

Helfer-FAQ

Vielen Dank für Dein Interesse an der Einkaufshilfe Hannover!

Hier sind einige grundlegende Regeln und Überlegungen für Freiwillige. Es wird sich im Laufe der Tage sicherlich noch Einiges entwickeln, wir informieren euch dann per Mail.

Was muss ich vor dem ersten Hilfesuch beachten?

- Wir arbeiten vermutlich mit vielen älteren, alleinstehenden Menschen zusammen. Alle Freiwilligen müssen sensibilisiert sein, dass die COVID-Situation potentiell auch eine Chance ist, diese vulnerablen Gruppen zu betrügen. *Solltet Ihr an irgendeinem Punkt den Verdacht haben, dass es einen solchen Vorfall gegeben hat, informiert bitte sofort die Koordinatoren!*
- Falls euch etwas beim Betreten des Hauses etwas komisch vorkommt, Ihr euch unsicher, bedrängt oder belästigt fühlt, zögert bitte nicht und verlasst die Situation umgehend. Im Zweifelsfall immer die Koordinatoren (oder im Notfall Polizei oder den Rettungsdienst) alarmieren.
- Bin ich mir sicher, dass ich zuverlässig genug sein kann, um Hilfesuche zeitnah und vernünftig abzuarbeiten? Wenn man angefragt wird, aber keine Zeit hat, ist das nicht schlimm -- dann kurz Bescheid sagen und wir finden einen anderen Helfer!
- Bitte betretet die Wohnungen möglichst nicht, da es schließlich um die Reduktion des Kontakts geht. Wer sich erkältet fühlt, nimmt keine Hilfesuche an.
- Die Botengänge erledigt Ihr ehrenamtlich. Das bedeutet: Ihr bekommt kein Geld und handelt aus eigenem Antrieb - dafür macht Ihr etwas, um die Ausbreitung des Virus' zu verhindern und helft Euren Mitmenschen. :)

Wie funktionieren die Botengänge oder die Einkäufe?

- Ihr erhaltet per Messenger ein Hilfesuch aus Eurer Gegend. Sagt möglichst schnell Bescheid, ob Ihr das am gleichen Tag erledigen könnt. Nach einer Zusage rechnen wir mit Zuverlässigkeit. Ihr kriegt gesagt, ob Ihr zuerst bei der Person eine Einkaufsliste abholen müsst oder ob wir Euch die Einkaufsliste direkt aufs Handy schicken, sodass Ihr nur noch einkaufen und die Einkäufe abgeben müsst.
- Kauft bitte nur das ein, was von der hilfesuchenden Person auch wirklich verlangt wird und fragt ggf. vorher noch einmal nach.
- Für Rezepte: Die Krankenkassenkarte ist der Person ist unbedingt notwendig; eine Vollmacht ist hierzu nicht unbedingt notwendig, kann Euch aber zusätzliche Sicherheit geben.
- Bezahlung: Zuerst wird eingekauft, dann kriegt Ihr das Geld (Kassenbon mitnehmen und vorzeigen!) im Tausch gegen den Einkauf - sozusagen wie beim Pizza bestellen Zug um Zug. Wenn Ihr gerne möchtet, könnt Ihr vorher mit der Person einen schriftlichen Vertrag über den Einkauf schließen, dann seid Ihr juristisch auf der sicheren Seite, falls es mal Probleme mit dem Bezahlen geben sollte. Eine Vorlage für den Vertrag findet Ihr im Anhang der Mail. Wir gehen allerdings davon aus, dass es in den allermeisten Fällen keine Probleme mit der Bezahlung geben wird. Dementsprechend dürft ihr - zu eurer Sicherheit - den Vertrag ausdrucken und zum Hilfesuchenden mitnehmen, ihr seid aber nicht dazu verpflichtet.

Gibt es nach den Botengängen oder den Einkäufen noch etwas zu tun?

- Lasst euch anschließend das Geld geben und gebt den Kassenbon ab.
- Gebt uns kurz Feedback, ob alles in Ordnung war oder ob es besondere Vorkommnisse gab.
- Nehmt bitte keine übermäßige Bezahlung an. Sehr wahrscheinlich werdet ihr das ein oder andere Mal ein kleines Dankeschön erhalten, aber das soll in Maßen bleiben, weil es ein ehrenamtliches Engagement ist.
- *Falls sich aus einzelnen Botengängen eine Patenschaft zwischen Freiwilligen und Hilfesuchenden entsteht, die in Zukunft ohne Umweg über die Hotline kommunizieren, ist das sehr erwünscht.*

Was kann ich bei Problemen tun?

- Meldet euch immer gerne per Mail/Whatsapp/Telegram/Telefon, falls ihr euch bei etwas unsicher seid oder euch etwas komisch vorkommt.
- Wir Koordinatoren sind dafür zuständig, dass Helfende und Hilfesuchende zueinander finden. Wir übernehmen allerdings keine Haftung, wenn etwas schief läuft - aber natürlich stehen wir euch in dem Fall beratend und unterstützend zur Seite!

Wieso kriege ich keine Anfragen, obwohl ich mich als Helfer gemeldet habe?

- Bitte sei nicht enttäuscht, wenn gerade jetzt in den ersten Tagen oder sogar Wochen gar keine Anfragen an Dich kommen. Wir sind überwältigt davon, wie viele hilfsbereite Menschen sich bei uns gemeldet haben! Die Nachfrage nach der Einkaufshilfe wird allerdings zunächst nicht allzu hoch sein - denn unsere Zielgruppe sind eher ältere Personen, die man nicht innerhalb von 24 Stunden per Social Media erreichen kann. Wir melden uns sofort bei Dir, wenn eine Anfrage kommt und Du sie bearbeiten kannst. Aber egal, ob Du sofort helfen darfst oder zunächst nicht angefragt wirst: Deine Bereitschaft zum Helfen ist großartig und dafür möchten wir uns bedanken!

Aber ich möchte *unbedingt* jetzt schon was tun. Wie kann ich noch helfen?

- Wenn Du uns zusätzlich zu Deiner Bereitschaft, als Helfender aktiv zu werden, unterstützen möchtest, kannst du Folgendes tun:
- *Flyer verteilen:* Um die Risikogruppe zu erreichen, kannst Du Flyer verteilen! Diese drückst Du entweder in der Stadt/beim Einkaufen direkt älteren Leuten in die Hand und erzählst Ihnen etwas zu unserem Projekt, Du legst sie in Supermärkten/Apotheken aus oder wirfst sie in Briefkästen in Deiner Nachbarschaft! All das hilft, Personen aus der Risikogruppe über unser Angebot zu informieren und Ihnen das Leben zu erleichtern. Den Flyer findest Du im Anhang der Mail zum selber ausdrucken.
- *Das Ganze in einer anderen Stadt organisieren:* Die Idee, eine Einkaufshilfe für Corona-Risikogruppen aufzubauen, stammt von zwei Studierenden aus Münster. Alles, was die vorgearbeitet haben und was wir Hannoveraner noch dazu ergänzt haben, stellen wir euch gern zur Verfügung, wenn ihr sowas in einer anderen Stadt aufbauen wollt. Schreibt uns dann einfach an einkaufshilfe.hannover@gmx.de.