



Nachbarschaftshilfe der Freiwilligenagentur ehrensache.jetzt der Bürgerstiftung Dresden

Kurzzusammenfassung —
Netzwerk zur Vermittlung von Hilfsangeboten
und -bedarfen im Quartier

Kontakt —
info@ehrensache.jetzt

1 Ausgangslage und Bedarf in der Kommune

Mit dem Beginn der Pandemie brachen viele klassische Mobilisierungs- und Kontaktformate von Vereinen und gemeinnützigen Organisationen unter den Beschränkungen zunächst gänzlich weg oder waren nur sehr eingeschränkt verfügbar. Sie stellten sich zwar vielfach mit der Zeit neu auf. Trotzdem fehlte es im Herbst 2020 an Akteuren, die Verbindungen zwischen der hohen Hilfsbereitschaft und den zahlreichen Unterstützungsangeboten einerseits und der sehr hohen Nachfrage in der Bevölkerung andererseits herstel-

len konnten. Einer dieser Bedarfe waren Einkaufshilfen für Personen, die sich nicht oder nur noch eingeschränkt selbst versorgen konnten bzw. durch Quarantänevorschriften nicht die Wohnung verlassen durften.

2 Maßnahme, Vorgehen, Ziele

Die Freiwilligenagentur ehrensache.jetzt der Bürgerstiftung Dresden passte sich unter dem Druck der Pandemie dieser Lage an. Während sie vorher Freiwillige nur an andere Organisationen vermittelt hatte, organisierte sie nun einen eigenen Pool von Personen, die sie direkt an Hilfesuchende vermitteln konnte. Die Maßnahme widmete damit bestehende Netzwerke und Strukturen für einen konkreten Bedarf um.

Die Agentur arbeitete bei der Suche nach Helfenden und Hilfesuchenden einerseits mit der Kommune zusammen. So entstand ein enger Kontakt mit der Pflegekoordination und der psychologischen Krisenhilfe sowie mit dem Gesundheitsamt und lokalen Kliniken, die beispielsweise Personen in Quarantäne an die Agentur verwiesen. Daneben konnte sie auch auf die Reichweite ihres eigenen Netzwerks zurückgreifen, das durch die langjährige Freiwilligenvermittlung gewachsen und gepflegt worden war und verschiedene Kommunikationskanäle

eröffnete: unter anderem über Arztpraxen, Begegnungsstätten, persönliche Kontakte, andere Vereine, Online-Plattformen und lokale Radiosendungen wurde die Einkaufshilfe als Maßnahme vorgestellt und beworben.

Vermittlungen mussten beidseitig bestätigt werden und verpflichteten die Beteiligten auf die Einhaltung der agentur-eigenen Richtlinien und der geltenden Hygienevorschriften. Im Anschluss an die Unterstützung wurden beide Parteien wiederum um eine kurze Evaluation gebeten, um zum einen die Einhaltung der Richtlinien zu gewährleisten und zum anderen Feedback und Verbesserungsvorschläge zu erhalten.

3 Welchen Mehrwert verspricht die Maßnahme für andere Kommunen?

Die gezielte Nutzung und Unterstützung bestehender zivilgesellschaftlicher Netzwerke bietet eine Reihe von praktischen Vorteilen für Kommunen.

So entlastet eine Organisation wie die Freiwilligenagentur ehrensache.jetzt der Bürgerstiftung Dresden die Kommunen in Teilen bei der Daseinsvorsorge in der Krise, indem sie Funktionen übernimmt, für die in diesem Ausmaß keine ausreichenden Kapazitäten vorgehalten werden können. Sowohl die Hilfsorganisationen als auch die Kommunalverwaltung waren in der Pandemie mit einer Vielzahl anderer Aufgaben ausgelastet und hätten eine Einkaufshilfe in vergleichbarem Umfang nicht ohne Abstriche an anderer Stelle organisieren können.

Darüber hinaus erweiterte die Agentur den Informationsraum in der Versorgung vulnerabler Gruppen. Sie sorgte dafür, dass einige Hilfsangebote und -bedarfe überhaupt erst erfasst und vermittelt wurden und so Potenziale der Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung aktiviert werden konnten, die ansonsten womöglich verloren gegangen wären.

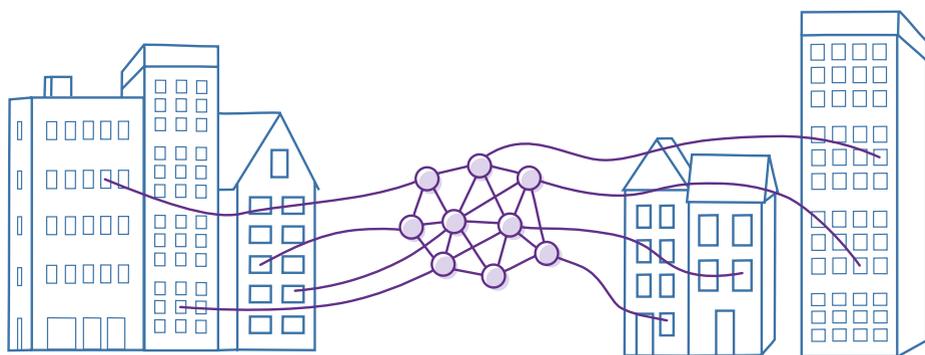
Ähnliche Angebote hätten sich dabei zwar mit hoher Wahrscheinlichkeit auch über kleinere Formate und andere Initiativen organisiert. Die Verfügbarkeit eines breiten, etablierten und kurzfristig aktivierbaren Netzwerks mit erfahrenen Mitarbeitenden ist solchen Lösungen allerdings an Effektivität überlegen, da sie neben der höheren erzielten Reichweite tendenziell auch Reibungsverluste und Doppelstrukturen vermeidet.

4 Herausforderungen und Lessons Learned

Vor allem die Bewerbung der Einkaufshilfe blieb eine zeit- und ressourcenintensive Aufgabe, die ohne die Unterstützung der Partner im bestehenden Netzwerk und die darin langfristig gewachsenen Vertrauensverhältnisse und Kontakte kaum möglich gewesen wäre. Es ist unklar, wie solche Strukturen in einer Krise aufgebaut werden könnten. Für die Mitarbeitenden war die Arbeitsbelastung zwar nicht konstant, aber schubweise sehr hoch. Ein eigenes Schichtsystem und die im Pandemieverlauf besser vorhersehbaren Spitzen wie die Wintermonate machten diese Belastung handhabbar.

Die Verstetigung des Netzwerks jenseits persönlicher Bindungen wurde durch eine umfangreiche Datenbank aller Kontakte und die detaillierte Dokumentation aller Netzwerkaktivitäten ermöglicht. Ein bedeutender Aspekt der Netzwerkarbeit blieb aber die persönliche Initiative sowie das Aufbauen und Ausprobieren von neuen Verbindungen.

Auf der praktischen Seite gab es kleinere und unvermutete logistische Hürden in der Umsetzung, beispielsweise beim Bezahlformat zur Erstattung der Einkäufe, das von digitalen Optionen bis zum Bargeld im Briefumschlag reichte und nie gänzlich vereinheitlicht werden konnte. Ähnliche Probleme entstanden beim Austausch der Einkaufslisten unter Berücksichtigung des Datenschutzes und der jeweils geltenden Hygiene- und Schutzmaßnahmen im Rahmen der Pandemie.



Diese Hindernisse waren nicht kritisch und wurden im Einzelfall mit Hilfe der Freiwilligenagentur überwunden.

Schließlich kam es im Rahmen der Pandemiebeschränkungen zudem zu Konflikten mit Menschen, die zwar helfen

wollten, den Hygienemaßnahmen aber kritisch gegenüberstanden. Die Richtlinien der Agentur fungierten gerade in solchen Fällen als Filter und verhinderten eine Vermittlung, um die Hilfesuchenden nicht zu gefährden.



Fazit

Die Freiwilligenagentur ehrensache.jetzt der Bürgerstiftung Dresden bietet ein Beispiel dafür, wie vorhandene zivilgesellschaftliche Strukturen Kommunen in Krisen entlasten und ihren Informations- und Handlungsspielraum erweitern können. Die Einbindung und Unterstützung langfristig gewachsener Vertrauensnetzwerke in der Stadtgesellschaft ermöglicht es Verwaltungen, mit vergleichsweise geringem Aufwand die Selbsthilfefähigkeiten der Bevölkerung zu fördern und gleichzeitig Bedarfe zu erfassen und zu bedienen, die andernfalls unerkannt geblieben wären. Dies ist umso wichtiger, wenn die vorhandenen Kapazitäten der Verwaltungen und Hilfsorganisationen in Krisenlagen ausgelastet sind. Die Netzwerke wiederum profitieren und wachsen durch den engen Kontakt zur Kommune und anderen lokalen Organisationen. Dies stärkt nicht nur die eigene Arbeit bei der Rückkehr in den Alltag, sondern erleichtert auch die Aktivierung im Fall einer neuen Krise.

Impressum

Herausgeber: Deutsches Institut für Urbanistik gGmbH (Difu) und Deutsch-Europäisches Forum für Urbane Sicherheit e.V. (Defus)

Verfasser: Lawrence Schätzle (Difu)

Layout: Drees + Riggers

Berlin, Mai 2025

Diese Veröffentlichung ist im Rahmen des Forschungsvorhabens PanReflex (Stärkung städtischer Resilienz am Beispiel von Pandemien: Reflexionsraum für kommunales Krisenmanagement, Laufzeit März 2022 – August 2025) entstanden und wird kostenlos als Download angeboten (www.panreflex.de).



Weitere Infos unter:
**kommunales
krisenmanagement.de**