

Erstinformation zur

## **Menschen-helfen-Menschen-Hotline**

Liebe Rauener Helferinnen und Helfer\*,

wir finden es großartig, dass Sie in diesen denkwürdigen Zeiten, Teil unseres Hilfs-Netzwerks sein möchten. Willkommen und danke für Ihr Engagement!



Für uns ist die **Menschen-helfen-Menschen-Hotline** die logische Konsequenz aus dem schon bestehenden Angebot der Gruppe „Menschen helfen Menschen“ (siehe auch: <https://rauen.online//menschen.htm>). Da unsere dort bislang aktiven Helfer überwiegend zur Risikogruppe gehören, brauchen wir dieser Tage eine ergänzende Lösung.

### **Was wir erreichen wollen.**

Niemand von uns kann wissen, was uns in den kommenden Tagen, Wochen und Monaten erwartet. Jeder von uns sollte wissen, dass er niemals allein sein wird! Sollte das persönliche enge Netz aus Familie und Freunden eines jeden nicht mehr greifen, weil doch mehr Menschen erkranken sollten als wir alle hoffen, wollen wir als Dorfgemeinschaft füreinander eintreten. Damit wollen wir uns gegenseitig in diesen unstillen Zeiten etwas Sicherheit geben.

### **Was wir leisten können/ wollen – und was nicht.**

Wir werden unsere Leistungen auf Besorgungen jeglicher Art für Einwohner Rauens beschränken müssen – seien es das Einlösen eines Rezepts in der Apotheke oder alltägliche Einkäufe von lebensnotwendigen Dingen.

Fahrdienste, Kinderbetreuung, Lieferungen warmer Mahlzeiten, Seelsorge und ärztliche Beratungen jeglicher Art sind Leistungen, die wir aus unterschiedlichen Gründen nicht anbieten können. Sei es, um Sie als Helfer nicht zu gefährden oder weil uns die entsprechenden Qualifikationen fehlen. Hier werden wir aber gern Kontakte vermitteln.

### **Wie wir miteinander und mit anderen reden/schreiben.**

Freundlich, lösungsorientiert und auf Augenhöhe. Jeder von uns ist aktuell geforderter denn je. Immer wieder ist es auch stressig. Umso wichtiger ist es uns, gewaltfrei zu kommunizieren. Bitte keine Vorwürfe oder verletzenden Kommentare, sondern Verbesserungsvorschläge. Jeder von uns hilft hier ehrenamtlich im Rahmen dessen, was für ihn möglich ist und dafür sollten wir uns gegenseitig wertschätzen! Wer sich daran nicht hält, kann notfalls nicht mehr Teil des Teams sein.

\*Im weiteren Dokument werden wir nur noch die männliche Form nutzen, um den Text leichter lesbar zu halten. Selbstverständlich sind damit auch alle weiblichen und diversen Menschen in unserer Gemeinde gemeint.

## Wer kann mitmachen?

Gesunde Menschen unter 60 Jahren. Bitte seien Sie nicht enttäuscht, wenn Sie über 60 sind oder Vorerkrankungen vorliegen und Sie helfen möchten. Wir finden es selbst irritierend, hier Menschen auszuschließen. Es ist jedoch zu Ihrem eigenen Schutz.

## Wie läuft es jetzt genau?

Es gibt zwei Gruppen im Netzwerk: das Hotline-Team und das Support-Team – jedes Team hat eine eigene Whats-App-Gruppe.

Das **Hotline-Team** ist eine kleinere Gruppe Menschen, die am Telefon die Anliegen entgegennehmen. Hier geht es in erster Linie darum, gut zuhören und Fragen stellen zu können, um alle nötigen Informationen zu gewinnen (Vollständigen Namen, Anschrift und Telefonnummer, das Anliegen selbst und die Einwilligung, dass die persönlichen Daten im Netzwerk weitergegeben werden dürfen). Diese Anliegen inkl. allen Kontaktdaten teilt das Hotline- dann dem Support-Team mit.

Im **Support-Team** können beliebig viele Menschen aktiv sein. Je mehr, desto besser. Kommt ein Anliegen dort an, kann derjenige, der gerade die Möglichkeit hat, die Erledigung des Anliegens übernehmen. Dafür antwortet er auf das Anliegen mit „Ich übernehme.“ Damit ist für alle andere klar, dass es in Arbeit ist. Wenn es dann erledigt ist, bitte nochmals auf das Anliegen antworten mit „Ist erledigt“.

Sollte das Anliegen noch irgendwelche Fragen aufwerfen: einfach in der Gruppe nachfragen.

Ggf. nötige Details wie z. B. eine konkrete Einkaufsliste oder Anlieferungs-/Abholungszeiten klärt derjenige, der das Anliegen übernommen, hat mit dem Menschen, der die Unterstützung angefordert hat direkt.

Wenn es im Verlauf zu Problemen kommen sollte, bitte gern wieder in der Gruppe nachfragen. Gab es während der Erledigung irgendwelche Erkenntnisse, die anderen ggf. bei ähnlichen Anliegen nützlich sein könnten, bitte auch unbedingt in der Gruppe mitteilen. So lernt jeder von jedem. Gleiches gilt für Optimierungsvorschläge. Bitte fühlen Sie sich frei, diese einzubringen!

## Warum gibt es zwei Whats-App-Gruppen?

Das Hotline-Team muss sich zu Fragen abstimmen, die für das Support-Team nicht relevant sind – z. B. wer übernimmt wann das Telefon oder die Prüfung der Vertrauenswürdigkeit potentieller neuer Helfer. Damit wollen wir das Support-Team nicht belasten. Außerdem werden hier Login-Daten ausgetauscht, die bei versehentlich falscher Nutzung extrem hohe Kosten erzeugen könnten. Den Kreis möchten wir etwas kleiner halten.

Alle Teammitglieder des Hotline-Teams sind parallel auch im Support-Team, um die

Anliegen weitergeben zu können.

Jedes Team hat übrigens einen **Moderator**, der im Blick behält, ob alle Anliegen jemanden finden, der sie erledigen kann und sich um Fragen kümmert, auf die es noch keine Antworten gab. Ansonsten ist jeder im Team aufgerufen, z. B. neuen Teammitgliedern auch gern auf Fragen zu antworten, die für erfahrenere Mitglieder leicht zu beantworten sind.

### **Wie schütze ich mich? Worauf sollte ich bei Übergaben achten?**

Bitte halten Sie sich an die jeweils aktuellen allgemeinen Vorgaben zu Hygiene, Abstandsregeln und Kontaktverboten. Wir können leider keine Materialien wie Desinfektionsmittel, Mundschutz oder Handschuhe zur Verfügung stellen.

### **Der Austausch von Ware und Geld.**

Es sollte vor der Besorgung offen besprochen werden, wie bezahlt werden soll. Sie können in Vorleistung gehen, müssen aber nicht. Vereinbaren Sie das bitte immer direkt mit dem Menschen, der die Unterstützung angefordert hat (Besteller).

Der Besteller muss die Kosten der Besorgung tragen, auch wenn nicht ganz klar ist, wie hoch sie sein werden, weil die Preise ja variieren können. Hierfür bitte immer klären, ob es bestimmte Markenware sein soll oder ob es im Zweifel egal ist/sein muss, von welchem Hersteller Produkte eingekauft werden. Und am besten einen extra Beleg ausstellen lassen, der dem Besteller übergeben werden kann. Etwas Vertrauen ist so oder so gefragt.

Für die unter uns, die z. B. Paypal nutzen, könnte ein Ausgleich darüber eine Geldübergabe ersetzen. Eine potenzielle Risikoquelle weniger.

### **Was ist, wenn ich keine Lust mehr habe oder selbst erkrankte?**

Beides wäre sehr schade. Aber beides kann natürlich passieren. Wenn Sie selbst erkranken, müssen Sie das nicht zwingend mitteilen. Dann bleiben Sie einfach in der Gruppe, sind aber nicht aktiv. Wenn Sie keine Lust mehr haben, können Sie die Gruppe natürlich jederzeit verlassen. Über ein kurzes Feedback würden wir uns dann trotzdem freuen.

Danke für's Durchlesen und Ihren Einsatz!

Passen Sie alle auf sich auf – wir sehen uns im Dorf!

### **Ihre Initiative Lebendiges Rauen**

Björn Buchwalder, Yvonne Sauer, Martin Fischer, Mia Zickerow-Grund, Jens Voigt, Heidi Bohrer, Stefan Burow, Brigitte Back, Kay Schnegulau, Mali Weber, Sven Sprunghofer, Elfi Hirsch, u.v.m.

Menschen-helfen-Menschen-Hotline

**03361/50 62 969**

**Mo-Fr von 8-10 Uhr und Sa/So von 9-11 Uhr**