

## **Freiwilliges Engagement im Katastrophenfall - Erfahrungen einer Freiwilligenagentur**

Oberflächlich betrachtet scheint die größte Flutkatastrophe der vergangenen Jahre in Magdeburg trotz des neuen Hochwasserrekords am 9. Juni von 7,46 Meter (Ende August waren es 1,17 Meter) keine größeren Schäden hinterlassen zu haben. Bis auf einige weniger grüne Uferbereiche direkt an der Elbe gibt es im Stadtbild kaum noch sichtbare Spuren. Aber natürlich wirken die dramatischen Juni-Tage nach: Keller sind noch nicht völlig trocken, Renovierungs- und Gartenarbeiten stehen an, und die Heizungs- und Elektroinstallateure der Region werden noch einige Zeit zu tun haben. Dabei ist Magdeburg vergleichsweise glimpflich "davongekommen": die meisten Schutzmaßnahmen haben gewirkt, die vorsorglich evakuierten Stadtteile östlich der Elbe sind nicht überflutet worden, und "nur" im Stadtteil Rothensee und in einigen Straßen auf dem Werder ist das Wasser direkt in die Häuser geflossen. Dennoch wurde in den vergangenen Wochen heftig in Verwaltung und Öffentlichkeit darüber diskutiert, wie man sich zukünftig auf derartige Katastrophen vorbereiten kann, um Schlimmeres zu verhindern: Welche Dämme hätten früher gebaut werden müssen? Soll man den Pegelvorhersagen grundsätzlich misstrauen, weil die realen Wasserstände – wie in diesem Jahr – doch erheblich darüber liegen können? Und wie können die zahlreichen Freiwilligen sinnvoll eingebunden werden?

### **THW, Feuerwehr und Rettungsdienste sind im Katastrophenfall unersetzlich**

Zunächst vorab: Magdeburg hat sich tapfer geschlagen und nicht zuletzt das insgesamt sehr professionelle und unaufgeregte Krisenmanagement von Oberbürgermeister und verantwortlichem Beigeordneten hat dazu beigetragen, dass keine Panik aufkam. Die meisten Magdeburger/innen hatten wohl zu Recht das Gefühl, dass die Profis von Feuerwehr, Technischem Hilfswerk und Bundeswehr (zeitweise waren mehrere Tausend Einsatzkräfte in und um Magdeburg aktiv) auch kritische Situationen gut im Griff hatten. Wobei "Profi" sich natürlich hier auf die Erfahrung im Umgang mit Großereignissen und Ausnahmesituationen bezieht. Die freiwilligen Helfer/innen von Feuerwehr, THW, DRK und anderen Hilfsorganisationen waren mehrere Wochen im Dauereinsatz, also genau in den Situationen, auf die sie sich in Übungen und Lehrgängen zu "normalen" Zeiten intensiv vorbereiten. Die

Aufgaben und Hierarchien waren klar, Technik und Ausrüstung einsatzbereit und der Katastrophenstab konnte sich darauf verlassen, dass Anweisungen schnell und professionell befolgt wurden. Aber konnten alle anderen auch helfen?

## **Die Freiwilligenagentur Magdeburg im Hochwassereinsatz**

Bereits lange bevor die Pegelstände der Elbe in Magdeburg beängstigende Höhen erreichten, gab es auch in der Freiwilligenagentur zahlreiche Anfragen, wie der oder die Einzelne helfen könnte. Wir freuten uns darüber, dass viele uns offenbar die notwendige Übersicht zutrauten, um kompetent Auskunft geben zu können. Aber es dauerte ein, zwei Tage, bis sich unser kleines Team in diese Rolle eingefunden hatte. Schließlich waren wir weder fachlich noch personell so aufgestellt, dass wir größere Koordinierungsaufgaben hätten übernehmen können. Außerdem funktionierte unserer Einschätzung nach das professionelle Krisenmanagement der Stadt insgesamt gut und wir wollten die ohnehin schwierige Arbeit des Katastrophenstabes nicht durch eine parallele Freiwilligenkoordination verkomplizieren. Deshalb versuchten wir zunächst, den akuten Hochwassereinsatz eher mit kleineren Aktionen am Rande zu unterstützen, zumal bei uns besonders viele Menschen nachfragten, die nicht unbedingt Sandsäcke füllen wollten oder konnten, aber dennoch ihren Beitrag leisten wollten. Wir organisierten gemeinsam mit der Magdeburger Stadtmission einen Verpflegungsstützpunkt zum Kaffee kochen und Brote schmieren. Auch Dank unseres Facebook-Auftritts sprach sich schnell herum, dass in der Freiwilligenagentur dafür Käse und Wurst, Obst und andere Leckereien für freiwillige Helfer/innen abgegeben werden konnten. Natürlich war uns klar, dass im Einsatz erprobte Organisationen wie DRK, Malteser und Johanniter dafür sorgten, dass die Einsatzkräfte an den Deichen nicht Hunger leiden mussten. Andererseits kamen zu uns viele Menschen, die selbst wenig hatten und trotzdem etwas geben wollten, weil es ihnen persönlich wichtig war. Und nach vielen Tagen Erbsensuppe und Beutelverpflegung war die Freude über selbstgebackene Kuchen an den THW- und Feuerwehr-Sammelpunkten unbeschreiblich. Es gab unendlich viele tolle Momente, die unseren nahezu Rund-um-die-Uhr-Einsatz belohnten: Kinder, die ihr Taschengeld für die Helfenden für Obst und Schoko-Riegel ausgegeben haben; ältere Damen, die blecheweise leckeren Kuchen brachten, junge Mädchen, die stolz im T-Shirt der Freiwilligenagentur gespendete Sonnencreme und Mückenspray an den Einsatzorten verteilten. Wir erhielten Spendenangebote von Supermärkten und Bäckereien. Offensichtlich waren sie sicher, dass wir uns darum kümmern würden, dass alles an die richtige Stelle kam, und wir gaben unser Bestes. Wir versuchten, bewährte Kontakte zu Kooperationspartnern zu nutzen, um

Bedarfmeldungen prüfen zu können. Natürlich verfolgten wir auch aufmerksam die Meldungen bei Facebook, Twitter usw., aber es war gar nicht so leicht, die Übersicht zu behalten.

### **Alles hat zwei Seiten: Soziale Netze im Hochwassereinsatz**

Facebook-Seiten wie "Hochwasser Sachsen-Anhalt" oder "Hochwassernews Magdeburg", die von engagierten Menschen, Einzelpersonen oder auch kleinen IT-Unternehmen gegründet und gepflegt wurden, hatten innerhalb weniger Tage zigtausende Fans, und für viele bildeten sie die erste Informationsquelle zum aktuellen (Wasser-)Stand. Neben den offiziellen Informationen über gefährdete Deiche oder wahrscheinliche Wasserstände (auch die Stadt Magdeburg informierte regelmäßig über Facebook und Twitter) gab es immer wieder Aufrufe, wenn es irgendwo an zupackenden Händen beim Sandsackfüllen oder -stapeln fehlte. Sie wurden geteilt und geliked, kommentiert, bestätigt oder als Falschmeldung entlarvt. So schnell solche virtuellen Nachrichten die gewünschte Verstärkung bringen konnten, so schnell bildeten sie auch ein unüberschaubares Kommunikationsgewirr aus Kommentaren, Nachfragen, Zu- oder Absagen. Oft war nicht klar, wann der konkrete Bedarf gemeldet worden war und ob sich die Situation inzwischen geändert hatte. Trotzdem erzeugten die Meldungen bei vielen das Gefühl, besser informiert zu sein als durch die offiziellen Medien – gerade wenn es um die aktuelle Situation in einzelnen Straßenzügen oder an bestimmten Deichabschnitten ging. Und viele ließen sich von Meldungen wie "In der Zollstraße wünschen sich die Helfer frischen Kaffee" oder "In der Virchowstraße fehlen kräftige Männer zum Sandsackfüllen" schnell zum persönlichen Einsatz motivieren. Die Nebenwirkung war, dass derart gewonnene Freiwillige von Ordnungskräften (verständlicherweise) nicht immer zum Einsatzort durchgelassen wurden oder inzwischen literweise Kaffee bereitstand, was enthusiastisches Engagement schnell abkühlen konnte.

### **Die Freiwilligen, die ich rief ...**

In diesen Situationen wurde ein Problem deutlich, was sicherlich auch zukünftig nicht leicht zu lösen sein wird: In den neuen Medien, aber auch in offiziellen Ansprachen und Meldungen wurde zu Solidarität und freiwilligem Engagement, zu Einsatz- und Hilfsbereitschaft aufgerufen, um die Katastrophensituation gemeinsam gut meistern zu können. Aber was hilft in solch einer Ausnahmesituation wann wo am meisten?

Wie können sich diejenigen einbringen, die nicht Mitglied der Freiwilligen Feuerwehr oder des THW sind, aber nicht nur zusehen wollen?

Ebenso wie in der Freiwilligenagentur (und sicher auch bei Wohlfahrtsverbänden und Rettungsdiensten) sind auch beim Krisenstab der Stadtverwaltung viele Hilfsangebote eingegangen, für die es nicht immer gleich die richtige Verwendung gab. Firmen boten LKW-Anhänger und Radlader an, andere tonnenweise Sand oder Schaufeln. Und es gab viele einzelne und ganze Gruppen von Freiwilligen, die zum Teil lange Anreisewege auf sich nahmen, um helfen zu können – und manch einer reagierte (auch wieder nachvollziehbar) mit großem Unverständnis, wenn er angesichts der in den Medien sichtbaren Dramatik am Telefon zu hören bekam, dass es nicht sinnvoll sei, aus Köln oder Hamburg nach Magdeburg zu kommen, weil es hier gerade keinen Bedarf an zusätzlichen Freiwilligen gab.

Für uns war dieses Dilemma vielleicht nicht so neu wie für die Mitarbeiter/innen der Stadtverwaltung. Schließlich wussten wir von der ganz "normalen" Engagementberatung, dass Freiwillige sich nicht "auf Halde legen" lassen. Wer motiviert ist zu helfen, möchte es in der Regel gleich tun – erst recht in einer Katastrophensituation.

Trotzdem empfahlen wir allen, die sich bei uns meldeten, sich zunächst bei der offiziellen Hotline der Stadt als Helfende registrieren zu lassen. Wenn größere Einsätze zum Verladen und Verteilen von Sandsäcken anstanden, wurden sie vom Krisenstab über Zeit und Ort informiert. Aber viele warteten auch vergeblich auf ihren "Einsatzbefehl". Die Hilfsbereitschaft war deutlich größer als der konkrete Bedarf, zumal inzwischen viele Arbeitgeber ihre Angestellten für Hilfseinsätze freigestellt und alle Schulen den Unterricht eingestellt hatten – viel freie Zeit für Studierende und Schüler/innen, so dass sie sich auch auf eigene Faust zu den bekannten Sandsackfüllplätzen aufmachten und hin und wieder für deren Überfüllung sorgten. Hinzu kam sicherlich, dass sich gerade junge Menschen gern von der Euphorie beim gemeinschaftlichen Hilfseinsatz anstecken ließen. Sie packten an, schleppten und schippten bis zum Umfallen, genossen die öffentliche und mediale Anerkennung und das gemeinschaftliche Erlebnis. Auf einigen Füllplätzen herrschte mit der schnell organisierten Musikbeschallung fast schon Partystimmung und manch junge Dame kam auch eher im Outfit für den Nachtclub als für den Sandsack. Diese Beobachtung spricht natürlich überhaupt nicht gegen die große und überall sichtbare Einsatzbereitschaft, beleuchtet aber vielleicht einen Aspekt, der mit dazu beigetragen

hat: Viele wollten in dieser besonderen Situation einfach dabei sein und nicht abseits stehen, es hielt sie nicht zu Hause, sie wollten ein Teil der großen Bewegung sein, das Gefühl zwischen Gefährdung und Gemeinschaft selbst erleben, um mitreden zu können. Aber würde diese Hilfsbereitschaft auch nach der akuten Katastrophensituation anhalten?

### **Hilfen nach dem Hochwasser – weniger dramatisch, sehr aufwendig, genauso wichtig**

Auch die Facebook-Seite "Hilfen nach dem Hochwasser Magdeburg" hatte schnell mehrere 1000 Fans, und auf der Homepage der Freiwilligenagentur gab es ein Online-Formular, womit sich Interessierte für Hilfeinsätze nach der Flut eintragen konnten. Wir folgten hier dem bewährten Modell unserer SamstagsHELFER: Sobald Ort und Zeit einer Aufräumaktion feststanden, wurden die registrierten Freiwilligen von uns per SMS und E-Mail informiert, damit sie sich verbindlich in der Freiwilligenagentur für diesen Einsatz anmelden konnten. Wie erwartet gab es weit weniger registrierte Freiwillige für die Zeit danach: Die Leute mussten wieder zur Arbeit, der Studien- und Schulbetrieb lief mit fallenden Pegeln wieder weitgehend normal und die Aufräumarbeiten waren weniger spektakulär und zogen sich länger hin. Entgegen unserer sonstigen Vermittlungspraxis, versuchten wir auch private Anfragen zu unterstützen, zum Beispiel wenn der Keller einer alleinstehenden alten Dame vom Hochwassermüll freigeräumt werden musste.

In diesen Wochen hat sich sehr die Zusammenarbeit mit der städtischen Arbeitsgruppe "Aufräumen" bewährt, in der sich alle relevanten Partner – vom städtischen Abfallwirtschaftsbetrieb über THW, Feuerwehr und kommunaler Beschäftigungsgesellschaft bis hin zu Verkehrsbetrieben, Polizei und Ordnungsamt – anfangs täglich und dann in größeren Abständen trafen, um die Aufräumarbeiten abgestimmt anzugehen. Schließlich lagen beim Pegelhöchststand insgesamt ca. 2,5 Millionen Sandsäcke und 200.000 Big Bags, mit jeweils 1 Kubikmeter Sand, in der Stadt verteilt und drumherum.

Die Freiwilligenagentur wurde als kompetenter Partner in Sachen "Freiwilligkeit" ganz selbstverständlich einbezogen. Wir gaben Hinweise zu Aktionen und übernahmen konkrete Hilfsanfragen einzelner Bürger/innen – eine gute Kooperation, die zukünftig ausgebaut werden sollte. Vielleicht kann beim nächsten Hochwasser, das hoffentlich

lange auf sich warten lässt, die Registrierung der Freiwilligen gleich von Anfang online über die Freiwilligenagentur erfolgen. Das würde lange Warteschleifen am Telefon sparen und die Überleitung der Helfer/innen in die Nach-Hochwasser-Phase wäre leichter möglich.

Es gab Möbelrückräumaktionen in Kindertagesstätten, Keller und Gärten wurden beräumt und sogar für die Kinder der nach wie vor stark eingespannten Feuerwehrkameradinnen konnten mit Hilfe von Freiwilligen Betreuungsangebote organisiert werden. Die städtischen Einsatzkräfte kümmerten sich mit ihren Partnern um den Rückbau der Sandsackdeiche, und wenn es Lage und Verkehrssituation zuließen (schließlich musste „nebenbei“ auch immer der innerstädtische Verkehr am Laufen gehalten werden), wurden auch hier Freiwillige aus Magdeburg und von außerhalb einbezogen. Bei größeren Aktionen entlang des gut zugänglichen westlichen Elbufers halfen Aufrufe in der Zeitung und über die sozialen Netzwerke. Da war es unerheblich, ob es dann 100 Helfende mehr oder weniger waren: Arbeit war genug da. Komplizierter wurde es, wenn wir für den Einsatz in einer KiTa 10 verbindlich angemeldete Freiwillige gewonnen hatten und die Nachricht noch mehrmals durch verschiedene Facebook-Gruppen lief. Da konnten dann leicht 50 Leute vor Ort sein, um sich frustriert gegenseitig auf die Füße zu treten. Aber nur über Facebook zu werben, funktionierte eben auch nicht. Gerade wenn die Hilfesuchenden auf die Unterstützung zu einer bestimmten Zeit angewiesen waren, – weil eben der Sperrmülltransport terminiert war – brauchten wir die verbindliche Rückmeldung der Freiwilligen, und das funktionierte über die sozialen Netzwerke eher nicht – zu viele Kommentare, die die Information verwässerten, Zusagen, die nicht eingehalten wurden, kein Überblick über den aktuellen Stand. Wir haben sehr viel telefoniert, gemailt, nachgefragt, nochmal zurückgerufen – eine sehr kleinteilige, zeitaufwendige Organisation, die uns manchmal an unsere Grenzen brachte. Und je weiter der Pegelstand sank, umso mehr Hilfsangebote kamen aus der gesamten Republik.

Die wochenlange, bundesweite Berichterstattung über das Elbehochwasser und seine Folgen führte zu zahlreichen Spendensammelaktionen. Leider wollte man uns nicht immer glauben, dass die eingerichteten Notunterkünfte fast leer waren, weil nahezu alle Evakuierten privat untergekommen waren oder dass es nicht Hunderte Kinder gab, die ihr Lieblingsspielzeug in den Fluten verloren hatten und jetzt auf Kuschtiere warteten, weil in Magdeburg eben nur wenige Straßenzüge tatsächlich überschwemmt worden sind. Nicht betroffene Magdeburger/innen haben viel

geleistet für ihre Mitmenschen, eine Ressource, die völlig überfluteten kleineren Gemeinden nicht zur Verfügung stand.

Bald waren auch zusätzlich eingerichtete Annahmestellen vollkommen überfüllt und wir begannen, die Hilfsangebote in schwerer betroffene Regionen nördlich und südlich der Landeshauptstadt umzulenken oder die Anrufer zu überzeugen, Geld auf die bekannten Spendenkonten zu überweisen. Auch einzelnen Gruppen, die für konkrete Zeitfenster ihren Hilfseinsatz in der Stadt ankündigten, aber Unterkunft und Verpflegung organisiert haben wollten, konnten wir nicht immer das gewünschte Einsatzfeld bieten. Manche Telefonate waren eine echte Herausforderung: höflich dankend abzulehnen, weiter zu vermitteln, ohne das Hilfsangebot gering zu schätzen. Aber auch für Helfende gilt eben manchmal: Gut gemeint ist nicht immer gut gemacht.

### **Wir haben unser Bestes gegeben ...**

... das kann das Team der Freiwilligenagentur auch mit einigem Abstand guten Gewissens behaupten. Unser Fazit enthält sicher keine Überraschungen, aber vielleicht kleine Anregungen, um ähnliche Situationen zukünftig noch besser zu meistern:

- Ohne gut ausgebildete Freiwillige von THW, Feuerwehr und Rettungsdiensten geht gar nichts.
- Wenn zu Solidarität und Hilfe aufgerufen wird, müssen Hilfsangebote auch zeitnah abgerufen und sinnvoll eingesetzt werden können.
- Es muss rechtzeitig geklärt sein, wohin sich Freiwillige wenden können. Online-Registrierungen können Telefon-Hotlines entlasten.
- Informationen über soziale Netzwerke können hilfreich sein, bergen aber auch ein gewisses Chaos-Potential und können zuverlässige Informationsstellen innerhalb bekannter Strukturen nicht ersetzen, sofern es eine Einbindung in das professionelle Krisenmanagement gibt.
- Nur ein kleiner Teil der kurzfristig einsatzbereiten Freiwilligen kann für nachfolgendes Engagement gewonnen werden, aber es lohnt sich, entsprechende Angebote zu unterbreiten.

**Birgit Burse** ist Leiterin der Freiwilligenagentur Magdeburg.

**Kontakt:** [info@freiwilligenagentur-magdeburg.de](mailto:info@freiwilligenagentur-magdeburg.de)