

## Hoher Pegelstand fürs Engagement?!

### Erfahrungen der Freiwilligenagentur Halle (Saale) bei der Fluthilfe

*Das Jahrhunderthochwasser im Juni 2013 hat eine beeindruckende Welle der Hilfsbereitschaft ausgelöst. Tausende Bürgerinnen und Bürger haben sich spontan als freiwillige Helfer/-innen beim Schutz der Dämme, aber auch bei Aufräumarbeiten nach der Flut engagiert. Freiwilligenagenturen wie in Halle (Saale) oder in Magdeburg haben spontane Hilfseinsätze koordiniert und sich um die Versorgung von Freiwilligen gekümmert. In dieser Katastrophensituation flexibel zu reagieren und über Facebook, Telefon und Medien Hilfseinsätze zu unterstützen, war das Gebot der Stunde. Im folgenden Artikel beschreibt Olaf Ebert, Geschäftsführer der Freiwilligen-Agentur Halle Saalkreis e. V., welche Aufgaben die Freiwilligenagentur während des Hochwasser übernommen hat und was daraus für die Engagementförderung in der Stadt Halle abgeleitet werden kann<sup>1</sup>.*

#### Land unter „an der Saale hellem Strande“...

So plötzlich und mit einer so unvorstellbaren Höhe hat die Stadt Halle (Saale) seit vielen hundert Jahren kein Hochwasser überrascht. Die Saale gehört wie in vielen anderen Städten zum Stadtbild. Die Stadt trägt sie im Namen, sie ist als Ausflugs- und Wasserwanderziel sehr beliebt. Im Juni 2013 wurde den Hallensern jedoch deutlich, was es heißen kann, am und mit einem Fluss zu leben. Innerhalb von wenigen Tagen stieg die Saale auf einen Pegelstand von mehr als acht Metern an! Normalerweise schlängelt sich die Saale mit einem Pegel von etwa 1,70m gemächlich durch die Stadt. Luftaufnahmen zeigten eine Seenlandschaft, wo eigentlich Wohngebiete, Straßen oder Freizeitanlagen sind – „unvorstellbar“ war ein viel gebrauchtes Wort im Juni 2013. Mit dem Management eines solchen Jahrtausendhochwassers hatte Halle keine Erfahrung und konnte sich aufgrund des raschen Anstiegs auch kaum darauf vorbereiten. Mehrere hundert Einwohnerinnen und Einwohner mussten ihre Häuser verlassen, ein ganzer Stadtteil – Halle-Neustadt

---

<sup>1</sup> Weitere Informationen unter [www.freiwilligen-agentur.de](http://www.freiwilligen-agentur.de)

– drohte überflutet zu werden. Durch den Einsatz tausender Helferinnen und Helfer konnte dies glücklicherweise verhindert werden. Doch auch wenn Halle im Vergleich zu anderen Städten und ländlichen Regionen noch einmal glimpflich „davon gekommen“ ist, wurden ganze Straßenzüge und viele Keller überflutet. „Die Flut“ bleibt im Gedächtnis, gerade weil die meisten Hallenserinnen und Hallenser sie als Helfer oder Betroffene erlebt haben.

In der Freiwilligen-Agentur Halle herrschte in diesen Tagen wie in vielen anderen Einrichtungen Ausnahmezustand. Und auch bei uns wirkt diese Zeit immer noch nach – weniger weil wir von der Flut Schaden erlitten, als vielmehr durch unsere Rolle als „Helfer der Helfenden“. Welche Aufgaben wir als Freiwilligen-Agentur bei der Flut in unserer Region übernommen haben und wie sich das auf unsere Arbeit auch zukünftig auswirkt, beschreiben wir in diesem Beitrag.

### **Viele Helferinnen und Helfer - wenig Koordination viel Spontaneität**

Dass sich eine außergewöhnliche Situation entwickelte, ahnten wir in der Nacht von Sonntag, dem 2., auf Montag, dem 3. Juni. Aus dem südlichen Sachsen-Anhalt wurden schon seit einigen Tagen steigende Pegelstände der Saale gemeldet. Auch an der Mulde und in den bereits 2002 stark betroffenen Gebieten rund um Bitterfeld wurden hektisch Vorsichtsmaßnahmen getroffen.

Dass es aber das schlimmste Hochwasser seit 400 Jahren in Halle werden sollte, war zu diesem Zeitpunkt noch nicht vorstellbar. Doch die Ereignisse überschlugen sich geradezu. Über Facebook wurde am Anfang der Woche immer deutlicher, dass die Hallenser sich aufmachten bzw. aufmachen wollten, um beim Sandsäckefüllen zu helfen. Die Universität stellte ihren Lehrbetrieb für die über 20.000 Studierenden ein, um ihnen das Helfen zu ermöglichen, und auch viele Arbeitgeber stellten ihre Beschäftigten für Hilfeinsätze frei. Die Stadt richtete ein Bürgertelefon ein, wo sich Betroffene informieren konnten.

Für uns stand fest: Mit unserem Zugang zu einigen tausend Freiwilligen und unserer Mission, bürgerschaftliches Engagement und Solidarität in der Region zu fördern, ist es selbstverständlich, dass wir uns in solch einer Situation aktiv einbringen. Wie das genau aussehen würde, war zu diesem Zeitpunkt noch nicht absehbar, entwickelte sich aber rasend schnell.

Auf unsere Nachfrage, wo genau freiwillige Helfer gebraucht und wie deren Hilfeinsätze koordiniert werden, konnten in den ersten Tagen die städtischen Mitarbeiter am Bürgertelefon kaum Auskunft geben. Auch die Verantwortlichen im Krisenstab und bei den professionellen Hilfsorganisationen konzentrierten sich auf die Einsätze der professionellen Helfer. Dafür ließ sich in kürzester Zeit über Facebook verfolgen, wo gerade Sandsäcke gefüllt wurden, aber auch, dass es schnell zu Irritationen und Frustration kam, wenn mehr Helfer als Sandsäcke vor Ort waren, zu wenig Helfer für zuviel einbrechende Flut, oder wenn Versorgungsengpässe der Helfer eintraten.

### **„Wo kann ich im Moment am besten helfen?“**

Diese Frage erreichte uns seit Dienstag, 4.6., im Sekundentakt – per Telefon, Mail oder auf Facebook. Wir konzentrierten uns in dieser anfangs sehr unübersichtlichen Lage auf zwei Aufgaben: 1. verlässliche Informationen sammeln, bei welchen Hilfeinsätzen wie viele Helfer/-innen wie lange gebraucht werden und 2., dass die Versorgung der Helfer/-innen gewährleistet wird. Unser von Team von 30 haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitern war sowohl in der Freiwilligen-Agentur als auch in der ganzen Stadt im Einsatz: als Infoscouts, an unserer Helferhotline, beim Nachrichten einstellen und mit Helfern kommunizieren auf Facebook, beim Einwerben von Sachspenden zur Versorgung, Brötchen schmieren, Verteilen von Lebensmitteln und Getränken u. v. m. Schnell hatten sich für die vielen neuen Aufgaben auch freiwillige Helfer gefunden, so dass ein schnelles, effektives Helfernetz für die Freiwilligen-Agentur im Einsatz war.

Anfragen von hilfsbereiten Menschen nahmen in einem solchen Tempo zu, dass neben der Helferhotline noch eine weitere Möglichkeit gefunden werden musste, auf Anfragen zu reagieren. So haben wir am 7.6. mit unkomplizierter Unterstützung von „freinet-online“ eine Helferregistrierung eingerichtet, die es Helfern ermöglichte, sich online mit uns in Verbindung zu setzen und ihre Kontaktdaten zu hinterlassen. Wo angepackt werden möchte, konnten die Helfer/-innen hier noch näher beschreiben: „Ich bin kräftig – ich schleppe, fülle, packe“ oder „Ich bin mobil – ich fahre, versorge, liefere“ oder auch „Ich helfe, wo ich gebraucht werde“. So konnte die Man- und Womanpower genauer erfasst und die Freiwilligen zielgerichteter in Hilfeinsätze vermittelt werden. Darüber, aber auch per Telefon haben sich innerhalb weniger Tage etwa 370 neue Freiwillige für Hilfeinsätze gemeldet, die wir per Mail oder SMS

schnell erreichen konnten. Mit mehreren E-Mails pro Tag haben wir diese Helfer unkompliziert informiert, wann und wo Helfer gebraucht werden. Auf diesem Weg und über Facebook konnten wir Freiwillige zu mehr als 40 Hilfeinsätzen in Halle vermitteln.

## **Kommunikation und Kooperationen**

Absprachen mit dem Krisenstab der Stadt Halle gewannen in den darauf folgenden Tagen an Bedeutung. Unser Ziel war es von Anfang an, eindeutige und gesicherte Informationen über Hilfeinsätze weiterzugeben, die wir am Anfang nur durch unsere eigene Infoscouts erhielten, die an den vielen Einsatzorten unterwegs waren. Erst mit langsam stagnierenden Pegelständen und zunehmender Anerkennung und Bekanntheit des Einsatzes der vielen tausend freiwilligen Helfer und unserem Bemühen um deren Koordination funktionierten unsere Absprachen mit den Einsatzleitern vor Ort und dem Krisenstab.

In der öffentlichen Wahrnehmung auf Facebook, in lokalen Radiosendern und der Lokalpresse wurde innerhalb dieser Tage immer öfter davon berichtet, dass die Freiwilligen-Agentur Hilfeinsätze koordiniert, sich um Versorgung kümmert und „man sich darauf verlassen“ könne.

## **Facebook und die Welle der Hilfsbereitschaft**

... erlebten wir bereits in den ersten Stunden der Katastrophe: „Wir suchen noch dringend Helfer zum Brötchenschmieren“ war unser erster Post auf Facebook am 4. Juni morgens. Minuten später war unser Seminarraum gut gefüllt, und unsere Akquise von Lebensmittel-Spenden bei Einzelhändlern und Discountern wurde den etwa 40 Hilfwilligen lange nicht gerecht. Im Rekordtempo wurden mehrere hundert Brötchen und Brote für die vielen Helfer an den Sandsackfüllstationen fertig gemacht. Noch am Abend kamen Familien mit Waschschüsseln voll Nudelsalat, Kuchen und geschmierten Broten, mit denen wir die Helfer versorgten. „Wann geht's morgen weiter?“, fragte nicht nur einer auf Facebook.

Dass dies nur ein Vorgeschmack war, ahnten wir langsam, als die Zahl unserer „Freunde“ rasant anstieg und unsere Posts über Hilfeinsätze von bis zu 12.000

Users gesehen wurden<sup>2</sup>. Nicht immer waren die massenhaften Mitteilungen auf Facebook während des Hochwassers hilfreich: Oft war die Hilfsbereitschaft und die Suche nach Hilfeinsätzen größer als der tatsächliche Bedarf. Hunderte fuhren von einem Stadtende zum anderen, weil es mal wieder hieß, hier oder da würden sofort 50, 100 oder auch 200 Helfer gebraucht. Umso sensibler und aktueller versuchten wir, unsere Posts mit möglichst gesicherten, präzisen Informationen zu verbreiten – und zwar erst, wenn einer unserer Scouts vor Ort war und sich ein Lagebild gemacht hatte. Zunehmend wurden wir auch von den etablierten, professionellen Hilfsorganisationen (DLRG, THW, DRK, Feuerwehr etc.) als Multiplikatoren wahrgenommen und als diejenigen, die nicht organisierte Helferinnen und Helfer koordinieren.

## **Vielfältige Hilfe**

Die Betroffenheit der Bürgerinnen und Bürger, die selbst nicht Opfer des Hochwassers waren, setzte eine überwältigende Hilfsbereitschaft in Gang, die teilweise sehr spontan und kreativ zum Ausdruck kam: kleine und große Lebensmittelhändler, Bäcker, Fleischer und Obsthändler sagten sofort und ohne zu Zögern Sachspenden in beachtlicher Dimension zu. So konnten wir innerhalb einer Woche Sachspenden zur Versorgung der Helfer und Hochwasseropfer in Höhe von etwa 10.000 Euro verteilen.

„Sushi am Deich“ titelte eine Tageszeitung, als unsere Kollegen eine gespendete Sushi-Platte an Helfer im Einsatz verteilten. Selbst bedürftige Familien gaben volle Einkaufsstützen ab, es wurden Transportfahrzeuge, Pumpen, Einweggeschirr, Sonnenmützen, Spielzeug und sonstiges Brauchbare angeboten – und für fast alles gab es in dieser akuten Not dankbare Verwendung!

Sobald in Halle die größte Gefahr gebannt war und der entscheidende Damm mit mehreren 100.000 Sandsäcken gehalten wurde, drängte es die Helfer in andere betroffene Regionen. Auch hier versuchten wir zu unterstützen und organisierten beispielsweise mit dem Studierendenrat zusammen einen Bustransfer nach Bitterfeld. Sandsäcke, die in Naumburg nicht mehr benötigt wurden, konnten in

---

<sup>2</sup> Einige Posts sind unter [www.facebook.com/freiwilligenagenturhalle](http://www.facebook.com/freiwilligenagenturhalle) zu finden. Die meisten Beiträge speichert facebook jedoch nicht dauerhaft.

Nienburg an der Saale zum Einsatz gebracht werden. Aber auch die Hilfsbereitschaft von Bürgerinnen und Bürgern aus dem ganzen Bundesgebiet war überwältigend: Noch einige Wochen nach dem akuten Hochwasser boten sich Menschen aus allen Bundesländern an, nach Halle zu kommen und bei Aufräumarbeiten zu helfen, Geräte bereit zu stellen oder Sachen zu spenden. Beispiele für die Hilfe von nah und fern sind etwa der Einsatz von Mitarbeitern der Japanischen Botschaft, die aus Dankbarkeit für die Hilfe für Fukushima einen Tag lang am Peißnitzhaus in Halle eine große Aufräumaktion unterstützten, das REWE-Team aus Berlin, die sogar ihre eigenen Reinigungsgeräte mitbrachten oder 30 junge Freiwillige aus Luxemburg, die für vier Wochen lang tatkräftig mit anpackten und beim Aufräumen und dem Wiederaufbau halfen. Nicht zu vergessen die vielen einzelnen Helfer/innen, die ihr Wochenende oder sogar ihren Urlaub opferten, um aus nicht-betroffenen Bundesländern nach Halle zu reisen und hier zu helfen.

### **Alte und neue Freunde der Freiwilligen-Agentur**

Für uns war es eine bereichernde Erfahrung zu sehen, wie viel spontanes gesellschaftliches Für- und Miteinander es in unserer Stadt gibt. Bei allem Frust, der hier manchmal zu spüren ist und einer der niedrigsten Engagementquoten im Bundesvergleich, hatten wir das Gefühl, dass die gemeinsame Sorge um die Stadt während des Hochwassers ein Ventil für Hilfsbereitschaft und Solidarität geöffnet hat. Viele Menschen und Institutionen, zu denen wir vorher wenig Verbindung hatten, melden uns seitdem zurück, dass sie unsere langjährige Arbeit zur Engagementförderung erst durch die Koordination und Unterstützung der Flut-Helfer schätzen gelernt haben. Auf Facebook haben wir mehr als 1.000 neue „Online-Freunde“ gewonnen, die unsere Meldungen von Helfereinsätzen regelmäßig verfolgt, kommentiert und gewürdigt haben.

Während des Hochwassereinsatzes haben wir viele neue Menschen in Halle kennen gelernt, die sich spontan als „Kümmerer“ für und mit anderen engagiert haben. So zeigte sich beispielsweise schnell, dass es mehr Verpflegungsangebote für Helfer gibt als Standorte, in denen diese gelagert und verteilt werden konnten. Eine neue, spontan gegründete Initiative hat sich hier stark gemacht und ein Lager sowie die Verteilung der Lebensmittel auch in kleine Gemeinden rund um Halle organisiert.

## Hilfst Du noch, oder engagierst du dich schon?

Für uns stellt sich nun die spannende Frage, ob und wie die Hilfsbereitschaft während des Hochwassers erhalten werden kann. Ohne die Leistung jedes einzelnen Helfers hätte die Überflutung von Halle-Neustadt vermutlich nicht verhindert werden können. „Funktioniert“ also Engagement, wenn es darauf ankommt?! Was können wir dazu beitragen, dass nicht nur eine Katastrophe die Menschen wachrüttelt und zum Anpacken für ihre Stadt bringt? Wie kann das zweifelsohne Besondere dieser Situation auch auf anderes Engagement übertragen werden: die „Event-Stimmung“ beim Sandsäcke stapeln? Das Gefühl „Ich war dabei und habe geholfen, meine Stadt zu retten“? Die Euphorie bei einer Art Flashmob, als 5.000 Menschen bei hochsommerlichen Temperaturen den Markt bevölkerten und im Akkord Sandsäcke füllten? Der Eindruck „Ich kann etwas bewirken, und das Gefühl fehlt mir sonst“? Vielleicht auch: „Ich bin wichtig, weil Medien nonstop berichten“?

Auch und gerade nach dem akuten Hochwasser war Hilfe gefragt, als es um das Wegräumen kontaminierter Sandsäcke ging, um das Auspumpen moderner Kellern, ums Reparieren, Sperrmüll sortieren, Neues gestalten und wieder aufbauen. Auch für diese Arbeiten konnten wir noch eine Menge Helfer gewinnen, wenn auch lange nicht so viele wie in den Tagen zwischen dem 4. und 10. Juni.

Die mit ihren Kontaktdaten bei uns neu registrierten Helferinnen und Helfer, aber auch andere Freiwillige und unsere Facebook-Nutzer werden wir auch zukünftig über kurzfristige Engagement-Aktionen informieren. Dazu haben wir das Projekt „HalleHelfer in Aktion“ ins Leben gerufen: Vereine und gemeinnützige Organisationen können Aufräum- oder andere Aktionen bei uns anmelden. Per SMS oder E-Mail informieren wir unkompliziert die Helfer/-innen.

Anfang September findet ein Workshop der Stiftung Bürger für Bürger statt, bei dem „Kümmerer“ sich austauschen können, die während der Flut Hilfeinsätze koordiniert haben<sup>3</sup>. Mit den Kümmerern werden wir darüber diskutieren, wie aus der spontanen Fluthilfe kontinuierliches Engagement und Verantwortungsübernahme vor Ort wachsen kann.

---

<sup>3</sup> Weitere Infos unter [www.buerger-fuer-buerger.de](http://www.buerger-fuer-buerger.de)

## **Dank an nahe und ferne Helfer, Freunde und Spender**

Um den spontanen Helfern Danke zu sagen, konnten wir am 13. Juni ein großes Banner am Stadthaus auf dem Markt anbringen: „DANKE für Euren Einsatz beim Hochwasser“. Mit einem Helferpicknick Mitte Juli haben wir uns gemeinsam mit Unterstützung der Bürgerstiftung und unserem Oberbürgermeister Dr. Wiegand bei den vielen Fluthelfern bedankt.

Wir hoffen, dass Halle zukünftig von solchen Katastrophen verschont bleibt. Wir haben in diesen Tagen viel gelernt und sind zuversichtlich, dass ein Teil der Solidarität und Engagementbereitschaft erhalten bleibt und das Zusammenleben in unserer Stadt durch bürgerschaftliches Engagement und Hilfsbereitschaft noch attraktiver wird.

**Olaf Ebert** ist Geschäftsführer der Freiwilligen-Agentur Halle – Saalkreis e.V.

**Kontakt:** [olaf.ebert@freiwilligen-agentur.de](mailto:olaf.ebert@freiwilligen-agentur.de)