

# SITUATIONSBEZOGENE HELFERKONZEPTE ZUR VERBESSERTEN KRISENBEWÄLTIGUNG

## ENABLEMENT OF URBAN CITIZEN SUPPORT FOR CRISIS RESPONSE (ENSURE)

---

Im Projekt ENSURE wurde ein umfassender Ansatz entwickelt, die Zivilbevölkerung in Krisen gezielt und situationsbezogen zu warnen und als Helfende zu nutzen. Freiwillige Helfende werden hierbei durch eine App durch die Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben koordiniert und informiert.

## AUSGANGSLAGE

---

Die Einbindung ziviler Mithelfender in Schadenslagen stellt für den deutschen Katastrophenschutz gleichzeitig eine Herausforderung und eine große Chance dar. Einerseits ist angesichts zunehmender Risiken (beispielsweise klimatische Veränderungen) davon auszugehen, dass die Beanspruchung der zuständigen Behörden weiter zunehmen wird. Das etablierte Ehrenamt bildet eine wichtige Säule in der Struktur des deutschen Krisen- und Katastrophenmanagements, doch die Hilfsorganisationen stehen vor Problemen in der Rekrutierung neuer Mitglieder, die teilweise vor einer (langfristigen) Verpflichtung zurückschrecken. Andererseits ist die Bereitschaft der Bevölkerung, spontan zu helfen, sehr hoch, was sich in den vergangenen Jahren bei vielen Großschadenslagen gezeigt hat (z. B. beim Hochwasser 2013 in Passau oder 2016 in Simbach). Der Lösungsansatz im Projekt ENSURE war es, diese hoch motivierten Helfenden so zu koordinieren, dass sie schneller, effektiver und kontrollierter eingesetzt werden können – zivile Mithelfende also als Chance zu begreifen.

## ERFOLGREICHE TRANSDISZIPLINÄRE KOOPERATION

---

Das Projekt ENSURE hat sich dieser Aufgabe transdisziplinär gewidmet und sowohl wissenschaftliche Erkenntnisse, eine juristische Bewertung sowie praxisorientierte Erfahrungen vereint. Das Ziel war es, ein technisches System zu entwickeln, das durch die zuständigen Akteure gesteuert werden kann, aber angepasst ist an unterschiedliche Rahmenbedingungen und Einsatzlagen, sozialwissenschaftliche und kommunikative Erkenntnisse berücksichtigt und stabil funktioniert. Diese Anforderungen wurden durchgehend von den Praxispartnern kritisch reflektiert und so ein System entwickelt, das in der Theorie und der Praxis erfolgreich getestet wurde.

Durch mobile Technologien wie das Smartphone ist es möglich, Menschen zielgerichtet zu warnen, zu informieren und zu koordinieren. Die ENSURE-App ist in der Lage unter Angabe des aktuellen Standorts Informationen über Schadenslagen in der Nähe des Users zu senden. Gleichzeitig können bi-direktional Informationen ausgetauscht werden (z. B. Versenden von Bildern), um die Mithelfenden im Einsatzfall zu aktivieren und ihnen den Rahmen des Einsatzes mitzuteilen. Wichtig ist die Rückmeldefunktion, die es den Behörden ermöglicht zu wissen, wann an welchem Ort wie viele Menschen zur Unterstützung eintreffen und welche Fähigkeiten (freiwillige Angabe bei Registrierung) sie haben werden.

## WISSENSCHAFTLICHER ZUGANG

---

Aus wissenschaftlicher Perspektive standen drei Fragen im Vordergrund: In welchen Lagen können Helfende eingesetzt werden? Wie kann mit ihnen erfolgreich kommuniziert werden? Ist die Bereitstellung eines solchen Systems wirtschaftlich sinnvoll?

Hinsichtlich möglicher Einsatzlagen war die erste Prämisse, dass die Gesundheit der Helfenden nicht in Gefahr gebracht werden darf. Die zweite Prämisse lautete, dass ein deutlicher Nutzen zu erwarten sein muss. Anhand strukturierter Szenarien wurden die Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Einsatz am Beispiel eines Sturms mit Starkregen und eines Großbrands detailliert untersucht. Es wurde schnell deutlich, dass selbst scheinbar nebensächliche Tätigkeiten einen großen Nutzen haben können – z.B. wenn Mithelfende aufgrund spezieller Ortskenntnisse Informationen zu einer Lage beisteuern können.

Die Rahmenbedingungen und die potentielle Bereitschaft sich an einem solchen System zu beteiligen, wurden durch eine repräsentative Telefonumfrage in Berlin untersucht. Mehr als 65 % der Befragten erwiesen sich als sehr hilfsbereit und gaben an, bei einem Schadensfall nachzuschauen, wie es anderen Menschen geht und zu helfen. Immerhin bis zu 15 % der Befragten gaben an, sich in einem solchen System zu engagieren – für das Land Berlin wären das ca. 500.000 koordinierte Mithelfende. Zudem wären 43 % der Berliner\_innen einverstanden, zuvor eine Fortbildung zu elementaren Tätigkeiten des Katastrophenschutzes zu absolvieren.

Das Projektteam von ENSURE stellte sich jedoch auch die Frage nach der Wirtschaftlichkeit. Aufbauend auf Analysen vergangener Schadensereignisse und durch Experteninterviews wurde errechnet, dass das gesamte ENSURE-System durch die Rettung von Material und Menschen einen hohen Mehrwert erzielen kann, da etliche Schäden entweder teilweise oder sogar ganz verhindert werden könnten.

## ANFORDERUNGEN AN DAS ENSURE-SYSTEM

---

Ergebnis des Forschungsprojektes ist neben den sozialwissenschaftlichen Erkenntnissen eine technische Applikation, mit der Mithelfende alarmiert und koordiniert werden können. Um die Ressourcen freiwilliger Helfer systematisch zu erfassen und für die zuständigen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben nutzbar zu machen, wurde das technische System so gestaltet, dass die Mithelfenden über eine App auf dem eigenen Smartphone kontaktiert werden können. Interessenten würden sich in einer Datenbank registrieren und im Krisenfall orten lassen, damit in Abhängigkeit von der Entfernung entschieden werden kann, ob eine Alarmierung sinnvoll ist.

Das im Projekt entwickelte System hielt bei der Erfassung, Verarbeitung und Archivierung personenbezogener Daten (Ortung, Anmeldung etc.) alle datenschutzrechtlichen Vorgaben ein und wäre daher in der Lage, in dieser Form eingesetzt zu werden. Zudem wurde stets auf Datensparsamkeit und Anonymisierung geachtet. Die Ortung der Mithelfenden wird ausschließlich im Einsatzfall aktiviert. Darüber hinaus wurde das technische System durch unterschiedliche Entwicklungs- und Testverfahren so gestaltet, dass es in Stresssituationen leicht zu bedienen ist und stabil funktioniert, damit in Schadenslagen eine große Zahl von Nutzenden in äußerst geringer Zeit koordiniert werden kann.

## DER PRAXISTEST

---

Während des Projekts wurden die Stabilität und Leistungsfähigkeit des technischen Systems mehrfach getestet. Hierzu wurden unter realitätsnahen Bedingungen zwei Vollübungen durchgeführt, im Herbst 2015 und im Herbst 2016. Ziel war es, Einsätze zu simulieren und Erkenntnisse zur Technik, zur Kooperation zwischen professionellen Einsatzkräften und Mithelfenden zu erhalten und die Fähigkeiten der Mithelfenden zu beobachten. Sowohl der Versand der Informationen auf die Smartphones der Teilnehmenden als auch die Kommunikation und Kooperation zwischen Leitstelle und den Einsatzkräften funktionierten problemlos. An den beiden Übungen beteiligten sich nicht nur die Berliner Berufsfeuerwehr und Freiwillige Feuerwehren aus dem Umland, sondern auch Einheiten des Deutschen Roten Kreuzes und Zivilisten, die als Mithelfende rekrutiert wurden, sowie Statisten, die verletzte oder anderweitig betroffene Personen simulierten. Mehr als 200 Personen nahmen jeweils an den Übungen teil, die auf konkreten Drehbüchern beruhten und so eine sehr große Realitätsnähe herstellen konnten.

Die Bewältigung der gestellten Aufgaben erfolgte auf der menschlichen Seite überraschend kreativ und vor allem gewissenhaft. Die Mithelfenden fühlten sich den Aufgaben gewachsen und gaben an, dass sie sich vorstellen könnten, sich bei einem vergleichbaren System zu registrieren. Auf technischer Seite wurde festgestellt, dass die App die Informationen zuverlässig an die Smartphones der Mithelfenden übermittelt hat. Nach der ersten Übung wurden die Aspekte Kommunikation und Kooperation zwischen professionellen Einsatzkräften und den zivilen Mithelfenden noch einmal überarbeitet, was zu einer Verbesserung in der Zusammenarbeit und einer noch höheren Zufriedenheit der Übungsteilnehmenden führte. Gleichzeitig wurden die Erkenntnisse genutzt, um Konzepte zur Aus- und Weiterbildung von Einsatzkräften zu entwickeln, die sich speziell auf die Ansprache und die Kooperation mit zivilen Mithelfenden fokussieren. Im Zentrum standen dabei neben den Rahmenbedingungen (Rechtliches, Versicherungsfragen, etc.) auch der Umgang mit Mithelfenden (Kommunikation, Konfliktbewältigung, etc.) sowie Sensibilisierung der Einsatz- und Führungskräfte für den potenziellen Mehrwert eines Einsatzes von Mithelfenden im Katastrophenschutz.

## ERGEBNISSE

---

Die Erkenntnis des Projektes ist, dass der Einsatz ziviler Mithelfender im Allgemeinen und die Kooperation zwischen ihnen und professionellen Kräften im Besonderen großes Potential haben – sei es bei Großschadenslagen oder auch bei kleineren Einsätzen. Das Projekt ENSURE hat gezeigt, dass der Einsatz von technischen Systemen, die leicht zu bedienen und entsprechend der Datenschutzrichtlinien konzipiert sind, eine wertvolle Unterstützung zur Integration freiwilliger Helfer darstellen.

Die vorgestellten Ergebnisse zeigen zudem, wie transdisziplinäre Forschungsprojekte erfolgreich in ein gemeinsames Ergebnis münden können. Insbesondere die Verbindung wissenschaftlicher Erkenntnisse und der notwendigen Erfahrung der Praxispartner stellte sich als äußerst wertvoll heraus. Besonders durch die zwei konsekutiven Vollübungen konnte gezeigt werden, dass die Mithelfenden die Handlungsanweisungen verstehen und sie gemeinsam mit professionellen Kräften umsetzen können.

Die Ergebnisse, die im Projekt ENSURE generiert wurden, können helfen, den deutschen Krisen- und Katastrophenschutz zu stärken. Es existiert eine große Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung, die noch effektiver genutzt werden könnte. Auch die speziellen Kompetenzen und das Wissen über lokale Besonderheiten der Mithelfenden können in Großschadenslagen essentiell für eine schnelle und erfolgreiche Bewältigung sein.

## VERBUNDPARTNER

---

- AG Interdisziplinäre Sicherheitsforschung, Forschungsforum Öffentliche Sicherheit (Freie Universität Berlin)
- Katastrophenforschungsstelle (Freie Universität Berlin)
- Technische Universität Berlin
- Human-Factors-Consult GmbH
- Berliner Feuerwehr
- Deutsches Rotes Kreuz
- Fraunhofer Institut für offene Kommunikationssysteme FOKUS
- Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e. V.

---

Schuchardt, A., Peperhove, R. & Gerhold, L. (Hrsg.) (2017). Situationsbezogene Helferkonzepte zur verbesserten Krisenbewältigung. Ergebnisse aus dem Forschungsverbund ENSURE. Schriftenreihe Sicherheit, Nr. 22. Forschungsforum Öffentliche Sicherheit, Freie Universität Berlin.

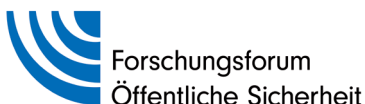
Print: 978-3-96110-038-5    Online: 978-3-96110-039-2

Die Vollversion der Studie ist erhältlich unter [www.schriftenreihe-sicherheit.de](http://www.schriftenreihe-sicherheit.de)

---

*Das 2009 an der Freien Universität Berlin gegründete Forschungsforum Öffentliche Sicherheit ([www.sicherheit-forschung.de](http://www.sicherheit-forschung.de)) führt Forschung unterschiedlicher Disziplinen zu sicherheitsrelevanten Themen zusammen und trägt dazu bei, zukünftig relevante Forschungsthemen zu identifizieren. Hauptsächlich geschieht dies durch Workshops und Expertisen zu verschiedenen Facetten der Sicherheitsforschung. Ziel ist es, wissenschaftliche Handlungsempfehlungen aus diesem heterogenen Feld zu generieren und für Politik, Industrie, und Organisationen der Sicherheit zugänglich zu machen. Die Idee zu diesem Projekt entstand auf Anregung des am Bundestag gegründeten Zukunftsforums Öffentliche Sicherheit e.V., dem Abgeordnete aller Parteien sowie Stakeholder aus Behörden, Wirtschaft und Wissenschaft angehören.*

---



---

Impressum:    Forschungsforum Öffentliche Sicherheit  
Freie Universität Berlin  
Carl-Heinrich-Becker-Weg 6-10  
12165 Berlin

Tel: +49 - (0)30 - 838 573 67  
Fax: +49 - (0)30 - 838 4 573 67  
[www.schriftenreihe-sicherheit.de](http://www.schriftenreihe-sicherheit.de)  
[kontakt@schriftenreihe-sicherheit.de](mailto:kontakt@schriftenreihe-sicherheit.de)