

Was Ehrenamtliche im Katastrophenschutz von Informations- und Kommunikationstechnologien erwarten

In akuter Not „helfen wollen“ ist der Hauptgrund, aus dem Freiwillige im Katastrophenschutz aktiv sind. Heutzutage hat die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) einen erheblichen Einfluss auf die Motivation von freiwilligen Helferinnen und Helfern. Die Ehrenamtsorganisationen wie die freiwilligen Feuerwehren, das technische Hilfswerk oder die Hilfsorganisationen stehen daher vor der Herausforderung zu analysieren und entscheiden, mit welchen IuK-Lösungen ihre Aufgaben in der Gefahrenabwehr am besten zu erfüllen sind. Technische Systeme können dabei nicht nur dazu beitragen, Handlungsabläufe zu beschleunigen und Entscheidungsprozesse zu unterstützen, sie sind daneben längst zum Schlüssel für die Integration von Freiwilligen geworden.

Wie „sinnvoll“ Freiwillige einen Hilfeleistungsdienst persönlich empfinden, ist der wichtigste Faktor für ihre Bereitschaft, sich auch längerfristig zu engagieren. IuK wirken dabei auf zwei sehr unterschiedliche Aspekte ihrer Bedürfnisse ein: Im Einsatz geht es auf der einen Seite darum, möglichst schnell und sicher helfen zu können. Hierarchische Führungsstrukturen und die schnelle Übertragung von validen Informationen spielen hier eine wichtige Rolle. In der gemeinschaftlichen Ehrenamtsarbeit außerhalb des Einsatzes stehen auf der anderen Seite die Möglichkeiten, sich einzubringen für die Ehrenamtlichen im Blickfeld. Denn ausreichend flexible Organisationsstrukturen sind notwendig, um das Ehrenamt mit dem Berufs- und Familienleben auszubalancieren. Insbesondere die offene und gleichberechtigte Kommunikation durch das Web 2.0 bringt einen soziokulturellen Wandel auch in die Freiwilligenorganisationen. Dem Spagat zwischen diesen beiden unterschiedlichen Anforderungen muss das informationstechnisch unterstützte Ehrenamtsmanagement im Katastrophenschutz gerecht werden.

Doch welche konkreten Anforderungen an IuK stellen die Freiwilligen eigentlich? Welche Systeme werden sowohl dienstlich als auch privat für das Ehrenamt genutzt? Die Berliner Feuerwehr im Forschungsprojekt INKA geht diesen Fragen nach und führte dafür zunächst eine offen gestaltete Befragung auf verschiedenen Fachveranstaltungen im Frühsommer 2013 durch. Die vielen genannten IuK-Instrumente wurden anschließend fünf relevanten Clustern zugeordnet: 1. Alarmierung, 2. Einsatz, 3. Personal- und Ausbildungsmanagement, 4. Administration und 5. Neue Medien. Es folgte ein Workshop mit Angehörigen der Freiwilligen Feuerwehr aus Berlin und Brandenburg am 17.01.2014 für eine vertiefende Diskussion und Bewertung. Darüber hinaus wurden zahlreiche Experteninterviews

mit ehrenamtlichen und hauptamtlichen Einsatzkräften aus dem Einsatz beim Hochwasser im Sommer 2013 geführt, die Aufschluss über die praktischen Anforderungen an IuK während einer Katastrophe geben. Ein erster Überblick über die Analyse des Ist-Zustandes der genutzten IuK-Systeme aus Feuerwehrsicht wird im Folgenden gegeben.

Alarmierung und Anforderung von ehrenamtlichen Einsatzkräften

Alarmierung klingt erst mal nach einer logistischen Aufgabe. Doch für freiwillige Helferinnen und Helfer geht es um mehr. Sie müssen aus ihren alltäglichen Pflichten, z. B. am Arbeitsplatz oder in der Familie herausgelöst werden. Für sie steht dahinter ein Entscheidungsprozess, der nicht einfach ist. Deshalb ist ihnen wichtig, dass sie bei einer Einsatzalarmierung von der Leitstelle immer ein aussagekräftiges Alarmierungswort auf ihren Pager erhalten. Darüber hinaus haben freiwillige Feuerwehrleute mehrfach den Wunsch nach einem Alarmierungssystem mit „Rückkopplung“ geäußert. Das bedeutet, dass sie den Status der Einsatzbereitschaft ihrer Kameradinnen und Kameraden gerne überblicken können möchten. Sind auf der Wache vielleicht bereits genug Einsatzkräfte ausrückebereit, sodass ich nicht mehr benötigt werde? Ist eventuell absehbar, dass gar keine ausreichende Fahrzeugbesatzung zusammenkommen wird? Eine Rückmeldefunktion ist für die Ehrenamtlichen so wichtig, dass sie teilweise eigene technische Lösungsmöglichkeiten dafür suchen, ob es SMS-Nachrichten sind, eine Nutzergruppe in what's app oder eine eigens programmierte Handy-App.

Im Katastrophenfall wiederum ist die Anforderung von Amtshilfe, also von Einsatzkräften aus anderen Teilen Deutschlands, verbesserbar. Das Hochwasser 2013 hat zwar gezeigt, dass die offiziellen Anforderungswege, die im föderalen System Deutschlands komplex sind (vgl.: Vöge, Böttche 2013), im Prinzip bedient werden. Jedoch ist sehr wichtig, wie umsichtig die Entscheidungen der Katastrophenschutzstäbe sind und wie präzise die Anforderung ausgeführt wird (vgl. AGBF 2013). Wenn eine Anfrage nach bestimmten Funktionen erfolgt, müssen die entsendenden Stellen dann gleich die Ablöse für ihre Kräfte in einem Schichtsystem miteinplanen? Wie autark sollen die angeforderten Bereitschaften agieren bzw. wie umfassend muss die Führungskomponente ausgestattet und besetzt sein? Wenn solche Informationen nicht klar genug sind, kann es passieren, dass die freiwilligen Feuerwehrleute, wenn sie ankommen, nicht optimal in die Einsatzstrukturen eingebunden werden können. Überforderung oder Unterforderung sind die Folge. Nichts ist demotivierender für Freiwillige, als wenn sie keine Aufgabe bekommen. Denn sie reisen extrem motiviert an, haben oft Mühe für einen auswärtigen Einsatz vom Arbeitgeber frei zu bekommen und können nur für wenige Tage bleiben. Daher haben sie einen großen Bedarf an regelmäßigen Informationen über den

Einsatzverlauf. Es geht bei diesem Themenkomplex nicht nur darum, informationstechnische Hilfen zu finden, sondern auch darum, das Selbstverständnis der Führenden für die Zusammenarbeit (mit Freiwilligen) zu schärfen.

Der Hochwassereinsatz 2013: Vom Funk über Handys bis zur Onlinedatennutzung

Wie gut die Funkkommunikation beim Hochwasser 2013 innerhalb und zwischen den einzelnen Einsatzbehörden und Hilfsorganisationen funktioniert hat, darüber gehen die Meinungen auseinander. Der Digitalfunk wird in Deutschland erst schrittweise eingeführt. Das hat dazu geführt, dass parallel viel noch mit analogem Funk, entweder mit handgeführten oder im Fahrzeug stationierten Geräten gearbeitet wurde. Das erklärt den Wunsch der Einsatzkräfte nach wenigen, leichten Geräten und einfacher Bedienbarkeit. Auffällig ist, dass auch die Nutzung von Handys einen sehr hohen Stellenwert hatte. Die Erklärungen dafür sind vielfältig und beziehen sich nicht nur auf das reine Funktionieren des Funks: Es gibt Dinge, die über Funk nicht gut kommuniziert werden können. Beim Funk muss man ständig mithören und ist irgendwie involviert, was eben auch vom Arbeiten abhält. Ein Befragter nannte das Phänomen „Deichradio“. Abgesehen davon ist das Handy letztlich der einfachste Weg für Helferinnen und Helfer, mit zu Hause in Kontakt zu bleiben. Ein Fernmeldedienst muss heute sehen, wie er genug Handyladestationen vorhält. Obwohl Mobiltelefone zur täglichen Normalität gehören, wird doch ein autarkes Funksystem, das sowohl Datensicherheit als auch Stabilität verspricht, wenn es einmal funktioniert, als absolut notwendig gesehen.

Auch beim Teilen von Informationen ist das Thema Zuverlässigkeit sehr wichtig. Insbesondere Geodaten sind bei einer Katastrophe oft rar. Zum „Begrüßungspaket“ bei der Ankunft von auswärtigen Einsatzkräften gehören Stadtpläne. Was diese aber natürlich nicht enthalten, sind aktuelle Informationen über das Schadensausmaß. Für Deichsicherungsmaßnahmen war es hilfreich, dass die Bundeswehr beim Hochwasser 2013 UTM-Karten hatte und zum Beispiel Löcher im Deich aufnehmen und sozusagen Vermessungen vornehmen konnte. Für die Vorbereitung der Evakuierung von vulnerablen Personengruppen in Stadtteilen Magdeburg war wiederum eine sehr vielseitige Informationslage. Neben Karten wurden auch Zeitungen, Luftbilder, Nachrichten und so weiter gesichtet. 2013 haben die Führungskräfte allerdings noch weitgehend auf die Nutzung von Informationen aus dem Internet verzichtet. Interviewpartner haben erklärt, dass ein Stab solche Daten derzeit nicht verarbeiten könne. Es wurden Bedenken geäußert, weil Internetveröffentlichungen oft nicht verifiziert sind. Man weiß nicht genau wann, wo und wie etwas entstanden ist, unter welchen Umständen, aus welchem Blickwinkel. Tatsächlich war der Aufwand, der bei der Flut 2013 betrieben werden musste, um

Gerüchte zu prüfen und dementieren, weil beispielsweise eine Deichabsenkung noch lange kein Deichbruch ist, erstaunlich hoch. Bilder oder Luftaufnahmen selbst zu erstellen und zu teilen wurde von Führungskräften der Gefahrenabwehr als Aufgabe der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zugeordnet, was der einsatztaktischen Arbeit als nachgeordnet empfunden wurde. Dass im Internet das „Wissen der Menge“ (crowdsourcing) zu schnellen und genauen Einschätzungen führen kann oder Ehrenamtliche in „virtuellen Teams“ zusammenarbeiten können, sind Potenziale, die von offiziellen Stellen in Deutschland noch schwer einzuschätzen sind, im internationalen Vergleich aber bereits zum Tragen kommen (Lüge 2014).

Informations- und Kommunikationstechnologien außerhalb des Einsatzes

Für organisatorische Aufgaben, außerhalb des Einsatzes, sollte den Ehrenamtlichen möglichst geringer zeitlicher Aufwand verursacht werden. Informations- und Kommunikationssysteme zum Beispiel für das Personal- und Ausbildungsmanagement müssen möglichst bedienungsfreundlich sein.

Bei einem Workshop mit freiwilligen Feuerwehrleuten aus Berlin zeigte sich, dass die Daten aus unterschiedlichen Programmen besser miteinander vernetzt werden könnten, sodass eine mehrfache Pflege derselben Daten möglichst ausgeschlossen wird. Sie sehen außerdem Bedarf darin, mehr Tätigkeiten von ihrem Computer zu Hause ausführen zu dürfen. Die Nutzung des dienstlichen E-Mail-Accounts ist bereits von extern möglich. Doch für andere Programme sind teilweise nur Leserechte erteilt, sodass ein wichtiger Teil der administrativen Tätigkeiten von der Wache aus erledigt werden muss. Wenn man bedenkt, dass die Dienstabende insbesondere für gemeinsame Ausbildungen genutzt werden sollen, versteht man, dass die Wehrleiter diese Zeit nicht am PC verbringen möchten. Abgesehen davon stellt die Berliner Feuerwehr ein umfassendes Wissensmanagementsystem zur Verfügung. Hier zeigte sich, dass aufgrund der Fülle von Angeboten bestimmte Meldungen zu Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen nicht ausreichend wahrgenommen werden. Zu vergleichbaren Problemen kann es aufgrund eines zu großen Aufkommens von E-Mails kommen. Aus dem Kreis der freiwilligen Feuerwehrleute kam sogar der Vorschlag von gemeinsamen Verhaltensregeln, um den Mailverkehr besser zu strukturieren: „Die 10 Gebote der Bürokommunikation“. Was die Medienausstattung auf den Wachen angeht, so ist diese auf keinen Fall auf dem Stand der Zeit angekommen. Den Ehrenamtlichen eine angemessene Grundausstattung zur Verfügung zu stellen ist eine Frage der Anerkennung ihres Engagements und muss auch auf der politischen Ebene beantwortet werden.

In den so genannten „Neuen Medien“ bewegt sich die Berliner Feuerwehr, gesteuert durch die Pressestelle, bereits seit einigen Jahren. Es werden neben der offiziellen Website z.B. ein Facebook- und Twitter-Account betrieben, genauso wie ein

Youtube-Chanel. Viele freiwillige Feuerwehren in Berlin betreiben unabhängig davon eigene Angebote. Ein Erfahrungsaustausch der ehrenamtlichen Web-Administratoren findet dabei noch sehr wenig statt und in der stärkeren Vernetzung miteinander könnten noch einige Potenziale liegen. Die Gestaltung der online-Angebote erfolgt eher intuitiv und folgt keiner Strategie (vgl. Schwarz 2014). Der wichtigste Impuls ist, dass sich die junge Generation im Internet aufhält und wenn eine Organisation attraktiv bleiben und junge Menschen ansprechen möchte, dann muss sie dabei sein.

Fazit

Die Modernisierung des Ehrenamtsmanagements im Katastrophenschutz ist eine umfassende Aufgabe, die sowohl technische als auch soziokulturelle Aspekte berücksichtigen muss, um erfolgreich sein zu können. Die sehr unterschiedlichen Anforderungen an Informations- und Kommunikationstechnologien im Einsatz einerseits und in der organisatorischen Ehrenamtsarbeit im Hintergrund andererseits, sind sehr spezifisch für den Katastrophenschutz. Die hohen Sicherheitsanforderungen und knappen Ressourcen der BOS dürfen den Blick vor der Lebensrealität der Ehrenamtlichen mit ihrem alltäglichen Mediennutzungsverhalten nicht zu sehr verschließen. Längst haben privat betriebene Kommunikationsmittel neben den offiziell-dienstlichen einen Einzug in die ehrenamtliche Arbeit gefunden. Die BOS stehen vor der Aufgabe, damit umzugehen. Sie müssen ihre Rolle in einem stark vernetzten Katastrophenschutz definieren und durch strategische Weichenstellungen gestaltend einwirken.

***Christina Böttche** ist wissenschaftliche Mitarbeiterin bei der Berliner Feuerwehr.*

Kontakt: christina.boettche@berliner-feuerwehr.de

Quellen- und Literaturangaben

AGBF Bund (11/2013): Erfahrungen aus den Hochwasser-Lagen in Sachsen, Sachsen-Anhalt, Niedersachsen, Schleswig-Holstein und Bayern im Sommer 2013: http://www.agbf.de/pdf/Hochwasser_131114.pdf.

Lüge, Timo (2014): Helfer ohne Grenzen. Wie Soziale Medien weltweit Hilfseinsätze verändern. In: BBK Bevölkerungsschutz 3/2014, Social Media.

Vöge, Dr. Monika/ Böttche, Christina (2013): Die Berliner Feuerwehr beim Hochwassereinsatz 2013. Die Funktionsweise des Katastrophenschutzes in Deutschland

aus der Praxis erklärt. In: BBE-Newsletter 18/2013: http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2013/09/NL18_Gastbeitrag_Voege_Boettche.pdf.

Schwarz, Tamara (2014): Von „Learning by Doing“ hin zum Konzept. Social Media im THW. In: BBK Bevölkerungsschutz 3/2014, Social Media.