

Fachbereich Integration, Soziales und Bürgerengagement  
 Fachdienst Bürgerengagement und Seniorenbüro  
 Freiwilligen-Agentur



## Leitfaden: Freiwilliger Einkaufsdienst

<b>Grundsätzliches</b> .....	1
<b>Bestellung</b> .....	1
<b>Bezahlung</b> .....	1
<b>Einkauf</b> .....	2
<b>Lieferung</b> .....	2
<b>Weiterer Verlauf</b> .....	2

### Grundsätzliches



Behandeln Sie bitte die Daten, die Sie als Hilfesuchende oder Freiwillige erhalten vertraulich.

Bei dem freiwilligen Einkaufsdienst handelt es sich um eine ausschließlich kostenlose freiwillige Dienstleistung. Die Freiwilligen versuchen nach ihrem besten Können und Wissen die Wünsche der Hilfesuchenden zu erfüllen, allerdings sollten die Hilfesuchenden bei Abweichung von beispielsweise der Sorte und der Menge eines Produkts Kulanz zeigen. Bei Bedarf sollten die Hilfesuchenden darauf hingewiesen werden, dass die Freiwilligen keine „Hamsterkäufe“ unterstützen.

### Bestellung

Nachdem die Freiwilligen und die Hilfesuchenden durch die Freiwilligen-Agentur Osnabrück (FWA) als Tandem zusammengebracht wurde, erhalten die Freiwilligen von den Mitarbeitern der FWA die Telefonnummer der Hilfesuchenden. Die Hilfesuchenden werden von den Freiwilligen kontaktiert und die Einkaufsliste bzw. spezielle Wünsche (Menge, Sorte, Geschäft) werden telefonisch durchgegeben. Falls die Bezahlung online durchgeführt wird, sollten die Daten der Freiwilligen den Hilfesuchenden mitgeteilt werden.

### Bezahlung

Vor dem Einkauf sollten sich die Beteiligten über die Modalitäten der Bezahlung einigen. Grundsätzlich sollte ein Bestellwert von 50 Euro nicht überschritten werden. Egal bei welcher Art der Bezahlung, ist ein Kassenbon für die Dokumentation und spätere mögliche Rückverfolgung des Einkaufes wichtig.

Wenn möglich, sollte dieser vor der Abgabe des Bons an die Hilfesuchenden von den Freiwilligen fotografiert werden. Die Freiwilligen legen bei jeder Art der Bezahlung das Geld für den Einkauf aus. Nach Abschluss des Einkaufs kontaktieren die Freiwilligen die Hilfesuchenden und informieren Sie über die genaue Summe des Einkaufes.

- **Online:** Die Freiwilligen-Agentur Osnabrück rät zu Online-Bezahldiensten wie PayPal. Die Hilfesuchenden überweisen nach erfolgreichem Einkauf den Betrag.
- **Barzahlung:** Bei der Lieferung der Lebensmittel erhalten die Freiwillige das Geld in einem Briefumschlag, der vorher an einer ausgemachten Stelle deponiert worden ist.

**Die Freiwilligen heben auf keinen Fall im Auftrag der Hilfesuchenden Geld ab.**

## Einkauf

Um die Sicherheit der Freiwilligen zu gewährleisten und die Gefahr einer Infektion zu reduzieren, sollte der Einkauf möglichst in betriebsarmen Zeiten erfolgen. Sollten sich während des Einkaufes Fragen bei den Freiwilligen ergeben, werden die Hilfesuchende telefonisch kontaktiert. Diese wurden vorher über den eventuellen Zeitraum, in dem der Einkauf getätigt wurde, informiert und stehen für ein mögliches Telefonat bereit.

Während des Einkaufs sollten die Freiwilligen den direkten Kontakt mit rohem Obst und Gemüse vermeiden und auf (Plastik)Taschen zurückgreifen. Bei einem Kauf von nicht verschreibungspflichtigen Medikamenten sollten die Freiwilligen von den Apothekern die Einnahmehinweise auf einem separaten Dokument verlangen. Die Freiwilligen sind nicht dazu berechtigt, verschreibungspflichtige Medikamente für die Hilfesuchenden zu kaufen und abzuholen. Sollten die Hilfesuchenden dennoch verschreibungspflichtige Medikamente benötigen, sind sie wieder an die Freiwilligen-Agentur zu verweisen.

## Lieferung

Nach dem abgeschlossenen Einkauf legen die Freiwilligen und die Hilfesuchenden telefonisch einen Termin zur Lieferung fest. Die Übergabe sollte ausschließlich kontaktlos erfolgen: Der Einkauf wird vor der Haus- und Wohnungstür gestellt und die Hilfesuchenden darüber umgehend informiert. Es sollte ein persönliches Gespräch bzw. ein persönlicher Kontakt vermieden werden. Lässt sich dies aus bestimmten Gründen nicht verhindern, sollte auf einen Sicherheitsabstand von mindestens zwei Metern geachtet werden.

**Die Freiwilligen betreten unter keinen Umständen die Wohnung der Hilfesuchenden.**

## Weiterer Verlauf

Bei einem erfolgreichen Verlauf des Einkaufes und der Übergabe bleiben die Freiwilligen und die Hilfesuchenden bis auf Weiteres ein Team. Je nach Bedarf und Verfügbarkeit kaufen die Freiwilligen weiterhin für die Hilfesuchenden ein, bis sich die Lage bezüglich der Infektionsgefahr mit dem Covid-19-Erreger entschärft hat. Die Freiwilligen sollten nicht mehr als ein bis zwei Haushalten helfen, um die Verlässlichkeit und Regelmäßigkeit garantieren zu können.

**Die Freiwilligen-Agentur weist daraufhin, dass sie nur die Vermittlung der Beteiligten leistet. Eine weitere Haftung kann nicht übernommen werden.**