



INSTITUT FÜR ARBEITSMARKT- UND  
BERUFSFORSCHUNG  
Die Forschungseinrichtung der Bundesagentur für Arbeit

# IAB-REGIONAL

Berichte und Analysen aus dem Regionalen Forschungsnetz

---

## 1|2023 IAB Rheinland-Pfalz-Saarland

Helfer-Shuttle für das Ahrtal nach der Flutkatastrophe 2021  
- Arbeitsweise einer spontan initiierten Hilfsorganisation

PD Dr. Anne Otto, Dr. Gabriele Wydra-Somaggio

# Helfer-Shuttle für das Ahrtal nach der Flutkatastrophe 2021 – Arbeitsweise einer spontan initiierten Hilfsorganisation

PD Dr. Anne Otto (IAB Rheinland-Pfalz-Saarland)

Dr. Gabriele Wydra-Somaggio (IAB Rheinland-Pfalz-Saarland)

IAB-Regional berichtet über die Forschungsergebnisse des Regionalen Forschungsnetzes des IAB. Schwerpunktmäßig werden die regionalen Unterschiede in Wirtschaft und Arbeitsmarkt – unter Beachtung lokaler Besonderheiten – untersucht. IAB-Regional erscheint in loser Folge in Zusammenarbeit mit der jeweiligen Regionaldirektion der Bundesagentur für Arbeit und wendet sich an Wissenschaft und Praxis.

# Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung .....	4
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>2 Methodische Vorgehensweise.....</b>	<b>6</b>
<b>3 Entstehung der privaten Hilfsorganisation Helfer-Shuttle – vom Campingtisch zum Helfer-Camp .....</b>	<b>7</b>
<b>4 Merkmale, freiwilliges Engagement und Motive von Helfer*innen und Organisator*innen.....</b>	<b>13</b>
4.1 Zugangswege zum Helfer-Shuttle .....	13
4.2 Soziodemographische Merkmale.....	14
4.3 Bisheriges ehrenamtliches Engagement.....	16
4.4 Freiwilliges Engagement von den Helfer*innen .....	18
4.5 Freiwilliges Engagement von den Organisator*innen.....	23
4.6 Motive .....	28
4.7 Bewertung der Zusammenarbeit zwischen den Teams im Helfer-Shuttle durch die Organisator*innen .....	30
<b>5 Erfolgsfaktoren des Helfer-Shuttles aus Sicht der Organisator*innen.....</b>	<b>33</b>
<b>6 Verbesserungsvorschläge von den Organisator*innen.....</b>	<b>35</b>
<b>7 Schlussbemerkung .....</b>	<b>37</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>38</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>39</b>

# Zusammenfassung

Die Flutkatastrophe im Ahrtal am 14./15. Juli 2021 löste in der Bevölkerung in Deutschland eine äußerst große Bereitschaft aus, unmittelbar vor Ort praktische Hilfe zu leisten. Mit dem Eintreffen von zahlreichen freiwilligen Helfer\*innen in den ersten Tagen nach der Flutkatastrophe entstanden massive Verkehrsprobleme im Ahrtal, so dass der Zugang zum Katastrophengebiet für den Individualverkehr gesperrt wurde. Aus diesem Grund organisierten die beiden lokalen Unternehmer Marc Ulrich und Thomas Pütz privat initiiert einen Fahrdienst, um die Helfer\*innen ins Ahrtal zu bringen. Beide Unternehmer starteten zunächst mit einem Campingtisch als provisorischem Büro. Hieraus entwickelte sich innerhalb der ersten Wochen nach der Katastrophe eine große private Hilfsorganisation, das Helfer-Shuttle. Zum einen ist das Ziel dieses Berichtes, am Beispiel des Helfer-Shuttles für zukünftige (spontane) Einsätze von Helfer\*innen im Katastrophenfall aufzuzeigen, wie ein solches unkompliziertes Hilfsangebot organisiert werden kann. Zum anderen sollen Motivation und Kompetenzen der Helfer\*innen aufgezeigt werden. In diesem Bericht stellen wir die Ergebnisse unserer Untersuchung zum Helfer-Shuttle vor.

## Keywords

Ehrenamt, Flutkatastrophe, Hilfsorganisation

## Danksagung

Unser Dank gilt unseren Kolleg\*innen von der Arbeitsagentur Mayen-Koblenz, die uns bei der Durchführung der Untersuchung zum Helfer-Shuttle sehr unterstützt haben. Außerdem bedanken wir uns sehr herzlich bei Jochen Stabler für die Gestaltung dieses Heftes und bei Christian Faißt und Jan Gellermann für die hilfreichen Anmerkungen und Kommentare.

# 1 Einleitung

Die Flutkatastrophe im Ahrtal am 14./15. Juli 2021 löste in der Bevölkerung in Deutschland eine äußerst große Bereitschaft aus, unmittelbar vor Ort praktische Hilfe u. a. beim Aufräumen und beim Wiederaufbau zu leisten. Darüber hinaus war die Spendenbereitschaft sehr groß. Mit dem Eintreffen von zahlreichen freiwilligen Helfer\*innen unmittelbar nach der Flutkatastrophe entstanden massive Verkehrsprobleme im Ahrtal, so dass der Zugang zum Katastrophengebiet für den Individualverkehr gesperrt wurde. Dies war aus Sicht der beiden lokalen Unternehmer Marc Ulrich und Thomas Pütz der Anlass, von ihnen privat initiiert einen Fahrdienst, um die Helfer\*innen in das Ahrtal zu bringen, zu starten. Beide Unternehmer gründeten diese private Hilfsorganisation, unterstützt durch weitere lokale Akteure - mit einem Campingtisch als provisorischem Büro im Innovationspark Rheinland (Gemeinde Grafschaft-Ringen) wie uns Marc Ulrich in einem persönlichen Gespräch im Sommer 2021 als Vorbereitung für unsere Studie mitteilte. Aus ihrer privaten Initiative, so berichtete Marc Ulrich, entwickelte sich innerhalb der ersten Wochen nach der Katastrophe recht schnell das Helfer-Shuttle<sup>1</sup>, eine große Hilfsorganisation. Diese ermöglichte es nach seinen Angaben, den freiwilligen Helfer\*innen unkompliziert praktische Hilfe im Ahrtal zu leisten. Im Innovationspark Rheinland entstand ein großes Helfer-Camp, um die Einsätze der freiwillig Engagierten vor Ort zu koordinieren. An den Helfer-Shuttle konnten sich Flutbetroffene mit Ihren konkreten Hilfsanliegen wenden. Im Camp konnten sich täglich freiwillige Helfer\*innen für einen Einsatz melden, und wurden dort bei Bedarf mit dem notwendigen Material ausgestattet. Vom Camp aus startete der Shuttle-Service mit Bussen ins Ahrtal. Das Helfer-Shuttle wurde somit zur zentralen Anlaufstelle für freiwillige Helfer\*innen. Ein Beispiel für den großen Erfolg ist, dass bis in den November 2021 mehr als 100.000 „helfende Hände“ bzw. 50.000 Personen in das Ahrtal für einen Hilfseinsatz „geschuttelt“ wurden. Ab Frühjahr 2022 kamen immer weniger Personen zur Unterstützung ins Camp, und die Zahl der Hilfsanfragen von Flutbetroffenen ging deutlich zurück. Infolgedessen wurde das Helfer-Shuttle in einen Online Marktplatz umgewandelt, wodurch eine selbstständige Koordination zwischen den Hilfsbedarfen der Flutbetroffenen und den Freiwilligen ermöglicht wird. Die Nachfolgeorganisation ist der Spenden-Shuttle e.V. mit dem Ziel, die gesammelten Spenden zum Wiederaufbau im Ahrtal einzusetzen.<sup>2</sup> Zudem wird die Homepage des Shuttles weiterhin zur Verfügung gestellt, um Helfende und Hilfesuchende zusammenzubringen, wie bei bspw. bei dem Starkregen im Mai 2023.

Im September 2021 wurde das Team des IAB Rheinland-Pfalz-Saarland von der Arbeitsagentur Koblenz-Mayen gebeten, eine Untersuchung zur Organisation und Motivation im bzw. für den Helfer-Shuttle durchzuführen. Das ursprüngliche Anliegen hierfür stammte aber von den Gründern des Helfer-Shuttle, welche auch bereits vor der Katastrophe schon längerfristig mit der Arbeitsagentur Koblenz-Mayen zusammengearbeitet haben. Das Ziel dieser Untersuchung besteht zum einen darin, für zukünftige (spontane) Einsätze von freiwilligen Helfer\*innen im Katastrophenfall aufzuzeigen, wie ein unkompliziertes Hilfsangebot zur Koordinierung der

---

<sup>1</sup> Der Helfer-Shuttle hat sich bereits unmittelbar nach seiner Gründung als Marke etabliert. Dieser feststehende Begriff wird daher in dem vorliegenden Heft nicht abgeändert und gilt aus unserer Sicht als genderneutral. Dies trifft gleichermaßen auf das Helfer-Camp zu.

<sup>2</sup> Der Link zum Spenden-Shuttle e.V.: <https://www.spenden-shuttle.de/>

Helfer\*innen organisiert werden kann und welche Verbesserungsmöglichkeiten, die helfenden Personen aus der Organisation ableiten. Zum anderen sollen Motivation und Kompetenzen der freiwilligen Helfer\*innen näher untersucht werden.

Zu diesem Zweck haben wir im Oktober 2021 persönliche Gespräche vor Ort im Helfer-Camp im Innovationspark Rheinland geführt sowie eine schriftliche Online-Befragung unter den Organisator\*innen und Helfer\*innen. Unsere Untersuchung bezieht sich auf die Struktur dieser Hilfsorganisation zum Zeitpunkt Ende Oktober 2021, sprich drei Monate nach der Katastrophe. Mit der Initiierung des Helfer-Shuttle 2.0 wurde im November 2021 eine Umstrukturierung vorgenommen, um die Hilfsorganisation an geänderte Hilfsbedarfe im Ahrtal anzupassen sowie das Helfer-Camp im Innovationspark Rheinland winterfest zu machen. Diese Umstrukturierung ist nicht Bestandteil des vorliegenden Berichts<sup>3</sup>.

Im nächsten Kapitel erläutern wir die methodische Vorgehensweise für die Befragung. Im dritten Kapitel skizzieren wir Entstehungsphase, Organisation und Arbeitsweise des Helfer-Shuttles. Die Ergebnisse aus den Online-Befragungen von Organisator\*innen und Helfer\*innen des Helfer-Shuttles werden in Kapitel 4 vorgestellt. Hierbei geht es u. a. um deren soziodemographischen Merkmale, den Umfang des freiwilligen Engagements, die Motivation für die Mithilfe sowie um die Organisation der Zusammenarbeit. In den letzten beiden Kapiteln 5 und 6 werden die Erfolgsfaktoren des Helfer-Shuttles sowie Verbesserungsvorschläge der Befragten für den Aufbau ähnlich konzipierter Hilfsorganisationen aufgezeigt.

## 2 Methodische Vorgehensweise

Um nähere Kenntnisse über die Organisation und die Arbeitsweise des Helfer-Shuttles als Hilfsorganisation in den ersten drei Monaten nach der Flutkatastrophe zu erlangen, haben wir unterschiedliche Befragungsmethoden eingesetzt.

Zum einen haben wir eine schriftliche Online-Befragung von Mitte bis Ende Oktober durchgeführt. Da es im Helfer-Shuttle zwei Gruppen von freiwillig unterstützenden Personen gibt, haben wir die Organisator\*innen und Helfer\*innen gesondert befragt. Eine allgemeine Information zur Untersuchung und beiden Befragungen sowie den Befragungslinks wurden auf der Homepage des Helfer-Shuttles eingestellt und in den sozialen Medien veröffentlicht. Insgesamt nahmen an beiden Befragungen 2.354 Helfer\*innen und 675 Organisator\*innen teil. Es liegen von 1.947 Helfer\*innen und von 120 Organisator\*innen vollständig ausgefüllte Online-Fragebögen vor. Die Fragebögen wurden mit der Statistiksoftware SPSS ausgewertet. Beide Befragungen beinhalten die folgenden Hauptfragenblöcke\*

- Welche Personen engagieren sich beim Helfer-Shuttle? Welche Voraussetzungen bringen sie für das Engagement mit?
- Wie ist die Organisation des Helfer-Shuttle aufgebaut? Welche Aufgabenbereiche übernehmen jeweils Organisator\*innen und Helfer\*innen?

---

<sup>3</sup> Wir verwenden in diesem Bericht wörtliche Zitate – diese sind in der Regel von Seiten der Befragten nicht genderneutral verfasst.

- Wie ist die Arbeitsweise des Helfer-Shuttles? Wie erfolgen Zusammenarbeit und Abstimmungsprozesse unter den Organisator\*innen sowie zwischen diesen und den Helfer\*innen?

Die Online-Befragungen enthielten für jede Gruppen noch jeweils gesonderte Fragen. Die Helfer\*innen sollten am Beispiel ihres letzten Einsatzes konkrete Auskunft zur materiellen Ausstattung und der Zusammenarbeit mit den Organisator\*innen etc. geben. Die Befragung dieser Personengruppe enthielt Fragen zur Zusammenarbeit zwischen den Organisationsteams im Helfer-Shuttle, zu den Erfolgsfaktoren dieser Hilfsorganisation sowie zu Verbesserungsvorschlägen. Diese beiden zuletzt genannten Fragen waren offen gestellt, also ohne vorgegebene Antwortkategorien; ebenso die Angaben zum ausgeübten Beruf. Alle anderen Fragen in beiden Online-Befragungen waren geschlossen formuliert. Wir haben die Antwortzitate zu diesen offenen jeweils kursiv formatiert und in Anführungszeichen gesetzt hervorgehoben.

Zum anderen haben wir persönliche explorative und sehr offen gehaltene Gespräche am 27. Oktober 2021 im Camp des Helfer-Shuttles im Innovationspark Rheinland mit Personen aus beiden Gruppen durchgeführt. Mit Hilfe dieser Gespräche sollten Ergebnisse der Online-Befragung inhaltlich ergänzt werden und es uns ermöglichen, die Erkenntnisse aus der schriftlichen Befragung ggf. einer differenzierten Betrachtung zu unterziehen. In den Gesprächen vor Ort haben wir die folgenden Aspekte thematisiert\* konkrete Entwicklung der Hilfsorganisation, Organisation und Arbeitsweise des Helfer-Shuttles, unterstützende Faktoren für deren Erfolg sowie die Motivation der mithelfenden Personen. Außerdem haben wir mit den Gesprächspartner\*innen über ihre persönlichen Erfahrungen bei ihren Einsätzen im Ahrtal gesprochen und bei der Organisation des Helfer-Shuttles gesprochen. Die Gespräche wurden von uns stichpunktartig festgehalten und in Ergebnisprotokollen zusammengefasst. Die Antwortzitate aus diesen Gesprächen vor Ort haben wir ebenfalls in kursiver Formatierung und mit Anführungszeichen hervorgehoben.

Mit dem Helfer-Shuttle 2.0 wurde im November 2021 durch die Verantwortlichen eine Umstrukturierung vorgenommen, um die Hilfsorganisation an geänderte Hilfsbedarfe im Ahrtal anzupassen sowie das Helfer-Camp im Innovationspark Rheinland winterfest zu machen (z. B. Aufbau eines Containerdorfs). Diese Umstrukturierung berücksichtigen wir nicht in unserer Untersuchung. In unserer Analyse stehen die Aufbauphase des Helfer-Shuttles in den Wochen unmittelbar nach der Katastrophe sowie die hieran anschließende intensive Weiterentwicklung bis zum Herbst im Mittelpunkt.

### 3 Entstehung der privaten Hilfsorganisation Helfer-Shuttle – vom Campingtisch zum Helfer-Camp

Wegen massiver Verkehrsbehinderungen durch die Privatautos zahlreicher freiwilliger Helfer\*innen, die unmittelbar nach der Flutkatastrophe ins Ahrtal gekommen waren, wurde der Zugang für den Individualverkehr gesperrt. Aus Sicht der beiden Gründer des Helfer-Shuttle, den

beiden Ahrtaler Unternehmern Marc Ullrich und Thomas Pütz, bestand das größte Problem in der Logistik und zwar in der Organisation eines Transports von den vielen freiwilligen Helfer\*innen ins Tal. Daraufhin brachten beide Unternehmer bereits kurz nach der Katastrophe mit einem Bus selbst die Helfer\*innen vom Innovationspark Rheinland (Gemeinde Grafschaft) ins Ahrtal. Zunächst organisierten beide Gründer zusammen mit weiteren lokale Helfer\*innen am Campingtisch vor Ort im Innovationspark den Transport der Freiwilligen per Bus ins Tal. Es gab zu Beginn überall etwas im Ahrtal zu tun, so dass zunächst mit Hilfe des kostenlosen Shuttle-Services, möglichst koordiniert Helfer ins Tal gebracht werden sollten. So beschrieb eine Person in unseren Gesprächen vor Ort im Helfer-Camp:

*„Was die Helfer tun, war zu Beginn nicht das Ziel. Es gab so viel zu tun, dass überall Hilfe gebraucht wurde bzw. Not am Mann war.“ (Person A1, 27.10.2021)*

In den persönlichen Gesprächen vor Ort im Camp wurde uns berichtet, dass die Organisator\*innen intuitiv am Tag selbst entschieden haben, wohin die Helfer\*innen im Tal je nach Auftragslage zu ihren Einsätzen gebracht werden sollen. Erst als die größten Arbeiten im Tal erledigt waren, und die Wege wieder einigermaßen frei waren, dies teilten uns die Organisator\*innen in der Disposition in den Gesprächen im Camp mit, wurde damit begonnen, die Helfer\*innen den eingehenden Anfragen der Flutgeschädigten aus dem Tal konkret zuzuordnen. Dies verdeutlicht auch die folgende Aussage aus unseren Gesprächen mit den Mitarbeitenden in der Disposition:

*„Wir hatten da, wo jetzt das Camp steht, zu Beginn einfach nur einen Bereich auf der grünen Wiese abgetrennt, wo sich alle Helfer morgens hinstellen konnten. Dann haben wir gerufen, wer ist Elektriker – es hoben sich Hände. Wer hat einen Generator dabei, am besten mit Akku, das waren zu Anfang die Kings. So lief das. Wer da kommt, das wussten wir nicht, sie rückten erst einmal alle an.“ (Person B1 aus der Disposition, Helfer-Camp, 27.10.2021).*

In den Gesprächen im Camp erfuhren wir von den Gesprächspartner\*innen, dass sich in der Regel morgens die im Camp eintreffenden Helfer\*innen versammelt haben und anschließend für die Einsätze im Tal eingeteilt worden sind. Eine Person, die im Organisationsteam Disposition längerfristig mitgearbeitet hatte, berichtete, dass die Einteilung der Helfer\*innen zunächst von Hand auf Papier und am Whiteboard erfolgte. Diese Person beschrieb die Koordination zu Beginn des Helfer-Shuttle folgendermaßen:

*„Am Anfang haben wir auf dem Papier die 2000 Helfer organisiert. Eine Person hat sich dann mal die Zeit genommen und uns eine Excel-Tabelle gebaut, mit der wir dann besser planen konnten.[...] am Anfang [haben wir] in einer mit per Hand und Lineal gestalteten Tabelle die Helfer den Einsätzen zugeteilt, später dann mit Hilfe von geeigneten Software-Tools (z. B. Excel), dem Internetportal des Helfer-Shuttles sowie den sozialen Medien.“ (Person B2 aus der Disposition, Helfer-Camp, 27.10.2021)*

Aus den Gesprächen vor Ort ging auch hervor, dass die ersten Anfragen von Betroffenen auf Papier (z. B. Kekspackung), dem Smartphone oder per Mail eingingen. Die Einsätze der Helfer\*innen im Ahrtal wurden aber mit der Zeit professioneller organisiert. Auf der Homepage der Hilfsorganisationen selbst wurde über die Art der anfallenden Aufgaben informiert, und

Betroffene konnten dort auch ihre Anliegen melden. Als Folge, so wurde uns in den Gesprächen berichtet, wurde der Campingtisch durch ein Zelt ersetzt, und es folgten weitere Zelte. Die Gesprächspartner\*innen beschrieben uns in den Gesprächen diese schrittweise Entwicklung zu einem großen Helfer-Camp, so dass es möglich wurde, die Helfer\*innen materiell für den Einsatz im Tal auszustatten, mit Essen zu versorgen und bei der Suche nach einer Übernachtungsmöglichkeit zu unterstützen. So teilten uns Gesprächspartner\*innen mit, dass etwa zahlreiche Spenden und Einsätze von Mithelfer\*innen zur Entstehung und dem Funktionieren dieser Hilfsorganisation beigetragen haben, z. B. Busse eines lokalen Busunternehmens, das Bereitstellen von jeweils einem Zelt durch den Kegelclub und die Sparkasse für das Camp, die kostenlose Produktion von Merchandise-Artikeln, Unterstützung bei der Verpflegung durch regionale Caterer bis hin zum spontanen Vorbeibringen von selbstgemachten Kuchen etc. Außerdem ergab sich aus den Gesprächen vor Ort, dass offenbar die Organisation und Arbeitsweise des Helfer-Shuttles immer wieder an sich ändernde Rahmenbedingungen angepasst wurde. Zum Beispiel entstanden neue Aufgabenbereiche im Helfer-Shuttle im Camp selbst und zusätzliche Tätigkeitsfelder für die Helfer\*innen im Ahrtal. Hierzu die Aussage einer Gesprächspartner\*in aus der Disposition:

*„Neue Strukturen wurden immer wieder angepasst und ausprobiert. Wenn sie nicht geklappt haben, gingen wir wieder zu den alten bewährten Strukturen zurück.“ (Person B3 aus Disposition, Helfer-Camp, 27.10.2021)*

Dieser Anpassungsprozess erforderte den Gesprächen zufolge eine hohe tägliche Flexibilität. Zum Beispiel konnten an einem Tag wenige Helfer\*innen morgens am Camp sein für den Einsatz im Tal, aber einen Tag später bereits hundert. Die Herausforderung bestand darin, diese

*„wild zusammen gewürfelten“ (Person B3 aus der Disposition, Helfer-Camp, 27.10.2021)*

Personengruppen mit ganz unterschiedlichen Erfahrungen und Kompetenzen für die Einsätze zu koordinieren. Zugleich teilten uns die Gesprächspartner\*innen mit, dass sich die Aufgabenbereiche für die Einsätze der Helfer\*innen im Ahrtal häufig änderten. Waren es zunächst hauptsächlich Aufräumarbeiten, bildete sich später ein breites Aufgabenspektrum heraus, das sich aber auch immer weiter veränderte, z. B. wurde die Mithilfe in den Weinbergen erst im Spätsommer/Frühherbst relevant. Zugleich – so wurde in den Gesprächen berichtet – hat sich eine Organisationsstruktur innerhalb des Helfer-Shuttles herausgebildet.

Es wurden mehrere Organisationsteams gebildet, die jeweils von längerfristig engagierten Organisator\*innen geleitet und betreut wurden. In jedem Team arbeiteten mehrere Freiwillige kurz- oder längerfristig mit. Jedes Organisationsteam hat im Helfer-Camp sein eigenes Zelt. In Abbildung 1 geben wir einen schematischen Überblick, wie bei unserem Besuch im Camp am 27. Oktober 2021 die verschiedenen Organisationsteams vor Ort verteilt waren. Die wesentlichen Aufgaben der Organisationsteams werden in Abbildung 2 kurz zusammengefasst. Aus dem Gespräch mit den Mitarbeitenden im Back-Office ging hervor, dass das Helfer-Shuttle durch die Gründer geleitet und der „grobe“ Rahmen für die Organisation und Arbeitsweise der Hilfsorganisation vorgegeben wird. In diesem Team wurde auch die gesamte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit geleistet, und es wurden auch Anfragen für Hilfe und Unterstützung im Ahrtal bearbeitet. Als Ergänzung zum Back-Office übernahm das Dispositionsteam leitende Querschnittsaufgaben. Es bildete die wichtigste Anlaufstelle für Anfragen von Flutgeschädigten aus dem Tal, der tägliche Bus-Shuttle wurde organisiert, vor allem von Fahrer\*innen und Scouts,

welche mit den Bussen die Gruppen von helfenden Personen zu ihren Einsätzen ins Tal begleiteten, und die Koordinierung der täglich eintreffenden Freiwilligen für die Einsätze im Tal. Die Scouts meldeten sich beim Dispositionsteam, wenn es Probleme vor Ort gab. Zudem übernahm das Dispositionsteam auch als weitere wichtige Querschnittsaufgabe die Versorgung der anderen Organisationsteams mit Material etc. Somit erforderte die Zusammenarbeit zwischen Backoffice, Disposition, Fahrzeugführung und Scouts eine sehr enge und flexible Zusammenarbeit und Abstimmung. Zwischen diesen Teams und den Einsatzbereichen wie z. B. Materiallager und Baumarkt waren gleichfalls engere Abstimmungen erforderlich, während es auch Einsatzbereiche gab, in denen weitestgehend unabhängig von den anderen Teams gearbeitet wurde, dies waren die Bereiche Sanitäter, Arbeitskleidung, Socialmedia und Information & Merchandise. Innerhalb der Einsatzbereiche wurde jeweils weitestgehend eigenständig gearbeitet – z. B. erfolgte die Einsatzplanung der freiwillig Engagierten oder die Einweisung neuer Mitarbeiter\*innen weitgehend unabhängig voneinander. So kamen neue Helfer\*innen ins Helfer-Camp und fragten in den Zelten einfach an, wo weitere Unterstützung benötigt wird und arbeiteten dann dort mit.

*„Wir haben einen Plan in jedem Zelt. Wir gehen rum und schauen, wo noch Bedarf ist und tragen ein.“ (Person A2, Helfer-Camp, 27.10.2021)*

In unseren Gesprächen im Camp haben wir erfahren, dass es offenbar innerhalb der Arbeitsbereiche des Helfer-Shuttles keine konkrete Struktur gab, durch welche die Zusammenarbeit und Einteilung der Schichten koordiniert wurde, sondern – wie soeben beschrieben – eine weitgehend dezentrale Organisation, bei der die Einsatzbereiche größtenteils eigenständig ihre Aufgaben erledigten. So berichteten uns die Gesprächspartner\*innen vor Ort, dass es beispielsweise für die Kommunikation der Einsatzbereiche untereinander eine gemeinsame Whatsapp-Gruppe gab, in der sich Fahrer\*innen und Scouts u. a. über den täglichen Bedarf ausgetauscht haben; somit konnten die beteiligten Personen/Verantwortlichen spontan ins Ahrtal fahren oder eben die Fahrten an veränderte Zeiten anpassen.

---

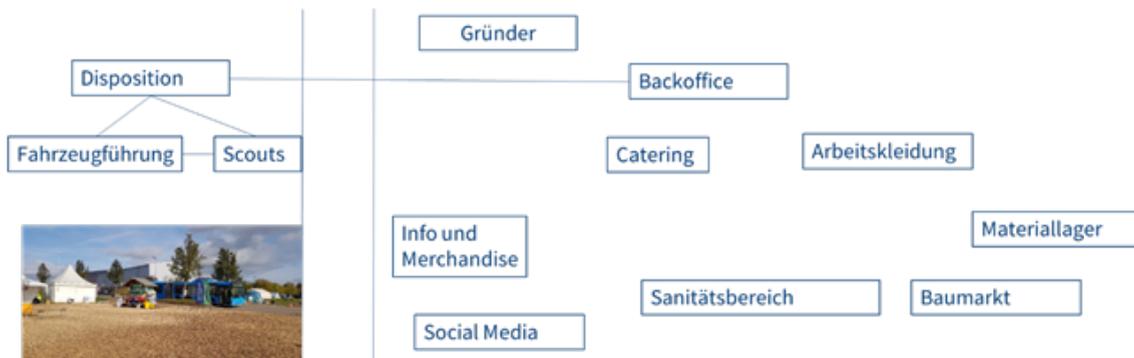
### Abbildung 1: Aufgaben der Organisationsteams im Helfer-Shuttle

- Gründer Marc Ullrich und Thomas Pütz
- Backoffice:  
Bearbeitung der Anfragen von Helfenden und Hilfesuchenden, Öffentlichkeitsarbeit (Presse und Medien), Koordination der Zusammenarbeit der verschiedenen Einsatzbereiche bzw, Organisationsteams innerhalb des Helfer-Shuttle
- Disposition:  
Einsatzplanung der Fahrzeuge und Scouts, Koordination der Anfragen von Betroffenen und den Einsätzen der Helfer, Versorgung der anderen Organisationsteams mit Material etc.
- Fahrzeugführung:  
Transport der Helfenden zu den Einsatzorten, Überwachung und Einhaltung der Hygienevorschriften
- Scouts:  
Betreuung und Organisation des Hilfseinsatzes vor Ort; Präsenz in den Orten, um Bedarfe zu erkennen und Betroffene anzusprechen und zu begleiten
- Catering:  
Betreuung und Organisation des Verpflegungsstandes (Getränke, Snacks sowie warme Mahlzeit nach Rückkehr der Helfer\*innen)
- Arbeitskleidung:  
Ausstattung der Helfer\*innen mit notwendiger Schutzkleidung, Gummistiefel etc.; Organisation und Beschaffung
- Information und Merchandise:  
Betreuung des Verkaufsstandes am Camp, Verkauf der Merchandise-Artikel
- Social Media:  
Betreuung und Pflege der Social Media-Kanäle, wie Facebook und Instagram, Betreuung und Pflege der Homepage
- Sanitätsbereich:  
Ausgabe von Wund- und Verbandsmaterial, Versorgung von kleinen Wunden
- Baumarkt:  
Organisation, Lager, Entgegennahme von Spenden und Annahme Lieferungen, Überprüfung des Bestands und Rücknahme des Materials nach Einsatz
- Materiallager:  
Ausgabe des Materials an Helfer\*innen sowie Organisation des Transports von Material zu den Einsatzorten durch das Shuttle

Quelle: Eigener Entwurf.

Die Helfer\*innen benötigten Materialien für ihren Einsatz im Ahrtal von mehreren Bereichen im Helfer-Camp. In den Gesprächen wurde uns mitgeteilt, dass diese Bereiche im Camp gut strukturiert waren, so dass die Helfer\*innen für ihre Ausstattung für den Einsatz nur kurze Wege zurücklegen mussten. So waren sowohl der Treffpunkt als auch die Bereiche, in denen Kleidung, Material und Verpflegung für die Helfer\*innen zur Verfügung standen, auf der rechten Straßenseite im Camp angesiedelt. Demgegenüber befanden sich das zentrale Organisationsteam für die Disposition sowie für die Fahrer\*innen auf der linken Straßenseite.

Abbildung 2: Schematischer Lageplan des Camps und die Organisationsstruktur der Bereiche



Quelle: Eigene Fotoaufnahme und eigener Entwurf.

Innerhalb des Helfer-Shuttles waren die Hierarchien „sehr flach“: Es gab zum einen die beiden Gründer der Hilfsorganisation, welche – wie bereits erwähnt – den übergeordneten Rahmen der Organisation und Zusammenarbeit vorgaben. Auf der anderen Seite gab es die längerfristig mitarbeitenden Organisator\*innen, welche für die Koordination der verschiedenen Aufgabenbereiche im Helfer-Shuttle sowie für die Zuweisung der Helfer\*innen für die Einsätze im Tal zuständig waren. Organisator\*innen und Helfer\*innen wurden sozusagen als (hierarchisch) gleichgestellt angesehen.

*„Alle sollen merken, dass sie wichtig sind[..]Wenn einer meint, er müsste den Chef spielen und hätte mehr zu sagen als die anderen, dann wird der wieder auf den Boden geholt.“(Person A3, Helfer- Camp, 27.10.2021)*

Das Arbeitsklima im Helfer-Shuttle haben die Interviewten als herzlich, solidarisch und respektvoll beschrieben. Der ungewöhnlich sowohl psychisch als auch zeitlich große Einsatz einzelner Personen wurde vom Team des Helfer-Shuttle anerkannt. Zum Beispiel wurden Personen, die durch die Mitarbeit stark psychisch belastet waren, wieder motiviert und aufgebaut. Als Zeichen der Anerkennung für Personen, die mehr als 40 Tage im Shuttle mitgearbeitet haben, gab es die Veteranennadeln. Wenn es zu Stress- und Konfliktsituationen innerhalb oder zwischen den Teams kam, wurde innerhalb der Helferschaft deeskalierend reagiert. Diese Situationen gab es in den ersten Wochen nach der Katastrophe zunächst nicht, da die Euphorie und das Helfen im Vordergrund standen. Aber irgendwann war der Zeitpunkt in der Zusammenarbeit erreicht, an dem es unter den Mitarbeiter\*innen „menschelte“. In konkreten

Konfliktsituationen wurden auch schon mal Mitarbeiter\*innen in ein anderes Zelt und damit in einen anderen Einsatzbereich „versetzt“.

## 4 Merkmale, freiwilliges Engagement und Motive von Helfer\*innen und Organisator\*innen

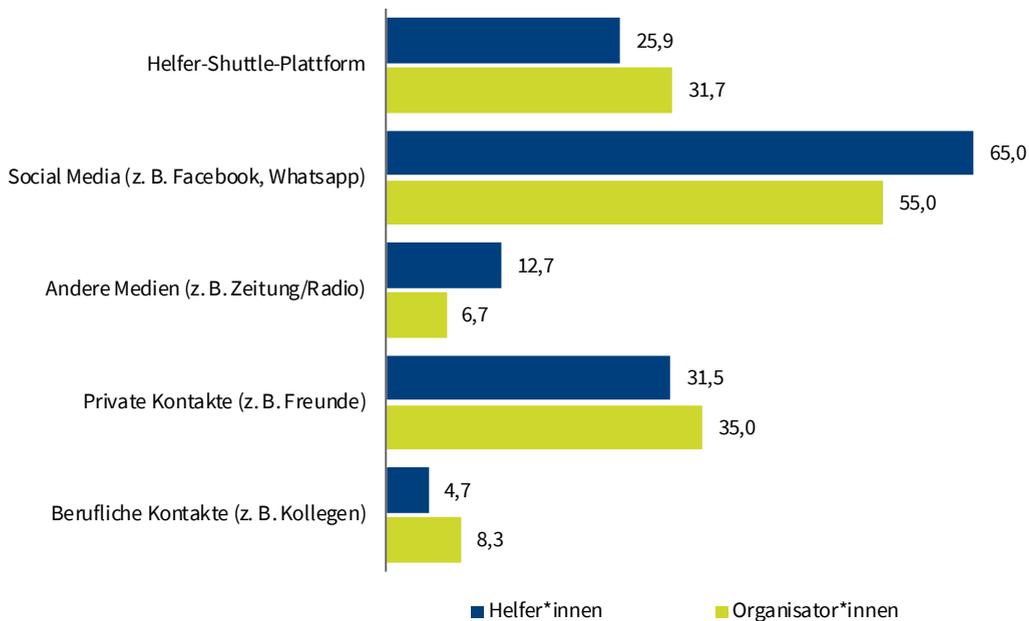
Im Folgenden stellen wir die Ergebnisse der Online-Befragungen von Helfer\*innen und Organisator\*innen beim Helfer-Shuttle vor, die wir im Oktober 2021 durchgeführt haben. In beiden Befragungen ging es nicht nur darum, wie die befragten Personen auf diese Hilfsinstitution aufmerksam wurden, sondern auch in welchen Bereichen sie bereits ehrenamtlich aktiv waren, wie ihre Einsätze im Helfer-Shuttle ausgestaltet waren und welche Motive für ihre Mitarbeit wichtig waren.

### 4.1 Zugangswege zum Helfer-Shuttle

Die Zahl der Personen, die Arbeit des Helfer-Shuttles für das Ahrtal durch tägliche Einsätze, insbesondere an den Wochenenden, unterstützt haben, ist während der Sommermonate stark angewachsen. Bis Mitte November 2021 wurden 100.000 „helfende Hände“ ins Ahrtal „geschuttelt“. Dieser große Erfolg des Helfer-Shuttles wirft die Frage auf, über welche Wege die mitarbeitenden Personen auf diese Organisation aufmerksam geworden sind (Abbildung 3). Dies war bei beiden Personengruppen jeweils am häufigsten über Socialmedia der Fall, wobei der Stellenwert von Social Media für die Helfer\*innen (65 %) größer war als für die Organisator\*innen (55 %). Zum Beispiel haben die Helfer\*innen sozusagen in Eigenregie Facebook genutzt, um für den Helfer-Shuttle weitere Personen für die Mitarbeit hinzuzugewinnen. Bei den Zugangsmöglichkeiten zum Helfer-Shuttle folgen an zweiter und dritter Stelle private Kontakte sowie die eigens geschaffene Internet-Plattform. Beide Zugänge haben für die Organisator\*innen jeweils eine etwas höhere Bedeutung. Andere Möglichkeiten wie berufliche Kontakte oder anderweitige Medien, z. B. Radio und Zeitung, waren kaum relevant.

### Abbildung 3: Zugangswege zur Gewinnung der Aufmerksamkeit von Helfer\*innen und Organisator\*innen für den Helfer-Shuttle

Mehrfachantworten möglich, Angaben in Prozent



Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

## 4.2 Soziodemographische Merkmale

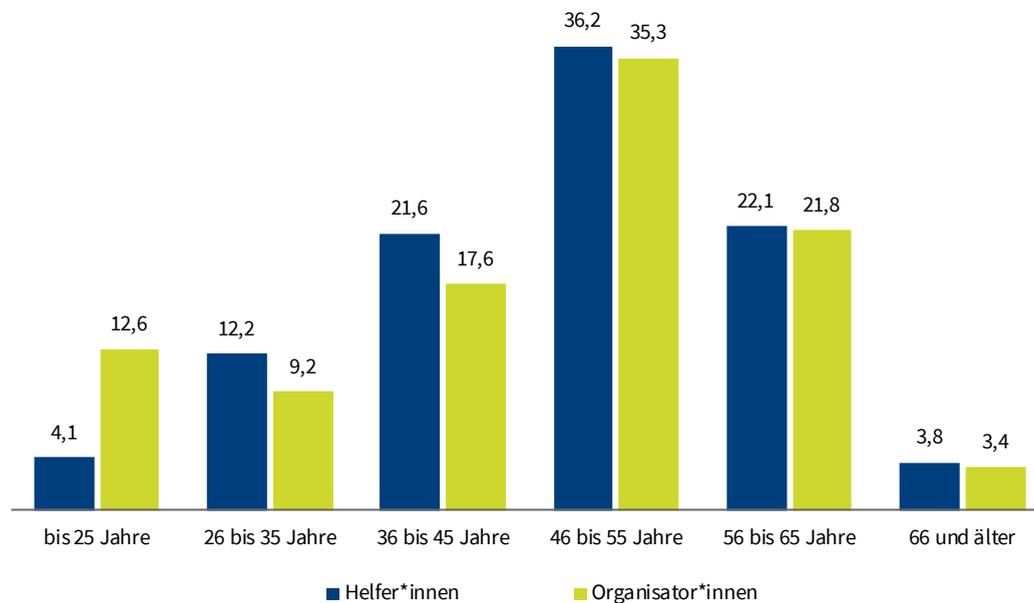
In diesem Abschnitt zeigen wir ein Profil der engagierten Personen im Helfer-Shuttle anhand von deren soziodemographischen Merkmalen. Bei den Helfer\*innen lag der Anteil der Frauen deutlich (58 %) über dem der Männer (41 %), während das Geschlechterverhältnis bei den Organisator\*innen ausgewogener war (Frauen: 50 %; Männer: 46 %<sup>4</sup>). Fast alle Befragten hatten die deutsche Staatsangehörigkeit.

Unter den Helfer\*innen (36 %) und Organisator\*innen (35 %) entfielen die meisten Personen jeweils auf die mittlere Altersgruppe (46 bis 55 Jahre). Zudem war in beiden Gruppen die Altersgruppe 56 bis 65 Jahre jeweils recht stark vertreten. Demgegenüber hatte bei den Organisator\*innen (12 %) die jüngste Altersgruppe (bis 25 Jahre) einen höheren Bedeutungsanteil als bei den Helfer\*innen (4 %). Die tendenziell geringere Beteiligung bei Personen aus den drei jüngeren Altersgruppen könnte einerseits damit zusammenhängen, dass sich gerade Jüngere unter 25 Jahren noch in der Schule oder in Ausbildung befinden, während Personen im Alter 26 bis 45 Jahre häufig stärker durch bestehende familiäre Verpflichtungen eingebunden sind. Da es sich vielfach um körperlich anstrengende Tätigkeiten im Ahrtal handelte, war vermutlich deshalb die Gruppe der Älteren (66 und älter) nicht übermäßig stark vertreten (Abbildung 4).

<sup>4</sup> 4 Prozent machten keine Angaben

#### Abbildung 4: Altersgruppen, Helfer\*innen und Organisator\*innen

Angaben in Prozent

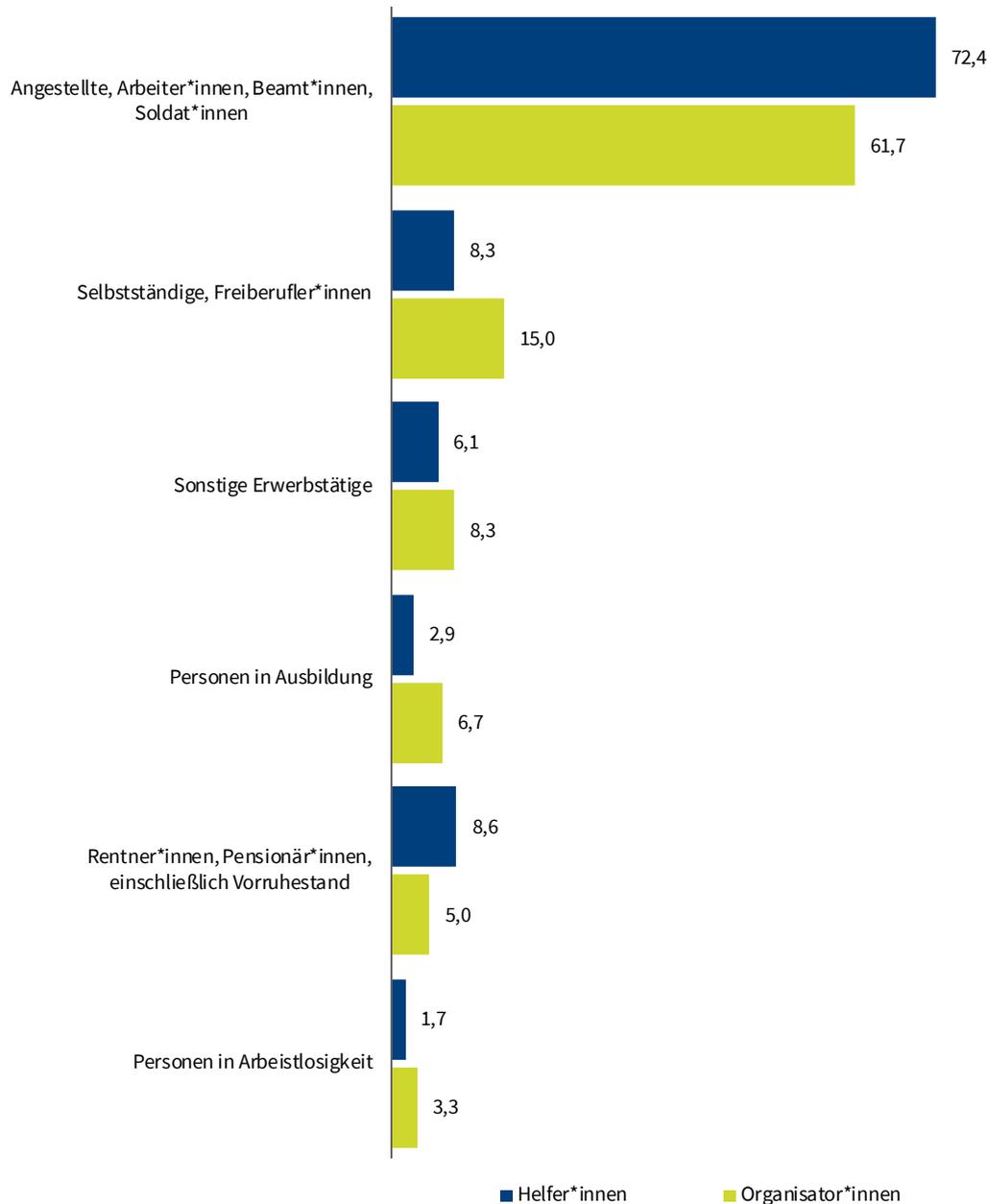


Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Der Großteil der Befragungsteilnehmer\*innen gab an, zum Befragungszeitpunkt erwerbstätig zu sein. Es gab diesbezüglich zwei Unterschiede zwischen den beiden Personengruppen: Der Anteil von Angestellten, etc. unter allen Helfer\*innen (72 %) lag um 10 Prozentpunkte höher als bei den Organisator\*innen (Abbildung 5). Dagegen fiel bei diesen der Anteil der Selbstständigen und Freiberufler\*innen (15 %) um 7 Prozentpunkte höher aus. Aus den Gesprächen im Helfer-Shuttle ging hervor, dass Organisator\*innen in dieser Hilfsorganisation häufig leitende Funktionen ausgeübt haben, für welche selbstständiges und eigenverantwortliches Arbeiten vorausgesetzt wurde. Daher erscheint es plausibel, dass Personen mit einschlägigen Berufserfahrungen als Selbstständige und Freiberufler\*innen häufiger dieser Personengruppe angehörten. Die zweitwichtigste Gruppe bei den Helfer\*innen (9 %) waren Personen im Ruhestand. Ferner war der Anteil von Personen, die sich u. a. in einer Ausbildung befanden (z. B. Schüler\*innen, Studierende und Auszubildende) nur sehr gering unter den Befragungsteilnehmer\*innen. Als wir die Interviews im Camp des Helfer-Shuttle geführt haben, berichteten uns einige der Helfer\*innen vor Ort, dass sie z. B. krank geschrieben sind und deshalb über einen längerfristigen Zeitraum mitarbeiten konnten. Außerdem gab es auch Personen, die von ihrem Arbeitgeber für die Mitarbeit freigestellt wurden. Öffentliche Institutionen (z. B. Bundeswehr) und andere Hilfsorganisationen (z. B. Rotes Kreuz) leisteten teils Amtshilfe. Mehrere Helfer\*innen im Camp berichteten, dass sie sich Urlaub genommen haben, um vor Ort mitarbeiten zu können. Auch gab es sehr häufig spontane Unterstützung, indem z. B. Verpflegung vorbeigebracht wurde oder auch eine längerfristige Mithilfe beim Catering für das Helfer-Camp durch Gastronomiebetriebe.

**Abbildung 5: Erwerbsstatus, Helfer\*innen und Organisator\*innen**

Angaben in Prozent



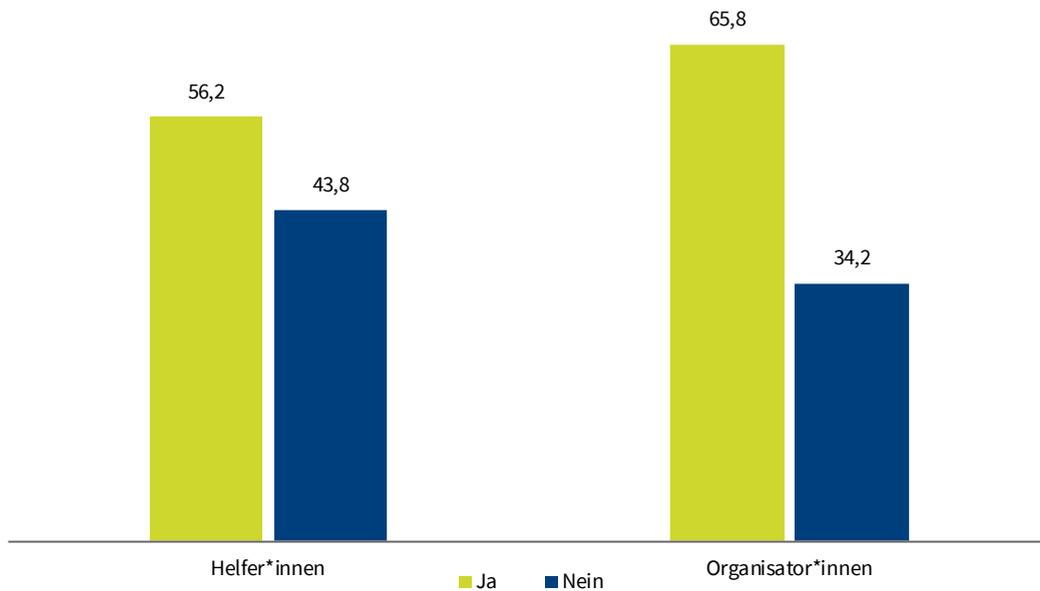
Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

### 4.3 Bisheriges ehrenamtliches Engagement

Zum einen ist denkbar, dass Personen, die bereits Erfahrung in der Ausübung ehrenamtlicher Aktivitäten sammeln konnten, eher dazu neigen, sich im Helfer-Shuttle aktiv einzubringen. Zum anderen lässt sich vermuten, dass die große Anteilnahme in der breiten Öffentlichkeit wegen der Flutkatastrophe im Ahrtal eine hohe Hilfsbereitschaft der Bevölkerung mit sich bringt. Vor diesem Hintergrund wurden die gefragt, ob sie bisher bzw. aktuell eine ehrenamtliche Tätigkeit ausüben. Dies trifft auf den Großteil der Befragten zu - zwei Drittel unter den Organisator\*innen

(66 %) und mehr als die Hälfte unter den Helfer\*innen (56 %) waren demnach zuvor bzw. zum Befragungszeitpunkt zusätzlich in anderen Bereichen ehrenamtlich engagiert (Abbildung 6).

**Abbildung 6: Früheres und aktuelles ehrenamtliches Engagement, Helfer\*innen und Organisator\*innen**  
Angaben in Prozent

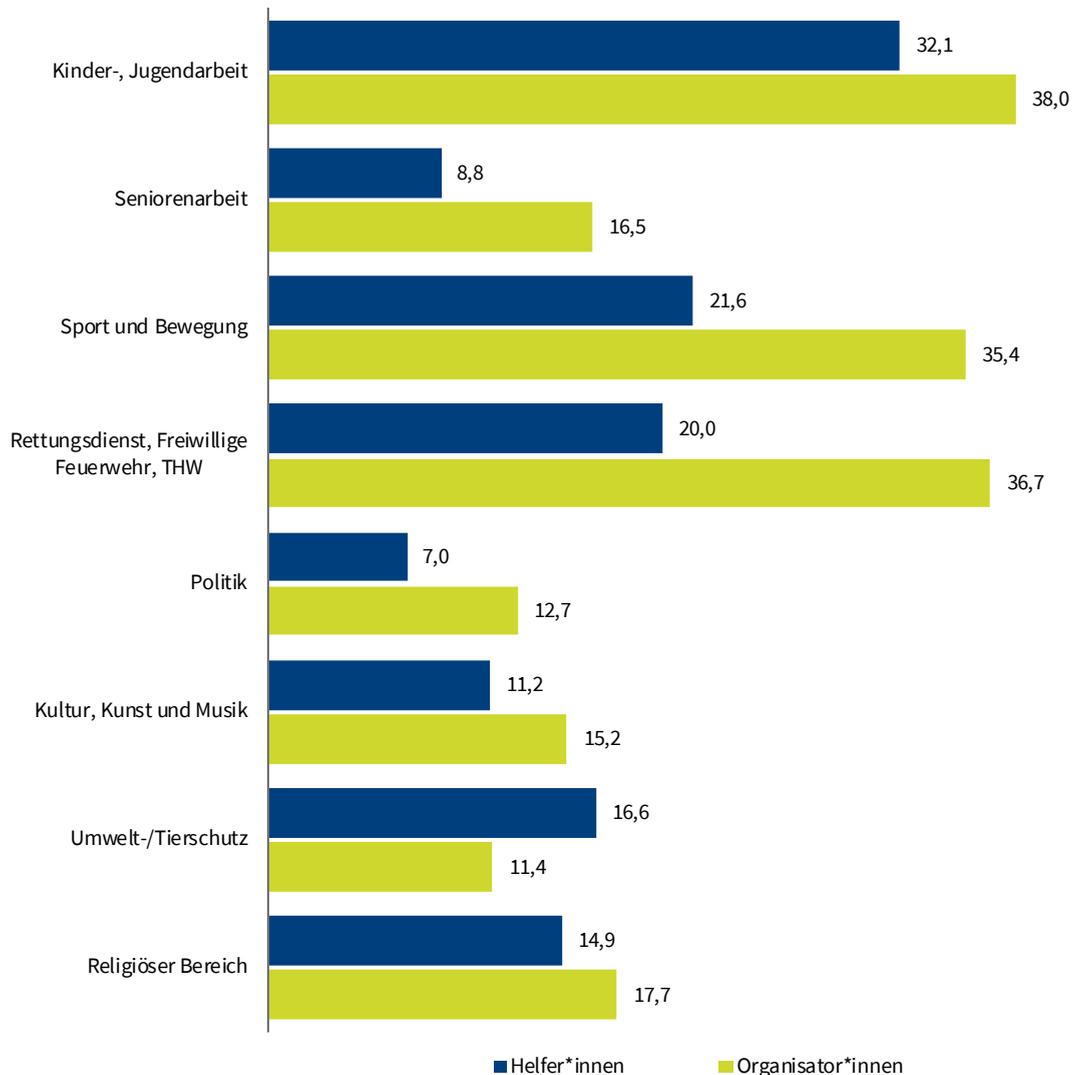


Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Die Personen mit Erfahrungen im Ehrenamt wurden gebeten, den Bereich bzw. die Bereiche Ihres Engagements zu benennen. Die drei Bereiche, welche am häufigsten genannt wurden, waren in beiden Gruppen die Kinder- und Jugendarbeit, Sport und Bewegung sowie der Bereich Rettungsdienst, Freiwillige Feuerwehr und Technisches Hilfswerk (THW). Darüber hinaus arbeiten die Befragten beider Gruppen auch in vielen anderen Bereichen ehrenamtlich mit (Abbildung 7).

## Abbildung 7: Bereiche des früheren und aktuellen ehrenamtlichen Engagements, Helfer\*innen und Organisator\*innen

Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent



Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

### 4.4 Freiwilliges Engagement von den Helfer\*innen

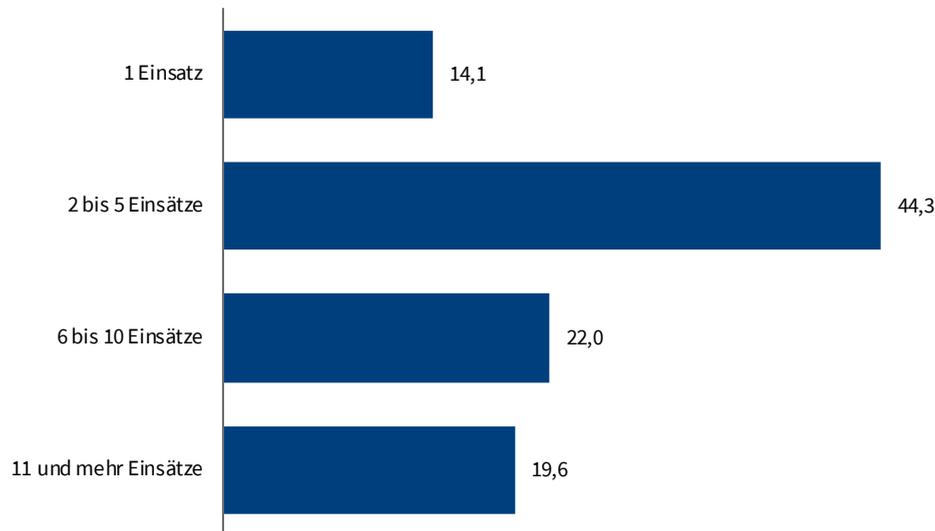
Die freiwillig Engagierten wurden gebeten, nähere Angaben zum Beginn, dem zeitlichem Umfang und den Aufgabenbereichen ihrer Mitarbeit im Helfer-Shuttle zu machen. Da beide Personengruppen unterschiedliche Tätigkeiten ausübten, wurden jeweils gesonderte Fragen hierzu in der Online-Befragung gestellt.

Zunächst wurden die Helfer\*innen gebeten, die Anzahl der bereits getätigten Einsätze im Helfer-Shuttle und in welchem Monat jeweils der erste Einsatz stattfand, zu benennen.

---

### Abbildung 8: Anzahl der Einsätze der Helfer\*innen

Angaben in Prozent



Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

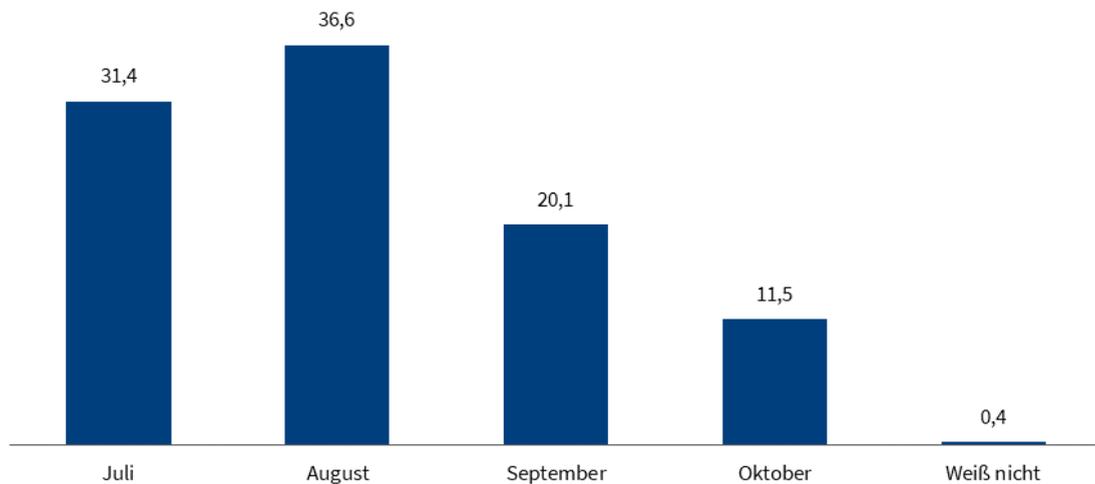
Aus Abbildung 8 geht hervor, dass die meisten der Helfer\*innen (44 %) bereits an zwei bis fünf Einsätzen zum Befragungszeitpunkt teilgenommen hatten. Bemerkenswert ist, dass 22 Prozent bzw. 19 Prozent der befragten Helfer\*innen an sechs bis zehn Einsätzen oder sogar an elf und mehr Einsätzen mitgearbeitet hatten. In unseren Gesprächen vor Ort im Camp am 27.10.2021 wurden diese Ergebnisse bestätigt. Gesprächspartner\*innen berichteten, dass

*„viele Helfer\*innen in buchstäblich jeder freien Minute immer wieder zum Einsatz ins Camp kamen.“ (Personen A4 und A5, Helfer- Camp, 27.10.2021)*

Bei der Frage, in welchem Monat die Helfer\*innen an ihrem ersten Einsatz teilgenommen haben, waren die häufigsten Antworten die beiden Monate Juli (31 %) und August (37 %). Dieses Ergebnis ist ein Hinweis auf die hohe spontane Hilfsbereitschaft der Helfer\*innen unmittelbar in den Wochen nach der Flutkatastrophe (Abbildung 9). Unterstützend kam sicherlich hinzu, dass diese beiden Monate auf die Hauptferienzeit fielen, so dass deshalb wahrscheinlich viele Personen zusätzlich Zeit hatten. Aus der Online-Befragung geht aber auch hervor, dass viele der befragten Helfer\*innen erstmalig im September und Oktober ihren ersten Einsatz im Ahrtal hatten.

**Abbildung 9: Monat des ersten Einsatzes beim Helfer-Shuttle, Helfer\*innen**

Angaben in Prozent



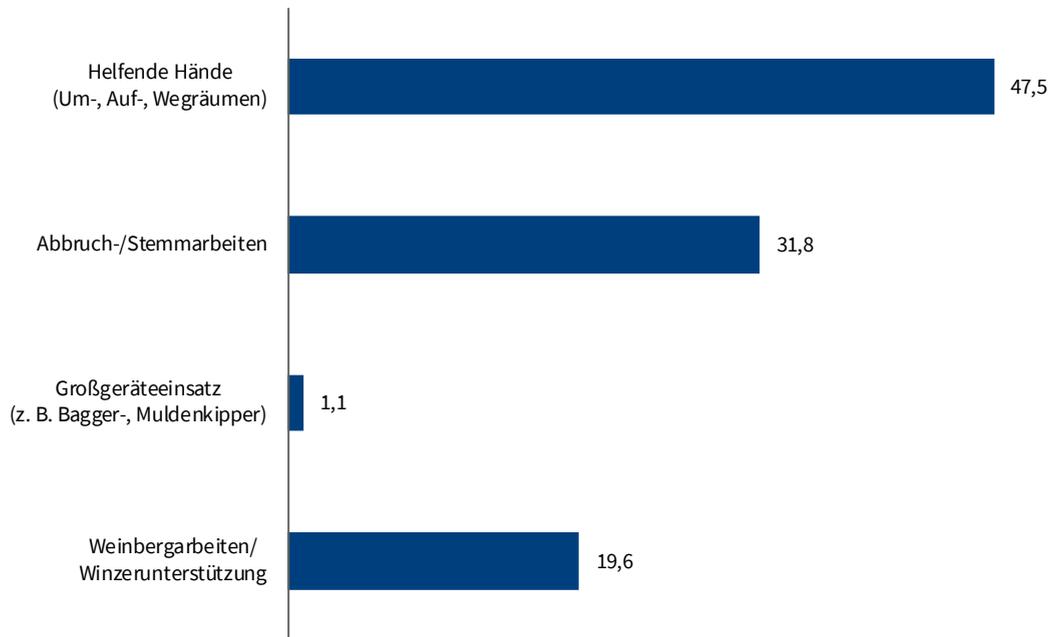
Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Abbildung 10 zeigt, welche Aufgaben die Helfer\*innen jeweils bei ihrem letzten bzw. aktuellen Einsatz übernommen hatten. Der Großteil der Helfer\*innen führte Um-, Auf- und Wegräum-Arbeiten aus, am zweitwichtigsten waren Abbruch- und Stemmarbeiten. Die Aufgabenfelder der Einsätze veränderten sich mit der Zeit. Zu Beginn waren beispielsweise hauptsächlich „helfende Hände“ für die Durchführung von Um-, Auf- und Wegräum-Arbeiten gefragt, im September und Oktober verstärkt die Mithilfe bei Arbeiten in den Weinbergen für die Winzer\*innen im Ahrtal. Ein Fünftel der befragten Helfer\*innen hatte dementsprechend beim letzten Einsatz bei Weinbergarbeiten/Winzerunterstützung unterstützt.

---

### Abbildung 10: Aufgaben der Helfer\*innen beim letzten/aktuellen Einsatz

Angaben in Prozent

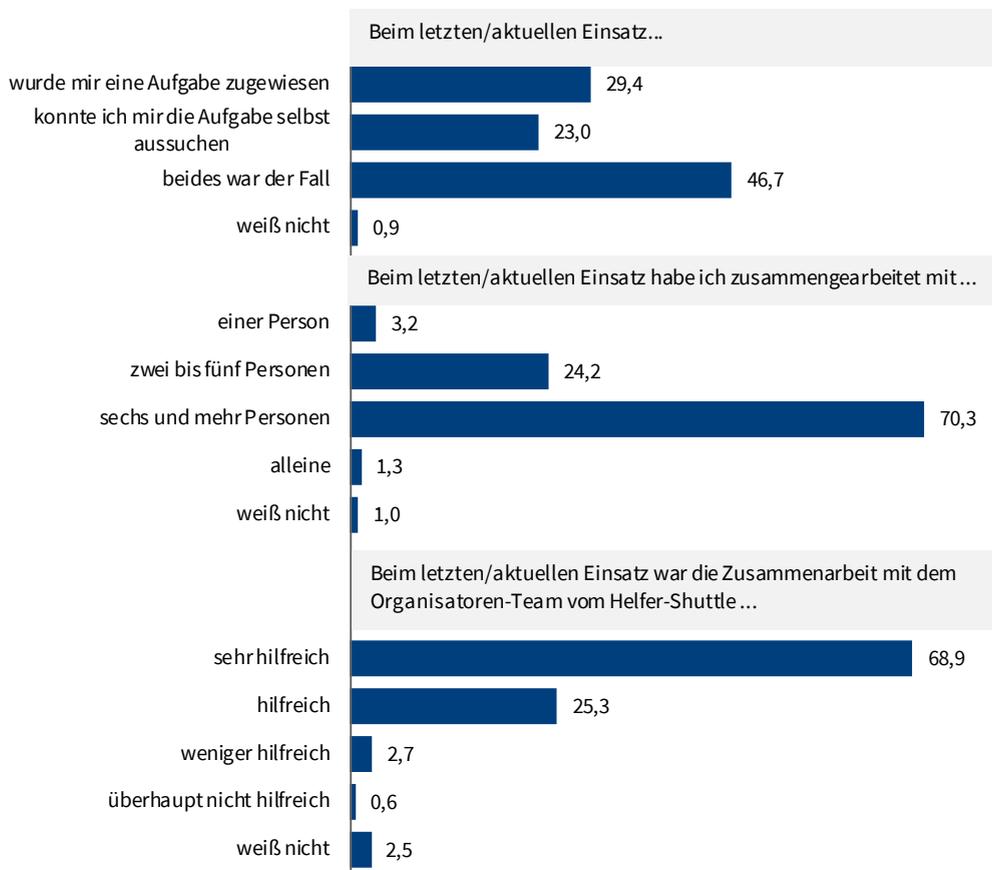


Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Zudem sollten die Helfer\*innen angeben, wie die Aufgabenzuteilung bei ihrem letzten bzw. aktuellen Einsatz verlief. Zum einen wurden 30 Prozent der befragten Helfer\*innen die Aufgaben direkt zugeteilt, zum anderen konnte fast jede(r) Vierte (23 %) die Aufgaben selbst aussuchen (Abbildung 10). Aber fast die Hälfte der Befragten (47 %) gab an, dass beides der Fall war. Die Einsätze wurden größtenteils in größeren Teams durchgeführt. Sieben von zehn befragten Helfer\*innen gaben an, dass sie im Einsatz in Teams mit mehr als sechs Personen im Einsatz waren. Bei der Bewertung der Zusammenarbeit mit dem Organisator\*innen-Team hatten 94 Prozent der Helfer\*innen diese als (sehr) hilfreich erlebt.

### Abbildung 11: Aufgabenzuteilung, Teamgröße und Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit Organisator\*innen, Helfer\*innen beim letzten Einsatz

Angaben in Prozent

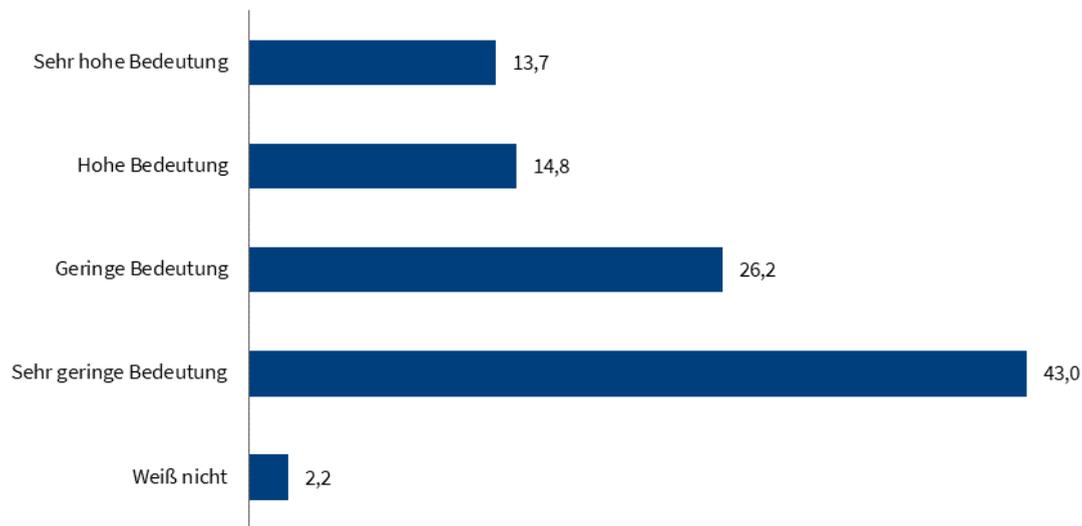


Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Ob für die Helfer\*innen bei ihrem Einsatz berufliche Kompetenzen von Vorteil waren, wurde ebenfalls abgefragt. Hier gaben die meisten, nämlich 43 Prozent der Helfer\*innen an, dass berufliche Kompetenzen bei ihren Arbeitseinsätzen von sehr geringer Bedeutung waren. Knapp 30 Prozent, attestieren hohe oder sehr hohe Bedeutung. Diese Verteilung könnte an der Art der Tätigkeiten liegen, die zumeist Aufräumarbeiten im Tal charakterisierten. Viele Helfer\*innen übten aber Berufe nicht nur in Bereich des Handwerks, sondern vielfach auch in Verwaltung und Unternehmensführung, sowie Sozial- und Gesundheitswesen.

## Abbildung 12: Bedeutung der beruflichen Kompetenzen für den Einsatz beim Helfer-Shuttle, Helfer\*innen

Angaben in Prozent



Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

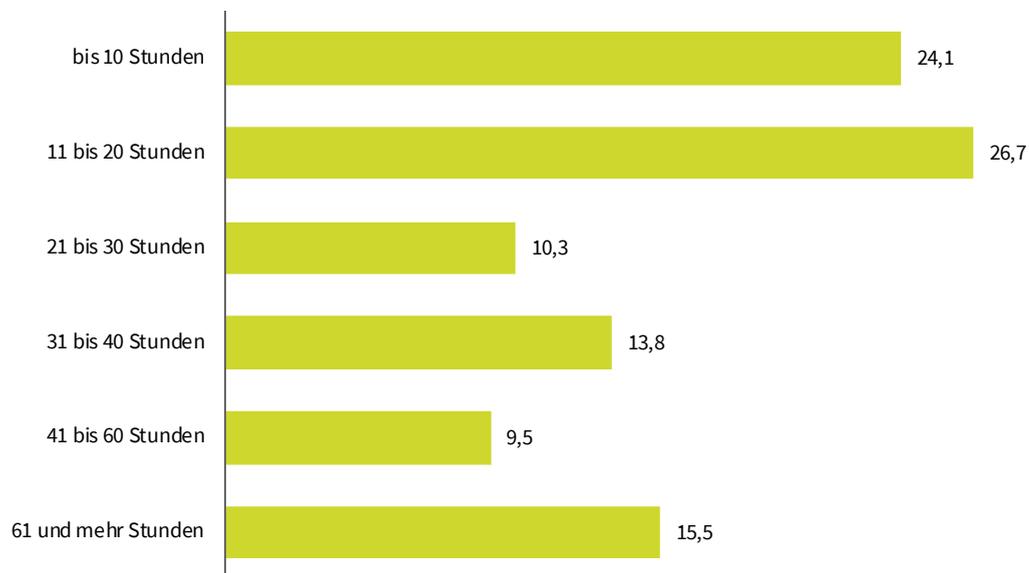
### 4.5 Freiwilliges Engagement von den Organisator\*innen

In unseren Gesprächen mit den Organisator\*innen im Oktober 2021, die wir im Camp durchgeführt haben, wurde deutlich, dass sie ihre Arbeitseinsätze vor allem dort vor Ort durchgeführt haben, um die Organisation des Helfer-Shuttles und die Einsätze der Helfer\*innen zu koordinieren. In der Online-Befragung sollten die befragten Organisator\*innen die Stundenzahl angeben, die sie pro Woche für den Helfer-Shuttle ehrenamtlich arbeiten. Rund die Hälfte von ihnen (52 %) nannte in der Befragung bis zu 20 Stunden pro Woche -zusätzlich zu ihren bereits bestehenden persönlichen und /oder beruflichen Verpflichtungen. Jeder vierte Befragte arbeitete nach eigenen Angaben sogar 40 Stunden und mehr jede Woche. Dieses außerordentlich hohe Engagement ließ sich vermutlich nur umsetzen, wenn anderweitige Verpflichtungen zurückgestellt wurden. In den Interviews berichteten die Organisator\*innen, dass sie bis zur körperlichen Erschöpfung tagelang – teils ohne Unterbrechung - im Einsatz waren und ihre Mitarbeit erst nach einer Phase der Regeneration wieder fortsetzen konnten.

---

**Abbildung 13: Anzahl der Stunden, die pro Woche für den Helfer-Shuttle gearbeitet wird, Organisator\*innen**

Angaben in Prozent

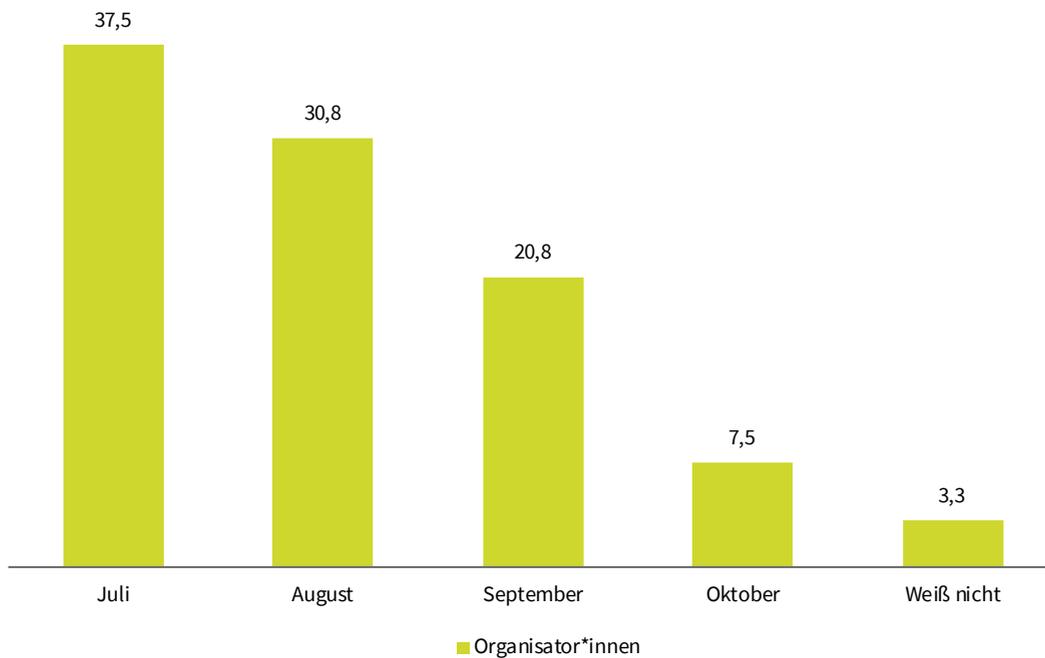


Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Die meisten Organisator\*innen haben bereits seit der Gründung des Helfer-Shuttles im Juli 2021 (39 %) oder im Folgemonat August (31 %) begonnen mitzuarbeiten. Somit hatte der Großteil der befragten Organisator\*innen längerfristig beim Helfer-Shuttle mitgeholfen. Hierfür spricht auch, dass ungefähr 8 Prozent von ihnen sich erst seit Oktober 2021 engagierten (Abbildung 14).

**Abbildung 14: Zeitpunkt des ersten Arbeitseinsatzes beim Helfer-Shuttle, Organisator\*innen**

Angaben in Prozent



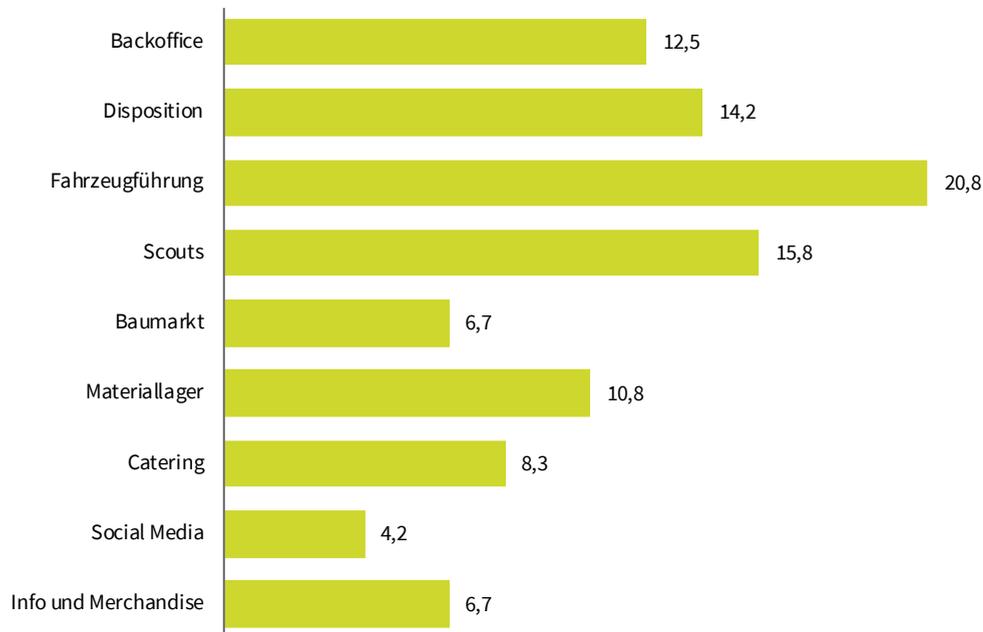
Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Zusätzlich wurden die Organisator\*innen gefragt, in welchem Einsatzbereich des Helfer-Shuttles sie hauptsächlich zum Befragungszeitpunkt mitgearbeitet haben. Abbildung 15 zeigt, dass Organisator\*innen aus allen Einsatzbereichen an der Befragung teilgenommen haben. Am häufigsten hatten Personen aus den Bereichen Fahrzeugführung (21 %) und Scouts (16 %) teilgenommen, welche beide zugleich die personell am stärksten besetzten Bereiche waren.

---

### Abbildung 15: Hauptsächlicher Einsatzbereich der Mitarbeit im Helfer-Shuttle, Organisator\*innen

Angaben in Prozent

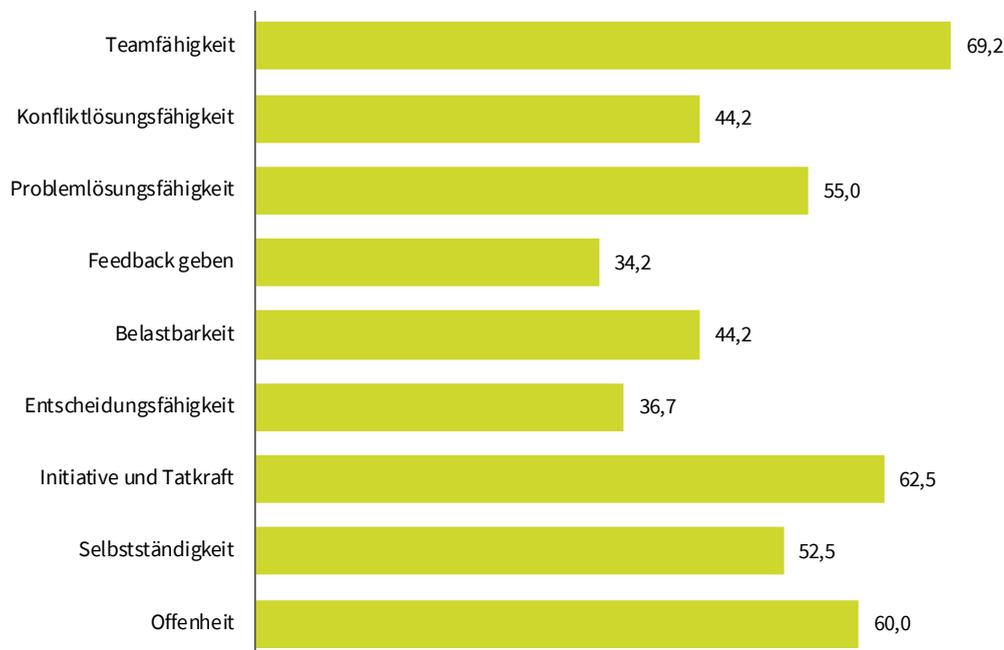


Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Im Unterschied zur Gruppe der Helfer\*innen hatten berufsspezifische Kompetenzen für den Großteil der Organisator\*innen eine (sehr) hohe Bedeutung (56 %). Somit bestand bei vielen der Organisator\*innen ein enger Zusammenhang zwischen den Tätigkeiten, die sie für das Helfer-Shuttle ausführten, und den eigenen Berufskompetenzen. Dies hängt u. a. damit zusammen, dass die Organisator\*innen spezifischere Aufgaben für das Helfer-Shuttle übernommen haben als dies bei den Einsätzen der Helfer\*innen der Fall war.

### Abbildung 16: Bedeutung von persönlichen und sozialen Kompetenzen für die Mitarbeit im Helfer-Shuttle, Organisator\*innen

Antwortkategorie: sehr hohe Bedeutung, Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent



Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Außerdem sollten die Organisator\*innen in der Befragung die Bedeutung von verschiedenen persönlichen und sozialen Kompetenzen für ihre Mitarbeit im Helfer-Shuttle einschätzen. Abbildung 16 zeigt für die verschiedenen Kompetenzen jeweils den prozentualen Anteil der Antwortkategorie sehr hohe Bedeutung. Insgesamt betrachtet hatten soziale und persönliche Kompetenzen einen sehr hohen Stellenwert, da mindestens drei von zehn Befragten jeder der vorgegebenen Kompetenzen eine sehr hohe Bedeutung beigemessen hatten.

Aus Sicht der Organisator\*innen spielten die folgenden drei Kompetenzen für die Mitarbeit im Helfer-Shuttle die größte Rolle: Teamfähigkeit (69 %), Initiative und Tatkraft (63 %) sowie Offenheit (60 %). Zum einen gab es in dieser Hilfsorganisation eine flache Hierarchie, bei der Teamfähigkeit sehr stark gefragt war, um die Koordinierung der täglichen Abläufe im Helfer-Shuttle zwischen den einzelnen Bereichen zu gewährleisten, aber auch die Organisation der Einsätze der Helfer\*innen. Zum anderen handelte es sich um eine offene Hilfsorganisation, bei der Personen zur Mitarbeit spontan jeden Tag kamen, um mitzuarbeiten. Eine gezielte Bewerbung für die ehrenamtliche Mitarbeit in einer Leitungsposition war in dieser offenen Organisation zum Beispiel überhaupt nicht vorgesehen. Daher waren Initiative und Tatkraft sowie Offenheit sehr wichtige Kompetenzen für die Organisator\*innen. Zumal vielfach täglich recht spontan die Abläufe und Prozesse neu koordiniert und abgestimmt werden mussten, wenn z. B. neue Aufgabenfelder hinzukamen oder plötzlich zahlreiche – auch mal tausende – Helfer\*innen an einem Samstag zum Einsatz bereit standen. Dies führte aber nach Angaben der interviewten Organisator\*innen im Camp auch immer wieder dazu, dass sich die zu erledigenden Aufgaben in den einzelnen Einsatzbereichen kurzfristig ändern konnten. Somit stufen 55 Prozent

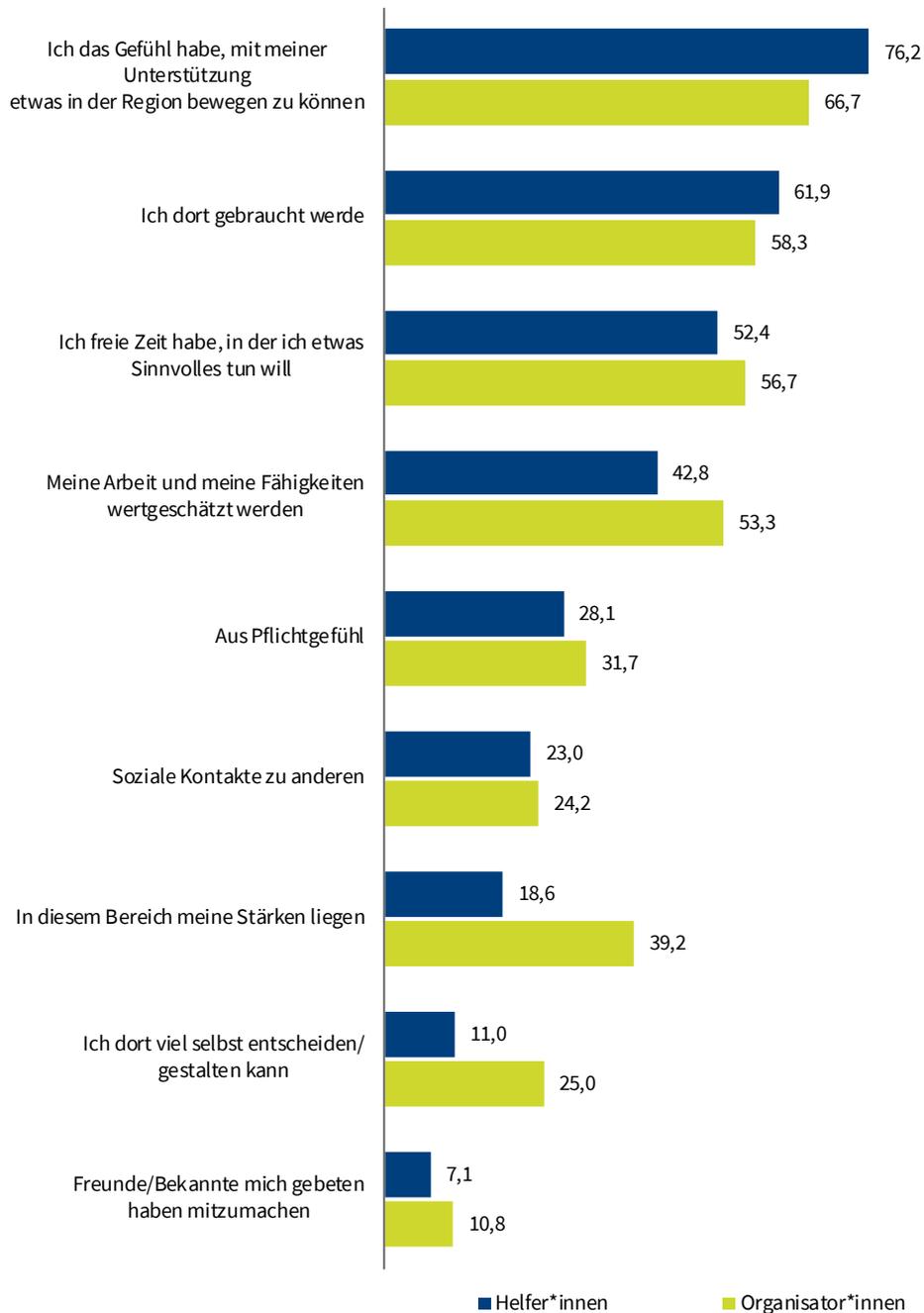
der befragten Organisator\*innen die Problemlösungsfähigkeit als sehr bedeutende Kompetenz ein und ebenso die Kompetenzen Konfliktfähigkeit (44 %) und Belastbarkeit (44 %). Diese Aspekte wurden uns ausführlich in den Gesprächen im Camp von den dortigen Organisator\*innen bestätigt, die teils seit der Gründung des Helfer-Shuttles mit dabei waren.

## 4.6 Motive

In der Literatur zum ehrenamtlichen bürgerlichen Engagement werden vor allem zwei Hauptmotive diskutiert. Zum einen sind es altruistische Motive und ethische Wertvorstellungen, um das Wohlergehen von anderen Personen, die sich z. B. in einer Notlage befinden, zu verbessern. Zum anderen gibt es selbstdienliche bzw. ich-zentrierte Gründe, die in Zusammenhang mit dem eigenen Wohlergehen des Helfers stehen (Bierhoff et al. 2007). Darüber hinaus wurde in vielen Untersuchungen herausgestellt, dass es viele zusätzliche Motive für ein Engagement gibt, und zumeist gemischte Motivlagen einer ehrenamtlichen Tätigkeit zugrunde liegen (Walter, Freise 2020; Kals et al. 2020). In einer repräsentativen Befragung des BMFSFJ (2014) zum bürgerschaftlichen Ehrenamt in Deutschland werden acht übergeordnete Motivgruppen für die ehrenamtliche Arbeit identifiziert. In der Online-Befragung haben wir bei der Untersuchung der Motivation für den Einsatz im Helfer-Shuttle diese Struktur zugrunde gelegt. Die Befragten sollten in der Online-Befragung die Bedeutung von neun verschiedenen Motiven bewerten. In Abbildung 17 wird jeweils die Rangfolge der Motive für beide Personengruppen aufgeführt und zwar in Bezug auf den Bedeutungsanteil der Kategorie "sehr hohe Bedeutung" in der Gruppe Helfer\*innen.

### Abbildung 17: Motive der Helfer\*innen und Organisator\*innen

Angaben in Prozent



Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Die Rangfolge der Motive stimmt zwischen beiden Personengruppen weitgehend überein, jedoch gibt es Unterschiede in der Gewichtung einzelner Motive. Das Hauptmotiv für beide Gruppen war ihr Engagement, um etwas in der Region bewegen zu können. Während 76 Prozent der Helfer\*innen diesem Motiv eine sehr hohe Bedeutung beimäßen, lag dieser Anteilswert bei den Organisator\*innen um 9 Prozentpunkte niedriger (67 %). Außerdem war für die Befragten beider Gruppen ihr Engagement als Sinngebung durch die Ausübung bedeutsamer Aufgaben und die

Anerkennung sehr wichtig. Dies zeigt die hohe Gewichtung der beiden Motive: „Weil ich dort gebraucht werde“ wurde von Helfer\*innen (62 %) und Organisator\*innen (58 %) jeweils als zweitwichtigster Grund angegeben. Die Wertschätzung der eigenen Arbeit und Fähigkeiten stand an vierter Stelle. Organisator\*innen (53 %) sahen hierin einen bedeutsameren Beweggrund als die Helfer\*innen (43 %).

Altruistische Beweggründe und Wertvorstellungen wie die Motive „Aus Pflichtgefühl“ und „Ich freie Zeit habe, in der ich etwas Sinnvolles tun will“ hatten für die Organisator\*innen eine etwas höhere Bedeutung als bei den Helfer\*innen. Zudem hatten Organisator\*innen für ihr Engagement auch „Soziale Kontakte zu anderen“ eine höhere Bedeutung beigemessen. Darüber hinaus kam für viele auch der Anstoß für ihre Mitarbeit im Helfer-Shuttle durch Freunde und Bekannte.

Die beiden größten Unterschiede zwischen beiden Personengruppen gibt es bei der Gewichtung der Motive „In diesem Bereich liegen meine Stärken“ sowie „Ich dort selbst viel gestalten/entscheiden kann“. Die Anteile unter den Organisator\*innen, für welche beide Motive eine sehr hohe Bedeutung hatten, betragen 39 bzw. 25 Prozent. Diese Anteilswerte fielen bei den Helfer\*innen um 20 Prozentpunkte bzw. 14 Prozentpunkte niedriger aus.

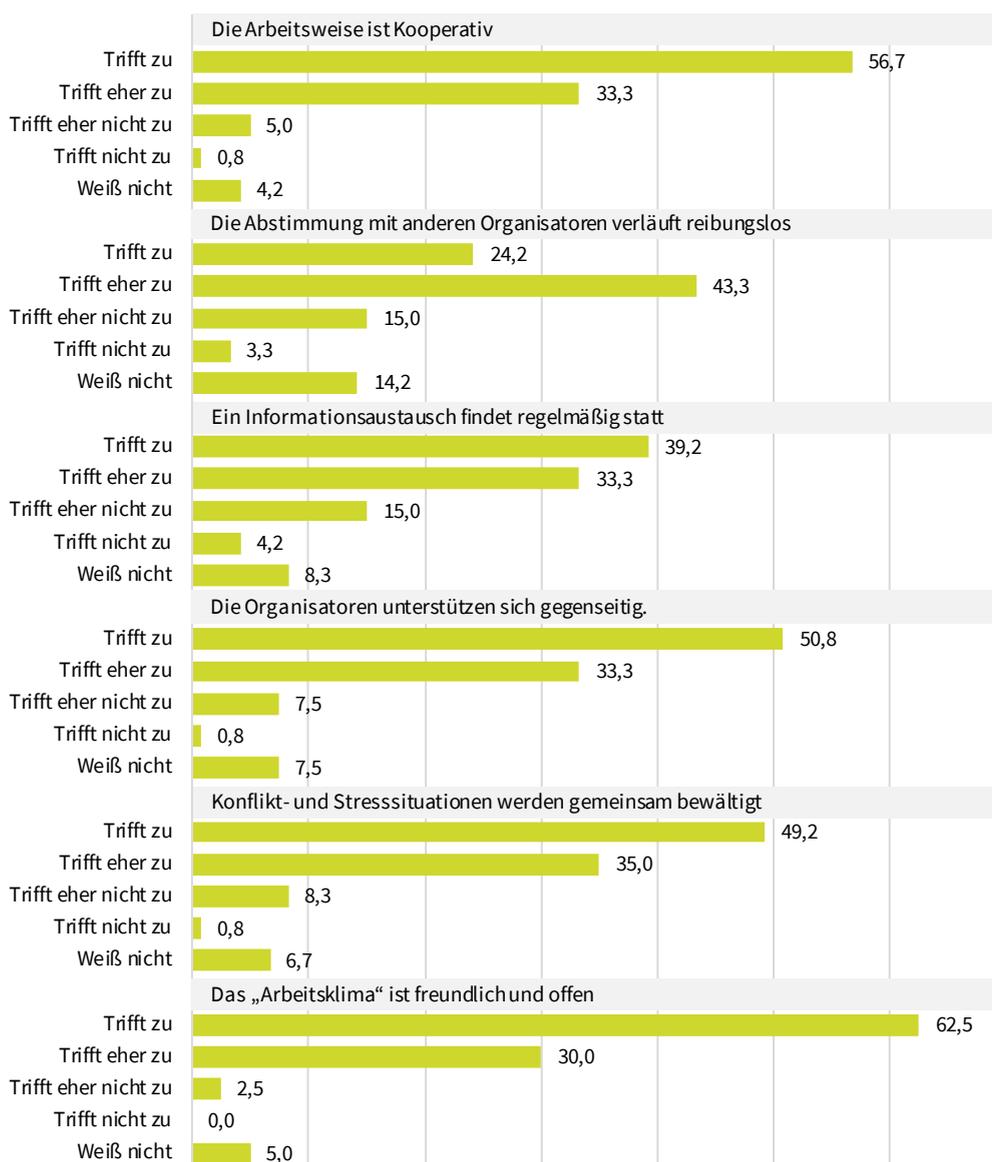
Die Unterschiede in den Gewichtungen der Motive zeigen, dass bei den Helfer\*innen in erster Linie die Motivation zu helfen und unterstützen sowie gebraucht zu werden Vorrang hatten. Zwar waren dies auch die Hauptmotive der Organisator\*innen, aber sie maßen weiteren Beweggründen eine teils weitaus höhere Bedeutung für Ihr Engagement zu. Vor allem die Übereinstimmung des Engagements im Helfer-Shuttle mit den eigenen Stärken sowie die Möglichkeit, bei der Mitarbeit Entscheidungs- und Gestaltungsspielräume nutzen zu können, wurden erheblich stärker gewichtet.

## 4.7 Bewertung der Zusammenarbeit zwischen den Teams im Helfer-Shuttle durch die Organisator\*innen

Zusätzlich sollten die Organisator\*innen die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Organisationsteams im Helfer-Shuttle bewerten. Zu diesem Zweck sollten sie einstufen, inwiefern mehrere vorgegebene Aussagen zur Zusammenarbeit zutreffend sind. Die Mehrheit der Organisator\*innen (57 %) hat die Aussage „Die Arbeitsweise ist kooperativ.“ als zutreffend bewertet. Aber nur 24 Prozent der Befragten stimmten zu, dass die „Abstimmung mit den anderen Organisator\*innen reibungslos verläuft“, während 43 Prozent der Befragten meinten, dass diese Aussage nur eher zutreffend ist. Der Großteil der befragten Organisator\*innen (39 % bzw. 33 %) stufte die Aussage „Ein regelmäßiger Informationsaustausch findet statt.“ als zutreffend bzw. eher zutreffend ein. Diese Einschätzung wurde in den Gesprächen mit den Organisator\*innen im Camp im Oktober 2021 bestätigt, dass die offene und eher lockere Organisation des Helfer-Shuttle weniger stark geregelten Abläufen folgte. In diesen Gesprächen haben die Organisator\*innen ebenfalls berichtet, dass ein intensiver und regelmäßiger Informationsaustausch auch stattfand – dies war den Aussagen in den Gesprächen vor Ort im Camp im Oktober 2021 zufolge vor allem zwischen den Bereichen Fahrer\*innen und Scouts der Fall, um die Helfer\*innen täglich zu den Einsätzen mit den Bussen ins Ahrtal zu bringen. Die interviewten Personen in den von uns geführten Vor-Ort-Gesprächen im Camp hoben hierzu vor,

dass dies z. B. den Fahrer\*innen ermöglichte, die Fahrten an veränderte Zeiten anzupassen. Die überwiegende Mehrheit der befragten Organisator\*innen (84 %) gab in der Online-Befragung an, dass sich die Organisator\*innen gegenseitig unterstützen. Das Arbeitsklima ist freundlich und offen – diese Aussage bewerteten 93 % der befragten Organisator\*innen als (eher) zutreffend. Insgesamt betrachtet wurden die einzelnen Aussagen zur Zusammenarbeit der Organisationsteams im Helfer-Shuttle als überwiegend zutreffend bewertet. Diese Ergebnisse weisen auf eine gute Organisation der Zusammenarbeit in dieser Hilfsorganisation hin. Lediglich die Abstimmungsprozesse verliefen laut den Einschätzungen der Befragten in der Online-Befragung nicht unbedingt reibungslos, was auch mit der offenen und flexiblen Organisationsform zusammenhängen könnte.

**Abbildung 18: Bewertung der Zusammenarbeit zwischen den Organisationsteams, Organisator\*innen**  
Angaben in Prozent



Quelle: Befragung von Organisator\*innen und Helfer\*innen, Helfer-Shuttle, Oktober 2021.

Die Frage, wie die Zusammenarbeit zwischen den Organisationsteams der verschiedenen Einsatzbereiche im Camp des Helfer-Shuttle funktioniert, war auch ein wichtiger Punkt in unseren dortigen Interviews. In diesem Zusammenhang wurde vielfach die flache Hierarchie als wichtiger Erfolgsfaktor für die gute Zusammenarbeit zwischen den Teams genannt.

Vor allem in den ersten Wochen nach der Flutkatastrophe war es notwendig, dass die Helfer\*innen zügig ins Ahrtal gebracht wurden, um vor Ort die Aufräumarbeiten zu unterstützen. In dieser Zeit war jede helfende Hand buchstäblich gefragt, es erforderte von den Organisator\*innen in der Zusammenarbeit und Koordination spontane Initiative und Tatkraft, wie folgendes Zitat aus einem Gespräch mit einer Organisatorin verdeutlicht

*„Man macht einfach. Wenn einer eine Idee hat, kann er die gleich in die Tat umsetzen und muss nicht den Chef fragen, den Arbeitsschutz abklären. Sondern wird durchgezogen.“  
(Person B2 aus der Disposition, Helfer-Camp, 27.10.2021)*

Somit war vor allem in dieser Anfangsphase des Helfer-Shuttles die Arbeitsorganisation darauf ausgerichtet, dass die Entscheidungsprozesse ohne Verwaltungsaufwand durchgeführt wurden, um schnelle Hilfeleistungen für das Ahrtal zu ermöglichen.

Eine besondere Herausforderung in der Zusammenarbeit zwischen den Organisationsteams war, dass es häufige personelle Wechsel bei den Organisator\*innen gab. Daher gingen wir auch der Frage nach, ob und wie der Helfer-Shuttle, mit diesen Wechseln ihre Handlungsfähigkeit bewahren konnte. Dabei stellte sich in Gesprächen vor Ort heraus, dass sich die Organisation laufend an sich verändernde Gegebenheiten vor Ort angepasst hat. Da es zu Beginn äußerst viel Arbeit zu tun gab, war es doch zunächst

*„Das erste Ziel, möglichst viele Helfer ins Tal effizient mit den verfügbaren Transportmitteln zu bekommen.“ (Person B1 aus der Disposition, Helfer-Camp, 27.10.2021)*

Im Tal wurden am Anfang intuitive Entscheidungen getroffen, was dringend getan werden musste. Es war am Anfang also erste Priorität, viele Freiwillige möglichst koordiniert ins Tal zu bringen und NICHT zu organisieren, was die Helfer tun. Für die Koordination und Organisation musste ein Campingtisch Papier und Bleistift ausreichen. Ein Laptop war zu Beginn nicht vorhanden.

Die Zusammenarbeit zwischen den Organisatoren war zwangsläufig eng. Daher bestand die Organisation zunächst vor allem in einer engen Zusammenarbeit mit den Fahrer\*innen und Scouts, um diese schnell ins Tal zu bringen und die Straßen voller Schutt freizuräumen, da es kein Vordringen gab. Zudem war die Zusammenarbeit zunächst sehr rudimentär, da jeder Tag neu organisiert werden musste.

Im Laufe der Zeit hat sich die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen geändert und eine Struktur etabliert. So arbeitete der Bereich Disposition, dessen Schwerpunkt die Querschnittsaufgaben war, über die gesamte Zeit eng mit den anderen Bereichen zusammen.

## 5 Erfolgsfaktoren des Helfer-Shuttles aus Sicht der Organisator\*innen

In der Online-Befragung wurde den Organisator\*innen die Möglichkeit gegeben, in einer offenen Frage die Erfolgsfaktoren des Helfer-Shuttles zu benennen. In den Antworten auf diese Frage stellte sich als wichtiger Erfolgsfaktor die schnelle und unbürokratische Hilfe durch das Helfer-Shuttle heraus. Der folgende Kommentar einer Person in der Online-Befragung verdeutlicht diesen Aspekt:

*„Weil wir unbürokratisch alle an einem Strang ziehen und bei uns schnell Entscheidungen getroffen werden sowie dank eines großartigen Teams und wir uns nicht selbst im Weg stehen.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Als wichtige Voraussetzung für diesen Erfolgsfaktor nannten die Befragten häufig die flache Hierarchie und offene Struktur innerhalb dieser Hilfsorganisation. Dies folgenden beiden Kommentare hierzu verdeutlichen dies beispielhaft:

*„Viel Struktur und wenig Bürokratie.“ sowie „Gute Strukturen, umsichtig, bereitwillig, flexibel auf die gegebenen Anforderungen und Bedingungen einzugehen.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Außerdem wurde die außerordentlich hohe Solidarität der Helfer\*innen und Organisator\*innen gegenüber den Betroffenen der Flutkatastrophe im Ahrtal als ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor benannt.

*„Freiwillige Helfer mit einem gemeinsamen Ziel. Menschen in Not zu helfen.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Diese Solidarität gegenüber den Betroffenen von der Flutkatastrophe wurde von vielen Befragten als wichtiges Motiv für ihre Mitarbeit beim Helfer-Shuttle betont (siehe auch Kapitel 4.6).

*„So etwas hat es in diesem Maß noch nicht gegeben.... Da Muss man einfach mitmachen, man erreicht etwas, und kann in einigen Jahren den Erfolg im Ahrtal sehen.. Und kann sagen.... ICH WAHR DABEI!! WE AHR ONE.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Aber auch die überaus hohe Verbundenheit der Helfer\*innen und Organisator\*innen untereinander sowie mit den Betroffenen, die bei den Einsätzen im Ahrtal entstanden ist, wurde mehrfach sehr positiv in der Online-Befragung hervorgehoben:

*„Weil tausende Menschen täglich, selbstlos für die Menschen im Ahrtal ihre Hilfe und Muskelkraft einsetzen. Tiefe Verbundenheit und ein Lächeln derer denen man etwas geholfen hat sind unbezahlbar.“ „Im Helfershuttle wurde lösungsorientiert mit Spaß, Freude, Empathie und Einfühlungsvermögen einfach gemacht - just do it. Gemeinsam sind wir stark.“ „Weil alle von nah und fern mit angepackt haben und was tolles gemeinsam auf die Beine gestellt haben.“ Dieser starke Zusammenhalt wurde auch mehrfach mit einem großen Gemeinschaftsgefühl umschrieben. „Die Zusammengehörigkeit ist dort riesig.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Ferner gaben die Organisator\*innen vielfach an, dass die Möglichkeit, schnell und unkompliziert Hilfe bereitzustellen zu können in Verbindung mit dem großen Zusammenhalt zu einer

motivierenden Arbeitsatmosphäre sehr beigetragen hat. Eine Person betonte, dass aus ihrer Sicht diese Atmosphäre als der „positive Spirit, der inspiriert“ hat, wahrgenommen wurde. Diese Arbeitsatmosphäre wurde in der Online-Befragung von einem weiteren Befragten folgendermaßen beschrieben:

*„Proaktivität, gutes Klima, man sieht schnell den Fortschritt bzw. was man getan hat. Und vor allem sieht man, wenn man einmal im Ahrtal und Umgebung war wie viel Hilfe noch benötigt wird.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Ein weiterer Aspekt, der zum Erfolg dieser Hilfsinstitution aus Sicht der Befragten beigetragen hat, sind die offene Struktur und die flache Hierarchie (siehe Kapitel 4.7). Die Befragten haben ausdrücklich betont, dass es in diesem Zusammenhang wichtig war, dass die Möglichkeit bestand, spontan und ohne Anmeldung täglich im Camp spontan seine Hilfe anbieten zu können. Zudem wurden die Helfer\*innen umfassend bei Bedarf für den Einsatz ausgerüstet (siehe Kapitel 3). In der Online-Befragung wurden die sehr geringen Einstiegsbarrieren für die Mitarbeit bei dieser Hilfsinstitution positiv bewertet und als wichtiger Grund eingestuft, warum insbesondere durch den Helfer-Shuttle für das Ahrtal so umfassende Hilfeleistungen erbracht werden konnten. Diese Einschätzungen werden durch die folgenden Antworten aus der Online-Befragung verdeutlicht:

*„Das Helfer-Shuttle ermöglicht es Hilfwilligen sehr niederschwellig, sich zu engagieren. Hinfahren, helfen, lernen, heimfahren. So einfach ist das durch das Helfer-Shuttle. Es wird auch viel auf guten Umgang miteinander und auf Motivation geachtet.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

*„Weil ohne Vorbedingung und ohne Limitation sich eingebracht werden konnte und bedarfsgerichtete Zuführung funktioniert hat.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Aber trotz dieser Vorteile gab es aus Sicht der Befragten, auch zu Beginn Schwierigkeiten, zum Beispiel aufgrund fehlender Strukturen Ansprechpartner\*innen zu finden. Dieser Aspekt wird durch die folgende Aussage einer Person aus dem Organisator\*innenteam, die an der Online-Befragung teilgenommen hat, verdeutlicht:

*„Am Anfang der Katastrophe war es schwierig direkte Ansprechpartner zu finden, wo man Unterstützung anbieten könnte. Am schnellsten fand man Helfershuttle und jeder konnte in einer Form helfen. Das klappte bei anderen Organisationen nicht so gut bis gar nicht.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Außerdem gaben mehrere befragte Personen an, dass die gute Öffentlichkeitsarbeit sowie die Kommunikation in den Medien wichtig waren, um weitere Personen für die Mitarbeit im Helfer-Shuttle für das Ahrtal zu motivieren.

## 6 Verbesserungsvorschläge von den Organisator\*innen

Die Organisator\*innen wurden in der Online-Befragung im Rahmen einer offenen Frage aufgefordert, Verbesserungsvorschläge zu machen und zwar, wenn im Falle einer Katastrophe spontan nochmals eine ähnliche Hilfsinitiative wie das Helfer-Shuttle benötigt werden würde.

Die Organisator\*innen setzen bei ihren Verbesserungsvorschlägen zwei Schwerpunkte: eine verbesserte Kommunikation und Koordinierung der Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Hilfsorganisationen sowie eine effektivere und zügigere Zusammenarbeit mit den verantwortlichen öffentlichen Institutionen.

Vor allem ging aus den Aussagen der Befragten hervor, dass sie es als wichtig erachteten, dass ein unmittelbarer Informationsaustausch nach Eintreten einer Katastrophe zwischen den beteiligten Hilfsorganisationen und -initiativen stattfand, um frühzeitig und unbürokratisch die jeweiligen Zuständigkeiten klären zu können. Dieser Aspekt wird durch die folgende Einschätzung verdeutlicht:

*„Vielleicht sollte der Austausch mit allen Hilfsorganisationen frühzeitig stattfinden. Einen Round Table mit allen Beteiligten, damit jeder die Interessen und Vorhaben der anderen kennt und man gezielt zusammenarbeiten kann.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Bei einem solchen Austausch sollte aus Sicht der Befragten in erster Linie auch abgestimmt werden, welche Hilfsleistungen die einzelnen Organisationen jeweils einbringen, so dass man sich in der Zusammenarbeit ergänzt, so dass unnötige Überschneidungen vermieden werden können. Auf diesem Wege wäre es möglich, den Wirkungsgrad der Hilfe zu verbessern und somit schneller und effektiver die Ziele zu erreichen.

*„Das Organisatoren in verschiedenen Orten sich gleich zusammenschließen, da sie das gleiche verfolgen.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Der zweite Schwerpunkt bei den genannten Verbesserungsvorschlägen in der Online-Befragung war eine intensivierte Zusammenarbeit zwischen privaten und öffentlichen Institutionen, die zentral gesteuert, aber möglichst unbürokratisch organisiert werden sollte. Darüber hinaus hoben die befragten Organisator\*innen hervor, dass die gegenseitige Unterstützung der eingebundenen Hilfsorganisationen zentral koordiniert werden sollte. In diesem Zusammenhang nannte eine Person in der Online-Befragung den folgenden Aspekt:

*„Wenn es eine zentrale Bundesstelle gäbe, sollte diese innerhalb von kürzester Zeit (6 Stunden) mit Kleinbussen, Unterkünften und Versorgung reagieren, ohne Formalitäten!!!!.“*

Außerdem machten einige der befragten Organisator\*innen in der Online-Befragung den Vorschlag, die vorhandenen institutionellen Strukturen in ihrer Handlungsfähigkeit zu stärken.

*„Bessere Grundausstattung vorhandener Institutionen. Gerät, Maschinen. Geeignete Koordinatorin an höchster Stelle... Nicht Leute, die eh keine Ahnung haben.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Weiterhin ging aus den Aussagen der Befragten hervor, dass es von Vorteil wäre, wenn die vorhandenen Institutionen, die über fest angestelltes Personal verfügen, für den

Katastrophenschutz besser ausgestattet sind, so dass etwa Expert\*innen für die Unterstützung in solchen Ausnahmesituationen unmittelbar zur Verfügung stehen könnten.

*„Feste Scouts (evtl. durch bezahltes Personal von Bundeswehr über längeren Zeitraum als Gruppenführer der Helfer-Trupps.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Es wurde von einem Befragten in der Online-Befragung sogar vorgeschlagen, dass solche Organisationen direkt von staatlicher Seite aus gegründet werden sollten:

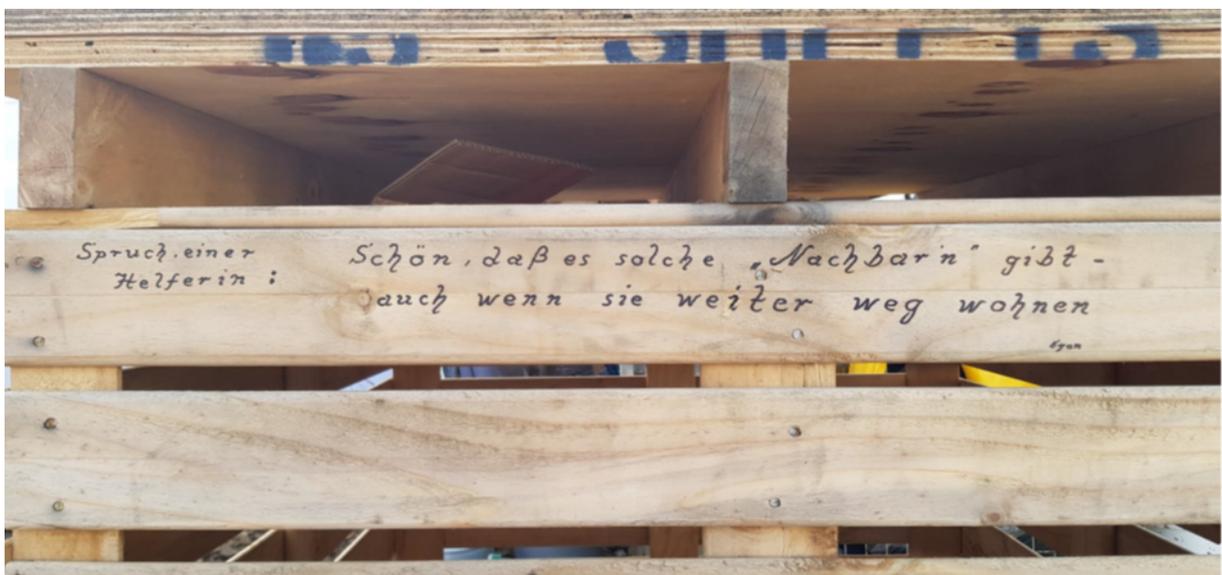
*„Das Land sollte proaktiv solche Initiativen starten und zwar SCHNELL. Keine administrativen Schneckearbeiten. Am besten eine Stelle für Katastrophenschutz einrichten, die vorbereitet sind inkl. Planen wo wie und mit welchen Mitteln man helfen kann.“*

Aus den Aussagen der Befragten ging hervor, dass sie aus ihrer Sicht ein wichtiger Vorteil des Helfer-Shuttle und damit auch für ähnliche Hilfsorganisationen darin bestand, dass die angebotene Hilfe von privaten Personen schnell und ohne bürokratische Hemmnisse angenommen wurde. Außerdem machten einige der befragten Personen den Vorschlag, u. a. gesetzliche Regelungen zu schaffen, durch welche eine vorübergehende Freistellung von Personal für die Beteiligung an solchen Hilfseinsätzen vereinfacht wird.

*„Den Freiwilligen die Möglichkeit geben, eine offizielle Arbeitsbefreiung vom Arbeitgeber zu erhalten um noch mehr Stunden leisten zu können. ähnlich wie bei Mitwirkenden der Freiwilligen Feuerwehr oder dem Katastrophenschutz.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*

Mit Blick auf die spontane Gründung des Helfer-Shuttle als Hilfsorganisation wurde vorgeschlagen, rechtzeitig eine übersichtlichere Struktur für die Koordinierung der Arbeitsabläufe einzuführen. Dieser Aspekt wurde in der Online-Befragung von einer Organisator\*in besonders hervorgehoben:

*„Früher beginnen eine Grundstruktur rein zu bringen. Jedoch nicht Zuviel, da dies den reibungslosen, und zwanghaften Ablauf auf Dauer stört und sabotiert.“ (Online-Befragung, Oktober 2021)*



Quelle: Eigene Fotoaufnahme.

## 7 Schlussbemerkung

Im September 2021 wurde das Team des IAB Rheinland-Pfalz-Saarland von der Arbeitsagentur Koblenz-Mayen gebeten, eine Untersuchung zur Motivation der freiwillig Engagierten sowie zur Organisation und Arbeitsweise des Helfer-Shuttles durchzuführen. Das ursprüngliche Anliegen für die Untersuchung stammte aber von den beiden Gründern des Helfer-Shuttles selbst. Dies waren zwei lokale Unternehmen aus dem Ahrtal, welche auch bereits vor der Katastrophe schon mit der Arbeitsagentur Koblenz-Mayen zusammengearbeitet haben. Die Untersuchung zeigt, dass Menschen bereit und fähig sind, solidarisch zu handeln und durch ihren gemeinsamen Einsatz eine große Unterstützung für unmittelbar Betroffene nach einer Katastrophe zu leisten vermögen. Darüber hinaus wurde deutlich, dass die enge Verbundenheit zur Heimatregion eine wichtige zusätzliche Motivation darstellt, Hilfe zu leisten. Zusätzlich führte die Betroffenheit in der Bevölkerung in Deutschland insgesamt aber auch zu einer hohen Hilfsbereitschaft von vielen Menschen aus weiter entfernt gelegenen Regionen. Aber es hat sich auch gezeigt, dass das anfängliche unkoordinierte Handeln von vielen Personen und der damit verbundene Aktionismus im Helfer-Shuttle abgelöst wurde durch eine offene Organisationsstruktur mit flachen Hierarchien, um einerseits eine niederschwellige Mithilfe der Freiwilligen zu ermöglichen und andererseits die „helfenden Hände“ dort zum Einsatz mit dem Bus-Shuttle hinzubringen, wo sie im Ahrtal benötigt wurden. Am Beispiel des Helfer-Shuttle wird deutlich, dass privat initiierte und unkomplizierte Hilfe in Kombination mit großer Solidarität ein weiterführender Ansatz für zukünftige Katastrophenfälle sein kann.

# Literatur

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hrsg.) (2014): Motive des bürgerschaftlichen Engagements. Kernergebnisse einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung durch das Institut für Demoskopie Allensbach im August 2013. Berlin.
- Bierhoff, Hans-Werner; Schülken, Theo; Hoof, Matthias (2007): Skalen der Einstellungsstruktur ehrenamtlicher Helfer (SEEH). In: Zeitschrift für Personalpsychologie, Jg. 6, H. 1, S. 12-27.
- Kals, Elisabeth; Freund, Susanne; Enders, Bernadette; Schütt, Svenja Christina (2020): Stärkung des Ehrenamts im Katastrophenschutz in Nordrhein-Westfalen. Abschlussbericht. Eichstätt.
- Walter, Andreas; Freise, Matthias (2020): Der Wert des bürgerschaftlichen Engagements in Nordrhein-Westfalen. Münster.

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Aufgaben der Organisationsteams im Helfer-Shuttle .....	11
Abbildung 2:	Schematischer Lageplan des Camps und die Organisationsstruktur der Bereich .....	12
Abbildung 3:	Zugangswege zur Gewinnung der Aufmerksamkeit von Helfer*innen und Organisator*innen für den Helfer-Shuttle .....	14
Abbildung 4:	Altersgruppen, Helfer*innen und Organisator*innen .....	15
Abbildung 5:	Erwerbsstatus, Helfer*innen und Organisator*innen .....	16
Abbildung 6:	Früheres und aktuelles ehrenamtliches Engagement, Helfer*innen und Organisator*innen .....	17
Abbildung 7:	Bereiche des früheren und aktuellen ehrenamtlichen Engagements, Helfer*innen und Organisator*innen .....	18
Abbildung 8:	Anzahl der Einsätze der Helfer*innen .....	19
Abbildung 9:	Monat des ersten Einsatzes beim Helfer-Shuttle, Helfer*innen .....	20
Abbildung 10:	Aufgaben der Helfer*innen beim letzten/aktuellen Einsatz .....	21
Abbildung 11:	Aufgabenzuteilung, Teamgröße und Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit Organisator*innen, Helfer*innen beim letzten Einsatz.....	22
Abbildung 12:	Bedeutung der beruflichen Kompetenzen für den Einsatz beim Helfer-Shuttle, Helfer*innen .....	23
Abbildung 13:	Anzahl der Stunden, die pro Woche für den Helfer-Shuttle gearbeitet wird, Organisator*innen .....	24
Abbildung 14:	Zeitpunkt des ersten Arbeitseinsatzes beim Helfer-Shuttle, Organisator*innen.....	25
Abbildung 15:	Hauptsächlicher Einsatzbereich der Mitarbeit im Helfer-Shuttle, Organisator*innen.....	26
Abbildung 16:	Bedeutung von persönlichen und sozialen Kompetenzen für die Mitarbeit im Helfer-Shuttle, Organisator*innen.....	27
Abbildung 17:	Motive der Helfer*innen und Organisator*innen .....	29
Abbildung 18:	Bewertung der Zusammenarbeit zwischen den Organisationsteams, Organisator*innen .....	31

## In der Reihe IAB-Regional Rheinland-Pfalz-Saarland zuletzt erschienen

Nummer	Autoren	Titel
<a href="#">4/2022</a>	Gabriele Wydra-Somaggio, Jochen Stabler	Zum Beschäftigungsbedarf in der Pflege im Saarland bis 2035: Modellrechnungen für die ambulante und stationäre Pflege
<a href="#">3/2022</a>	Gabriele Wydra-Somaggio Jochen Stabler	Zum Beschäftigungsbedarf in der Pflege Rheinland-Pfalz bis 2035: Modellrechnungen für die ambulante und stationäre Pflege
<a href="#">2/2022</a>	Gabriele Wydra-Somaggio	Leistungsbezug im Saarland - Entwicklung, Struktur und Bewegungen im Leistungsbezug vor und während der Corona-Pandemie
<a href="#">1/2022</a>	Gabriele Wydra-Somaggio	Leistungsbezug in Rheinland-Pfalz Entwicklung, Struktur und Bewegungen im Leistungsbezug vor und während der Corona-Pandemie
<a href="#">2/2021</a>	Anne Otto, Michaela Fuchs Gabriele Wydra-Somaggio Jochen Stabler	Systemrelevante Berufe und das Potenzial für Homeoffice: Eine geschlechtsspezifische Bestandsaufnahme für Rheinland-Pfalz

Eine vollständige Liste aller Veröffentlichungen der Reihe „**IAB-Regional Rheinland-Pfalz-Saarland**“ finden Sie unter:

<https://iab.de/publikationen/iab-publikationsreihen/iab-regional/iab-regional-rheinland-pfalz-saarland>

Eine vollständige Liste aller Veröffentlichungen der Reihe „**IAB-Regional**“ finden Sie unter:

<https://iab.de/publikationen/iab-publikationsreihen/iab-regional/>

# Impressum

**IAB-Regional • IAB Rheinland-Pfalz-Saarland 1|2023**

## **Veröffentlichungsdatum**

8. August 2023

## **Herausgeber**

Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung  
der Bundesagentur für Arbeit  
Regensburger Straße 104  
90478 Nürnberg

## **Nutzungsrechte**

Diese Publikation ist unter folgender Creative-Commons-Lizenz veröffentlicht:  
Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International (CC BY-SA 4.0)  
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>

## **Bezugsmöglichkeit**

[https://doku.iab.de/regional/RPS/2023/regional\\_rps\\_0123.pdf](https://doku.iab.de/regional/RPS/2023/regional_rps_0123.pdf)

## **Website**

<https://iab.de/>

## **ISSN**

1861-1540

## **DOI**

[10.48720/IAB.RERPS.2301](https://doi.org/10.48720/IAB.RERPS.2301)

---

## **Rückfragen zum Inhalt**

PD Dr. Anne Otto

Telefon 0681 849-205

E-Mail [anne.otto@iab.de](mailto:anne.otto@iab.de)

Dr. Gabriele Wydra-Somaggio

Telefon 0681 849-268

E-Mail [gabriele.wydra-somaggio2@iab.de](mailto:gabriele.wydra-somaggio2@iab.de)