



Tatendrang München
Freiwilligen-Agentur



Landeshauptstadt
München



GuteTat FÖBE

Förderstelle für
Bürgerschaftliches
Engagement

Spontanes Bürgerschaftliches Engagement – Mindeststandards für die Begleitung – Szenario Pandemie

Ausgangspunkt.

Das spontane Engagement von Bürgerinnen und Bürgern im Krisenfall ist gut und wichtig. Es ist eine feste Größe, mit der reguläre Hilfsstrukturen und Katastrophenschützer rechnen können und müssen.

Die im Freiwilligen Engagement geltenden Standards bei der Gewinnung und Begleitung von Freiwilligen sind in diesem Fall nicht vollumfänglich realisierbar. Dennoch sollten mindestens folgende Standards berücksichtigt werden, um die Helfenden und die Hilfeempfänger*innen nicht zu gefährden. Sie wurden aus den ersten Erfahrungen mit der Coronakrise gewonnen und geben förderliche Strukturen wieder, die helfen im Bedarfsfall schnell und wirksam zu reagieren. Sie wollen aber keinen Anspruch erheben, dass es nur so und nicht anders funktioniert.

1. Wo sollen die Helfenden eingesetzt werden?

Es sollte vorausschauend überlegt werden, wo und wie Helfer*innen verantwortlich eingesetzt werden sollen und was dazu an Personal und Sachmitteln nötig ist, damit ihr Einsatz für alle Beteiligten hilfreich ist. Der Einsatz muss den aktuellen Umständen und dem Verlauf der Pandemie angepasst werden.

Beispiele für Einsätze:

- Einkaufshilfen
- Abholung und Verteilung von Lebensmitteln bei der Tafel
- Begleitung homeschooling /Nachhilfe und Lernhilfen, auch im Freien
- Kontaktangebot gegen Vereinsamung, Telefonfreundschaften, Video-Chat, Briefe schreiben, Spaziergänge, Telefonketten.
- Unterstützung in Alten- und Pflegeeinrichtungen (z.B. Erledigung von Besorgungen, Betreuung von Besucher*innen, Einkaufen für das Personal, **keine pflegerischen Aufgaben**)
- Hofkonzerte „Musik gegen die Einsamkeit“ für Senioreneinrichtungen, Obdachloseneinrichtungen, Kitas
- Kochen und Essensausgabe für Obdachlose
- Unterstützung in Testzentren
- Unterstützung bei der Infektionsketten-Nachverfolgung
- Gassi gehen mit Hunden und ggf. Tierbetreuung für Menschen die wegen Krankheit im Krankenhaus sind
- Freizeit-Patenschaften für Kinder (z.B. draußen spielen, sofern es die gesetzlichen Vorschriften erlauben.)
- Fachwissen an die Einsatzstelle/Organisation/Verein digital per Video-Chat weitergeben (Fachwissen aus der Arbeitswelt pro Bono weitergeben)



Tatendrang München
Freiwilligen-Agentur



Landeshauptstadt
München



GuteTat FÖBE

Förderstelle für
Bürgerschaftliches
Engagement

2. Akquise von Spontanhelfer*innen – Sicherheitsstandards

- Generell ist bei der Akquise zwischen spontaner und unkomplizierter Engagement-Möglichkeit und der Sicherheit für die Beteiligten abzuwägen. Die Abwägung Spontaneität vs. Sicherheit hängt vom jeweiligen Einsatzgebiet ab.
- Bei der Registrierung der Spontanhelfer*innen ist deswegen zu dokumentieren welches Prozedere diese durchlaufen haben (Wurde ein persönliches Telefongespräch geführt, liegt ein Foto des Personalausweises vor etc.)
- Meldung als Spontanhelfer*in über Online-Formular oder Telefon.
- Persönliches Telefonat: **Scan/Foto Personalausweis**, Persönliche Daten (Name, PLZ, Telefonnummer, Email), Abfrage der Motive.
- Je nach Einsatz: polizeiliches Führungszeugnis (Bei Lernhilfen für Kinder strengste Standards, keine Ausnahmen, immer mit erweitertem polizeilichem Führungszeugnis!), per Fax, Scan etc. Personalausweis verifizieren
- Hygienemaßnahmen und Infektionsschutz genau erläutern – sowohl den Spontanhelfer*innen als auch den Hilfesuchenden
- **Im akuten Krisenfall sind diese Maßnahmen nicht vollumfänglich leistbar.**

3. Begleitung des Einsatzes

- Es sollten klare Rahmenbedingungen zu Art, Umfang und Abwicklung der Einkaufshilfe (z.B. Zahlung, wo die Einkäufe abstellen) gelten und Senior*innen wie Helfer*innen darüber informiert werden.
- Den Einsatz so gestalten, dass der Schutz vor Infektionen maximal ist. z.B. Einkaufshilfe so, dass sich die Beteiligten nicht persönlich begegnen.
- Sobald Lockerungen es erlauben, können auch Begegnungen stattfinden.
- Nachhilfe oder Lese-Unterstützung wenn möglich in digitaler Form.
- Bei der Anlaufstelle für Spontanengagement wird eine zentrale Telefonnummer kommuniziert, **die im besten Fall** sieben Tage die Woche frei geschaltet und besetzt ist. Die Nummer steht sowohl Spontanhelfer*innen und Hilfesuchenden zur Verfügung, falls Probleme entstehen.
- Für die 7 Tage Hotline ist der Einsatz von Freiwilligen bei der Hotline hilfreich
- Im Akutfall melden sich die Hilfesuchenden und Helfer*innen bei dieser Hotline, auch, wenn es zu Problemen kommt.
- Im weiteren Verlauf der Krise wird nach dem Einsatz von der vermittelnden Stelle angerufen, ob die Hilfe angekommen ist oder ob es Probleme gab.



Tatendrang München
Freiwilligen-Agentur



Landeshauptstadt
München



GuteTat FÖBE

Förderstelle für
Bürgerschaftliches
Engagement

- Sollten z.B. Einkäufe verloren gehen, ist es hilfreich, wenn die vermittelnde Stelle finanzielle Ressourcen hat, z.B. über Spenden, um dies finanziell auszugleichen.
- Im Optimalfall werden Einsatzpläne für die Freiwilligen erarbeitet und Zuständigkeiten in der Organisation geklärt. Es gibt Tätigkeitsbeschreibungen, die dann auch veröffentlicht werden.

4. Standards für die Begleitung der Spontanhelfer*innen

- Regelmäßiges Austauschangebot, Telefonnummer, unter der sich Spontanhelfer*innen melden können.
- Die Freiwilligen vor übergriffigem Verhalten der Hilfesuchenden schützen, deshalb genau beschreiben, worin die Hilfe besteht und worin nicht und wie diese ausgeführt wird. Z.B. keine Großeinkäufe, Putzdienste etc.
- Unterstützung, wenn unvorhergesehen ein anderer (größerer) Hilfebedarf entsteht: Liste von Telefonnummern und Hilfeeinrichtungen für die Spontanhelfer*innen und die Möglichkeit über eine Telefonnummer Kontakt zu einer*m hauptamtlichen Mitarbeiter*in zu bekommen, um den Fall zu übergeben.

- **Ausblick**

Da in solchen Katastrophenfällen meist auch neue Anbieter von Online-Vermittlungsplattformen auftauchen, muss in einem Austausch der Akteure der Freiwilligenarbeit zusammen mit den zuständigen Stellen bei der Kommune geprüft werden, ob diese vertrauenswürdig sind und kommuniziert werden können.

Die oben genannten Mindeststandards für Spontanhilfe sind dazu ein Orientierungsrahmen.

Eine zentrale Anlaufstelle für Spontanengagement ist zielführend. Sie sollte über alle Kommunikationskanäle kommuniziert werden, aber auch mit den sonstigen Infrastruktureinrichtungen des freiwilligen Engagements, den Freiwilligenagenturen, dem Katastrophenschutz, der Verwaltung und der Politik gut vernetzt sein, um auf aktuelle Entwicklungen zeitnah reagieren zu können.

Unbedingt erforderlich ist die Kommunikation von Bedarfen seitens der Verwaltung und der offiziellen Katastrophenschutzstellen, damit eine zentrale Anlaufstelle für Freiwillige sinnvoll arbeiten und vermitteln kann.