



SUSUP.ch
Entlastung
für Profis

Abschlussbericht SUSUP.ch

Version final

Von Fabian Wassmer und Dr. Dominik Isler, LINDEN 3L AG, Bern

Juli 2020

Inhaltsverzeichnis

1	VORWORT	4
2	MANAGEMENT SUMMARY	5
3	EINLEITUNG.....	6
3.1	AUSGANGSLAGE: KRISE UND BREITE SOLIDARITÄT	6
3.2	INITIALZÜNDUNG	6
4	PROJEKTZIEL	7
5	PROJEKTPHASEN	7
5.1	AUFBAUPHASE	7
5.1.1	<i>Bedürfnisanalyse «Markt».....</i>	7
5.1.2	<i>Bestimmung der Prozessanforderungen.....</i>	8
5.1.3	<i>Evaluation und Implementation technischer Systeme.....</i>	8
5.1.4	<i>Aufbau Partnerschaften.....</i>	9
5.1.5	<i>Aufbau Kommunikation.....</i>	9
5.1.6	<i>Budgetierung</i>	13
5.1.7	<i>Juristische Abklärungen.....</i>	14
5.1.8	<i>Projektorganisation und Rhythmen</i>	14
5.2	PILOTPHASE 30.3. – 10.4.	14
5.2.1	<i>Kick Off.....</i>	14
5.2.2	<i>Handling erster Fälle</i>	14
5.2.3	<i>Erarbeitung Anwenderdokumentation.....</i>	15
5.2.4	<i>Ausbau Partnerschaften</i>	15
5.2.5	<i>Kennzahlen und Erkenntnisse Pilotphase</i>	16
5.3	BETRIEBSPHASEN 13.4. – 5.6.	17
5.3.1	<i>Schicht 1, 13.4. – 24.4.....</i>	17
5.3.2	<i>Schicht 2, 27.4. – 8.5.....</i>	18
5.3.3	<i>Schicht 3, 11.5. – 22.5.</i>	19
5.3.4	<i>Schicht 4, 25.5. – 5.6.</i>	20
5.4	PHASE STAND-BY, AB 8.6.....	21
6	NUTZUNG VON FREIWILLIGENPLATTFORMEN + WEITEREN HILFSANGEBOTEN..	22
6.1	CHARAKTERISIERUNG DER ANGEBOTE.....	22
6.2	DIE EINZELNEN PLATTFORMEN AUS SICHT SUSUP.CH	24

6.2.1	Benevol-Jobs	24
6.2.2	Swiss Volunteers	26
6.2.3	Die App Five up	26
6.2.4	Hilf-jetzt.ch	27
6.2.5	Facebook Gruppen	28
6.2.6	Medical Informatics / Match4Care.....	30
6.2.7	Whatsapp-Gruppen.....	30
6.2.8	Sonstige Anbieter.....	31
6.3	HILFREICHE ELEMENTE BEI FREIWILLIGENPLATTFORMEN	31
7	FINANZEN UND ARBEITSSTUNDEN	34
7.1	AUFWANDREPORTING.....	34
7.2	KOSTENZUSAMMENSTELLUNG.....	35
7.3	ÜBERSICHT ARBEITSSTUNDEN PROJEKTTEAM LINDEN 3L	35
8	REFLEXION UND KERNERKENNTNISSE.....	37
9	KONTAKT	38
10	ANHANG.....	39
10.1	EINSATZREGELN HELFENDE	39
10.2	INFORMATION ZUM PROJEKTENDE AN PARTNER	40
10.3	AUSWAHL DANKESMELDUNGEN ORGANISATIONEN	41
10.4	LISTE HILFSANGEBOTE.....	44

1 Vorwort

Der Lockdown und die Vorstellung, dass Corona unser Gesundheits- und Sozialwesen lahmlegen würde, war der Anlass für das temporäre Projekt «SUSUP», das Ende März gestartet worden war. Die Age-Stiftung und das Migros-Kulturprozent wollten die grosse Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung für Profis aus dem Gesundheits- und Sozialbereich nutzbar machen. Vieles war unklar: Würden die Profis die Vermittlungsagentur finden? Würden sie sie nutzen? Würde die Agentur die Anfragen bewältigen können? Trotz der vielen Fragen starteten wir das Projekt. Als Stiftungen sind wir risikofähiger als andere Akteure, was wir auch als Verpflichtung sehen. Es hat uns ausserordentlich gefreut, dass wir innerhalb kurzer Zeit die Unterstützung von zehn grossen Organisationen erhielten, die das Vorhaben ideell unterstützen.

Dass SUSUP.ch nicht an den Anschlag kam ist ein gutes Zeichen. Die professionellen Systeme haben gehalten, die Coronakrise wurde mit dem Lockdown stabilisiert und viele Freiwillige konnten in Netzwerken vor Ort rekrutiert werden. Dieses Resultat ist auch die wichtigste Erkenntnis, die wir aus SUSUP.ch ziehen. Freiwilligenarbeit ist ein lokales Geschäft. Und wenn man Freiwillige in die Konzeption von sozialen Aufgaben einbezieht, ist es unerlässlich sie sorgfältig auszuwählen und zu begleiten. Freiwilligenarbeit wird zwar nicht bezahlt, aber sie ist nicht gratis. Frauen und Männer, die sich für die Gesellschaft engagieren wollen, müssen vor Ort passende Angebote finden, und sie müssen spüren, dass sie gebraucht und geschätzt werden. Dafür braucht es ein professionelles Freiwilligenmanagement.

In diesem Sinne ist dieser Schlussbericht ein wichtiger Teil des Projekts SUSUP.ch indem er einen Scheinwerfer auf die Organisation der Freiwilligenarbeit richtet. Die Rahmenbedingungen für SUSUP.ch waren zwar einzigartig, die Erkenntnisse haben aber durchaus über die Coronazeit hinaus Bestand.

Zum Schluss danken wir den «Jungs von SUSUP» Dominik Isler und Fabian Wassmer (Linden 3L AG) und Daniel Wagner (Smovie GmbH). Wir haben Tag und Nacht und am Wochenende mit viel Vertrauen und Respekt gemeinsam das Projekt hochgefahren – alles online. Das erste Mal live gesehen haben wir uns beim Debriefing nach Projektabschluss.



Dr. Antonia Jann
Age-Stiftung



Cornelia Hürzeler
Migros-Kulturprozent

2 Management Summary

Dieser Bericht beschreibt die Vorbereitung, die Umsetzung und den Abschluss des temporären Projekts SUSUP.ch, das während des Höhepunktes der Coronakrise in der Deutschschweiz durchgeführt wurde. Er versucht, entsprechende Erkenntnisse aus den Erfahrungen abzuleiten. Als Projektinitiatoren fungieren die Age-Stiftung sowie das Migros-Kulturprozent. Die Firma LINDEN 3L AG zeichnete für Planung und Durchführung verantwortlich. Daniel Wagner von Smovie GmbH übernahm in Kommunikation und Projektsteuerung wichtige und wertvolle Aufgaben.

Das Projekt ist innert kürzester Frist vorbereitet und erfolgreich durchgeführt worden: Budgetäre Vorgaben, Fristen und Inhalte konnten allesamt erreicht bzw. eingehalten werden.

Als wichtige Erfolgsfaktoren identifiziert der vorliegende Bericht insbesondere ein hohes Vertrauensverhältnis zwischen den Beteiligten mit gleichzeitig aktivem Risikomanagement und professioneller Umsetzung.

Die Autoren bezeichnen die Anzahl eingegangener und bearbeiteter Fälle als zufriedenstellend, wenngleich diese vielleicht nicht im vorgängig angenommenen Mass eingegangen sind. Über die entsprechenden Ursachen liegen keine gesicherten Erkenntnisse vor.

Der Bericht schliesst mit einigen übergeordneten Kernerkenntnissen, die für ähnliche Projekte von Bedeutung sein könnten.

3 Einleitung

3.1 Ausgangslage: Krise und breite Solidarität

Gegen Ende Februar 2020 nahm in der Schweiz die Zahl der Erkrankungen an COVID-19 rasant zu. Am 28. Februar stuft der Bundesrat die Situation als „besondere Lage“ gemäss Epidemiegesetz ein und verabschiedete erste Massnahmen. Nachdem am 11. März die WHO das Geschehen weltweit als Pandemie eingestuft hatte, wurde wegen der weiterhin stark steigenden Infektionszahlen in der Schweiz am 16. März vom Bundesrat die „ausserordentliche Lage“, die höchste Gefahrenstufe gemäss Epidemiegesetz, ausgerufen. Die neue Verordnung schränkte das öffentliche Leben massiv ein und nicht lebensnotwendige Geschäfte und Dienstleistungen mussten per sofort schliessen.

Im Sozial- und Gesundheitswesen musste man sich auf die schlimmsten Szenarien vorbereiten. Der Druck auf die Organisationen und deren Mitarbeitende war immens und die grosse Unsicherheit im Umgang mit dem neuen Virus belastete zusätzlich. Weiter durften Personen aus den Risikogruppen oder Freiwillige über 65 nicht mehr eingesetzt werden. Neben der steigenden Arbeitsbelastung fehlten auf einen Schlag wichtige Ressourcen und Einschränkungen auf Patienten-Seite mussten in Kauf genommen werden.

Rasch war der Gesellschaft klar, dass zur Bewältigung der Krise eine breite Solidarität nötig wurde. Ab Mitte März entstanden so zahlreiche Plattformen, Netzwerke, Gruppen und Angebote, die helfen wollten. Die überwältigende Solidaritätsbewegung führte dazu, dass Privatpersonen aus den Risikogruppen relativ schnell Unterstützung durch Freiwillige erhalten haben.

3.2 Initialzündung

Nach mehreren Anfragen von Sozial- und Gesundheitsorganisationen bei der Age-Stiftung für Unterstützung während der Krise, trat die Geschäftsführerin der Stiftung, Antonia Jann, Mitte März via Daniel Wagner von der Smovie GmbH an die LINDEN 3L AG mit folgender Idee: Organisationen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich hätten in der aktuellen Situation gar keine Zeit, von der grossen Solidaritätswelle in der Bevölkerung zu profitieren. Die Profis seien zu stark mit dem Aufrechterhalten ihres Betriebs beschäftigt, dass gar nicht auf die zahlreichen Freiwilligenangebote eingegangen werden kann. Um diesem Umstand entgegenzuwirken, brauche es eine zwischengeschaltete Institution, die entlang der Bedürfnisse der Profis nach Freiwilligen sucht.

Unter dem Titel SUSUP.ch, abgeleitet vom Ausruf der Profis **SU**che **SUP**port, hat sich die Projektgruppe zu einem raschen Handeln entschlossen.

Auf dieser Basis wurden ab dem 19. März 2020 die Arbeiten für das temporär ausgelegte Projekt SUSUP.ch gestartet. Die LINDEN 3L AG erhielt den Auftrag, das Projekt innerhalb Wochenfrist in eine Pilotphase zu bringen.

Neben der Age-Stiftung kam auch das Migros-Kulturprozent am 27. März 2020 als Initialpartnerin dazu.

4 Projektziel

Mit SUSUP.ch entlasten wir Profis aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich, indem wir entlang ihrer Bedürfnisse Freiwillige suchen, finden, checken und vermitteln. Durch unsere Arbeit können sich die Mitarbeitenden der Organisationen auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und werden einerseits im Prozess aber später auch bei der Arbeit entlastet. SUSUP.ch leistet so einen Beitrag zur Bewältigung der Coronakrise und unterstützt systemrelevante Organisationen.

5 Projektphasen

5.1 Aufbauphase

5.1.1 Bedürfnisanalyse «Markt»

Am 19. und 20. März haben Fabian Wassmer und Dominik Isler sowie Daniel Wagner diverse Gespräche mit Organisationen aus dem Sozial- und Gesundheitswesen geführt um abzuklären, inwiefern die Idee von SUSUP.ch effektiv ein Bedürfnis ist.

Im Austausch mit zwei Spitex- und einer Palliativ-Organisation/en sowie den Sozialen Diensten der Stadt Zürich stellte sich unsere Annahme als weitestgehend zutreffend heraus:

- Die aktuelle Belastung der Organisationen war zu diesem Zeitpunkt überdurchschnittlich hoch.
- Jene Freiwillige zu ersetzen, die wegen der Zugehörigkeit zu einer Risikogruppe nicht mehr Einsätze leisten durften, war anspruchsvoll und zeitaufwändig. Mit bestehendem Personal praktisch unmöglich zu bewältigen.
- Der Fokus der Arbeiten galt dem Grundbetrieb und den Kern-Aufgaben der jeweiligen Organisationen. Sämtliche Aufgaben, die bisher nebenbei zusätzlich erledigt wurden, mussten reduziert bzw. zurückgestellt werden. Die Einschränkungen wurden somit bis hin zum Endkunden spürbar.

Aus den Gesprächen ergaben sich zudem folgende Erkenntnisse für den weiteren Verlauf des Projekts:

- Ein besonderes Augenmerk muss der Qualität der jeweiligen Freiwilligen gelten. Eine gewisse Grundprüfung muss während der Vermittlung vorgenommen werden.
- Die Verunsicherung beim Endkunden ist gross. Fremde Freiwillige müssen durch aktuelle Vertrauenspersonen gut an die Endkunden herangeführt werden.
- Der Bedarf an Unterstützung scheint von Region zu Region unterschiedlich und nicht überall gleich dringlich. Vereinzelt ist eine funktionierende Selbstorganisation zu beobachten, während andernorts Chaos herrscht.

5.1.2 Bestimmung der Prozessanforderungen

Das Projektteam hat in einem ersten Schritt folgende Prozessanforderungen an SUSUP.ch erarbeitet:

- *Einfachheit*: Die Bedürfnisseingabe der Profis muss einfach, rasch und so vollständig wie möglich erfolgen können.
- *Standardisierung*: SUSUP.ch muss die eingehenden Anfragen in ein standardisiertes System einbinden und auf effiziente Art und Weise mit dem Melder kommunizieren können.
- *Transparenz*: Aufgrund der Unsicherheiten bzgl. der Nachfrage, muss der Prozess teilweise automatisiert sein und einem einheitlichen Schema folgen. Es darf keine Rolle spielen, wer am jeweiligen Fall arbeitet, d.h. sämtliche Informationen müssen bis ins Detail erfasst werden.
- *Triage*: Für die Such-Aktivitäten muss eine gewisse Priorisierung bzw. Kategorisierung der zahlreichen Hilfsplattformen vorgenommen werden.
- *Rechtliches*: Allfällige Freiwillige müssen unseren Bedingungen zustimmen und ihre Kontaktdaten standardisiert übermitteln können.
- *Filter*: SUSUP.ch vermittelt die Freiwilligen nie direkt an den Endkunden sondern immer nur an die anfragende Organisation. Nur so kann die endgültige Passung sichergestellt und Details lückenlos übergeben werden. Zudem können wir so Anforderungen an Qualitätsprüfung der Helfenden (Vermeidung „Enkeltrick“) sowie an Datenschutz besser entsprechen.

5.1.3 Evaluation und Implementation technischer Systeme

Als zentrale Drehscheibe für die Aktivitäten von SUSUP.ch wurde ein aus dem Online-Support bekanntes Ticketing-System definiert. Neben der Anforderung, dass das System im Endbetrieb einfach und effizient zu bedienen ist, musste auch der Umstand berücksichtigt werden, dass der Aufbau innert Tagen und ohne technisches Expertenwissen zu erfolgen hatte. Die Wahl fiel auf die Lösung vom Anbieter Zendesk (www.zendesk.de). Zendesk hat überzeugt, weil

- die Eingabe auf Seiten der Kunden via E-Mail, Webformular, Social Media-Kanälen oder telefonisch erfolgen kann.
- das Backend mit einfachen vorgefertigten Bausteinen nach den jeweiligen Bedürfnissen aufgebaut werden kann.
- sehr gute Vorlagen bzgl. der automatisierten Schritte vorhanden sind.
- für die Kunden keine Registration oder Anmeldung erforderlich ist und sie effizient via ihrem gewohnten E-Mail-Kanal mit SUSUP.ch kommunizieren können.

Das technische Setup wurde mit einem umfassenden Testing abgeschlossen. Dabei wurden Testpersonen eingeladen, sich als Organisation mit einem Bedürfnis auszugeben und via Webformular oder E-Mail eine Anfrage zu platzieren. Das Umsetzungsteam spielte so einige Fälle von A-Z durch und konnte die Abläufe in einer frühen Phase verfeinern. Auch wurde während dem Testing aufgezeigt, dass die effektive Suche nach potenziellen Freiwilligen nicht zu unterschätzen ist.

5.1.4 *Aufbau Partnerschaften*

Parallel zum Aufbau der technischen Lösung mussten früh Partner für die spätere Betriebsphase akquiriert werden. Aktiv war nebst LINDEN insbesondere auch Antonia Jann mit ihrem Netzwerk. Der Fokus lag hierbei auf drei Kategorien:

- Organisationen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich, die vom Angebot von SUSUP.ch profitieren und dem Projekt Fälle zutragen können.
- Portale und Netzwerke, welche schon vor der Coronakrise funktionierende Freiwilligendatenbanken betrieben und eine solide Freiwilligen-Basis nachweisen können.
- Neuere Netzwerke und Angebote, die mit der Coronakrise entstanden sind und viele Freiwillige aus der aktuellen Solidaritätswelle vereinen konnten.

Nachfolgend die Partner der Initiative:

- Alzheimer Schweiz
- Benevol-Jobs
- Crossiety
- Curaviva
- Five up
- Medical Informatics
- Palliative.ch
- Pro Senectute
- Spitex Schweiz
- Swiss Volunteers

5.1.5 *Aufbau Kommunikation*

5.1.5.1 *Website*

Die Website bildete die zentrale Anlaufstelle für Interessierte. Neben kurzen Erläuterungen, was SUSUP.ch ist und wie der Prozess funktioniert, konnte via einem auf der Seite prominent platzierten Webformular Anfragen für Unterstützung eingereicht werden.

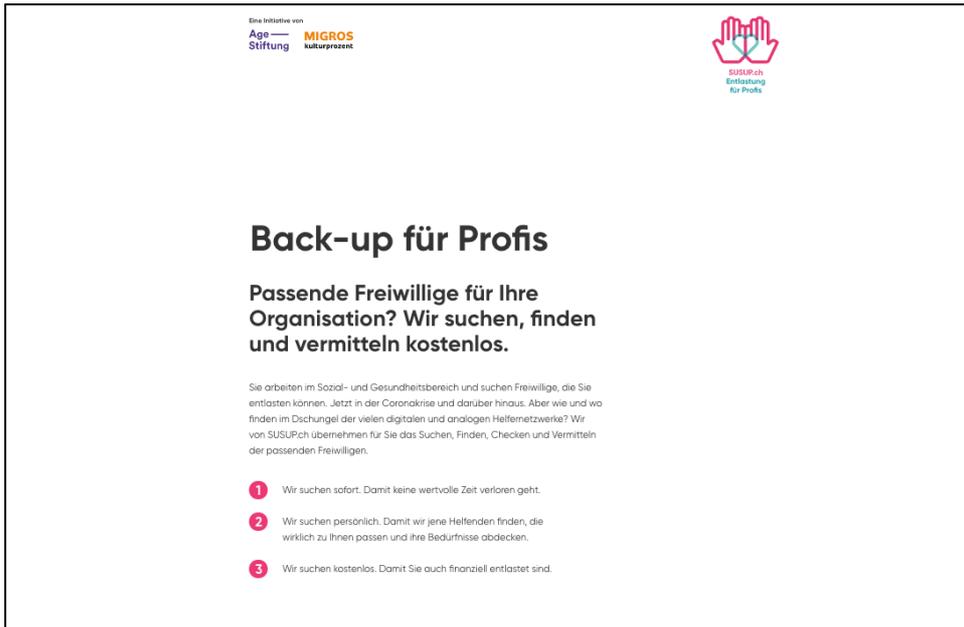


Abbildung 1: Screenshot Website Teil 1

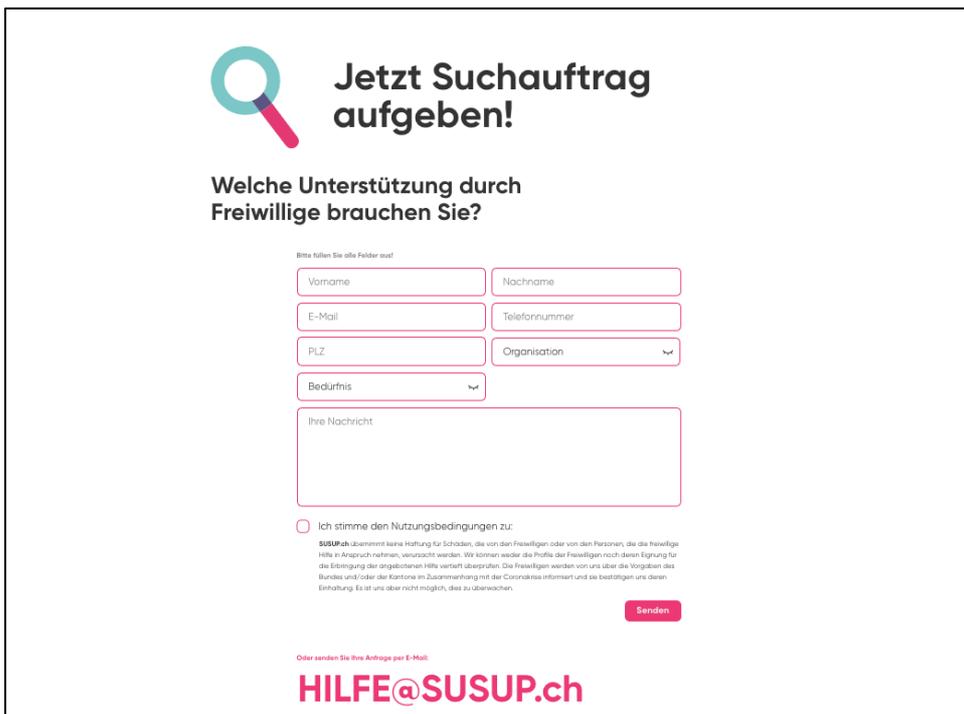
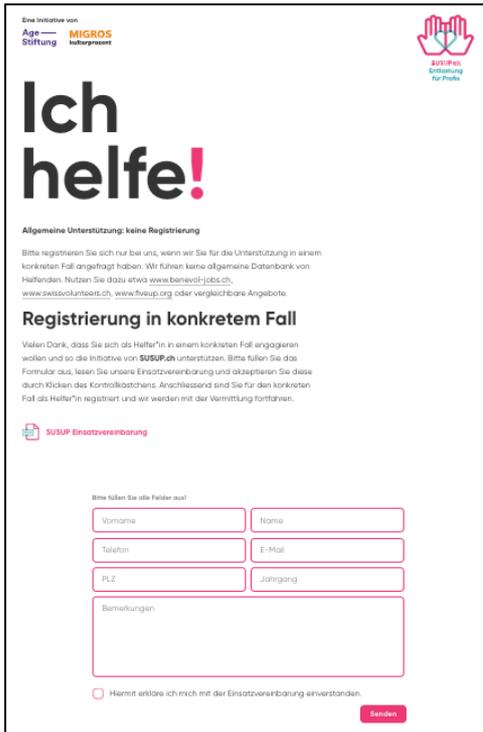


Abbildung 2: Screenshot Website Teil 2

Auf einer mit separatem Link (www.susup.ch/helfer) erreichbaren Subsite konnten sich kontaktierte Freiwillige mit ihren Kontaktdaten in einem Webformular registrieren und ihre Einverständniserklärung abgeben.



Eine Initiative von
 Age — MIGROS
 Stiftung — helpment

Ich helfe!

Allgemeine Unterstützung: keine Registrierung

Bitte registrieren Sie sich nur bei uns, wenn wir Sie für die Unterstützung in einem konkreten Fall angefragt haben. Wir führen keine allgemeine Datenbank von Helfenden. Nutzen Sie dazu etwa www.benevol-jobs.ch, www.swisscolunteers.ch, www.fweup.org oder vergleichbare Angebote.

Registrierung in konkretem Fall

Vielen Dank, dass Sie sich als Helfer*in in einem konkreten Fall engagieren wollen und so die Initiative von SUSUP.ch unterstützen. Bitte füllen Sie das Formular aus, lesen Sie unsere Einsatzvereinbarung und akzeptieren Sie diese durch Klicken des Kontrollkästchens. Anschliessend sind Sie für den konkreten Fall als Helfer*in registriert und wir werden mit der Vermittlung fortfahren.

SUSUP Einsatzvereinbarung

Bitte füllen Sie alle Felder aus!

Vorname	Name
Telefon	E-Mail
PLZ	Jahrgang
Bemerkungen	

Hiermit erkläre ich mich mit der Einsatzvereinbarung einverstanden.

Senden

Abbildung 3: Screenshot Helferseite unter www.susup.ch/helfer

Mit der Einverständniserklärung bestätigten die Helfenden, dass sie unsere Einsatzregeln gelesen haben und sich an die Vorgaben des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) halten. Die Einsatzregeln sind im Anhang 1 beigefügt.

5.1.5.2 Flyer

Gleich zu Beginn wurde ein zweiseitiger Flyer erstellt und während dem Projekt laufend angepasst. Der Flyer bildete mehrheitlich die Inhalte der Website ab und diente primär zur Anschrift von Organisationen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich, um sie auf das Angebot von SUSUP.ch aufmerksam zu machen. Weiter konnte der Flyer eingesetzt werden, um potenzielle Partner zu informieren.



Abbildung 4: Flyer SUSUP.ch Vorder- und Rückseite

5.1.5.3 Videos

Für den Kommunikationsstart wurden zudem drei Videos vorbereitet, wobei wir uns durch das zeitgemässe Kommunikationsformat eine grosse Reichweite erhofften. In knapp 60-sekündigen Clips stellten u.a. die beiden Initiantinnen Antonia Jann von der Age-Stiftung und Cornelia Hürzeler vom Migros-Kulturprozent ihre Motivation vor, wieso sie das Projekt SUSUP.ch ins Leben gerufen haben. Die Videos wurden auf YouTube hochgeladen und für weitere Kanäle als separate mp4-Files zur Verfügung gestellt.

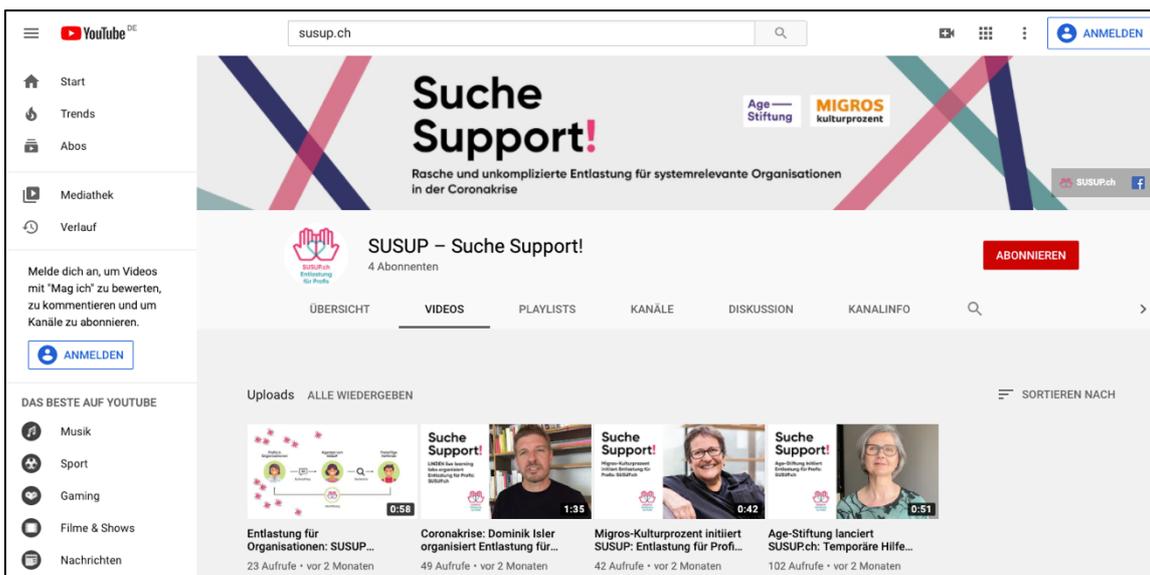


Abbildung 5: Screenshot der YouTube-Seite von SUSUP.ch

Später kam ein 1-minütiges Erklär-Video dazu. Dieses zeigte den Prozess und das Angebot von SUSUP.ch schematisch auf. Entscheidend dabei waren die Einfachheit der Skizzen und der Sprache im Video. Beides sollte dem Betrachter unmittelbar die Möglichkeit geben zu erkennen, wie SUSUP.ch ihm/ihr von Nutzen sein kann.

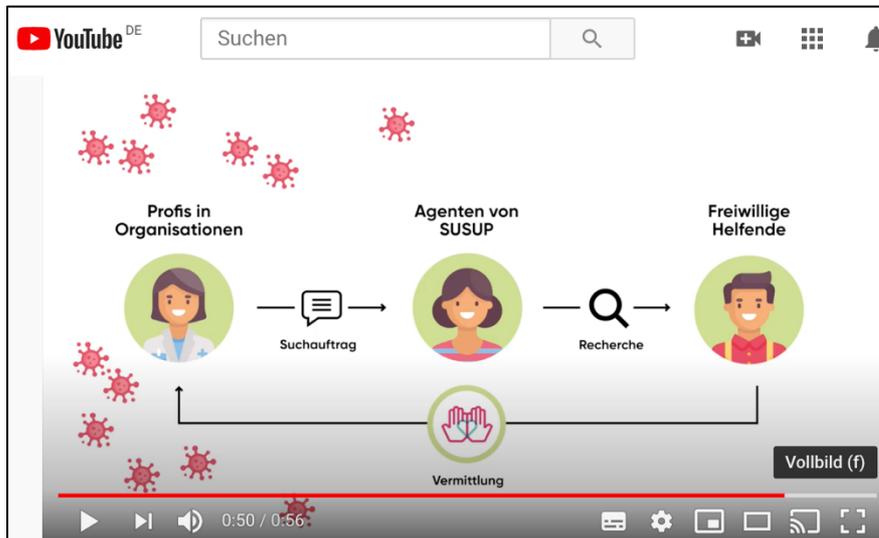


Abbildung 6: Screenshot Erklär-Video SUSUP.ch

5.1.5.4 Social Media

Da sich früh in der Coronakrise sehr viele Aktivitäten der Freiwilligen via Facebook-Gruppen organisierten, entschieden wir uns ebenfalls für eine einfache Facebook-Seite. Je nach Nachfrage hätten später auch via Facebook Anfragen von Organisationen in unser Ticketing-System eingereicht werden können.

Auch ein YouTube-Channel wurde erstellt. Dies primär um die produzierten Videos auf einer zentralen Plattform verfügbar zu haben.

5.1.6 Budgetierung

Zu Beginn des Projekts hat die Age-Stiftung für einen Zeitraum von Mitte März bis Ende Juli ein Kostendach von TCHF 200 inkl. MwSt. gesprochen. Mit dem Einstieg von Migros-Kulturprozent hat sich das Gesamtkostendach für die Initiative auf TCHF 250 erhöht.

Der Umsetzungspartner erhielt in der Folge den Auftrag, die Budgetplanung so auszulegen, dass der Betrieb des Angebots bis mindestens Ende Juli 2020 sichergestellt ist. Folgende Kostenpositionen wurden dabei definiert:

- Website
- Kommunikation / Grafik / Video
- Software / Tools
- Projektsteuerung Kommunikation (Stundenansatz)
- Projektleitung (Koordination, Rekrutierung & Schulung allfälliger Volunteers)
- Operativer Betrieb Plattform via Umsetzungspartner
- Unkostenbeitrag Volunteers

5.1.7 Juristische Abklärungen

Wir haben in zwei Fällen juristische Abklärungen vorgenommen:

- Frage des Haftungsausschusses auf Webseite
- Frage, ob SUSUP als Arbeitsvermittler tätig ist und somit eine Bewilligung benötigt

5.1.8 Projektorganisation und Rhythmen

Die Ad Hoc Projektorganisation für SUSUP.ch lässt sich wie folgt charakterisieren:

- Operative Projektleitung: Tagesgeschäft
- Steering Committee: Controlling und strategische Entscheide

Die entsprechenden Gremien haben sich während der Projektlaufzeit nie physisch getroffen. Die Meetings fanden auf virtuellen Konferenzplattformen wie Zoom oder Whereby statt. Dies bedingte ein hohes Vertrauen untereinander. Dabei spielte Daniel Wagner als Bindeglied eine wichtige Rolle, der sowohl die Personen der LINDEN 3L AG als auch Antonia Jann von der Age-Stiftung persönlich kannte.

Die operative Projektleitung hat sich täglich abgesprochen. Die Meeting des Steering Committees fanden zu Projektbeginn halbwöchentlich, später wöchentlich und dann bei Schichtabschluss im Zweiwochenrhythmus statt.

5.2 Pilotphase 30.3. – 10.4.

5.2.1 Kick Off

Die Pilotphase startete mit verschiedenen Kommunikationsmassnahmen. Dabei ging es zunächst nicht um eine Massenkommunikation, sondern vielmehr um eine vorsichtige, im engeren Umfeld gestreute gezielte Kommunikation. Hintergrund dieses Vorgehen war, dass in der Pilotphase primär das System auf seine Tauglichkeit im Ernstfall und auf die Funktionalität der Prozesse getestet werden sollte. Dies musste mit echten Fällen geschehen, weshalb die Kommunikationsschritte in nachfolgender Reihenfolge gewählt wurden:

- Direktansprache von Personen, die sich vorgängig zum Projekt mit ihrem Bedürfnis an die Age-Stiftung gewandt haben, mit der Nachricht, dass ab sofort Unterstützung geboten werden kann.
- Versand des Flyers und der Kurz-Videos an persönlich bekannte Personen aus Sozial- und Gesundheitsorganisationen.
- Beiträge auf privaten Social-Media-Profilen wie LinkedIn, Facebook etc.
- Versand des Flyers an die bestätigten Partner, mit der Nachricht, dass das Projekt nun live ist.

5.2.2 Handling erster Fälle

Bereits am ersten Tag sind verschiedene Anfragen via dem Webformular auf der Website eingegangen. Dabei handelte es sich hauptsächlich um die oben erwähnten Fälle, welche am Ursprung der Projektidee standen.

Somit konnte das Projektteam sofort aktiv werden und die Abläufe an einem echten Fall weiter verfeinern. Hilfreich, wenn auch herausfordernd im ersten Moment, war sicherlich

die Komplexität der ersten beiden Fälle. So waren in beiden Fällen mehrere Problemstellungen aufgeführt, welche jedoch einzeln betrachtet werden mussten. Dadurch wurde uns sehr bald vor Augen geführt, dass eine der grössten Herausforderungen sein wird, die Übersicht zu behalten. Insbesondere wenn mehrere Fälle gleichzeitig aktiv waren, benötigte es eine grosse Sorgfalt und Disziplin, dass sämtliche Informationen im jeweiligen Ticket nachgetragen wurden.

Anfangs April konnten rasch erste Erfolge erzielt und erste Freiwillige vermittelt werden. Insbesondere die Facebook-Community war dabei äusserst aktiv und reagierte beinahe umgehend auf unsere Postings.

Somit konnten verschiedene Fälle bereits nach wenigen Tagen geschlossen werden, was für die Verfeinerung des internen Prozesses sehr wertvoll war. Die bereits vorbereitete Anwenderdokumentation wurde dadurch komplettiert.

5.2.3 Erarbeitung Anwenderdokumentation

Bereits in der ersten Projektphase war klar, dass dem Handling der einzelnen Fälle eine detaillierte Anwenderdokumentation zu Grunde liegen muss. Nur so konnte die nötige Effizienz und Standardisierung sichergestellt werden. Die Anwenderdokumentation diente somit

- als Handbuch, damit jedes Team-Mitglied denselben Prozessablauf verfolgte
- als Basis-Lektüre für spätere Volunteers, welche das Projektteam ab einer gewissen Nachfrage im Handling von Fällen unterstützen sollen.

Neben dem Beschrieb zum einheitlichen Vorgehen im Case-Management, enthielt die Anwenderdokumentation zudem Informationen zu den einzelnen Tools, Postfächer und Vorlagen. Auch wurde eine einheitliche Handhabung von Sonderfällen aufgeführt. Die komplette Anwenderdokumentation ist bei der LINDEN 3L AG auf Anfrage greifbar.

5.2.4 Ausbau Partnerschaften

Ende März und anfangs April 2020 erschienen sehr viele neue Hilfsplattformen auf dem Markt. Die meisten davon basierten auf der Absicht, mit dem jeweiligen Angebot der Zivilgesellschaft in ihrer Solidarität zu helfen. Die schiere Anzahl der neuen Plattformen mündete in einer Unübersichtlichkeit, wer nun was genau anbietet. Dies hatte zur Folge, dass zu Projektbeginn relativ viel Zeit auch für die Recherche und für das Kennenlernen der Hilfsplattformen eingesetzt werden musste.

Während diverse Initiativen für SUSUP.ch kaum von Nutzen waren, konnten mit anderen Angeboten kooperiert werden. Dabei wurde darauf geachtet, dass es sich um ergänzende Plattformen zu den bereits bestehenden Partnerschaften handelte. So kamen in dieser Phase die App «Five up» und die Initiative von FHNW-Studenten «Medical Informatics» als neue Partner dazu. Während Five up auf einer bereits bestehenden Freiwilligen-Community aufbaute, war Medical Informatics ein spontanes Engagement mit Ziel, Freiwillige mit medizinischen Grundkenntnissen zu vereinen und an Institutionen zu vermitteln. Für uns war insbesondere Medical Informatics eine sinnvolle Ergänzung,

zumal es sich um eine Spezialistenplattform handelte und auf jene Freiwillige abzielte, welche wir für einzelne Fälle organisieren mussten.

5.2.5 Kennzahlen und Erkenntnisse Pilotphase

5.2.5.1 Kennzahlen

Folgende Kennzahlen charakterisieren die Pilotphase:

Eröffnete Tickets: 32

Dabei sind auch Hilfsangebote von Freiwilligen berücksichtigt, welche sich fälschlicherweise via Webtool registriert hatten, sowie sich wiederholende Anfragen.

Agentenaktivitäten via Tool: 234

Unter Agentenaktivitäten werden die Konversationen und Notizen im Ticketingtool verstanden.

E-Mails: ca.130

Berücksichtigt sind hierbei die E-Mails von den persönlichen Accounts der Agenten, aber auch jene ab der info@susup.ch-Adresse.

Vermittelte Freiwillige: 12

Die Anfragen in der Pilotphase sind von fünf unterschiedlichen Organisationen platziert worden. Dabei konnten zwölf konkrete Bedürfnisse erfasst werden.

5.2.5.2 Erkenntnisse

Die Pilotphase hat aufgezeigt, dass die technische Lösung stabil ist und auch bei mehreren parallel verlaufenden Fällen einwandfrei funktioniert. Kleine Anpassungen im Ticketing-System konnten laufend vorgenommen und optimiert werden. Die anfänglichen Schwierigkeiten mit dem Helferformular konnten rasch parallel zu den ersten Fällen gelöst werden.

Während der Bearbeitung der ersten Fälle wurden die Grenzen aufgezeigt, was ein einzelner Agent parallel an Fällen leisten kann. Die Vielschichtigkeit und Komplexität war nicht zu unterschätzen und benötigte eine sehr sorgfältige und zuverlässige Arbeitsweise. Selbstorganisation und ein konsequentes dokumentieren der vorgenommenen Schritte wurde unerlässlich. Es zeigte sich, dass vermeintlich einfache Fälle erst nach mindestens 24h abgeschlossen werden konnten. Die Koordination mit der anfragenden Organisation und mit den gefundenen Freiwilligen war aufgrund der unterschiedlichen Erreichbarkeit sehr zeitaufwändig.

Mit der Anwenderdokumentation wurde ein Instrument erarbeitet, welches den Betrieb zweckmässig standardisierte und vom Know-how einzelner Personen im Projektteam löste.

Die Schichtübergaben entwickelten sich zu einem zentralen Element im Prozess. Einerseits wurden dort die Fälle übergeben und zum aktuellen Status mündlich informiert, andererseits konnten aber so auch fortlaufend gemachte Learnings und neue Erkenntnisse weitergegeben werden.

 **Fabian Wassmer** (zuweisen)01. Apr 12:21

Schichtübergabe:

- PDF von Janghiari an Koller geschickt --> s. unten
- Siebel habe ich ein Word-Form geschickt, damit wir im Prozess weiterkommen --> Antwort ausstehend
- Koller nicht erreicht telefonisch wegen weiterem Vorgehen --> Nami nochmals versuchen
- Suche nach Hindi sprechender Person nicht dazu gekommen --> Nami starten

Abbildung 7: Beispiel einer vorbereiteten Schichtübergabe die anschliessend mündlich besprochen wurde.

5.3 Betriebsphasen 13.4. – 5.6.

5.3.1 Schicht 1, 13.4. – 24.4.

5.3.1.1 Kennzahlen

Eröffnete Tickets:	3
Agentenaktivitäten via Tool:	70
E-Mails:	rund 40
Vermittelte Freiwillige:	5+

5.3.1.2 Erkenntnisse

Der Start in die 1. Betriebsschicht verlief verhältnismässig schleppend, sicherlich auch teilweise wegen der Ostertage, die in diesen Zeitraum fielen. Auf Seiten Organisationen waren einige Abwesenheiten bzw. Übergaben zu verzeichnen, was sich auf deren Reaktionszeit für Rückfragen negativ auswirkte. Zudem war es in teilweise sehr spezifischen Fällen schwierig, auf Anrieb passende Freiwillige zu finden.

Wir konnten feststellen, dass sich etablierte Freiwilligen-Plattformen für die Lösung von komplexeren Fällen besser eigneten. Insbesondere deshalb, weil beispielsweise auf der Plattform *benevol-jobs.ch* die registrierten Personen genauere Angaben zu sich selber machen mussten. So konnte mit relativ wenig Streuverlust passende Personen identifiziert und angefragt werden. Ein Minus-Punkt auf diesen Plattformen war jedoch die längere Reaktionszeit auf Anfragen, verglichen zu Posts in den zu jener Zeit gut funktionierenden Facebook-Gruppen.

Verglichen zur eher intensiven Pilotphase konnte die verfügbare Zeit in den Aufbau von Volunteers gesteckt werden. Dies passierte mit der Absicht, a) zu einem späteren Zeitpunkt das Projekt im operativen Teil vornehmlich durch Teilzeit-Mitarbeitende betreuen zu lassen und b) um für den schlimmsten Fall auf genügend Ressourcen zur Bewältigung von eingehenden Anfragen reagieren zu können.

Die Volunteers waren je während eines halben Nachmittags parallel zu jemandem aus dem Projektteam auf dem System aktiv. Auftauchende Fragen konnten so in Echtzeit geklärt und Tipps & Tricks zum Vorgehen bei der Suche ausgetauscht werden.

Zum Ende der ersten Schicht konnte der bereits gefestigte Prozess durch Inputs von aussen, via den Volunteers, weiter verfeinert und somit quasi massentauglich gemacht werden. Weiter standen dem Projekt nun wertvolle Ersatzpersonen zur Verfügung, welche temporär oder je nach Bedarf äusserst flexibel eingesetzt werden konnten.

5.3.2 Schicht 2, 27.4. – 8.5.

5.3.2.1 Kennzahlen

Eröffnete Tickets:	7
Agentenaktivitäten via Tool:	160
E-Mails:	über 80
Pendente Tickets:	5, wobei zwei Fälle mit sehr grossem Bedarf an Freiwilligen eingereicht wurden.

5.3.2.2 Erkenntnisse

Zu Beginn der 2. Betriebsschicht wurden mehrere Fälle mit einem grossen Bedarf an Freiwilligen eingereicht. Dabei handelte es sich um zwei Regionen des Schweizerischen Roten Kreuzes (Emmental und Seeland), welche für ihren Fahrdienst dringend Fahrerinnen und Fahrer suchten. Der plötzliche Anstieg hing mit dem Umstand zusammen, dass sich auf nationaler Ebene Lockerungsmassnahmen abzeichneten und die Menschen wieder mehr Bewegungsfreiheit erhielten. Dies weckte bei der Zielgruppe des SRK-Fahrdienstes Begehrlichkeiten, auf der anderen Seite konnte das SRK die bewährten freiwilligen Fahrerinnen und Fahrer noch nicht aktivieren, weil diese fast gänzlich älter als 65-jährig waren.

Neben diesen beiden SRK-Fällen kamen weitere Anfragen hinzu, welche mit den absehbaren Lockerungsmassnahmen im Zusammenhang standen. So stellten sich die Sozial- und Gesundheitsorganisationen auf eine gewisse Öffnung ein, mussten dabei aber umfassende Schutzkonzepte einführen. In diesem Zusammenhang stieg der Bedarf an Freiwilligen deutlich an.

Die Lockerungsmassnahmen bedeuteten nun für die zahlreichen, temporären Freiwilligen, dass sich für sie der Arbeitsalltag bald wieder einstellen würde. Als Konsequenz konnte beobachtet werden, dass sich weniger Leute fix für einen Freiwilligen-Einsatz festlegen wollten oder nur noch sehr punktuell Zusagen machten.

Der steigende Bedarf an Freiwilligen auf Seiten der Organisationen gekoppelt mit der verminderten Verfügbarkeit der Freiwilligen stellte SUSUP.ch vor grössere Herausforderungen. Zumal die Direktansprache via Social Media oder den bewährten Plattformen nicht mehr zielführend war, änderten wir die Strategie und schalteten auf diversen Plattformen spezifische Inserate zu den jeweiligen Fällen.

Zudem versuchten wir, mit neuen Kooperationen an potenzielle Freiwillige zu gelangen. Im Fall des grossen Bedarfs an Fahrerinnen und Fahrern für das SRK, suchten wir zum Beispiel mit dem Verband der Schweizerischen Fahrlehrer nach Lösungsmöglichkeiten.

Die zweite Betriebsschicht zeigte uns erstmals die Grenzen der beobachteten Solidaritätswelle von Freiwilligen, wie sie ab Mitte März stattgefunden hat. Die Freiwilligen waren während mehrerer Wochen aktiv und verfügbar. Mit den ersten Anzeichen der Lockerung ging die Bereitschaft für Freiwilligeneinsätze mehrheitlich jedoch relativ schnell zurück. Das Problem an zu wenig freiwilligen Personen auf Seiten der Sozial- und Gesundheitsorganisationen erreichte zu diesem Zeitpunkt aber erst den Höhepunkt.

5.3.3 Schicht 3, 11.5. – 22.5.

5.3.3.1 Kennzahlen

Eröffnete Tickets:	6
Agentenaktivitäten via Tool:	170
E-Mails:	über 70
Pendente Tickets:	7, wobei jedes dieser Tickets mehrere Freiwillige pro Fall benötigte.

5.3.3.2 Erkenntnisse

Im auflagenstärksten Magazin der Schweiz, dem Migros-Magazin, erschien zu Beginn der 3. Betriebsschicht ein kurzer Bericht zu SUSUP.ch:



Abbildung 8: Bericht zu SUSUP.ch im Migros-Magazin vom 11. Mai 2020

Als Folge aus dem Bericht wurden einige neue Anfragen eröffnet. Diese waren jedoch meist aus dem privaten Umfeld und nicht an professionelle Organisationen gekoppelt. Innerhalb des Projektteams entschieden wir aber, Fälle welche einfach gelöst werden



konnten trotzdem zu verfolgen und so Menschen in herausfordernden Situationen zu helfen.

Für die bestehenden Fälle aus den professionellen Organisationen konnten laufend neue, wenn auch wenige, Freiwillige gefunden werden. Dies jedoch immer mit beträchtlichem Aufwand. Zumal die benötigte Anzahl an Freiwilligen nach wie vor gross war, wurden auch Partner wie Swiss Volunteers für die Kommunikation um Hilfe gebeten. Swiss Volunteers postete während mehreren Tagen die Inserate von SUSUP.ch auf ihren Kanälen. Der Erfolg, gemessen an gewonnenen potenziellen Freiwilligen, war bescheiden.

Weiter begannen wir mit eigenen Social Media Posts via der eigenen Facebook-Seite. Aufgrund der geringen Reichweite der Seite, war das Projektteam und das Steering Committee angehalten, diese Posts via private Profile weiter zu verteilen. Auch hier war der Erfolg schlussendlich gering.

Bereits zu diesem Zeitpunkt zeichnete sich ab, dass es in mindestens zwei Fällen kaum gelingen wird, geeignete Freiwillige in dieser Region zu finden. Mit den Anfragenden standen wir dabei regelmässig in Kontakt und hielten sie über unsere Aktivitäten auf dem Laufenden.

Für diese Phase zu vermerken gilt, dass sich die ursprünglich sehr nützlichen regionalen Facebook-Gruppen in der Zwischenzeit mehrheitlich zu «Marktplätzen» verwandelt haben. Das Freiwilligen-Engagement war komplett in den Hintergrund gerückt und die Aufmerksamkeit galt anderen Aktivitäten.

Die umfassenden Lockerungsmassnahmen ab dem 11. Mai rückten die Bereitschaft der Zivilgesellschaft für freiwilliges Engagement stark in den Hintergrund. Wir versuchten mit verstärkten Aktivitäten auf bereits länger bestehenden Freiwilligen-Plattformen wie benevol-jobs.ch oder Swiss Volunteers, jene Personen anzusprechen, die sich bereits vor der Coronakrise für ein freiwilliges Engagement interessiert hatten. Leider mussten wir feststellen, dass auch jene Personen kaum mehr greifbar waren und teilweise gar nicht mehr auf unsere Kontaktanfragen reagierten.

Zum Ende der 3. Betriebsschicht beschlossen wir im Projektteam, SUSUP.ch noch bis Mitte Juni weiterlaufen zu lassen und dann die aktive Betreuung der Plattform vorerst einzustellen.

5.3.4 Schicht 4, 25.5. – 5.6.

5.3.4.1 Kennzahlen

Eröffnete Tickets:	1
Agentenaktivitäten via Tool:	50
E-Mails:	rund 20
Pendente Tickets:	8

5.3.4.2 Erkenntnisse

Bereits nach der ersten Woche dieser Schicht haben wir im Steering Committee entschieden, SUSUP.ch eine Woche früher als geplant in einen «Stand-By»-Modus zu versetzen. Dafür sprachen insbesondere folgende Gründe:

- Bildung finanzieller Reserven aus Restbudget für eine allfällige zweite Welle
- Sinkende Fallzahlen
- Ende des Lockdowns
- Sinkende Verfügbarkeit freiwilliger Helfer

Unser Fokus galt einer sauberen Vorbereitung des Projektendes. Dabei wurden Kommunikationsmassnahmen zuhanden der Partner und für die Information auf der Website aufgesetzt. Am 5. Juni 2020 erhielten die Partner die entsprechende Information zugestellt (Anhang 2).

Zeitgleich informierte das Projektteam via Ticketing-System die Ansprechpersonen der noch offenen Fälle. Dabei wurde auf eine individuelle Ansprache geachtet und möglichst spezifisch nochmals die vorgenommenen Aktivitäten der letzten Wochen für den jeweiligen Fall aufgezählt. Zum Ende wurden sämtliche noch offenen Tickets mit dem Status «geschlossen» versehen. Die Reaktionen der Organisationen waren durchwegs positiv. Auszüge aus den eingegangenen Rückmeldungen sind im Anhang 3 aufgeführt.

Total wurden in der Zeit vom 30. März bis zum 5. Juni 49 Tickets eröffnet. Insgesamt wurden im gleichen Zeitraum 42 Freiwillige vermittelt, wobei zusätzlich einige Vermittlungen direkt von Partnerorganisationen zu den jeweiligen Anfragenden erfolgten, ohne dass wir von SUSUP.ch involviert waren. Wir gehen davon aus, dass wir dank SUSUP schlussendlich mehr als 50 Freiwillige vermitteln konnten.

Am Ende der Schicht 4 bleiben noch finanzielle Mittel übrig, die für einen erneuten Betrieb in bewährtem Umfang während 9-10 Wochen reichen werden. Vgl. dazu Kapitel 6.

5.4 Phase Stand-by, ab 8.6.

Per 5. Juni 2020 wurde im Steering Committee beschlossen, dass das Projekt ab dem 8. Juni bis auf Weiteres in den Stand-by-Modus gesetzt wird. Dieser Entscheid basiert primär auf folgenden Beobachtungen:

- Rückgang der Nachfrage seitens Organisationen: Mit den immer umfassenderen Lockerungsmassnahmen des Bundesrates dürfen auch Personen ü65 wieder in der Zivilgesellschaft aktiv werden. Somit kehrt eine wichtige Gruppe zurück in die Freiwilligenarbeit und die darauf angewiesenen Organisationen können wieder ihr bewährtes Personal einsetzen.
- Reduzierte Verfügbarkeit von Freiwilligen: Die Verfügbarkeit der temporären Freiwilligen hat in den letzten Mai-Wochen stark abgenommen. Einerseits wurde vielfach genannt, dass sie nun wieder im Arbeitsleben integriert sind und keine Zeit mehr für solche Engagements haben. Andererseits ist auch das sonstige Sozialleben wieder verstärkt möglich, was die Zeit der temporären Freiwilligen zusätzlich einschränkt.

Der Stand-by-Modus wird bis spätestens Ende 2020 aufrechterhalten. Dies bedeutet, dass die Online-Plattform, die Website und die sonstigen Hilfsmittel noch vorhanden bleiben, aber nicht mehr aktiv betreut werden. Die dazu minimal benötigten Mittel wurden in der Abrechnung von Schicht 4 berücksichtigt.

Die noch zur Verfügung stehenden Mittel werden seitens Projektinitiatoren zurückgestellt und bleiben vorerst auf das Projekt SUSUP.ch reserviert. Somit kann das Projekt bei einer allfälligen zweiten Welle sehr rasch wieder aktiviert werden.

6 Nutzung von Freiwilligenplattformen und weiteren Hilfsangeboten

6.1 Charakterisierung der Angebote

Zu Projektbeginn wurden die bestehenden Angebote analysiert. Dabei fiel auf, dass sich die Freiwilligenplattformen in zwei Kategorien einteilen liessen:

- a) Plattformen die bereits vor der Coronakrise aktiv waren und sich um allgemeine Freiwilligenarbeit und ehrenamtliche Engagements kümmerten. Die Annahme gilt, dass die dort registrierten Personen eine hohe Affinität zur Freiwilligenarbeit per se haben.
- b) Initiativen, Gruppen und teilweise auch Plattformen, die aus der Coronakrise heraus entstanden sind und vornehmlich Freiwillige aus der grossen Solidaritätswelle ab Mitte März vereinten.

Als für SUSUP.ch weitere wichtige Quelle wurden die offiziellen Hilfsangebots-Listen aus den unterschiedlichsten Verwaltungen identifiziert. Im Unterschied zu den oben beschriebenen Freiwilligenplattformen, waren auf diesen Listen kaum direkte Kontakte zu potenziellen Freiwilligen möglich, sondern dienten vielmehr als Übersicht für übergreifende Hilfsorganisationen bzw. Nachbarschaftshilfen in den jeweiligen Verwaltungskreisen.

Name	URL	Beschrieb grob
Benevol-Jobs	www.benevol-jobs.ch	Plattform zur Suche und Vermittlung von Freiwilligen. Bereits vor Corona aktiv, als Vermittlungsplattform für freiwilliges Engagement positioniert.
Swiss Volunteers	www.swissvolunteers.ch	Freiwilligen-Plattform, auf welcher sich Interessierte für unseren „Event“ eintragen können. Bereits vor Corona aktiv, primär für Sport- und Kultur-Veranstaltungen.
Five up App	www.fiveup.org	App zur Suche und Ansprache von Freiwilligen. Bereits vor Corona aktiv.
Hilf-jetzt.ch	www.hilf-jetzt.ch	Übersichtsseite auf welcher via PLZ und Karte nach lokalen Hilfsangeboten gesucht werden kann. Entstand gleich zu Beginn der Coronakrise.
Facebook-Gruppen	Bern Zürich Basel	Diverse regionale Gruppen zur Kommunikation eines Hilfsbedürfnis oder eines Hilfsangebots. Entstand im März 2020, wobei die Gruppe aus Basel den Anfang machte.
Medical Informatics / Match4Care	https://www.medicalinformatics.ch/	Plattform die sich zunächst auf Freiwillige mit Erfahrung im Gesundheitswesen spezialisiert hat. Entstand mit Beginn der Coronakrise.
Whatsapp-Gruppen	Diverse	Sehr lokale, auf Nachbarschaftshilfe spezialisierte Whatsapp-Gruppen.

Tabelle 1: Übersicht benutzte Helferplattformen

6.2 Die einzelnen Plattformen aus Sicht SUSUP.ch

6.2.1 *Benevol-Jobs*

Benevol-Jobs ist eine Schweizer Plattform für Freiwilligenarbeit mit bisher jährlich über 1 Million Usern, rund 20'000 registrierten Freiwilligen und 2500 Partnerorganisationen. Bereits vor der Coronakrise war Benevol-Jobs eine starke Adresse zu allen Aspekten der Freiwilligenarbeit.

Der Kontakt zu benevol-jobs.ch entstand sehr früh im SUSUP.ch-Projekt. Die Absicht war, innerhalb der bereits bestehenden Freiwilligen-Community von benevol-jobs.ch rasch an passende Helferinnen und Helfer zu gelangen. Dank der entstandenen Partnerschaft konnten wir von SUSUP.ch sämtliche Funktionen kostenlos auf der Plattform nutzen. Was gleich zu Beginn an der Plattform überzeugt hat war, dass die Freiwilligen durch starke Filterfunktionen einerseits entlang ihren Interessen und Fähigkeiten, andererseits aber auch aufgrund ihrer geografischen Verfügbarkeit gefiltert werden konnten. Eine sehr direkte und am Hilfsbedürfnis nahe Ansprache wurde somit möglich.

Da sich die potenziellen Freiwilligen mit einem Profil auf benevol-jobs.ch registrieren mussten, konnte davon ausgegangen werden, dass die Einstellung zur Freiwilligenarbeit der eingetragenen Personen positiv war und sie sich per se für ehrenamtliche Tätigkeiten interessierten.

Neben der einfachen Suchen nach Freiwilligen ist es auf benevol-jobs.ch zudem möglich, Inserate zu schalten. Somit konnten wir für Hilfsbedürfnisse mit einer grossen Anzahl an benötigten Freiwilligen einerseits mittels Direktansprache zum Erfolg kommen oder andererseits auf Bewerbungen auf die von uns geschalteten Inserat hoffen.

Erstellt am	Aktualisiert am	Titel	Region	Anzahl der Seitenzugriffe	Aktionen
04.05.2020 - 14:54	08.06.2020 - 08:04	Dringend Freiwillige Fahrerinnen gesucht (Region Emmental)	Burgdorf, Konolfingen	83	löschen Inserat aktivieren
04.05.2020 - 14:57	08.06.2020 - 08:04	Dringend Freiwillige Fahrerinnen gesucht (Region Seeland)	3250 Lyss, Aarberg	84	löschen Inserat aktivieren
12.05.2020 - 11:07	08.06.2020 - 08:04	Regelmässige Begleitung von betagten Menschen	Zürich	119	löschen Inserat aktivieren
14.05.2020 - 14:25	08.06.2020 - 08:03	Freiwillige für die Betreuung einer Begegnungszone in einem Alters- und Pflegeheim gesucht	Rapperswil	51	löschen Inserat aktivieren
13.05.2020 - 10:57	08.06.2020 - 08:03	Fahrerinnen und Fahrer für Menschen im Rollstuhl	Altendorf	34	löschen Inserat aktivieren
03.04.2020 - 10:05	01.05.2020 - 14:53	Betreuungspersonal mit Erfahrung auch ohne Ausbildung	Luzern	102	löschen Inserat aktivieren

Abbildung 9: Übersicht der auf benevol-jobs.ch geschalteten Inserate

Die Direktansprache funktionierte soweit einwandfrei und relativ unkompliziert. Registrierte Freiwillige mussten uns ihre Kontaktdaten jeweils zunächst freigeben. Anschliessend konnten wir diese Personen im Detail prüfen und mit ihnen telefonisch in Kontakt treten. Bis anfangs Mai war die gefühlte Frequenz auf benevol-jobs.ch hoch und unsere Kontaktanfragen wurden in vernünftiger Zeit angenommen.

Ab anfangs Mai nahm die Reaktionszeit stetig deutlich ab und ab Mitte Mai waren kaum mehr Interaktionen möglich. Zumal wir bereits Ende April einen eher schleppenden Verlauf im Austausch mit den Freiwilligen bemerkt hatten, wählten wir ab anfangs Mai vermehrt jene Personen aus, die sich bereits vor der Coronakrise auf benevol-jobs.ch registriert hatten. Dies passierte in der Annahme, dass Personen, die sich bereits vor der Solidaritätswelle für Freiwilligenarbeit interessierten, sich auch mit den angekündigten Lockerungsmassnahmen weiterhin eine ehrenamtliche Tätigkeit vorstellen konnten.

Wie bereits erwähnt, war der Erfolg dann aber trotzdem kaum vorhanden und Dutzende Kontaktanfragen unsererseits blieben ab anfangs Mai unbeantwortet, was unsere Arbeit erschwerte bis verunmöglichte.

Insgesamt beurteilen wir die Plattform von benevol-jobs.ch als sehr gut und hilfreich für Bedürfnisse wie wir sie mit SUSUP.ch hatten. Die Einfachheit überzeugt und die guten Filterfunktionen sind für eine effiziente Suche sehr viel wert. Eine Weiterentwicklung könnte sein, die Angebote auf eine geografische Kartenübersicht analog hilf-jetzt.ch zu bringen.

6.2.2 *Swiss Volunteers*

Swiss Volunteers ist bereits seit 2010 verfügbar. Auf der Plattform können sich einerseits Personen registrieren, die sich ehrenamtlich engagieren möchten. Andererseits können Veranstalter ihre Events aufführen, die sie nur dank Freiwilligen und ehrenamtlicher Tätigkeit durchführen können. Vom Angebot profitieren jährlich rund 100 Events aus Sport und Kultur. Gemäss den Angaben von Swiss Volunteers können sie auf rund 50'000 registrierte Helferinnen und Helfer zurückgreifen. Aufgrund der Ausbreitung der Coronakrise hat Swiss Volunteers ab Mitte März ihre Plattform kostenfrei für die Helferkoordination zur Verfügung gestellt.

Swiss Volunteers konnte als eine der ersten Partner von SUSUP.ch gewonnen werden. Unsere Absicht war, dass wir aufgrund des grossen Helferpools von Swiss Volunteers rasch an passende Helfende gelangen konnten. Von Beginn weg war klar, dass via Swiss Volunteers eher Freiwillige für länger dauernde Helfereinsätze gesucht werden konnten. Dies hatte insbesondere mit den technischen Möglichkeiten und den vordefinierten Prozessen auf der Plattform von Swiss Volunteers zu tun. So konnte zum Beispiel nicht eine Freiwilligenliste nach passenden Personen durchsucht werden wie bei benevol-jobs.ch, sondern die Freiwilligen mussten sich zunächst für den entsprechenden «Event» registrieren, damit sie angesprochen werden konnten.

Nach der Erstellung des SUSUP.ch-Profiles auf Swiss Volunteers, konnten sich interessierte Helfende für SUSUP.ch-Aktivitäten in den von uns vordefinierten Kategorien registrieren. Anfänglich war der Rücklauf sehr verhalten. Dies änderte sich nach einigen Kommunikationsmassnahmen via Swiss Volunteers in ihrer Helfer-Community. Am Ende waren rund 30 Personen in unserem Event registriert. Leider konnten diese nur beschränkt gezielt angesprochen werden, weil gewisse nützliche Filtermerkmale wie die PLZ nicht überall hinterlegt waren. Somit war bei unvollständig ausgefüllten Helferprofilen der Aufwand zu gross, an die nützlichen Informationen zu gelangen. Trotzdem erfolgten einige Direktansprachen.

Nachdem die bisherige Taktik nur wenig Erfolg gebracht hatte, schalteten wir ab anfangs Mai jene Hilfsbedürfnisse mit einer grossen Anzahl an benötigten Freiwilligen jeweils als eigene «Events» auf Swiss Volunteers auf. Trotz kommunikativer Begleitung wiederum durch das Team von Swiss Volunteers, waren die Rückmeldungen verhalten und mit 2-3 vermittelten Freiwilligen eher tief im Vergleich zum Aufwand.

6.2.3 *Die App Five up*

Five up war bereits vor der Coronakrise eine für die Freiwilligenarbeit funktionierende Plattform auf App Basis. Mit ihrem Claim «Connect your help» impliziert das Angebot die



Vermittlung von Hilfesuchenden und Hilfebietenden. Getragen wird die Initiative insbesondere durch das Schweizerische Rote Kreuz und die Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft. Noch im März war Five up nur via App nutzbar. Im April wurde eine Web-Version aufgeschaltet, die aber zunächst nach wie vor eine Registrierung via App bedingte.

Zu Beginn der Initiative SUSUP.ch versprachen wir uns von der App einiges, wenngleich in unserer Wahrnehmung das fehlende Web-Interface die Usability deutlich einschränkte. Die Hoffnungen fussten darauf, dass das Angebot bereits auf einen gewissen Stamm an potenziellen Freiwilligen zurückgreifen konnte und sich die Umsetzung der App als sehr zeitgemäss anfühlte.

Allerdings folgte eine gewisse Ernüchterung: Auf unsere Aufrufe in der App nach entsprechenden Hilfeleistungen wie auch auf unsere Eintragungen bei bereits angebotenen Hilfeleistungen erhielten wir kaum Rückmeldungen. Unsere Erfahrung war, dass sich Personen zwar registrierten und ihre Angebote posteten, das effektive Matching zum Erfolg dann aber häufig nicht klappte. Bis zum Ende des Projekts konnten wir uns die genauen Gründe hierzu nicht erklären.

Im Verlaufe der Coronakrise schaltete Five up immer umfangreichere und Nutzen stiftende Filterfunktionen hinzu. Auch kam die Möglichkeit auf, die Einträge mit entsprechenden «Tags» zu versehen. Beide Entwicklungen beurteilen wir als positiv und nützlich.

Wir kontrollierten die App regelmässig und schalteten Inserate zu unseren benötigten Freiwilligen in der erstellten SUSUP-Gruppe auf. Die App war aber für unsere Bedürfnisse in dieser Phase insgesamt zu wenig lebendig, weshalb wir sie mit zunehmendem Projektverlauf weniger nutzten als andere Plattformen.

6.2.4 Hilf-jetzt.ch

Die Plattform hilf-jetzt.ch wurde am 13. März 2020 ins Leben gerufen. Hinter der Gründung standen Menschen von digitalorganizing.ch und publicbeta.ch. Hilf-jetzt.ch sollte ermöglichen, dass sich Hilfsgruppen, die Nachbarschaftshilfe leisten, nach Ort eintragen können, um von anderen Hilfeleistenden und auch von Hilfesuchenden rasch gefunden zu werden. Das Projekt wuchs während der Coronazeit auf über 1200 registrierte Gruppen in der Deutsch- und Westschweiz.



Abbildung 10: Startseite hilf-jetzt.ch mit der Schweiz-Karte im Hintergrund

Hilf-jetzt.ch stand im Suchprozess von SUSUP.ch meist an einer der ersten Stellen. Dabei ging es insbesondere darum, kurz zu checken, ob in der jeweiligen Such-Region bereits Hilfsgruppen registriert waren. Neben üblichen Whatsapp- und Nachbarschaftshilfe-Gruppen waren mit der Zeit auch die regionalen Facebook-Gruppen auf hilf-jetzt.ch vertreten. Ausgehend von den erhaltenen Resultaten konnte die vertiefte und gezielte Suche angegangen werden.

Die Einfachheit und die klare Einschränkung auf die geografische Suche von Hilfeleistenden war für unsere Zwecke sehr nützlich. Alternative Such-Aktionen wären deutlich zeitaufwändiger gewesen, um auf dieselben Resultate zu kommen.

6.2.5 Facebook Gruppen

Mit aktuell rund 3.5 Mio. aktiven Nutzern in der Schweiz¹ eignet sich Facebook offensichtlich für die Ansprache einer breiten Bevölkerungsschicht. Zugleich bestehen auf Facebook für die User schon länger bekannte Angebote wie geschlossene Gruppen. Deshalb wurden zu Beginn der Coronakrise in den einzelnen Regionen und Städten lokale Gruppen erstellt, in welchen Hilfsbedürfnisse und Hilfsangebote aufgeführt werden konnten. Während regionenübergreifende Verbünde wie «Gärn gscheh – Stadtname hilft» zu einer Art Bewegung wurden und relativ professionell betreut waren, entstanden auch sehr viele noch lokalere Gruppen, welche bis beinahe auf Quartiersebene lokalisiert wurden.

Das Finden von passenden Gruppen für die jeweiligen Fälle von SUSUP.ch erfolgte via die Suchfunktion auf Facebook. Idealerweise mit Schlagwörtern wie «Ort», «Corona-Hilfe», «Freiwillige» usw. Die so erhaltene Liste wurde anschliessend sorgfältig geprüft und bei jenen Gruppen, die am vielversprechendsten aussahen, der nächste Schritt eingeleitet. Die Qualität der jeweiligen Gruppe liess sich dabei bereits bei einer kurzen Durchsicht erahnen. Qualitätsmerkmale, die betrachtet wurden, waren zum Beispiel eine aktive

¹ Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/70221/umfrage/anzahl-der-nutzer-von-facebook-in-der-schweiz/>

Gruppenmoderation oder die Anzahl der Gruppenmitglieder, wobei hier eine grosse Anzahl mehr Reichweite bedeutete.

Damit in den Gruppen entsprechende Anfragen gepostet werden konnten, musste zunächst die Gruppenmitgliedschaft beantragt werden. Meist reichte dabei ein Klick auf «Gruppe beitreten» auf der jeweiligen Seite. Teilweise mussten einige Eintrittsfragen beantwortet werden. Diese Schritte passierten alle mit dem privaten Facebook-Profil des jeweiligen SUSUP-Agenten.

Sobald man für eine Gruppe zugelassen wurde, konnten die entsprechenden Aufrufe erfasst werden. Wichtig hierbei war, dass immer erwähnt wurde, für welche Organisation wir aktiv auf der Suche nach Freiwilligen waren. So schien uns die Glaubwürdigkeit und Wichtigkeit unserer Anfrage erhöht.

Einmal gepostet mussten die entsprechenden Kommentare und Meldungen überwacht und gefiltert werden. Waren Interessenten vorhanden, wurde die jeweilige weitere Koordination via direkten Facebook-Messenger geführt bzw. via Anruf oder E-Mail.

In Facebook-Gruppen konnte aber auch ein anderer Weg zum Erfolg führen: In einzelnen Gruppen war eine Filterfunktion möglich, die den Suchradius auf die PLZ einschränken liess. Die so erhaltenen Resultate waren übersichtlich und nach kurzer Durchsicht und Recherche fand man schnell potenzielle Freiwillige und konnte diese gleich direkt anschreiben. Dieses Vorgehen hatte den Vorteil, dass man von sich aus aktiv werden konnte und nicht auf allfällige, ungefilterte Rückmeldungen auf ein entsprechendes Posting warten musste.

Wie schon weiter oben erwähnt, funktionierte die Suche nach Freiwilligen via Facebook-Gruppen anfangs sehr effizient. Neben einer äusserst kurzen Reaktionszeit war vor allem auch die grosse Masse an potenziellen Freiwilligen ein Pluspunkt. Auch waren sich die Menschen das Medium gewohnt und sowieso mehrmals täglich darauf aktiv. Es galt, dass die Erfolgsquote via Facebook für einfache Anfragen praktisch bei 100% lag.

Mit der Zeit wurde beobachtet, dass sich die Gruppen zu wandeln begannen. Dies zeigte sich insbesondere darin, dass die Postings weg vom eigentlichen Zweck der Gruppe gingen und vermehrt in Richtung Marktplatz verliefen. Dies führte zu einer starken Verwässerung der Posts. Für Gruppenmitglieder wurden die Posts weniger relevant und rückten vermutlich immer mehr in den Hintergrund. Für unser Projekt spürbar war dies primär durch eine verlängerte Reaktionszeit von angefragten Personen bzw. auf unsere Posts.

Ab anfangs Mai waren die Erfolgchancen via Facebook-Gruppen an passende Freiwillige zu kommen deutlich gesunken. Der Eindruck entstand, dass in den Gruppen eine gewisse Sättigung erreicht war und das Thema nicht mehr als genügend relevant eingestuft wurde.

6.2.6 *Medical Informatics / Match4Care*

Die Plattform Medical Informatics ist auf Initiative von Mitarbeitenden und Studierenden der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) entstanden. Der Kontakt zwischen SUSUP.ch und Medical Informatics ist auf Hinweis der Verantwortlichen der App Five up entstanden.

Medical Informatics ergänzte für SUSUP.ch ein wichtiges Segment: Einige der frühen Fälle zeigten einen relativ hohen Bedarf an Freiwilligen mit Erfahrung im Gesundheitswesen auf. Diese waren via die anderen Plattformen schwierig zu finden. Medical Informatics hatte Zugriff auf verschiedene Netzwerke (u.a. der ETH Zürich), aus welchen sie Personen mit Erfahrungen im Gesundheitswesen auf ihrer Plattform vereinten.

Zum Einsatz kam Medical Informatics bei SUSUP.ch in zwei Fällen. Insbesondere bei einem Fall, bei welchem Betreuungspersonen für schwerstbehinderte Menschen gesucht wurden, konnten via Medical Informatics ein Unterschied erzielt werden.

Weil das Angebot von Medical Informatics sehr ähnlich zu einem anderen uns in den Recherchen aufgefallenen Projekt Match4Care war, versuchten wir die beiden Projekte miteinander zu vermitteln. Unserer Meinung nach war es nicht sinnvoll, die beiden Projekte parallel laufen zu lassen, zumal der Markt schlicht zu klein war. Die Projektverantwortlichen der beiden Initiativen haben sich entsprechend ausgetauscht und eine Kooperation geschlossen. Heute gelangt man via Medical Informatics auf die von Match4Care entwickelte Helferplattform. Die Absicht ist nach wie vor die Vermittlung von Freiwilligen mit Erfahrungen in Pflege, Küche oder Reinigung, welche Pflege- bzw. Gesundheitsinstitutionen unterstützen können.

6.2.7 *Whatsapp-Gruppen*

Zu Beginn der Coronakrise war zu beobachten, dass sich Menschen in sehr lokalen Whatsapp-Gruppen organisierten. Dabei handelte es sich vornehmlich um Nachbarschaftshilfe und Angebote auf Quartier- bzw. Gemeindeebene. Mit der Zeit konnten die Whatsapp-Gruppen auf sehr einfache Art und Weise via die Suchfunktion auf hilf-jetzt.ch gefunden werden.

Unser ursprünglicher Eindruck war, dass via die sehr lokalen Gruppen rasch potenzielle Freiwillige kontaktiert werden können. Denn wir nahmen an, dass die Gruppen sich auf einen bestimmten Radius beschränkten und alle Personen in der jeweiligen Gruppe sich in diesem Radius mehr oder weniger auskannten und so schnell Wirkung entfalten werden.

Der Erfolg via Whatsapp-Gruppen war bei SUSUP.ch dann jedoch bescheiden: Insgesamt können 2 vermittelte Freiwillige auf einen Aufruf in einer Whatsapp-Gruppe zurückgeführt werden.

Eine zentrale Beobachtung war, dass sich die Whatsapp-Gruppen relativ rasch, sogar deutlich schneller als die Facebook-Gruppen, zu Diskussions-Gruppen mit anderen

Themen als die Freiwilligeneinsätze wandelten. Somit war der Fokus nicht mehr vorhanden und so auch der Nutzen weg. Eine entscheidende Rolle spielte dabei ähnlich wie bei den Facebook-Gruppen die Moderation der jeweiligen Gruppe. Mit klaren Regeln und einer regelmässigen Intervention können solche Gruppen besser zusammengehalten werden. Der dabei entstehende Aufwand ist wohl nicht zu unterschätzen.

Insgesamt kommen wir zum Schluss, dass sich Whatsapp-Gruppen zwar wohl am nächsten bei den Menschen befinden, dort jedoch auch die Hemmung am geringsten ist, belanglose Inhalte zu teilen und so zur Verwässerung der eigentlichen Absicht beigetragen wird. Auch ist Whatsapp vermutlich bei den meisten Nutzern auf «push» eingestellt, was bei einer lebhaften Gruppe im Alltag sehr störend und z.T. auch belastend sein kann. Dies kann zu einer gewissen Sättigung bis zur Ignorierung des eigentlichen Themas führen.

6.2.8 Sonstige Anbieter

Auf einer separaten Excel-Liste wurden weitere Hilfsangebote und -listen erfasst. Diese Liste ist im Anhang 4 einsehbar. Anspruch auf Vollständigkeit besteht hierbei nicht. Es handelt sich u.a. auch um Angebote auf Verwaltungs- und Gemeindeebene. Die Liste kam zum Einsatz, wenn wir via die bewährten Plattformen nicht weitergekommen sind und noch stärker auf lokaler Ebene suchen mussten. Dieser Weg war aber deutlich weniger direkt und umständlicher, bis ein Kontakt zu einem potentiellen Freiwilligen zu Stande kam.

6.3 Hilfreiche Elemente bei Freiwilligenplattformen

Durch die Arbeit mit den unterschiedlichen Freiwilligenplattformen konnten diverse Elemente der jeweiligen Lösungen identifiziert werden, welche für unsere Absichten sehr hilfreich waren. In der Folge werden jene Eigenschaften aufgelistet, welche wir über alle Angebote gesehen als besonders nützlich beurteilt haben und unserer Meinung nach die Grundlage einer funktionierenden und hilfreichen Plattform bilden sollten:

Eigenschaft	Erläuterungen
Direkte Freiwilligen-Suche aus einer bestehenden Datenbank (Push)	<p>Wir bezeichnen dies als aktive Suche. Das heisst, wir können mit einem Filtersystem aus einer Datenbank Freiwillige identifizieren, die am ehesten unseren Bedürfnissen entsprechen und diese auch gleich direkt kontaktieren. Wir gehen die Freiwilligen direkt an, also «pushen» sie.</p> <p>Die Freiwilligenprofile sind idealerweise stark standardisiert und komplett ausgefüllt. Dazu sind beim Registrierungsprozess der Freiwilligen möglichst viele Felder als «must»-Felder zu definieren. Auch ein offenes Textfeld ist nützlich.</p>

<p>Freiwilligen-Suche via Inserate (Pull)</p>	<p>Diese Suche ist eher passiver Art. Hierbei können wir ein Inserat schalten und mit entsprechenden Schlagwörtern versehen. Auf dieses Inserat können sich interessierte Freiwillige anschliessend bewerben und wir können mit ihnen in Kontakt treten. Die Freiwilligen melden sich zuerst bei uns, also ziehen (pull) wir sie mit unserem Inserat an.</p>
<p>Umfassende Filtermöglichkeiten</p>	<p>Elaborierte Filtermöglichkeiten sind unserer Meinung nach das Herzstück einer effizienten Suche. Im beschriebenen Projekt war insbesondere die genaue geografische Eingrenzung nötig, zumal die Hilfe ja so lokal wie möglich erfolgen sollte. Somit ist eine Suche nach Postleitzahl (PLZ) sehr praktisch. Weitere bewährte Filtermöglichkeiten waren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kategorien der möglichen Kompetenzen, Dienstleistungen & Themen - Sprachen - Gewünschter Einsatzradius - Periodizität und Verfügbarkeit für einen möglichen Einsatz - Alter (wobei dies insbesondere jetzt in der Coronazeit bzgl. Risikogruppe nützlich war. Ausserhalb von Krisenzeiten ist das Alter vermutlich weniger wichtig)
<p>Dynamische Karte</p>	<p>Als äusserst hilfreich haben wir auch die Möglichkeit empfunden, auf einer dynamischen Karte nach Angeboten zu suchen. Wie man es von Google-Maps, Airbnb oder Immoscout24 etc. kennt, konnte so mit Reinzoomen die Angebote in der benötigten Region auf einen Blick erfasst werden. Die aufgeführten Details der erhaltenen Resultate sind natürlich ungleich oberflächlicher, als bei Filtersuchen. Mit einer schlaun Verlinkung gelangt man dann aber trotzdem auf die benötigten Informationen. Die dynamische Kartensuche erachten wir als Ergänzung zu detaillierten Filtersuchen.</p>
<p>Kein separates Login</p>	<p>Idealerweise sollte der Login-Vorgang via bereits bestehende Schnittstellen erfolgen können und keinen separaten Login-Prozess benötigen. Dies muss natürlich immer mit den entsprechenden Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen in Einklang gebracht werden können. Dienste von</p>

	Google, Facebook, Apple etc. bieten Schnittstellen, die einen vereinfachten Login-Prozess ermöglichen.
Direktnachrichten	Manchmal hätten wir uns gewünscht, dass gleich auf der jeweiligen Plattform eine Chat-Funktion für Direktnachrichten vorhanden wäre. So hätte ein Wechsel des Kommunikationskanals vermieden werden können.
User Experience	Die Plattform muss grundsätzlich so simpel wie möglich aufgebaut sein. Die Bedienung muss intuitiv sein und sich nahe am Nutzererlebnis von bekannten Plattformen orientieren. Vermutlich ist es sinnvoll, hierbei mit Experten zusammenzuarbeiten, die eine gewisse Aussensicht einbringen.

Tabelle 2: Übersicht nützlicher Eigenschaften von Freiwilligenplattformen

7 Finanzen und Arbeitsstunden

7.1 Aufwandreporting

Das Steering Committee hat je Meilenstein die bisherigen Kosten bewilligt und eine Prognose für die nächste Phase zur Kenntnis genommen. Wir haben dabei folgendes Reporting Format eingesetzt, das sich aufgrund seiner Klarheit und Übersicht bewährt hat:

Projekt SUSUP.ch
Rollierende Finanzplanung: Stand 24.4.2020
 Fabian Wassmer, Dr. Dominik Isler | LINDEN 3L AG
 Darstellung 1.1

Beitrag Age-Stiftung brutto		200'000 CHF	inkl. MwSt.		
Beitrag MIGROS Kulturprozent brutto		50'000 CHF	inkl. MwSt.		
Totalbudget inkl. MwSt.		250'000 CHF			
./., Schlussbericht inkl. MwSt.		7'492 CHF			
Globalbudget inkl. MwSt.		242'508 CHF			
Globalbudget exkl. MwSt.		225'170 CHF			

Phase	Datum	Element	h	SOLL gem. Vertrag	h	IST / FORECAST	Diff	Kommentar Differenz	
Totalkosten YTD netto							60'420 CHF	11'012 CHF	
Verfügbare Mittel netto per 10.4.2020							164'750 CHF		
ABNAHME 24.4.2020									
3	KW16-17	Betrieb Schicht 1							
		Projektleitung LINDEN 3L (Schulung, Koordination, Rekrutierung)	30	5'550 CHF	19	3'515 CHF	-2'035 CHF	Weniger Volunteers geschult	
		Mitarbeit, Supervision Plattform	84	15'540 CHF	77	14'245 CHF	-1'295 CHF	Ostermontag	
		Unkostenbeitrag Volunteers	60	1'893 CHF	11	347 CHF	-1'546 CHF	Annäherung an System und Cases	
		Projektsteuerung Daniel Wagner	4	740 CHF	4	740 CHF	0 CHF		
		Kommunikation / Grafik / Film		2'500 CHF		1'250 CHF	-1'250 CHF	Anpassungen und Speaker Film	
		Software Lizenzen und Spesen		250 CHF		190 CHF	-60 CHF	ZENDESK / Cyon	
		Totalkosten Betrieb 2 Wochen		26'473 CHF		20'287 CHF	-6'186 CHF		
Totalkosten YTD netto							80'707 CHF		
Verfügbare Mittel netto							144'463 CHF	7	
Schichten verfügbar ab Schicht 2									
FREIGABE									
4	KW18-19	Betrieb Schicht 2							
		Projektleitung LINDEN 3L (Schulung, Koordination, Rekrutierung)	17	3'145 CHF				Zus. Volunteers	
		Supervision & Betrieb Plattform	58	10'730 CHF				Reduktion	
		Unkostenbeitrag Volunteers	36	1'136 CHF				Aufbau	
		Projektsteuerung Daniel Wagner	4	740 CHF					
		Kommunikation / Grafik / Film		3'000 CHF					
		Werbung SoMe / Webseite		2'500 CHF					
		Software Lizenzen, Spesen		250 CHF					
		Totalkosten Betrieb 2 Wochen		21'501 CHF					
Totalkosten YTD netto							102'208 CHF		
Verfügbare Mittel netto							121'307 CHF	7	
Schichten verfügbar ab Schicht 3									
KENNTNISNAHME									
5	KW20ff	Betrieb Schicht 3# "running"							
		Projektleitung LINDEN 3L (Schulung, Koordination, Rekrutierung)	12	2'220 CHF					
		Supervision Plattform	29	5'365 CHF					
		Unkostenbeitrag Volunteers	80	2'524 CHF					
		Projektsteuerung Daniel Wagner	2	370 CHF					
		Redesign Webseite		8'000 CHF					
		Spesen akonto		100 CHF					
		Totalkosten Betrieb 2 Wochen		18'579 CHF					
Totalkosten YTD netto							120'787 CHF		
Verfügbare Mittel netto							102'728 CHF	5.5	12 Wochen
Schichten verfügbar ab Schicht 4 / KW22 "ceteris paribus"									
6	n.A.	Abschlussbericht							
		Projektleitung LINDEN 3L AG	33.6	6'216 CHF					
		Projektsteuerung Daniel Wagner	4	740 CHF					
		Totalkosten Abschlussbericht		6'956 CHF					

Abbildung 11: Beispiel rollierende Finanzplanung im Projekt SUSUP.ch

7.2 Kostenzusammenstellung

Die nachfolgende Auflistung zeigt eine Übersicht der Ausgaben bis und mit der Stand-by-Phase inkl. Abschlussbericht:

Projektleitung	CHF 39'498.-
Betrieb SUSUP.ch	CHF 59'663.-
Projektmitarbeit (inkl. Volunteers)	CHF 10'671.-
Kommunikation / Grafik / Web / Film	CHF 24'200.-
Software, Lizenzen, Spesen	CHF 2'790.-
Total Projektkosten YTD (inkl. MwSt.)	CHF 136'822.-

Verfügbares Restguthaben nach Abnahme Schlussbericht: CHF 113'178.-

Mit diesem Restguthaben kann die Plattform SUSUP.ch problemlos wieder reaktiviert und für weitere 9-10 Wochen betrieben werden. Somit ist das Projekt für eine allfällige 2. Welle bereit und die Finanzierung vorerst gesichert.

7.3 Übersicht Arbeitsstunden Projektteam LINDEN 3L

Die Arbeitsstunden des Kernteams (LINDEN 3L AG) wurden in fünf Kategorien erfasst:

Administration:	Primär Arbeiten rund um die Finanzen und Budget
Konzeptarbeiten:	Ramp-up der Plattform inkl. Testing
Meeting:	Meeting im Steuerungsausschuss, Projektteam und Schichtübergaben. Zu fast 100% jeweils online via der Tools Zoom, Whereby o.ä.
Projektmanagement:	Arbeiten wie die Anwenderdokumentation, Instruktion Volunteers oder Abschlussbericht.
Umsetzung / Betrieb:	Die effektiven Aktivitäten des Such-Supports.

	März	April	Mai	Juni	Juli	Total
Administration	5.00	6.25	6.50	0.50	0.00	18.25
Konzeptarbeiten	52.50	0.00	0.00	0.00	0.00	52.50
Meeting	15.75	18.00	12.00	3.00	3.00	51.75
Projektmanagement	27.50	18.25	7.00	22.50	31.00	106.25
Umsetzung / Betrieb	9.00	155.00	128.25	15.00	0.00	307.25
Total je Monat	109.75	197.50	153.75	41.00	34.00	
Total overall						536.00

Tabelle 3: Übersicht Arbeitsstunden Projektteam LINDEN 3L AG

Die Stunden beziehen sich auf den Zeitraum vom 21. März bis zum 15. Juli 2020. Wie erwartet hat der Betrieb den Grossteil der Kosten ausgelöst und während der Monate April und Mai die meisten Ressourcen gebunden.

8 Reflexion und Kernerkenntnisse

Überzeugender Projekterfolg: Das Projekt hat bezüglich Budget, Zeitverhältnissen und Ergebnissen die Anforderungen in einem hohen Masse erfüllt.

Kernerkenntnisse: Professionelle Partner einsetzen, die sich hochgradig engagieren und wissen, wovon sie sprechen. Mit der eingesetzten Projektmethodik und dem «Salami-Taktik-mässigen» Freigeben von Budgetpositionen war zu jeder Zeit sichergestellt, dass keine unverhältnismässigen Risiken oder «sunk cost» resultieren konnten.

Professionelles Projektmanagement: Regelmässige standardisierte Projektmeetings schaffen Vertrauen und haben es uns ermöglicht, agil und im Einklang mit den Vorgaben der Projektinitiantinnen zu handeln.

Kernerkenntnisse: Jour Fix installieren. Entsprechende administrative Transaktionskosten und Aufwände aber pragmatisch handhaben und auf Selbstverantwortung setzen. So haben wir z.B. auf das Führen von Protokollen verzichtet.

Keep it simple: Das rasche Ramp Up des Projektes ist einer schlanken Projektorganisation und hohem Vertrauen unter den beteiligten Personen geschuldet. Die zentralen Prozesse sind bewusst einfach aufgesetzt und zielten darauf ab, möglichst viele Fehlerquellen auszuschalten.

Kernerkenntnisse: Einmal mehr zeigte sich: Vertrauen macht schnell. Der Einsatz von MUSS-Feldern auf Webseite und im Ticketing Tool haben Fehlerquellen im Prozess minimiert, ebenso die hochgradige Standardisierung dank Anwenderdokumentation.

Verzettelung des Angebots: Die gesellschaftliche Solidarität und das damit zusammenhängende Engagement von Firmen und Organisationen hat zu einem Wildwuchs von Angeboten und Plattformen zur Vermittlung von Freiwilligen geführt. Ein gewisser Kooperationswille zwischen den Plattformen war zu spüren, kam aber spätestens dann an Grenzen, wenn es um die Öffnung von Plattformen etablierter professioneller Player ging. Marktlogik und Konkurrenzdenken dürften verhindert haben, dass es hier zu einer Fokussierung gekommen ist. Vielmehr sind im Projektverlauf immer neue Plattformen aus dem Boden geschossen. Die vom Bund ins Leben gerufene COVID-19 Verbindungsstelle Zivilgesellschaft vermochte aus unserer Sicht kaum Wirkung zu erzielen.

Kernerkenntnisse: Zentrale Kriterien für die Güte einer Plattform sind in unserer Sicht nebst einer hohen Usability die Datenqualität sowie Verlässlichkeit, Datenaktualität und Verbindlichkeit der dort gelisteten Menschen. Es wird zu sehen sein, inwiefern es in dem Bereich der Plattformen im Nachgang zu Corona zu einer Konsolidierung kommt.

Zielkonflikte: Auf der einen Seite führte die Coronakrise zu einer hohen Belastung für Organisationen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich. Daraus resultierte das Bedürfnis für SUSUP.ch, darum haben wir SUSUP.ch gestartet. Auf der anderen Seite dürfte, nebst dem Wildwuchs an Angeboten, eben jene Belastung verhindert haben, dass



Organisationen überhaupt «en détail» von SUSUP.ch haben Kenntnis nehmen können. Eine Handvoll angeschriebener Stellen aus Kommunal- und Kantonalverwaltung haben gar nicht auf die Kontaktaufnahme durch SUSUP.ch reagiert. Die Anzahl der durch SUSUP.ch behandelte Fälle ist, wie oben beschrieben, auf einem verhältnismässig bescheidenen Niveau geblieben. Die kausalen Gründe dafür sind nicht abschliessend bekannt.

Kernerkenntnisse: Ganzheitliche Betrachtung der Einbettung eines Angebotes in das Ökosystem bestehender Angebote sowie Betrachtung des Umfelds. Ableiten einer geeigneten Positionierung und Marketingstrategie. Kontinuierliche Reflektion des eigenen Handelns.

Honeymoon der helfenden Hipster: Zwar war während des Lockdowns eine hohe gesellschaftliche Solidarität zu verzeichnen. Allerdings ist dies ja auch kaum erstaunlich: Den Menschen ist es langweilig zu Hause und Lohn fliesst auf das Konto. Man bekommt Nöte von Nachbarn eher mit. Mit dem Ende des Lockdowns war es aber mit der Solidarität rasch vorbei. Die verfügbaren Helfenden nahmen drastisch ab, Hilfsangebote waren zunehmend unverbindlich, Daten auf Plattformen nicht mehr aktuell. Mit der gleichzeitigen Einschränkung für Personen über 65 kam es zu einem gravierenden Engpass an Helfenden.

Kernerkenntnisse: Es gilt, das Thema der gesellschaftlichen Solidarität und des Umgangs mit älteren Menschen in unserer Gesellschaft aktiv zu reflektieren. Dies bedeutet auch, sich als «jüngere Personen» verbindlich zu einem zivilgesellschaftlichen Engagement in «Friedens- und Krisenzeiten» zu bekennen. Es gilt darüber hinaus, die geeignete Flughöhe solcher Angebote zu reflektieren: Kommunale Angebote versus nationale Plattformen. Schön wäre es, wenn der Bundesrat und die Verwaltung neben der Maskenthematik und tagesaktuellen Themen zur Coronakrise auch diesen zentralen, tiefgehenden Aspekten des zivilgesellschaftlichen Engagements die nötige Bedeutung zumessen würde.

Love Affair: Einmal mehr hat sich gezeigt – *wer ein Warum hat, dem ist kein Wie zu schwer*. Mit anderen Worten hat uns die Arbeit am Projekt menschlich berührt und bereichert.

9 Kontakt

Auftraggeber:
Age-Stiftung
Dr. Antonia Jann
Geschäftsführerin
Kirchgasse 42
8001 Zürich
antonia.jann@age-stiftung.ch
www.age-stiftung.ch

Projektverantwortung:
LINDEN 3L AG
Fabian Wassmer
Co-Gründer
Laupenstrasse 47a
3008 Bern
fwa@livelearninglabs.ch
www.livelearninglabs.ch

10 Anhang

10.1 Einsatzregeln Helfende



SUSUP Einsatzregeln

Helfende/r sein während der Coronavirus-Pandemie

Als freiwillig helfende Person auf Vermittlung von SUSUP.ch...

- halte ich mich strikte an die relevanten und aktuellen Vorgaben des Bundes¹
- vermeide ich direkten Kontakt zu Betroffenen. Ich achte auf:
 - Bestellungen per Telefon
 - Geld und Rückgeld im Briefkasten oder vor dem Eingang
 - Übergabe von Tieren vor dem Eingang.
- wenn ich die Wohnung des Betroffenen betreten muss, weil es die Situation erfordert,
 - halte ich mich nicht länger als 15 Minuten in der Wohnung auf und halte stets mindestens 2 Meter Abstand
 - desinfiziere ich meine Hände vor und nach dem Besuch (vor der Wohnungstür) und bei Bedarf während des Aufenthaltes.
- kontaktiere ich in allfälligen Notfällen umgehend direkt die entsprechenden Blaulichtorganisationen und melde mich bei meiner Kontaktperson
- halte ich den Datenschutz ein, indem ich über alles schweige, was mir in der Ausübung dieser Tätigkeit anvertraut wird oder was ich dabei wahrnehme
- bin ich damit einverstanden, in die temporäre Datenbank von SUSUP.ch aufgenommen zu werden mit dem einzigen Zweck der Nutzung während der Laufzeit dieses Projekts. Nachher werden sie gelöscht.
- bin ich damit einverstanden, dass meine im Formular eingetragenen Kontaktdaten an die betreffende Organisation weitergegeben werden, welche um Hilfe gebeten hat.
- verzichte ich auf jegliche Entschädigung.
- mache ich keine Besuche mehr und melde mich bei meiner Kontaktperson, wenn
 - ich selber Symptome wie Halsschmerzen, Husten, Fieber, Kopfweh habe
 - eine Person, mit welcher ich in Kontakt war, positiv auf COVID-19 getestet wurde
 - eine Person, mit welcher ich zusammenwohne oder zusammen war, akute Atemwegssymptome zeigt.
- melde ich mich bei meiner Kontaktperson, wenn die besuchende Person Symptome wie Halsschmerzen, Husten, Fieber, Kopfweh äussert, um das weitere Vorgehen zu klären zum Schutze der Betroffenen.

¹ <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov.html> sowie <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/so-schuetzen-wir-uns.html#847126359>

10.2 Information zum Projektende an Partner

Liebe Partner

Gemeinsam mit Ihnen haben wir Ende März das Projekt **SUSUP.ch – Entlastung für Profis** lanciert. Ziel dieses temporären, und durch die LINDEN Live Learning Labs betriebenen Projektes war es, in dieser Krisenzeit Organisationen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich zu entlasten und ihnen dringend benötigte Freiwillige zu vermitteln. So wollten wir unseren Beitrag leisten, damit sich die Profis auf ihr eigentliches, systemrelevantes Tagesgeschäft konzentrieren können.

Die letzten 10 Wochen in diesem Projekt waren intensiv, spannend und lehrreich. Es war eine bereichernde Aufgabe, stark unter Druck geratene Organisationen und Menschen zu entlasten und tatkräftig mit der Vermittlung von Freiwilligen zu unterstützen. Die Dankbarkeit bei einer erfolgreichen Vermittlung war stets gross und herzlich.

Mit den nun in Kraft getretenen Lockerungsmassnahmen stellen wir das temporäre Projekt per 8. Juni ein: Wir verzeichnen zum einen deutlich rückläufige Anfragen und auf der anderen Seite wurde es immer wie schwieriger, passende Freiwillige zu finden und für Einsätze zu motivieren, da sich der Arbeitsalltag langsam wieder normalisierte..

Wir versetzen die Plattform nun in den Schlafmodus und hoffen, sie in dieser Form nicht mehr zu benötigen. Zugleich machen wir uns an die Aufbereitung der gemachten Erkenntnisse und werden diese Learnings auch schriftlich festhalten. Selbstverständlich werden wir Sie zu gegebenem Zeitpunkt über die Resultate informieren.

In der Zwischenzeit danken wir Ihnen sehr herzlich für Ihre Unterstützung, Ihr Mitdenken und die unkomplizierte Zusammenarbeit im Sinne der Sache. Selbstverständlich stehen wir Ihnen für Fragen jederzeit zur Verfügung.

Beste Grüsse.

Antonia Jann
Age-Stiftung

Cornelia Hürzeler
Migros-Kulturprozent

10.3 Auswahl Dankesmeldungen Organisationen



Manuel Süess
An: LINDEN 3L AG [Alle anzeigen](#)

Sehr geehrtes SUSUP-Team

An dieser Stelle ein ganz herzliches Dankeschön für Ihren Einsatz und Ihr aussergewöhnliches Angebot!

Ihnen allen alles Gute und beste Grüsse



Manuel Süess
Eidg. FA Finanz- und Rechnungswesen | eidg. FA Human Resources

Leiter Administration

Alters- und Pflegeheim Länzerthus AG | Alter Schulweg 30 | 5102 Rapperswil
t 062 889 01 78 | f 062 889 01 79 | m.suess@laenzerthus.ch | www.laenzerthus.ch

Meldung 1: Alters- und Pflegeheim Länzerthus, Rapperswil



Bettina Konetschnig
An: LINDEN 3L AG [Alle anzeigen](#)

Lieber Herr Wassmer

Ich danke Ihnen im Namen unserer Stiftung für das grossartige Engagement in der Corona-Zeit.

Freundliche Grüsse

Bettina Konetschnig
Mitglied der Geschäftsleitung

Gemeinsam im Alter
Stiftung für Betagtenhilfe 

Rüdigerstrasse 17
8045 Zürich
Telefon Zentrale 044 284 20 40
info@betagtenhilfe-zuerich.ch
www.betagtenhilfe-zuerich.ch

Meldung 2: Stiftung für Betagtenhilfe, Zürich

 **Frau Jakob/Bieri/Keller**
An: LINDEN 3L AG [Alle anzeigen](#)

Guten Tag Herr Wassmer

Wir danken Ihnen herzlich für die tolle Unterstützung in dieser speziellen Zeit. Dank Ihrer Mithilfe konnten wir viele Fahrten ermöglichen. Die Erfahrung, wie viele Junge Menschen bereit sind zu helfen war toll.

Ab heute dürfen wir unsere älteren Fahrer wieder im Fahrdienst einsetzen. Auch sie freuen sich, wieder im Einsatz zu sein.

Wünsche Ihnen alles Gute und gute Gesundheit.

Freundliche Grüsse
Susanne Jakob
Fachmitarbeiterin Fahrdienst

**Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Bern
Region Emmental**
Lyssachstrasse 91
3400 Burgdorf

Telefon 034 422 00 35
fahrdienst-burgdorf@srk-bern.ch
www.srk-bern.ch/emmental

Meldung 3: Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Bern, Region Emmental

 **Werner Rüeger**
An: LINDEN 3L AG, jaggiesther@gmail.com [Alle anzeigen](#)

Guten Tag Herr Wassmer
Guten Tag Frau Wassmer

Vielen herzlichen Dank für die Bereitschaft unseren Fahrdienst zu unterstützen. Wir wissen es sehr zu schätzen, wenn auf diese Art und Weise freiwillige Organisationen wie rollmobil March - Höfe mitgetragen werden. Zum Glück konnten Freiwillige u65 für den Not-Fahrdienst gewonnen werden und wir konnten die dringendsten Transporte ausführen.

Nochmals besten Dank für Ihr Engagement und auch nochmals vielen Dank für die Gutscheine im letzten Jahr.

Freundliche Grüsse

rollmobil March - Höfe
Werner Rüeger (Präsident)
Höhgadenweidstrasse 2
8852 Altendorf

079 138 59 79
praesidium@rollmobil.ch

Meldung 4: rollmobil March-Höfe, Altendorf

Unser kleines betreutes Wohnen mit 7 Bewohnerinnen und Bewohner und einem integrierten öffentlichen Bistro hatte mit dem Lockdown ab 16. März 2020 einige Herausforderungen zu meistern.

Das öffentliche Lokal musste geschlossen bleiben, die Mitarbeitenden gehören zum grösseren Teil einer Risiko Gruppe an und so konnten wir sehr kurzfristig die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner nicht mehr sicherstellen.

Mit der «age» Stiftung haben wir bereits in der Konzeptphase unseres Projekts eine gute Partnerin gefunden, so dass ich in einer schlaflosen Nacht auf deren Homepage nach Unterstützung fragte. Dabei stiess ich auf SUSUP . Meine nächtliche Anfrage wurde am Morgen darauf bereits beantwortet und rund zwei Stunden später wurde mir die Adresse einer möglichen Helferin mitgeteilt.

Die junge Dame konnte sofort vorbeikommen und nach dem ersten Einführungstag haben wir sie regelmässig einsetzen können. Sie ist ausserordentlich flexibel, sehr hilfsbereit und kommt mit ihrer fröhlichen Art bei unseren Seniorinnen und Senioren sehr gut an. Wir sind sehr dankbar, dass sie uns auch noch erhalten bleibt, wenn wir das Bistro wieder öffnen können.

Die Unterstützung durch susup und die beiden Kontaktpersonen vor Ort, haben wir als hilfreich und sehr effizient erlebt. Alles war sehr unkompliziert und professionell. Vielen Dank.

Margrit Weber

Betriebsleiterin WohnenPlus Fläsch, Wohnen mit Service und Bistro Fläsch

Meldung 5: WohnenPlus Fläsch



Fabrice De Montmollin
An: LINDEN 3L AG [Alle anzeigen](#)

Guten Tag Herr Wassmer

Wir haben jetzt mit allen Freiwilliger Kontakt genommen. Sie können tatsächlich unseren Fall abschliessen.

Noch vielen Dank für Ihre sehr effektive Hilfe !

Freundliche Grüsse

Fabrice de Montmollin

20. Mai 09:09

Meldung 6: Organisation Multimondo, Biel

10.4 Liste Hilfsangebote

SUSUP.ch
Übersicht Freiwilligen-Angebote & Plattformen

Name	Link	Region	Art
1 hilf-jetzt.ch	www.hilf-jetzt.ch	Schweizweit	Web-Portal
2 Benevol-Jobs	https://www.benevol-jobs.ch/de/corona-virus	Schweizweit	Web-Portal
3 Five up	https://www.fiveup.org/	Schweizweit	App
4 Swiss Volunteers	www.swissvolunteers.ch	Schweizweit	Web-Portal
5 Gärn gscheh - Bern hilft	http://i.mp/BaernHiuft	Metropolregion Bern	Social Media
6 Gärn gscheh - Tsüri hilft	https://www.facebook.com/groups/2597104047082212/	Metropolregion Zürich	Social Media
7 Gärn gschee - Basel hilft	https://www.facebook.com/groups/gaerngscheebasel/	Metropolregion Basel	Social Media
8 Whatsapp-Gruppen Stadt Bern	http://i.mp/BehiWA	Metropolregion Bern	Auflistung
9 Häufe.ch	www.haeufe.ch	Metropolregion Bern	Web-Portal
10 HappyDay	https://happyday.life/	Schweizweit	App
11 Einanderhelfen.ch	https://www.einanderhelfen.ch/	Schweizweit	Web-Portal
12 Crossiety	https://www.crossiety.ch	Schweizweit	Web-Portal
13 Mobile Boten der Kirchgemeinden	https://mobileboten.ch	Kanton Bern	Web-Portal
14 Tele M1 -Liste	https://www.telem1.ch/coronavirus/liste-der-hilfsangebote-in-den-kanton-aargau-und-solothurn-137326473	Kanton Aargau	Auflistung
15 Tele M1 -Liste	https://www.telem1.ch/coronavirus/liste-der-hilfsangebote-in-den-kanton-aargau-und-solothurn-137326473	Kanton Solothurn	Auflistung
16 Luzerner Zeitung Liste	https://www.luzernerzeitung.ch/sonderthemen/coronavirus-hier-finden-sie-hilfsangebote-in-der-zentralschweiz-1d1204304	Zentralschweiz	Auflistung
17 Südostschweiz Liste	https://www.suedostschweiz.ch/solidaritaet	Südostschweiz	Auflistung
18 Nachbarschaft Zürich	https://www.nachbarschaftshilfe.ch	Metropolregion Zürich	Web-Portal
19 Nachbarschaft Bern	http://nachbarschaft-bern.ch/index.php/news/154-links	Metropolregion Bern	Auflistung
20 ZeitWerk	https://zeitwerk.info/	Metropolregion Zürich	Web-Portal
21 Zueri60Plus	https://zueri60plus.ch/angebote-versorgung-zuhause/#angebote	Metropolregion Zürich	Web-Portal
22 Suisse Responsable	https://www.suisse-responsible.ch/	Westschweiz	Web-Portal
23 Sozialinfo.ch	https://www.sozialinfo.ch/jobs/covid-19-aushilfsstellen.html	Schweizweit	Web-Portal
24 Tagi Interaktiv	https://interaktiv.tagesanzeiger.ch/2020/zurich-hilft/	Metropolregion Zürich	Web-Portal
25 Schweizerischer Städteverband	https://staedteverband.ch/461/de/coronavirus-verschiedenst-massnahmen-in-staeten-und-gemeinden?shares=1	Schweizweit	Auflistung
26 Stadt Bern	https://www.bern.ch/themen/gesundheit-alter-und-soziales/coronavirus/unterstuetzungsangebote-fuer-risikogruppen	Metropolregion Bern	Auflistung
27 Verein Vicino	https://www.vicino-luzern.ch/application/files/3715/8461/2646/Quartierhilfe_Vicino_Zeitgut_Flugblatt_190320.pdf	Zentralschweiz	Auflistung
28 Wirtschaftsraum Thun	https://www.wirtschaftsraumthun.ch/covid-19-services	Verwaltungskreis Thun	Auflistung
29 Stadt Thun	http://www.thun.ch/fileadmin/behoerden/soziales/media/pdf/Spezielle_Unterstuetzungsangebote_fuer_Seniorinnen_und_Senioren.pdf	Verwaltungskreis Thun	Auflistung
30 Nachbarschaftshilfe Winterthur	https://stadt.winterthur.ch/themen/leben-in-winterthur/sicherheit/bevoelkerungsschutz/coronavirus/nachbarschaftshilfe	Bezirk Winterthur	Web-Portal
31 CoronaVirus Bern	https://www.coronavirus-bern.ch	Kanton Bern	Web-Portal
32 Care Now Medizinische Fachkräfte	https://carenow.ch/de/	Schweizweit	
33 Berner Generationenhaus Übersicht	http://www.begh.ch/corona-solidaritaet	Schweizweit	Auflistung
35 Corona Helpers	https://www.coronahelpers.ch	Schweizweit	Web-Portal
37 Climate Strike	https://climatestrike.ch/corona/	Schweizweit	Sonstige
38 Zeitgut Zürich	www.zeitgut-zuerich.ch	Metropolregion Zürich	Sonstige
39 Frauenzentrale Zürich	https://www.frauenzentrale-zh.ch/de/Aktuell/Corona-Hilfsaktionen-uebersichtskarte.117.html	Metropolregion Zürich	Auflistung
40 Match4care	https://www.match4care.ch/	Schweizweit	Web-Portal
41 gärngschee.ch	https://xn--grngschee-v2a.ch/	Schweizweit	Web-Portal
42 Region Sursee hilft	www.region-sursee-hilft.ch	Zentralschweiz	Auflistung
43 SRK - Storyshaker	https://www.redcross.ch/de/coronavirus	Schweizweit	Web-Portal
44 Dietikon hilft	http://www.dietike-hilft.ch/	Metropolregion Zürich	Auflistung