

## Intro:

Sehr geehrte Anrufer,  
Sehr geehrte Anruferin,

Vielen Dank für Ihren Anruf bei Machbar - ein Anruf hilft“ – ein Service entwickelt, um Ihnen mit Einkäufen und Besorgungen in dieser Zeit zur Seite zu stehen.

Dieser Anruf und Service sind für Sie kostenfrei. Lediglich die entstehenden Kosten für die Einkäufe und Besorgungen sind zu begleichen.

Grundsätzlich versuchen wir Ihr Anliegen so schnell wie möglich zu bearbeiten, sobald sich ein Helfer oder eine Helferin für Sie findet, melden wir uns telefonisch bei Ihnen. Falls wir derzeit niemanden finden, der Ihnen weiterhelfen kann, lassen wir Sie das auch wissen.

Alles weitere wie Uhrzeit, der zu tätigende Einkauf und ähnliches ist direkt mit dem Helfer oder der Helferin telefonisch abzuklären. Sobald Sie genaueres mit einem Helfer oder einer Helferin abgemacht haben, bitten wir Sie zuverlässig zur abgemachten Zeit zuhause zu sein.

Wir freuen uns, dass Sie den Weg zu uns gefunden haben und wir Ihr Anliegen an Ihre nähere Umgebung weiterleiten können.

In Kürze werden wir Sie kontaktieren und Ihnen mitteilen, wie wir Ihr Anliegen bearbeiten können.

Bitte sprechen Sie hierzu nach dem Signalton ihr Anliegen auf.

ODER Falls erst Rubrik zu wählen ist:

Bitte wählen Sie, ob es sich um Lebensmittel, Medikamente oder Spezialartikel bei Ihrer Anfrage handelt und sprechen Sie nach dem Signalton ihr Anliegen auf.

## Textabschnitte Telefonabfrage:

Hallo, ich bin Lisa von Machbarschaft. Wir verbinden Sie mit Menschen in Ihrer Nähe, die Sie beim Einkaufen und sonstigen Erledigungen unterstützen können.

Wobei können wir Sie unterstützen? Bitte wählen Sie zwischen Einkaufen, Apotheke oder Sonstiges."

Ich habe Sie leider nicht verstanden.

Ich habe Ihre Anfrage erfolgreich entgegengenommen. Sie erhalten innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!

Benötigen Sie mehrere größere oder schwere Produkte, sodass für den Einkauf ein Auto notwendig ist?

Wie dringend benötigen Sie Unterstützung? Sie können sagen: sehr dringend, heute, oder morgen.

Bitte nennen Sie zuerst Ihren Namen.

Wird für die Abholung Ihrer Medikamente ein Rezept benötigt?

Bitte nennen Sie nun die Straße, in der Sie wohnen.

Bitte nennen Sie Ihre Postleitzahl.

Vielen Dank [NAME].

Ich habe folgende Adresse erkannt: [ADRESSE].

Ist die genannte Adresse korrekt?

Bitte nennen Sie Ihren Ort.

Nennen Sie nun die Hausnummer, in der Sie wohnen.

Sie haben es fast geschafft. Wir versuchen, schnellstmöglich jemanden zu finden, der Sie unterstützt. Damit wir Sie erreichen können, brauchen wir noch Ihren Namen und Ihre Adresse.

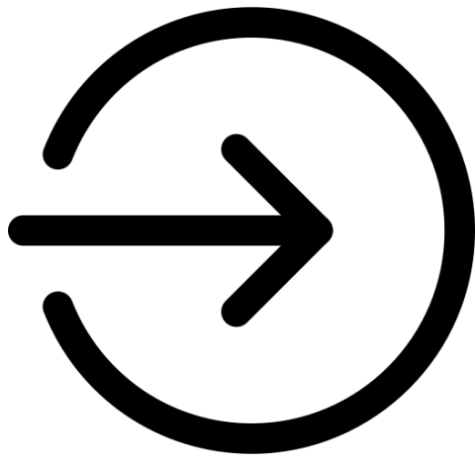
Okay, kein Problem. Ich werde die Informationen erneut abfragen.

Hallo, hier ist Lisa von Machbarschaft. Sie haben gestern bei uns angerufen und um Unterstützung gebeten. Leider konnten wir bisher niemanden in Ihrer Nähe ausfindig machen.

Sollen wir weitere 24 Stunden nach Unterstützung suchen?

Alles klar, ich suche weiter nach Unterstützung und werde mich nochmal bei Ihnen melden. Ihre Lisa von Machbarschaft.

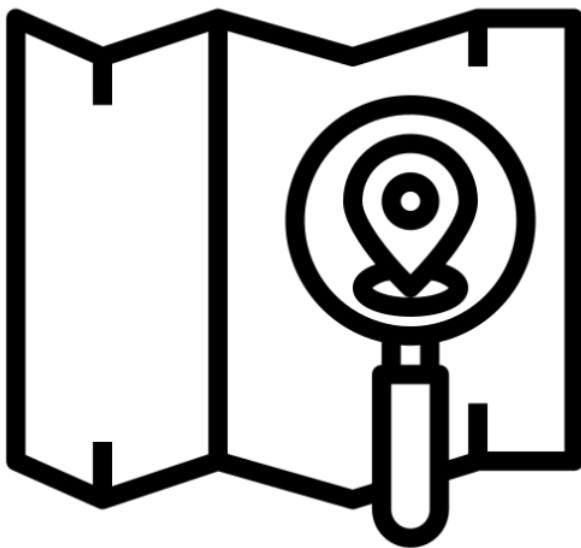
Okay, wir haben Ihre Anfrage gelöscht. Ihre Lisa von Machbarschaft.



## Intro Slides

### Melde dich als Helfer/-in an

(Bildquelle: <div>Icons erstellt von <a href="https://www.flaticon.com/de/autoren/pixel-perfect" title="Pixel perfect">Pixel perfect</a> from <a href="https://www.flaticon.com/de/" title="Flaticon">www.flaticon.com</a></div>)



**Finde Personen in deinem Umkreis, denen du etwas Gutes tun kannst**

(<div>Icons erstellt von <a href="https://www.flaticon.com/de/autoren/payungkead" title="Payungkead">Payungkead</a> from <a href="https://www.flaticon.com/de/" title="Flaticon">www.flaticon.com</a></div>)



## Kläre telefonisch das Anliegen

(<div>Icons erstellt von <a href="https://www.flaticon.com/de/autoren/freepik" title="Freepik">Freepik</a> from <a href="https://www.flaticon.com/de/" title="Flaticon">www.flaticon.com</a></div>)



## Erledige Besorgungen für Menschen in Not

(Icons erstellt von [Freepik](https://www.flaticon.com/de/autoren/freepik "Freepik") from [www.flaticon.com](https://www.flaticon.com/de/ "Flaticon"))

Los geht's – Wir freuen uns auf dein Feedback!

(Vgl: <https://www.wirgegencorona.com/> Startpage)

# FAQ's

## Wie funktioniert Machbarschaft genau?

Auf der Karte unserer kostenfreie App "Machbarschaft" kannst du dich orientieren, wer in deiner Umgebung Hilfe braucht.

Klicke auf den Auftrag und siehe die Art der Besorgung sowie die Telefonnummer der zu helfenden Person ein. Rufe den zu Unterstützenden an und kläre den genauen Bedarf sowie den zeitliche Rahmen ab. Entscheide, ob du die Anfrage annehmen möchtest. Die Person wird automatisch von uns darüber informiert.

Los geht's – Wir freuen uns auf dein Feedback!

## Wie funktioniert die Warenübergabe und die Bezahlung?

Generell handelt es sich um eine kostenfreie Dienstleistung, die auf deinem ehrenamtlichen Engagement basiert. Die Einkaufsliste kannst du vorher telefonisch mit den Hilfesuchenden absprechen. Die Besorgungen werden vor oder nach dem Einkauf bezahlt – auch dies kannst du telefonisch mit dem Hilfesuchenden besprechen und individuell gestalten. Um volle Transparenz zu gewährleisten, bitten wir dich darum, den Kassenzettel aufzubewahren. Bei der Übergabe der Ware sowie bei der Bezahlung gilt, Körperkontakt bitte zu vermeiden! Halte den Mindestabstand von 1 - 2 m ein, indem du deine Einkäufe an der Wohnungstür abstellst. Das Bargeld soll dir in einem Briefumschlag o.ä. ebenfalls vor die Wohnungstür gelegt werden. So werden beide Seiten bestmöglich geschützt.

## Wann sind die Besorgungen zu tätigen?

Den genauen zeitlichen Rahmen legst du telefonisch mit der zu unterstützenden Person fest.

## Was mache ich, wenn ich die Person telefonisch nicht erreiche?

Es kann durchaus vorkommen, dass die Person kurzfristig telefonisch nicht erreichbar ist. Wir bitten dich hier, es noch ein weiteres Mal zu versuchen. Falls es wieder nicht klappt, kannst du die Anfrage gerne ablehnen, sodass sie wieder in den Anfragenpool aufgenommen wird.

## Wie melde ich Probleme?

tbd (Evtl. mit einer support Mailadresse)

### Zielgruppe/Persona:

Das Nachbarschaftsangebot richtet sich an Menschen, welche aufgrund von COVID-19 stärkeren Einschränkungen unterliegen als die Allgemeinheit und nicht auf weitreichende soziale Kontakte zurückgreifen können, die Einkäufe sowie Apothekengänge o.ä. erledigen können. Hierzu zählen vor allem ältere Menschen sowie Menschen mit Vorerkrankungen.

„Nachbarschaft“ wurde aus gegebenem Anlass – der Corona Krise - ins Leben gerufen. Wir möchten Menschen miteinander verbinden, Solidarität groß schreiben und vor allem Hilfe leisten, da wo sie dringend benötigt wird.

Wir möchten Menschen, die altersbedingt oder aus gesundheitlichen Gründen einer Risikogruppe angehören, mit Menschen verbinden, die sie in dieser Zeit freiwillig unterstützen und so zu ihrem Schutz beitragen.

## Unsere Richtlinien basieren auf folgenden Werten:

**Schutz** – Es ist unser oberstes Ziel, die Ausbreitung des COVID-19-Virus zu verlangsamen und Risikogruppen zu schützen. Bei Übergabe des Einkaufs halten wir mindestens 1 - 2 m Abstand, indem der Einkauf vor der Wohnungstür abgestellt wird. Für die Bezahlung wird das passende Bargeld in einem Briefumschlag vor die Wohnungstür gelegt.

**Verbindlichkeit** – Zugesagte Erledigungen werden nach bestem Wissen und Gewissen sowie im abgesprochenen zeitlichen Rahmen erledigt.

**Vertrauen** – Um die Hilfesuchenden bestmöglich zu schützen, führen wir eine individuelle Identitätsprüfung durch. Außerdem bewahren wir für die getätigte Einkäufe die Rechnungsbeleg auf.

**Diskretion** – Mit Ihren persönlichen Daten gehen wir verantwortungsvoll um und schützen die Privatsphäre der Helfenden und Hilfesuchenden.

Ehrenamtliches & nachbarschaftliches Engagement – Für die erbrachte Dienstleistung wird kein Entgelt verlangt. Wir bitten um einen sorgsam Umgang miteinander. Besonders in einer Ausnahmesituation wie dieser ist unsere Gesellschaft darauf angewiesen dass alle bestmöglichst zusammenhalten.

## Guideline für Machbarn & Machbarinnen

Wir bedanken uns vorab für deinen solidarischen Einsatz in der Gesellschaft. Da es wichtig ist, die COVID-19-Infektionszahlen möglichst lang möglichst gering zu halten, bitten wir dich darum, dich nicht als Machbar oder Machbarin zu melden, wenn du eine oder mehrere der folgenden Aussagen auf dich zutreffen:

- Du wurdest positiv auf COVID-19 getestet.
- Du hast grippale Beschwerden wie Husten, Atemnot oder Fieber.
- Du hast dich in den letzten Wochen in einem durch das Robert-Koch-Institut (RKI) deklarierten Risikogebiet aufgehalten.
- Du hattest in den letzten Wochen Kontakt zu positiv getesteten Personen oder Verdachtsfällen.

Sollten eine oder mehrere Punkte auf dich zutreffen, beachte bitte die aktuellen Verhaltenshinweise deines Gesundheitsamtes oder des RKIs.<sup>1</sup>

Wenn du all die obigen Punkte verneinen kannst, heißen wir dich herzlich willkommen als Machbar oder Machbarin! Hier sind unsere Verhaltensempfehlungen für dich, damit du und deine Umgebung gesund und munter bleiben. Dabei gilt: **Einhaltung des Mindestabstands von 1 - 2 m ist unerlässlich!**

### I. Hilfe beim Einkauf:

- 1) Sprich dich möglichst telefonisch mit dem oder der Hilfesuchenden über die den Zeitpunkt des Einkaufs, die gewünschte Einkaufsliste sowie die Art der Bezahlung ab.
- 2) Wasche dir vor dem Einkauf die Hände mit Seife (mindestens 20-30 Sekunden<sup>2, 3</sup>), da du mit den eingekauften Lebensmitteln in Berührung kommen wirst.
- 3) Halte stets den empfohlenen Mindestabstand von 1 - 2 m zu jeder Person ein, um eine Tröpfcheninfektion zu vermeiden.<sup>4</sup>
- 4) Bezahle den getätigten Einkauf, wenn möglich mit deiner EC-Karte und bewahre den Kassenzettel auf.

---

<sup>1</sup> [https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges\\_Coronavirus/Steckbrief.html](https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Steckbrief.html), zugegriffen am 22.03.2020, 16:47 Uhr.

<sup>2</sup>

<https://www.unicef.org/coronavirus/everything-you-need-know-about-washing-your-hands-protect-against-coronavirus-covid-19>, zugegriffen am 22.03.2020, 16:43 Uhr.

<sup>3</sup> [https://www.who.int/gpsc/clean\\_hands\\_protection/en/](https://www.who.int/gpsc/clean_hands_protection/en/), zugegriffen am 22.03.2020, 22:57 Uhr.

<sup>4</sup> [https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges\\_Coronavirus/Hygiene.html](https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Hygiene.html), zugegriffen am 22.03.2020, 14:57 Uhr.



- 5) Verzichte bei Abgabe des Einkaufs vor Ort auf Händeschütteln und halte direkten Kontakt zu den Hilfesuchenden möglichst gering.<sup>5</sup>
- 6) Lade den Einkauf samt Kassenzettel vor der Wohnungstür ab. Betritt die Wohnung des oder der Hilfesuchenden nicht.
- 7) Achte auch bei der Bezahlung auf Vermeidung jeglichen Körperkontakts. Der Hilfesuchende legt dir das Bargeld passend und zumeist samt Kassenzettel in einem Briefumschlag vor die Wohnungstür. Nimm diesen möglichst erst bei geschlossener Wohnungstür an dich.
- 8) Wasche dir danach gründlich die Hände mit Seife (mindestens 20-30 Sekunden).

Besonderheit bei Hilfesuchenden in Quarantäne:

Der gesamte Ablauf ist der gleiche wie oben beschrieben, aber **direkter Kontakt zum/ zur Hilfesuchenden ist gänzlich zu vermeiden!** Dabei muss die **Wohnungstür** bei Abholung des Einkaufszettels, bei Abstellen der Einkäufe vor der Wohnungstür sowie beim Einsammeln des Bargeldumschlags stets vollkommen **geschlossen** sein. Wir weisen auch streng die Hilfesuchenden auf diesen Verhaltensplan hin. Verlasse den Eingangsbereich oder die Etage stets, wenn der oder die Hilfesuchende seine Wohnungstür öffnet, um beispielsweise den Einkauf hereinzuholen.

## Guideline für Hilfesuchende

Wir freuen uns, dass du auf das solidarische Engagement unserer Machbarn und Machbarinnen vertraust! Wir möchten dir einige Verhaltenshinweise geben, um sowohl dich selbst als auch unsere Helfer und Helferinnen vor Infektion zu schützen.

### I. Einkaufshilfe:

- 1) Sprich dich möglichst telefonisch mit unseren Machbarn und Machbarinnen über den Zeitpunkt des Einkaufs, die Einkaufsliste sowie die Bezahlung ab, um den persönlichen Kontakt und das Infektionsrisiko zu minimieren.
- 2) Ist dies nicht möglich, hinterlasse bitte den Einkaufszettel in leserlicher Schrift vor deiner Wohnungstür.
- 3) Du erhältst später bei Eingang des Einkaufs den Kassenzettel. Bitte halte genügend Bargeld und einen Briefumschlag bereit und runde im Zweifel im Sinne unserer Machbarn und Machbarinnen auf.
- 4) Halte stets den empfohlenen Mindestabstand von 1 - 2 m zu jeder Person ein, um eine Tröpfcheninfektion zu vermeiden.<sup>6</sup>
- 5) Bei Annahme des Einkaufs vor deiner Wohnungstür, unterlasse jegliches Händeschütteln und versuch den Kontakt zum Machbar oder zur Machbarin gering

---

<sup>5</sup> [https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ\\_Liste.html](https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ_Liste.html), zugegriffen am 22.03.2020, 16:05 Uhr.

<sup>6</sup> [https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges\\_Coronavirus/Hygiene.html](https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Hygiene.html), zugegriffen am 22.03.2020, 14:57 Uhr.

zu halten.<sup>7</sup> Am besten du hältst die Wohnungstür für einige Sekunden geschlossen, bis sich der Nachbar oder die Nachbarin von deiner Wohnungstür entfernt hat, bevor du den Einkauf herein holst.

- 6) Dem Einkauf liegt der Kassenzettel anbei. Bitte lege nun die passende Summe an Bargeld sowie den Kassenzettel in einem Briefumschlag vor deine Wohnungstür und schließe sie wieder. **Wenn möglich, überlass den Kassenzettel unseren Nachbarn und Nachbarinnen, denn er soll ihnen später der Übersicht dienen.**
- 7) Wasche dir danach gründlich die Hände mit Seife (mindestens 20-30 Sekunden<sup>8</sup>).

Du bist in Quarantäne: bitte beachte eindringlich folgende Empfehlungen, um eine Infektion unserer Nachbarn und Nachbarinnen zu verhindern. Nur durch gegenseitige Behutsamkeit ist es möglich, dass du langfristig weiterhin engagierte Unterstützung erhältst.

**Bitte vermeide jeglichen direkten Kontakt mit unseren Nachbarn oder Nachbarinnen!**

Bitte versichere dich, dass deine **Wohnungstür stets geschlossen** ist, wenn der Nachbar oder die Nachbarin vor deiner Wohnungstür deinen Einkaufszettel abholt, Waren ablädt oder den Bargeldumschlag nimmt. Bitte lass ihm oder ihr genügend Zeit, sich von deiner Wohnungstür zu entfernen, bevor du sie öffnest.

## II. Botengang zur Apotheke:

1. Sprich dich möglichst telefonisch mit unseren Nachbarn und Nachbarinnen über folgende Hauptpunkte ab:
  - a. Zeitpunkt der Erledigung
  - b. eventuelle Rezeptpflichtigkeit deines Arzneimittels
  - c. eventuelle Bezahlung oder die Übergabe deiner von Zuzahlungen befreienden Karte
  - d. ist dir die Dosierung und Anwendungsart des Arzneimittels bekannt?
2. **Ist dies nicht möglich, hinterlasse bitte den Einkaufszettel in leserlicher Schrift vor deiner Wohnungstür.**
3. **Du erhältst später bei Eingang des Einkaufs den Kassenzettel. Bitte halte genügend Bargeld und einen Briefumschlag bereit und runde im Zweifel im Sinne unserer Nachbarn und Nachbarinnen auf.**
4. **Halte stets den empfohlenen Mindestabstand von 1 - 2 m zu jeder Person ein, um eine Tröpfcheninfektion zu vermeiden.<sup>9</sup>**
5. **Bei Annahme des Einkaufs vor deiner Wohnungstür, unterlasse jegliches Händeschütteln und versuche den Kontakt zum Nachbar oder zur Nachbarin gering**

---

<sup>7</sup> [https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ\\_Liste.html](https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ_Liste.html), zugegriffen am 22.03.2020, 16:05 Uhr.

<sup>8</sup>

<https://www.unicef.org/coronavirus/everything-you-need-know-about-washing-your-hands-protect-against-coronavirus-covid-19>, zugegriffen am 22.03.2020, 16:43 Uhr.

<sup>9</sup> [https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges\\_Coronavirus/Hygiene.html](https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Hygiene.html), zugegriffen am 22.03.2020, 14:57 Uhr.

zu halten.<sup>10</sup> Am besten du hältst die Wohnungstür für einige Sekunden geschlossen, bis sich der Nachbar oder die Nachbarin von deiner Wohnungstür entfernt hat, bevor du den Einkauf herein holst.

6. Dem Einkauf liegt der Kassenzettel anbei. Bitte lege nun die passende Summe an Bargeld sowie den Kassenzettel in einem Briefumschlag vor deine Wohnungstür und schließe sie wieder. Wenn möglich, überlass den Kassenzettel unseren Nachbarn und Nachbarinnen, denn er soll ihnen später der Übersicht dienen.
7. Wasche dir danach gründlich die Hände mit Seife (mindestens 20-30 Sekunden<sup>11</sup>).

Du bist in Quarantäne: bitte beachte eindringlich folgende Empfehlungen, um eine Infektion unserer Nachbarn und Nachbarinnen zu verhindern. Nur durch gegenseitige Behutsamkeit ist es möglich, dass du langfristig weiterhin engagierte Unterstützung erhältst.

**Bitte vermeide jeglichen direkten Kontakt mit unseren Nachbarn oder Nachbarinnen!**

Bitte versichere dich, dass deine **Wohnungstür stets geschlossen** ist, wenn der Nachbar oder die Nachbarin vor deiner Wohnungstür deinen Einkaufszettel abholt, Waren ablädt oder den Bargeldumschlag nimmt. Bitte lass ihm oder ihr genügend Zeit, sich von deiner Wohnungstür zu entfernen, bevor du sie öffnest.

8.

## Skript für Video

Willkommen bei Nachbarschaft - Ein Anruf hilft.

Deutschland bleibt Zuhause – was bequem klingt, ist eine massive Herausforderung für die Gesellschaft. Nachbarschaftshilfe ist dabei ein wichtiges Element für den Zusammenhalt und das Aufrechterhalten eines neuen Alltags im Ausnahmezustand.

Viele Nachbarschaftshilfen organisieren sich bereits effizient und wirksam digital. Aber vor allem die, die gefährdet sind und es am dringendsten benötigen, werden dadurch noch nicht erreicht: Es gibt fast 14 Mio. Menschen in Deutschland über 60 und ohne Internetzugang. Heißt: Sie können ihre Hilfesuche noch nicht platzieren.

Post-its und Plakate mit Unterstützungs-Angeboten von Nachbarn haben für Manche erste Hilfe ermöglicht. Aber um über die nächsten Wochen zu kommen, brauchen wir eine starke, flächendeckende und ausdauernde Lösung, die ältere Menschen auch ohne Internetzugang erreichen kann.

---

<sup>10</sup> [https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ\\_Liste.html](https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ_Liste.html), zugegriffen am 22.03.2020, 16:05 Uhr.

<sup>11</sup>

<https://www.unicef.org/coronavirus/everything-you-need-know-about-washing-your-hands-protect-against-coronavirus-covid-19>, zugegriffen am 22.03.2020, 16:43 Uhr.

Das wollen wir schaffen, indem wir bestehende Technologien mit neuen Technologien verbinden:

Wir entwickeln einen Telefonservice, den ältere Menschen und andere Risikogruppen einfach anrufen können, um Ihre Bedürfnisse auszusprechen. Ein Bot nimmt die Anfrage entgegen und bildet daraus mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz eine Anfrage, die wir in eine App einspielen. In der App finden sich freiwillige Nachbarn und Nachbarinnen, die Anfragen annehmen und Erledigungen übernehmen – vom kleinen Einkauf bis zur Abholung von Medikamenten oder anderen Erledigungen für das tägliche Leben.

So machen wir Nachbar:innen zu Machbar:innen – und wer weiß, was noch daraus entstehen mag. Macht mit uns Deutschlands Nachbarschaften zu Machbarschaften und gebt uns eure Stimme.

# Aufbau Website

## Kurzbeschreibung

Logo, kleine Beschreibung was "Machbarschaft" ist

## Ich möchte helfen

Link zur App (App Store)

PDF Download flyer

## Unsere Spielregeln

siehe oben

## Empfohlene Verhaltensregeln zum Infektionsschutz

siehe oben

## FAQs

siehe oben