



# DIGITALE FREIWILLIGENARBEIT HANDBUCH FÜR KOORDINIERENDE

Die Digitalisierung hat sich zu einem bedeutenden Trend entwickelt, der teilweise von der Pandemie beeinflusst wurde, aber weit darüber hinausgeht. Der Übergang zu digitalen Technologien hat die Arbeitsweise von Nichtregierungsorganisationen (NGOs) grundlegend verändert und die Bedeutung von Telearbeit, Online-Zusammenarbeit und virtueller Kommunikation hervorgehoben. Dieser Trend spiegelt einen umfassenden gesellschaftlichen Wandel wider, bei dem Technologie in verschiedenen Aspekten unseres Lebens eine zentrale Rolle spielt, einschließlich der Art und Weise, wie NGOs Themen wie Freiwilligenmanagement, Bildung und soziale Initiativen angehen.

Im Rahmen des Projekts „ProVol Digital – Professionelles Freiwilligenmanagement und Training durch Digitalisierung“ bieten wir dieses Handbuch zum digitalen Freiwilligendienst für NGOs und Freiwilligenkoordinator:innen an, um sich von den Erfahrungen von 20 anderen Organisationen in Deutschland, Österreich, Rumänien und der Tschechischen Republik inspirieren zu lassen. Ziel dieses Handbuchs ist es, andere Organisationen zu inspirieren und zu befähigen, digitale Freiwilligenerfahrungen in ihren Organisationen willkommen zu heißen.

„ProVol Digital“ ist ein europäisches Projekt, das von den folgenden Organisationen umgesetzt wird: Gemeinsam Leben und Lernen in Europa – Deutschland, Eb Projektmanagement – Österreich, Dobrovolnické Centrum, z.s., Ústí Nad Labem – Tschechische Republik, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca – Rumänien .

Ziel von „ProVol Digital“ ist es, die Digitalisierung für Vereine und Organisationen einfach und verständlich zu erklären. Ziel des Projekts ist es, durch mehrere Handbücher und Workshops mehr digitale Freiwilligenarbeit zu ermöglichen und gleichzeitig dazu beizutragen, dass bestehende Möglichkeiten der Freiwilligenarbeit durch digitale Tools besser verwaltet werden können. Dieses Projekt wurde ins Leben gerufen, um andere Organisationen zu inspirieren und zu befähigen, ebenfalls in die digitale Sphäre einzusteigen. Im Anschluss werden weitere Dienste, Hilfe und Unterstützung von NGOs online verfügbar sein.

Weitere Ergebnisse finden Sie auf unserer Website [www.professional-volunteering.eu](http://www.professional-volunteering.eu)

Das Projekt wird durch das **EU-Programm Erasmus+** gefördert.

**Die Autoren, die zu diesem Leitfaden beitragen, sind:**

- Marioara Butyka, Freiwilligenzentrum Cluj-Napoca, Rumänien
- Nicoleta Chiş-Racolţa, Freiwilligenzentrum Cluj-Napoca, Rumänien
- Perdita Wingerter, Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V., Germany
- Larissa Schillai, Gemeinsam leben und lernen in Europa e. V., Germany
- Lenka Vonka Černá, Dobrovolnické centrum, z.s., Tschechische Republik
- Elke Beneke, EB Projektmanagement GmbH, Österreich
- Gabriele Sailer, EB projektmanagement GmbH, Austria

*Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Europäische Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.*



**Co-funded by  
the European Union**

# INHALTSVERZEICHNIS

## KAPITEL 1

### DIGITALES FREIWILLIGENMANAGEMENT UND IDEEN FÜR DIE ONLINE-FREIWILLIGENTÄTIGKEIT

4

---

## KAPITEL 2

### PRAKTISCHE EMPFEHLUNGEN FÜR DIGITALES FREIWILLIGENMANAGEMENT VON ORGANISATIONEN IN ÖSTERREICH, DEUTSCHLAND, TSCHECHIEN, RUMÄNIEN

8

---

2.1. In welchen Bereichen sind Online-/Digital-Freiwillige bereits aktiv?

10

---

2.2. Welche Vorteile hat es für NGOs, mit Online-Freiwilligen zusammenzuarbeiten?

12

---

2.3. Was sind die größten Bedürfnisse von Organisationen im Hinblick auf das Management von digitalen Freiwilligen jetzt und in der Zukunft?

13

---

2.4. Wie verwalten die Organisationen digitale Freiwillige? Wie finden Organisationen Freiwillige, wie organisieren sie das Onboarding, wie bieten sie Motivation und Unterstützung in den verschiedenen Phasen der Freiwilligenarbeit?

14

---

2.5. Wichtige praktische Empfehlungen der Organisationen an andere Organisationen im Zusammenhang mit dem Management von digitalen Freiwilligen.

17

---

## KAPITEL 3

### SAMMLUNG BEWÄHRTER PRAKTIKEN FÜR DIGITALE FREIWILLIGENAKTIVITÄTEN – für Organisationen und Freiwillige

19

---



1

**DIGITALE FREIWILLIGENARBEIT UND IDEEN  
FÜR DIE ONLINE-ARBEIT**

Im Zuge der Pandemie ist der Bedarf an Freiwilligen, die online oder aus der Ferne Unterstützung leisten können, gestiegen. Die Entwicklung digitaler Fähigkeiten hat sich in den meisten Bereichen ganz natürlich vollzogen, da die Menschen nicht mehr physisch anwesend sein können.

Nach der Pandemie haben sich viele Organisationen, darunter auch jene, die Freiwillige einbeziehen, dafür entschieden, Dienste beizubehalten und vielleicht sogar zu entwickeln, bei denen sie Freiwillige online oder aus der Ferne einbeziehen können.

Was aber ist digitale Freiwilligenarbeit?

Es gibt verschiedene Arten von digitalen und Online-Aktivitäten, an denen Freiwillige beteiligt sein können, entweder für die organisatorische Arbeit innerhalb der Organisation oder für Online-Aktivitäten für bestimmte Zielgruppen "außerhalb" der Organisation.

Die folgende Liste ist weder umfassend noch vollständig, aber sie kann als Inspiration für NGOs dienen, die digitale Freiwilligendienste anbieten möchten. Gehen Sie die Ideenliste durch und schauen Sie, was Sie am meisten inspiriert und entdecken Sie am Ende des Handbuchs weitere erfolgreiche Ideen und bewährte Verfahren.

*Digitale Freiwilligenarbeit, auch als virtuelle Freiwilligenarbeit oder Online-Freiwilligenarbeit bezeichnet, ist jede Art von Freiwilligenarbeit, die es Einzelpersonen ermöglicht, ihre Fähigkeiten oder ihre Zeit einzubringen, ohne physisch in einem Büro oder an einem bestimmten Ort anwesend zu sein.*



## A. Aufgaben im Zusammenhang mit internen Online-Freiwilligendiensten

AUFGABENBEREICHE	MÖGLICHKEITEN FÜR EHRENAMTLICHES ENGAGEMENT	KURZE BESCHREIBUNG
<b>VERWALTUNG</b>	Buchhaltung	Abrechnung der Tätigkeiten, laufende Buchhaltung, Controlling
	Pflege von Kontaktdatenbanken	Aktualisierung sowie laufende Pflege und Registrierung neuer Mitglieder und Teilnehmer:innen
	Berichterstattung	Erstellung von Tätigkeits-/Jahresberichten
	Konzeptentwicklung, Anwendungen	Erstellung von Konzepten und Förderanträgen
<b>PR UND VERBREITUNG</b>	Pflege von Websites	Laufende Pflege und Aktualisierung der Website
	Soziale Medien	Redaktionelle Planungen, Postings, Social-Media-Analysen
	Story Telling	Aufbereitung von Inhalten und Geschichten
	Übersetzung	Übersetzungsarbeit von Inhalten für die Kommunikation
	Pressearbeit	Erstellen von Presseartikeln, Pflege von Pressekontakten, Organisation der Pressearbeit
	Erstellen von Fotos und Videos	Erstellen von Fotos und Videos für Projekte und für die Öffentlichkeitsarbeit
	Datenbanken für Fotos und Videos	Bearbeiten von Fotos und Videos, Erstellen und Pflegen von Datenbanken
<b>FINANZEN</b>	Fundraising und Crowdfunding	Konzeption und Durchführung von Fundraising- und Crowdfunding-Kampagnen und (virtuellen) Veranstaltungen, Recherchearbeiten zu Fundraising-Möglichkeiten, Analyse erfolgreicher Fundraising-Aktionen in der Region
<b>WARTUNG VON IT UND SOFTWARE</b>	Online-Hilfe	Online-Wartung von Betriebssystemen und Software
	Aktualisierungen	Laufende Updates und Anpassungen digitaler Geräte
<b>ENTWICKLUNGS- UND KONZEPTARBEIT</b>	Entwicklung von Dienstleistungen und Produkten	Forschungstätigkeiten, Entwicklungsarbeiten für neue Angebote, Dienstleistungen und Produkte
<b>KOMMUNIKATION</b>	Online-Kommunikation	Bereich für Online-Meetings mit Vorstandsmitgliedern/Verantwortlichen und/oder Ehrenamtlichen

## B. Aufgaben im Zusammenhang mit externen Online-Freiwilligendiensten

AUFGABENBEREICHE	KURZE BESCHREIBUNG
<b>SCHUL- UND BERUFSBILDUNG</b>	Online-Nachhilfe
	Online-Trainings und Workshops für unterschiedliche Zielgruppen
	Schaffung und Unterstützung selbstorganisierten Lernens durch Online-Tools
<b>BERATUNG UND COACHING</b>	Online-Mentoring-Programme für verschiedene Zielgruppen
	Online-Coaching für unterschiedliche Zielgruppen
	Diskussionsrunden oder Einzelgespräche
	Spezifische Fachberatungsangebote (z. B. Rechtsberatung für Flüchtlinge)
	Finanzielle Beratung für Menschen in Not
<b>ONLINE-AKTIVITÄTEN</b>	Leseclubs
	Online-Kurse und Workshops (z. B. Basteln, Malen, kreatives Arbeiten, Sprachenlernen, Fachkompetenzen)
	Gemeinsam spielen und singen
	Open-Source-Softwarebeiträge (z. B. Codierung, Tests oder Bereitstellung von Dokumentation)
	Organisation von Sprachtandems zum Erlernen einer Sprache, Sprachtausch
	Virtuelle Initiativen (z. B. Zusammenarbeit an Umweltschutz-Projekten, wie z. B. Kartierung der Artenvielfalt oder Teilnahme an umweltfreundlichen Online-Kampagnen).





2

**PRAKTISCHE EMPFEHLUNGEN FÜR DIE DIGITALE FREIWILLIGENARBEIT VON ORGANISATIONEN IN ÖSTERREICH, DEUTSCHLAND, DER TSCHECHISCHEN REPUBLIK UND RUMÄNIEN**



Im Rahmen unseres Projekts haben wir viele Freiwilligenkoordinierende und Vertretende verschiedener Organisationen in Deutschland, Österreich, der Tschechischen Republik und Rumänien interviewt. Unsere praktischen Empfehlungen für andere Freiwilligenorganisationen in ganz Europa basieren auf deren Erfahrungen mit Online-Freiwilligenarbeit.

Darüber hinaus stellen wir einige Beispiele erfolgreicher Praktiken bei der Umsetzung von Online-/digitalen Freiwilligenaktivitäten vor, die wir nützlich fanden.

Dieses Handbuch ergänzt die Empfehlungen zum digitalen Freiwilligenmanagement, indem es die konkreten Meinungen und Erfahrungen mehrerer Organisationen in den vier oben genannten Ländern hervorhebt.

### **Digitale Freiwilligenarbeit: Länderübergreifende Perspektiven von Freiwilligenkoordinatoren**

Während die genaue Zahl der digitalen Freiwilligen in den vier Ländern ungewiss ist, hat die Covid-19-Pandemie die Wahrnehmung der Online-Freiwilligenarbeit erheblich beeinflusst: Organisationen mussten sich an soziale Distanzierungsregeln anpassen, was zu einer verstärkten Abhängigkeit von Online-Tools führte. Dies war für viele Organisationen nicht einfach, insbesondere für diejenigen, bei denen die meisten ihrer Freiwilligen traditionell tätig sind. Dies sind v.a.

Bereiche wie Sport, Musik, soziale Dienste, Naturschutz, Tafeln und Feuerwehr.

Viele Organisationen wurden aber auch sehr kreativ und passten sich den Veränderungen an: Neue Formen des Engagements wie Online-Freiwilligenarbeit und digitale Beteiligung entstanden. Regelmäßige Treffen und Beratungsdienste wurden auf virtuelle Plattformen verlagert. Immer mehr Menschen engagieren sich ehrenamtlich in den Bereichen Schulung, Forschung, Übersetzungsunterstützung, IT-Unterstützung, Moderation von Online-Aktivitäten und Social-Media-Kampagnen. Digitale Freiwilligenarbeit erstreckt sich auch auf Aktivitäten, wie das Verfassen von Stipendien und die Arbeit mit Fotos/Videos, Unterricht und Coaching.

Außerdem konnten Organisationen neue Freiwillige rekrutieren, die sehr eingeschränkt und zeitlich gebunden sind, beispielsweise Vollzeitkräfte, Eltern kleiner Kinder usw. Da sie sich online oder digital ehrenamtlich engagieren können, sind sie in der Lage, flexibel und unabhängig von festen Zeitstrukturen zu arbeiten.

Viele Organisationen standen aber auch vor Herausforderungen: Veränderungen innerhalb einer Organisation und die damit verbundenen Möglichkeiten für ehrenamtliches Engagement hingen sehr oft davon ab, ob der Leiter der Organisation oder die Koordinatoren digital versiert sind.

---

<sup>1</sup> Nachfolgend finden Sie Erfahrungsberichte, Meinungen, Schlussfolgerungen und Empfehlungen dieser 20 Organisationen, die nützlich und inspirierend sein könnten.

Die geäußerten Meinungen sind nicht Teil einer akademischen Forschung, bieten aber dennoch einige nützliche Einblicke in die Online-/digitale Freiwilligenarbeit, ihre Häufigkeit, ihren Nutzen, die häufigsten Arten digitaler Aktivitäten, die Bedürfnisse von Organisationen in Bezug auf digitale Freiwilligenarbeit und die damit verbundenen Herausforderungen. Wir fassen ihre Beiträge in einer Liste der wichtigsten Empfehlungen zusammen.

Je digitaler sie versiert waren, desto mehr Online- und digitale Möglichkeiten wurden geschaffen. Vielen Organisationen mangelte oder fehlt es immer noch an Wissen und Schulungsmöglichkeiten, um ihre digitalen Kompetenzen zu entwickeln, insbesondere im Hinblick auf Online-Freiwilligenarbeit.

Außerdem ist es schwieriger, digitale Freiwillige in Teambuilding-Aktivitäten einzubeziehen und soziale und emotionale Unterstützung, aber auch die notwendige Hard- und Software bereitzustellen.

### **2.1. In welchen Bereichen sind Online-/Digital-Freiwillige bereits aktiv?**

Die Freiwilligen sind in allen vier Ländern hauptsächlich an den folgenden Rollen und Aktivitäten beteiligt:

- Social-Media-Master: Die Freiwilligen stellen ihre Zeit und Fähigkeiten für Social-Media-Kampagnen zur Verfügung;
- Erstellen von Inhalten: Die Freiwilligen verfügen über die Fähigkeit, Texte, Geschichten oder andere Arten von Inhalten zu erstellen.
- Erstellen von Fotos oder Videos. Die Freiwilligen beteiligen sich an der Organisation oder Erstellung visueller Präsentationen;
- Grafikdesign. Die Freiwilligen erstellen wirklich gute Grafikdesigns;
- IT-Unterstützung. Die Freiwilligen erbringen IT-Dienstleistungen;
- Recherche und Dokumentation. Sie recherchieren und dokumentieren zu unterschiedlichen Themen;
- Lehrende/Moderator:innen. Die Freiwilligen bieten Online-Kurse für Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Senioren usw. an;

- Übersetzungen. Sie übersetzen Inhalte oder verschiedene Dokumente;
- Entwicklung von Lehrmaterialien. Die Freiwilligen entwickelt zugänglichere Ressourcen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen;
- Kommunikation und Beratung. Die Freiwilligen sprechen oder chatten mit Menschen in Not (z. B. Hotlines, Beratungen, Einsamkeit);
- Projektorganisation. Sie organisieren beispielsweise einen virtuellen Leseclub oder eine Lektüre für ältere Menschen, Senioren, Kinder usw.;
- Coaching/Mentoring. Die Freiwilligen bieten online Coaching für bestimmte Zielgruppen, Teams oder Personen an oder arbeiten als Mentor:innen (z. B. virtuelle Leseclubs, Sprachen, Jobs, Online-Veranstaltungen wie Living Library) per Chat, E-Mail oder Online-Konferenztools;
- Expertenteams. Fachleute in bestimmten Bereichen teilen oder wenden ihr Know-how an oder bringen ihr Fachwissen ein;

In allen Ländern sind diese Aktivitäten unabhängig von der thematischen Ausrichtung der Organisation wichtig. Aber auch Online-Freiwillige können wichtige Aufgaben innerhalb einer Organisation übernehmen:

- Fundraising-Aktivitäten und Schreiben von Zuschüssen;
- Rechtliche und finanzielle Beratung und Unterstützung;
- Spaß- und Teambuilding-Aktivitäten;
- Soziale und emotionale Unterstützung/Beratung;
- IT- und Software-Support und Programmierung.

Die Beteiligung und die Art der Aktivitäten an der Freiwilligenarbeit hängt stark von den Organisationen ab: Umfang, Aktivitäten, Mitarbeitern (Fähigkeiten, Denkweise, Einstellung) und dem Sektor, in dem sie aktiv sind.

Hier können Sie weitere interessante Beispiele lesen:

#### ***Naturfreundejugend Bayern (D)***

organisiert Vorstandssitzungen, regelmäßige Online-Meetings für Mitglieder, Arbeitskreise zu umweltpolitischen Themen über Zoom (da Mitglieder nicht mehr in der gleichen Stadt wohnen, sich aber trotzdem aktiv beteiligen möchten).

#### ***Freiwilligenagentur Landshut (D)***

organisiert digitale Lesepartnerschaften für Kinder, Bereitschaftsdienst für Senioren und bietet Online-Notdienste an.

***Die A.R.T Fusion Association (Rumänien)*** hat die Living Library-Methode für das Online-Format angepasst. Freiwillige waren als lebende Bücher und Bibliothekare beteiligt. Sie erzählten ihre Geschichten bei Online-Veranstaltungen der Living Library, waren Teil des Veranstaltungsteams und hatten unterschiedliche Rollen wie technische Unterstützung, Gastgeber oder Ansprechpartner (Details im nächstes Kapitel).

***Die New Horizons Foundation (Rumänien)*** bindet Freiwillige in die Evaluierung von Service-Learning-Projekten ein - als Evaluatoren in verschiedenen Projektwettbewerben und bei der Vergabe von Zuschüssen für aktive Kinder und Jugendliche in kleinen lokalen

Gemeinden. Darüber hinaus bindet die New Horizons Foundation Freiwillige in die Umsetzung von Crowdfunding-Kampagnen ein, um lokale Service-Learning-Projekte finanziell zu unterstützen, die von Jugendlichen durchgeführt werden (weitere Details s. nächstes Kapitel).

#### **UMSEMUMTAM (Tschechische Republik)**

verbindet Geschäftsleute und gemeinnützige Organisationen. „Um sem um tam“ ist eine Plattform, die Fachkräfte mit spezifischen Fähigkeiten und gemeinnützige Projekten für kurz- und langfristige freiwillige Zusammenarbeit verbindet. In nur fünf Schritten findet man auf der Website [www.umsemumtam.cz](http://www.umsemumtam.cz) die richtigen Ansprechpersonen.

Während Corona startete die deutsche Organisation „**Gemeinsam leben & lernen in Europa**“ verschiedene Online-Projekte, wie Online-Gaming-Events, Sprach-Mentoring-Programme, Online-Workshops, Online-Kreativsitzungen.

Organisationen wie „**JUUUPORT**“ und „**Jugendnotmail**“ bieten anonyme Online-Beratung für Jugendliche in Notsituationen an: Jugendliche haben die Möglichkeit, vertraulich über schwierige, tabuisierte oder intime Themen zu sprechen – ein wesentlicher Vorteil der Online-Beratung gegenüber der persönlichen Beratung. Darüber hinaus gibt es einige passende Apps oder Plattformen: In Deutschland beispielsweise vernetzt „youvo“ Menschen mit Designkenntnissen mit NGOs, die Unterstützung bei der Digitalisierung oder Öffentlichkeitsarbeit benötigen.

## 2.2. Welche Vorteile hat es für NGOs, mit Online-Freiwilligen zusammenzuarbeiten?

Die befragten NGOs gaben die folgenden Vorteile der Arbeit mit Online-Freiwilligen an:

### **Mehr Unterstützung von Freiwilligen**

Online-Freiwillige können eine Lücke im Personal-/Freiwilligenmangel schließen, indem sie Aufgaben übernehmen, die online erledigt werden können (z. B. PR-Arbeit, Layout, Datenbankverwaltung, Design, IT-Support, Content-Management, soziale Medien). Online-Matching-Plattformen für Freiwilligenarbeit können genutzt werden, um neue Freiwillige zu finden.

### **Ausbau der digitalen Kompetenz:**

Online-Freiwillige unterstützen bei der Erstellung und Pflege der Website, beim Schreiben von Mailings/Newslettern und bei der Unterstützung der allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit (Presse- und Social-Media-Werbung). Sie konnten weitere digitale Freiwilligendienste entwickeln. Sie sind also nicht nur online präsent (z. B. Website, soziale Medien), sondern haben auch die digitalen Dienstleistungen verbessert und viel neues Know-how über digitale Tools und Methoden gewonnen. Und sie erhalten möglicherweise IT-Unterstützung durch Spezialisten.

### **Schnelle Hilfe in Notsituationen:**

In Notsituationen (z. B. Erdbeben, Unfälle, Überschwemmungen, Migrationsmanagement) können Freiwillige einfach online rekrutiert werden.

Immer mehr Organisationen schulen diese Freiwilligen online.

Insgesamt besteht ein allgemeiner Bedarf an digitalen Freiwilligen für verschiedene Aktivitäten. Die Einzelheiten hängen jedoch von der Art der Organisation, den bereitgestellten Dienstleistungen, der Erfahrung und den Ressourcen für digitale Freiwillige ab und natürlich auch von der Fachkompetenz der Freiwilligen sowie ihrer zeitlichen Verfügbarkeit. Je mehr Fachwissen und Erfahrungen sie haben, desto mehr Online-Freiwillige können sie einbeziehen.

Daher ist es wichtig, gute und schlechte Erfahrungen auszutauschen und miteinander zu kooperieren.



### 2.3. Was sind die größten Bedürfnisse von Organisationen im Hinblick auf das Management von digitalen Freiwilligen jetzt und in der Zukunft?

Was sind die zentralen Anforderungen von Organisationen an das Management von Online-Freiwilligen?

Die befragten Zuständigen äußerten erhebliche Anforderungen an die Verwaltung von Online-Freiwilligen, wobei der Schwerpunkt auf mehreren zentralen Bedürfnissen lag:

#### **Motivation und Training:**

Online-Freiwilligenarbeit wird nicht funktionieren, wenn die Motivation von Freiwilligen und Mitarbeitenden der NGO, Online-/digitale Freiwillige einzubeziehen, gering ist. Daher ist es wichtig, insbesondere im eigenen Team die Motivation zu steigern, Online-Freiwillige aufzunehmen und zu unterstützen.

Ein weiteres Anliegen besteht darin, Einzelpersonen zu motivieren, sich digital ehrenamtlich zu engagieren und an (Online-)Schulungen teilzunehmen, da ein Bedarf besteht, Freiwillige im Umgang mit digitalen Werkzeugen zu schulen. Außerdem ist es wichtig, die Motivation und das Engagement auf einem hohen Niveau zu halten, da es einfacher ist, online „aufzugeben“ als persönlich. Daher brauchen NGOs gute Kommunikations- und Motivationsstrategien.

#### **Finanzierung und techn. Ausstattung:**

Zur Unterstützung digitaler ehrenamtlicher Tätigkeiten ist eine entsprechende technische Ausstattung erforderlich.

Daher ist der Zugang zu Finanzmitteln für technische Geräte und Software, die die digitale Freiwilligenarbeit erleichtern, entscheidend.

#### **Hybride Vernetzung:**

Besonders hilfreich könnten hybride Begegnungs- und Vernetzungsmöglichkeiten sein, die es ermöglichen, Wissen, Erfahrungen und digitale Freiwillige auszutauschen und voneinander zu lernen – nicht nur online, sondern manchmal sogar persönlich, wenn möglich. Die Organisation hybrider Meetings/Veranstaltungen ist jedoch eine Herausforderung, da die Teilnehmenden die Kommunikation und Informationen gleichzeitig für die Online- und Präsenzteilnehmenden verfügbar halten müssen. Sie müssen sicherstellen, dass beide Parteien tatsächlich einander hören und miteinander sprechen können.



### **Verfügbarkeit von Informationen und Networking-Möglichkeiten:**

Es fehlen praktische Tipps, etwa zur Motivation und Bindung von Freiwilligen ohne persönlichen Bürokontakt, zur Finanzierung benötigter Ausrüstung und zum Umgang mit unproduktiven Online-Freiwilligen. Außerdem mangelt es an Schulungsmöglichkeiten und am Zugang zu bewährten Verfahren.

Lösungen können beispielsweise die deutschen Netzwerke „Digital vereint“ und „Digitale Nachbarschaft“ sein, die Handbücher, Lernvideos und Workshops zum Thema Online-Ehrenamt anbieten oder Online-Ehrenamt fördern. In vielen Ländern sind diese Informations- und Schulungszentren jedoch noch nicht verfügbar.

### **Überwindung von Kompetenzdefiziten und geringem Willen:**

Mitarbeitende und Freiwillige verfügen oft nicht über ausreichende Computerkenntnisse, um digitale Aktivitäten entwerfen, verwalten oder daran teilnehmen zu können. Daher ist es in manchen Organisationen nötig, digitale Kompetenzen sowohl für das Organisationspersonal als auch für die Freiwilligen zu schulen.

### **Umgang mit „herausfordernden“ Online-Freiwilligen:**

Manchmal kann es eine Herausforderung sein, Freiwillige einzubinden. Allerdings ist es schwieriger, online Lösungen zu finden, wenn man nicht persönlich kommunizieren oder Konflikte bewältigen kann. Es ist viel einfacher, online aufzuhören als offline.

Hier sind einige Probleme, mit denen die befragten Koordinator:innen in der Vergangenheit konfrontiert waren:

- Freiwillige verpassen Termine oder sind bei der Erfüllung der vereinbarten Verpflichtungen unzuverlässig
- Es werden kaum bis gar keine Bemühungen oder Beiträge gezeigt, es gibt keine Reaktionen
- Schwierigkeiten, effektiv mit der Organisation, anderen Freiwilligen oder Begünstigten zu kommunizieren

Organisationen in verschiedenen Ländern stehen vor gemeinsamen Herausforderungen, einschließlich der Notwendigkeit von Motivationsstrategien, technischen Ressourcen, Networking-Möglichkeiten und effektiver Kommunikation, um die Bemühungen im Bereich der digitalen Freiwilligenarbeit zu verbessern. Mehr dazu finden Sie in den Empfehlungen zum digitalen Freiwilligenmanagement.

### **2.4. Wie verwalten die Organisationen digitale Freiwillige? Wie finden Organisationen Freiwillige, wie organisieren sie das Onboarding, wie bieten sie Motivation und Unterstützung in den verschiedenen Phasen der Freiwilligenarbeit?**

Organisationen wenden verschiedene Strategien an, um Freiwillige zu finden und zu verwalten. Hier einige Empfehlungen:

#### **Online-Freiwillige finden**

Viele Organisationen veröffentlichen Anzeigen auf ihren Social-Media-Konten, auf themenbezogenen Websites, in Bildungseinrichtungen, über traditionelle Medien oder innerhalb ihrer persönlichen



### ***Halten Sie die Freiwilligen motiviert***

Um die Motivation der Freiwilligen aufrechtzuerhalten, müssen sie gesehen, gehört und anerkannt werden. Drücken Sie regelmäßig Dankbarkeit und Anerkennung für die Beiträge der Freiwilligen aus. Das Gefühl der Wertschätzung fördert eine positive und engagierte Einstellung. Hilfreich sind auch regelmäßige Online-Meetings und Team-building-Aktivitäten sowie Einladungen zu Veranstaltungen oder Schulungen (sowohl online als auch offline).

Schon einfache Dinge können dazu beitragen, dass sich die Freiwilligen wertgeschätzt und motiviert fühlen, z. B. eine kurze „Wie geht es dir“-Runde zu Beginn jedes Online-Meetings.

Bleiben Sie über eine Messenger-Gruppe mit den Freiwilligen in Kontakt und organisieren Sie mindestens eine Online-Aktivität, einen Status oder ein soziales Netzwerk pro Monat.

### ***Bieten Sie Anleitung und Unterstützung***

Um Ihre Online-Freiwilligen anzuleiten und zu unterstützen, müssen Sie klare, offene und transparente Kommunikationskanäle einrichten. Verwalten Sie Freiwillige über Messenger-Gruppen (WhatsApp, Signal o.a.) und bleiben Sie während des gesamten Prozesses mit ihnen in Kontakt. Für Fragen und Klarstellungen sollte jederzeit mindestens eine feste Ansprechperson zur Verfügung stehen. Außerdem benötigen Online-Freiwillige eine Person, mit der sie kommunizieren und Fragen beantworten können, also jemanden, der/die zuverlässig ist.

Organisieren Sie regelmäßige Online-Meetings, strukturieren, verwalten, überwachen Sie die gemeinsamen Dokumente und Arbeiten und geben Sie qualifiziertes Feedback. Bieten Sie den Freiwilligen auch die Möglichkeit, Feedback zu geben. Planen Sie regelmäßige Sitzungen ein, um Fortschritte zu besprechen, Bedenken anzusprechen und Feedback zu geben. Dies gibt den Freiwilligen das Gefühl, während ihres gesamten Engagements unterstützt und wertgeschätzt zu werden.

Am besten wäre es, wenn die Organisationen für alle Freiwilligen (präsen- und digitale) das gleiche Unterstützungs- und Beratungssystem nutzen. Ihre Online-Freiwilligen sollten die Möglichkeit haben, online mit der Organisation zusammenzuarbeiten, auf dem Laufenden zu bleiben, indem sie beispielsweise Einladungen zu Besprechungen erhalten, an Aufgaben teilnehmen, Aufgabenlisten erhalten usw.

### ***Bieten Sie Aus- und Weiterbildung an***

Bieten Sie Möglichkeiten zur Kompetenzentwicklung und zum Wachstum an. Dazu können Workshops, Webinare oder der Zugang zu Online-Kursen gehören, die die Fähigkeiten der Freiwilligen verbessern. Informieren Sie sich über Möglichkeiten, die beispielsweise in Dachverbänden bestehen. Aber auch persönliche Coachings, Feedbackgespräche und Online-Meetings zur persönlichen Entwicklung der Freiwilligen sind wichtig.



## **2.5. Wichtige praktische Empfehlungen der Organisation an andere Organisationen im Zusammenhang mit dem Management von digitalen Freiwilligen**

Weitere ausführlichere praktische Empfehlungen finden Sie im Material „Empfehlungen zum digitalen Freiwilligenmanagement“. Nachfolgend finden Sie jedoch die wichtigsten und praktischsten Ratschläge, die Sie bei der Arbeit mit digitalen Freiwilligen benötigen:

### ***Erwartungen definieren:***

Legen Sie klare Erwartungen hinsichtlich des Engagements, der Reaktionsfähigkeit und der Rollen fest, die Freiwillige spielen werden. Passen Sie die Rollen an unterschiedliche Ebenen des Engagements an.

### ***Bieten Sie Freiheit und Kreativität:***

Ermutigen Sie Freiwillige, kreativ und unabhängig zu sein. Definieren Sie klar, was getan werden muss, aber lassen Sie ihnen Flexibilität bei der Ausführung der Aufgaben.

### ***Beiträge anerkennen und wertschätzen:***

Anerkennung und Wertschätzung ihrer Bemühungen und Beiträge steigert die Motivation der Freiwilligen.

### ***Orientierung und Motivation:***

Finden Sie die Beweggründe der Freiwilligen heraus und stärken Sie sie. Planen Sie Zeit für Feedback-Meetings ein, damit sich Freiwillige aus der Ferne verbunden und wertgeschätzt fühlen.

### ***Dokumentation und Anleitungen:***

Halten Sie schriftliche Dokumente und Leitfäden mit relevanten Informationen wie Aufgaben, Passwörtern und Telefonnummern bereit. Dies gewährleistet Klarheit und Zugänglichkeit wesentlicher Details.

### ***Logistik und Werkzeuge:***

Stellen Sie eine funktionierende Logistik bereit, einschließlich geeigneter Tools und Systeme, die den Anforderungen der Organisation entsprechen. Erwägen Sie die Einrichtung eines zuverlässigen Kundenbeziehungsmanagementsystems.

### ***Erleichtern die Kommunikation:***

Halten Sie die Kommunikationskanäle durch wiederkehrende Teambesprechungen und Einzelgespräche offen. Brechen Sie das Schweigen, wenn die erwartete Leistung nicht erbracht wird.

### ***Kommunikationsklarheit:***

Kommunizieren Sie von Anfang an klar. In einem digitalen Umfeld gibt es weniger Möglichkeiten zur Klärung, daher ist es von entscheidender Bedeutung, frühzeitig für Klarheit zu sorgen.

### ***In Verbindung bleiben:***

Schätzen Sie digitale Freiwillige und bleiben Sie häufig mit ihnen in Kontakt. Fördern Sie eine kontinuierliche Feedbackschleife und stellen Sie sicher, dass sich Freiwillige gesehen und wertgeschätzt fühlen.

**Schaffen Sie ein Gemeinschaftsgefühl:**

Fördern Sie das Gemeinschaftsgefühl unter Online-Freiwilligen. Organisieren Sie Offline- und Online-Teambuilding-Events und sorgen Sie bei Besprechungen für eine respektvolle Atmosphäre.

**Ermöglichen Sie Kennenlernaktivitäten:**

Organisieren Sie Aktivitäten, die das gegenseitige Kennenlernen erleichtern. Der Aufbau persönlicher Kontakte fördert die Zusammenarbeit und eine positive Arbeitsatmosphäre.

**Bieten Sie Möglichkeiten zum geselligen Beisammensein:**

Organisieren Sie gesellige Treffen oder unterhaltsame Aktivitäten. Ermöglichen Sie Freiwilligen, verschiedene Aktivitäten vorzuschlagen und zu ermöglichen, um ein positives und ansprechendes Umfeld zu fördern.

**Kombinieren Sie Offline- und Online-Aktivitäten:**

Betonen Sie die Bedeutung der Kombination von Offline- und Online-Aktivitäten. Digitales Arbeiten bedeutet nicht, auf analoge Tätigkeiten zu verzichten.

**Anleitung geben:**

Halten Sie Leitfäden und Dokumente mit relevanten Informationen bereit. Stellen Sie sicher, dass Freiwillige Zugang zu den Ressourcen haben, die sie zur effektiven Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Seien Sie bereit, zu ungewöhnlichen Zeiten zu helfen. Definieren Sie von Anfang an einen Zeitplan und leisten Sie bei Bedarf Unterstützung.

**Feedback und****Fortschrittsaktualisierungen:**

Halten Sie Freiwillige mit ihren Beiträgen über ihre Fortschritte und die Fortschritte der Organisation auf dem Laufenden. Regelmäßiges Feedback stellt sicher, dass sich die Freiwilligen informiert und engagiert fühlen.

**Hilfe bei Fristen:**

Seien Sie proaktiv und drängen Sie Freiwillige dazu, Fristen einzuhalten. Seien Sie sich darüber im Klaren, dass die Einhaltung von Fristen eine Herausforderung sein kann und dass Ermutigung notwendig ist.

**Lernen und Kreativität:**

Halten Sie sich und andere in einem kontinuierlichen Prozess des Lernens, der Verbesserung von Kompetenzen und der Steigerung der Kreativität. Dies fördert ein dynamisches und anpassungsfähiges Umfeld.

**Kontinuierliches Lernen und Entwicklung:**

Fördern Sie kontinuierliches Lernen und die Entwicklung digitaler Kompetenzen. Beeinflussen Sie eine Umgebung, die das Lernen und die Entdeckung neuer Werkzeuge fördert.





3

**SAMMLUNG BEWÄHRTER PRAKTIKEN FÜR  
DIGITALE FREIWILLIGENTÄTIGKEITEN - FÜR  
ORGANISATIONEN UND FREIWILLIGE**

Aus den 20 befragten und interviewten Organisationen haben wir einige erfolgreiche digitale Freiwilligengeschichten ausgewählt, die wir hier als Inspiration teilen möchten. Wir hoffen, dass diese Kurzgeschichten Sie dazu befähigen und motivieren, auch in Ihrer Organisation digitale/Online-/Remote-Freiwilligeninitiativen zu starten.



Land  
**RUMÄNIEN**

Organisation  
**A.R.T FUSION ASSOCIATION**

## ONLINE LIVING LIBRARY - lebende Bibliothek

Das Projekt „**Online Living Library – Bücher ohne Cover**“ umfasst die Organisation von Online-Veranstaltungen der Living Library, bei denen A.R.T. Fusion Association digitale oder Remote-Freiwillige als Organisatoren oder Bibliothekare einbezieht.

“Living Libraries” funktioniert wie jede andere Bibliothek: Lesende kommen herein und leihen für einen bestimmten Zeitraum Bücher aus. Allerdings handelt es sich bei den Büchern um Menschen, die einen sehr persönlichen Dialog mit den Lesenden führen.



Ziel der "Lebenden Bibliothek" ist es, die Achtung der Menschenrechte und der Menschenwürde zu fördern, auf Vielfalt in all ihren Erscheinungsformen aufmerksam zu machen und den zwischenmenschlichen Dialog anzuregen.

In der Organisation gibt es verschiedene Rollen: "menschliche" Bücher mit erstaunlichen Lebensgeschichten, Bibliotheksbetreuung, menschliche Wörterbücher und Organisator:innen. Sie alle können sich ehrenamtlich engagieren, aber v.a. Bibliothekar:innen sind hier ehrenamtlich tätig.

### **Die Rolle der Online-Freiwilligen:**

Die Bibliotheksbetreuung bestand aus digitalen Online-Freiwilligen. Sie wurden aus ehemaligen Teilnehmenden der "Living Library" und aus Menschen mit besonderer Motivation und Verständnis für die Methodik rekrutiert. Sie wurden darin geschult, die Living Library online zu organisieren. Die Online Living Library war nur während der Pandemie eine Lösung.

Die Rolle der digitalen Freiwilligen bestand darin, an Online-Trainings für Bücher teilzunehmen, die menschlichen Bücher für die Veranstaltung vorzubereiten, die Teilnehmenden online zu begrüßen, Online-Registrierungsdokumente auszufüllen, an Breakout-Räumen unterstützend teilzunehmen, Veranstaltungen zu dokumentieren und an der Bewertung der Veranstaltung teilzunehmen.

### **Auswirkungen digitaler**

#### **Freiwilligenaktivitäten:**

Raluca Mares (Projektkoordinatorin) sagt:

*Für uns waren die Veranstaltungen der Living Library online ein voller Erfolg. Die Living-Bücher teilten uns mit, dass sie sich online noch wohler fühlten, wenn sie sich an einem Ort ihrer Wahl aufhielten, was ihnen das Gefühl der Sicherheit gebe. Aus Sicht der Organisatoren war es sehr einfach, Lesende aus mehreren Städten und sogar Ländern zu gewinnen. Die Lesenden waren sehr erfreut, an Veranstaltungen teilnehmen zu können, zu denen sie in ihrer eigenen Stadt keinen Zugang haben.*



*Freiwillige in der Rolle von Bibliothekar:innen wurden durch die Teilnahme an einer Online-Schulung in die Methode eingeführt. Die Teilnahmequote an den anschließenden Veranstaltungen war sehr hoch. Alle Teilnehmenden und Bibliothekar:innen kamen weiterhin zu den Online-Veranstaltungen und später in die Live-Living-Bibliotheken. Die Bibliothekar:innen blieben motiviert, sich weiterhin an Präsenz- und Online-Veranstaltungen der Living Library zu beteiligen. Es war ein lebensveränderndes Ereignis für alle Beteiligten.*

Weitere Informationen finden Sie hier:

- <https://en.artfusion.ro/portfolio/have-you-ever-read-a-human-book/>
- <https://en.artfusion.ro/portfolio/books-without-covers/>
- [Internationale Online-Lebende Bibliothek](#)

## ONLINE-CROWDFUNDING-KAMPAGNE

für die Unterstützung junger Menschen bei der Durchführung von Service-Learning-Projekten in lokalen Gemeinden

Die New Horizons Foundation startete im September 2023 eine Online-Spendenaktion, an der sich 10 Freiwillige als Fundraising-Botschafter:innen beteiligten. Ihre Aufgabe bestand darin, personalisierte Social-Media-Kampagnen zu organisieren, um Spenden in Höhe von 5000 Euro zu sammeln. Mit den Mitteln sollen bundesweit Service-Learning-Projekte von Kindern und Jugendlichen finanziert werden. 10 Freiwillige wurden aus ehemaligen Begünstigten, Mitarbeitenden oder Teilnehmenden an Programmen der New Horizons Foundation rekrutiert. Die Kampagne dauerte 30 Tage und war ein Erfolg. Die Freiwilligen wurden online angesprochen und erhielten eine Einladung, sich der Kampagne anzuschließen. Für sie wurde ein Online-Material erstellt, das sie technisch bei der Planung und digitalen Umsetzung der Kampagne unterstützt.

### **Die Rolle der Online-Freiwilligen:**

Die Aufgaben der Freiwilligen waren, ihre Fundraising-Seite online zu erstellen, fast täglich Online-Nachrichten in sozialen Medien zu schreiben, mit verschiedenen maßgeschneiderten Strategien Spenden zu sammeln, mit Spendenden zu kommunizieren, online oder persönlich bei der nationalen Preisverleihung anwesend zu sein, bei der die lokalen Gruppen mit den von ihnen selbst gesammelten Spenden ausgezeichnet wurden.



### **Auswirkungen digitaler Freiwilligenaktivitäten:**

Ale Giurgiu (Kampagnenkoordinator) sagt:

*Für uns war die Umsetzung dieser Online-Kampagne ein voller Erfolg. 10 Fundraising-Botschafter:innen haben sich entschieden, sich zu engagieren. Davon waren fünf Freiwillige. Nachdem sie Kontakt mit ihnen aufgenommen hatten, erhielten sie einen Leitfaden zur Umsetzung und Anpassung ihrer eigenen Kampagne. Aber neben dem Leitfaden gelang es ihnen auch, Innovationen in ihre Kampagnen zu bringen, indem sie verschiedene Präsentationen, Videos oder Botschaften entwickelten, die die Seelen der Spendenden berührten. Sie alle haben es geschafft, ihre Spendenziele zu erreichen und sogar zu übertreffen.*



*Ich glaube, dass der Erfolg auf die Tatsache zurückzuführen ist, dass alle Freiwilligen sehr gut mit der Mission der Organisation und dem Zweck der Kampagne vertraut waren, dass sie über digitale Fähigkeiten verfügten, die sie bei der Kampagne unterstützten, und dass sie in ständigem Kontakt mit dem Kampagnenkoordinator standen. Sie boten bei jedem Schritt Hilfe an und hatten die Möglichkeit, online mit den Endbegünstigten in Kontakt zu treten. Die Freiwilligen waren diejenigen, die die Spenden öffentlich den Gruppen von Kindern und Jugendlichen anboten, die Projekte in Gemeinden auf nationaler Ebene umsetzen wollten.*

Weitere Informationen finden Sie hier:

- [Galantom-Spendenkampagne – New Horizons Foundation](#)
- [Website der New Horizons Foundation](#)

Land

**DEUTSCHLAND**

Organisation

**GEMEINSAM LEBEN UND  
LERNEN IN EUROPA E.V.**

## **PODCAST “WAKEUP! FUTTER FUERS HIRN”**

Das Podcast-Team von „WakeUP – Futter fürs Hirn“ veröffentlicht monatlich eine Folge zu gesellschaftspolitischen Themen. Sie servieren „Brainfood“ zu Themen wie Nachhaltigkeit, Demokratie und Aktivismus. Der Podcast möchte junge Menschen wachrütteln, indem er einfach und verständlich über aktuelle und wichtige Themen informiert und zeigt, was jeder im Alltag tun kann.

Im Faktencheck-Bereich werden wesentliche Informationen zu den besprochenen Themen bereitgestellt. In jeder Folge gibt es einen besonderen Gast, der sich fünf Fragen stellen muss, für deren Beantwortung nur fünf Minuten Zeit zur Verfügung stehen. Um sicherzustellen, dass das Gespräch zu Taten führt, endet jede Episode mit einer Herausforderung, denn Veränderungen passieren nicht von alleine!

Das Besondere am Podcast: Von der Recherche über die Aufnahme bis hin zur Bearbeitung und Veröffentlichung wird das gesamte Projekt von einem weiblichen Online-Freiwilligenteam durchgeführt.

### **Die Rolle der Online-Freiwilligen:**

Das gesamte Podcast-Team besteht aus digitalen Freiwilligen. In monatlichen Online-Meetings legen sie gemeinsam die Themen für die nächsten Folgen fest. Die Online-Freiwilligen können verschiedene Aufgaben übernehmen: Gästemanagement, Recherche, Redaktion, Aktualisierung der Website, Feedbackmanagement, Covergestaltung oder Marketing. Auch die Aufzeichnung und das Interview mit dem Special Guest finden online statt. So kann sich jeder einbringen, unabhängig von seinem aktuellen Standort.

### **Auswirkungen digitaler Freiwilligenaktivitäten:**

Laura Schneider (Projektkoordinatorin):

*Für mich war die Freiwilligenarbeit in einem digitalen Format die beste Möglichkeit, einerseits für Praktika usw. ins Ausland oder in verschiedene Städte in Deutschland zu gehen, aber gleichzeitig in der Lage zu sein, durchgängig in einer NGO ehrenamtlich tätig zu sein, ohne an jedem Ort erneut nach Freiwilligenmöglichkeiten suchen zu müssen. Viele von uns haben mit der Freiwilligenarbeit bei GLL in Passau angefangen, sind dann aber wieder aus Passau weggezogen und sind woanders hingezogen. Digitale Formate wie Zoom und Trello machen es so einfach, zusammenzuarbeiten, ohne am selben Ort zu sein.*







*Ich glaube, dass es gerade für junge Menschen manchmal schwierig ist, sich über einen längeren Zeitraum ehrenamtlich zu engagieren. Sie wollen reisen, andere Dinge sehen und an andere Orte ziehen.*

*Die Flexibilität in unserem Arbeitsprozess ermöglicht es jedem, seinerseits selbstständig zu arbeiten, bevor wir in unserem monatlichen Treffen alles zusammenbringen. Wir treffen uns dann per Zoom, besprechen die neuen Themen, den Interviewgast und worum es in der Folge gehen soll. Was es noch fruchtbarer macht, ist, dass dies auch dem Ziel unseres Podcasts entspricht. Wir möchten junge Menschen motivieren und inspirieren, sich aktiv in der Zivilgesellschaft zu engagieren und für ihre Werte einzustehen, wo auch immer sie sind. Es ist wie dieses Sprichwort auf der Berliner Mauer, das es ganz gut zusammenfasst: Viele kleine Leute, die viele kleine Dinge an vielen kleinen Orten tun, können das Gesicht der Welt verändern. Das wollen wir mit unserem Podcast erreichen und die Digitalisierung hat es möglich gemacht.*

Weitere Informationen finden Sie hier:

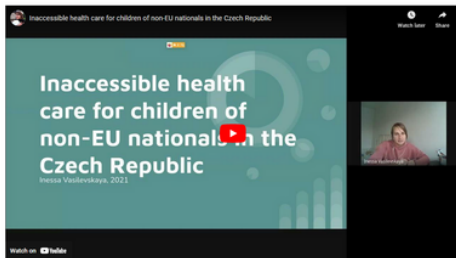
- <https://www.futter-fuers-hirn.de/>
- [https://www.instagram.com/wakeup\\_futterfuershirn/](https://www.instagram.com/wakeup_futterfuershirn/)

## **PVZPNENIVZP.CZ**

**Alle Kinder sind gleich, aber einige Kinder sind gleicher als andere.  
Übersetzung einer Website, die sich den unfairen Bedingungen der gewerblichen  
Krankenversicherung für Ausländer widmet**

PVZP není VZP — Czech private health insurance explained: Why it is not a proper health care plan  
Home Stories Tell your story Knowledge Base Contacts English

All children are equal, but some children are more equal than others.



Stop finding exceptions with your team - hero.clan.cz/en/other-public-health-insurance-comparis

HERO CLAN musste eine freiwillige Person finden, die die Website über gewerbliche Versicherungen für ausländische Personen (vom Englischen ins Tschechische) übersetzte.

Die PVZPNENIVZP war/ist eine professionelle Website, die sich mit dem Thema unfaire und unzureichende gewerbliche Krankenversicherung für ausländische Personen beschäftigt. Kinder von ausländischen Personen mit dauerhaftem Wohnsitz müssen sich unter anderem in der Tschechischen Republik niederlassen.

Diese Seite wurde als Unterstützungsseite für die Advocacy-Kampagne zur Inklusion von Kindern von ausländischen Personen mit langjährigem Aufenthalt in der öffentlichen Krankenversicherung erstellt.

Inessa Vasilevskaya (die Autorin) aus Weißrussland, deren Kinder aufgrund des alten Gesetzes (gültig bis 31.12.2023) keinen Zugang zur öffentlichen Krankenversicherung hatten, obwohl sie selbst die gleichen Steuern und Abgaben zahlte wie tschechische Staatsbürger:innen. Um die Situation zu ändern, erstellte sie unter anderem diese Website, die jedoch nur in englischer und russischer Sprache verfügbar war.

Ohne die fehlende tschechische Übersetzung erreichten die Informationen weder ein breiteres Publikum in der Tschechischen Republik noch die Gesetzgebung. Daher hat das "Konsortium von Migranten, die NNOs in der in der Tschechischen Republik unterstützen" HERO CLAN um Hilfe bei der Suche nach einer guten Englisch-Tschechisch-Übersetzung gebeten.

Die Website enthält mehrere wahre Geschichten, Informationen über den früheren Stand der Krankenversicherung für ausländische Personen in der Tschechischen Republik, einen Überblick über die Krankenversicherung in Europa, Links zu Gesetzen, Diskussionen, Studien

und Forschungen zu diesem Thema, einen offenen Brief an die tschechische Regierung, einen Vergleich zwischen Krankenversicherungen in den USA und in der Tschechischen Republik.

Gleichzeitig ist es ein Fachtext mit vielen spezifischen medizinischen Ausdrücken. Die Übersetzung der Website diente dann als Hintergrundmaterial für eine weitere Kampagne für eine gerechte Krankenversicherung für Kinder von ausländischen Personen mit Langzeitaufenthalt und gab Informationen an die tschechische Öffentlichkeit, interessierte Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens, Politiker:innen etc. weiter.

#### **Die Rolle der Online-Freiwilligen:**

Anna Kolesnáčová half bei der Übersetzung der PVZPNENIVZP-Website vom Englischen ins Tschechische. Vom Umfang her waren es etwa 30 Normseiten Text, an denen die Freiwillige zum Jahreswechsel 2021/2022 gearbeitet hat.

#### **Auswirkungen digitaler**

##### **Freiwilligenaktivitäten:**

Innesa Vasilevskaya sagt über Annas Auftritt:

*Der fast dreijährige Weg von der Petition bis zur Gesetzesänderung war nicht einfach, aber wir haben ihn nur dank Menschen wie Ihnen und ihrer Einstellung, alles zu tun, geschafft. Die Übersetzung der Website ins Tschechische war eines der Schlüsselthemen und nur dank Anna möglich. Nochmals vielen Dank, Anna, für deine Hilfe bei der Verwirklichung des Rechts auf Gesundheit für 13.500 Kinder von ausländischen Personen*



*Ich habe Anna Kolesnáčová über die Organisation Hero Clan kennengelernt, an die ich mich bei meiner Suche nach einer Englisch-Tschechisch-Übersetzung etzer für die Website der Initiative PVZP neni VZP gewandt habe. Bei der Vorbereitung der tschechischen Übersetzung für die englische Version der Website hat Anna ihr Bestes gegeben. Ihre Übersetzungen sind einwandfrei – die tschechischen Texte sind viel mehr als nur eine genaue Interpretation der englischen Texte, jeder einzelne spricht die Leserschaft an und vermittelt die Botschaft, um die es bei der PVZP neni VZP-Initiative geht. Ich bin sehr beeindruckt von Annas Fleiß und Liebe zum Detail. Abgesehen von der Übersetzung der angeforderten Texte hat sie viele Fakten überprüft, sichergestellt, dass externe Links auf die tschechische Version externer Ressourcen verweisen, den vorhandenen Inhalt mit dem zu übersetzenden Inhalt abgeglichen, um sicherzustellen, dass sie über die aktuellste Version verfügt und erstellte eine Liste allgemeiner Vorschläge zur Verbesserung der Benutzererfahrung und Lesbarkeit. Ich bin stolz, sagen zu können, dass die PVZP neni VZP-Initiative dank Annas Engagement und hohen Standards die nächste Stufe erreicht hat.*

*Anna war äußerst kooperativ und man kam sehr gut mit ihr zurecht. Ich würde gerne in Zukunft wieder mit ihr zusammenarbeiten und glaube, dass sie für jedes Projekt, egal wie herausfordernd es auch sein mag, großartig geeignet ist – Annas Engagement wird bahnbrechend sein.*

*Ab dem 1. Januar 2024 sind Kinder unter 18 Jahren, die über eine gültige langfristige Aufenthaltserlaubnis in der Tschechischen Republik verfügen, neue Teilnehmende der gesetzlichen Krankenversicherung.*

*Nach langem Bemühen müssen sie endlich nicht mehr auf die gesetzliche Krankenversicherung zurückgreifen, die teuer ist und oft nicht die Kosten für die notwendige Gesundheitsversorgung abdeckt. Auf diese Weise wird der Zugang von Kindern zu Gesundheitsdiensten verbessert, die Verwaltung medizinischer Einrichtungen vereinfacht und ihnen wird gewährleistet, dass ihre Pflege bezahlt wird. Die Versicherungsprämien werden von den Eltern bezahlt.*

#### Medien:

- <https://news.expats.cz/czech-news/article/ruling-in-foreigner-s-insurance-harms-families>
- <https://www.patreon.com/ivasilevskaya/about?>
- <https://www.expats.cz/czech-news/article/president-signs-insurance-bill-into-law-but-challenges-remain-for-non-eu-foreigners>

#### Petition:

- [https://www.petice.com/petite\\_za\\_vstup\\_dti\\_vech\\_pracujicich\\_v\\_r\\_do\\_systemu\\_zdravotniho\\_pojitni](https://www.petice.com/petite_za_vstup_dti_vech_pracujicich_v_r_do_systemu_zdravotniho_pojitni)

#### Gesetzesverabschiedung und neue Gesundheitsgesetzgebung[2]:

- <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=9&t=387>
- <https://frs.gov.cz/en/changes-from-january-1-2024-bezüglich-des-zugangs-zur-krankenversicherung-für-minderjährige-mit-langfristigem-aufenthalt-in-der-tschechischen-region- Republik/>

## GRAFIKDESIGN

bestehend aus einem Prospekt, Visitenkarten und einem Roll-up

Dobromysl z.ú. bietet professionelle soziale Dienste für Kinder, Jugendliche und Erwachsene mit geistiger und kombinierter Behinderung aus Beroun (Tschechische Republik) und Umgebung. Als optionalen Service bieten sie den Transport in einem barrierefreien Ford Transit sowie ein breites Spektrum an Aktivitäten und Therapien an, darunter Kunsttherapie, Musiktherapie, Hippotherapie, Kanistertherapie, Ergotherapie und Rehabilitation. Mehrmals im Jahr organisieren sie Wohnveranstaltungen im Freien und verlängerte Wochenenden mit Therapien.

Die Aufgabe der Freiwilligen bestand darin, die grafische Gestaltung eines Flyers, von Visitenkarten und eines Roll-Ups vorzubereiten. Dobromysl z.ú. waren auf der Suche nach einem/einer Grafiker:in, der/die eine A4-Broschüre, ein dazugehöriges Roll-Up und Visitenkarten in einem einheitlichen Layout, erstellen kann. Alle notwendigen Texte und Layouts existierten bereits.

### **Die Rolle des Online-Freiwilligen:**

Milan Kovář hat das grafische Design des A4-Flugblatts, der Visitenkarten und eines Roll-Ups erstellt. Er stellte seine Ideen vor, nahm alle Anmerkungen oder Änderungen auf und lieferte das Endprodukt, die Druckdaten. All dies geschah in den Frühlingsmonaten 2023.

### **Auswirkungen digitaler Freiwilligenaktivitäten**

NPO's sagt über die Leistung von Milan: Dank der neuen grafischen Materialien wird die NPO in der Lage sein, sich und die sozialen Dienste ihren Kund:innen, der Öffentlichkeit oder den Spendenden und potenziellen Spendenden besser zu präsentieren. Milan ist unser Geschenk des Himmels, obwohl ich normalerweise nicht an etwas Übernatürliches glaube, ist er die Ausnahme, die die Regel bestätigt. Er ist sehr hilfsbereit, einfallreich, hat sehr wertvolle Erkenntnisse und zum Nachdenken anregende Vorschläge. Er ist auch geduldig und einfühlsam gegenüber unseren Möglichkeiten. Wir freuen uns wirklich darauf, wieder mit ihm zusammenzuarbeiten, es scheint, dass es mehr geben wird, als wir zu Beginn ahnen konnten. Nochmals vielen Dank, dass Sie uns verbunden haben. Wir sind dem HERO CLAN zu Dank verpflichtet.



Land  
**ÖSTERREICH**

Organisation  
**LERNKRAFT / LERNGARTEN**

## **ONLINE-COACHING - LERNMOTIVATION**

Lernkraft hat es sich zur Aufgabe gemacht, den Glauben der Kinder an ihre Lernfähigkeit zu bewahren und zu fördern. Die Vermittlung von Lernstrategien, das Growth-Mindset-Training und die Förderung der Lernmotivation stehen im Mittelpunkt der Aktivitäten der Organisation. Während des Fernunterrichts bot Lernkraft für den Verein Lerngarten Online-Schulungen zur Förderung der Lernmotivation an. Die jungen Lernenden konnten sich in der schulfreien Zeit einmal pro Woche online treffen und austauschen.



### ***Rolle der Online-Freiwilligen:***

Die Trainer:innen konnten über Zoom viele junge Menschen erreichen und durch Anpassung ihrer Lernsettings Gruppen-Lerncoachings anbieten. Für viele junge Menschen war es eine tolle Gelegenheit zur Motivation und zum Austausch, da normale Treffen damals noch nicht angeboten wurden.

Land  
**ÖSTERREICH/  
KÄRNTEN**

Organisation  
**INITIATIVE ZUR FÖRDERUNG DES  
FREIEN SPIELS – FREISPIELORT**

## **CROWDINVESTING**

Der FreiSpielOrt gibt Kindern von 0-99 die Möglichkeit, mit hochwertigen & nachhaltigen Materialien frei zu spielen. Der FreiSpielOrt ist mobil und überall in Kärnten unterwegs, wo wir geeignete Räumlichkeiten oder einen Spielbereich zur Verfügung haben und eine ausreichende Nachfrage besteht. Wir suchen Orte, an denen Kinder frei spielen können, ohne ans Aufräumen denken zu müssen.



Wo sie die Möglichkeit haben, ihre Talente zu entwickeln und ohne Urteil in ihrer Subjektivität zu bleiben. Mit den Mitteln dieser Aktivität werden hochwertige, nachhaltige Materialien zum freien Spielen finanziert (Grimms, Matador, Bioblo, Kapla, Cudoro, etc.). „Freies Spiel ist wie Dünger für das Gehirn.“ (Dr. Gerald Hüther). Sobald ein Kind spielt, entfaltet es sein Potenzial.

### **Rolle der Online-Freiwilligen:**

Die Aufgabe der Freiwilligen bestand darin, die Seite startnext.com zu erstellen und sie in den sozialen Medien zu bewerben.

Weitere Informationen finden Sie hier:

<https://www.startnext.com/freispielort/mehr-infos>

Land  
**DEUTSCHLAND**

Organisation  
**JUUUपोर्ट E.V**

## **ONLINE-BERATUNG BEI CYBERMOBBING & CO!**

JUUUपोर्टE. V. ist ein gemeinnütziger Verein, der junge Menschen bei Cybermobbing und anderen Problemen im Internet unterstützt und respektvolles Verhalten in der Online-Kommunikation fördert. Junge Freiwillige aus ganz Deutschland, die JUUUपोर्ट-Scouts, helfen Gleichaltrigen vertraulich bei Online-Problemen wie Cybermobbing, Mediensucht, sexueller Belästigung, Datendiebstahl und vielem mehr.

Die Beratung ist datenschutzkonform und kostenlos.

### **Die Rolle der Online-Freiwilligen:**

Der Verein bildet junge Menschen zu JUUUपोर्ट Scouts aus, die sich an dem Projekt beteiligen. In den Schulungen erlernen die Scout-Kandidat:innen die wichtigsten Grundlagen für ihre ehrenamtliche Beratungsarbeit von Expert:innen aus den Bereichen Recht, Internet- und Online-Beratung. Die Scouts helfen ihren Mitschülern und Mitschülerinnen bei Problemen und geben Online-Seminare.



„Wir, die JUUUपोर्ट-Scouts ...“

Weitere Informationen finden Sie hier:

- <https://www.juuuport.de/>
- <https://www.instagram.com/juuuport/>

Die Digitalisierung hat sich zu einem bedeutenden Trend entwickelt, der teilweise von der Pandemie beeinflusst wurde, aber weit darüber hinausgeht. Der Übergang zu digitalen Technologien hat die Arbeitsweise von Nichtregierungsorganisationen (NGOs) grundlegend verändert und die Bedeutung von Fernarbeit, Online-Zusammenarbeit und virtueller Kommunikation hervorgehoben. Dieser Trend spiegelt einen umfassenderen gesellschaftlichen Wandel wider, bei dem Technologie in verschiedenen Aspekten unseres Lebens eine zentrale Rolle spielt, einschließlich der Art und Weise, wie NGOs Themen wie Freiwilligenmanagement, Bildung und soziale Initiativen angehen.

Im Rahmen des Projekts „ProVol Digital – Professionelles Freiwilligenmanagement und Training durch Digitalisierung“ bieten wir dieses Handbuch zum digitalen Freiwilligendienst für NGOs, Freiwilligenkoordinator:innen und Leiter von Freiwilligenaktivitäten an, um sich von den Erfahrungen von 20 anderen Organisationen in Deutschland, Österreich, Rumänien und der Tschechischen Republik inspirieren zu lassen. Ziel dieses Handbuchs ist es, andere Organisationen zu inspirieren und zu befähigen, digitale Freiwilligenerfahrungen in ihren Organisationen willkommen zu heißen.

„ProVol Digital“ ist ein europäisches Projekt, das von der folgenden Organisation umgesetzt wird: Gemeinsam Leben und Lernen in Europa – Deutschland, Eb Projektmanagement – Österreich, Dobrovolnické Centrum, z.s., Ústí Nad Labem – Tschechische Republik, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca – Rumänien .

Ziel von „ProVol Digital“ ist es, die Digitalisierung für Vereine und Organisationen einfach und verständlich zu erklären. Ziel des Projekts ist es, durch mehrere Handbücher und Workshops mehr digitale Freiwilligenarbeit zu ermöglichen und gleichzeitig dazu beizutragen, dass bestehende Möglichkeiten der Freiwilligenarbeit durch digitale Tools besser verwaltet werden können. Dieses Projekt wurde ins Leben gerufen, um andere Organisationen zu inspirieren und zu befähigen, ebenfalls in die digitale Sphäre einzusteigen. Und anschließend werden weitere Dienste, Hilfe und Unterstützung von NGOs online verfügbar sein.

Weitere Ergebnisse finden Sie auf unserer Website [www.professional-volunteering.eu](http://www.professional-volunteering.eu)

Das Projekt wird durch das EU-Programm Erasmus+ gefördert.

**Die Autoren, die zu diesem Leitfaden beitragen, sind:**

- Marioara Butyka, Freiwilligenzentrum Cluj-Napoca, Rumänien
- Nicoleta Chiş-Racolţa, Freiwilligenzentrum Cluj-Napoca, Rumänien
- Perdita Wingerter, Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V., Germany
- Larissa Schillai, Gemeinsam leben und lernen in Europa e. V., Germany
- Lenka Vonka Černá, Dobrovolnické centrum, z.s., Tschechische Republik
- Elke Beneke, EB Projektmanagement GmbH, Österreich
- Gabriele Sailer, EB projektmanagement GmbH, Austria

*Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Europäische Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.*



**Co-funded by  
the European Union**