereitschaftsraum, Logistik, Kommunikationsinfrastruktur, Verpflegung, Sanitäranlagen sowie PSNV-Angebote unterstützt werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Schnittstelle in den Einsatzstab schaffen</li> <li>b. Anlauf- und Sammelstellen für Spontanhelfende einrichten</li> <li>c. Bereitschaftsraum, Arbeitsutensilien und Logistikunterstützung für Spontanhelfende bereitstellen</li> <li>d. Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) für Spontanhelfende anbieten</li> </ul>



## Literaturverzeichnis

- Bartz, M. (2022): Zusammenarbeit zwischen staatlichen Behörden und Spontanhelfenden. Optimierungsansätze zur Koordinierung von Spontanhelfenden am Beispiel der Flutkatastrophe 2021 in Stolberg (Rhld.). Masterarbeit. Mathematisch – Naturwissenschaftliche Fakultät, Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn, Bonn.
- BMI (Hg.) (2022): Deutsche Strategie zur Stärkung der Resilienz gegenüber Katastrophen. Umsetzung des Sendai Rahmenwerks für Katastrophenvorsorge (2015–2030) – Der Beitrag Deutschlands 2022–2030. Bundesministerium des Innern und für Heimat. Berlin.
- Clausen, L.; Dombrowsky, W. R. (1981): Die Einplanung spontaner Hilfen bei lokalen Katastrophen. Katastrophenforschungsstelle, Christian-Albrechts-Universität zu Kiel. Kiel.
- Fielen, A. (2021): Suche. Wir suchen 50 Helfer zur Befüllung von Sandsäcken im Auftrag der StädteRegion Aachen. Hg. v. Unwetter-Hilfe.org. Online verfügbar unter <https://www.unwetterhilfe.org/manpower/?ds=3&item=114>, zuletzt geprüft am 23.03.2024.
- IAT (Hg.) (2018): Tätigkeitenkatalog für Spontanhelfende. Universität Stuttgart, Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement. Stuttgart.
- Lauscher, L.; Stöber, O.; Stachowiak, Y. B.; Mühlen, A.; Ashmawi, M.-A.; Hustinx, J. (2023): Soziale Arbeit im Katastrophenfall. Bericht über das sozialarbeiterische Handeln von Studierenden in der Katastrophennachsorge mit Fokus auf der Hochwasser-Befragung in Stolberg (Rhld.). Sozialteam Stolberg e.V. Stolberg Rhld. Online verfügbar unter <https://sozialteam-stolberg.de/download/abschlussbericht/>, zuletzt geprüft am 19.04.2024.
- Merkes, S. T.; Zimmermann, T. (2023): Ehrenamt und Engagement in Krisen und Katastrophen stärken. Materialsammlung und Praxishandreichungen für Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterialien Fokus Praxis, 9). Online verfügbar unter <http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40755>.
- Merkes, S. T.; Zimmermann, T.; Voss, M. (2023a): Engagement in Krisen und Katastrophen. Praxishandbuch für Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz zum Umgang mit extern Engagierten. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterialien Fokus Praxis, 8). Online verfügbar unter <http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40754>.
- Merkes, S. T.; Zimmermann, T.; Windsheimer, P.; Voss, M. (2023b): Gesellschaftliche Entwicklungen und Partizipation in Krisen. Deskriptive Ergebnisse einer quantitativen Umfrage unter Einsatz- und Verwaltungskräften zu Engagement in Bevölkerungsschutzkontexten. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Working Paper, 28). Online verfügbar unter <http://dx.doi.org/10.17169/refubium-41113>.
- Nodes, W. (2021): Studierende der Sozialen Arbeit zeigen: Sozialarbeit kann Katastrophenhilfe! In: Soziale Arbeit und Nachhaltigkeit. Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit (Forum Sozial: Die berufliche soziale Arbeit, 3), S. 40–47.
- Voss, M. (2022): Zustand und Zukunft des Bevölkerungsschutzes in Deutschland. Lessons to learn. Version 4. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Working Paper, 20). Online verfügbar unter <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/31218.3>.

- Voss, M.; Rüger, A.; Bock, N.; Dittmer, C.; Merkes, S. T. (2022): Die Evakuierung des St.-Antonius- Hospitals Eschweiler während der Flutereignisse im Juli 2021. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Working Paper, 25).
- Wegerhoff, C. (2021): Rettung für das Gedächtnis einer Stadt. Stadtarchiv Stolberg nach Hochwasser. In: *Deutschlandfunk Kultur*, 24.07.2021. Online verfügbar unter <https://www.deutschlandfunkkultur.de/stadtarchiv-stolberg-nach-hochwasser-rettung-fuer-das-100.html>, zuletzt geprüft am 22.03.2024.
- WuKAS (Hg.) (2021): Leitfaden für den sicheren Einsatz von Spontanhelfenden. Malteser Hilfsdienst; Bergische Universität Wuppertal. Online verfügbar unter [https://www.malteser.de/fileadmin/Files\\_sites/malteser\\_de\\_Relaunch/Angebote\\_und\\_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen\\_final/Leitfaden\\_WuKAS\\_2023.pdf](https://www.malteser.de/fileadmin/Files_sites/malteser_de_Relaunch/Angebote_und_Leistungen/wukas/Dokumente/Unterlagen_final/Leitfaden_WuKAS_2023.pdf), zuletzt geprüft am 24.08.2022.
- Wüst, A. (2023): Flüchtlingsarbeit der Gemeinde Simmerath. Gemeinde Simmerath. Online verfügbar unter <https://sosimmer.de/interview-fluechtlingsarbeit-der-gemeinde-simmerath/>, zuletzt geprüft am 09.04.2024.
- Zimmermann, T.; Merkes, S. T.; Voss, M. (2023): Zusammenarbeit in Krisen und Katastrophen gestalten. Handlungsempfehlungen für Behörden und Organisationen im Bevölkerungsschutz zum Umgang mit vielfältigem Engagement. Katastrophenforschungsstelle. Berlin (KFS Arbeitsmaterialien Fokus Praxis, 10). Online verfügbar unter <http://dx.doi.org/10.17169/refubium-40756>.

## Impressum

### Titel

Empfehlungen zur Entwicklung eines Spontanhilfekonzpts zur gemeinsamen Bewältigung von Krisen und Katastrophen durch Behörden, Einsatzorganisationen und Bevölkerung in der StädteRegion Aachen. Sozialwissenschaftliche Untersuchung zur Optimierung spontaner Hilfeleistungen in Krisen und Katastrophen in der StädteRegion Aachen

### Herausgeber

Akademie der Katastrophenforschungsstelle (AKFS)  
c/o Katastrophenforschungsstelle  
Carl-Heinrich-Becker-Weg 6-10  
12165 Berlin

### Titelfoto

AKFS 2024

## DIE AUTORINNEN

**Theresa Zimmermann und Sara T. Merkes** sind Beraterinnen der Akademie der Katastrophenforschungsstelle (AKFS) gGmbH.

