

DIN EN ISO 22319

ICS 03.100.01

Einsprüche bis 2021-03-22

Entwurf

**Sicherheit und Resilienz –
Resilienz der Gesellschaft –
Leitfaden für die Planung der Einbindung spontaner freiwilliger Helfer
(ISO 22319:2017);
Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 22319:2021**

Security and resilience –
Community resilience –
Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers (ISO 22319:2017);
German and English version prEN ISO 22319:2021

Sécurité et résilience –
Résilience des communautés –
Lignes directrices pour la planification de la participation des bénévoles spontanés
(ISO 22319:2017);
Version allemande et anglaise prEN ISO 22319:2021

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2021-01-22 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an fnfw@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Feuerwehrwesen (FNFW), 10772 Berlin oder Saatwinkler Damm 42/43, 13627 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 46 Seiten

DIN-Normenausschuss Feuerwehrwesen (FNFW)

Nationales Vorwort

Der Text von ISO 22319:2017 wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 292 „Security and resilience“ der Internationalen Organisation für Normung (ISO) erarbeitet und als prEN ISO 22319:2021 durch das Technische Komitee CEN/TC 391 „Schutz und Sicherheit der Bürger“ übernommen, dessen Sekretariat von AFNOR (Frankreich) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 031-05-02 AA „Organisations- und Steuerungsnormen für den Bevölkerungsschutz“ im DIN-Normenausschuss Feuerwehrwesen (FNFV).

Diese deutsche Übersetzung von ISO 22319:2017 befindet sich noch in der Übersetzungsprüfung durch den NA 031-05-02 AA. Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 22300	siehe	DIN EN ISO 22300
ISO 22301	siehe	DIN EN ISO 22301
ISO 22320	siehe	DIN ISO 22320
ISO 22397	siehe	DIN EN ISO 22397
ISO 31000	siehe	DIN ISO 31000

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 22300, *Sicherheit und Resilienz — Vokabular*

DIN EN ISO 22301, *Sicherheit und Resilienz — Business Continuity Management System — Anforderungen*

DIN EN ISO 22397, *Sicherheit und Schutz des Gemeinwesens — Leitfaden zur Erstellung von Vereinbarungen für Partnerschaften*

DIN ISO 22320, *Sicherheit und Resilienz — Gefahrenabwehr — Leitfaden für die Organisation der Gefahrenabwehr bei Schadensereignissen*

DIN ISO 31000, *Risikomanagement — Leitlinien*

<i>Titel de:</i>	Sicherheit und Resilienz — Resilienz der Gesellschaft — Leitfaden für die Planung der Einbindung spontaner freiwilliger Helfer (ISO 22319:2017)
<i>Titel en:</i>	Security and resilience — Community resilience — Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers (ISO 22319:2017)
<i>Titel fr:</i>	Sécurité et résilience — Résilience des communautés — Lignes directrices pour la planification de la participation des bénévoles spontanés (ISO 22319:2017)

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Vorbereitende Maßnahmen	7
4.1 Allgemeines	7
4.2 Übertragung der Verantwortung für die Führung, das Management und die Koordination von SVs.....	7
4.3 Verstehen der Beweggründe von SVs.....	7
4.4 Klären von Haftungsfragen	8
5 Planung der Einbindung von SVs	8
5.1 Allgemeines	8
5.2 Definition der Beziehung zu SVs	9
5.3 Verstehen der Bedenken interessierter Parteien	10
5.4 Ermittlung von Risiken im Zusammenhang mit Aufgaben, die für SVs geeignet sind.....	10
5.5 Minderung von Risiken im Zusammenhang mit Aufgaben, die für SVs geeignet sind	11
5.6 Auswahl von SVs	11
5.7 Koordination von SVs.....	12
5.7.1 Allgemeines	12
5.7.2 Identifikation von Koordinationsmechanismen.....	12
5.7.3 Prozess zur Registrierung von SVs.....	13
5.7.4 Ausgabe von Erkennungszeichen zur Identifizierung von SVs.....	13
5.7.5 Kommunikation mit SVs	14
5.8 Festlegen der Erwartungen an SVs.....	16
5.9 Überwachung der von SVs ausgeführten Aufgaben.....	16
5.10 Ermittlung des Bedarfs an Schulungen oder Unterweisungen	16
5.11 Anerkennung und Belohnung von SVs.....	17
6 Längerfristige Aspekte	18
6.1 Allgemeines	18
6.2 Bewertung des Einflusses von SVs.....	18
6.3 Möglichkeiten, SVs in die längerfristige Wiederherstellung einzubeziehen.....	18
6.4 Ermutigung von SVs, Rollen in der organisierten Freiwilligenarbeit zu übernehmen	19
6.5 Beurteilung und fortlaufende Verbesserung der Verfahren zur Einbindung von SVs.....	19
Anhang A (informativ) Checkliste mit Aufgaben zur Planung der Einbindung von SVs.....	20
Literaturhinweise.....	23

Europäisches Vorwort

Der Text von ISO 22319:2017 wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 292 „Security and resilience“ der Internationalen Organisation für Normung (ISO) erarbeitet und vom Technischen Komitee CEN/TC 391 „Schutz und Sicherheit der Bürger“ als prEN ISO 22319:2021 übernommen, dessen Sekretariat von AFNOR gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO 22319:2017 wurde von CEN als prEN ISO 22319:2021 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Eine Erläuterung zum freiwilligen Charakter von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 292, *Security and resilience*, erarbeitet.

Einleitung

Dieses Dokument enthält Leitlinien zur Einbindung spontaner Freiwilliger bei der Reaktion auf Zwischenfälle und Ereignisse und bei der Wiederherstellung nach Zwischenfällen und Ereignissen. Spontane Freiwillige (SVs, en: spontaneous volunteers) sind Personen, die nicht mit bestehenden Organisationen zur Reaktion auf Zwischenfälle in Verbindung stehen, aber gewillt sind, während und nach Zwischenfällen unbezahlte Arbeit zu leisten.

SVs haben möglicherweise vor oder während eines Zwischenfalls ihr Interesse an Freiwilligenarbeit geäußert und können daher in Abhängigkeit von den Erfordernissen des Zwischenfalls und ihren spezifischen Fertigkeiten kontaktiert und um Unterstützung gebeten werden. SVs können Freiwilligenarbeit als Einzelpersonen oder in Gruppen leisten, sie können persönlich am Ort des Zwischenfalls tätig werden oder aus der Ferne einen Beitrag leisten, und sie können selbstständig tätige Fachkräfte (z. B. pensionierte Notfallhelfer), digitale Freiwillige oder andere qualifizierte oder unqualifizierte Mitglieder der Öffentlichkeit sein.

Spontane Hilfsangebote während und nach Zwischenfällen sind ein zunehmendes Phänomen. Während viele Menschen bereit sind, einer Freiwilligenorganisation beizutreten, werden zunehmend auch spontane Hilfsangebote gemacht, ohne sich an eine bestimmte Organisation zu binden. Zusätzlich melden sich aufgrund der medialen Berichterstattung, der weit verbreiteten Nutzung sozialer Medien und des Wunsches, Bedürftigen zu helfen, weltweit immer mehr SVs.

SVs können zeitnah in erheblichem Umfang Arbeitskraft, Fertigkeiten und Fähigkeiten bereitstellen und so die Kapazitäten von Organisationen zur Reaktion auf Vorfälle verstärken, wertvolle lokale Kenntnisse bereitstellen und die Reaktion und Wiederherstellung in einem Bereich durch Mitglieder der lokalen Gemeinschaft personalisieren. In großer Zahl können SVs Organisationen zur Reaktion auf Zwischenfälle jedoch überfordern, Maßnahmen behindern und zusätzliche Risiken hervorrufen. SVs, die außerhalb der offiziellen Maßnahmen Hilfe leisten, können sich selbst und diejenigen, denen sie helfen wollen, in Gefahr bringen. Es ist wichtig, bewährte Vorgehensweisen für die Einbindung und Mobilisierung von SVs zu verstehen und umzusetzen, und die Integration von SVs in Reaktions- und Wiederherstellungstätigkeiten muss umsichtig gesteuert werden.

Dieses Dokument enthält Leitlinien für die Einbindung von SVs in die Reaktion auf Zwischenfälle und in die Wiederherstellung nach Zwischenfällen, damit sowohl offizielle als auch inoffizielle Ressourcen effektiv eingesetzt werden. Es behandelt die vorbereitenden Maßnahmen für die Organisation der Einbindung von SVs in den verschiedenen Phasen eines Zwischenfalls, einschließlich der Planung für die Auswahl von SVs, der sicheren Einbindung von SVs in eine operative Reaktion und der längerfristigen Fortsetzung der Einbindung von SVs.

Anhang A enthält eine Checkliste mit Aufgaben zur Planung der Einbindung von SVs.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument enthält Leitlinien für die Planung der Einbindung spontaner Freiwilliger (SVs) bei der Reaktion auf einen Zwischenfall und bei der Wiederherstellung nach einem Zwischenfall. Es soll Organisationen dabei helfen, einen Plan zu erstellen, um zu prüfen, ob, wie und wann SVs bei den identifizierten Gefährdungen im Rahmen einer koordinierten Reaktion und Wiederherstellung Hilfe leisten können. Es unterstützt die Identifizierung von Problemen, um sicherzustellen, dass der Plan risikobasiert ist und die Sicherheit von SVs, der Öffentlichkeit, deren Unterstützung sie anstreben, und der Arbeitskräfte zur Reaktion auf einen Zwischenfall nachweislich in den Mittelpunkt stellt.

Dieses Dokument ist für die Verwendung durch Organisationen vorgesehen, die für die Planung der Arbeit mit SVs teilweise oder ganz verantwortlich oder daran beteiligt sind. Es ist auf Organisationen aller Typen und Größen anwendbar, die an der Planung und dem Management von SVs beteiligt sind (z. B. lokale, regionale und nationale Verwaltungen, Körperschaften des öffentlichen Rechts, internationale und Nichtregierungsorganisationen, Unternehmen und öffentliche und kommunale Gruppen).

Das Aufgabenspektrum von SVs kann eine einfache Planung (z. B. für Personen, die zuerst vor Ort sind) oder einen komplexeren Plan erfordern (z. B. für Personen, die zum Zweck von Freiwilligenarbeit in das betroffene Gebiet reisen).

Die Koordination der Beteiligung von Freiwilligen, die mit Freiwilligen- oder Fachorganisationen in Verbindung stehen, um Hilfe zu leisten, fällt nicht in den Anwendungsbereich dieses Dokuments.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 22300, *Societal security — Terminology*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 22300 und die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>

3.1 spontaner Freiwilliger
SV, en: spontaneous volunteer
Person, die nicht mit einer bestehenden Organisation oder Freiwilligenorganisation zur Reaktion auf einen Zwischenfall in Verbindung steht, die aber ohne umfangreiche Vorplanung Unterstützung bei der Reaktion auf einen Zwischenfall und bei der Wiederherstellung nach einem Zwischenfall anbietet

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein spontaner Freiwilliger kann auch als konvergenter Freiwilliger, Gelegenheits-Freiwilliger, episodischer Freiwilliger oder unabhängiger Freiwilliger bezeichnet werden.

3.2

Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Partnerschaft, Wohltätigkeitsorganisation, Institution, oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

4 Vorbereitende Maßnahmen

4.1 Allgemeines

Dieser Abschnitt beschreibt die allgemeinen Gesichtspunkte, die zu klären sind, bevor SVs in Reaktions- und Wiederherstellungstätigkeiten einbezogen werden. Diese allgemeinen Gesichtspunkte betreffen:

- die Übertragung der Verantwortung für die Führung, das Management und die Koordination von SVs (siehe 4.2);
- das Verstehen der Beweggründe von SVs (siehe 4.3);
- die Klärung von Haftungsfragen (siehe 4.4).

Eine Organisation darf alle Abschnitte dieses Dokuments oder lediglich einige Abschnitte umsetzen. Auch eine teilweise Umsetzung dieses Dokuments wird die Leistung der Organisation im Hinblick auf die Einbindung von SVs verbessern.

4.2 Übertragung der Verantwortung für die Führung, das Management und die Koordination von SVs

Die für die Reaktion auf Zwischenfälle und die Wiederherstellung nach Zwischenfällen zuständige Stelle sollte eine Organisation (in diesem Dokument als „die Organisation“ bezeichnet) benennen, die die Verantwortung für die Führung, das Management und die Koordination der SVs übernimmt.

4.3 Verstehen der Beweggründe von SVs

Bei der Planung des Umgangs mit SVs sollte die Organisation:

- die Beweggründe der SVs verstehen (z. B. neue Freundschaften schließen; Ängste im Zusammenhang mit dem Zwischenfall abbauen, indem sie durch Freiwilligenarbeit wieder die Kontrolle über ihr Leben übernehmen);
- während der gesamten Dauer der Einbindung von SVs Informationen über deren Beweggründe sammeln (z. B. während des Registrierungsprozesses, bei Nachbesprechungen, über soziale Medien oder in Gesprächen);
- berücksichtigen, dass SVs gegebenenfalls nur für einen Teil des Notfalls Hilfe leisten, bis ihre Motivation nachlässt oder ihre persönlichen Ziele erfüllt sind;
- Informationen über diejenigen sammeln, deren freiwilliges Hilfsangebot von den Organisationen zur Reaktion auf Zwischenfälle nicht angenommen wurde;
- diese Informationen bei der Annahme, Führung, dem Management und der Koordination von SVs verwenden.

Die Organisation sollte in Betracht ziehen, dass SVs möglicherweise folgende Beiträge leisten möchten:

- Unterstützung von Gemeinschaften bei der Erholung und Erhöhung ihrer Resilienz;
- Aufbau einer Beteiligung der Gemeinschaft;
- Unterstützung bestehender Tätigkeiten, bei denen der Hilfebedarf die offizielle Kapazität übersteigt;
- Ausführung neuer Tätigkeiten, die nicht Teil der Notfallpläne sind.

4.4 Klären von Haftungsfragen

Die Organisation sollte:

- die Voraussetzungen für die Einbindung von SVs im Hinblick auf Versicherung und Haftung klären;
- die Verantwortung für die Gesundheit und Sicherheit der SVs bestätigen;
- Aufgaben bestimmen, mit denen SVs möglicherweise betraut werden, die aber eine persönliche Haftung für den SV mit sich bringen (z. B. wenn SVs offizielle Anweisungen nicht befolgen).

5 Planung der Einbindung von SVs

5.1 Allgemeines

Die Organisation sollte einen Plan für die Einbindung von SVs ausarbeiten. Der Plan sollte den Aufwand und die erforderlichen Ressourcen und Informationen berücksichtigen und Leitlinien für die folgenden Punkte zur Verfügung stellen:

- Definition der Beziehung zu SVs (siehe 5.2);
- Verstehen der Bedenken interessierter Parteien (siehe 5.3);
- Ermittlung von Risiken im Zusammenhang mit Aufgaben, die für SVs geeignet sind (siehe 5.4);
- Minderung von Risiken im Zusammenhang mit Aufgaben, die für SVs geeignet sind (siehe 5.5);
- Auswahl von SVs (siehe 5.6);
- Koordination von SVs (siehe 5.7);
- Festlegen der Erwartungen an SVs (siehe 5.8);
- Überwachung der von SVs ausgeführten Aufgaben (siehe 5.9);
- Ermittlung des Bedarfs an Schulungen oder Unterweisungen (siehe 5.10);
- Anerkennung und Belohnung von SVs (siehe 5.11).

5.2 Definition der Beziehung zu SVs

Die Organisation sollte:

- die Notwendigkeit des Einsatzes von SVs für verschiedene Arten von Notfällen beurteilen;
- die Art der Beziehungen planen, die mit SVs aufgebaut werden sollen (z. B. das mit der Beziehung verbundene Risiko bewerten und ermitteln, wie sie effektiver gestaltet werden kann);
- prüfen, wie SVs gemanagt und in die Reaktion und Wiederherstellung einbezogen werden können;
- berücksichtigen, dass sich die Art der Beziehung zu SVs im Verlauf eines Zwischenfalls sowie zwischen verschiedenen Zwischenfällen möglicherweise ändert (z. B. sind SVs in vielen Fällen zuerst vor Ort und leisten sofortige Unterstützung, verlassen den Ort aber gegebenenfalls bald wieder).

In Tabelle 1 sind die Arbeitsbeziehungen aufgeführt, mit deren Hilfe zu bestimmen ist, ob und wie SVs in die offizielle Reaktion und Wiederherstellung eingebunden werden.

Tabelle 1 — Arten von Beziehungen und Tätigkeiten zwischen SVs und offiziellen Hilfeleistenden

Arten von SVs	Abhängigkeit der SVs von der Organisation	Management und Verfahren	Zweck der SVs	Entscheidungsfindung durch SVs	Zuweisung von Aufgaben
SVs, die für offizielle Hilfeleistende arbeiten, d. h. sie stellen zusätzliche Ressourcen wie lokale Kenntnisse oder Arbeitskraft zur Verfügung	SVs sind stark von der Organisation abhängig. SVs werden als Ressource für offizielle Hilfeleistende angesehen.	von den offiziellen Hilfeleistenden zur Verfügung gestellt, z. B. Überwachung von Aufgaben, Streitbeilegung, Schulung	Erweiterung der Fähigkeiten und Kapazitäten der offiziellen Hilfeleistenden durch zusätzliche Ressourcen; Ergänzung bestehender Arbeitsstrukturen	in sehr geringem Umfang	erfolgt durch offizielle Hilfeleistende je nach Bedarf; Aufgaben, die geringe Qualifikationen erfordern; Aufgaben sollten den Erwartungen der SVs entsprechen
SVs als unabhängig tätige Personen, die zusammen mit den offiziellen Hilfeleistenden arbeiten	SVs sind in moderatem Umfang von der Organisation abhängig. SVs sind von offiziellen Hilfeleistenden abhängig, mit denen sie zusammenarbeiten.	von den offiziellen Hilfeleistenden zur Verfügung gestellt, z. B. Überwachung von Aufgaben, Streitbeilegung, Schulung	Erweiterung der Kapazitäten offizieller Hilfeleistender	SVs treffen unabhängige Entscheidungen bezüglich der Erfüllung zugewiesener Aufgaben.	erfolgt durch den SV in Koordination mit den offiziellen Hilfeleistenden
SVs, die unabhängig von offiziellen Hilfeleistenden arbeiten	SVs sind in geringem Umfang von der Organisation abhängig. SVs haben wenig Kontakt mit den offiziellen Hilfeleistenden.	SVs bilden Gruppen mit einer eigenen Management-Struktur und eigenen Verfahren.	führen Aufgaben aus, die nicht von offiziellen Hilfeleistenden übernommen werden	SVs treffen unabhängige Entscheidungen.	erfolgt durch den SV

Im Hinblick auf SVs, die unabhängig von offiziellen Hilfeleistenden arbeiten, sollte die Organisation:

- eine Kontaktstelle benennen, um Kontakte zwischen diesen SVs zu erleichtern;
- Unterstützung bieten, um die Effektivität dieser SVs zu erhöhen (z. B. offizielle Hilfeleistende, die die Beilegung von Streitigkeiten innerhalb von oder zwischen Gruppen von SVs, die unabhängig voneinander arbeiten, unterstützen).

5.3 Verstehen der Bedenken interessierter Parteien

Die Organisation sollte:

- die Bedenken interessierter Parteien (z. B. offizielle Hilfeleistende, gewählte Amtsträger, potentiell hilfebedürftige Bürger) hinsichtlich der Beteiligung von SVs an Reaktions- und Wiederherstellungsmaßnahmen ermitteln;
- auf diese Bedenken mit dem Ziel reagieren, dass fundierte Entscheidungen über die Einbindung von SVs getroffen werden und bestimmt wird, ob sich SVs für die auszuführenden Aufgaben eignen.

5.4 Ermittlung von Risiken im Zusammenhang mit Aufgaben, die für SVs geeignet sind

Die Organisation sollte:

- etwaige Aufgaben ermitteln, bei denen die Unterstützung durch SVs möglicherweise hilfreich wäre;
- Verfahren zur Risikobewertung dieser Aufgaben entwickeln und implementieren, einschließlich potentieller Risiken für die SVs, die von dem Zwischenfall betroffenen Personen, andere offizielle Hilfeleistende und das Ansehen der beteiligten Organisationen und anderer Risiken;
- die Risikobewertungen regelmäßig mit dem Ziel überprüfen, die Risiken weiter zu mindern;
- einen Prozess einführen, um die Risiken zusätzlicher Aufgaben, die während eines Zwischenfalls ermittelt werden, kontinuierlich zu bewerten;
- eine Liste mit zugelassenen Reaktions- und Wiederherstellungsaufgaben erstellen, die für die Ausführung durch SVs geeignet sind.

Die Organisation sollte die potentiellen Risiken ermitteln, die im Hinblick auf ihr Ansehen durch die Einbindung von SVs entstehen, darunter:

- Verstöße gegen die Vertraulichkeit durch die Verbreitung sensibler Informationen;
- Falschdarstellung der Organisation gegenüber der Öffentlichkeit oder den Medien;
- Missbrauch der von SVs erlangten privaten Informationen über Bürger;
- Berichte über Zwischenfälle, die den SVs oder denjenigen, denen sie geholfen haben, Schaden zufügen;
- Verbreitung irreführender Informationen.

5.5 Minderung von Risiken im Zusammenhang mit Aufgaben, die für SVs geeignet sind

Die Organisation sollte die Risiken für SVs mindern, indem sie in den Plan Informationen über folgende Punkte aufnimmt:

- Entwicklung eines Auswahl- und Einführungsprozesses zur Auswahl von SVs, die bereit sind, den Anweisungen der Hilfeleistenden bei Zwischenfällen zu folgen;
- Vorbereitung und Verbreitung von Informationen über Verhaltensregeln für SVs, einschließlich Risikominderung und Sicherheit (z. B. durch Vor-/Nachbesprechungen);
- Bestätigung, dass SVs das mit den Aufgaben verbundene Risiko und die Wichtigkeit des sicheren Arbeitens verstanden haben;
- Bestimmung, wo SVs Aufgaben ausführen könnten, die spezielle Fertigkeiten oder Schulungen erfordern;
- Zuweisung von Aufgaben an SVs entsprechend ihres Kompetenzniveaus;
- Ausstattung der SVs mit geeigneter persönlicher Schutzausrüstung und geeigneten Ressourcen zur sicheren Durchführung einer zugewiesenen Aufgabe;
- Einführung geeigneter Arbeitsweisen für SVs (z. B. Bereitstellung von Arbeitsabläufen für typische Aufgaben, Beaufsichtigung von SVs, Beschränkung der Arbeit von SVs auf Tageslichtstunden, Abziehen von SVs bei erkannter Gefahr und Verpflichtung von SVs zur Arbeit in Gruppen, z. B. mit geschulten Reaktionsteams der Gemeinschaft oder anderen Freiwilligenkörperschaften);
- Bestimmung von Möglichkeiten zur Führung von SVs, die sich des Risikos nicht bewusst sind oder mit ihrem Verhalten das Risiko ignorieren;
- Aufeinanderabstimmen des Leistungsvermögens eines SV und der Anforderungen der Aufgabe, um sicherzustellen, dass Personen im Bereich ihrer Fähigkeiten arbeiten;
- Verfahren für die Ablehnung von Hilfsangeboten von SVs, wenn das Risiko für SVs zu hoch ist;
- wenn Aufgaben, mit denen SVs betraut werden, eine persönliche Haftung für den SV mit sich bringen (z. B. wenn SVs offizielle Anweisungen nicht befolgen);
- Beschränkung der Weitergabe vertraulicher Informationen an SVs.

Die Organisation sollte auch Risikobewertungen für Aufgaben durchführen, die von Mitgliedern der Öffentlichkeit unabhängig durchgeführt werden, ohne dass diese als SVs registriert sind.

5.6 Auswahl von SVs

Die Organisation sollte:

- eine Strategie mit dem Ziel festlegen, die ausgewählten SVs bestmöglich einzusetzen;
- ein strukturiertes Konzept für das Screening, die Annahme, Einführung und Schulung von SVs hinsichtlich der Durchführung zugewiesener Aufgaben entwickeln und umsetzen;
- SVs für Aufgaben annehmen, für die sie geeignet sind;
- einen Prozess für die Verifizierung der Erfahrung, Fertigkeiten, Qualifikationen, Referenzen und Schulungen eines SV entwickeln und implementieren;

- SVs berücksichtigen, die lokale Kenntnisse und Ressourcen nutzen können, um offizielle Hilfeleistende, die sich in dem Gebiet nicht auskennen, bei der Ermittlung des Aufenthaltsorts vulnerabler Personen zu unterstützen, sowie auf bestehende soziale Netzwerke wie anerkannte Vereine und Vereinigungen zurückgreifen, um andere vertrauenswürdige SVs zu finden;
- bestimmen, ob und wie mit potentiellen SVs im Vorfeld eines Zwischenfalls Kontakt aufgenommen wird (z. B. Vorab-Verifikation von Fertigkeiten);
- bestehende Netzwerke von Personen identifizieren, die möglicherweise über die erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse verfügen;
- entscheiden, wie sie das Unterstützungsangebot derjenigen ablehnen wird, die nicht als SV ausgewählt wurden;
- Absicherungsverfahren einführen, die der Möglichkeit Rechnung tragen, dass einige Personen, die sich als SVs ausgeben, böswillige Handlungen beabsichtigen (z. B. Durchführung von Zuverlässigkeitsüberprüfungen, zusätzliche intensive Beaufsichtigung durch qualifiziertes Personal).

5.7 Koordination von SVs

5.7.1 Allgemeines

Die Organisation sollte Informationen über die Koordination von SVs einbeziehen, um die benötigte Zeit vom Hilfsangebot von SVs bis zu deren Einsatz (wo geeignet) zu verkürzen. Der Plan zur Koordination von SVs sollte Folgendes umfassen:

- Identifikation von Koordinationsmechanismen (siehe 5.7.2);
- den Prozess zur Registrierung von SVs (siehe 5.7.3);
- Ausgabe von Erkennungszeichen zur Identifizierung von SVs (siehe 5.7.4);
- Kommunikation mit SVs (siehe 5.7.5).

5.7.2 Identifikation von Koordinationsmechanismen

Die Organisation sollte Folgendes bestimmen:

- eine Kontaktstelle als Möglichkeit für SVs, mit der Organisation in Verbindung zu treten;
- für die Koordination von SVs zu verwendende Ressourcen und Technologien;
- bestehende Management-Strukturen (z. B. lokale Behörden), die derzeit Möglichkeiten für die Einbeziehung von SVs anbieten, und wie dies gefördert werden sollte;
- wie und wohin SVs mit besonderen Fertigkeiten oder Dienstleistungsangeboten zu vermitteln sind;
- die Maßnahmen zur raschen Aktivierung der SV-Koordinationsstruktur, um mit der von den SVs geschaffenen Nachfrage Schritt zu halten, sobald sie ihre Hilfe anbieten;
- Möglichkeiten, die Frustration von SVs zu verringern, wenn sie auf die Zuweisung von Aufgaben warten, um zu vermeiden, dass sie ohne die Unterstützung offizieller Hilfeleistender Hilfsaufgaben durchführen;
- verschiedene Möglichkeiten, wie SVs mit Behörden oder Gruppen von Hilfeleistenden zusammenarbeiten können (z. B. in Reaktionsteams einer Gemeinschaft, die nicht Teil der offiziellen Maßnahmen sind);