



**Handlungsleitfaden  
für BOS**  
zur Zusammenarbeit  
mit Mittlerorganisationen  
in Schadenslagen



# Inhalt

1	Hintergrund und Einführung .....	2
2	Was ist eine Mittlerorganisation?.....	3
3	Wie kommt eine BOS an eine Mittlerorganisation? .....	6
4	Wie ist die Zusammenarbeit konkret gestaltet? .....	8
5	Welche Aufgaben kann eine Mittlerorganisation übernehmen? .....	12
6	In welchen Situationen ist die Zusammenarbeit mit einer Mittlerorganisation sinnvoll? .....	13
7	Was ist aus rechtlicher Sicht zu beachten? .....	14
8	Weitere Empfehlungen für die erfolgreiche Zusammenarbeit .....	15
9	Literaturverzeichnis .....	16

# 1 Hintergrund und Einführung

In einigen Regionen gehen die Zugänge an Ehrenamtlichen in den Einsatzorganisationen des Katastrophenschutzes zurück. Ein Effekt, der auf den demographischen Wandel, die Aussetzung des Wehr- und Zivildienstes, veränderte Lebensstile verbunden mit steigender Belastung in Beruf und Familie und in der Folge einem geringerem Interesse an einer längerfristigen Bindung an ein Ehrenamt zurückgeführt werden kann. Diese Entwicklung ist jedoch nicht gleichzusetzen mit einem generellen Desinteresse an gesellschaftlichem Engagement. Ereignisse wie das Oder- und Elbehochwasser 2013 und die Flüchtlingssituation im Sommer 2015 haben deutlich gemacht, wie groß die spontane, projektbezogene Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung ist und welch immense Kräfte mobilisiert werden können.

Die Einbindung von spontanen, ungebundenen HelferInnen zur Bewältigung von Schadenslagen stellt Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) jedoch häufig vor große Herausforderungen. Auch wenn sie das große Potential zivilgesellschaftlicher Unterstützung erkennen, schrecken viele Einsatzorganisationen vor der Zusammenarbeit mit spontanen, ungebundenen HelferInnen zurück. Zum einen ist im Vorfeld die Verfügbarkeit und Anzahl der HelferInnen für BOS nicht planbar. Zum anderen erfordert die fehlende Ausbildung der HelferInnen im Katastrophenschutz teils ausführliche Einweisungen und Schulungen vor einem konkreten Einsatz. Ihre Koordination und Steuerung strapaziert dadurch die ohnehin knappen Ressourcen der BOS zusätzlich.

Um die Strukturen und Ressourcen der BOS nicht zu überfordern, gleichzeitig aber die Kapazitäten und Kompetenzen der Zivilgesellschaft nutzbar zu machen, braucht es daher eine strukturierte, aufwandsarme Einbindung der HelferInnen. Einige Konzepte (wie z. B. ISO/DIS 22319) versuchen, die Strukturen für die Einbindung von spontanen, ungebundenen HelferInnen direkt bei den BOS zu schaffen. Im Forschungsprojekt KOKOS („Unterstützung der Kooperation mit freiwilligen Helfern in komplexen Einsatzlagen“) wurde ein alternativer Weg der Zusammenarbeit über eine sogenannte Mittlerorganisation entwickelt. Im vorliegenden Leitfaden werden BOS angeleitet, wie die Zusammenarbeit mit der helfenden Zivilbevölkerung über einen Dritten, die Mittlerorganisation, erfolgreich gestaltet wird.

In diesem Sinne stellt der vorliegende Handlungsleitfaden keine Gegendarstellung zu anderen Empfehlungen sondern eine Ergänzung und Konkretisierung dar. Es sei daher an dieser Stelle eine komplementäre Lektüre anderer Handreichungen empfohlen. Insbesondere der „Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“ (Schulze und Voss 2016) ist empfehlenswert.

## 2 Was ist eine Mittlerorganisation?

Das Konzept der Mittlerorganisation beschreibt eine Form der strukturierten Einbindung zivilgesellschaftlicher Akteure in den Katastrophenschutz zum Zweck der Vorbeugung oder/und der Bewältigung einer Schadenslage. In diesem Konzept wird die Koordination von sich freiwillig engagierenden, individuellen (z. B. Einzelpersonen, SpontanhelferInnen) oder/und kollektiven Akteuren (z. B. Vereine, Verbände, Unternehmen) der Zivilgesellschaft von den Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) an einen Dritten, die sogenannte Mittlerorganisation, ausgelagert. Einer Mittlerorganisation fällt dabei die Aufgabe zu, bereits vorhandenes, ungebundenes zivilgesellschaftliches Engagement vor bzw. in einer Schadenslage zu strukturieren und zu koordinieren und ggf. eine Anlaufstelle für neu entstehendes, spontanes Engagement zu schaffen. Mittlerorganisationen unterstützen damit die professionelle Einbindung von niedrighwelligen Formen zivilgesellschaftlichen Engagements in den Katastrophenschutz, die unabhängig von einem längerfristigen Ehrenamt sind.

### **Eine Mittlerorganisation...**

- kann aus einer bereits bestehenden zivilgesellschaftlichen Struktur (wie z. B. einem Sportverein oder einer Kirchengemeinde) hervorgehen oder sich für den Zweck der Vorbeugung oder/und Bewältigung einer Schadenslage spontan oder bereits im Vorfeld gründen; auf eigene Initiative einzelner zivilgesellschaftlicher Akteure hin oder auch auf Initiative einer BOS.
- ist ein freiwilliger Zusammenschluss zivilgesellschaftlicher Akteure (Einzelpersonen, Vereine, Verbände, Unternehmen, o.Ä.), der in einer Schadenslage als vermittelnde Instanz zwischen BOS und der Zivilgesellschaft fungiert und sich auf die Einbindung der Zivilgesellschaft als Ressource und aktiven Partner in das Krisenmanagement konzentriert.
- kann auf die Dauer einer spezifischen Schadenslage oder darüber hinaus angelegt sein. Ihr Bestand ist unabhängig vom Wechsel ihrer Mitglieder.
- kann, muss aber kein eingetragener Verein sein oder werden.
- unterscheidet sich von anderen Helfergruppen durch die offizielle Ernennung zur Mittlerorganisation durch die zuständige Untere Katastrophenschutzbehörde bzw. die zuständige BOS.

## Beispiel für Fall 1: The Second Planet

Im Sommer 2015 haben sich zahlreiche BürgerInnen – teils angeregt durch persönliche Kontakte oder Facebook-Aufrufe – spontan entschlossen, die in großer Zahl ankommenden Flüchtlinge am Frankfurter Hauptbahnhof in Empfang zu nehmen und vor Ort zu unterstützen. Einzelne HelferInnen haben sich am Frankfurter Hauptbahnhof ad hoc zusammengeschlossen und unter dem Namen Second Planet Spenden (z. B. Lebensmittel, Kleidung) und Hilfe (z. B. Übersetzung, Beantworten von Fragen, Hilfe bei der Orientierung, Unterstützung bei der Registrierung, Unterstützung bei der Weiterfahrt) organisiert und koordiniert. Um Spenden und Hilfe gezielt suchen und finden zu können, hat Second Planet eine eigene Facebook-Seite ins Leben gerufen und mit anderen Initiativen wie z. B. Refugees Welcome to Frankfurt zusammengearbeitet. Zudem hat Second Planet spontane Hilfe vor Ort, z. B. vom Einzelhandel am Hauptbahnhof sowie von Reisenden entgegengenommen und weitergeleitet.

Vor Ort wurde von behördlicher Seite ein Krisenstab eingerichtet, in dem u. a. VertreterInnen der Feuerwehr, der Bundespolizei und der Deutschen Bahn an der Bewältigung der Situation arbeiteten. Die HelferInnen von Second Planet wurden insb. von der Feuerwehr und einer Vertreterin der Deutschen Bahn auf dem Laufenden gehalten und in die Arbeit des Stabs einbezogen. Die Feuerwehr hat die HelferInnen von Second Planet mit sogenannten „Sichter-Westen“ ausgestattet. Dadurch waren die HelferInnen auf den ersten Blick erkennbar und in ihrer Arbeit als offizielle Helferguppe legitimiert.

Second Planet ist ein typisches Beispiel für den Fall 1 von Mittlerorganisationen.

**Beispiel für Fall 2:**  
Bürgergemeinschaft Hochwasser  
Wertheim e.V.

Das baden-württembergische Wertheim ist regelmäßig von Hochwasser betroffen. Die BürgerInnen haben sich daher zusammengetan, um die Behörden bei der Bewältigung der Lage tatkräftig zu unterstützen. Zunächst als Bürgerinitiative gegründet ist der Verein seit 2011 aktiv und inzwischen fest in die Notfallpläne der Stadt Wertheim integriert. Die Zusammenarbeit ist bereits eingespielt und sieht vor, VertreterInnen des Vereins fest in die Stabsarbeit der Behörden einzubinden. Dadurch kann der Informationsaustausch zwischen den Behörden und den HelferInnen sichergestellt werden und die HelferInnen erfahren aus erster Hand, welche Unterstützungsbedarfe die Behörden erkennen und an welchen Stellen ihre Hilfe benötigt wird. Die Mitglieder des Vereins übernehmen beispielsweise die Versorgung älterer BewohnerInnen in der Altstadt, die Koordination von Hilfsangeboten und -nachfragen sowie Hilfstätigkeiten wie das Verteilen von Sandsäcken, das Besorgen von Mülleimern und das Sperren bestimmter Gebiete. Neue BürgerInnen der Stadt sind ein Ressourcenpool für den Verein. Meldet sich eine Person beim Einwohnermeldeamt, erhält diese ein Informationsblatt des Vereins mit wichtigen Informationen für den Krisenfall sowie eine Anlaufstelle, wenn man sich im Fall von Hochwasser engagieren möchte.

Die Bürgergemeinschaft Hochwasser Wertheim e.V. ist damit ein klassischer Fall 2 einer Mittlerorganisation.

**Beispiele für Fall 3:**  
Team Österreich, Team Bayern

Um in kurzer Zeit viele HelferInnen aktivieren zu können, hat 2007 der österreichische Radiosender Ö3 gemeinsam mit dem Österreichischen Roten Kreuz die Initiative Team Österreich gegründet. Ziel der Initiative ist es, BürgerInnen zur Mithilfe bei der Bewältigung von Schadenslagen anzuregen. BürgerInnen, die sich in Schadenslagen engagieren möchten, können sich über die Website von Team Österreich registrieren, ihre Kontaktdaten sowie ihre besonderen Fähigkeiten hinterlegen. Tritt eine Schadenslage ein und wird Hilfe der Bevölkerung benötigt, werden die HelferInnen kontaktiert. Team Österreich übernimmt die Koordination und Einführung der HelferInnen, arbeitet eng mit den Behörden zusammen und wird so zum Idealfall einer Mittlerorganisation.

Team Österreich war bereits in zahlreichen Einsätzen eingebunden, insbesondere in der Hochwasser- und in der Flüchtlingshilfe. Das Konzept von Team Österreich wurde zudem auch auf andere Regionen übertragen: 2013 haben sich der Radiosender Bayern 3 und das Bayerische Rote Kreuz zusammengetan und Team Bayern gegründet.



**Fall 1:** Im häufigsten Fall finden sich ungebundene HelferInnen erst vor Ort in einer Schadenslage zusammen, um die Einsatzkräfte spontan zu unterstützen. Da die HelferInnen in der Regel einen starken Wunsch nach effektiven Strukturen und einem abgestimmten Vorgehen haben, wird sich schon bald eine Organisationsstruktur in der Gruppe der HelferInnen entwickeln. Hat sich diese Struktur gefunden und (über die Zeit) gefestigt, und erkennen die BOS den Mehrwert der Zusammenarbeit mit dieser Gruppe, kann die Gruppe die Funktion einer Mittlerorganisation übernehmen und von den BOS explizit als eine solche benannt werden. Nach Beendigung des Einsatzes kann sich die Mittlerorganisation wieder gänzlich auflösen, die Strukturen für weitere Einsätze in der Zukunft aufrechterhalten oder sogar in feste Strukturen, z. B. in einen Verein, übergehen.

**Beispiel:** [The Second Planet](#)

**Fall 2:** Im einfachsten Fall übernimmt eine bereits bestehende gesellschaftliche Struktur wie z. B. ein Verein, ein Verband oder ein Unternehmen die Funktion der Mittlerorganisation und wird von den BOS als solche benannt. Hier können die BOS darauf bauen, dass sich die Mitglieder untereinander kennen und die Kompetenzen der einzelnen HelferInnen bekannt sind. Idealerweise ist bereits aus vorherigen Schadensereignissen eine gute Zusammenarbeit zwischen den BOS und dem Verein, Verband oder Unternehmen etabliert, sodass die Zusammenarbeit im Schadensfall bereits eingespielt ist. Nach der Bewältigung der Schadenslage findet der Verein, der Verband oder das Unternehmen wieder zurück zum Tagesgeschäft, ggf. mit einem Zuwachs an Mitgliedern.

**Beispiel:** [Bürgergemeinschaft Hochwasser Wertheim e. V.](#)

**Fall 3:** Im Idealfall wurde bereits im Vorfeld einer Schadenslage die Gründung einer dezidierten Mittlerorganisation initiiert und ihre Strukturen soweit aufgebaut und gefestigt, dass die Zusammenarbeit mit einer Mittlerorganisation unmittelbar in der Schadenslage beginnen kann. Beispiele für solche Organisationen, deren ausschließlicher Zweck es ist, in einer Schadenslage zwischen BOS und den HelferInnen der Zivilgesellschaft zu vermitteln, sind Team Österreich und Team Bayern. In beiden Fällen wurde die Gründung durch BOS und private Akteure (dem Radiosender Ö3 in Österreich und Bayern 3 in Bayern) angeregt. Auch andere Akteure wie z. B. Freiwilligenagenturen können eine solche Gründung initiieren.

**Beispiel:** [Team Bayern](#), [Team Österreich](#)

Um in einer Schadenslage mit einer Mittlerorganisation zusammenarbeiten zu können, können BOS daher:

#### **Im Vorfeld einer Schadenslage...**

- auf zivilgesellschaftliche Strukturen (z. B. Vereine, Verbände, Unternehmen, aber auch ehemals spontan entstandene Zusammenschlüsse) zugehen, mit denen sie bereits in früheren Schadenslagen erfolgreich zusammengearbeitet haben, um eine weiterführende Kooperation anzustreben (z. B. Bürgergemeinschaft Hochwasser Wertheim e. V.).
- mit Freiwilligen-Agenturen, Einrichtungen zum Bürgerengagement auf kommunaler und Landkreis-Ebene, regionalen Medien oder anderen (privatwirtschaftlichen und öffentlichen) Akteuren zusammenarbeiten, die sie darin unterstützen, einen geeigneten Verein oder Zusammenschluss zu finden, der in einer spezifischen Schadenslage die Funktion der Mittlerorganisation für die BOS übernehmen kann.
- die Gründung von Mittlerorganisationen systematisch anregen (z. B. Team Österreich, Team Bayern), um in einer Schadenslage auf eine bereits etablierte Mittlerorganisation zugehen zu können.
- die Öffentlichkeit über geeignete Stellen informieren, an die man sich für Hilfsangebote und spontanes Engagement in Schadenslagen wenden kann.

#### **Während einer Schadenslage ...**

- die Bildung von Helfergruppen beobachten, um dann mit einem gut organisierten Zusammenschluss zu kooperieren und diesem die Funktion der Mittlerorganisation zu übertragen (z. B. Train of Hope).
- die Bildung einer Mittlerorganisation unter den zahlreichen HelferInnen vor Ort unterstützen, indem die BOS dazu anregen, Strukturen, Abläufe und (flache) Hierarchien zu entwickeln und dadurch die Zusammenarbeit mit den Behörden zu ermöglichen.

#### **Nach einer Schadenslage ...**

die HelferInnen vor Ort dazu ermutigen, sich in einer Mittlerorganisation oder ehrenamtlich bei einer BOS zu engagieren.

Entsteht die Zusammenarbeit ad hoc in der Schadenslage, ist es empfehlenswert, Unterlagen wie z. B. Leitfäden, Checklisten und Mini-Schulungen bereit zu halten, um den HelferInnen die nötigsten Informationen für das Vorgehen und Verhalten im Einsatz näherzubringen. Idealerweise bereiten BOS bereits vor einem Einsatz lagespezifische Unterlagen vor (z. B. für Fälle von Hochwasser, Stromausfall, Flüchtlingshilfe, ...), die dann in der Situation über die AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation an die HelferInnen verteilt werden.

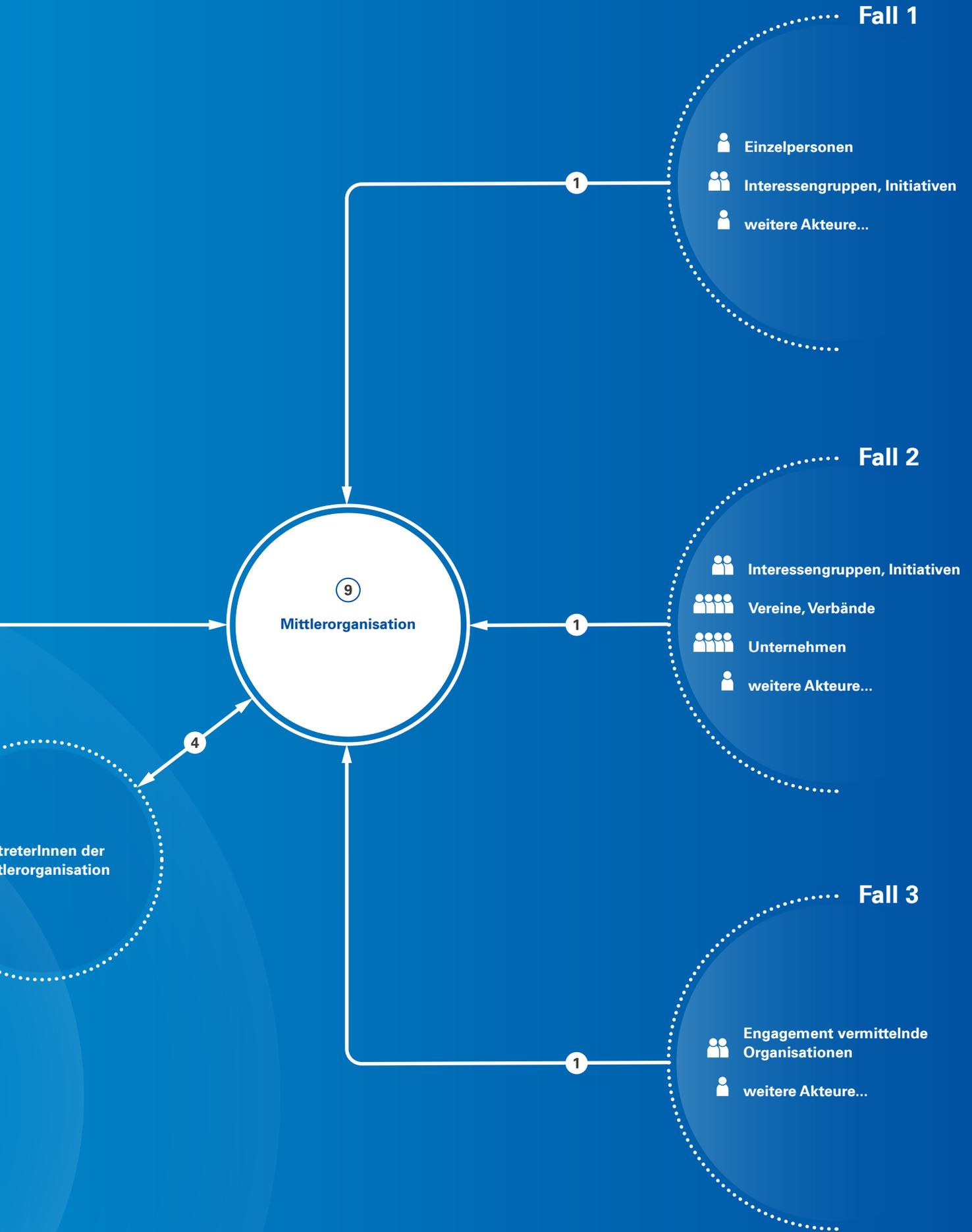
Im Forschungsprojekt KOKOS wurde zudem ein ad hoc-Schulungskonzept für Mittlerorganisationen und ihre Mitglieder erstellt, das allgemeine Informationen für HelferInnen bereithält (siehe „ad hoc-Schulung für Mittlerorganisationen und ihre Mitglieder zur Zusammenarbeit mit BOS“)

## 4 Wie ist die Zusammenarbeit konkret gestaltet?

### Prozess der Initiierung und Gestaltung der Zusammenarbeit

- 1 Fall 1:** Ungebundene HelferInnen finden sich vor Ort zusammen, bilden ad hoc eine Gruppe mit sich festigenden Strukturen und übernehmen die Funktion einer Mittlerorganisation.  
**Fall 2:** Eine bestehende gesellschaftliche Struktur wie z. B. ein Verein oder ein Unternehmen übernimmt in der Schadenslage die Funktion einer Mittlerorganisation.  
**Fall 3:** Im Vorfeld einer Schadenslage wurde eine dezidierte Mittlerorganisation gegründet, die in der Schadenslage sofort die Arbeit aufnehmen kann.
- Die zuständige Katastrophenschutzbehörde bzw. BOS sucht die Zusammenarbeit mit der Gruppierung und benennt sie offiziell als Mittlerorganisation.
- Die zuständige Katastrophenschutzbehörde bzw. BOS richtet den Krisenstab ein.
- Die Mittlerorganisation benennt VertreterInnen.
- Der Krisenstab benennt die für die Mittlerorganisation zuständigen FachberaterInnen.
- Die FachberaterInnen des Krisenstabs und die VertreterInnen der Mittlerorganisation tauschen sich regelmäßig aus, besprechen die Regeln der Zusammenarbeit und die Abarbeitung der Aufgaben.
- Die VertreterInnen der Mittlerorganisationen werden in die Arbeit des Krisenstabs eingebunden.
- Der Krisenstab beschließt das Vorgehen, sammelt und gibt Informationen weiter und delegiert Aufgaben an die Mittlerorganisation.
- Die VertreterInnen der Mittlerorganisation geben die Aufgaben an die HelferInnen weiter, koordinieren die Abarbeitung der Aufgaben und strukturieren das Engagement.





Hat sich eine Gruppe gefunden bzw. gebildet, die die Funktion der Mittlerorganisation übernehmen möchte, ist es wichtig, dass die zuständige Katastrophenschutzbehörde bzw. BOS die Gruppe offiziell als Mittlerorganisation benennt. Dieser Vorgang ist formlos möglich, d. h. es müssen keine Verträge unterzeichnet oder Schriftstücke ausgetauscht werden; eine mündliche Ernennung genügt. Mit diesem Vorgang wird die Mittlerorganisation zum Verwaltungshelfer und ist mitsamt ihrer Mitglieder versicherungs- und haftungsrechtlich geschützt (siehe dazu auch Kapitel 7). Im Idealfall benennen dann beide Seiten – BOS sowie Mittlerorganisation – dezidierte AnsprechpartnerInnen, die sich regelmäßig austauschen. Zudem sollten gleich zu Beginn der Zusammenarbeit Abläufe geklärt, gemeinsame Grundsätze definiert und Regeln besprochen werden. Dieser Schritt bedeutet zunächst einen Mehraufwand an Personalressourcen durch die BOS, die womöglich ohnehin unter Zeitdruck stehen. In der Praxis hat sich jedoch gezeigt, dass dieser Schritt wichtig ist, um eine gelingende Zusammenarbeit zu ermöglichen und im weiteren Verlauf Ressourcen zu sparen. Weiterhin sollten die VertreterInnen der Mittlerorganisation in die Lagebesprechungen bzw. die Stabsarbeit eingebunden werden, um den ständigen Informationsaustausch und die enge Zusammenarbeit sicherzustellen.

Folgende Fragen sollte die zuständige BOS mit den VertreterInnen der Mittlerorganisation zu Beginn besprechen, damit diese die Informationen an die HelferInnen weitergeben können:

**Wer ist auf Seiten der BOS AnsprechpartnerIn für die Mittlerorganisation? Wer ist AnsprechpartnerIn bei der Mittlerorganisation für die BOS?**

Im Idealfall benennen beide Seiten AnsprechpartnerInnen, die den Austausch und die Kommunikation zwischeneinander sicherstellen: Die BOS benennt FachberaterInnen für spontane und ungebundene Hilfe und die Mittlerorganisation benennt VertreterInnen, die für die Organisation sprechen können. Es hat sich in der Praxis bewährt, die VertreterInnen der Mittlerorganisation in die Stabsarbeit sowie in die regelmäßigen Lagebesprechungen der BOS einzubinden. Dadurch können einerseits der Informationsfluss in beide Richtungen sichergestellt und Unterstützungsbedarfe sowie Hilfsangebote kommuniziert werden. Andererseits kann so auch die enge (motivationale) Bindung der Mittlerorganisation an die BOS unterstützt werden. Wichtig ist, dass die AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation von ihren Mitgliedern als solche anerkannt sind, dass die FachberaterIn auf Seiten der BOS an einer gelingenden Zusammenarbeit mit der Mittlerorganisation interessiert ist und sich auf die Alltagssprache der HelferInnen einlässt.

**Wie wird die BOS in der konkreten Einsatzsituation vorgehen? Welche Abläufe sind geplant? Welche Akteure sind beteiligt? Wer ist wofür zuständig?**

Die meisten Menschen, die sich in einer Schadenslage außerhalb eines Ehrenamts engagieren, möchten die Behörden bei der Bewältigung der Schadenslage unterstützen und ehrliche Hilfe leisten. Verstöße gegen Vorgaben der Behörden werden in der Regel nur dann (unabsichtlich) begangen, wenn die Vorgaben und ihr Hintergrund nicht verstanden wurden. Daher ist es wichtig, dass die BOS kurz und laiengerecht deutlich machen, wie sie in einer bestimmten Situation vorgehen, wer wofür

zuständig ist und warum. Die VertreterInnen der Mittlerorganisation sollen diese Informationen laufend und aktualisiert an ihre Mitglieder weitergeben. Die Praxis zeigt, dass HelferInnen nur in den allerseltensten Fällen absichtlich gegen diese Vorgaben verstoßen oder eigene Interessen verfolgen.

**Welche Aufgaben können von der Mittlerorganisation und ihren Mitgliedern übernommen werden? Welche nicht? Wo besteht eine Gefährdung für die HelferInnen, die unbedingt vermieden werden muss?**

- Nicht alle Aufgaben, die BOS in einer Schadenslage wahrnehmen, brauchen eine spezifische Qualifikation oder Ausbildung. Die BOS soll daher mit den VertreterInnen der Mittlerorganisation festlegen, welche Aufgaben(bereiche) von der Mittlerorganisation und ihren Mitgliedern a) selbstständig, b) nach einer kurzen Einweisung durch die BOS oder c) nach Prüfung der Eignung ausgewählter HelferInnen ausgeführt werden können. Zudem muss auch deutlich gemacht werden, welche Aufgaben ausschließlich von trainierten Einsatzkräften der BOS übernommen werden dürfen.
- Zudem ist es wichtig, den VertreterInnen der Mittlerorganisation konkrete Gefährdungsbereiche aufzuzeigen und Verhaltensregeln zur Vermeidung von (Selbst-)Gefährdungen mitzugeben, die diese an ihre HelferInnen weitergeben.
- Die VertreterInnen der Mittlerorganisation sollten darüber hinaus einen Überblick haben, welche Kapazitäten, Ressourcen und Kompetenzen ihre Mitglieder mitbringen und welche Aufgabe die Mittlerorganisation tatsächlich abdecken kann. Dazu kann es sinnvoll sein, die Mitglieder zu registrieren, sei es handschriftlich, über eine Online-Plattform oder eine spezifische Datenbank. Die Information darüber, welche Kompetenzen und Ressourcen die HelferInnen der Mittlerorganisation mitbringen, geben die VertreterInnen der Mittlerorganisation bei Bedarf an die FachberaterIn der BOS weiter.
- Weitere Überlegungen zu Aufgaben, die von Mittlerorganisationen und ihren Mitgliedern übernommen werden können, finden sich im Kapitel 5 dieses Leitfadens.

**Welche Regeln sind vor Ort zu beachten?**

- Bestimmte Situationen benötigen bestimmte Vorkehrungen. Während Flip-Flops beim Ausgeben von Kleiderspenden in der Flüchtlingshilfe (zumindest im Sommer) wohl kein Problem darstellen, sind sie beim Sandsäcke schleppen im Hochwasserfall kein geeignetes Schuhwerk. Die FachberaterIn der BOS sollten daher Fragen der Kleidung und Ausrüstung sowie notwendige Schutzmaßnahmen (z.B. Sonnen- oder Insektenschutz) mit den VertreterInnen der Mittlerorganisation im Vorfeld besprechen, sodass diese die Informationen an die HelferInnen weitergeben können.
- Gleichzeitig sollte darauf hingewiesen werden, dass es in der Eigenverantwortung der HelferInnen liegt, sich adäquat zu kleiden und die entsprechenden Sicherheitsmaßnahmen zu treffen. Es ist nicht Aufgabe der BOS, die HelferInnen auszustatten oder ihre Ausstattung zu kontrollieren – außer es wurde explizit vereinbart.
- Auch Regeln zur Hygiene, zur Selbstversorgung, zum Schutz vor (Selbst-)Gefährdung und Überlastung, zu den Arbeitsabläufen und Kommunikationswegen sollten besprochen werden.

- Natürlich muss klar sein, dass die Einsatzleitung und damit die Hoheit über die Abläufe bei der BOS liegen. Dennoch sollte der Mittlerorganisation eine Selbstständigkeit und Eigenverantwortung zugetraut werden. Zu strenge Regeln führen kaum zu Akzeptanz.

**Praxis-Tipp:**

Erstellen Sie bereits im Vorfeld lagespezifische Checklisten oder Mini-Leitfäden, die Sie in einer Schadenslage an die AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation zur Weiterverbreitung an die HelferInnen geben können.

**Was ist bei der Kommunikation mit der Öffentlichkeit zu beachten? Wer kann und darf öffentlich zu welchen Themen sprechen? Welche Kanäle können genutzt werden, welche nicht?**

- Mittlerorganisationen und ihre Mitglieder organisieren sich und ihre Aktivitäten häufig über soziale Medien wie Facebook oder Twitter. Diese Kanäle erlauben eine schnelle, unkomplizierte, kostengünstige und vor allem alltagstaugliche Kommunikation mit einer potentiell breiten Öffentlichkeit. BOS sollten dies unbedingt als Potential und Chance für die schnelle und effiziente Bewältigung der Schadenslage sehen. Da jedoch auch unerwünschte Nebeneffekte denkbar sind wie z. B. eine übermäßige Spendenflut, die Veröffentlichung von Falschinformationen oder Hasskommentaren an die Adresse der HelferInnen (gerade bei politisch aufgeladenen Lagen wie in der Flüchtlingshilfe), ist es wichtig, klare Absprachen für die öffentliche Kommunikation und für den Umgang mit Rückmeldungen zu treffen. Es sollte zwischen der FachberaterIn der BOS und den VertreterInnen der Mittlerorganisation geklärt werden, welche Themen unkritisch sind und bei welchen der Austausch mit den Verantwortlichen der BOS (und ggf. mit weiteren Institutionen wie der Polizei) gesucht werden muss.
- Besonders in diesem Punkt zeigt sich die hohe Relevanz des Schulterschlusses und engen Informationsaustauschs zwischen BOS und Mittlerorganisation: Wenn beide Seiten die gleichen Informationen haben, kann es kaum zu (unabsichtlichen) Falschinformationen durch eine Seite kommen.
- Eine Mittlerorganisation darf jedoch keine Informationen im Namen der BOS verbreiten – es sei denn, dies wurde explizit vereinbart.
- Wichtig ist jedoch auch, dass die Mittlerorganisation und ihre HelferInnen nicht mundtot gemacht werden, sondern einen bedeutenden (kreativen) Spielraum erhalten. Gerade im Ideenreichtum, in der unkonventionellen, schnellen Kommunikation und im Finden alternativer Lösungsansätze liegt die Stärke der Zivilgesellschaft.

**Welche rechtlichen Aspekte sind zu beachten?**

Ausführungen hierzu finden sich im Kapitel 7 dieses Leitfadens.

**Welche Vorfälle bzw. Abläufe müssen wie dokumentiert oder gemeldet werden?**

Wenn bestimmte Vorfälle oder Abläufe dokumentiert werden müssen, empfiehlt es sich, dies mit den VertreterInnen der Mittlerorganisation im Vorfeld zu besprechen und ggf. eine Einweisung vorzunehmen. Sofern es sich um Standardabläufe handelt, die in jeder Schadenslage gleich sind, können BOS bereits im Vorfeld einen Mini-Leitfaden erstellen, den die VertreterInnen der Mittlerorganisation in der Schadenslage an die HelferInnen verteilen.

**An wen können sich die Mittlerorganisation und ihre Mitglieder bei (persönlicher) Überlastung wenden? Gibt es Möglichkeiten zur psychosozialen Betreuung?**

- Die Hilfe für Betroffene kann für die HelferInnen auch selbst zur psychischen und körperlichen Belastung werden. Es ist daher hilfreich, den AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation neben vorbeugenden Maßnahmen auch Anlaufstellen zu nennen, die sie bei Überlastungserscheinungen aufsuchen können. Diese können auch von anderen Organisationen und Einrichtungen als den BOS angeboten werden.
- Es hat sich als hilfreich erwiesen, für die Mittlerorganisation und ihre Mitglieder nach Beendigung des Einsatzes ein Debriefing anzubieten, um den Einsatz gemeinsam mit den BOS nachzubesprechen, Fragen zu klären und ein Gefühl der Gemeinsamkeit zu erzeugen.

**Praxis-Tipp:**

Ein solches Debriefing kann auch dazu beitragen, die HelferInnen für zukünftige unterstützende Einsätze oder gar für ein Ehrenamt zu gewinnen.

Ausgestattet mit diesen Informationen können die VertreterInnen der Mittlerorganisation die HelferInnen umfassend informieren und sicherstellen, dass diese von den HelferInnen auch verstanden werden. Die VertreterInnen der Mittlerorganisation fungieren nicht nur als Informationsvermittler, sondern auch als soziale und kulturelle Brücke, da die Organisations- und Sprachkultur der BOS oft stark von der Alltagskultur der HelferInnen abweicht.

## 5 Welche Aufgaben kann eine Mittlerorganisation übernehmen?

Die zentrale Aufgabe einer Mittlerorganisation ist es, das zivilgesellschaftliche Engagement in Form von Arbeitskraft und Spenden in einer Schadenslage zu bündeln und zu strukturieren. Für BOS sind Mittlerorganisationen ein Partner, der sie darin unterstützt, die spontanen, ungebundenen HelferInnen möglichst ressourcenschonend einzubinden und die Lage durch die Kapazitäten und Fähigkeiten der Zivilgesellschaft schneller zu bewältigen. Je nach Lage sind die einzelnen Tätigkeiten einer Mittlerorganisation selbstverständlich verschieden; im Fall von Hochwasser muss anderes geleistet werden als in der Flüchtlingshilfe. Folgende Aufgaben können von einer Mittlerorganisation jedoch grundsätzlich übernommen werden:

- Anlaufstelle für etwaige Hilfsangebote aus der Zivilgesellschaft schaffen: Spenden koordinieren, annehmen, weiterverteilen; offline über einen Info-/Sammel-Punkt vor Ort oder/ und online über soziale Medien
- Registrierung der HelferInnen und ihrer Qualifikationen, Ressourcen und Fähigkeiten: per Stift und Papier, über onlinebasierte Tools oder in (open source) Datenbanken
- Übernahme von unterstützenden Tätigkeiten wie Aufräumarbeiten, Botengängen; Nachbarschaftshilfe z. B. in Form der Versorgung und Unterbringung von Betroffenen
- Mittlerorganisation als Schnittstelle zwischen BOS und Zivilgesellschaft: Vermittlung von Informationen z. B. durch die Einbindung der VertreterInnen in den Stab der BOS, regelmäßigen Austausch zur Lage und Kommunikation mit der Zivilgesellschaft, z. B. über soziale Medien
- Ad hoc-Schulung der HelferInnen: Weitergabe von Informationen, Leitfäden, Checklisten und Anleitungen der BOS an die HelferInnen der Mittlerorganisation
- Dokumentation des Einsatzes der HelferInnen

Je nach Vereinbarung mit der BOS kann eine Mittlerorganisation weitere Aufgaben übernehmen. Klar ist aber auch, dass eine Mittlerorganisation und ihre HelferInnen kein Ersatz für die professionellen Einsatzkräfte der BOS sein können. Die konkrete Gefahrenabwehr muss von den Einsatzkräften geleistet werden; Mittlerorganisationen und ihre Mitglieder können lediglich abseits des konkreten Gefährdungsbereichs eingesetzt werden. Die Aufgaben sollten zudem innerhalb der Mittlerorganisation

nach Qualifikation und – sofern nötig – nach körperlicher Verfasstheit verteilt werden. Sofern BOS über die unterstützten Tätigkeiten hinaus spezifische Fachexperten benötigen, können diese über die Mittlerorganisation im Sozialraum abgefragt werden. Übernimmt das professionelle Krisenmanagement eines privatwirtschaftlichen Unternehmens die Rolle einer Mittlerorganisation, können auch weiterführende Aufgaben delegiert werden.

Für BOS empfiehlt es sich, bereits im Vorfeld eines konkreten Einsatzes lagespezifische Aufgabenlisten anzulegen, die von den HelferInnen in der Schadenslage übernommen werden können. Im Forschungsprojekt REBEKA hat das Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart ein Ampelsystem entwickelt, das die sachgerechte Einteilung der Aufgaben unterstützt.

**Ampelsystem für Aufgaben** (Auszug aus einem unveröffentlichten Manuskript der Universität Stuttgart, leicht angepasst für Mittlerorganisationen):

Kategorie	Beschreibung
<b>Grüne Aufgaben</b>	Keine Einweisung bzw. Training erforderlich .....
<b>Gelbe Aufgaben</b>	Aufgaben, die nach kurzer Trainingszeit durch spontane, ungebundene HelferInnen erledigt werden können .....
<b>Orange Aufgaben</b>	Aufgaben, die durch HelferInnen mit spezifischer fachlicher Qualifikation nach Prüfung der Eignung erledigt werden können .....
<b>Rote Aufgaben</b>	Nur durch geschulte und trainierte Einsatzkräfte durchführbar

## 6 In welchen Situationen ist die Zusammenarbeit mit einer Mittlerorganisation sinnvoll?

Grundsätzlich ist eine Zusammenarbeit mit einer Mittlerorganisation in jeder Schadenslage möglich, sofern keine akute Gefährdung für oder durch die HelferInnen besteht. Mögliche Situationen, in denen eine Zusammenarbeit sinnvoll sein kann, sind:

### **Nachbarschaftshilfe in kurzfristigen Lagen mit lokalem oder regionalem Bezug außerhalb des konkreten Gefahrenbereichs:**

**Beispiele:** Starkregen, Brände, Umweltschäden, Bombenentschärfungen, Anschläge, Amokläufe

**Mögliche Aufgaben:** Unterbringung von Betroffenen, Versorgung mit Lebensmitteln, fachliche Expertise

### **Unterstützende Tätigkeiten in mittelfristigen Lagen ohne akute Gefährdung für die HelferInnen in der ‚recovery phase‘:**

**Beispiele:** Hochwasser, Sturm, Brände, Umweltschäden

**Mögliche Aufgaben:** Aufräumarbeiten, Botengänge, Verteilungsaufgaben, Versorgung von Mensch und Tier, Vernetzung mit relevanten Akteuren im Sozialraum, fachliche Expertise

### **Unterstützende und maßgebliche Tätigkeiten in langfristigen Lagen ohne Gefährdung für die HelferInnen:**

**Beispiele:** Flüchtlingshilfe, Humanitäre Hilfe

**Mögliche Aufgaben:** Unterbringung von Betroffenen, Spendenaufrufe und -koordination, Unterstützung/Beratung/Betreuung/Versorgung von Betroffenen, Übersetzung, administrative Hilfe, Lagerkundung, Vernetzung mit relevanten Akteuren im Sozialraum, fachliche Expertise

### **Unterstützende und maßgebliche Tätigkeiten bei geplanten Lagen:**

**Beispiele:** (Groß-)Veranstaltungen

**Mögliche Aufgaben:** Organisation und Planung der Veranstaltung, Information der TeilnehmerInnen, AnsprechpartnerIn vor Ort, Vernetzung mit relevanten Akteuren im Sozialraum, fachliche Expertise

#### **Praxis-Tipp:**

Überführen Sie Ihre Einschätzung der Gefährdung bei bestimmten Tätigkeiten in einzelnen Einsatzabschnitten in Gefährdungsklassen, die Sie an die HelferInnen kommunizieren. Nur solche Tätigkeiten in denjenigen Abschnitten, die als „ohne Gefährdung“ oder „ohne akute Gefährdung“ klassifiziert sind, können und dürfen von HelferInnen übernommen werden. Bei der Einschätzung kann die Gefahrenmatrix (online und kostenfrei abrufbar unter <https://wiki.einsatzleiterwiki.de>) Unterstützung bieten.

## 7 Was ist aus rechtlicher Sicht zu beachten?

Eine Mittlerorganisation wird vor oder während einer konkreten Einsatzlage von der zuständigen Katastrophenschutzbehörde, der Einsatzleitung oder/und der zuständigen BOS als solche (formlos) ernannt. Durch ihre Ernennung wird die Mittlerorganisation mitsamt ihrer Mitglieder zum sogenannten Verwaltungshelfer und ist damit der technischen (örtlichen) Einsatzleitung unterstellt, deren Anweisungen sie Folge leisten muss. Eine Registrierung der HelferInnen durch die Mittlerorganisation ist sinnvoll, jedoch keine zwingende Voraussetzung.

Harald Erkens, Jurist und wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität Bonn, hat die Antworten auf die wichtigsten Fragen zur Zusammenarbeit mit spontanen, ungebundenen HelferInnen zusammengefasst, die ebenso für Mittlerorganisationen und ihre Mitglieder gelten:

1. Der Spontanhelfer ist nicht der „Partisan des Bevölkerungsschutzes“. Schon bei einem Minimum an Kommunikation mit den zuständigen Behörden (etwa an örtlichen Sammel- und Auskunftsstellen) kann er zum Verwaltungshelfer und damit formlos in die staatliche Sphäre eingebunden werden. Eine Registrierung mit Aufnahme der Personalien ist sinnvoll, aber nicht zwingende Voraussetzung.
2. Im Einsatz werden Spontanhelfer in die allgemeinen Strukturen integriert. Sie unterstehen der technischen (örtlichen) Einsatzleitung. Als echte Freiwillige können sie jederzeit und ohne Angabe von Gründen ihren Dienst quittieren. Ihr „Job“ endet spätestens mit Abschluss des Einsatzes. Widersetzen sie sich den Anweisungen der Einsatzleitung, können sie genauso formlos, wie sie „eingestellt“ worden sind, auch wieder „entlassen“ werden.
3. Die „Beförderung“ zum Verwaltungshelfer hat den Vorteil, dass der Spontanhelfer für von ihm fahrlässig verursachte fremde Schäden nicht selbst aufkommen muss. Es gilt die Amtshaftung gem. § 839 Abs. 1 S. 1 BGB, Art. 34 S. 1 GG (Haftungsüberleitung auf die öffentlichrechtliche Körperschaft). Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit kann der nach außen haftende Staat den Spontanhelfer allerdings im Innenverhältnis in Anspruch nehmen.
4. Hinsichtlich eigener Schäden können Spontanhelfer über die Hilfsorganisation, für die sie kurzfristig tätig werden, versichert sein. Sind sie das nicht, greift die gesetzliche Unfallversicherung für Nothelfer gem. § 2 Abs. 1 Nr. 13a SGB VII. Diese deckt nicht nur Körperschäden ab, sondern gem. § 13 S. 1 SGB VII auch Sachschäden, Sachverluste (besonders häufig: Smartphones) und Aufwendungen (Erste-Hilfe-Material, Feuerlöscher, Telefonkosten, Verdienstausschlag etc.).
5. Spontanhelfer müssen das Strafrecht nicht mehr fürchten als jeder andere auch. Durch ihr Tätigwerden geraten sie nicht in eine strafrechtliche Sonderrolle mit gesteigertem Pflichtenpensum.

(Erkens 2017)

Weiterführende Informationen zum rechtlichen Umgang mit spontanen, ungebundenen HelferInnen sowie Mittlerorganisationen finden Sie im Magazin Bevölkerungsschutz (Erkens 2016a) sowie im Beitrag von Harald Erkens (2016b) im Deutschen Verwaltungsblatt.

## 8 Weitere Empfehlungen für die erfolgreiche Zusammenarbeit

In der Praxis hat sich gezeigt, dass neben den bereits genannten Vorgehensweisen folgende Aspekte hilfreich für eine gelingende Zusammenarbeit sind:

Geben Sie die Zusammenarbeit mit der spezifischen Mittlerorganisation öffentlich bekannt. So können sich interessierte HelferInnen direkt an die Mittlerorganisation wenden, fühlen sich in ihrem Engagement ernstgenommen und einbezogen und gleichzeitig werden Ihre Ressourcen nicht zusätzlich belastet.

Stellen Sie sicher, dass die Kommunikation mit der Mittlerorganisation und den HelferInnen auf Augenhöhe stattfindet. Gegenseitige Wertschätzung und Vertrauen sowie ein angemessener Umgangston und eine für Laien verständliche Sprache fördern das Miteinander und die Motivation, gemeinsam das Ziel – die Bewältigung der Lage – zu erreichen.

Sehen Sie die Zusammenarbeit mit einer Mittlerorganisation und ihren HelferInnen als Chance. Nutzen Sie die Vorteile der Zusammenarbeit konsequent und minimieren Sie die Risiken indem Sie in Ihrer Organisation die Voraussetzungen für die Zusammenarbeit schaffen. Dazu gehört erstens die Benennung von FachberaterInnen als AnsprechpartnerInnen für die Mittlerorganisation, zweitens der Wille zur Zusammenarbeit mit den HelferInnen auf allen Ebenen der Organisation, drittens eine entsprechende Kultur der Akzeptanz, viertens Kreativität und Flexibilität im Einsatz und fünftens eine entsprechende Vorbereitung durch Checklisten und Leitfäden für Mittlerorganisationen und ihre HelferInnen.

Eine Befragung unter HelferInnen und Vereinigungen im Projekt KOKOS hat bestätigt, was sich in der Literatur zu Risikoeinschätzung vielfach zeigt: HelferInnen erkennen durchaus die vielfältigen Risiken, die mit einem Einsatz verbunden sind, und gehen keineswegs gänzlich naiv an die Sache heran. Den HelferInnen Eigenverantwortung zu übertragen, ist daher nicht vermessen. Ein Restrisiko bleibt natürlich immer – aber das ist bekanntlich Teil Ihres Jobs.

Verschaffen Sie sich politische Unterstützung für die Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft über Mittlerorganisationen z. B. durch den Landrat oder die Bürgermeisterin. Dies erhöht die Akzeptanz bei den Einsatzkräften sowie die Sichtbarkeit der Zusammenarbeit in der Bevölkerung.

Im Idealfall ist die Mittlerorganisation bereits durch eine gemeinsame Vorerfahrung in einer Schadenslage bekannt. Dies erlaubt die Durchführung von gemeinsamen Übungen mit VertreterInnen der Mittlerorganisation.

Binden Sie, sofern möglich, die Mittlerorganisation in Ihre IT-Infrastruktur ein. Wenn Ihre Infrastruktur dies nicht erlaubt, können Sie ggf. zusätzliche Angebote wie die Sicherheitsarena (<https://www.sicherheitsarena.org/>) nutzen. Die SiRena wurde im Forschungsprojekt KOKOS weiterentwickelt und an die Bedarfe von BOS und Mittlerorganisationen angepasst.

Neben der Einweisung zu Beginn des Einsatzes ist es sinnvoll, die AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation nach Beendigung des Einsatzes in Lessons Learned- und Debriefing-Runden einzubeziehen, um das Feedback der HelferInnen einzuholen, ihren Eindruck zum Ablauf der Lage zu dokumentieren und etwaige belastende Situationen aufzufangen. Darüber hinaus kann sich im Gespräch die Möglichkeit ergeben, die HelferInnen für ein ehrenamtliches Engagement in Ihrer Organisation zu begeistern.

Um die breite Öffentlichkeit für das Thema Spontanhilfe und die damit verbundenen Herausforderungen zu sensibilisieren, können Sie Aufklärungsaktionen z. B. an Schulen durchführen, analog zu den Veranstaltungen rund um Brandschutz und Verkehrssicherheit.

## 9 Literaturverzeichnis

Erkens, Harald (2016a): Rechtliche Koordinaten für den Einsatz von Spontanhelfern. In: Bevölkerungsschutz (2), S. 28–32. Online verfügbar unter [http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Publikationen/Publ\\_magazin/bsmag\\_2\\_16.pdf;jsessionid=1AD880E41B-2552FD05B9D4E185C8C7E8.1\\_cid320?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Publikationen/Publ_magazin/bsmag_2_16.pdf;jsessionid=1AD880E41B-2552FD05B9D4E185C8C7E8.1_cid320?__blob=publicationFile), zuletzt geprüft am 30.05.2016.

Erkens, Harald (2016b): Zwischen Anarchie und Hierarchie: Rechtliche Koordinaten für den Einsatz sogenannter Spontanhelfer. In: Deutsches Verwaltungsblatt DVBl (21), S. 1369–1377

Erkens, Harald (2017): Spontanhelfer: Hilfe im rechtsfreien Raum? Online verfügbar unter <https://blog.iao.fraunhofer.de/spontanhelfer-hilfe-im-rechtsfreien-raum/>, zuletzt geprüft am 23.01.2018.

Schulze, Katja; Voss, Martin (2016): Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Katastrophenforschungsstelle. Berlin



# Taschenkarte für Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)

## zur Gestaltung der Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen

### Hintergrund

#### Was ist eine Mittlerorganisation?

Eine Gruppierung bzw. Organisation, die spontan entsteht oder bereits vorhanden ist (z. B. Verein, Team Bayern) und die zwischen BOS und ungebundenen, spontanen HelferInnen vermittelt, das freiwillige Engagement der HelferInnen koordiniert und strukturiert und eine Anlaufstelle für neu entstehendes Engagement schafft.

#### Was macht eine Mittlerorganisation?

Sie übernimmt in Abstimmung mit der zuständigen BOS die Kommunikation mit und die Koordination der HelferInnen, gibt Regeln, Verhaltensvorgaben und zu erledigende Aufgaben von BOS an die HelferInnen weiter und gibt Informationen der BOS an die HelferInnen und umgekehrt.

#### Was bringt die Zusammenarbeit in der Schadenslage?

Die Zusammenarbeit mit einer Mittlerorganisation unterstützt die Einbindung von ungebundenen, spontanen HelferInnen in den Katastrophenschutz und macht zusätzliche Kräfte und Fähigkeiten in der Schadenslage zugänglich.

#### Wie ist die Zusammenarbeit rechtlich geregelt?

Ist eine Mittlerorganisation (formlos) von einer BOS als solche benannt, wird sie mitsamt ihrer Mitglieder zum sog. Verwaltungshelfer. Für Verwaltungshelfer gilt bei fahrlässig verursachten fremden Schäden die Amtshaftung gem. § 839 Abs. 1 S. 1 BGB, Art. 34 S. 1 GG. Für eigene Schäden können die HelferInnen über die BOS versichert sein. Sind sie das nicht, greift die gesetzliche Unfallversicherung für Nothelfer gem. § 2 Abs. 1 Nr. 13a SGB VII. Diese deckt Körper- und Sachschäden, Sachverluste und Aufwendungen ab. Die Mittlerorganisation und ihre HelferInnen sind der technischen (örtlichen) Einsatzleitung unterstellt, deren Anweisungen sie Folge leisten müssen. Die Entlassung der HelferInnen ist ebenfalls formlos möglich. Eine Registrierung der HelferInnen über die Mittlerorganisation ist sinnvoll, aber keine zwingende Voraussetzung.

#### Wo gibt es weiterführende Infos?

Die Universität Stuttgart stellt neben dem „Handlungsleitfaden für BOS zur Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen in Schadenslagen“ einen Leitfaden zur „Ad hoc-Schulung für Mittlerorganisationen und ihre Mitglieder zur Zusammenarbeit mit BOS in Schadenslagen“ zur Verfügung. Diese stehen hier zum Abruf bereit:



[www.muse.iao.fraunhofer.de/de/ueber-uns/projekte/KOKOS.html](http://www.muse.iao.fraunhofer.de/de/ueber-uns/projekte/KOKOS.html)

Werkzeuge für BOS und Mittlerorganisationen zur Koordination der Spontanhilfe online unter: [www.sicherheitsarena.org](http://www.sicherheitsarena.org)

Universität Stuttgart  
Institut für Arbeitswissenschaft und  
Technologiemanagement IAT

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Kontakt

Veronika Zettl  
Telefon+49 711 970-2378  
[veronika.zettl@iat.uni-stuttgart.de](mailto:veronika.zettl@iat.uni-stuttgart.de)

[www.iat.uni-stuttgart.de](http://www.iat.uni-stuttgart.de)



Universität Stuttgart  
Institut für Arbeitswissenschaft und  
Technologiemanagement IAT



# Checkliste für die Zusammenarbeit

## Initiierungsphase

- HelferInnen beobachten: Ist eine Gruppe mit belastbaren Kommunikations- und Arbeitsstrukturen vorhanden, die die Aufgabe der Mittlerorganisation in der Krise übernehmen kann?  
Wenn nein: Gruppenbildung anregen  
Wenn ja: Kontakt mit Gruppe aufnehmen und Zusammenarbeit initiieren
- BOS benennt die Gruppe (formlos) als Mittlerorganisation, diese wird so zum Verwaltungshelfer
- BOS benennt FachberaterInnen für Mittlerorganisation als AnsprechpartnerInnen
- Mittlerorganisation benennt AnsprechpartnerInnen aus eigenen Reihen für BOS
- FachberaterInnen erklären kurz und für Laien verständlich die wichtigsten Regeln und Abläufe gegenüber den AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation:
  - Allgemeine Regeln der Zusammenarbeit
  - Kommunikationsvorgaben
  - Vorgehensweise in der Schadenslage
  - Zuständigkeiten, Arbeits- und Aufgabenverteilung
  - Ausrüstung und Versorgung der HelferInnen
  - Körperliche und psychische Belastungen und Belastungsgrenzen
  - Gefahren und Unfallverhütung
  - Nennung von Anlaufstellen im Notfall (z. B. PSNV)
  - Rechtliche Hinweise
- AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation geben diese Informationen an die HelferInnen weiter und bemühen sich um Beachtung und Einhaltung

## Arbeitsphase

- BOS binden AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation in die laufende Arbeit und in Lagebesprechungen ein und geben Informationen weiter
- BOS delegieren Tätigkeiten an die Mittlerorganisation (Systematik des IAT aus dem Forschungsprojekt REBEKA):
  - Grüne Aufgaben: keine Einweisung bzw. Training erforderlich
  - Gelbe Aufgaben: können nach kurzer Einweisung von HelferInnen erledigt werden
  - Orange Aufgaben: können von HelferInnen mit spezifischer fachlicher Qualifikation nach vorheriger Prüfung der Eignung übernommen werden
  - Rote Aufgaben: können nur durch geschulte Einsatzkräfte durchgeführt werden
- AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation tragen die Aufgaben an die HelferInnen weiter, koordinieren die Abarbeitung der Aufgaben und strukturieren das Engagement
- FachberaterInnen der BOS tauschen sich regelmäßig mit AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation aus:
  - Stellen fortlaufende Kommunikation und Feedback sicher
  - Besprechen Arbeitsfortschritte, Probleme, Fragen, Belastung der HelferInnen
  - Geben relevante Informationen von den HelferInnen bzw. der Zivilbevölkerung an die BOS weiter
- BOS räumt Mittlerorganisation dort Handlungsspielräume ein, wo keine Gefährdung besteht

## Abschlussphase

- Danksagung an die Einsatzkräfte und HelferInnen
- AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation in Debriefing-Gespräche und „Lessons Learned“-Runden einbinden:
  - Vor-Ort-Feedback einholen und Einsatzablauf nachbesprechen
  - Unterstützungsbedarfe erkennen
  - Reflexionsmöglichkeit anbieten
- AnsprechpartnerInnen der Mittlerorganisation auffordern, abschließendes Gespräch mit den HelferInnen zu führen
- AnsprechpartnerInnen und HelferInnen der Mittlerorganisation ansprechen, ob Interesse an einem Ehrenamt in der BOS besteht

# Kontakt

Falls Sie Fragen zum ad hoc-Schulungskonzept für Mittlerorganisationen haben, können Sie sich gerne an uns wenden.

**Ihre Ansprechpartnerin:**

Veronika Zettl

Institut für Arbeitswissenschaft und  
Technologiemanagement IAT der  
Universität Stuttgart  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

Telefon +49 711 790-2378  
veronika.zettl@iat.uni-stuttgart.de

Titelbild: © Enrico Di Cino – stock.adobe.com

Wir danken unseren Verbundpartnern für die gemeinsame Diskussion der dargestellten Konzepte sowie für Anregungen und Darstellungsideen, die in unsere Leitfäden eingeflossen sind.

Im Verbundprojekt sind neben dem IAT folgende Partner beteiligt:

