



Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

Bevölkerungsschutz

Social Media

3 | 2014



BBK. Gemeinsam handeln. Sicher leben.



Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

Liebe Leserinnen und Leser,

Social Media oder auch Soziale Medien spielen in der Kommunikation eine immer größere Rolle. Laut der ZDF-ARD-Onlinestudie 2013* nutzen 87% der 14- bis 19-Jährigen und 80% der 20- bis 29-Jährigen private Netzwerke und Communities. Ebenso steigt die mobile Internetnutzung: 77,2% der Personen ab 14 Jahren in Deutschland sind online (2012: 75,9%). Aufgrund eines Booms bei mobilen Endgeräten wie Smartphones, Tablets und ähnlichen



Ursula Fuchs ist
Leiterin des Referates
*Information der
Bevölkerung, Presse,
Öffentlichkeitsarbeit*
im Bundesamt für
Bevölkerungsschutz und
Katastrophenhilfe.

steigt auch die Nutzungsdauer an. Schon heute gehören Soziale Medien und die mobile Internetnutzung für viele Menschen genauso zum Alltag wie Fernsehen oder Telefon. Die permanente Verfügbarkeit von Social Media und die tiefe Durchdringung aller Alters- und Gesellschaftsgruppen können heute weder Unternehmen noch Behörden ignorieren. Gerade der Bevölkerungsschutz agiert für und mit den Bürgerinnen und Bürgern und muss sich mit der Vielfalt, den Einsatzmöglichkeiten, den Chancen und Risiken, die Soziale Medien bieten, auseinandersetzen.

Dass insbesondere Behörden Social Media in vielen Fällen kritisch gegenüber stehen, hat auch mit dem Paradigmenwechsel in der Art der Kommunikation zu tun, die diese Medien fordern: Die Kommunikation verläuft nicht von einem Sender zu vielen Empfängern – ohne Rückkanal. Die Bürgerinnen und Bürger haben nahezu jederzeit und überall die Möglichkeit, Informationen zu kommentieren, zu teilen, zu hinterfragen, zu diskutieren; sie können ihre Erfahrungen und Ansichten mitteilen. Dieser tatsächliche oder gefühlte Kontrollverlust über die eigenen Informationen fordert von Behörden eine neue Kommunikationskultur.

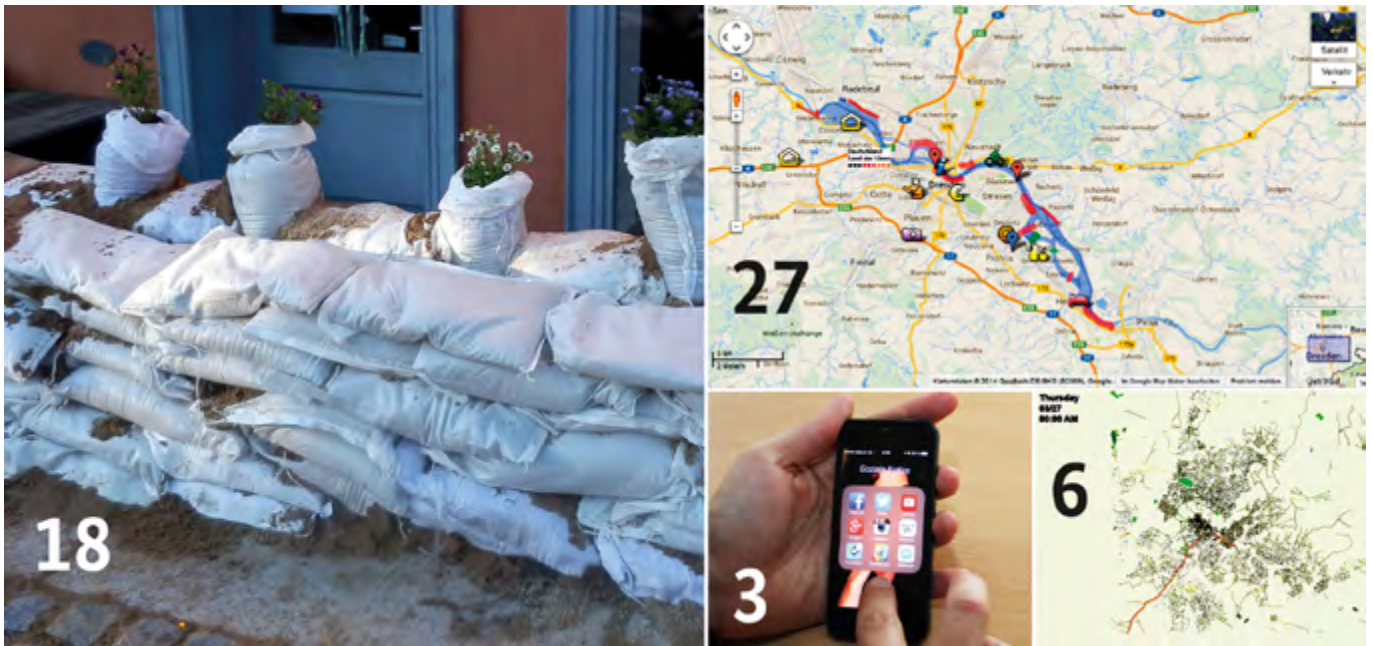
Die Chancen, die Social Media bietet, sollten gegen mögliche Risiken abgewogen werden. Auf der Seite der Chancen steht eindeutig, dass das Monitoring mit und ohne Krisensituation unmittelbare Informationsgewinnung ist und wichtige Impulse für die zielgruppengerechte Informationsvermittlung bieten kann; in Krisensituationen können Social Media einen Beitrag zu den Lagebildern leisten, es können Informationen teilweise in Echtzeit an die Bevölkerung gehen, mögliches Helferpotenzial kann erschlossen und in die Bewältigung von Ereignissen eingebunden werden. Risiken wären z. B. die Bewältigung einer Datenflut, aus der richtige, relevante oder falsche, irreführende Informationen ausgefiltert werden müssten oder auch die Herausforderungen des Datenschutzes. Auch die hierfür notwendigen Personalressourcen sind nicht zu unterschätzen.

Die Herausforderungen bei der Wahl des richtigen Social Media Kanals für die passende Zielgruppe und das formulierte Ziel, die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten, die Chancen und Risiken, die es abzuwägen gilt, die rechtlichen Aspekte und die zu bedenkenden Personalressourcen sollten keine Behörde und keine Organisation abhalten, Social Media einzusetzen.

In dieser Ausgabe von „Bevölkerungsschutz“ schreiben ausgewiesene Expertinnen und Experten über alle diese Facetten von Social Media, sie geben Praxisbeispiele und berichten von ihren Erfahrungen. Ich wünsche Ihnen eine angenehme Lektüre und nützlichen Erkenntnisgewinn!

Ihre

Ursula Fuchs



SOCIAL MEDIA

Von Blogs bis YouTube Social Media im Überblick	2
Helfer ohne Grenzen Wie Soziale Medien weltweit Hilfeinsätze verändern	4
Aus Fremden werden Freunde Deutsches Recht und Soziale Medien	9
Aktive Risiko- und Krisenkommunikation in Social Media	14
„I like Hochwasser“ Eine stichprobenhafte Untersuchung der Nutzung von Facebook während des Hochwassers 2013 in Deutschland	17
Von „Learning by Doing“ hin zum Konzept Social Media im THW	20
„Als einen essenziellen Nutzen von sozialen Medien sehe ich die breite Streuung in der Bevölkerung und bei den Helfern“ Social Media in der Praxis. Fragen an Robert Jonas, ehemals Beauftragter für das <i>Team MV</i> im DRK-Landesverband Mecklenburg-Vorpommern (MV)	23
„Dann mach‘ ich es eben selbst“ Krisenkarten im Internet	26

RISIKOMANAGEMENT

Sichere Städte, besseres Leben Ein-Jahres-Studie einer chinesischen Katastrophenrisiko-Managerin in Deutschland über das städtische Hochwasserrisiko-Management in Köln	30
--	----

FORUM

Arbeiter-Samariter-Bund	35
Bundesanstalt Technisches Hilfswerk	37
Deutsche Lebens-Rettungs-Gesellschaft	38
Deutscher Feuerwehrverband	40
Deutsches Rotes Kreuz	41
Johanniter-Unfall-Hilfe	42
Malteser Hilfsdienst	44
Verband der Arbeitsgemeinschaften der Helfer in den Regieeinheiten/-einrichtungen des Katastrophenschutzes in der Bundesrepublik Deutschland e.V.	46

RUBRIKEN

Nachrichten	48
Impressum	48

SERIE

Kulturgutschutz in Deutschland	49
--------------------------------	----

Von Blogs bis YouTube

Social Media im Überblick

Katja Evertz

Wir liken und sharen. Wir retweeten und faven. Wir instagrammen unser Essen und verewigen uns in Selfies. In den letzten zehn Jahren hat sich das Web 2.0 zum vielseitigsten Medium unserer Zeit entwickelt. Immer mehr Menschen nutzen Social-Media-Plattformen und längst ist klar: Social Media sind kein Hype, der vorüber geht. Sie gehören zu unserem Leben wie Telefon und Fernsehen. Doch was sind Social Media eigentlich?

Unter dem Begriff „Social Media“ werden unterschiedliche digitale Technologien und Plattformen zusammengefasst, über die sich Nutzer informieren, untereinander austauschen, eigene Inhalte verbreiten und mit anderen zusammenarbeiten können. Häufig spricht man auch vom Web 2.0. Das World Wide Web wird damit zum Social Web. Social Media sind dabei weit mehr und vielseitiger als Facebook, YouTube und Wikis. Am verbreitetsten sind bisher Blogs, Foren, soziale Netzwerke, Multimediaplattformen und Wikis.

Blogs, Foren, Facebook – ein Überblick

Blogs sind kaum noch von gewöhnlichen Websites zu unterscheiden und oftmals ein Teil davon. Sie zeichnen sich durch die regelmäßige Veröffentlichung von Beiträgen aus, die in der Regel von den Lesern kommentiert werden können. Blogger schreiben häufig aus ihrer persönlichen Sicht oder zu bestimmten Themen. Auch immer mehr Unternehmen und Organisationen entdecken das Bloggen für sich und berichten in einem Blog z. B. über die Ausbildung im Unternehmen.

Eine Unterart des Bloggens ist das sogenannte Microblogging. Dabei sind die Beiträge auf wenige Zeichen beschränkt. Die bekannteste Plattform ist Twitter, bei der Beiträge maximal 140 Zeichen lang sein können. Insbesondere in der Echtzeitkommunikation von Veranstaltungen und Ereignissen zeigt Twitter immer wieder seine Stärke.

Foren gehören nach wie vor zu den wichtigsten Social-Media-Kanälen in Deutschland – egal ob es sich um allgemeine Frageportale, Diskussionsforen auf Nachrichtenseiten oder Fachforen zu ganz speziellen Themen handelt. Die Nutzer sind so vielseitig wie die Themen.

Soziale Netzwerke wie Facebook oder Google+ bieten eine einfache Infrastruktur zum Teilen von Informationen und zur Vernetzung mit anderen Nutzern. Dabei kann man in der Regel ein eigenes Profil anlegen und ausbauen.

Neben Profilen von Privatpersonen bieten soziale Netzwerke oft auch Unternehmen und Organisationen die Möglichkeit, sich zu präsentieren und mit anderen Nutzern zu verbinden. Mit über einer Milliarde aktiver Nutzer ist Facebook das größte soziale Netzwerk.

Multimedia-Plattformen wie YouTube für Videos und Flickr für Fotos bieten die Möglichkeit, auch andere Inhalte ohne großen Aufwand online zu teilen. YouTube ist dabei inzwischen nicht nur die größte Videoplattform, sondern nach Google auch die zweitgrößte Suchmaschine im Netz. Pro Minute werden dabei inzwischen 100 Stunden Videomaterial auf YouTube hochgeladen.

Es gibt darüber hinaus zahlreiche weitere Plattformen – für das Teilen von Textdokumenten und Präsentationen, für Audiobeiträge und sogenannte Podcasts, für Live-Übertragungen (engl. Livecasts) und vieles mehr.

Plattformen zur Kollaboration ermöglichen es Nutzern, gemeinsam Inhalte zu erstellen, Inhalte zu sammeln und zu veröffentlichen. Das bekannteste Beispiel: Wikipedia. Die von Nutzern erstellte Online-Enzyklopädie existiert inzwischen in über 250 Sprachen mit weltweit über 31 Millionen Beiträgen. Wikis werden häufig auch im Wissensmanagement eingesetzt.

Andere Formen sind sogenannte Social-Bookmarking- und Content-Curation-Tools, mit denen Nutzer Inhalte im Internet für den eigenen Gebrauch mit einem Lesezeichen (engl. Bookmark) versehen und verschlagworten können, um sie leichter wiederzufinden. Diese persönlichen Sammlungen können anderen Nutzern dann ebenfalls zugänglich gemacht und untereinander kommentiert und diskutiert werden.

Das Social Web als Infrastruktur

Zentral für alle Social-Media-Angebote ist der sogenannte User-Generated Content, also vom Nutzer erstellte Inhalte. Dank moderner Webtechnologien, steigender Bandbreiten und mobiler Endgeräte wie Smartphones ist jeder von uns in der Lage, nahezu jederzeit und überall Erfahrungen und Ansichten mitzuteilen, mit anderen zu diskutieren und Informationen weiterzubreiten. Kommunikation verläuft somit nicht länger von wenigen Sendern zu vielen Empfängern. Das Web 2.0 ermächtigt den passiven Medienkonsumenten, selbst aktiver Medienproduzent zu werden.

Das Social Web ist die Infrastruktur, um Inhalte schnell und unkompliziert zu veröffentlichen und anderen zugänglich zu machen – egal ob es ausgewählte Freunde sind (z. B. über private Nachrichten) oder die ganze Welt. Dafür sind, anders als bei Print und Rundfunk, weder umfangreiche Ressourcen noch aufwendige Produktionsprozesse erforderlich. Alles, was dafür nötig ist, trägt jeder von uns inzwischen in der Hosentasche: Das Smartphone.

Auch die Geschwindigkeit, mit der wir Informationen erhalten und mitteilen können, erhöht sich weiter. Kommunikation findet dabei sowohl in Echtzeit als auch zeitversetzt statt: Informationen können unmittelbar nach einem Ereignis bereits eine große Nutzergruppe erreichen. Diese Informationen sind dauerhaft verfügbar und über Suchfunktionen in der Regel einfach auffindbar. „Das Netz vergisst nichts“, heißt es so schön.

Anspruch an Dialog und Transparenz

Mit den Möglichkeiten des Social Web verändert sich auch das Anspruchsdenken der Mediennutzer. Es entscheiden nicht mehr Chefredakteure und Programmplaner, welche Informationen wie veröffentlicht werden. Das Publikum entscheidet, was es wann lesen, hören oder sehen möchte. Zeitung und Rundfunk konkurrieren dabei nicht länger nur miteinander um die Aufmerksamkeit des Publikums. Sie konkurrieren mit Unternehmen und Organisationen, mit Blogs und YouTube und vor allem mit Freunden und Bekannten.

Das eigene soziale Netzwerk gewinnt dabei wieder stärker an Bedeutung. Was Freunde mit- und weiterteilen,

ist für den Nutzer oftmals relevanter und glaubwürdiger als Inhalte von Medien oder Unternehmen. Social Media sind die digitale Form sozialer Beziehungen und Interaktionen. Sie befriedigen das menschliche Grundbedürfnis nach Kommunikation – und das auch über weite Distanzen. Auch darin liegt ihr großer Erfolg begründet.

Von neuer Qualität ist zudem, dass Nutzer durch Social Media auch ihrer Kritik freien Lauf lassen können – öffentlich für jeden sichtbar. Sie begnügen sich nicht länger mit dem Monolog aus Pressemitteilungen, sondern fordern Unternehmen und Organisationen zum Dialog auf. Auf Fragen und Kritik erwartet man eine Antwort – schnell, transparent, individuell und verständlich. Unternehmen und Organisationen, die sich diesem Dialog verweigern oder unangemessen reagieren, sehen dann mitunter die digitale Empörungswelle – den sogenannten Shitstorm – auf sich zu rollen. Der hat zwar selten langfristige Folgen, offenbart aber die Verschiebung von Macht und Kontrolle – weg vom Anbieter, hin zum Nachfrager.

Dieser Wandel, vor allem in der Kommunikation, hat Auswirkungen auf unser Arbeiten und Leben. Gerade in Deutschland verschließt man sich aus Angst vor weitreichenden Veränderungen noch immer vor den Möglichkeiten des Social Web. Dabei stecken wir längst mittendrin: Social Media sind heute untrennbar mit dem World Wide Web verwoben. Die technologische Weiterentwicklung bringt einen Kulturwandel mit sich. Social Media ordnen sich damit ein in Themen wie eGovernment, direkte Bürgerbeteiligung und Open Data – hin zu mehr Vernetzung, Beteiligung und Mitbestimmung.

Katja Evertz ist Referentin im Referat *Information der Bevölkerung, Presse, Öffentlichkeitsarbeit* im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe.

Helfer ohne Grenzen

Wie Soziale Medien weltweit Hilfseinsätze verändern

Immer mehr Menschen sind in der Lage, von beinahe jedem Ort der Welt zu kommunizieren. Was vor einigen Jahren mit der rapiden Verbreitung einfacher Handys und SMS angefangen hat, wird über Social Media Netzwerke zunehmend multimedialer und interaktiver. Inzwischen befinden sich mehr als die Hälfte der 2,3 Milliarden Mobiltelefone mit Internetzugang in Entwicklungsländern. Für humanitäre Organisationen ist dies eine Chance und eine Herausforderung zugleich: einerseits ermöglicht es den unmittelbaren Informationsaustausch mit denjenigen, die Hilfe benötigen, andererseits sind viele Organisationen von der Datenflut und der sich verändernden Kommunikationskultur überfordert.

Timo Lüge

Große Stürme bringen ein besonderes Problem mit sich, das es Helfern erschwert, sich aus der Distanz schnell einen Überblick zu verschaffen: Wolken. Obwohl es nach Naturkatastrophen relativ leicht ist, sich Satellitenbilder zu besorgen, kann es Tage dauern bis die betroffenen Gebiete für die Satelliten sichtbar werden. In dieser Interimsperiode können Soziale Medien wertvolle zusätzliche Informationen aus der Bodenperspektive beisteuern. So geschehen nach Taifun Pablo in den Philippinen in 2012 und erneut nach Taifun Haiyan 2013.

Unmittelbar nachdem der Sturm weitergezogen war, suchten nationale und internationale Helfer nach Anzeichen von Schäden an der Infrastruktur. Welche Brücken standen noch, welche Häfen waren noch benutzbar, welche Straßen noch passierbar? Die Informationen erhielten die Helfer dabei nicht nur per Telefon und E-Mail von regionalen und lokalen Behörden, sondern auch von ganz normalen Bürgern über Facebook und Twitter.

Bereitschaft zu Experimenten

Kein Land der Welt wird so häufig von Naturkatastrophen heimgesucht wie die Philippinen, entsprechend groß ist auch die Motivation, sich auf die nächste Katastrophe vorzubereiten und neue Dinge auszuprobieren. Bemerkenswert ist dabei, wie schnell aus Experimenten Werkzeuge werden und wie schnell sich diese wiederum weiterentwickeln. Nach Taifun Pablo veröffentlichte UNOCHA, das UN Büro für die Koordinierung von Humanitären Angelegenheiten, eine schwer zu verstehende statische Karte, auf der vereinzelte Social Media Updates zu sehen waren. Nur ein Jahr später produzierte OCHA eine dynamische Online-Karte, auf der jede einzelne Meldung angeklickt werden konnte, inklusive aller zugehörigen Fotos und Videos. In den ersten Tagen half diese Karte Entscheidungsträgern dabei, Hilfe zu koordinieren und zu priorisieren. Davon profitierten vor allem Orte im Hinterland, wo offizielle Stellen oft nur spärlich vertreten waren.

Soziale Medien können in vielen Krisensituationen einen Beitrag leisten, insbesondere durch

- verbesserte Lagebilder,
- schnellere Informationen für die betroffene Bevölkerung,
- virtuelle Teams und Arbeitsteilung sowie
- Mobilisierung und Koordination von Hilfe für die betroffene Bevölkerung durch die betroffene Bevölkerung.

Technische und organisatorische Herausforderung

Dabei wäre es falsch, Social Media als eine Reihe von Software-Plattformen zu betrachten. Vielmehr verändern Soziale Medien – zusammen mit allen anderen Technologien, die die Vernetzung fördern – die Kriterien, nach denen Menschen in Krisensituationen Entscheidungen treffen. Gemeinsam verändern sie Informationsflüsse nachhaltig, so dass die besten Informationen manchmal nicht mehr bei den offiziellen Entscheidungsträgern liegen, sondern bei einer Gruppe von Freiwilligen, die sich spontan über Facebook zusammengefunden haben und ihre Daten ins Netz stellen. Entsprechend müssen Hilfsorganisationen nicht nur lernen, mit einer technischen Innovation umzugehen, sondern auch etablierte Arbeitsweisen in Frage stellen und zum Teil neu ausrichten. Das fällt keiner Organisation leicht.

Datenflut

Während und unmittelbar nach Naturkatastrophen ist die große Verbreitung von Sozialen Medien Fluch und Segen zugleich: einerseits braucht man möglichst viele Nutzer, um möglichst viele Informationen zu erhalten. Andererseits macht es die Informationsflut für Einzelne nahezu unmöglich, relevante Informationen im Datenstrom zu identifizieren: nach dem schweren Erbeben in Neuseeland 2011 wurden dort pro Stunde 7.500 Tweets mit Bezug auf

das Beben abgesetzt; als der Hurrikan Sandy 2012 die USA traf, wurde der Sturm über einen Zeitraum von sechs Tagen in 20 Millionen Tweets erwähnt.

Dieses Problem kann sowohl von der Eingabe- als auch von der Ausgabeseite angegangen werden. So hat die Regierung der Philippinen inzwischen offizielle Hashtags für Katastrophenfälle empfohlen: #RescuePH für Hilferufe in kritischen, lebensbedrohlichen Situationen, #ReliefPH für sämtliche Anfragen für Bitten um Hilfsgüter wie zum Beispiel Decken oder Wasser, und #SafeNow wenn jemand aus einer bedrohlichen Situation gerettet wurde.

Entscheidend ist dabei, dass diese Hashtags nicht von Beamten in Arbeitsgruppen entwickelt und beschlossen wurden; vielmehr haben die zuständigen Stellen Hashtags, die von der Bevölkerung ohnehin verwendet wurden, in ihre operationellen Abläufe aufgenommen. Das heißt: Statt neue Vorschriften zu erlassen, waren die Behörden bereit, von den Menschen zu lernen und haben sich angepasst. Dies zeigt einmal mehr, dass Social Media Monitoring das Fundament jeder Social Media Strategie sein muss.

Virtuelle Teams

Solche Initiativen auf der Eingabeseite allein reichen jedoch nicht aus, um die Informationsflut zu managen. Immer häufiger greifen Katastrophenhelfer deshalb auf virtuelle Teams aus ehrenamtlichen Helfern zurück – man spricht hier von „crowdsourcing“. Während diese digitalen Helfer nach dem Erdbeben in Haiti 2010 ihre Daten und Dienste oft unkoordiniert, ungefragt und mit nur spärlichen Resultaten zur Verfügung stellten, haben Hilfsorganisationen und Freiwilligenverbände inzwischen viel dazugelernt: Heute werden die meisten professionell arbeitenden virtuellen Freiwilligenorganisationen nur noch aktiv, wenn sie eine konkrete Anfrage von einer Hilfsorganisation haben. Expertennetzwerke wie das Digital Humanitarian Network helfen dabei, Freiwillige und Hilfsorganisationen zusammenzubringen und Probleme in der Kommunikation zwischen diesen oft sehr unterschiedlichen Gruppen zu überbrücken. Die virtuellen Helfer werden dabei in der Regel durch Soziale Medien und E-Mail-Listen mobilisiert, die detaillierte Koordination erfolgt meist über Gruppen-Chat Programme.

Die Ergebnisse sind beeindruckend: unmittelbar nach Taifun Haiyan konnten Freiwillige auf der Open Source Plattform MicroMappers aus zunächst 250.000 Tweets in kürzester Zeit 1.800 Nachrichten herausfiltern, die für UNOCHA relevant waren. Parallel dazu kartografierten hunderte Freiwillige Hauptverkehrsstraßen und andere wichtige Infrastruktur anhand von Satellitenbildern, die vor dem Sturm aufgenommen worden waren. Von langfristiger Bedeutung ist dabei, dass sämtliches Kartenmaterial mit Open Source Lizenzen veröffentlicht wird, sodass lokale Behörden und Bürger diese Daten auch in Zukunft nutzen können.

Social Media ist dabei natürlich nicht die Lösung des eigentlichen Problems; ein „Gefällt mir“ füllt noch keinen Sandsack. Social Media Netzwerke können aber dabei helfen, Menschen zu mobilisieren und zu informieren. Die Herausforderung ist es, Soziale Medien nicht nur als ein zusätzliches Element auf der To-Do-Liste der Pressestelle zu sehen, sondern Social Media in die operationelle Arbeit zu integrieren.

Information reduziert Unsicherheit

Wer 1986 im Niederschlagsgebiet der nuklearen Wolke aus Tschernobyl wohnte, wird sich erinnern, wieviel Unsicherheit es über die radioaktive Belastung von Straße zu Straße und von Spielplatz zu Spielplatz gab – und wieviel Misstrauen gegenüber den Daten der Behörden. Heute wäre es ein Leichtes, diese Daten von der Bevölkerung sammeln zu lassen und dann auf einer Karte abzubilden. Genau dies ist in Japan nach der Reaktorkatastrophe in Fukushima passiert, wo die Organisation Safecast die Daten nicht nur sammelt und veröffentlicht, sondern den Menschen in Workshops hilft, einfache Geigerzähler selbst zu bauen.

Doch wie genau sind die Daten, die von den Freiwilligen erhoben und eingegeben werden? Um das herauszufinden ließ das Amerikanische Entwicklungshilfeministerium reale Daten parallel von Freiwilligen und Experten bearbeiten. Eine anschließende Analyse ergab, dass die von den Freiwilligen erstellten Daten weniger Fehler enthielten. Als angenehmen Nebeneffekt gewann die federführende Abteilung auch noch zahlreiche neue Twitter- und Facebook-Fans, sodass es beim nächsten Mal noch leichter sein sollte, die ehrenamtlichen Helfer zu mobilisieren.

Aber auch das Fehlen von Signalen kann eine wichtige Information sein. In Spanien zum Beispiel wurde eine Handy-App entwickelt, die nach einem Erdbeben automatisch fragt: „Geht es Dir gut?“ Das Handy kann erst wieder benutzt werden, nachdem diese Frage beantwortet wurde. Wird sie positiv beantwortet, erfahren dies automatisch via Social Media auch die Freunde des Nutzers. In jedem Fall geht die Information zusammen mit GPS-Koordinaten gleichzeitig auch an die Leitstelle, die dadurch schnell sehen kann aus welchen Stadtteilen keine Rückmeldungen kommen. Dies kann ein Indikator dafür sein, dass diese Viertel besonders stark betroffen sind. Zumindest aber kann es ein Hinweis darauf sein, dass dort irgendetwas nicht stimmt und sich ein Team eventuell die Lage genauer anschauen sollte.

Jeder, der schon einmal in einer Notsituation war, weiß, wie wichtig Informationen sind. Sei es, dass man im Winter auf der Autobahn steht und auf warme Decken und Tee wartet, von einem Erdbeben am Urlaubsort des Bruders hört oder einfach im Aufzug feststeckt. Social Media kann in diesen Situationen wichtige Hilfe leisten, sowohl für die Kommunikation zwischen Behörden und der Bevölkerung als auch zwischen Bürgern.

Als im vergangenen Jahr ein Bombenanschlag den Boston-Marathon erschütterte, waren sämtliche Telefonleitungen überlastet und selbst SMS gingen häufig nicht mehr durch. Die Datenübertragung funktionierte jedoch nach wie vor bemerkenswert gut – auch deshalb, weil viele Geschäfte ihre W-LAN-Netze öffneten, sodass die Menschen vor Ort ein schnelles „Mir gehts gut“ absetzen konnten. Für die Betroffenen und ihre Angehörigen und Freunde war das ungeheuer wichtig. Bevölkerungsschutzbehörden oder Betreiber von Notunterkünften sollten erwägen, W-LAN-Netze und Ladestationen für Mobiltelefone kostenlos bereitzustellen.

Social Media heißt für Menschen da sein

Soziale Medien helfen offiziellen Stellen natürlich auch dabei, die betroffene Bevölkerung über ihre Aktivitäten und die Lage zu informieren. Voraussetzung ist allerdings, dass die Behörden bereits im Vorfeld einer Katastrophe gezeigt haben, dass sie über relevante Informationen verfügen und die Bedürfnisse ihrer Nutzer verstehen. Dies ist naturgemäß einfacher für Organisationen, die nah am Bürger sind, wie zum Beispiel die örtliche Polizei oder Feuerwehr. Die Polizei in Berlin zum Beispiel nutzte Twitter während der Fußball WM, um darüber zu informieren, wann die Fanmeile voll war, oder um an die Fans zu appellieren, an Sonnenschutz und Wasser zu denken. Die Twitter-Follower, die die Polizei sich so während der WM erarbeitete, können beim nächsten Großschadensereignis dabei helfen, wichtige Informationen zu verbreiten.

In den USA nutzen Feuerwehr und Hilfsorganisationen Social Media gezielt dazu, Menschen in Notsituation zu informieren und zu beruhigen. Das fängt bei allgemeinen Informationen über Notunterkünfte an und geht soweit, dass jemand, der im Aufzug eingeschlossen ist und darüber auf Twitter schreibt, eine aufmunternde Nachricht zurückerbekommt. Organisationen, die über ehrenamtliche Helfer verfügen, wie zum Beispiel das Amerikanische Rote Kreuz, greifen dabei unter anderem auf ausgebildete Freiwillige zurück. Diese antworten dann im Auftrag, aber nicht im Namen der Organisation, auf Fragen. Das heißt, sie sind durch ihre Online-Profile als ehrenamtliche Helfer identifizierbar, nutzen aber ihre privaten Accounts, um auf Anfragen zu reagieren. Dazu gehören zum Beispiel die Lage und Öffnungszeiten von Notunterkünften, Fragen, ob man Haustiere mit in die Notunterkünfte bringen kann, Hilfsangebote aus anderen Landesteilen und vieles mehr. Während des Hurrikans Sandy beantworteten 31 Ehrenamtliche des Roten Kreuzes so rund 2.400 Social Media Nachrichten.

Können Behörden menschlich sein?

Dieses Herangehensweise hat neben der Arbeitsteilung auch den Vorteil, dass Nachrichten als menschlicher wahr-

genommen werden, wenn Sie von persönlichen Accounts verschickt werden, als wenn sie von einer gesichtslosen Institution kommen. Das Amerikanische Rote Kreuz fand unter anderem heraus, dass Kritiker deutlich schneller beruhigt werden können, wenn sie eine Antwort von einer Person bekommen als von einer Organisation. Das geht so weit, dass die ehrenamtlichen Fahrer mobiler Suppenküchen direkt Fragen darüber beantworten, wo sie als nächstes hinfahren. Auch einige Polizeibehörden nutzen dieses Prinzip inzwischen, um der Institution ein Gesicht zu geben und lassen ihre Fachleute direkt auf Fragen antworten und Tipps geben.

Das setzt allerdings voraus, dass es innerhalb der Organisation ein Interesse gibt, direkt mit Bürgern zu sprechen und dass die Behördenleitung ihren eigenen Mitarbeitern vertraut. Ersteres ist eine langfristige kulturelle Herausforderung in vielen Häusern, letzteres kann durch Schulungen für Mitarbeiter und Management angegangen werden. In jeder Organisation gibt es technikaffine Kollegen auf der Fachebene, die gerne bereit sind, sich auf das Experiment „Kommunikation mit den Bürgern“ einzulassen, wenn sie wissen, dass sie die Rückendeckung ihrer Chefs haben – und zwar auch dann, wenn mal etwas daneben geht.

Mythbusting

Zu den wichtigsten Rollen, die offizielle Stellen in Krisenzeiten übernehmen können, gehört es, falsche Informationen zu korrigieren. Im Australischen Queensland etwa nutzte die Polizei den Hashtag #mythbusting (angelehnt an die populäre TV-Serie „Mythbusters“) um Gerüchten während eines Hochwassers entgegenzutreten. Dazu gehörten zum Beispiel Meldungen über Dämme, die angeblich zu bersten drohten. Diese #Mythbusting-Tweets gehörten zu den am weitesten verbreitetsten Social Media Updates überhaupt.

Während des Hurrikans Sandy in den USA tauchten auf Twitter und Facebook unter anderem Bilder auf, die entweder von früheren Katastrophen stammten oder in einigen Fällen mit Photoshop manipuliert worden waren. Auch hier arbeiteten Nutzer, Medien und Behörden zusammen, um falsche Informationen schnell zu entlarven.

Die Spreu vom Weizen zu trennen kann sehr arbeitsaufwendig sein; aber auch dort gibt es inzwischen Initiativen, humanitäre Organisationen zu unterstützen. Verily zum Beispiel testete Anfang Juli ein Verfahren, bei dem Internetnutzer gebeten wurden, bei der Identifikation von umstrittenen Bildern und Informationen mitzuhelfen. Andere Initiativen versuchen die Glaubwürdigkeit von Twitter-Accounts mit Hilfe von Menschen und Maschinen zu bewerten – Meldungen von als glaubwürdig eingestuften Nutzern können dann zum Beispiel in einer Social Media Monitoring Software automatisch hervorgehoben werden.

In den meisten Krisensituationen hat sich zum Glück gezeigt, dass die Zahl der absichtlich oder versehentlich gestreuten Falschmeldungen sehr niedrig ist. Das heißt aber natürlich nicht, dass man falsche oder irreführende Informationen ignorieren kann.

Vom Flashmob zum Lynchmob?

Nach dem Bombenanschlag in Boston zum Beispiel beschuldigten Nutzer der Social Media Plattform Reddit einen Studenten fälschlicherweise, etwas mit dem Anschlag zu tun zu haben. Traditionelle Medien übernahmen die Verdächtigungen ungeprüft und ein Unschuldiger sah sich einer wahren Hexenjagd ausgesetzt.

Sicherheitsbehörden, die Social Media als Ermittlungs- und Fahndungswerkzeug einsetzen, müssen sich mit dem Risiko befassen, dass sie möglicherweise einem Lynchmob ein Ziel geben. Denn im Gegensatz zu Fahndungsplakaten oder Aktenzeichen XY sind Soziale Medien ja gerade dazu gedacht, Leute in Echtzeit zusammenzubringen und zu koordinieren. Hinzu kommt, dass einige Behörden diese Form kollektiver Menschenjagd sogar fördern: das US-State Department zum Beispiel forderte Anfang 2012 im Rahmen eines Experimentes Nutzer auf, sich über Social Media zu koordinieren um anhand von „Fahndungsfotos“ fünf Personen zu finden, die sich in benannten Städten in vier Ländern befanden. Das Siegerteam bekam 5.000 US-Dollar. Der Unterschied zwischen erwünschter und unerwünschter Ermittlungsarbeit durch die Bevölkerung kann so leicht verschwimmen.

In ähnlicher Weise müssen sich humanitäre und Menschenrechtsorganisationen damit beschäftigen, wie sie Hasspredigern in Sozialen Medien entgegen treten können: Der Völkermord in Ruanda war unter anderem von Radiostationen angestachelt worden; heute sehen wir, wie in Myanmar Facebook verwendet wird, um zu Gewalt gegen Muslime aufzurufen. Einfache Antworten gibt es nicht, aber es ist klar, dass Kampagnen gegen Diskriminierung und Vorurteile heute zwingend auch eine Social Media Komponente haben müssen – und das nicht nur wenn sie sich an junge Menschen wenden.

Vertrauen

Dass Medien missbraucht werden, ist natürlich kein neues Phänomen – schon die Druckerpresse wurde mit Skepsis betrachtet, weil es damit auch möglich war, falsche Informationen schneller über ein größeres Gebiet zu verbreiten. Zu Gutenbergs Zeiten waren es Mönche, die auf einem Informationsmonopol gegenüber den ungebildeten Massen beharrten, heute sind es Hauptabteilungsleiter, die der Bevölkerung nicht zutrauen, Informationen zu verstehen. Dabei übersehen diese Hüter der Daten, dass die Bevölkerung heute oft aktuellere Daten generieren kann als offizielle

Stellen – allerdings fehlen solchen Initiativen häufig die Basisdaten um die Informationen im richtigen Zusammenhang zu betrachten oder das Wissen, genau die Daten zu sammeln, die für Hilfsorganisationen nützlich wären. Behörden und Hilfsorganisationen sollten ihre unbestrittene Expertise dazu nutzen, die bemerkenswerten Initiativen der Bürger zu steuern. Die meisten sind dafür dankbar, schließlich wollen sie, dass ihre Arbeit hilft.

Bürger helfen Bürgern

Große Hilfsorganisationen werden in der Regel nur dann tätig, wenn die lokale Kapazität zu helfen erschöpft ist. In internationalen Katastropheneinsätzen gilt der Leitsatz, dass 99 Prozent aller Hilfe durch betroffenen Menschen selbst erfolgt. Entsprechend liegt das wohl größte Potenzial von Sozialen Medien in Krisen darin, dass es die Bevölkerung selbst in die Lage versetzt, auf Informationen zu reagieren und sich besser zu koordinieren. Dabei kommt auch den traditionellen Massenmedien eine wichtige Rolle zu. In Indonesien zum Beispiel sammelte eine lokale Radiostation via Facebook während eines Vulkanausbruchs Informationen über benötigte Hilfsgüter in betroffenen Orten. Innerhalb kürzester Zeit wurde so Essen für 6.000 Menschen in benachbarten Dörfern organisiert. Die Radiostation berichtete dann ebenfalls, dass keine weitere Hilfe mehr nötig war. Ähnlich in Haiti: hier schickten Radiostationen nach dem Erdbeben Mitarbeiter auf Motorrädern los, um Informationen zu verifizieren, die sie über Facebook oder Twitter erhalten hatten.

Auf den Philippinen kopieren Freiwillige während Naturkatastrophen alle Hilfsgesuche inklusive Telefonnummern, Adressen und Twitter-Namen in ein öffentlich einsehbares Dokument, damit Bürger sich direkt gegenseitig helfen können. Bemerkenswert ist dabei, dass auch diejenigen, die keinen Zugang zu teuren Smartphones haben, von diesem Ansatz profitieren können. Der Taifun Haiyan traf im November 2013 eine besonders arme Region der Philippinen. Dennoch hatten so gut wie alle Haushalte einfache Handys, mit denen sie per SMS in Kontakt mit Freunden und Verwandten bleiben konnten, die in nicht betroffenen Regionen waren. Diese wiederum fungierten als Informationsvermittler in beide Richtungen: sie veröffentlichten Berichte über die Lage vor Ort auf Twitter und Facebook und informierten die Betroffenen per SMS über die anlaufenden Hilfsmaßnahmen. Dennoch darf in der Begeisterung über die Möglichkeiten Sozialer Medien nicht vergessen werden, dass bestimmte Menschen und Bevölkerungsgruppen keinen Zugang zu deren Informationen haben. Dazu gehören neben einkommensschwachen Familien auch viele ältere Menschen. Das ist vor allem in Städten und in reichen Ländern ein Problem, wo die Menschen ihre Nachbarn nicht mehr kennen – in vielen Entwicklungsländern hingegen reicht es hingegen oft, ein Radio oder ein Telefon pro Dorf zu haben, um sicherzustellen, dass jeder im Dorfverband Bescheid weiß.

Umdenken erforderlich

Social Media-Kritiker wenden oft ein, dass ein Tweet keine Nahrungsmittel liefern kann und Facebook niemanden vor dem Regen schützt. Diese Perspektive verkennt das Potenzial von sozialen Medien als Koordinations- und Mobilisierungsmedium. Soziale Medien allein lösen keine Probleme, aber sie ermöglichen es, Menschen und Ressourcen zu vernetzen, um neue Lösungen zu finden oder alte Lösungen zu verbessern. Zusammen mit anderen Technologien, wie zum Beispiel SMS, ermöglichen sie es den Betroffenen von Anfang an, Informationen über ihre Bedürfnisse beizusteuern und kontinuierlich Feedback über die erhaltene Hilfe zu geben.

Allerdings erfordert das ein Umdenken bei vielen Organisationen und die Bereitschaft, die Bevölkerung als aktiven Teil der Problemlösung statt nur als passiven Empfänger

von Informationen und Hilfsgütern zu betrachten. Hilfsorganisationen und Behörden müssen sich dieser neuen Kommunikationskultur öffnen – mittelfristig haben sie ohnehin keine Alternative. Schon jetzt erwarten viele Menschen, dass Behörden auf Tweets und Social Media Anfragen zeitnah reagieren.

Dieser Prozess des Umdenkens ist nicht nur eine Frage der Kommunikation, sondern auch der Art und Weise wie Organisationen arbeiten. Soziale Netzwerke fördern dezentrale Strukturen und Entscheidungsprozesse – was der Kultur vieler Hilfsorganisationen widerspricht. Zwar müssen in Krisenzeiten viele Entscheidungen schnell getroffen werden und können nicht zur Abstimmung gestellt werden, aber Soziale Medien können dabei helfen, einen besseren Überblick über die Lage zu gewinnen, Ressourcen zielgerichteter einzusetzen und die betroffenen Menschen besser in Entscheidungsprozesse einzubinden.

Timo Lüge berät als unabhängiger Experte Hilfsorganisationen in Kommunikationsfragen während Naturkatastrophen. Er war unter anderem in Feldeinsätzen in Haiti, Liberia, auf den Philippinen und in Myanmar tätig. Timo Lüge bloggt unter www.sm4good.com und ist auf Twitter unter [@timolue](https://twitter.com/timolue) zu finden.

Aus Fremden werden Freunde

Deutsches Recht und Soziale Medien

Julia Zisgen, Julia Kern und Stefan Voßschmidt

Situation 2014

Noch sind die Elbe- / Donauflut im Juni 2013 und der Pfingststurm Ela im Juni 2014 in aller Munde. Auch zuvor blieben in Deutschland viele andere Katastrophen länger in Erinnerung: Stürme, Hochwasser, Schneefall (z. B. das Schneechaos im Münsterland im November / Dezember 2005 und die Weihnachtsschneemassen 1978 / 79 in Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern). Auffällig ist aber bei den Ereignissen der beiden letzten Jahre, dass hier in Deutschland ganz deutlich Private in und mit den Sozialen Medien Hilfeleistungen und sonstige Aufgaben übernahmen und damit internationalen Beispielen folgten. Spätestens seit dem verheerenden Erdbeben in Haiti wirken Soziale Medien und Freiwillige auf der Basis dieser Sozialen Medien erkennbar im Bevölkerungsschutz mit. Frühere Mitwirkungen sind zwar nicht zu vernachlässigen, hatten aber mangels entsprechender Verbreitung des Web 2.0 nicht die heutigen Auswirkungen. Die genaueste, aktuellste und hilfreichste Karte des Elbehochwassers von 2013 in Dresden wurde auf Initiative eines normalen internetaffinen Bürgers mit Hilfe hunderter von Unterstützern erarbeitet. Das begann damit, dass ihn störte, dass es keine aktuelle Hochwasserkarte gab und er anfang, selbst eine zu erstellen und Gleichgesinnte um Unterstützung zu bitten. Auch nach dem Pfingststurm 2014 in Essen wurden die Aufräumarbeiten über soziale Netzwerke koordiniert. Deren Bedeutung ist nicht zu überschätzen. Im Jahre 2014 nutzen bereits 77 Prozent der deutschsprachigen Bevölkerung das Internet, zwei Drittel von Ihnen sind aktive Nutzer eines Social Media Netzwerkes. Die Tendenz ist steigend. Von den 14- bis 29-jährigen nutzen 87 Prozent mindestens ein soziales Netzwerk aktiv. Das Netzwerk Facebook hat weltweit 1,3 Milliarden Nutzer, der Kurzmitteilungsdienst Whatsapp 500 Millionen, Twitter 255 Millionen. Die Gerichte erkennen bereits den Ausfall eines Internet-Zugangs als schadenersatzpflichtig an. Zusammenfassend kann man sagen: Das Netz verändert(e) die Welt. Die ungeheure Dynamik der digitalen Welt erfasst alle Bereiche.

Daher erscheint es sinnvoll, dieses zusätzliche, schnelle und weitverbreitete Kommunikationsmittel zu nutzen. Um Missverständnissen vorzubeugen, soll von einem einheitlichen Verständnis von Social Media ausgegangen werden. Dabei wird die Definition des deutschen Städtetages zugrunde gelegt: Social Media sind internetbasierte Angebote, die auf Interaktion, nutzergenerierten Inhalten und den technischen Möglichkeiten des Web 2.0 basieren. Da-

zu gehören auch die großen Plattformen Facebook, Twitter usw. Hier beteiligen sich die Nutzer aktiv am Geschehen, kommentieren, schreiben Beiträge etc.

Stabsarbeit in Großschadenslagen

In Gefahren-, Schadens-, Großschadens- oder Katastrophenlagen sind grundsätzlich die Bürgermeister als örtliche Ordnungsbehörde und die Landräte / Oberbürgermeister in kreisfreien Städten als untere Katastrophenschutzbehörde für den Schutz ihrer Bürger rechtlich verantwortlich. Die Zuständigen können geeignete Personen zur Hilfeleistung verpflichten. Bei aller Verschiedenheit der Landesgesetzgebungen gilt dies in allen 16 Bundesländern. Katastrophenschutzrecht ist nach Artikel 30,70 des Grundgesetzes (GG) Landesrecht, da diese Materie in den Artikeln 72ff nicht erwähnt ist. Seit den 80er Jahren werden in Großschadenslagen Stäbe eingesetzt. Stabsarbeit in der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr gerade in Großschadenslagen ist wichtig und komplex. Aber es gibt klare Regelungen: Feuerwehr Dienstvorschrift (FwDV) 100, Verwaltungsvorschriften, starre Zuordnungen, jeder hat seine Aufgabe. In der Regel wird der (operativ-taktisch handelnde) Führungsstab tätig, je nach Komplexität des Ereignisses tritt auch der Verwaltungsstab zusammen (falls kein Gesamtstab gebildet wird). Gleichwohl ist eine anfängliche Chaos-Phase auch in der Stabsarbeit nicht selten.

Der Führungsstab koordiniert und veranlasst die operativ-taktischen Maßnahmen (Gliederung S 1-S 6 vgl. DV 100). Der Verwaltungsstab bereitet für die Behördenleitung (Bürgermeister, Landrat) alle mit dem besonderen Ereignis in Zusammenhang stehenden administrativ-organisatorischen Entscheidungen vor und veranlasst und kontrolliert die Umsetzung dieser Entscheidungen. Untersuchungen der Stabsarbeit in der zivilen Gefahrenabwehr finden sich allerdings nur vereinzelt. Evaluierbare Stabstrainings sind selten.

Die Arbeit steht immer unter dem Diktat, des „nichts ist älter als die Lage von vor fünf Minuten“. Diese Lage gilt es zu beurteilen (aktuell und in der Zukunft) um aus der Beurteilung die effektivsten Maßnahmen ableiten zu können. Aber Meldewege können zäh sein, Lagen sich schnell und dynamisch verändern. Trotzdem ist jede Entscheidung in die Zukunft gerichtet, die jetzt getroffene Entscheidung soll im Moment der Umsetzung auf die dann vorgefundene Lage passen. Gleichzeitig kennt das Grundgesetz kein „Not kennt kein Gebot“, alle Akteure der nicht-

polizeilichen Gefahrenabwehr sind als Teil der vollziehenden Gewalt an Recht und Gesetz gebunden.

Notwendigkeit der aktuellsten Lage

Im Hinblick auf

- Entscheidungen
- Prognosen zur Wirkung der Entscheidungen
 - auf Einsatzkräfte, Bevölkerung, Dritte
 - heute und später

besteht also die Notwendigkeit, über ein möglichst aktuelles Lagebild zu verfügen. Aktualität ist von Schnelligkeit und Verfügbarkeit von Informationen abhängig. Nichts ist aber schneller als die im Web übermittelten Informationen, die in Sekundenbruchteilen erhoben (z. B. ein Foto des aktuellen Wasserstandes), übermittelt (damit geteilt) und ausgewertet werden können. Die letzten beiden Tätigkeiten können völlig unabhängig von Raum und Zeit und weitestgehend unabhängig von der Qualifikation der Handelnden (jeder trägt bei, was er kann) stehen. Darüber hinaus besteht der Vorteil, dass zeitgleich alle Aktiven dasselbe Bild sehen, jede Veränderung im Bild zeitgleich mitbekommen. Sie sehen, wie sich die Hochwasserkarte von Dresden aufgrund neuer Daten verändert, können als Aktive vor Ort die Relevanz ihrer Informationen und die etwaige Notwendigkeit gerade dieser Informationen einschätzen. Derartige Vorteile sollten genutzt werden.

Ein weiteres Argument erschließt sich aus dem Zusammenspiel der Artikel 2 Absatz 1 der Europäischen Menschenrechtskonvention (EMRK) „Recht jedes Menschen auf Leben“, Artikel 2 Absatz 2 GG „Recht auf Leben und Körperliche Unversehrtheit“ und dem Sozialstaatsprinzip des Artikel 20 Absatz 1 GG. Der Staat und damit die zuständige staatliche Stelle ist zur Daseinsvorsorge verpflichtet, muss alles tun, um Gefahren für Leib und Leben abzuwenden. Unmittelbar geboten ist auch die Gefahrenvorsorge, der Staat muss Gefahrenvermeidung betreiben. Der Staat muss jeden Menschen vor Lebensgefahren schützen. Provokant könnte man hier fragen: Besteht dann nicht sogar eine Verpflichtung, die aktuellsten Informationen und damit das Web 2.0 zu diesem Zweck zu nutzen, wenn z. B. eine Pandemie mit tödlichem Ausgang droht? Ähnlich argumentiert der Rechtswissenschaftler der Universität Bonn Prof. Dr. Stefan Talmon bei militärischen Auslandseinsätzen. Er leitet aus Artikel 2 Absatz 1 EMRK eine besondere Schutzpflicht des Staates seinen eigenen Soldaten im Auslandseinsatz gegenüber ab, eine Verpflichtung für diese eine angemessene Ausrüstung zu beschaffen. Grundsätzlich wäre die Verpflichtung möglich, „Drohnen“ zu beschaffen, im Hinblick auf die Rechtsprechung britischer Gerichte könnten sogar Klagen vor dem Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte in Straßburg erfolgreich sein.

Möglichkeiten der Social Media für den Krisenstab

In der ersten Phase eines kritischen Ereignisses muss der Stab in der Regel unter einem Informationsdefizit arbeiten, weil noch nicht genügend Informationen vorliegen oder die vorhandenen Informationen nicht adäquat gesichtet und bewertet werden können. Social Media ist hier Chance und Risiko zugleich: Die Chance liegt in der Möglichkeit, bestimmte Informationen frühzeitig zu erhalten und so auf Entwicklungen rechtzeitig aufmerksam gemacht zu werden. Jedoch eröffnet sich mit Sozialen Medien ein weiterer Strom an Informationen, der den Stab auch schnell überlasten kann. Alles steht und fällt mit der Möglichkeit für ein adäquates Social Media-Monitoring, einem Filter- bzw. Bewertungsinstrument.

Welche Informationen aus Social Media herausgefiltert werden können, hängt grundsätzlich davon ab, welche Situation zu bewältigen ist. Grundsätzlich teilen bei plötzlich eintretenden Ereignissen Augenzeugen ihre Eindrücke, wodurch ein Einblick in die Lage verbessert werden kann. Durch den Echtzeitcharakter geschieht dies schneller, als es vorher über andere, traditionelle Wege möglich war.

Auch während länger andauernder Lagen ist Social Media weiterhin für eine Lageeinschätzung nützlich. Darüber hinaus bietet dieses Medium eine Möglichkeit, die Hilfsbemühungen der Bevölkerung zu koordinieren und im Blick zu behalten. Die Frage, wie die ungebundenen Spontanhelfer in die Hilfs- und Aufräumaktivitäten am besten eingebunden werden können, setzt ebenfalls eine intensive Beobachtung der Social Media-Kanäle voraus, da sich viele Helfer heute in erster Linie mithilfe Sozialer Netzwerke organisieren. Das Hochwasser 2013 hat dafür ein eindrucksvolles Beispiel gegeben.

Aber auch bei der Früherkennung bestimmter Entwicklungen kann Social Media eine Rolle spielen. Es gibt Hinweise, dass sich beispielsweise Pandemien auf diese Weise früher erkennen lassen. Wenn die Analyse von Statusmeldungen auf Facebook und Twitter zum Beispiel zeigt, dass ungewöhnlich viele Menschen plötzlich bestimmte Krankheitssymptome erwähnen, könnte das ein Hinweis auf eine beginnende Krankheitswelle sein. Behörden hätten so die Möglichkeit, diese Informationen bei Ärzten und Krankenhäusern zu verifizieren bzw. diese auf einen möglichen Patientenansturm vorzubereiten.

Ehe man diese Möglichkeiten jedoch voll nutzen kann, gibt es einige praktische Fragen zu beantworten. Zumindest im Bereich der technischen Machbarkeit gibt es Fortschritte, da mittlerweile verschiedene Tools zur Verfügung stehen, die Social Media analysieren können. Zum anderen muss – gerade bei der Verarbeitung dieser Art von Daten durch staatliche Stellen – die Frage nach den rechtlichen Rahmenbedingungen beantwortet werden.

Rechtmäßigkeit der Entscheidungen / Rahmenbedingungen

Natürlich müssen die Entscheidungen auch in der Krise rechtmäßig sein. Das gilt auch für die Beratungsleistung des Stabes. Er soll rechtmäßige und effektive Maßnahmen vorschlagen. Wie sind diesbezüglich Internet und Soziale Medien (z. B. Facebook, Twitter) zu bewerten? Dabei sei in einem ersten Schritt der Blick über den Tellerrand (out of the box) gestattet. Was machen die anderen? Die polizeiliche Praxis setzt bei Fahndungen verstärkt auf das Internet. Die Justizministerkonferenz hat am 14. November 2013 beschlossen, dass Fahndungen auch über die sozialen Netzwerke unter Einhaltung datenschutzrechtlicher und rechtsstaatlicher Grundsätze möglich sein sollen. Die rechtlichen Instrumente zum Schutz vor Missbrauch greifen auch im Internet. Neue Technik bringt neues Recht hervor, wie einige eher positive Stimmen in der Literatur hervorheben.

Auf der anderen Seite können Supercomputer gigantische Datenmengen auswerten, von jeder Aktivität kann eine Spur im Netz verbleiben, die Dritten Macht über den Handelnden gibt. Die Privatsphäre, d. h. auch das Recht, bestimmte Informationen nicht zugänglich zu machen, ist zu schützen. Das Netz bietet Schlupflöcher für Rechtsverletzungen. Diese Gegenargumente werden von Marc Elsberg in seinem neuen Roman „Zero“ besonders anschaulich dargestellt. Darin zeigt er die Gefahr, dass Algorithmen das Denken und Handeln bestimmen. Manche Einschätzungen scheinen sich derzeit zu wandeln. Die Große Kammer des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) hat im Jahre 2014 die Richtlinie des Europäischen Parlamentes über die Vorratsspeicherung von Daten wegen Verstoßes gegen Artikel 7,8 der Grundrechtscharta (GRCh) für ungültig erklärt. Der EuGH hat in demselben Jahr mit dem „Recht auf Vergessenwerden“ ein neues Internet-Grundrecht geschaffen. Google setzt die aus dem Urteil resultierenden Verpflichtungen derzeit um.

Strategien zum Umgang mit Sozialen Medien sollten zusätzlich Bestandteil der Krisenkommunikation sein. Dies setzt aber eine funktionierende Risikokommunikation voraus, eine anlassunabhängige Kommunikation der Risiken in der Öffentlichkeit, auch zwischen Bürger und Verwaltung. In der ereignisbetonten Mediengesellschaft des 21. Jahrhunderts ist diese aber kaum gegeben. Dabei ist zu differenzieren und jedes einzelne „Soziale Medium“ zu untersuchen. Bekanntes und Analysiertes ist Unbekanntem vorzuziehen. Erkannte Gefahrenpotenziale können zu der Entscheidung führen, gewisse Soziale Medien zu meiden.

Social-Media, „Schwarze Schwäne“ und Schutzrechte

Unvorhersehbare / Unvorhergesehene Ereignisse wird es immer geben und hat es immer gegeben. In Anlehnung an Taleb nennen wir sie „Schwarze Schwäne“. Wer hätte

Tschernobyl, Fukushima, wer den 11. September 2001 vorausgesehen? Muss nicht das Udenkbare in die Planungen zur Katastrophenvorsorge einbezogen werden? Bereits 2011 hat die Schutzkommission beim Bundesministerium des Innern in ihrem Vierten Gefahrenbericht festgestellt, dass das System Bevölkerungsschutz konzeptionell und planerisch auch Szenarien im Restrisikobereich berücksichtigen muss. Die Menschheit des 21. Jahrhunderts ist mit neuen exorbitanten Risiken konfrontiert. Domino- und Kaskadeneffekte jenseits eines einfachen Ursache-Wirkung-Schemas müssen in Betracht gezogen werden. Auch eine der größten Katastrophen, die sogenannte Spanische Grippe von 1918/19 mit ca. 50 Millionen Toten, steht für ein eher unwahrscheinliches Gefahrenpotenzial. Was würde aber eine vergleichbare Pandemie in der mobilen Gesellschaft des 21. Jahrhunderts auslösen? Bei den Menschen selbst, in den Familien, an den Arbeitsplätzen, bei den Kritischen Infrastrukturen? Wo tritt die Krankheit überall auf und wie wird sie von Medizinern bewertet? Zwar wurde der Nationale Pandemieplan für Deutschland im Jahre 2005 im Rahmen des globalen Aufrufes der WHO (Weltgesundheitsorganisation / World Health Organisation) zur Pandemievorsorge im Jahre 2004 (Pandemic Preparedness Project) erstellt. Er ist damit Teil der Nationalen Katastrophenvorsorgeplanung. Das Gesundheitssystem der Bundesrepublik ist jedoch überwiegend Ländersache, so dass die Bundesländer eigene Pandemiepläne erstellt haben. Für den Fall einer Influenza-Pandemie, bei der zahlreiche Menschen stationär in Krankenhäusern behandelt werden müssen, sollen Bund und Länder im Pandemieplan ihre Zusammenarbeit regeln.

Hier wäre der Zeitfaktor zentral – noch zentraler als sonst in Großschadenslagen – um vor die Lage zu kommen. Erkenntnis und Austausch zwischen den Fachleuten benötigen viel Zeit. Eine Auswertung von Twitter Nachrichten über gewisse Krankheitssymptome, differenziert nach lokalen Schwerpunkten, könnte dagegen praktisch in „Echtzeit“ funktionieren. Kämen die Behörden so vor die Lage, könnten die richtigen Verhaltenshinweise abgestimmt und die notwendigen Maßnahmen zeitnah eingeleitet werden und so vielen Menschen das Leben retten. Dieses Resultat gilt natürlich auch für andere Gefahrenlagen, z. B. Terrorismus, asymmetrische Bedrohungslagen, Cyber Terror / War etc. Dies könnte zudem der erste Schritt zur vorsorgenden und nachhaltigen Befassung mit derartigen Gefahrenlagen sein.

Nach deutschem Datenschutzrecht stellen sich die Fragen: Handelt es sich bei den Tweets um allgemein zugängliche, nicht datenschutzrelevante Informationen? Haben die betroffenen Menschen in eine Auswertung ihrer Tweets eingewilligt? Eine ausdrückliche Einwilligung liegt sicher nicht vor. Aber auch hier sei der Blick erweitert in das betroffene Feld der Gesundheitsvorsorge, der Medizin allgemein. Schon aus Artikel 2 Absatz 1 EMRK, Artikel 2 Absatz 2 GG folgt eine staatliche Verpflichtung zur Rettung von Leben. Zwar ist Katastrophenschutz wie ausge-

führt grundsätzlich Aufgabe der Länder, aber der Bund hat neben der ausschließlichen Zuständigkeit für „die Verteidigung einschließlich des Schutzes der Zivilbevölkerung“ nach Artikel 73 Absatz 1, Nr. 1, 2. Alternative, „das Postwesen und die Telekommunikation“ nach Ziffer 7, die „Kernenergie“ nach Ziffer 14, hinsichtlich wesentlicher Aufgaben im Bereich des Bevölkerungsschutzes ebenfalls eine Zuständigkeit im Wege der konkurrierenden Gesetzgebungskompetenz, vgl. z. B. Artikel 74 Absatz 1, Ziffer 17 „Sicherung der Ernährung“, Ziffer 19 „Maßnahmen gegen gemeingefährliche oder übertragbare Krankheiten bei Mensch und Tier“, Ziffer 22 „Straßenverkehr“, Ziffer 32 „Wasserhaushalt“, Artikel 91a Absatz 1 Nr. 2 „Verbesserung der Agrarstruktur und des Küstenschutzes“, sowie Artikel 35.

Die Verpflichtung Leben zu retten ist gesetzlich genau festgelegt und findet ihre bekannteste Ausprägung im Eid des Hippokrates und in § 323 c des Strafgesetzbuches, der „Unterlassenen Hilfeleistung“. Bei Unfällen soll jeder erste Hilfe leisten, der Arzt ist zur Lebensrettung verpflichtet. Immer geht die Rechtsordnung hier von einer mutmaßlichen Einwilligung aus. Dies wäre bei Tweets zu Gesundheitszuständen nicht anders zu bewerten. Natürlich setzt eine derartige Auswertung Erfahrung, Know How und die richtigen Tools voraus. Hier sind (international ausgerichtete) Forschungsprojekte sicher ein guter Wege, ggf. bedarf es neben Implantationsmechanismen auch weiterer Forschung. Keinesfalls aber sollte das damit einhergehende menschliche und fachliche Potenzial nach dem Auslauf der Forschungsprojekte ungenutzt bleiben oder nicht weiterentwickelt werden. Denn möglicherweise handelt es sich in diesen Fragen um die aktuelle Ausprägung der auch aus Artikel 2 Absatz 2 resultierenden Pflicht zur Daseinsvorsorge, zur Vorbereitung auf das Retten von Leben. Die Pflicht, die der Europäische Gerichtshof dem Staat seinen Soldaten gegenüber zuweist, nämlich die beste Aus-

stattung zu beschaffen, sollte auch gegenüber jedermann gelten. Hier könnten die Chancen liegen, der von Ulrich Beck beschriebenen „Weltrisikogesellschaft“ ein in Deutschland mit entwickeltes „Welthilfeleistungstool“ an die Seite zu stellen. An dieser Stelle könnten die sich häufig sehr fremd gegenüberstehenden Welten des deutschen Rechts und der Sozialen Medien Freunde werden, enge Freunde. Denn es wäre möglich, dass schon bald rechtliche Verpflichtungen des Staates ohne die Nutzung Sozialer Medien nicht mehr einzuhalten sind. Schließlich findet sich eine der wichtigsten und spezifischsten Ausprägungen des deutschen Verfassungsdenkens und des Grundgesetzes, der „soziale“ Staat, wortstammgleich in den „sozialen“ Medien. Weitere Intensivierungen dieser Freundschaft sind durch die immer intensivere Einbindung der Sozialen Medien in die strategischen Stabsrahmenübungen LÜKEX (Länderübergreifende Krisenmanagementübung) des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) zu erwarten. Dem Medienmanagement in Krisensituationen kommt auch und gerade im Hinblick auf das Web 2.0 entscheidende Bedeutung zu. Risiken sollen proaktiv antizipiert, die Analyse- und Prognosefähigkeiten der strategisch operierenden Krisenmanagementstäbe ausgebaut, Kommunen und Bevölkerung stärker eingebunden werden. „Undenkbares“, „Unmögliches“ darf nicht im Wörterbuch des Katastrophenschutzes stehen. In diesem Sinne ist Napoleons Aussage zeitgemäß und eine Warnung. Hatte er doch den Brand von Moskau kombiniert mit der Härte des Russischen Winters nicht in seine „Risikoanalyse“ mit einbezogen. Derartige Einbindungsprozesse müssen auch in der Aus- und Weiterbildung erfolgen. Die Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz des BBK (AKNZ) strebt dies z. B. mit einer neuen Seminarreihe (von den Verfassern durchgeführt) zu Sozialen Medien, Recht und „Spontanhelfern“ an.

Die Soziologin Julia Zisgen arbeitet als Projektreferentin im Forschungsprojekt „Visual Analytics for Security Applications“ (VASA) im Fachbereich IV.2 des BBK,

Julia Kern ebenda im Forschungsprojekt INSIGHT (Intelligent Synthesis and Real-time Response using Massive Streaming of Heterogenous Data) und

Stefan Voßschmidt im Fachbereich IV.1 als Seminarleiter und Dozent (Rechtsfragen / Notfallvorsorge / Soziale Medien).

Literatur

- Deutscher Städtetag – Leitlinien des Deutschen Städtetages zur Kommunikation der Städte im Bereich der Social Media (Verabschiedet vom Hauptausschuss am 12. Februar 2014 in München), Internet, <http://www.staedtetag.de/presse/beschluesse/069443/index.html>, pdf, Zugriff am 8. Juli 2014.
- Talmon, Stefan, Die Pflicht zur Drohne. Die Menschenrechtskonvention verlangt: Deutschland muss seine Soldaten durch angemessene Ausrüstung schützen, FAZ 10. Juli 2014, S. 7,
- Sutschet, Holger, Anforderungen an die Rechtsgeschäftslehre im Internet. Bid Shielding, Shill Bidding und Mr. Noch Unbekannt, NJW 2014, S. 1041-1046,
- Lanier, Jaron, Was ist unsere Privatsphäre wert? Wer große Datenmengen mit Supercomputern auswerten kann, verfügt über ungeahnte Macht. Liefern wir uns Staaten, Geheimdiensten und Konzernen aus, wenn wir unsere persönlichen Daten im Netz preisgeben? Überlegungen zu einer der heikelsten Fragen der digitalen Ära, Spektrum der Wissenschaft, Mai 2014, S. 85-91,
- Schwartzmann, Rolf, Im Sturm vergessen. Das Netz bietet Schlupflöcher für Rechtsverletzungen, FAZ 10. Juli 2014, S. 7,
- Elsberg, Marc, Zero. Sie wissen, was du tust, München 2014, Kühling, Jürgen, Der Fall der Vorratsdatenspeicherungsrichtlinie und der Aufstieg des EuGH zum Grundrechtsgericht, NVwZ 2014, S. 681-685,
- Boehme-Neßler, Volker, Das Recht auf Vergessenwerden – Ein neues Internet-Grundrecht im Europäischen Recht, NVwZ 2014, S. 825-830,
- Weinheimer, Hans-Peter, „Schwarze Schwäne“ und die Bewältigung national bedeutsamer Schadenslagen“ – Plädoyer für einen zeitgemäßen Bevölkerungsschutz, Der Mittler-Brief, Informationsdienst zur Sicherheitspolitik, 29. Jahrgang, Nr. 2, 2. Quartal 2014, S. 1-8,
- Dickey, Jack, The Antisocial Network. Inside the dangerous online world Kids can't quit, Time, 14. Juli 2014, S. 30-35, i. B. zu Ask.fm,
- Taleb, Nassim Nicholas, Der Schwarze Schwan – Die Macht höchst unwahrscheinlicher Ereignisse, München 2008,
- Schiffbauer, Björn, Steckbrief 2.0 – Fahndungen über das Internet als rechtliche Herausforderung, NJW 2014, S. 1052-1057,
- Karsten, Andreas, Leiten eines operativ-taktischen Stabes. Die Aufgaben der Leiterin / des Leiters eines operativ-taktischen Stabes der Führungsstufe D im Bevölkerungsschutz, Bevölkerungsschutz 3/2012, S. 16-19,
- Ders., Führen durch die Chaos-Phase, in Vorbereitung für Bevölkerungsschutz 4/2014.
- Quellmelz, Matthias, Sicher durch Notsituationen und Gefahrenlagen!? Evaluiertes Training für Stabsmitglieder und Leitstellendisponenten der Feuerwehr, Bevölkerungsschutz 2/2014, S. 34-37.

Aktive Risiko- und Krisenkommunikation in Social Media

Dr. Saskia Steiger, Prof. Dr.-Ing. Jochen Schiller, Dr. Lars Gerhold

Risiko- und Krisenkommunikation

Die Diskussion über Social Media Kommunikation für Politik und behördliche Institutionen zeigt, dass sich soziale Medien als Kommunikationsinstrument nicht mehr ignorieren lassen. Die Verwendung wächst stetig: In Deutschland sind mittlerweile über 800 Städte und Kommunen und über 150 Organisationen der Öffentlichen Verwaltung mit eigenen Social Media Angeboten über Twitter oder Facebook aktiv. Während des Hochwassers in Deutschland 2013 sowie während des Erdbebens auf Haiti organisierten sich Bürger bzw. spontane Helfer über Social Media Kanäle und koordinierten ihre Hilfsaktionen. Diese Entwicklungen werfen die Frage auf, inwieweit die Kommunikation über soziale Medien nicht nur zum Zwecke der Public Relations von Behörden genutzt, sondern vielmehr ebenfalls zur Risiko- und Krisenkommunikation herangezogen werden sollten.

Um sich als Behörde dem Thema einer Risiko- und Krisenkommunikation in sozialen Medien zu nähern und sich sowohl über die Zielgruppe als auch die Inhalte einer Social Media Kommunikation zu entscheiden, gilt es zuvor einige grundlegende Aspekte zu betrachten: Eine Kommunikation über Risiken unterscheidet sich maßgeblich von einer Kommunikation in Krisen und über Krisen (Raupp, 2014). Risikokommunikation umfasst Kommunikationsinhalte, die sich auf die Bereiche Vorbeugen, Vorbereiten und Evaluieren (durch Aufklärung und Sensibilisierung) beziehen, indem zukünftige und unbekannte Ereignisse verbalisiert werden, um Schaden zu verhindern. Risikokommunikation hat hierbei immer längere Zeithorizonte im Blick (vgl. Günther et al., 2011). Die Kommunikation in Krisen dagegen nimmt Bezug auf ein konkretes Schadensereignis und ist kurzfristig an der Bewältigung von Krisen interessiert (vgl. BBK, 2007: 32). Eine Kommunikation in Krisen dagegen befasst sich mit dem erfolgten Informations-Krisenmanagement und der Bewältigung von Krisen. Gemeinsam ist sowohl der Risiko- als auch der Krisenkommunikation, dass Unsicherheiten über das Ereignis, über welches kommuniziert wird, über dessen Verlauf, Fakten und Lageentwicklungen ein wesentlicher Bestandteil sind.

D.h. in der Regel sind weder vor einem Ereignis – im Kontext der Risikokommunikation – noch nach Eintritt eines Ereignisses – im Kontext der Krisenkommunikation

– unmittelbar umfassende Lagebilder verfügbar. Trotz fehlender Informationen und einem mehr oder minder großen Anteil an Nichtwissen sind politische wie behördliche Akteure gezwungen zu kommunizieren, um eine potenzielle Erhöhung des Risikos auf der einen und einen potenziell höheren Schaden auf der anderen Seite zu verhindern.

Vernetzte Teilöffentlichkeiten in Social Media

Social Media umfasst heute die unterschiedlichsten Kanäle; Twitter und Facebook sind hierbei nur einige unter vielen. Gemein ist diesen Kanälen, dass Kommunikation im Netz immer auch eine Kommunikation in unterschiedlichen Netzwerköffentlichkeiten ist, die sich durch unterschiedliche Interessen und Ziele auszeichnen. Juliana Raupp spricht hier von aktiven, vernetzten Teilöffentlichkeiten, die sich durch Schlüsselpersonen oder Multiplikatoren auszeichnen. Diese sind sowohl Nutzer („user“) als auch Produzenten („producer“) von Nachrichten, sogenannte „Producers“ (vgl. Raupp, 2013). Sie verändern Medienlandschaften im Netz und tragen zu einer weiteren Vernetzung von Teilöffentlichkeiten bei.

Für Behörden bedeutet eine Kommunikation über Social Media daher auch eine Kommunikation mit Teilöffentlichkeiten, und dass Kommunikationsinhalte von einzelnen Multiplikatoren („producers“) verwendet, weiterverbreitet und verändert werden können – oder auch nicht. Die weitere Verbreitung von Informationen ist hierbei nicht mehr in behördlicher Hand. Diese Verselbstständigung von Informationen bedeutet den Verlust der Informationshoheit. Informationsgehalte können kommentiert, fehlerhaft oder irreführend verändert werden und können in der Folge das Vertrauen der Adressaten in die Reputation sowie das Vertrauen in die zuständige Behörde maßgeblich beschädigen.

Neben diesen, die Informationshoheit betreffenden Aspekten, gilt es einen weiteren Punkt für Behörden zu beachten: Die Studie der Initiative D21 (2013) weist eine rückläufige Nutzung von E-Government-Angeboten in der Bevölkerung nach. Grund hierfür ist der drastische Anstieg der Bedenken der Bürger in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit. Rund 67% der Befragten befürchten eine mangelnde Sicherheit der Daten. Auf die

Frage, welche Angebote von Open Government zukünftig gerne genutzt werden würden, votierten nur 11 % der Befragten für eine Kontaktaufnahme mit der Verwaltung über soziale Netzwerke. Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass eine verstärkte Nutzung von Social Media Kanälen zur Risiko- und Krisenkommunikation für Behörden nicht unbedingt zielführend sein muss.

Deutlich ist hingegen, dass Social Media Strategien, und damit Strategien für die Kommunikation mit den unterschiedlichen Zielgruppen, in börsennotierten und nicht-börsennotierten Unternehmen häufiger vorhanden sind als in Behörden, politischen Organisationen oder in Verbänden. Allerdings zeigt sich hier, dass 73 % der befragten Organisationen Social Media Kanäle für Public Relation und Werbung nutzen. Eine Risiko- und Krisenkommunikation der Unternehmen über Social Media erfolgt nicht.

Fazit ist, obwohl die sozialen Medien nach wie vor „boomen“ (vgl. Bitkom, 2013), eine Risiko- und Krisenkommunikation über Social Media Kanäle sollte von behördlicher Seite aus gut überlegt werden. Aus wissenschaftlicher Sicht lassen sich keine eindeutigen Argumente für oder gegen eine behördliche Risiko- und Krisenkommunikation über Social Media finden.

Ganz oder gar nicht ist letztlich die Devise für eine Verwendung, denn Social Media Kanäle müssen kontinuierlich gepflegt (und damit auch finanziert) werden, nicht zuletzt um Attraktivität zu erlangen, Vertrauen aufzubauen und beizubehalten. Eine Kommunikation über Social Media darf hierbei nicht alleine stehen, sondern sollte in eine umfassende Kommunikationsstrategie eingebettet sein. Das heißt, es muss eindeutig bestimmt werden, welche Informationen über welchen Kommunikationskanal ver-

breitet werden sollen und welchen Nutzen und Mehrwert Risiko- und Krisenkommunikation über soziale Medien behördlichen Akteuren verspricht.

Werden Social Media Kanäle für eine Risiko- und/oder Krisenkommunikation genutzt, sollten PR-Inhalte sowie Risiko- bzw. Kriseninhalte für den Nutzer deutlich unterschieden werden, um Vertrauen und Reputation nicht zu verspielen. Gerade im Krisenfall sind Nüchternheit und Sachlichkeit die obersten Gebote für behördliche Kommunikation und folgen somit anderen Gesetzmäßigkeiten als denen einer PR Kommunikation. „Die Kommunikation [und Berichterstattung über eine Krise] kann für Organisationen eine zentrale Komponente der Krisenlösung werden [...] Insbesondere kann die Reputation einer Organisation darunter leiden, wenn Anspruchsgruppen und Öffentlichkeit die Krise und deren Lösung negativ bewerten.“ (vgl. Herrmann, 2012).

Die personellen Verantwortlichkeiten für die Kommunikation müssen hierbei für den Krisenfall klar geregelt sein, um die Informationshoheit in der Kommunikation zu bewahren. Weiterhin sollte eine Risiko- und Krisenkommunikation transparent sein, Nicht-Wissen und Unsicherheiten sollten explizit verbalisiert und ein einheitliches Auftreten (insbesondere innerhalb der behördlichen Kommunikationskanäle) gewährleistet werden. Eine zentrale Strategie der Risikokommunikation sind Sicherheitsbehauptungen. Behauptungen, alles sei sicher und es existiere gar kein Risiko, können bei den Betroffenen Verunsicherung auslösen und dazu führen, dass Entscheider der Täuschung verdächtigt werden. Wer Aussagen über Risiken in Krisen verheimlicht oder zurückhält oder nur unvollständig kommuniziert, riskiert bei Bekanntwerden, die eigene Reputation zu beschädigen (vgl. Günther et al., 2011:48).

Dr. Saskia Steiger ist als Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Forschungsforum Öffentliche Sicherheit der Freien Universität Berlin zuständig für die politische Kommunikation. Zuvor war sie im Bereich der internationalen Zusammenarbeit tätig in Deutschland und der VR China u. a. für die Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit. Ihre Forschungsschwerpunkte beinhalten Migration und Urbanisierungsprozesse sowie Krisenkommunikation und Sicherheitskulturen im internationalen Vergleich.

Dr. Lars Gerhold ist Leiter der Koordinierungsstelle des Forschungsforum Öffentliche Sicherheit an der Freien Universität Berlin und verantwortet die angegliederten wissenschaftlichen Projekte. Zuvor war er wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut Futur der Freien Universität Berlin und am Institut für Psychologie der Universität Kassel, wo er auch promoviert wurde. Seine Forschungsschwerpunkte liegen in der sozialwissenschaftlichen Risiko- und Sicherheitsforschung sowie der wissenschaftlichen Zukunftsforschung.

Prof. Dr. Jochen Schiller ist seit 2001 Professor für Technische Informatik an der Freien Universität Berlin und Projektleiter des Forschungsforum Öffentliche Sicherheit. Von 2003 bis 2007 war er Dekan des Fachbereiches Mathematik und Informatik und von 2007 bis 2010 Vizepräsident der Freien Universität Berlin. Seine Forschungsschwerpunkte umfassen funkbasierte, mobile, eingebettete Systeme, Kommunikationsprotokolle und Dienstgüteraspekte in Kommunikationssystemen.

Literatur

- Kirkpatrick, D. (2005). Evaluating Training Bitkom (2013). Social Media: Zwei Drittel der Internetnutzer in sozialen Netzwerken aktiv. Unter http://www.bitkom.org/de/markt_statistik/64018_77780.aspx [31.01.14].
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (2007). Biologische Gefahren. I. Handbuch zum Bevölkerungsschutz, 3. Aufl., Rheinbach.
- Eisfeld-Reschke, J. (2012). Mit Social Media zur modernen Behördenkommunikation. Unter: http://www.ikosom.de/2012/03/19/mit-social-media-zur-modernen-behordenkommunikation-2/#_ftn1 [14.01.14].
- Eurobarometer / Europäische Union, Ausschuss der Regionen (2008). Auszüge aus „Eurobarometer, Spezial 307“. Umfrageserie 70.1 Herbst 2008. Wichtigste Ergebnisse Deutschland.
- Günther, L., Ruhrmann, G. & Milde, J. (2011). Pandemie: Wahrnehmung der gesundheitlichen Risiken durch die Bevölkerung und Konsequenzen für die Risiko- und Krisenkommunikation. In: Forschungsforum Öffentliche Sicherheit (Hrsg.) (2011). Schriftenreihe Sicherheit Nr. 7. Berlin.
- Herrmann, S. (2012). Kommunikation bei Krisenausbruch. Wirkungen von Krisen-PR und Koordinierung auf die journalistische Wahrnehmung. Wiesbaden.
- Ipima und Initiative D21 (2013). eGovernment MONITOR 2013. Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich.
- Raupp, J. (2013). Die Konstruktion von Sicherheit und Unsicherheit im öffentlichen Diskurs (14.11.2013). Vortrag im Rahmen der Ringvorlesung „Wie sicher wollen wir leben Sicherheitsforschung im Dialog.“ Forschungsforum Öffentliche Sicherheit, Berlin.
- Universität Leipzig/ Fink & Fuchs Public Relations AG (2011). Studie Social Media Governance 2011. Kompetenzen, Strukturen und Strategien von Unternehmen, Behörden und Non-Profit-Organisationen für die Online-Kommunikation im Social Web. Leipzig, Wiesbaden.

„I like Hochwasser“

Eine stichprobenhafte Untersuchung der Nutzung von Facebook während des Hochwassers 2013 in Deutschland

Julia Kern und Julia Zisgen

Tagelange Dauerregen von bis zu 300 % des monatlichen Niederschlagsolls führten in zehn deutschen Bundesländern zu teilweise schweren Überflutungen, welche selbst die Hochwassersituation von 2002 übertrafen. Besonders schwer wurden Bayern, Sachsen und Sachsen-Anhalt getroffen. In insgesamt 56 Landkreisen und kreisfreien Städten wurde zur Bewältigung dieser Situationen der Katastrophenfall festgestellt; davon allein einundzwanzig Mal in Bayern (BMI, 2013). Die Einsatzkräfte der Feuerwehren, des Technischen Hilfswerkes, der Bundeswehr und der Hilfsorganisationen wurden bei diesem Hochwasser ebenso von einer Großzahl von freiwilligen Helfern unterstützt wie bereits bei der Flut 2002. Doch ein Phänomen war bei dem Hochwasser von 2013 neu. Die freiwilligen Helfer waren diesmal nur zu einem Teil selbst Betroffene und Nachbarn. Aus anderen Regionen Deutschlands kamen zahlreiche Helfer, meist angeregt durch Einträge auf Sozialen Netzwerken, um in den betroffenen Gebieten Hilfe zu leisten (DRK, 2013).

Die steigende Bedeutung von Sozialen Medien für die Bevölkerung in Krisensituationen konnte schon bei vergangenen internationalen Naturkatastrophen eindrucksvoll aufgezeigt werden. Beispiele hierfür sind das Erdbeben auf Haiti (2010), das Seebeben vor Japan (2011), das Erdbeben in Christchurch/Neuseeland (2011) oder der Hurrikan Sandy an der Ostküste der USA (2012). Soziale Medien wurden genutzt, um Kontakt mit Familienangehörigen und Freunden aufzunehmen, aktuelle Informationen über die Krisensituation einzuholen oder um auf vielfältige Weise Hilfe anzubieten, zu organisieren oder auch zu koordinieren.

Das Hochwasser 2013 hat für Deutschland erstmalig aufgezeigt, dass Soziale Medien in einer solchen Ausnahmesituation auch in Deutschland von großer Bedeutung sind. Das soziale Netzwerk Facebook ist in Deutschland mit 23,24 Millionen Mitgliedern das bekannteste. Allein 95 % der 14- bis 29-jährigen sowie 80 % der 30- bis 49-jährigen haben bei Facebook ein Profil, welches diese mindestens ab und zu nutzen (Busemann, 2013). Aufgrund dieses hohen Bekanntheitsgrades scheint es nahezu liegen, dass auch in einer Krisensituation verstärkt auf Facebook zurückgegriffen wird. Anhand einer stichprobenhaften Untersuchung soll in diesem Artikel die Nutzung von Face-

book zur Bewältigung des Hochwassers an Donau, Elbe und den jeweiligen Nebenflüssen 2013 dargestellt werden.

Untersuchungsmethode

Für die Untersuchung der Facebook-Nutzung im Zuge des Hochwassers in Deutschland wurde von den Autorinnen Facebook in einem Zeitraum von zwei bis vier Wochen nach dem Hochwasser punktuell statistisch ausgewertet. Hierzu wurde auf der Facebook-Website nach dem Stichwort „Hochwasser“ gesucht; eine große Anzahl von Facebook-Seiten und Facebook-Gruppen wurde angezeigt. Dass diese Auswertung nur den Charakter einer punktuellen oder stichprobenhaften Untersuchung einnehmen kann, ist der Tatsache geschuldet, dass bei weitem nicht alle Facebook-Gruppen und -Seiten das Stichwort „Hochwasser“ in ihrem Namen beinhalten, obwohl sie sich thematisch damit beschäftigen. Trotz dieser Unvollständigkeit und weiterer Ungenauigkeiten, die im Laufe des Artikels beschrieben werden, deutet diese Untersuchung wenigstens ansatzweise die beschriebene hohe Bedeutung von Facebook für die Bewältigung dieses Hochwassers an. Insgesamt wurde die Anzahl der Gruppen und Seiten, die Anzahl der Mitglieder bzw. Like-Klicks, Gründungszeitpunkt und Aktivitätszeitraum, geografische Fokussierung sowie die Themenschwerpunkte ermittelt und in einen Zusammenhang gestellt.

Facebook-Seiten vs. Facebook-Gruppen

In dieser Untersuchung werden sowohl Facebook-Seiten, als auch Facebook-Gruppen betrachtet. Diese unterscheiden sich laut Facebook (2014) durch Privatsphäre, Zielgruppe und Kommunikation. Seiten sind offen zugänglich, somit können alle Facebook-Nutzer auf Seiteninformationen und Beiträge zugreifen. Durch einen „Gefällt-mir-Klick“ ist es jedem Facebook-Nutzer möglich, aktuelle Meldungen dieser Seite angezeigt zu bekommen; die Anzahl der Personen ist für Facebook-Seiten unbegrenzt. Die Kommunikation ist jedoch in Teilen beschränkt. Nur die Administratoren der Seiten können Beiträge auf die Seite stellen, ansonsten können diese Beiträge nur kommentiert bzw. mit dem „Gefällt-mir-Klick“ bewertet werden. Daher eig-

nen sich Facebook-Seiten vor allem dafür, eine große Zahl an Personen anzusprechen bzw. die Kommunikation bis zu einem gewissen Grad lenken zu können.

Gruppen sind im Gegensatz dazu von ihrer Konzeption her sehr viel dynamischer, jedoch auf eine geringere Personenzahl angelegt. Um Gruppenmitglied zu werden, müssen Facebook-Nutzer entweder genehmigt, bzw. von anderen Mitgliedern eingeladen werden. In einer Gruppe können alle Mitglieder Beiträge verfassen, Fotos in eigene Alben hochladen, an Gruppendokumenten arbeiten oder miteinander chatten. Prinzipiell gibt es für Gruppen drei unterschiedliche Privatsphäre-Einstellungen: offen, geschlossen oder geheim. Bei offenen Gruppen sind die Beiträge und Kommentare für alle Facebook-Nutzer offen einsehbar. In geschlossenen Gruppen hingegen ist nur die Existenz der Gruppe sichtbar, Inhalte hingegen nicht. Geheime Gruppen sind nur für die Mitglieder sichtbar, daher werden diese Gruppen auch bei der beschriebenen Stichwortsuche nicht angezeigt. Dies birgt eine weitere Ungenauigkeit dieser Untersuchung: geheime Gruppen werden nicht angezeigt, können daher nicht in die Anzahl der Gruppen zu diesem Thema aufgenommen werden. Des Weiteren werden die geschlossenen Gruppen zwar in diese Zählung integriert, aber die weiteren Inhalte zur geografischen Fokussierung, zu den Themenschwerpunkte etc. können nicht berücksichtigt werden. Allgemein stellen Facebook-Seiten genauere Seitenstatistiken zur Verfügung, beispielsweise das Gründungsdatum. Diese Informationen werden jedoch nicht bei allen Facebook-Gruppen bereitgestellt.

Untersuchungsergebnisse

Die vorgenommene Untersuchung hat 157 Facebook-Seiten und -Gruppen ermittelt, die sich anlässlich des Hochwassers 2013 in Deutschland gegründet haben. Die Anzahl der Seiten ist mit insgesamt 72 (46 %) ein wenig geringer als die der Gruppen. Angezeigte Seiten oder Gruppen, die bereits bei früheren Hochwasserereignissen aktiv waren bzw. sich betroffenen Nachbarstaaten widmeten, wurden nicht in die Statistik aufgenommen. Des Weiteren muss berücksichtigt werden, dass bereits Seiten bzw. Gruppen deaktiviert worden sein könnten, da das eigentliche akute Hochwasserereignis bereits einige Wochen zurücklag, als die Studie durchgeführt worden ist. Dieser Umstand kann auch die Ergebnisse der folgenden Statistik zu Followern und Gruppenmitgliedern dieser Seiten und Gruppen beeinflussen haben, da zusätzlich auch die einzelnen Facebook-Nutzer ihren „Gefällt-mir-Klick“ aufheben und Mitglieder diese Gruppen auch wieder verlassen können.

Zählt man die Personen zusammen, die diesen Facebook-Seiten folgen bzw. Gruppenmitglieder sind, ergibt dies eine Personenzahl von ca. 625.000, die sich auf Facebook mit dem Hochwasser aktiv oder passiv auseinandergesetzt haben. Betrachtet man diese Zahl, muss man jedoch zwei relativierende Faktoren beachten. Zum einen kann eine Per-

son mehrere dieser Seiten bewerten bzw. Gruppen angehören. Zum anderen aber muss man eine Facebook-Seite nicht bewerten bzw. bei einer offenen Gruppe Mitglied sein, um deren Inhalte lesen zu können. Ob diese Faktoren sich ausgleichen kann hier nicht endgültig bewertet werden. Die ermittelte Personenanzahl kann aber trotzdem mit einigen Einschränkungen als eine Kenngröße von Personen verstanden werden, die sich aktiv oder passiv über Facebook mit dem Hochwasser 2013 in Deutschland beschäftigt haben.

Obwohl insgesamt 10 % mehr Gruppen als Seiten zu dem Hochwasserereignis gegründet wurden, machen die Gruppenmitglieder nur 6 % (ca. 37.000) dieser Personen aus. Im Durchschnitt hat somit jede der Facebook-Gruppen zum Hochwasserereignis 2013 eine Mitgliederzahl von 436. Die Streuung der Gruppenmitglieder liegt zwischen 8606 („Suche und biete Plätze für Hochwassertiere“) und 68 („Hochwasserspender OWL“).

Die Mehrheit von knapp 590.000 Personen, sprich 94 %, sind Follower der gegründeten Facebook-Seiten. Mit 130.000 positiven Bewertungen weist die Seite „Infoseite – Hochwasser 2013 Bayern“ die größte Verbreitung auf; die Seite „Hochwasser“ mit 189 „Gefällt-mir-Klicks“ die niedrigste. Die Seiten weisen somit einen Durchschnitt von rund 8100 Followern auf, ähnlich hoch wie die größte Gruppe zu diesem Thema.

Diese Gruppen und Seiten beschäftigen sich natürlich nicht ausschließlich mit der Hochwassersituation in ganz Deutschland bzw. über Ländergrenzen hinweg; dies geschah nur bei einem Anteil von 15 %. Bei 47 % der Gruppen und Seiten wurde ausschließlich die Betroffenheit kleinerer geografischer Einheiten vom Hochwasser thematisiert. Landkreise, Städte oder Ortsteile standen meist im Fokus. Weitere Betrachtungsebenen lagen in der Region (11 %), bzw. einzelnen Bundesländern (11 %). Bei 15 % der Gruppen und Seiten konnte man keine Auskunft über die Fokussierung auf einen bestimmten geografischen Raum finden.

Die Erkenntnis, dass besonders Bayern, Sachsen und Sachsen-Anhalt durch das Hochwasser betroffen waren, lässt sich auch aus der Auswertung der Facebook-Gruppen und -Seiten ziehen. Ausgenommen die 24 Gruppen und Seiten, denen man keine Angaben dazu entnehmen konnte, beschäftigten sich 20 % mit betroffenen Räumen in Bayern, 21 % konnten Sachsen und 19 % Sachsen-Anhalt zugeordnet werden.

Aber nicht nur geografisch, sondern auch zeitlich lassen sich Korrelationen zwischen der tatsächlichen Flut und den Aktivitäten auf Facebook herstellen. Während zwischen dem 02.06.2013 und dem 05.06.2013 um die 90 % der über 50 Katastrophenalarmlinien in den Landkreisen und kreisfreien Städten ausgelöst wurden, wurden in dieser Zeitspanne auch 85 % der Facebook-Seiten mit dem Stichwort „Hoch-

wasser“ gegründet. Eine zusätzliche Korrelation weist der 03.06.2013 auf: an diesem Tag wurden sowohl mit ca. 33 % die meisten Katastrophenalarme während des gesamten Hochwassers 2013 in Deutschland ausgelöst als auch die meisten Facebook-Seiten zu dieser Thematik (ca. 33 %) gegründet.

Diese zeitliche Korrelation zwischen den ausgelösten Katastrophenalarmen und Gründungen von Facebook-Seiten ließe sich noch auf den Bundesländerebenen betrachten, jedoch wäre die Aussagekraft aufgrund der abnehmenden Datengrundlage nur noch gering.

Das Hochwasser selbst, aber vielmehr noch dessen Nachwirkungen, beschäftigten die Betroffenen und die Einsatzkräfte über Wochen hinweg. Ähnlich verhielt es sich auch mit Gruppen und Seiten auf Facebook, die sich mit dieser Thematik beschäftigt haben. 30% dieser Gruppen und Seiten waren vier Wochen und länger aktiv. Zum Teil konnten noch Aktivitäten während der vorgenommenen stichprobenhaften Untersuchung wahrgenommen werden.

Besonders die Organisation und Koordination von freiwilligen Helfern zur Bewältigung des Hochwassers über Soziale Medien wurde in traditionellen Medien mit eindrucksvollen Fotos und Videos für die Öffentlichkeit dokumentiert. Tatsächlich verstanden sich 27% der Seiten und Gruppen als reine Hilfsportale. Dies bedeutet, dass auf diesen Seiten und Gruppen Hilfsangebote und -gesuche für bestimmte betroffene Regionen gesammelt und teilweise eine tatsächliche Koordination der Hilfsmaßnahmen von den Moderatoren dieser Gruppen und Seiten vorgenommen worden ist. Auf weiteren 34% der Gruppen und Seiten wurde nahezu ausschließlich Informationsweitergabe und

-austausch betrieben. Dies kann bedeuten, dass von den Moderatoren der Seiten und Gruppen Informationen von verschiedenen öffentlichen Stellen gesammelt und gebündelt auf einer Plattform wiedergegeben wurde, aber auch, dass eigene Informationen, Erfahrungen und Augenzeugenberichte untereinander geteilt wurden. Hierzu wurde auf Textbeiträge, Bilder und Videos zurückgegriffen. Der Informationsaustausch scheint in dieser großflächigen Lage besonders wichtig, da viele traditionelle Medien ihren Informationsschwerpunkt auf die am stärksten betroffenen Orte gelegt haben, während kleineren und weniger stark betroffenen Regionen weniger Aufmerksamkeit zu Teil wurde. Die übrigen Gruppen und Seiten sind Mischformen von Informationsaustausch zur Hochwasserlage und Hilfsportalen sowie für das Sammeln von Spenden für Betroffene.

Schlussfolgerung

Diese stichprobenhafte Auswertung der gegründeten Facebook-Gruppen und -Seiten lässt einen ersten Schluss über die Dimension und Art der Nutzung während einer Krisensituation zu. Es ist zu vermuten, dass die Nutzung von Sozialen Medien, allen voran Facebook, bei zukünftigen Katastrophen in Deutschland noch steigen wird. Weiterhin weisen soziale Netzwerke steigende Nutzerzahlen auf, bei Facebook wächst besonders die Nutzung in der Altersgruppe der über 50-jährigen. Daher ist es sehr zu begrüßen, dass auch eine steigende Zahl von Feuerwehren, Polizei, Hilfsorganisationen, Städten und Landkreisen langsam selbst auf Sozialen Medien aktiv werden und sich der neuen Realität in der Gesellschaft anpassen.

Die Soziologin Julia Zisgen arbeitet als Projektreferentin im Forschungsprojekt „Visual Analytics for Security Applications“ (VASA) im Fachbereich IV.2 des BBK,

Julia Kern ebenda im Forschungsprojekt INSIGHT (Intelligent Synthesis and Real-time Response using Massive Streaming of Heterogenous Data).

Literatur

- BMI(2013): Bericht zur Flutkatastrophe 2013: Katastrophenhilfe, Entschädigung, Wiederaufbau. Online verfügbar: https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/2013/kabinettbericht-fluthilfe.pdf?__blob=publicationFile
- Busemann, K. (2013): Ergebnisse der ARD / ZDF-Onlinestudie 2013. Wer nutzt was im Social Web? In: Media Perspektiven 7(8), 2013, 391 – 399. Online verfügbar : <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Onlinestudie/PDF/Busemann.pdf>
- DRK (2013): Die Rolle von Ad hoc-Helfern und Sozialen Netzwerken bei der Bewältigung des Jahrhunderthochwassers im Juni 2013. BBE-Newsletter18 / 2013. Online verfügbar: http://www.b-be.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2013/09/NL18_Gastbeitrag_DRK.pdf
- Facebook (2014): Wie unterscheiden sich Seiten von Gruppen? Welche sollte ich erstellen? Online verfügbar: <https://de-de.facebook.com/help/www/155275634539412>

Von „Learning by Doing“ hin zum Konzept

Social Media im THW

Tamara Schwarz

Social Media – kann man ja mal machen. So denken sich das viele und schnell sind verschiedene Accounts angelegt. Bloß nicht den Anschluss verpassen und mit auf den Zug aufspringen. Dabei vergessen die meisten oft eines: Nur dabei sein reicht nicht. Will man in den Sozialen Medien erfolgreich sein, ist ein Konzept vonnöten. Ein Konzept, das nicht nur beinhaltet, welche Ziele man erreichen will, das nicht nur die Zielgruppe festlegt und nicht nur Personalfragen klärt. Es muss außerdem definieren, welche Social Media-Kanäle genutzt werden sollen. Denn es geht nicht um die Masse, sondern um eine gut überlegte und aufeinander abgestimmte Auswahl. Unabhängig davon, dass Social Media größtenteils von Schnelligkeit, Spontaneität und Kurzweiligkeit lebt, sollte man beim Start seiner Aktivitäten nicht diesen drei Schlagworten folgen.

Auch das THW ist anfangs relativ unbedarft in die Sozialen Medien „gerutscht“ und hat 2011 eine Seite bei Facebook (www.facebook.com/thw.de) eingerichtet. Youtube (www.youtube.com/THWLeitung) und Google+ (www.gplus.to/TechnischesHilfswerk) folgten. Ein Twitter-Account (www.twitter.de/THWLeitung) existierte bereits. Hintergrund war, dass immer mehr Ortsverbände Accounts bei Facebook und Co. einrichteten und zu befürchten war, dass ein pseudo-offizieller THW-Account angelegt wird. Für ein grundlegendes Konzept war zu diesem Zeitpunkt keine Zeit. Daher bestanden die Aktivitäten bei Facebook und Google+ anfangs darin, Meldungen und Pressemitteilungen, die auf www.thw.de erschienen, auf der Seite zu posten. Ohne Kommentar, lediglich den Link. Interaktion mit den Usern beschränkte sich auf ein Minimum. Twitter wurde ausschließlich über einen automatischen Twitterfeed bedient. Schnell wurde klar, dass ein Konzept fehlt. Anfang 2012 wurde dieses Projekt in Angriff genommen, die Fanzahl bei Facebook lag zu diesem Zeitpunkt noch bei unter 5.000.

Das Konzept als Basis

Bei der Entstehung des Konzeptes stand zunächst die Ausgangslage im Vordergrund: Wie schaut die Ist-Situation aus? Welche Probleme existieren? Der nächste Schritt umfasste die Definition der Ziele. Mit seinen Social Media-Aktivitäten möchte das THW sich als moderne Organisati-

on präsentieren, ein positives Bild des THW zeichnen, die Bekanntheit erhöhen und Interesse für das THW wecken – um nur einige Beispiele zu nennen. Das größte Ziel war und ist es jedoch, die verschiedenen Kanäle als Plattformen für Fragen und Informationen rund um das THW und den Bevölkerungsschutz zu etablieren. Denn nur so ist sichergestellt, dass die User im Einsatzfall bei den offiziellen THW-Auftritten nach Informationen suchen und nicht andere, nicht-offizielle Seiten befragen. Auf dieser Basis entwickelten wir einen Ansatz, der von Aspekten wie der Betreuung der Accounts über das Monitoring und die technische Ausstattung bis hin zur Rolle der Landes- und Ortsverbände und dem Thema Social Media im Einsatzfall reichte. Wichtig war hierbei die Frage des Arbeitsvolumens. Social Media ist sehr zeitintensiv und kann nicht „nebenbei“ betrieben werden. Zudem müssen die verschiedenen Auftritte auch nach Feierabend und am Wochenende im Blick behalten werden. Daher sind zusätzliche personelle Ressourcen nötig.

Social Media-Guidelines

Während das Konzept noch in Arbeit war, veröffentlichten wir die Social Media Guidelines des THW, die sich an alle ehren- wie hauptamtlichen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des THW richten. Sie geben Aufschluss darüber, was man beachten sollte, wenn man sich als THW-Angehöriger in Sozialen Netzwerken bewegt. Als Beispiel können hier die Hinweise, dass man nur für sich selbst sprechen soll, Rechte auch im Netz gelten, man seine Privatsphäre schützen und die Werte des THW beachten soll, genannt werden.

Handlungsabläufe definieren

Parallel dazu legten wir auch interne SOPs fest – also Handlungsanweisungen, die die täglichen Aktivitäten in den Sozialen Medien definieren. Damit gingen wir bei Facebook und Google+ beispielsweise weg vom „sturen“ Posten von thw.de-Links und begannen, Inhalte speziell für die Sozialen Medien aufzubereiten: Fotoalben, kleine Geschichten aus dem THW-Alltag und Meilensteine, die die Geschichte des THW widerspiegeln, sind nur einige Bei-

spiele. Dieses Vorgehen zeigte schnell Erfolg und die Fanzahlen stiegen. Bereits im Jahr 2012 konnten wir unsere Likes bei Facebook von unter 5.000 auf 10.000 verdoppeln.

Hilfestellungen für Ortsverbände

Und eine weitere Erkenntnis tat sich auf: Es muss nicht nur das Vorgehen der THW-Leitung in Fragen rund um die Sozialen Medien definiert werden, sondern auch Rahmenbedingungen für die Ortsverbände geschaffen werden. Die Social Media-Guidelines lieferten zwar bereits den Rahmen des Verhaltens; für Ortsverbände, die eigene Seiten betreiben oder betreiben wollten, waren jedoch weitere Infos nötig. Daher erstellten wir verschiedene Merkblätter, die zahlreiche praktische Tipps enthielten. Neben einem Merkblatt zur Impressumspflicht existiert beispielsweise auch ein „Merkblatt für Ortsverbände: Was muss ich beachten, wenn ich eine Facebook-Seite betreibe“. Darin enthalten sind Hinweise auf Urheber- und Nutzungsrechte, Informationen zur korrekten Benennung der Seite, ein Verweis auf die Gestaltungsrichtlinien des THW, Tipps für den Umgang mit unpassenden Kommentaren usw. Außerdem steht den Ortsverbänden eine vorgefertigte Netiquette zur Verfügung, die sie in ihren Auftritt einbetten können. Diese dient dazu, die Kommunikation auf den jeweiligen Seiten in einem angemessenen Rahmen verlaufen zu lassen oder Beleidigungen und Diskriminierungen zu unterbinden. Sie schafft einen Rahmen für die Kommunikation auf der Seite.

Mit Routine zum Erfolg

Seitdem verlaufen die verschiedenen Aktivitäten in geordneten und gut eingespielten Bahnen. Neben der analog zur Website verlaufenden Berichterstattung bieten wir verschiedene Zusatzinformationen an. Wir bereiten kleinere Geschichten – wie etwa Veranstaltungen, Übungen oder sonstige Geschichten aus dem Alltag der Ortsverbände – für Facebook und Google+ auf und veröffentlichen diese mit Bildern. Regelmäßig und je nach Anlass erstellen wir zudem Fotoalben, teilen Videos unseres Youtube-Kanals oder posten einzelne Bilder. Diese müssen nicht immer zwingend einsatzbezogen sein, sondern können rein der Unterhaltung der Community dienen, wie etwa Feiertagsgrüße zu Ostern oder Weihnachten. Bei Youtube ist das Vorgehen ebenfalls ein gezieltes. Fachgruppenfilme informieren dort über die Arbeit und Aufgaben der verschiedenen Fachgruppen, Podcasts ergänzen das Gesamtbild anlassbezogen. Die Verwendung von Twitter ist inzwischen ebenso Routine. Denn auch in Zeiten ohne größere oder Aufsehen erregende Einsätze müssen die Besucher der Seiten unterhalten werden, damit im Einsatzfall die offiziellen Social Media-Auftritte als vertrauenswürdige Informationsquelle eingestuft werden. Dass dies in großen Teilen schon gelingt, hat der jüngste Auslandseinsatz auf dem Balkan gezeigt.

Social Media im Einsatzfall

Noch bevor die Medien Interesse an den Aktivitäten auf dem Balkan zeigten, haben Bürgerinnen und Bürger insbesondere auf der Facebook-Seite nach Informationen gesucht. Neben Anfragen von Deutschen schlugen zahlreiche Fragen und Kommentare von Serben und Bosniern – teils in Deutschland und teils in der Krisenregion lebend – auf. Zudem hat es nicht gereicht, Informationen in der Form von www.thw.de-Meldungen zu verbreiten. Stattdessen spielten Bilder, die um Informationen ergänzt waren, eine wichtige Rolle. Immer wieder veröffentlichten wir Fotos, die die THW-Kräfte bei der Arbeit zeigen oder die Situation, die sich den Helferinnen und Helfern vor Ort bot, verdeutlichen. Über Twitter wurden diese Bilder ebenfalls gestreut.

Als besonders erfolgreich hat sich dabei das sogenannte „Einsatz-Tagebuch“ erwiesen. Dieses wurde zuvor erstmals bei dem Einsatz auf den Philippinen nach Taifun Haiyan (2013) eingeführt. Bei den Einträgen in den Tagebüchern handelt es sich um kurze Statements von THW-Kräften, die von ihrem Einsatz berichten. Sie schildern die Situation vor Ort, ihre Eindrücke, was sie bisher erlebt haben, welchen Aufgaben sie nachgehen, welche Fortschritte es bereits gab und welche Herausforderungen auf sie warten. Ergänzt werden diese Einträge durch ein Foto des berichtenden Helfers bzw. der Helferin und einer Zusatzinformation zur Person. Damit erhielten die Fans einen völlig neuen Einblick, der weg von der rein sachlichen Berichterstattung ging. Hier wurden emotionale Schilderungen mit Fakten kombiniert.

Auf dem Balkan war das THW in Serbien und Bosnien-Herzegowina aktiv, so dass phasenweise täglich zwei Tagebucheinträge nötig waren, um beide Einsatzgebiete abzudecken. Diese fanden bis zum letzten Eintrag regen Zuspruch und wurden von der Community aktiv kommentiert und bewertet. Damit wird deutlich, was sich auch in einsatzfreien Zeiten abzeichnet: Die Fans möchten nicht nur reine Informationen, sondern auch Emotionen vermittelt bekommen. Geschichten nah am Menschen, Bilder von Kindern der THW-Jugend oder Helferinnen und Helfer mit Tieren sind die beliebtesten Inhalte.

Und noch etwas hat der Balkan-Einsatz (genau wie der auf den Philippinen oder während des Jahrhunderthochwassers 2013) offengelegt – Einsatzzeiten lassen sich deutlich an den Gefällt mir-Angaben bei Facebook ablesen. So lagen die Fanzahlen zu Beginn des Philippinen-Einsatzes im November 2013 bei rund 14.600, bis zum Einsatzende im Januar 2014 kamen 1.000 neue Fans hinzu. Noch deutlicher wird es am Beispiel des Balkan-Einsatzes. Am 16. Mai, dem Beginn des Einsatzes, zählte die Community bei Facebook 19.957 Fans. Innerhalb von nur zwei Tagen kamen 1.000 neue hinzu, nach nur vier Tagen stieg die Zahl auf insgesamt 21.900. Und auch aktuell ist das Interesse an der Facebook-Seite groß. Am 20. Juli knackten sie die 25.000er-Marke. Das nächste Ziel: 30.000!

Ausblick

Eines hat sich in der Zeit seit dem Start der Social Media-Aktivitäten klar gezeigt: Man darf sich nie auf dem Vorhandenen ausruhen, sondern muss immer mit der Zeit gehen. Das Social Media-Konzept kann nie als abgeschlossen angesehen werden. Stattdessen muss es regelmäßig auf den Prüfstand gestellt und auf seine Aktualität hin überprüft werden. Gleichzeitig erprobt man das Konzept Tag für Tag praktisch. So kann es sein, dass sich beispiels-

weise mit der steigenden Fanzahl die Kommunikation mit der Community ändert. Anfangs – das war anhand von Kommentaren und Nachrichten ersichtlich – bestand die Facebook-Gemeinde primär aus THW-internem Publikum. Mit wachsender Fanzahl ändert sich das Verhältnis zunehmend und immer mehr „Externe“ besuchen die Facebook-Seite des THW. Damit mussten wir auch unsere Kommunikation anpassen und verstärkt darauf achten, „Fachchinesisch“ zu vermeiden und Anknüpfungspunkte für beide Seiten zu finden.

Tamara Schwarz ist Mitarbeiterin im Leitungsstab/Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Bundesanstalt Technisches Hilfswerk. Sie hat den Facebook-Auftritt des THW mit aufgebaut und ist auch an der aktuellen Betreuung beteiligt.

„Als einen essenziellen Nutzen von sozialen Medien sehe ich die breite Streuung in der Bevölkerung und bei den Helfern“

Social Media in der Praxis. Fragen an Robert Jonas, ehemals Beauftragter für das Team MV im DRK Landesverband Mecklenburg-Vorpommern (MV)

Was ist die Idee hinter Team MV?

Der Bevölkerungsschutz in Deutschland ist zu einem Großteil durch die Mitwirkung von ehrenamtlichem Personal geprägt. Das heißt, dass die Helfer sich in ihrer persönlichen Freizeit für das Wohl ihrer Mitmenschen einsetzen. Bisweilen war die Mitwirkung in einer BOS grundsätzlich auf eine feste und dauerhafte Mitgliedschaft ausgelegt. Das bedeutet, dass sich die Helfer in einer Vielzahl von Ausbildungen und Weiterbildungen für ihren Dienst in der jeweiligen Organisation qualifizieren mussten. Ohne diese Qualifikationen war eine operative Mitwirkung so gut wie ausgeschlossen bzw. nur eingeschränkt möglich. Durch das „Team MV“ bzw. „Team Bayern“ oder „Team Österreich“, besinnt sich die Rot Kreuz Bewegung in Deutschland auf die eigene Entstehungsgeschichte zurück. Vor über 150 Jahren versorgte Henry Dunant, der Gründervater des Roten Kreuzes, bei der Schlacht von Solferino zusammen mit Laienhelfern die Verwundeten der kontrahierenden Armeen. Nach diesem Grundsatz wird auch das Team MV eingesetzt: Laienhelfer, die mit ihren persönlichen Fertigkeiten und Fähigkeiten und ohne speziell ausgebildet zu sein, helfen Menschen in Notlagen.

Wo sehen Sie das Team MV in 5 Jahren?

Seit nunmehr knapp 4 Jahren besteht das Team MV und ist ein Teil des komplexen Hilfeleistungssystems des Deutschen Roten Kreuzes in Mecklenburg-Vorpommern. Als Vorreiter und Pilot in Deutschland sehe ich das Team MV in Zukunft überregional als Mentor und Unterstützer für die anderen 18 Rot Kreuz Landesverbände in Deutschland. Regional, also innerhalb der Landesgrenzen Mecklenburg-Vorpommerns, muss das Team MV sich weiter durch praktische Übungen und Einsätze in die Köpfe und Alarmpläne der Entscheider in Behörden und Organisationen einbringen um als wertvolle Unterstützungskomponente wahrgenommen zu werden.

Welche Erfahrungen, positive und negative, haben Sie mit den sozialen Medien im Zusammenhang mit dem Team MV und im Einsatz gemacht?

Um die Helfer auch über Einsätze zu informieren und zu alarmieren bedarf es geeigneter Kommunikationsmittel. Dazu stehen der administrativen Leitung grundsätzlich Alternativen zur Verfügung: Rundfunk und Fernsehen, E-Mail, SMS sowie die sozialen Medien. Durch den Medienpartner des Team MV, den Norddeutschen Rundfunk, wird der Bürger erstmalig über das Team MV informiert und dazu animiert, sich in der Team MV Datenbank zu registrieren. Über die dabei angegebene E-Mailadresse wird der Helfer im Nachgang seiner Registrierung zur obligatorischen Einweisungsveranstaltung eingeladen sowie mit allgemeinen Informationen zu aktuellen Entwicklungen versorgt. Die Angabe der Mobilfunknummer ist die wichtigste Information die benötigt wird, da hierüber der Helfer für Einsätze und Übungen alarmiert werden.

Die Erfahrungen aus dem Elbehochwasser 2013 offenbarten uns die Dringlichkeit von schnell zugänglichen Informationen über die sozialen Medien. Da nicht alle registrierten Team MV Helfer ständigen Zugang zu ihren E-Mail-Konten haben und per SMS, aufgrund der eingeschränkten Zeichenmenge, keine ausführlichen Informationen zu Einsätzen verbreitet werden können, ist die Nutzung der sozialen Medien eine logische Schlussfolgerung, um gesicherte Informationen schnell an den Helfer zu bringen und diesen gezielt über Einsatzdetails zu informieren. Als einen essenziellen Nutzen von sozialen Medien sehe ich die breite Streuung in der Bevölkerung und bei den Team MV Helfern. Ich kann die Helfer mit meinen Informationen steuern. Indem ich Angaben zu Treffpunkten, Einsatzorten und -zeiten sowie Abläufen machen kann, habe ich die Möglichkeit, geordnet und unter einheitlicher Führung die Potenziale des Team MV, je nach Lage und Szenario, zielführend in den Einsatz zu bringen. Somit entstehen an der Einsatzstelle keine Irritationen bezüglich

der tatsächlichen Stärke, der vorzuhaltenden Versorgung der Helfer mit Lebensmitteln und Getränken oder des Einsatzwertes der Helfer, da diese Informationen von der Team MV-Führung schon im Vorfeld an die Einsatzleitungen übermittelt werden.

Die Nutzung der sozialen Medien für das Team MV beschränkt sich derzeit auf Facebook. Wie es mit jeder Art von Technik so ist, ist diese nur so gut wie ihre Bediener und Nutzer. Facebook wird grundsätzlich zur Streuung von Informationen genutzt und dient als Datenträger für Bilder aus aktuellen Einsätzen und Übungen. Um eine Plattform wie Facebook effektiv zu nutzen, bedarf es geschulten Personals, das sich intensiv mit der Pflege und Aktualisierung der Informationen auseinandersetzen kann. Dies gilt für „Friedenszeiten“, wenn es kaum Aktivitäten im Team gibt, vor allem aber in Einsätzen, wenn verlässliche Informationen schnell verteilt werden sollen.

Parallel dazu muss auch der Empfänger der Informationen Zugang zu diesen haben. Da nicht alle Team MV Helfer in den sozialen Medien registriert sind, kann somit auch nicht das gesamte Potenzial des Team MV erreicht werden. Daher muss hier ein Gemisch aus E-Mail, SMS, sozialen Medien und den Kanälen des Medienpartners genutzt werden, um die größtmögliche Menge der Helfer zu erreichen. Dazu bedarf es wie anfangs erwähnt fähigen Personals, das im Einsatz Zugang zu den wesentlichen Einsatzinformationen hat. Hier ist es denkbar, diese Funktion beim Sachgebiet 5 des operativ-taktischen Stabes zuzuordnen, da hier u. a. für die Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich gezeichnet wird und man sehr nah am Einsatzgeschehen ist.

Wo genau sehen Sie Chancen für Ihre Arbeit im Bevölkerungsschutz durch die direkte Kommunikation mit Bürgern über die sozialen Medien?

Was für das Team MV gilt kann auch bei allen anderen ungebundenen Helfern gelten. Eine gewisse Grundordnung mit der Verfolgung eines ansatzweise einheitlichen Einsatzzieles ist für die Gefahrenabwehr, gleich welchen Ausmaßes, Grundvoraussetzung. Somit ist die Nutzung der „neuen“ sozialen Medien Grundvoraussetzung für eine effektive Schadensbewältigung. Wenn die Entscheider, die Leiter und Führer, die für die Schadensabwehr zuständig sind, nicht ansatzweise in der Lage sind, die ungebundenen Helfer zu organisieren, dann organisieren sich diese selbst. Das kann durchaus sehr gut funktionieren, wie die Ereignisse in Dresden 2013 zeigten. Doch sobald es um Maßnahmen mit einem gewissen Gefährdungspotenzial geht, gelten im Einsatz und auch im behördlich festgestellten Katastrophenfall bestimmte Regeln. Dies fängt ganz banal bei der Ausstattung mit Sicherheitskleidung an (z. B. Sicherheitsschuhe der Kategorie S3). Aber auch einfache Infektionsschutzmaßnahmen müssen beachtet wer-

den, gerade bei Hochwasserlagen im Sommer, wo durch Feuchtigkeit und Hitze Krankheitserreger Hochkonjunktur haben. Des Weiteren müssen beim Umgang mit Lebensmitteln Hygienevorschriften eingehalten werden, die sonst auch für alle Betriebe der Nahrungsmittelindustrie gelten. Das wird dann problematisch, wenn privat zubereitete Verpflegung an die Helfer verteilt wird, die unter widrigen hygienischen Bedingungen zubereitet wurde. Das kann unter Umständen zu Lebensmittelvergiftungen bei hunderten Personen führen, die dann wiederum von anderen Einsatzkräften versorgt werden müssen und somit dem Hilfeleistungssystem, dem sie eigentlich helfen wollten, zur Last fallen.

Diesen möglichen Problemen vorbeugen kann eine Informationskultur, die auf die Einsatzmöglichkeiten der ungebundenen Helfer abgestimmt ist. Die Informationen müssen selbstverständlich belastbar und aktuell gehalten werden. Im Vorfeld muss klar sein, wie man die ungebundenen Helfer nutzen möchte. Mehrere Möglichkeiten kann man dabei in Betracht ziehen:

Allgemeine Informationen dienen der Verbreitung von Sicherheitshinweisen (Sonnencreme einpacken, Flüssigkeit zu sich nehmen, bestimmte Gebiete nicht betreten etc.). Diese Maßnahmen können schon ausreichen, die Ausfallrate unter den ungebundenen Helfern und somit die Belastung der Sanitätseinheiten zu minimieren.

Einsatzinformationen verfolgen das Ziel, die Masse an ungebundenen Helfern ansatzweise steuernd zu beeinflussen. Es werden Einsatzorte und -zeiten publik gemacht, die dafür sorgen sollen, dass sich der Großteil der Helfer auch an diesen Einsatzorten einfindet. (z. B. „Am 13.06.2013 benötigt die FFW Heiddorf noch 200 Personen zur Befüllung von Sandsäcken.“)

Spezielle Personalanforderung sollen Spezialfähigkeiten aus der Bevölkerung identifizieren, die für die Auftragsabwicklung unabdingbar sind. Beispielsweise bei langandauernden Unterbringungen von Betroffenen in Notunterkünften werden u. a. Betreuer für Kinder gesucht. Hier kann über die sozialen Medien ein Aufruf gestartet werden um auf solche Bedarfe aufmerksam zu machen. Auch sind Fremdsprachen eine oft zitierte Einsatzoption für ungebundene Helfer. Sollte z. B. eine ausländische Reisegruppe in Deutschland verunglücken, ist es u. U. nötig, diese zu betreuen. Wenn man nun als Einsatzleiter keinen Dolmetscher oder Sprachmittler zur Verfügung hat, kann man bei Sprachschulen nachfragen oder einen Aufruf über die sozialen Medien starten. Oder es werden Hilfskräfte für die Verpflegungszubereitung und -verteilung gesucht. Hier ist generell ein Hygienepass Voraussetzung, um mit Verpflegung umgehen zu dürfen; so geschehen beim DRK im Hochwassereinsatz 2013 in Boitzenburg. Hierbei wurde der Bedarf über das Team MV abgedeckt. Diese Fähigkeit kann aber auch über die sozialen Medien abgefragt werden.

Wie beurteilen Sie die Entwicklung der Kommunikationsmöglichkeiten im Bevölkerungsschutz durch Plattformen wie „Team MV“?

Durch die Registrierung der Helfer in einer zentralen Datenbank und der dabei angegebenen Fähigkeiten hat man durch die Filterfunktion schnelleren Zugriff auf die gewünschten Helfer. Die Abfrage über die sozialen Medien ist mit einem größeren zeitlichen Aufwand verbunden da hier die Anforderung der Bedarfe ausgeschrieben und auf eine adäquate Rückmeldung der Empfänger gewartet werden muss. Dieser zeitliche Aufwand kann bei Einsätzen, in denen schnell auf die Lage reagiert werden muss und qualitative personelle Ressourcen benötigt werden, hinderlich sein.

Im Team MV registrieren sich die Helfer im Vorfeld eines Einsatzes. Aufgrund der dabei angegebenen persönlichen Fähigkeiten und Einsatzwünsche ist es zum Bedarfszeitpunkt möglich, die geforderten Parameter durch die Datenbank herauszufiltern und sofort die Helfer extrahiert zu haben, die diese Fähigkeiten besitzen. Hier ist es auch möglich, den direkten Kontakt über ein Telefonat zu suchen um die Einsatzmodalitäten persönlich zu besprechen. Dies erspart die langwierige Bearbeitung in den sozialen Medien, vor allem die eventuelle lange Wartezeit auf qualifizierte Rückmeldungen. Der Nachteil dabei ist die eingeschränkte Reichweite, während bei den sozialen Medien, zumindest theoretisch, auf Millionen von angemeldeten Usern zurückgegriffen werden kann, sind es beim Team MV derzeit ca. 500 registrierte Helfer. Das zeigt, wie

wichtig es ist, sich nicht nur auf ein Medium zu konzentrieren sondern mehrgleisig zu agieren. Das bedeutet, dass die sozialen Medien besser geeignet sind um die Masse der Bevölkerung zu erreichen, während das Team einen gezielteren und organisierteren Einsatz der Helfer ermöglicht. Also beide Plattformen gemeinsam nutzen.

Werden Menschen durch Social Media in Zukunft wieder stärker am „Wohl und Wehe“ der Nachbarn teilhaben und Verantwortung übernehmen oder eher weniger?

Ob und in welchem Ausmaß im Einsatzfall, von der Nachbarschaftshilfe bis zum Katastrophenfall, die Menschen auf die Anfragen reagieren, hängt z. B. von Faktoren wie der Medienwirksamkeit des Ereignisses, dem persönlichen Nachempfinden der Notlage, der räumlichen Entfernung zum Ereignis oder auch der persönlichen Beziehung zu den Betroffenen ab. Meines Erachtens dienen die sozialen Medien als Informationsplattform. Es ist ein weiterer Kanal zur Informationsverbreitung. Somit werden die Menschen am „Wohl und Wehe der Nachbarn“ stärker teilhaben, da Informationen zu lokalen Ereignissen bis zu Ereignissen in der unmittelbaren Nachbarschaft geteilt werden können. Sobald das Ereignis aber den eigenen Landkreis oder das eigene Bundesland verlässt, nimmt die Hilfsbereitschaft der Menschen ab, weil der Grad der Betroffenheit abnimmt, je weiter das Ereignis entfernt ist. Dies ist zumindest meine eigene Empfindung, ob es dazu wissenschaftliche Erkenntnisse gibt, weiß ich jetzt nicht.

Robert Jonas war bis zum 30.06.2014 Referent für den Bevölkerungsschutz im DRK Landesverband Mecklenburg-Vorpommern und Hauptverantwortlicher für das Team MV. Seit dem 01.07.2014 ist er Sachbearbeiter für den Katastrophenschutz im Landkreis Havelland in Brandenburg.

„Dann mach´ ich es eben selbst“

Krisenkarten im Internet

Dominik Breuer

Nachfolgend werden ausgewählte Erkenntnisse einer wissenschaftlichen Befassung mit dem Thema „Crisis Mapping“ vorgestellt. Der entsprechende Beitrag ist ab September beim Referat I.1 des BBK (Grundlagen des Krisenmanagements; bbkreferat1.1@bbk.bund.de) zu beziehen.

Als der Internetgigant Google nach den Hochwassern 2013 eine emotionale Werbung schaltete, um sein Image („Datenkrake“) aufzupolieren, wurde das Phänomen der sogenannten „digital humanitarians“ in seiner besonderen Ausprägung der freiwilligen Bereitstellung von Geoinformationen, „volunteered geographic information“ (VGI), in die Mitte der Gesellschaft geholt. Unter dem Titel „Lars und Isa – Zwei gegen die Flut“ berichteten die Geschwister Lars und Isabell Pflieger über ihre Aktivitäten in Halle an der Saale. Die gelungene mediale Aufbereitung des Phänomens „Krisenkarte“ beförderte die Debatte, die der damalige Abteilungsleiter Krisenmanagement im Bundesministerium des Innern, Norbert Seitz, bereits 2011 (Bevölkerungsschutz 1/2011) aufgegriffen hatte: Wie kann es gelingen, neue Formen des ehrenamtlichen Engagements – er bezog sich explizit auf VGI – in das Krisenmanagement in Deutschland zu integrieren? Welche Chancen und welche Risiken ergeben sich aus den technischen Möglichkeiten des Web 2.0 für die Bewältigung und Nachbereitung von Krisen? Vor welchen Herausforderungen steht der Bevölkerungsschutz mit Blick auf Krisenkarten?

Ungebundene Helfer im Web 2.0

Die Hochwasser 2013 zeigten, dass Menschen außerhalb etablierter Strukturen von Hilfsorganisationen, Technischem Hilfswerk und freiwilligen Feuerwehren Web 2.0-

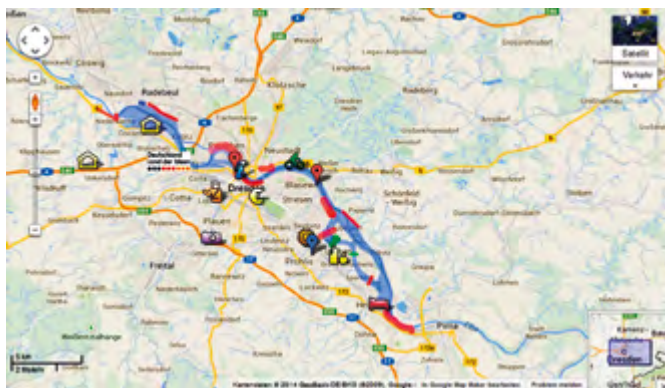


Abbildung 1.

Plattformen nutzen, um Lageinformationen zu teilen. Web 2.0-Plattformen sind Internetseiten, die nicht nur anbieterseitig Daten bereitstellen, sondern Nutzern die Möglichkeit bieten, eigene Inhalte zu erstellen, zu verändern und zu präsentieren. Die wohl bekannteste ist Google Maps, die bei der Erstellung öffentlicher Krisenkarten für Dresden, Halle an der Saale und Magdeburg genutzt wurde. Dabei wurden für jedermann frei einsehbare Informationen zu Überflutungsflächen, Straßensperren, Hilfsdiensten und –angeboten bereitgestellt.

Grundlagen

Das zugrunde liegende Prinzip wird als Crowdsourcing bezeichnet. Das Wissen und die Arbeitskraft vieler Menschen – einer „Crowd“ – werden genutzt, um eine Aufgabe zu lösen. Durch das Internet können die Beteiligten wann und wo immer sie wollen zusammenarbeiten. Die freiwillige Bereitstellung von Geoinformationen, VGI, ist vielen Menschen über das Projekt OpenStreetMap bekannt. Ausgestattet mit einem GPS-Gerät, wie Smartphone, Navigationsgerät oder Fotokamera, werden die Koordinaten von Objekten ermittelt und dann auf frei zugänglichen, web-basierten Kartenplattformen veröffentlicht. Die Verknüpfung mit weiteren Informationen, etwa Fotos, ist mit wenigen Klicks möglich. Dieses Prinzip wurde und wird auch in Krisensituationen genutzt.

Öffentliche Krisenkarten / Crisis Map

Die krisen- oder konfliktbezogene Sammlung von georeferenzierten Daten und deren kartografische Darstellung wird als öffentliche Krisenkarte (engl. Crisis Map) bezeichnet. Dabei gilt, dass sowohl Organisationen wie zum Beispiel das Programm der Vereinten Nationen für die Nutzung von Satelliteninformationen (UNITAR'S Operational Satellite Applications Programme / UNOSAT) als auch ungebundene Helfer öffentliche Krisenkarten erstellen. Bekannt ist das Beispiel der öffentlichen Krisenkarten während des Erdbebens 2010 in Haiti. Freiwillige kartierten anhand von Satellitenbildern die Hauptstadt Port-au-Prince. Ein Team ungebundener Helfer in Boston (Massachusetts / USA) benutzte diese Karte, um von der betroffenen Bevölkerung gesammelte Informationen darzustellen. Die Helfer kommunizierten während der Erdbebenkatastrophe mit der betroffenen Bevölkerung über soziale Netz-

werke wie Twitter oder Facebook und per SMS; sie teilten Informationen über verschüttete Personen, Lebensmittel- und Wasserstellen, Notunterkünfte und medizinische Versorgung. Da die Nachrichten häufig auf kreolisch ankamen, mussten sie vor ihrer Weiterverarbeitung von der haitianischen Bevölkerung in Boston übersetzt werden. Wenn auch ohne Übersetzung, so doch nach dem gleichen Prinzip, erfolgte die Nutzung in Deutschland 2013.

Hochwasserkarte Dresden 2013

In Folge eines Tiefdruckkomplexes über Mitteleuropa kam es in der Zeit zwischen dem 30.05.2013 und dem 03.06.2013 in Deutschland zu einer Wetterlage mit intensivem Dauerregen, der in vielen Gebieten zu beträchtlichem Hochwasser führte. Besonders stark betroffen waren die Bundesländer Bayern, Sachsen und Sachsen-Anhalt (Abb. 2). Das (statistische) Jahrhunderthochwasser führte dazu, dass in insgesamt 55 Landkreisen Katastrophenalarm ausgelöst wurde. Außerdem wurden für verschiedene Orte öffentliche Krisenkarten erstellt. So auch durch den ungebundenen Helfer Sven Mildner für Dresden. Die Karte wurde mit Google-Maps erstellt und nach Angaben des Unternehmens über drei Millionen Mal aufgerufen. Gegenüber dem Verfasser gab Herr Mildner an, dass ihn die unübersichtliche und nicht raumbezogene Lagedarstellung in den sozialen Netzwerken zur Erstellung der „Hochwasserkarte Dresden“ motivierte. Auf der Krisenkarte wurden einerseits nichtamtliche Hinweise zur Gefahrenlage, etwa Überschwemmungsflächen, Evakuierungszonen, bruchgefährdete Dämme, und auch der standortbezogene Hilfskräftebedarf, Materiallager, Sandsackfüllstationen, Straßensperrungen, Notunterkünfte, Verpflegungsstationen dargestellt. Andererseits wurden auch Hilfeersuchen von Privatpersonen, beispielsweise für das Ausräumen eines Kellers, erfasst und veröffentlicht, um so die Nachbarschafts-/Selbsthilfe zu ermöglichen. Die zur Kartenerstellung verwendeten Informationen stammten großteils aus sozialen Netzwerken (Facebook und Twitter); aber auch zusätzliches Material (Zeitungsartikel, Bilder, Radiosendungen, Videos) und direkte Meldungen von Betroffenen (E-Mail, SMS, Telefon) wurden als Quelle genutzt. Bevor eine Information in die Krisenkarte übernommen wurde, erfolgte ein Abgleich mit weiteren Quellen auf ihre Aktualität und Korrektheit. Als veraltet identifizierte Meldungen wurden aus der Karte wieder entfernt.

Die Hochwasserkarte Dresden war als Crowdsourcing-Projekt geplant. Herr Mildner regte das Projekt mit einem ersten Kartenentwurf an und warb über häufig aufgerufene Fluthilfeseiten bei Facebook um Unterstützung. Zeitweise griffen über 1.000 Personen pro Minute auf die Krisenkarte zu. Als problematisch erwies sich jedoch, dass durch Fehlbedienungen und Vandalismus Informationen entfernt, verfälscht oder Fehlinformationen verbreitet wurden. Mildner wies gegenüber dem Autor allerdings darauf hin, dass Fehlinformationen von den Nutzern schnell

erfasst und korrigiert worden sind. Ferner gestaltete sich die Unterstützung durch ungebundene Helfer schwierig. Als zentrale Probleme identifizierte Mildner einen schnellen Motivationsverlust, Bedienungs-schwierigkeiten, eine Unterbesetzung in den Nachtstunden und eine Missachtung der festgelegten Symbolverwendung.

Chancen

Die Sammlung von Informationen in einer öffentlichen Krisenkarte kann einerseits die verantwortlichen Stellen bei der Lagebildgewinnung und damit der Entscheidungsfindung unterstützen. Andererseits ist sie probates Mittel zur Information der Bevölkerung. Die Krisenkarte ist damit eine Dialogplattform, die sowohl zum Crowdsourcing, als auch zum „Crowd-feeding“ genutzt werden kann. Durch die Integration der Informationen ungebundener Helfer können behördliche Informationen ergänzt und Erkenntnislücken geschlossen werden. Das gilt insbesondere für die Zeit unmittelbar nach Eintritt eines Ereignisses oder dem Auftreten einer Gefahr, in der sogenannten Chaosphase. Sofern die bürgergenerierten Informationen in die bestehenden Verfahren integriert werden können, steht einer behördlichen Nutzung nichts im Wege. Die Nutzung dieser zusätzlichen Informationsquelle durch verantwortliche Stäbe wäre zudem Ausdruck der Wertschätzung für das freiwillige Engagement.

Die Web 2.0 basierte Kommunikation befähigt die Akteure dabei zum direkten und zeitnahen Informationsaustausch. Eine mobile Endnutzung ermöglicht hier eine schnelle Helferansprache. Durch die Abstimmung von Behörden mit Krisenkartenerstellern (ganz gleich durch welche Seite initiiert) kann es schließlich gelingen, ungebundene Helfer, die als sogenannte „helfende Hände“ tätig werden wollen, an Einsatzstellen zu bringen, die



Abbildung 2.

entsprechenden Bedarf haben. Dadurch können die qualifizierten Kräfte der (Hilfs-)Organisationen für schwierigere Aufgaben eingesetzt (und damit entlastet) werden. Zusammengefasst: Eine Krisenkarte adressiert zeitnah viele Menschen mit einer hohen Informationsmenge und -dichte. Personen mit Internetzugang können über die Gesamtsituation und über die Position von Gefahrenbereichen, Zufluchtsorten und zentralen Einrichtungen informiert werden.

Risiken

Die Verlässlichkeit der Informationen, die von Laien bereitgestellt werden, ist kritisch zu prüfen. Auf falschen Informationen beruhende Entscheidungen verursachen nicht nur monetäre Kosten, sondern binden auch humane und technische Ressourcen, die im schlimmsten Fall zum Verlust von Menschenleben führen. Fehlinformationen oder ungenaue Informationen können unabsichtlich, etwa durch Fehlbedienung, oder gewollt verbreitet werden. Beispielsweise könnten einzelne Personen die Krisenkarte für ihren eigenen Vorteil nutzen, indem sie Hilfeleistungspotenziale bewusst umlenken – etwa zur Sandsackstapelung am Studentenwohnheim statt am Umspannwerk. In einer extremeren Form sind Vandalismus (z. B. Löschung von Daten) oder Sabotage (z. B. gezielte Manipulation der Plattform) vorstellbar. Neben der Integrität der Daten hat die Aktualität eine große Bedeutung. Auch veraltete Informationen können zu Fehlentscheidungen führen. Ganz gleich ob falsch oder veraltet: Öffentliche Krisenkarten adressieren potenziell eine große Menschenmenge. Fehlinformationen haben dadurch eine große Reichweite und gegebenenfalls werden durch ihre Verbreitung die Arbeiten der Einsatzkräfte behindert – und sei es nur durch die Mobilisierung Schaulustiger.

Bezogen auf die Kartenerstellung als solche gibt es weitere Risiken. Die Helfer sind im Wortsinn ungebunden: So spontan, wie sie mit der Hilfe beginnen, so spontan können sie auch wieder aufhören. Die Bereitstellung der Karte ist daher nicht verlässlich. Da ungebundene Helfer häufig Laien sind, gilt es fehlende Qualifikationen, etwa im Bereich der Kartografie, ebenso ins Kalkül zu ziehen, wie rechtliche Aspekte – vom Datenschutz bis zum Lizenzrecht. Selbst wenn die genannten Herausforderungen gemeistert werden: Limitierende Faktoren für den Einsatz von öffentlichen Krisenkarten bleiben eine funktionierende Stromversorgung, eine Internetverbindung und die Verbreitung von internetfähigen Endgeräten.

Fazit

Das schnelle Teilen von Nachrichten, Berichten, Einschätzungen und Informationen ist Kennzeichen der heutigen Gesellschaft. Insbesondere in Gefahren- und

Schadenslagen besteht ein großes Interesse, umgehend Kenntnisse über eine Situation – ganz gleich an welchem Ort – zu erhalten. Behördliche Informationspolitiken sind aber (nach wie vor) dadurch gekennzeichnet, dass Belastbarkeit und Qualität vor Geschwindigkeit gehen. Das bedeutet, dass der Wahrheitsgehalt einer Nachricht gesichert sein muss, bevor diese herausgegeben wird. Die Überprüfung von Angaben, insbesondere bei Situationen, in denen eine große Fläche betroffen ist, kostet Zeit. Durch die Verbreitung von Informationstechnologie, die ein sofortiges Teilen von standortbezogenen Informationen in Echtzeit ermöglicht, sind jedoch die wenigsten Menschen willens, zeitlichen Verzug hinzunehmen. Erst recht nicht, wenn es um Aussagen geht, die nach landläufiger Meinung keiner besonderen Expertise bedürfen. Die Frage, ob in der X-Straße Wasser steht oder nicht, kann durch jedermann beantwortet werden. Die Einschätzung, ob von diesem Umstand eine Gefahr ausgeht – und für wen oder was – ist davon unabhängig. Wenn eine Behörde mangels gesicherter Informationen daher keine Nachricht bezüglich der Ausbreitung des Wassers herausgibt, zeitgleich aber Fotos im Internet zu sehen sind, auf denen die Straße unter Wasser steht, ist dieser Umstand geeignet, die behördliche Kommunikationsstrategie zu beeinträchtigen. Nach dem Motto „Wenn die hier schon nicht wissen, was los ist, wieso sollten die dann wissen, was gut für uns ist?“

Es gilt daher, Mechanismen zu entwickeln, welche die Stärken der unterschiedlichen Akteure verbinden: Einerseits die Geschwindigkeit des Crowd Mapping, andererseits die Fähigkeit zur Bewertung der Lage. Die Lösung erscheint auf den ersten Blick denkbar einfach: Behörden müssen ihre Möglichkeiten und Grenzen des Informationsaustausches offen legen und gleichzeitig Angebote zur Zusammenarbeit mit den Freiwilligen unterbreiten. Wenn die Bürgerinnen und Bürger verstehen, dass Behörden beispielsweise aufgrund beschaffungsrechtlicher Vorgaben (Ausschreibung) und langwieriger Einstellungsverfahren in den seltensten Fällen mit aktuellen technischen Entwicklungen Schritt halten können, wird der Eindruck vermieden, dass Unwille oder Inkompetenz Ursache für eine nicht zeitgemäße Kommunikation und Information sind. Das Eingestehen der eigenen Unzulänglichkeit ist vielmehr geeignet, das Vertrauen zu stärken, zeugt es doch davon, dass die Bürgerinnen und Bürger ernst genommen werden. Gelingt es dann, die Freiwilligen an die bestehenden Strukturen anzubinden, etwa durch die Einrichtung einer Ansprechstelle, so ist die Wahrscheinlichkeit gering, dass durch freiwilliges Engagement Aktionen gestartet werden, die den behördlichen / hoheitlichen Interessen zuwiderlaufen. Sowohl die Behörden und Organisationen, als auch die Freiwilligen, verfolgen das Ziel, Schäden zu vermeiden, zu minimieren und zu beseitigen. Das Teilen von Informationen ist das geeignete Mittel, um Missverständnisse zu vermeiden und die vorhandenen Fähigkeiten dort einzusetzen, wo sie jeweils die größte Wirkung entfalten können.

Ausblick

Die Hochwasser 2013, aber auch die Pfingststürme 2014, haben gezeigt, dass die Bevölkerung nicht auf amtliche Informationen wartet, sondern selbst aktiv wird und soziale Netzwerke und öffentliche Krisenkarten zur Krisenbewältigung nutzt. Dies wird absehbar auch beim nächsten Ereignis so sein – ob mit oder ohne eine behördliche Beteiligung. Die Akteure des Bevölkerungsschutzes müssen sich überlegen, wie sie mit diesem Phänomen umgehen. Erstellen sie selbst eine Krisenkarte?

Geben sie amtliche Informationen an die Kartenersteller weiter? Beobachten sie die Krisenkarte (passiv)? Bei einer fehlenden Beteiligung behördlicher Organisationen drohen jedoch der Verlust der Deutungshoheit, der Situationskontrolle und mindestens ein Imageschaden. Bei einer Integration in das Krisenmanagement müssen interne Strukturen, rechtliche Rahmenbedingungen, die technische Umsetzbarkeit, der Umgang mit nicht gesicherten Informationen, eine schnelle Reaktionszeit und ein geeignetes „Marketing“ bedacht werden.

Dominik Breuer studiert Geografie an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn. Während eines Praktikums im Referat Grundlagen Krisenmanagement des BBK, das sich intensiv mit der Nutzung von Geoinformationen im Krisenmanagement befasst, beschäftigte er sich ausführlich mit dem Thema Crisis Mapping.

Sichere Städte, besseres Leben

Ein-Jahres-Studie einer chinesischen Katastrophenrisiko-Managerin in Deutschland über das städtische Hochwasserrisiko-Management in Köln

Liwen Zhang

„Alles was ich möchte, ist ein Stück eines Bausteins zu sein, um zu einer besseren Gesellschaft beizutragen.“

Wie mag wohl Deutschland sein? Wie seine Einwohner? Und wie gehen die Menschen, die in diesem Land leben, mit Unglücksfällen und Katastrophen um? Im Mai 2013 habe ich diese drei Fragen in meine Koffer gepackt und mich auf den Weg gen Westen begeben. Meine Vorbereitungen darauf begannen nach Beantragung eines Projektes bei der Alexander-von-Humboldt-Stiftung (AvH) im Juni 2012. Nach einem umfangreichen Auswahlverfahren wurde ich im Dezember 2012 zu meiner großen Freude über die Aufnahme meines Projektes in das sogenannte „Bundeskanzler-Stipendium für Führungskräfte von Morgen“ informiert. Damit war ich eine von acht chinesischen Stipendiaten, die von Sommer 2013 bis Sommer 2014 ein eigenes Forschungsprojekt in Deutschland durchführen konnten.



Die chinesische Bundeskanzler-Stipendiatin Liwen Zhang mit Sohn Junzhe und der Präsident der Humboldt-Stiftung, Prof. Dr. Helmut Schwarz, beim Empfang des Bundespräsidenten auf Schloss Bellevue in Berlin. (Foto: Humboldt Foundation / David Ausserhofer)

Während meines Aufenthaltes in Deutschland waren das Deutsche Komitee Katastrophenvorsorge (DKKV) und das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), beide in der früheren Bundeshauptstadt Bonn beheimatet, meine fachlichen Gastgeber. Meine beiden dortigen Mentoren, Axel Dechamps und Dr. Wolfram Geier unterstützten mich nicht nur mit Vorschlägen be-

züglich meines Projektes, sondern halfen mir auch, mich in das Alltagsleben der deutschen Gesellschaft zu integrieren. Darüber hinaus habe ich starke Unterstützung von Reinhard Vogt und Dr. Marlene Willkomm von der Hochwasserschutzzentrale der Stadt Köln erhalten. Insgesamt haben mehr als 30 Institutionen und über 50 Experten am Projekt mitgewirkt. Und nicht zuletzt bot mir die Alexander-von-Humboldt-Stiftung viele Gelegenheiten, durch Besuche offizieller und kultureller Einrichtungen und Anlässe, mein Verständnis der deutschen Gesellschaft zu stärken und ein abgerundetes und ganzheitliches Bild von Deutschland, seiner Kultur, Politik und Tradition zu bekommen.

Warum suchte ich mir das Thema urbane Katastrophenminderung aus? Weshalb wählte ich als Studienobjekt eine Stadt in Deutschland?

Diese zwei Fragen bewegten mich die ganze Zeit über, in der ich mich auf die Bewerbung für das Stipendienprogramm vorbereitete. Ich begann meine berufliche Karriere auf dem Gebiet des Katastrophenmanagements im Jahr 2008 in der chinesischen Provinz Sichuan nach dem Erdbeben von Wenchuan, einer extremen Katastrophe mit mehr als 87.000 Toten und Vermissten. Auch meine Heimatstadt wurde von dieser Katastrophe betroffen. In den Jahren von 2010 bis 2013 arbeitete ich im Rahmen des Chinesisch-Deutschen Katastrophen-Risiko-Management-Projektes für die Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) in Beijing. Im Rahmen dieses Projektes wurde eine Plattform zwischen der Öffentlichen Verwaltung, Nicht-Regierungsorganisationen, Forschungseinrichtungen und dem privaten Sektor eingerichtet, um in China wie in Deutschland eine umfassende Zusammenarbeit auf dem Feld des Katastrophen-Risiko-Managements zu entwickeln. Über die Einbindung in dieses Verbundprojekt war ich sehr glücklich, denn dieses Projekt gab mir die Möglichkeit sowohl theoretisch als auch praktisch über deutsche Erfahrungen auf dem Gebiet des Zivilschutzes und des Katastrophenmanagements zu lernen. Während des Arbeitsprozesses wurde mir klar, dass China als ein katastrophenanfälliges Land aktiver internationaler Beziehungen für den Erfahrungsaustausch auf dem Gebiet des Katastrophen-Risiko-Managements mit verschiedenen anderen Ländern bedurfte. Katastrophen kennen keine Grenzen, daher muss der Erfahrungsaus-

tausch auf diesem Gebiet grenzüberschreitend sein. Katastrophen stehen der gesamten menschlichen Gesellschaft als gemeinsame Herausforderung gegenüber, also sollten wir uns Hand in Hand mit ihnen auseinandersetzen.

„Gemeinschaften werden immer Naturkatastrophen gegenüberstehen, aber heutige Katastrophen werden oftmals durch menschliche Aktivitäten verursacht oder verschärft... Zu keiner Zeit in der Menschheitsgeschichte haben so viele Menschen in rund um seismisch aktive Gebiete gelegenen Städten dicht zusammengedrängt gelebt. Armut und demografische Zwänge haben mehr Menschen als jemals zuvor dazu gebracht, in hochwassergefährdeten Ebenen oder in Gebieten mit hohem Hangrutschungsrisiko zu leben. Schlechte Landnutzungsplanung, schlechtes Umweltschutzmanagement sowie der Mangel an Kontrollmechanismen erhöhen das Risiko und verschärfen die Auswirkungen von Katastrophen.“ (Kofi Annan, ehem. UN-Generalsekretär).

Wir leben heute in einer geteilten Welt. Die eine Hälfte genießt all die Bequemlichkeiten moderner Kultur, die andere Hälfte ist mit extrem hohen Risiken hinsichtlich urbaner Katastrophen konfrontiert. Hinzu kommt, dass bereits heute schätzungsweise die Hälfte der Weltbevölkerung in urbanen Gebieten lebt. Es wird erwartet, dass bis 2050 die in urbanen Gebieten lebende Weltbevölkerung auf 72 % von 3,6 Milliarden im Jahr 2011 auf dann 6,3 Milliarden Menschen ansteigt.¹ Die schnelle Urbanisierung der Weltbevölkerung, vor allem in Entwicklungsländern, erzeugt sowohl noch nie dagewesene Möglichkeiten und Chancen als auch Herausforderungen und Probleme für die Gesellschaft. Folglich ist die urbane Katastrophenrisikominderung zu einer globalen Herausforderung im Zusammenhang nachhaltiger Entwicklung geworden. In Anbetracht der hohen Bevölkerungsdichte und Bevölkerungszahl in Verbindung mit der beschleunigten urbanen Entwicklung sind Städte im Vergleich zu früher deutlich verletzlicher geworden. Auch die Urbanisierung Chinas befindet sich seit 30 Jahren auf einem schnellen Kurs. Die Urbanisierungsrate hat von 18 % im Jahr 1979 auf 50 % im Jahr 2010 zugenommen. Am Ende des Jahres 2010 hatte China 657 amtlich ausgewiesene (Groß-)Städte.² Innerhalb der nächsten beiden Dekaden wird der Anstieg der urba-

nen Bevölkerung Chinas jährlich mehr als die Bevölkerung von Tokyo oder Buenos Aires betragen.³ Darüber hinaus wird bis 2025 erwartet, dass China acht Mega-Cities mit jeweils mehr als zehn Millionen Einwohnern, 23 Städte mit einer Bevölkerung von jeweils über fünf Millionen Einwohnern und 221 Städte mit einer Bevölkerung von jeweils über einer Million Einwohnern haben wird.



Ausstellung über Anlagen des Hochwasserschutzes im Kölner Stadthaus am 18. April 2014. (Fotos: Liwen Zhang)

Im Kontext mit der schnellen Urbanisierung ist allgemein bekannt, dass China eines der am katastrophenanfälligsten Länder der Welt ist, insbesondere da sich mehr als 70 % der Städte in katastrophengefährdeten Gebieten befinden.⁴ Als Folge der hohen Risiken, die durch die Urbanisierung sowohl durch ökologische und wirtschaftliche als auch soziale und infrastrukturelle Probleme verursacht wurden, wird das urbane Katastrophenrisikomanagement zu einer der zentralen Herausforderungen für China. Doch dieser Herausforderung steht nicht nur China gegenüber. Dieses Problem ist ebenso eine Angelegenheit für andere wachsende Gesellschaften und Entwicklungsländer mit einer schnellen Urbanisierung.

Als größte Volkswirtschaft und nach Russland bevölkerungsreichstes Land Europas besitzt Deutschland eine Schlüsselrolle in Wirtschaft, Politik und Verteidigung auf diesem Kontinent. Im frühen 20. Jahrhundert war der Prozess der Urbanisierung in Deutschland überwiegend abgeschlossen. 1910 wohnten etwa 60 % der deutschen Bevölkerung in Städten.⁵ Im Jahr 2010 betrug der Anteil der urbanen Wohnbevölkerung 74 % und es werden keine großen Veränderungen bis 2015 erwartet. 30 % der städtischen Wohnbevölkerung leben in 82 Städten mit jeweils mehr als 100.000 Einwohnern und 70 % leben auf dem Land bzw. in Klein- und Mittelstädten von jeweils 10.000 bis 100.000 Einwohnern. Würde man nur die Bevölkerungszahl und die Schadensdimensionen von Katastro-

- 1 United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2102): World Urbanization Prospects, the 2011 Revision: Highlights. New York, S. 3.
- 2 China Association of Mayors (CAM) and the China Science Center of International Eurasian Academy of Science (CSC IEAS) (2011): 2010 City Development Report on China, Beijing, S. 5, 17, 20, 481.
- 3 The World Bank and the Development Research Center of the State Council, the People's Republic of China (2012): China 2030 Building a Modern, Harmonious and Creative High-Income Society (Conference Edition), S. 9.
- 4 Wang, S. / Feng, B. (2010): Urban Disaster Management, National Natural Science Funds, Chemical Industry Press, Beijing, S. 31.
- 5 Xiao, H. (1997): Urbanization, Population Movement and Economic Development in Germany, Journal of World History, Institute of World History Studies of the Chinese Academy of Social Sciences, Contents No. 5, 1997.

phen auf einer quantitativen Vergleichsskala benutzen, wären China und Deutschland nicht miteinander vergleichbar. Allerdings ist Deutschland eines der erfahrensten Länder auf dem Gebiet der Stadt- und Regionalplanung, ingenieurgestützter technischer Ansätze auf dem Gebiet der Katastrophenvorsorge und Katastrophenminderung sowie in der Umsetzung von städtischem Verwaltungshandeln auf diesen Gebieten und verfügt über stabile Sozialstrukturen. Deshalb war die Auswahl einer deutschen Stadt als Studienobjekt für städtisches Verwaltungshandeln auf dem Gebiet der Katastrophenvorsorge und des Katastrophenmanagements eine der wichtigsten Zielsetzungen zu Beginn meines Projektes in Deutschland.

Weshalb wurde es Köln? Was sind die Ergebnisse dieser Studie in Köln?

Im Oktober 2013 begann ich im Deutschen Komitee Katastrophenvorsorge mit der Vorbereitung und Darstellung meines Projektes, nachdem ich zuvor einen dreimonatigen Deutschkurs in Bonn, einer Stadt in einer ausnehmend hübschen Landschaft mit sehr angenehmen Umweltbedingungen, absolviert hatte. Auf der Basis von etlichen intensiven Gesprächsrunden und Machbarkeitsüberlegungen mit Wissenschaftlern und Praktikern aus dem Bereich des Katastrophenrisikomanagements überarbeitete ich mein Projekt und steckte es anhand eines nochmals spezifizierten Rahmens und aussagefähigerer Ziele neu ab. Das originäre Thema des Projektes war eine vergleichende Studie der urbanen Katastrophenrisiko-Wahrnehmung im kulturellen Kontext zwischen China und Deutschland. Nach dreimonatigem weiteren Recherchieren und der Durchführung von Pretests, sowie in Anbetracht der enormen Unterschiede bei der Bevölkerungszahl und der Ausmaße der Katastrophen zwischen beiden Ländern, fand ich heraus, dass die kulturellen Unterschiede nicht so wesentlich sind und ein entscheidender Faktor für die urbane Katastrophenrisikominderung sein könnten. Urbanes Katastrophenrisikomanagement erfordert einen komplexen systemischen Managementansatz. Um einen integrierten Ansatz für urbane Katastrophenvorsorge und städtisches Katastrophenmanagement aufzeigen zu können, habe ich das Hochwasserschutz-System der Stadt Köln ausgewählt. Köln ist mit etwas über einer Million Einwohnern und einer sehr hohen Bevölkerungsdichte (2.500 Menschen/km²) die viertgrößte Stadt Deutschlands. 30% der Bevölkerung haben einen Migrationshintergrund und 17,1% sind Ausländer. Die Stadt liegt in einer sehr bedeutenden geografischen Position an Kreuzungsstellen wichtiger europäischer Verkehrswege auf der Straße, zu Wasser, auf der Schiene und in der Luft. Als „Wirtschaftszentrum West“ ist Köln wirtschaftlicher und kultureller Mittelpunkt der Rhein-Ruhr-Metropolregion.

Allerdings ist Köln auch eine der am meisten hochwassergefährdeten Städte durch die regelmäßigen Hochwasser des Rheins. Köln litt insbesondere unter den beiden

sehr schadensreichen Hochwasserlagen 1993 und 1995, die Schäden in Höhe von ca. 100 Millionen Euro verursachten. Diese beiden katastrophalen Hochwasserereignisse waren für Köln der entscheidende Auslöser für eine mittlerweile 20 Jahre lange Entwicklung eines Hochwasserschutzsystems der städtischen Verwaltung.

*„Um die Welt in einem Sandkorn zu sehen,
und den Himmel in einer wilden Blume,
halte die Unendlichkeit auf deiner flachen Hand,
und die Stunde rückt in die Ewigkeit.“*

*William Blake (englischer Dichter, 1757 – 1827),
Weissagungen der Unschuld*

Ich sehe Köln und sein städtisches Hochwasserschutzmanagement als Beispiel an, das auf der Logik der Fraktaltheorie beruhen könnte. „Fraktal“ ist ein mathematisch geprägter Begriff, der typische selbstähnliche natürliche, künstliche oder geometrische Muster beschreibt und 1975 von dem Mathematiker Benoît B. Mandelbrot eingeführt wurde. Das Verständnis von Fraktalen geht dabei über die bloße Selbstähnlichkeit von Mustern hinaus zu detailliert sich selbst wiederholenden Mustern. Die Erscheinung von Fraktalen wurde umfassend in der Natur nachgewiesen, so z. B. bei Küstenverlaufslinien, Stromnetzen, Ozeanwellen, Bergketten, Erdbeben, Schneeflocken, tierischen Farbsigns, unterschiedlichen Gemüse- und Obstsorten, dem Herzschlag, den Wärmewerten, der DNA etc.

In den letzten beiden Dekaden wurden auf der Chaostheorie basierende Technologien entwickelt und auf verschiedenen Gebieten angewendet, wie z. B. digitaler Bildgebung, Computergrafiken, Stadtentwicklung, Klassifizierung von histo-pathologischen Bildern, komplexen Landschafts- und Küstenschutzmaßnahmen, prozess- und arbeitstechnischen Verfahren, Umweltschutz sowie vielen Feldern der Medizin, Geologie, Geografie, dem Such- und Rettungswesen etc.

Das Regime der Fraktale in der Natur erzeugt einen Hoffnungsschimmer, eine Möglichkeit zu finden, um die dynamischen und umfangreichen ganzheitlichen Systeme in den Sozialwissenschaften durch einen kleinen Teil dieses Systems verstehen zu lernen: können wir vielleicht auch in sozialen Systemen Selbstähnlichkeiten und sich wiederholende Muster entdecken?

In diesem Kontext leistet das Studienergebnis über das Kölner System einen weiteren Erkenntnisbeitrag über ein viel komplexeres System der urbanen Katastrophenvorsorge- und Katastrophenmanagementpolitik in Deutschland, z. B. vor dem Hintergrund der Europäischen Integration.

6 The International Bank for Reconstruction and Development and the World Bank (2010): Natural Hazards, Unnatural Disasters: the Economics of Effective Prevention, Washington, D.C., S. 1.

„Erdbeben, Dürren, Hochwasser und Stürme sind natürliche Gefahren, jedoch sind die nicht-natürlichen Katastrophen, die Tod und Schäden mit sich bringen, das Ergebnis menschlicher Handlungen und Unterlassungen. Jede Katastrophe ist einzigartig, aber jede deckt Handlungen auf – von Individuen und Regierungen auf unterschiedlichen Ebenen – die, wären sie anders geschehen, weniger Tote und geringere Schäden zur Folge gehabt hätten.“⁶

Basierend auf:

- dem Studium der jüngsten wissenschaftlichen Ergebnisse der Kölner Hochwasservorsorgepolitik,
- dem Besuch von mehr als 30 Fachinstitutionen in Deutschland,
- der Umsetzung von mehr als 40 detaillierten Interviews mit Experten, die für Behörden, Hilfsorganisationen, wissenschaftliche Einrichtungen, Unternehmen und internationale Organisationen arbeiten,
- der Beobachtung von Hochwasserschutzübungen in Köln im November 2013 und
- der Teilnahme an verschiedenen festen Besprechungen über die weitere Verbesserung des Kölner Hochwasserschutzes von November 2013 bis Mai 2014,

entstand der Entwurf eines Berichtes mit dem Titel „Kölns Verwaltungshandeln beim städtischen Hochwasserrisikomanagement: eine Fallstudie“. Da die Kölner Erfahrungen mit der Hochwasserprävention und dem Hochwasserschutz in vielen Forschungsprojekten studiert und ausgewertet wurden, habe ich unterstellt, dass es kaum etwas Neues innerhalb des technischen Rahmens zum Hochwasserschutz zu erforschen gibt. Aufgrund meines Studienhintergrundes in Wirtschaft war ich deshalb sehr an den Anwendungsmöglichkeiten der Chaostheorie, der Fraktal-Theorie und der Spieltheorie in Finanzsystemen zum Zweck der Risikoanalyse interessiert. Dieses Interesse und Wissen inspirierte mich, diese Theorien in das Katastrophenrisikomanagement zu integrieren. Demzufolge konnte ich in der Studie einige Antworten auf die nachfolgenden Fragen erarbeiten, die ich aus dem Blickwinkel der o. g. drei Theorien stellte:

- Was geschah rund um das Verwaltungshandeln beim urbanen Hochwasserschutz in den letzten zwei Dekaden in Köln (z.B. im Zuge der Europäischen Integration)?
- Wer waren die Mitwirkenden an diesem Geschehen in Köln? Warum arbeiteten sie mit? Wie arbeiteten sie mit? Wer spielte noch eine wichtige Rolle, wurde aber andererseits leicht in diesem Prozess nicht zur Kenntnis genommen oder übersehen?

- Welche Ressourcen wurden in den gesamten Prozess eingebracht? Warum sind so viele Ressourcen in Köln angehäuft? Was können wir daraus lernen?
- Wohin führt die Zukunft das städtische Hochwasserrisikomanagement?

„Chaos: Wenn die Gegenwart die Zukunft, jedoch die angenäherte Gegenwart nicht annähernd die Zukunft bestimmt.“

Edward Lorenz
(US-amerikanischer Mathematiker, 1917 – 2008)

Gemäß dem „Oxford Dictionary“ wird die Chaostheorie folgendermaßen definiert: „Ein Zweig der Mathematik, der sich mit komplexen Systemen befasst, deren Verhalten höchst empfindlich gegenüber leichten Änderungen der Umgebungsbedingungen ist, so dass kleine Veränderungen eine Quelle für eindrucksvolle große Folgen sein können.“ Und zusammengefasst kann man bei Wikipedia lesen: „die Chaostheorie ist ein Studiengebiet der Mathematik mit Anwendungen in verschiedenen Disziplinen, einschließlich der Meteorologie, der Soziologie, der Physik, der Ingenieurwissenschaften, der Wirtschaftswissenschaften, der Biologie und der Philosophie. Die Chaostheorie erforscht das Verhalten von dynamischen Systemen, die höchst empfindlich gegenüber den Ausgangsbedingungen sind – ein populäres Beispiel ist der sogenannte Schmetterlingseffekt.“

Das öffentliche Risikomanagement kann nicht isoliert stattfinden. Auch ist es nichts, das auf einem standardisierten Weg in allen Orten, politischen Kulturen, Organisationen und Risikosituationen gleichermaßen angewendet werden kann.⁷ Das heißt, dass das System des Katastrophenrisikomanagements ein komplexes und dynamisches System ist. Daher kann auch die Chaostheorie zur Erforschung dieses Systems benutzt werden. Darüber hinaus vermischt sich im Prozess der Entscheidungsfindung jeder Faktor des Systems mit verschiedenen Spielarten, wie „kooperativ – nicht kooperativ“, „zeitgleich – sequenziell“, „vollständige Informationen – unvollständige Informationen“ etc. Wenn dem Einfluss des Freien Willens für die Entscheidungsfindung zugestimmt wird, ist das ganze System erst recht komplex und sehr schwer vorauszuberechnen. Offensichtlich ist das Risikomanagementsystem ein nicht-lineares System, das Unordnung und Ordnung enthält. In diesem System existieren so viele unberechenbare Zufälligkeiten, wobei kleine Veränderungen an den Ausgangsbedingungen umfangreiche, divergente Ergebnisse ergeben können, so dass für solche dynamischen Systeme eine langfristige Prognose im Allgemeinen nicht möglich ist.⁸ Glücklicherweise können jedoch die grundlegenden Prinzipien der Entscheidungsfindung analysiert und gelenkt werden. Die technologische Entwicklung in den Computerwissenschaften bzw. der IT ermöglicht es einerseits mehr als jemals zuvor, den komplizierten Prozess des Modellierens und Verifizierens zu realisieren, andererseits macht diese Entwicklung unsere Gesellschaft noch kom-

7 Renn, O. (2010): Risk Governance: Coping with Uncertainty in a Complex World, Earthscan in the UK and USA in 2008, reprinted in 2010, S. 353.

8 Kellert, Stephen H. (1993): In the Wake of Chaos: Unpredictable Order in Dynamical Systems, University of Chicago Press, S. 32.

plexer. Die Auswirkungen und Folgen können völlig unterschiedlich sein, wie wir es bereits aufgrund von kleinen Botschaften auf Social-Media-Plattformen wie Facebook oder Twitter erleben konnten.

In diesem Jahr habe ich oftmals gesagt, dass die Kölner Erfahrungen im Hochwasserrisiko-Management sehr besonders und einzigartig sind. Einige Menschen glauben aber, dass sie aufgrund unterschiedlicher Situationen an unterschiedlichen Orten keinen Mehrwert aufgrund solcher Erfahrungen bekommen können. Ja, es stimmt, diese Erfahrungen in Köln sind besonders und einzigartig, aber sie sehen nur willkürlich und zufällig aus. Wie auch immer, wenn wir verstehen, dass mögliche Zwangsläufigkeiten hinter den Zufallserscheinungen stehen, werden uns Selbstvertrauen und Mut ermöglichen, Mechanismen und Bedingungen zu entdecken, die all diese Dinge herrufen, die geschehen. Das öffentliche Risikomanagement-System wiederholt sich geradeso wie die Geschichte, nicht weil das System ein Gedächtnis hätte, sondern einfach weil der Weg der Entscheidungsfindung der Menschen auf ähnli-

chen Wegen und nach ähnlichen Kriterien erfolgt. Die Chaostheorie kann uns zusammen mit der Fraktal-Theorien und der Spieltheorie so eine andersartige Perspektive auf das urbane Hochwasserrisikomanagement-System (und das Katastrophenrisiko-Management insgesamt) bringen. Zusammengefasst leisten diese Theorien einen Beitrag dazu, die wertvollen Erfahrungen aus einer Fallstudie des städtischen Hochwasserrisikomanagements in Köln in diesem Kontext zu entdecken. Diesen Ansatz weiterzuentwickeln und zu konkretisieren, würde ich gerne in einem vertiefenden Forschungsvorhaben realisieren.

Ich danke der Alexander-von-Humboldt-Stiftung, dem Deutschen Komitee Katastrophenvorsorge und dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe sehr für die Möglichkeit, mein Projekt in Deutschland durchführen zu können sowie für die gute fachliche Unterstützung!

Wünschen wir unseren Kindern gänzlich ein besseres Leben in einer sicheren Gesellschaft!

Liwen Zhang ist Master of Science on Quality Management der Polytechnischen Universität Hongkong sowie Bachelor of Economics der Universität von Chongqing. Bis April 2013 arbeitete sie mehrere Jahre als Projektmanagerin im chinesisch-deutschen Katastrophenrisikomanagement-Projekt in Beijing. Seit Mai 2013 ist Liwen Zhang Bundeskanzler-Stipendiatin der Alexander-vom-Humboldt-Stiftung.



Mehr als nur Gerede: Solidarität in den sozialen Netzwerken beim „#Hochwasser 2013“

Nach bewegenden Ereignissen, bei überraschenden Nachrichten und großen Katastrophen sind es meist die Nutzer sozialer Medien, die zuerst und quasi „live“ berichten. Über Facebook, Twitter, Youtube und andere Netzwerke lassen sie andere am Geschehen teilhaben, senden Hilferufe, zeigen, wie es aktuell bei ihnen aussieht. Auch beim Hochwasser 2013 war dieser Trend zu beobachten.

Doch beim Hochwasser 2013 zeigt sich, dass die Vernetzung über Social Media noch deutlich mehr bewirken kann. An vielen Orten reichte ein Post, ein Tweet, ein kleiner Hinweis an die eigenen Freunde, Follower und Fans, um spontane, schlagkräftige Hilfe zu organisieren. Facebook-Gruppen wie „Hochwasser Passau 2013“ (<https://www.facebook.com/groups/136689996528229/>), und Seiten wie „Fluthilfe Dresden“ (<https://www.facebook.com/FluthilfeDresden>) oder „Hochwasser Dresden“ (<https://www.facebook.com/HochwasserDresden>) sammelten Hilfeanfragen und Hilfsangebote, gaben Infos weiter, wann und wo es zum Beispiel kostenlose Mahlzeiten für Helfer gab, machten Downloadlinks zu Soforthilfe-Anträgen verfügbar oder aktualisierten regelmäßig Verkehrshinweise zu überfluteten Straßen.

Aktuelle Informationen

Auch aktuelle Pegelstände der Elbe wurden schnell auf Facebook verfügbar gemacht (www.facebook.com/elbpegelstand). Innerhalb weniger Tage wuchs die Zahl der Fans von wenigen Dutzend auf teilweise über 80.000 an. Wie Fotos und Berichte zeigen, waren sie nicht nur online begeistert, sondern packten auch offline tatkräftig mit an. In Dresden half dabei die Google-Karte „Hochwasserhilfe Dresden“ (<http://bit.ly/TPRTqn>), den richtigen Einsatzort zu finden.

Auf Twitter setzte sich schnell der Hashtag #Hochwasser durch. Viele Städte und Gemeinden veröffentlichten dort aktuelle Informationen und Hilfsaufrufe. Neben Medien nutzten auch Hilfsorganisationen wie der ASB diesen Kanal, um aktuelle Infos weiterzugeben und über den Stand der eigenen Arbeit zu berichten oder zu Spenden aufzufordern.

Natürlich gab es bei der Vielzahl an Informationen auch die eine oder andere Fehlinformation: Da tauchten Helfer schon einmal an Sandsackstationen auf, an denen es keinen Sand zum Befüllen mehr gab und Straßen, die noch wenige Minuten vorher als befahrbar gemeldet wurden, standen plötzlich unter Wasser. Doch rückblickend lässt sich sagen, dass die große Zahl der Informationen und vor allem ihre schnelle Verbreitung durch die sozialen Netzwerke viele Hilfsmaßnahmen unterstützt und einige sogar erst ermöglicht hat.

Persönlicher Einsatz

Auch auf den Social-Media-Portalen des ASB wurde schnell deutlich, dass es um mehr geht als reine Faktenweitergabe. Da meldeten sich Menschen, die gerne selbst aktiv werden wollten, andere suchten die richtigen Empfänger für Sachspenden, wieder andere organisierten Spendenaktionen. Vor allem jedoch wurden die Social-Media-Kanäle des Arbeiter-Samariter-Bundes zu Plattformen der ASB-Einsatzkräfte.

Vor allem berichteten die Helferinnen und Helfer davon, wo sie eingesetzt sind und wie sie konkret helfen können, schrieben kleine Nachrichten, veröffentlichten Fotos und Videos aus erster Hand. Die Fans und Follower des ASB sahen „Deichretter“ bei der Arbeit, Wasserretter bei der Evakuierung von Familien und bei der Rettung von Zootieren, Feldköche im Großeinsatz und Betreuungskräfte bei ihrer Arbeit in Notunterkünften.

„Uns war es wichtig, die Arbeit der Kollegen in den Hochwasserregionen möglichst vielen Menschen zugänglich zu machen, zu zeigen, was es heißt, hier und jetzt zu helfen“, erklärt Harald Schottner, Leiter der Abteilung Bevölkerungsschutz beim ASB-Bundesverband. „Vor allem in den sozialen Netzwerken wollten wir aber auch zeigen, dass freiwilliges Engagement – zum Beispiel beim ASB – nicht nur ein schönes Hobby ist, sondern im Ernstfall wirklich einen Unterschied für die Betroffenen macht.“

Dass das gelingt, zeigten viele Kommentare von ASB-Fans. Viele, die nicht selbst helfen konnten, sprachen den unermüdeten Einsatzkräften Mut zu, drückten Lob und Be-

wunderung aus. Sogar von befreundeten Samaritern aus dem Ausland, zum Beispiel aus Italien und Rumänien, kamen anspornende Grüße – nichts Ungewöhnliches innerhalb der ASB-Community. Und doch ein wichtiger Faktor auch für die Einsatzkräfte. „Natürlich waren unsere Freiwilligen nicht aktiv, um ein ‚gefällt mir‘ oder einen netten Kommentar auf Facebook zu bekommen“, schmunzelt Harald Schottner. Motivierend wirkten solche direkten Rückmeldungen trotzdem. „Der direkte Kontakt untereinander, lobende Worte oder kleine Frotzeleien können das Wir-Gefühl stärken und dazu beitragen, zusätzliche Anerkennung und Wertschätzung zu vermitteln.“

Besonders auffällig: Die ASB-Fans und -Follower gaben sich nicht mit dem zufrieden, was sie in den sozialen Netzwerken erfuhren. Deutlich mehr Social-Media-Nutzer als in katastrophenarmen Zeiten klickten auf Links zu weiteren Informationen, besuchten die ASB-Website und lasen dort nicht nur eine sondern oft mehrere Seiten.

Vor allem das Einsatztagebuch, in dem regelmäßig über den Fortgang der Hilfe, über den Zustand betroffener ASB-Einrichtungen und über Erlebnisse der Helfer berichtet wurde, erfreut sich großer Beliebtheit und wurde von den Nutzern in ihren eigenen Social-Media-Profilen geteilt.

Neue Fragen für zukünftige Einsatzfälle

Die Hilfsbereitschaft, die in den sozialen Netzwerken sichtbar wurde, warf jedoch auch Fragen auf. Wie können

die Social-Media-Helfer sinnvoll eingesetzt werden? Wie kann die „Hilfe des Schwarms“ in die koordinierte Hilfe der Katastrophenstäbe und der ausgebildeten Bevölkerungsschützer eingebaut werden? Können Kriterien für die Aufgabenverteilung zwischen erfahrenen Einsatzkräften und spontanen Helfern aufgestellt werden? Dass die Evakuierung eines Pflegeheims, die Instandsetzung der Stromversorgung oder das Betreiben einer Trinkwasseraufbereitungsanlage nicht von ungeübten Passanten übernommen werden kann, erklärt sich schnell. Andernorts ist jedoch eine Zusammenarbeit zwischen Social-Media-Freiwilligen und Katastrophenschützern möglich und hilfreich.

Zudem hoffen die Koordinatoren darauf, in Zukunft über die sozialen Medien zusätzliche Informationen beziehen zu können. Der ASB beteiligt sich deshalb am Projekt „K3: Ein KrisenKommunikationsKonzept“. Forscher der Universität Hannover gehen gemeinsam mit den Hilfsorganisationen der Frage nach, welchen Einfluss Social-Media-Portale bei Großereignissen oder Großschadenereignissen haben. Zusätzlich sollen technische Lösungen entwickelt werden, um Informationen zur Lageerkundung und Entscheidungsunterstützung aus Social-Media-Nachrichten herauszufiltern. „Wir stehen bei diesen Fragen noch ganz am Anfang“, so Harald Schottner. „Aber ich bin sicher, dass wir sozialen Netzwerken und ihrer Funktion in Einsatzfällen weiteres Augenmerk schenken müssen.“

ASB/Esther Finis



Hochwasser auf dem Balkan – THW im Einsatz gegen die Fluten

Rund drei Wochen lang kämpfte das THW in Serbien und Bosnien-Herzegowina gegen die schlimmsten Überschwemmungen seit 120 Jahren. Während der Pumparbeiten beförderten die Helferinnen und Helfer mit 12 Hochleistungspumpen rund 2,1 Milliarden Liter Wasser – das entspricht etwa 70.000 durchschnittlichen Tanklastern – zurück in die Flüsse. Die Trinkwasseraufbereitung durch die Kräfte der Schnell-Einsatz-Einheit Wasser (SEEWA) dauerte bis Ende Juli an.

Im Rahmen des Katastrophenschutzverfahrens der Union hatten die Regierungen Bosnien-Herzegowinas und Serbiens jeweils wenige Tage nach dem Beginn des Hochwassers Mitte Mai ein Hilfersuchen an die EU gestellt. Das Europäische Krisenreaktionszentrum (ERCC) in Brüssel leitete die Anfragen an die Mitgliedsstaaten des Verfahrens weiter. An der darauf folgenden internationalen Hilfsaktion – der bislang größten im Gemeinschaftsverfahren – beteiligten sich mehr als zwanzig europäische Staaten.

Als Einsatzorganisation des Bundes ist auch das THW wichtiger Bestandteil des EU-Katastrophenschutzverfahrens. Im Auftrag der Bundesregierung entsandte das THW daher Mitte Mai vier Hochkapazitätspumpmodule (HCP-Module) mit je drei Großpumpen in die besonders schwer betroffenen Landesteile. Allein mit einer der Pumpen des HCP-Moduls ließe sich eine handelsübliche Badewanne innerhalb von weniger als einer Sekunde leeren. Insgesamt pumpen die THW-Kräfte so bis zu 100.000 Liter Wasser pro Minute aus den überfluteten Gebieten. Zunächst halfen die Einsatzkräfte mit zwei HCP-Modulen in der Region Kolubara und in der Nähe Kostolac in Serbien beim Kampf gegen die Wassermassen. Kurz darauf begannen zwei weitere Module in Orašje und Brčko (Bosnien-Herzegowina) mit der Arbeit. Nach dem Ende des Einsatzes in Serbien verlegte das THW zur weiteren Unterstützung beide HCP-Einheiten nach Bosnien-Herzegowina.

Parallel zu den Pumparbeiten reisten THW-Spezialkräfte der SEEWA in das Krisengebiet, um sauberes Wasser für die Bevölkerung bereitzustellen. Mit ihren Trinkwasser-

aufbereitungsanlagen kann die SEEWA pro Anlage bis zu 5.000 Liter Wasser pro Stunde zur Verfügung stellen. In den mitgeführten mobilen Labors überprüften die Helferinnen und Helfer das Wasser auf seine Qualität, bevor sie es mithilfe von Tankwagen und mobilen Wassertanks an die Bevölkerung verteilten. Während die SEEWA ihre Arbeit in Brčko und Bijela (Bosnien-Herzegowina) bereits am 15. Juni beendete, war die Unterstützung im serbischen Obrenovac noch bis Ende Juli gefragt. Insgesamt bereitete das THW während des rund zweimonatigen Einsatzes mehr als drei Millionen Liter Trinkwasser auf.

Das THW beteiligte sich außerdem an der Koordination des internationalen Einsatzes. So entsandte es einen EU-Koordinierungsexperten sowie zwei Mitglieder für das Technical Assistance Support Team (TAST) der EU in das Katastrophengebiet. Die Experten der EU bereiten vor Ort Informationen über die Lage und die Arbeit der internationalen Organisationen auf. Dabei unterstützt sie das TAST, das sich unter anderem um Kommunikation, Logistik und Transport für die Experten kümmert.



Hochwasser in Polen

DLRG und THW im Auslandseinsatz

Montag, der 26. Mai: Ergiebige Regenfälle haben in Polen die Flüsse und Bäche bis an den Rand gefüllt. Als Meteorologen für den 27. Mai 2014 weitere ergiebige Regenfälle mit bis zu 150 Litern Niederschlag pro Quadratmeter im südwestlichen Polen ankündigten, bat der Nachbar Deutschland um Unterstützung. Polen und Deutschland haben seit 1997 ein bilaterales Abkommen über gegenseitige Hilfeleistung bei Katastrophen oder schweren Unglücksfällen. Es kam dabei zu einem direkten Kontakt zwischen dem polnischen Ministerpräsidenten Donald Tusk und Bundeskanzlerin Angela Merkel. Der polnische Ministerpräsident bat um Unterstützung im Bereich Wasserrettung. Dieser Bitte ist die Bundesrepublik umgehend nachgekommen.

In den Abendstunden des Montags wurde das Auslandskontingent der Deutschen Lebens-Rettungs-Gesellschaft (DLRG) mit vier Bootstrupps aus den Landesverbänden Sachsen und Sachsen-Anhalt gemeinsam mit dem Techni-

schen Hilfswerk (THW) alarmiert. Strömungsretter, und Führungskräfte aus dem DLRG-Auslandsbereich verstärkten die Bootstrupps. Gerade die Strömungsretter haben sich in den letzten Hochwassereinsätzen sehr bewährt. Sie sind ausgebildet und ausgerüstet, um auch in stark strömendem Hochwasser zu arbeiten, etwa um Bewohner aus überfluteten Bereichen zu retten, aber auch um kleinere technische Arbeiten am Hochwasserschutz vorzunehmen. Diese Spezialisten der DLRG wurden aus der ganzen Bundesrepublik zusammengezogen.

Schnell einsatzbereit

Seit 2008 besteht eine Kooperationsvereinbarung zwischen THW und DLRG über eine Zusammenarbeit bei Auslandseinsätzen. In diesem Fall wurde eine „Water Rescue Einheit“, bestehend aus einer Führungseinheit THW, zwei Bootstrupps des THW und vier Bootstrupps der DLRG in einer Gesamtstärke von 1/6/23/30 in einem Bereit-

stellungsraum in Görlitz an der polnischen Grenze zusammengezogen.

Die Teileinheiten beider Organisationen trafen am Dienstagmorgen etwa 12 Stunden nach der Alarmierung um 10 Uhr in Görlitz im Bereitstellungsraum ein. Dort mussten sich dann die Einheiten zusammenfinden, das Material wurde geordnet, geprüft und ergänzt, und die Trupps wurden nach ihrer Ausbildung zusammengestellt. In Doppelfunktion haben einige DLRG Helfer eine sanitäts- bzw. rettungsdienstliche Ausbildung. Im Einsatz sollte auf jedem Boot ein Sanitäter / Rettungsassistent sein. Die DLRG stellt zusätzlich für gemeinsame Auslandseinsätze mit dem THW vereinbarungsgemäß einen Arzt. Dieser wird primär in der Wasserrettung eingesetzt und soll vor allem als Eigensicherung für die eingesetzten Helfer fungieren.

Der Regen setzte am Dienstagmittag, wie erwartet, in Polen ein. Es kam auch zu kleinen Überflutungen, die aber deutlich geringer ausfielen als vorhergesagt. Die deutschen Wasserretter wurden daher nicht benötigt. Gegen 20 Uhr wurde die Einsatzbereitschaft aufgehoben und die Hochwassereinheiten kehrten in die Stützpunkte zurück.

Auch wenn die „Water Rescue Einheit“ von THW und DLRG nicht zum Einsatz kam, wurde das Zusammenspiel von unterschiedlichen Teileinheiten unter Einsatzbedingungen trainiert. Zwei Wochen später übten dann drei DLRG-Boottrupps zusammen mit polnischen Wasserrettern in Polen Szenarien, die vorher zum Glück nicht angewendet werden mussten.

Frank Villmow und Andreas Klingberg



LF-KatS: Steigt der Bund ganz aus der Beschaffung aus?

Bisher musste der DFV nur gegen Kürzungen kämpfen – jetzt gibt es sogar Überlegungen beim Bund, gänzlich aus der ergänzenden Ausstattung im Zivilschutz auszusteigen. Bei der Innenministerkonferenz (IMK) wurde die Zukunft der LF-KatS und SW-KatS im so genannten Kamingespräch erörtert. Ergebnis: Eine Arbeitsgruppe soll nach DFV-Informationen konkrete Beschlüsse vorbereiten.

Weitestgehendes Szenario könnte sein, dass der Bund sich mit einer einmaligen Kompensationszahlung an die Länder aus der Beschaffung von Fahrzeugen verabschiedet. Der DFV und seine Mitgliedsverbände haben im Vorfeld der IMK in Briefen und Gesprächen an die Beteiligten die aktuelle Entschließung des Präsidialrates dargelegt und die Fortsetzung der Bundesbeschaffungen gefordert. Auch anlässlich der folgenschweren Unwetter unmittelbar vor der IMK betonte DFV-Präsident Hans-Peter Kröger: „Bund, Länder und Kommunen müssen beim Bevölkerungsschutz Hand in Hand arbeiten. Sonst lassen sich solche Katastrophen nicht bewältigen.“

Die mittelfristige Finanzplanung des Bundes basiert weiterhin auf gekürzten Ansätzen. Für investive Maßnahmen sind jährlich nach DFV-Informationen rund 31 Millionen

Euro vorgesehen. Das sind bis zu 18 Millionen Euro jährlich zu wenig, um die Bundesfahrzeuge konzeptkonform zu modernisieren.

Der Bundesrechnungshof zieht die bisherige Finanzierungsbeiträge des Bundes sogar grundsätzlich in Zweifel. Würde das Konzept aufgegeben, verlören allein bei den Feuerwehren 20.000 ehrenamtliche Einsatzkräfte ihre Ausstattung, schrieb DFV-Präsident Hans-Peter Kröger an Bundesinnenminister Thomas de Maizière.

S. Jacobs



Ukraine: Unterstützung des Ukrainischen Roten Kreuzes

Das DRK arbeitet seit der Katastrophe von Tschernobyl im Jahr 1986 eng und vertrauensvoll mit der ukrainischen Schwestergesellschaft zusammen und steht seit dem Beginn der Unruhen Ende 2013 in ständigem Kontakt mit dieser. Zur Unterstützung unserer Schwestergesellschaft und damit der Menschen in der Ukraine startete am 12. Juni 2014 ein neun Fahrzeuge starker Hilfskonvoi des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) in die ukrainische Hauptstadt Kiew.

Unterstützung aufgrund der aktuellen Situation in der Ukraine

Nachdem sich die Situation in der Hauptstadt Kiew Anfang März 2014 wesentlich beruhigt hatte, kommt es nach dem nicht offiziell anerkannten Referendum vom 16. 3. 2014 über die Unabhängigkeit der Krim von der Ukraine bzw. ihrer Eingliederung in die Russische Föderation vor allem in der Ostukraine zu weiteren, zum Teil bewaffneten Auseinandersetzungen mit Todesopfern. Das Ukrainische Rote Kreuz leistet auch während der neuen Unruhen unparteiische und neutrale Hilfe, in dem es unter anderem verwundete Menschen erstversorgt und zu den nächstgelegenen Rettungsdiensten bringt.

Bereits in den ersten Monaten der Unruhen stellte das DRK im Februar 2014 100.000 Euro für die Beschaffung von Schutzhelmen und Einsatzkleidung für das Ukrainische Rote Kreuz zur Verfügung.

Auf einem vom DRK gecharterten Flugzeug, welches Mitte März humanitäre Hilfe in die Ostukraine gebracht hat, befanden sich folgende Hilfsgüter:

- Erste-Hilfe-Rucksäcke für die in Erste-Hilfe-Kursen geschulten Helfer des URK. Mit dem Material können insgesamt rund 1000 Menschen erstversorgt werden.
- Sanitätsmaterial für rund 10.000 Menschen, Decken und zwei Rettungswagen, sowie ein Kastenwagen zur Unterstützung der Logistik.

Die Hilfsgüter sind für Krankenhäuser sowie für die Sozialstationen bestimmt, die das URK im Land betreibt. Die Struktur dieser Zentren soll gestärkt werden, denn über sie gelingt es besonders gut, die Bedürftigen zu erreichen, ihnen Hilfe zu bieten und so auch die Zivilgesellschaft zu

stärken. Die Ladung des Hilfsfluges wurde hauptsächlich in der Region Donetsk im Osten der Ukraine verteilt. Die Kosten des Fluges finanzierte das Auswärtige Amt. Zwei DRK-Mitarbeiterinnen begleiteten den Flug und nahmen eine einwöchige Lageeinschätzung sowohl in Donetsk als auch in Kiew vor. Besucht wurden sowohl Einrichtungen des Ukrainischen Roten Kreuzes als auch medizinische Einrichtungen, die dem staatlichen Gesundheitssystem unterstehen. Ihre Erkundungen gehen wesentlich in die Planung der weiteren Hilfen des DRK für das Ukrainische Rote Kreuz ein.

Es wurden gemeinsam mit dem URK folgende Hilfen vereinbart:

- logistische Unterstützung in Form von Fahrzeugen zur Verteilung humanitärer Hilfsgüter und zum Transport von freiwilligen Helfern.
- Stärkung des Netzes der Erste-Hilfe-Ausbildungszentren des URK, um die erhöhte Nachfrage nach Notfallkursen bedienen zu können. Das DRK hatte bereits im Vorfeld der Fussball-EM 2012 die Schulung von Trainern für Erste-Hilfe-Ausbilder unterstützt.
- Das System der Sozialstationen soll gestärkt werden. Hier liegt der Fokus hauptsächlich auf der Versorgung von älteren und/oder gehunfähigen Menschen mit Gehhilfen.

DRK-Hilfskonvoi mit neun LKWS in Kiew eingetroffen

Ein neun Fahrzeuge starker Hilfskonvoi des Deutschen Roten Kreuzes startete am 12. Juni von Berlin in die ukrainische Hauptstadt Kiew. Transportiert wurden unter anderem Tragen, Helme, Erste-Hilfe-Rucksäcke, Decken, Zelte, Übungspuppen für Erste-Hilfe-Kurse sowie Rollstühle und Gehhilfen für alte Menschen. Das Material wurde aus Mitteln des Auswärtigen Amtes finanziert.

Der Konvoi traf schließlich am 14. Juni nachmittags in Kiew ein. Dort wurden die Ladung sowie alle Fahrzeuge außer den beiden Sattelzügen dem Ukrainischen Roten Kreuz übergeben. Gesteuert wurde der Konvoi von insgesamt 18 ehrenamtlichen Fahrern aus Berlin, Hessen, Bayern und Hamburg.

DIE JOHANNITER



Von Frankfurt in die ganze Welt

Um schnell humanitäre Hilfe im Ausland leisten zu können, betreibt die Johanniter-Auslandshilfe seit Januar 2011 den „Sammlungsraum Logistik und Training“ (SALT) im Großraum Frankfurt am Main. Hier verantworten rund 10 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen die Beschaffung, Lagerung, Instandhaltung und den Transport von notwendigem Material und Equipment für einen humanitären Hilfeinsatz im Ausland, wie zuletzt 2013 nach dem Taifun Haiyan auf den Philippinen. Ein weiteres Aufgabengebiet

ist die Gewährleistung der Ausstattung der ehrenamtlichen Soforthelferschaft der Johanniter-Auslandshilfe mit Kleidung und Material und die organisatorische Unterstützung beim Abflug in das Krisengebiet. Der dem Logistikzentrum angegliederte Bereich Training ist in Hanau. Hier werden die Schulungen der Helferschaft an ihren Einsatzgeräten und die Ausbildung der Logistiker der Soforthilfe durchgeführt.

Mit SALT-Leiter Oliver Pitsch sprach Verena Götze

Herr Pitsch, was macht SALT genau?

Oliver Pitsch: Wir haben hier in Frankfurt die Möglichkeit, die medizinische und technische Ausstattung, welche für Auslandseinsätze benötigt wird, zu lagern und im Einsatzfall zu versenden. Wir starten von hier aus die Johanniter-Soforthelfer optimal mit allem aus, was diese für einen Auslandseinsatz benötigen. Außerdem sammeln sich die Helferinnen und Helfer vor einem Einsatz in Frankfurt und werden von uns geschlossen zum Einsatz an einen Flughafen gebracht. Nach der Rückkehr der Helfer werden Räumlichkeiten für ein De-Briefing zur Verfügung gestellt und der Heimtransport der Helferinnen und Helfer organisiert.

Warum wurde SALT im Rhein-Main-Gebiet angesiedelt?

Unsere zentrale Lage hat für die Johanniter-Auslandshilfe viele Vorteile: Wir sind für Flüge ins Ausland perfekt gelegen – nicht nur nahe dem Frankfurter Flughafen, sondern auch in der Nähe anderer Flughäfen wie Frankfurt-Hahn, Köln/Bonn oder Ramstein. Außerdem bietet der Regionalverband Rhein-Main neben der geografischen auch die technische Infrastruktur, die für ein solches Projekt benötigt werden. Wir haben im Verband ein Service-Center, welches in der Lage ist, eine große Anzahl Anrufe aufzufangen und qualifiziert zu bedienen. Außerdem haben wir im Regionalverband einen großen Fuhrpark nebst eigenen Werkstätten. Beides steht im Einsatzfall sofort zur Verfügung.

Der letzte große Einsatz der Johanniter-Auslandshilfe war der Einsatz nach dem Taifun Haiyan auf den Philippinen im November 2013. Was waren die größten Herausforderungen dabei für SALT?

Mit zehn Mitarbeitern waren wir damals 24 Stunden rund um die Uhr im Einsatz, um die komplette Organisation für die Entsendung des Teams zu gewährleisten. Die größte Herausforderung stellte sicherlich die Entsendung der Ausrüstung dar. Aufgrund der chaotischen Situation auf den Philippinen direkt nach dem Taifun gab es damals nicht viele Frachtflugzeuge, die auf den wenigen funktionsfähigen Flughäfen im Katastrophengebiet landen konnten. Daneben mussten wir das komplette Freigeepäckmanagement für das Einsatzteam organisieren. Denn neben ihrem Eigengepäck hatten wir noch zehn Notfallrucksäcke, neun Zelte sowie mehrere Kisten mit Kommunikationsausrüstung mit auf den Passagierflieger des Teams zu verladen, so dass das Team vor Ort bereits mit der Arbeit beginnen konnte, bevor das Frachtflugzeug mit der Ausrüstung im Einsatzland eintraf.

Welches Material hat das Team mitgenommen?

Aufgrund der Situation auf den Philippinen haben wir dem Team Trockennahrung und spezielle Einsatzkleidung eingepackt, außerdem kurzfristig noch Regencapes und drei Zusatzkisten Medikamente, die das Team bereits bei der Ankunft mitnehmen konnte. Dadurch war das Team in der Lage, auch komplett autark arbeiten zu können.

Profitieren auch andere Organisationen von der Expertise die im SALT vorgehalten wird?

Das SALT der Johanniter genießt einen guten Ruf und selbstverständlich bietet es seine Expertise an Partnerorganisationen, wie dem Bündnis „Aktion Deutschland Hilft“ an. Besonders auf dem Gebiet der Luftverladung von Hilfsgütern werden wir immer wieder mit der Ablauflogistik von den Partnern beauftragt.



Malteser

... weil Nähe zählt.

„Ein Hochfest des Ehrenamtes“

Mit diversen Dienstleistungen und Veranstaltungen waren die Malteser beim Katholikentag in Regensburg dabei

Mit vielfältigem Engagement haben die Malteser den 99. Katholikentag in Regensburg vom 28. Mai bis 1. Juni unterstützt. „Der Katholikentag ist ein Hochfest des Ehrenamtes“, sagte denn auch Hilfsdienst-Präsident Dr. Constantin von Brandenstein-Zeppelin über die christliche Großveranstaltung.

590 ehrenamtliche Einsatzkräfte und 103 Jugendliche der Malteser Jugend sorgten für ein reibungsloses Treffen der mehr als 50.000 Besucher. Die Malteser prägten mit dem achtspeitzigen Kreuz das Stadtgebiet nicht nur durch den Sanitätsdienst, sondern die Gäste erlebten die Malteser auch im Fahrdienst, in der Begleitung von Menschen mit Behinderung, in der Kinderbetreuung, in den Unterküften sowie inhaltlich auf Podien, an Informationsständen und in „Werkstätten“: Mit den Schwerpunkten „Demenz“ sowie „Ehe“ und „Gutes Sterben“ setzten die Malteser auch viel beachtete inhaltliche Schwerpunkte auf der größten deutschen Veranstaltung für Katholiken.

Dank erhielten die Malteser nicht nur von den Besuchern, sondern auch von Prominenten: Bundespräsident Joachim Gauck, Kanzlerin Angela Merkel und Innenminister Thomas de Maizière rückten zu den Maltesern aufs Foto. Die Kanzlerin streckte den Daumen im Kreis der Einsatzkräfte aus Nordrhein-Westfalen und dem Erzbisum Freiburg nach oben, der Innenminister genoss das Flair der Malteser Jugend. Für gute Stimmung sorgte schließlich auch Petrus, der nach tagelangem Regen zunächst für einen nass-kalten Beginn des Katholikentages sorgte, mit dem Sonnenschein während der letzten drei Veranstaltungen

aber bei Besuchern wie Helfern „Summer-feeling“ in der schönen, mittelalterlichen Domstadt aufkommen ließ.

Die Zahl der notwendigen Hilfeleistungen hielt sich im Rahmen einer solchen Veranstaltung. Der Katholikentags-Einsatz in Zahlen:

- 690 ehrenamtliche Einsatzkräfte, davon 103 Malteser Jugendliche
- 35.000 ehrenamtlich geleistete Stunden
- 370 behandelte Patienten sowie 31 Transporte ins Krankenhaus im Sanitätsdienst
- 353 beförderte Personen und mehr als 9.000 zurückgelegte Kilometer im Fahrdienst
- 72 individuelle Begleitungen von Menschen mit Behinderung durch die Malteser Jugend
- 80 von der Malteser Jugend an zwei Standorten betreute Kinder
- 2.500 Teilnehmer in acht Unterküften von den Maltesern betreut

Erstmals hatten die Malteser das Quartiermanagement für acht Schulen, in denen 2.500 Teilnehmer angemeldet waren, übernommen. Für Gesamteinsatzleiter Benedikt Liefänder insgesamt ein gelungener Einsatz: „Auch dank der hervorragenden Unterstützung – fachlich wie menschlich – durch die Regensburger Malteser, war das ein sehr gelungener Einsatz für die und mit den Menschen. Wir freuen uns, beim kommenden Katholikentag in Leipzig wieder dabei zu sein.“

Ein starker Partner: Die Malteser Jugend auf dem Katholikentag

Der Einsatz der Malteser Jugend auf dem Regensburger Katholikentag war ein voller Erfolg: Von den 690 ehrenamtlichen Einsatzkräften waren 103 Malteser Jugendliche aus ganz Deutschland als Helfer im Begleitdienst, am Servicepoint für Menschen mit Behinderung, in der Kinderbetreuung und am Stand im Zentrum Jugend aktiv. Nachdem der starke Regen endlich aufgehört hatte, wurde vor allem das Schminken der Realistischen Unfalldarstellung im Jugend-Zentrum zu einem wahren Publikumsmagneten für Groß und Klein. Durch die gute Zusammenarbeit

mit dem Fahrdienst konnten die Helfer im Begleitdienst jeden in seiner Mobilität Eingeschränkten trotz der innerstädtischen Widrigkeiten überall dorthin begleiten, wo Gottesdienste, Podien oder Konzerte stattfanden, so dass auch diese Gläubigen und Pilger den Katholikentag beinahe barrierefrei erleben konnten. Die Malteser Jugend hat gezeigt, dass sie in der engen Zusammenarbeit mit anderen Diensten und dem Katholikentag ein starker Partner ist und Brücken bauen kann und freut sich auf den Katholikentag 2014 in Leipzig.

Klaus Walraf



ABC-Zug München-Land entwickelt CBRN-Erkunder-Simulation

Der deutsche Bevölkerungsschutz verfügt mit bundesweit 370 CBRN-Erkundungswagen (CBRN-ErkW) über ein leistungsfähiges Einsatzmittel zur Bewältigung radiologischer und nuklearer Lagen. Mit den Fahrzeugen können die Einsatzkräfte Bereiche erhöhter Dosisleistung feststellen und Aufgaben erfüllen wie beispielsweise das Auffinden verlorener Strahlenquellen oder die Identifizierung kontaminierter Gebiete nach Freisetzungen radioaktiver Stoffe. Die Messwerte der Dosisleistung werden online an einen Computer übertragen, wo sie als Diagramm, als Tabelle und auf einer Landkarte angezeigt werden können.

Mit der von Strahlenschutzausbildern der Regieeinheit in ehrenamtlicher Arbeit entwickelten Erkunder-Simulation sind jetzt mit dem CBRN-ErkW zum ersten Mal realistische Übungen im Gelände möglich. Die Erkunder-Simulation ist eine Computer-Software, die die Werte der Messgeräte im Fahrzeug simuliert. Diese Werte erscheinen dann in der Auswerte-Software des Fahrzeugs genau so, als wären sie reale Messwerte.

Ausbilder, die die Erkunder-Simulation nutzen wollen, geben vor der Übung ein, in welchem Gebiet die Software welche räumliche Verteilung der Dosisleistung simulieren soll. Dazu sind ein paar einfache Parameter erforderlich: Zum Beispiel bei welchen Koordinaten die größte Dosisleistung herrschen soll und welche Ausdehnung der Bereich der erhöhten Dosisleistung in verschiedenen Richtungen haben soll. Die Erkunder-Simulation kann mehrere keulenförmige Bereiche erhöhter Dosisleistung darstellen und die Dosisleistung in der Umgebung von Punktquellen simulieren.

Im Gegensatz zu bisherigen Notlösungen für die Durchführung von Übungen kann die Erkunder-Simulation räumliche Verteilungen beliebig hoher Dosisleistungen in beliebig großen Gebieten darstellen. Es ist weder erforderlich, dass ein Übungsschiedsrichter im Fahrzeug mitfährt, noch erhalten die Einsatzkräfte eine Strahlendosis. Dadurch, dass die Einsatzkräfte die simulierten Werte nicht von echten Messwerten unterscheiden können, erleben sie Übungen in größtmöglicher Realität. So kann sogar der Stress, der bei vielen Einsatzkräften in CBRN-Einsätzen entsteht, in den Übungen erzeugt werden.

Die Erkunder-Simulation ist dabei nicht nur für Übungen mit einzelnen CBRN-ErkW am Standort geeignet. Die Erkunder-Simulation kann gleichzeitig in mehreren Fahrzeugen verwendet werden, um in groß angelegten Übungen konsistente Messwerte in allen beteiligten Fahrzeugen zu erhalten. Auch können Führungskräfte und Fachberater in der Einsatzleitung realitätsnah üben. Mit der Erkunder-Simulation melden ihnen die übenden Einsatzkräfte Messwerte mit den gleichen möglichen Einschränkungen in Schnelligkeit und Genauigkeit wie im echten Erkundungseinsatz. Sogar in Vollübungen mit den Fachbehörden ist die Erkunder-Simulation ein sinnvolles Instrument für das Üben ihrer Aufgaben, z. B. Ausbreitungsberechnungen mit Systemen wie RODOS durchzuführen: Die Experten in den Fachbehörden erhalten so möglichst realistisch gewonnene Messwerte, die sie für die Verbesserung der Ausbreitungsprognose verwenden können.

Die Erkunder-Simulation wurde in Übungen beim ABC-Zug München-Land erprobt. Zum Beispiel wurde eine Freisetzung radioaktiver Stoffe aus einer real existierenden kerntechnischen Anlage nördlich von München angenommen. Für die Simulation der betroffenen Gebiete wurde das am Übungstag real herrschende Wetter angenommen. Weil der Wind kurz vor Übungsbeginn gedreht hatte, ergaben sich zwei kontaminierte Bereiche. Erstes Ziel der Übung war, mit einer Wetterhilfsbeobachtung zunächst die Ausbreitung grob abzuschätzen. Danach wurde in einer Messfahrt das betroffene Gebiet genauer bestimmt. An den Punkten, die in der Umgebung der Anlage tatsächlich für eine Probenahme vorgesehen sind, wurden Bewuchs, Boden und Wasser beprobt, sofern diese Punkte bei der simulierten Dosisleistung noch erreichbar waren. Die Einsatzleitung musste schließlich mögliche Fahrtstrecken weiterer Einsatzfahrzeuge um das betroffene Gebiet herum bestimmen.

Inzwischen wird die Erkunder-Simulation an weiteren Standorten von CBRN-ErkW in drei verschiedenen Bundesländern verwendet. Auch eine Landesfeuerwehrschule nutzt sie für die Ausbildung an den Fahrzeugen. Wie die Software in den Erkundungswagen des Landes Nordrhein-Westfalen und in den Messfahrzeugen des Bundes-

amts für Strahlenschutz verwendet werden kann, prüfen ihre Entwickler derzeit. Außerdem arbeiten sie derzeit daran, auch eine Simulationsmöglichkeit für personengetra-

gene Strahlenschutzmessgeräte und für die Chemie-Messgeräte der CBRN-ErkW zu schaffen.

Oliver Meisenberg

Bundesfahrzeuge für Bastelbegeisterte zum Selbermachen

Im Mai diesen Jahres ist unser Amt 10 Jahre alt geworden ist. In diesem zurückliegenden Zeitraum hat das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) zehn verschiedene Fahrzeuge im Auftrag des Bundes an die Länder übergeben. Bei den Fahrzeugen handelt es sich beispielsweise um ABC-Erkundungsfahrzeuge, um Krankenwagen, um Gerätewagen Sanität oder um Gerätewagen Dekontamination. Anlässlich des Jubiläums ist die Idee entstanden, diese zehn Fahrzeuge als Bastelbögen anzubieten. Um diese Fahrzeuge etwas gründlicher kennen zu lernen bieten wir nun „Großen“ wie „Kleinen“ Bastelbogen über das Internet an. Auf unserer Webseite: http://www.bbk.bund.de/DE/TopThema/TT_2014/TT_Fahrzeuge_Bastelboegen.html können Sie die einzelnen Bogen herunterladen und ausdrucken.

Da die echten 10 Fahrzeuge des Katastrophenschutzes unterschiedlich groß sind, war es ganz wichtig, diesen Größenunterschied auch an den Papiermodellen umzusetzen. Je nach Fahrzeugart werden 1 bis 4 Papierbogen benötigt, um das gesamte Modell darzustellen. Die Bogen sind durchnummeriert und die Anzahl der zusammengehörenden Bo-

gen steht in einem farbigen, rechteckigen Feld an der Schmalseite, beispielsweise 1/4 oder 2/4 usw.

Die farbigen Modelle sollten auf festem Papier und mindestens in der Größe DIN A 3 ausgedruckt werden. Neben feinen Scheren mit gerader und gebogener Spitze wären ein Papier-Schneidmesser oder eine Ritzfeder zum Ausschneiden der Motive hilfreich. Es gibt keine zusätzlichen schriftlichen Bastel- oder Klebehinweise. Kleine Zahlen, rot und rund eingefasst, leiten den Bastler von einem Teil zum anderen.

Für die Herstellung der BBK-Fahrzeug-Bastelbogen konnte Volker Preikschat, der allen Fans von richtig guten Papier (-fahrzeug) Modellen deutschlandweit bekannt ist, gewonnen werden. Seine Motivation ist es, Menschen zu einem tollen Hobby zu führen.

Die 10 vorliegenden Bastelbogen wurden vom Designer für das BBK angefertigt. Vervielfältigungen oder Änderungen sind somit nur mit der Zustimmung des BBK gestattet.

Die Bastelbogen-Fahrzeuge werden generell nur zum Herunterladen kostenfrei angeboten und können nicht in gedruckter Form angefordert werden.

IMPRESSUM

Herausgegeben im Auftrag des Bundesministeriums des Innern vom Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK),

Provinzialstraße 93, 53127 Bonn
Postfach 1867, 53008 Bonn
redaktion@bbk.bund.de
<http://www.bbk.bund.de>

Redaktion:

Ursula Fuchs (Chefredakteurin),
Tel.: 022899-550-3600
Nikolaus Stein,
Tel.: 022899-550-3609
Margit Lehmann,
Tel.: 022899-550-3611
Petra Liemersdorf-Strunk,
Tel.: 022899-550-3613
Layout: Nikolaus Stein

Bevölkerungsschutz erscheint vierteljährlich (Februar, Mai, August, November), Redaktionsschluss ist jeweils der erste Werktag des Vormonats.

Auflage:

30.000 Exemplare

Vertrieb:

Bevölkerungsschutz wird kostenfrei geliefert. Bestellungen und Adressänderungen bitte an: margit.lehmann@bbk.bund.de

Druck, Herstellung und Versand:

BONIFATIUS Druck · Buch · Verlag
Karl Schurz-Straße 26, 33100 Paderborn
Postf. 1280, 33042 Paderborn
Tel.: 05251-153-0
Fax: 05251-153-104

Manuskripte und Bilder nur an die Redaktion. Für unverlangt eingesandte Beiträge keine Gewähr. Nachdruck einzelner Beiträge, auch im Auszug, nur mit Quellenangabe und mit Genehmigung der Redaktion gestattet. Mit Namen gezeichnete Beiträge geben die Meinung des Verfassers wieder und müssen nicht unbedingt mit der Auffassung der Redaktion übereinstimmen.

Bei Nichterscheinen der Zeitschrift im Falle höherer Gewalt oder bei Störung des Arbeitsfriedens besteht kein Anspruch auf Haftung.

Titelfoto: Alexandra H./pixelio.de
Foto Kalenderrückseite: BBK

Heute: Schloss Bernburg, Sachsen-Anhalt



Auf hohem Sandsteinfelsen am östlichen Saaleufer erhebt sich das prächtige Renaissanceschloss Bernburg. Es ist das vollständig erhaltene Residenz- und Wohnschloss der Fürsten und späteren Herzöge von Anhalt-Bernburg (1603 - 1863). In einer Schenkungsurkunde Kaiser Otto I. im Juni 961 wird eine „civitas Brandanzburg“ erstmals erwähnt. Zu dieser Zeit war die Burg eine askanische Rund- und Fliehbürg mit Schutzwall und Schutzgraben. Genannt wird sie ein zweites Mal im Jahre 1138 als sie im Verlauf von Streitigkeiten zwischen Welfen und Staufern gestürmt und niedergebrannt wurde. Nach dem Brandanschlag ließ der Markgraf Albrecht der Bär die Burg wenige Jahre später wieder aufbauen und im 16. Jahrhundert erfolgte der komplette Umbau des Schlosses zu einem der prunkvollsten Renaissanceschlösser Mitteldeutschlands. Der Burghof gehört mit zu den größten in Deutschland und auf diesem erhebt sich ein mächtiger Bergfried (Wehrturm) aus dem 12. Jahrhundert. Er wird seit einigen Jahrhunderten auch „Eulenspiegelturn“ genannt. In den Jahren von 1567 bis 1570 wurde das Langhaus erbaut. Dies wird als die Prachtseite des Schlosses bezeichnet. Die bedeutendsten Schloss-

teile sind die Ecktürme aus dem Jahr 1538/39, auch „Leuchten“ genannt. Abgebildet sind dort die Reliefbildnisse verschiedener Fürsten der Reformation und rechts vom Langhaus posiert der mächtige Bergfried. Er ist das Wahrzeichen des Schlosses mit seinen 44 Metern Höhe und einer Mauerstärke von 3,60 Metern. Das Heimatmuseum ist im „Alten und Krümmen Haus“ des Schlosses untergebracht, die Anhaltische Mineraliensammlung befindet sich im Johann-Georgen-Bau des Schlosses. Im 17. Jahrhundert ergänzten eine Reitbahn mit Marstall, eine Orangerie sowie eine Schlosskirche die Anlage. Seit Mitte des 19. Jahrhunderts leben im ehemaligen Burggraben Generationen von Braunbären und der erste Bär war ein Geschenk des Landrats Bunge. Der ehemalige Zwinger der Burganlage am Ende der Schlossstraße wurde zur öffentlichen Schlossterrasse umgebaut. Die Besucher erwartet hier ein herrlicher Panoramablick auf das Saaleetal, auf die Restauenwälder und in der Ferne der Blick auf das Harzvorland.

Weitere Infos erhalten Sie unter: www.bernburg.de ml



Ansicht des Schlosses und der Burganlage aus der Perspektive vom östlichen Saaleufer. Wahrzeichen des Schlosses ist der imposante Wachturm mit seinen 44 Metern Höhe. (Foto: Andreas Lorenz / pixelio.de)

Bevölkerungsschutz
ISSN: 0940-7154
Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe
Postfach 1867, 53008 Bonn
PVSt, Deutsche Post AG,
Entgelt bezahlt, G 2766



Aus diesem Anlass gibt es
im Internet die Sondersei-
te:

www.10-jahre-bbk.de



Über Glückwünsche und
Grußworte würden wir
uns freuen!

www.bbk.bund.de