



IWAK
Institut für Wirtschaft,
Arbeit und Kultur



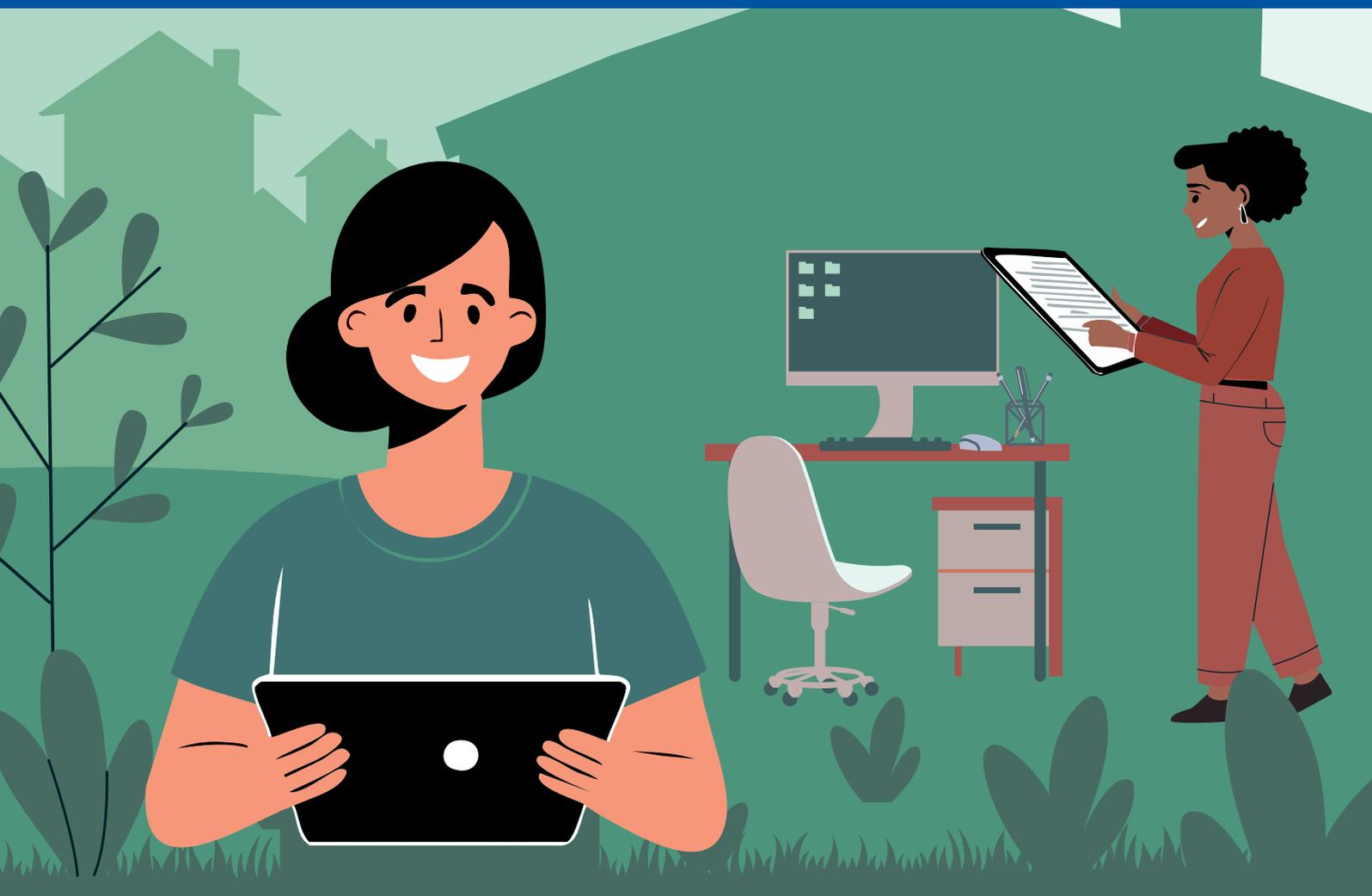
in Kooperation mit

INTERVAL

Digitalisierung im Verein

Erfahrungen aus dem Modellvorhaben
NAH sein – Nachbarschaftshilfe im Alltag.

Ein Modellvorhaben nach § 45c Abs. 1 Nr. 3 SGB XI
zur Professionalisierung von Nachbarschaftsvereinen in Hessen



HESSEN



**Hessisches Ministerium
für Familie, Senioren, Sport,
Gesundheit und Pflege**

Gefördert aus Mitteln des Hessischen
Ministeriums für Familie, Senioren, Sport,
Gesundheit und Pflege und der sozialen
und privaten Pflegeversicherung in Hessen.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
1. Potenzial von Digitalisierung im Verein	4
2. Vorteile digitaler Lösungen für administrative Aufgaben	5
3. Kommunikation und digitale Wissensvermittlung im Verein	6
3.1 Wissensmanagement	6
4. Der Mensch im Mittelpunkt	8
5. Checkliste	9
Kontaktdaten	10

Einleitung

Nachbarschaftshilfevereine tragen mit ihren haushaltsnahen Dienstleistungen in Hessen wesentlich dazu bei, dass unterstützungs- und pflegebedürftige Menschen möglichst lange in ihrer eigenen Häuslichkeit verbleiben können. Dabei nimmt die Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen stetig zu und viele Nachbarschaftshilfevereine, die vor allem mit Ehrenamtlichen arbeiten, sind dadurch häufig stark belastet. Oft sehen sie sich einem zunehmenden Druck ausgesetzt, wenn es darum geht, neue und jüngere Ehrenamtliche zu gewinnen und zu qualifizieren, komplexe Abläufe in der Einsatzplanung und Abrechnung zu organisieren oder gar Hauptamtliche zu beschäftigen.

Schnell wird deutlich, dass diese Herausforderungen gelöst werden müssen, damit sich die Nachbarschaftshilfevereine stabil in die Zukunft entwickeln und ihre Angebote nachhaltig absichern können.

Mit dem Modellvorhaben „**NAH sein – Nachbarschaftshilfe im Alltag und im Haushalt Älterer**“ wurden Unterstützungsangebote für Nachbarschaftshilfevereine, die haushaltsnahe Dienstleistungen erbringen, entwickelt, erprobt und verbreitet.

Die an dem Projekt teilnehmenden Vereine und Personen, Thomas Eymann, Vorstand, Nachbarschaftshilfe Oberer Rheingau e. V., Eltville, Dr. Hans Unbehauen, Vorstand, Miteinander – Füreinander Oberes Fuldata e. V., Ebersburg, Traugott Arens, Vorstand, Nachbarschaftshilfe Bad Nauheim e. V., Annett Martin, Vorstandin, piano e. V., Kassel, Petra Herd, für die Gemeinde Eppertshausen und Dieter Veith, Vorsitzender Seniorenbeirat der Stadt Weiterstadt, waren maßgeblich an dem guten Gelingen des Projekts beteiligt, vor allem indem sie **offen ihre Lösungen und guten Beispiele** aus der Praxis untereinander geteilt haben und diese, ergänzt durch den Input des Projektteams, umgesetzt haben.

Mit diesem **Leitfaden** möchten wir Ihnen die **Erfahrungen** und **Erkenntnisse** aus dem Modellprojekt darlegen und Sie mit dem Wissen dabei unterstützen, Ihren Verein zukunftssicher aufzustellen.

Das Modellvorhaben wurde von Dezember 2023 bis Februar 2025 aus Mitteln des Hessischen Ministeriums für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege sowie der sozialen und privaten Pflegeversicherung in Hessen gefördert.

1. Potenzial von Digitalisierung im Verein

Die Digitalisierung hat das Potenzial, den Vereinsalltag grundlegend zu transformieren und die Herausforderungen, die sich insbesondere für ehrenamtlich organisierte Strukturen ergeben, effizient zu bewältigen. Gerade in Nachbarschaftshilfevereinen, die stark auf freiwilliges Engagement angewiesen sind, ist die Vereinfachung und Effizienzsteigerung administrativer Aufgaben von zentraler Bedeutung. Digitale Lösungen bieten hier die Möglichkeit, Arbeitsaufwände zu reduzieren, Transparenz zu schaffen und die Kommunikation zu verbessern.

Cloudbasierte Systeme, die den ortsunabhängigen Zugriff auf Informationen ermöglichen, tragen maßgeblich dazu bei, Zeit- und Kostenersparnisse zu realisieren. Solche Lösungen sind besonders dann wirkungsvoll, wenn sie nicht nur bezahlbar, sondern auch für Ehrenamtliche einfach zu bedienen sind.

Wie Erfahrungen aus der Praxis zeigen, ist es essenziell, dass die Vereinsmitglieder aktiv in den Digitalisierungsprozess eingebunden werden. Dennoch zeigt sich, dass nicht alle Ehrenamtlichen gleichermaßen von digitalen Systemen profitieren können. Für Personen, denen die Komplexität solcher Technologien zu hoch ist, können gezielt alternative Aufgaben geschaffen werden, die keine digitale Affinität erfordern. Dabei bleibt stets der Mensch im Mittelpunkt, und nicht die Aufgabe selbst.

Im Folgenden erhalten Sie unter anderem Informationen zu den Lösungsansätzen der am Projekt teilnehmenden Vereine.

2. Vorteile digitaler Lösungen für administrative Aufgaben

Bevor eine erfolgreiche Digitalisierung stattfinden kann, ist es wichtig, zunächst die bestehenden Prozesse zu optimieren. Es wäre kontraproduktiv, ineffiziente oder fehlerhafte Prozesse lediglich zu digitalisieren. Wenn diese nicht bereits gut funktionieren, wird die Digitalisierung eher zu zusätzlichen Problemen führen und nicht die gewünschten Vorteile bringen. Stattdessen sollten die Prozesse im Vorfeld analysiert und verbessert werden, um sicherzustellen, dass die Digitalisierung tatsächlich eine Erleichterung darstellt und den gewünschten Mehrwert liefert. Nur wenn die Prozesse effizient und gut strukturiert sind, kann die Digitalisierung ihre volle Wirkung entfalten und den Verein nachhaltig unterstützen.

Ein zentraler Vorteil digitaler Lösungen liegt in der **Effizienzsteigerung**. Prozesse wie die Mitgliederverwaltung, Rechnungsstellung oder die Organisation von Veranstaltungen können mithilfe automatisierter Systeme deutlich schneller und fehlerfreier durchgeführt werden. Dies spart nicht nur Zeit, sondern entlastet auch die ehrenamtlich tätigen Mitglieder, die sich stärker auf inhaltliche und zwischenmenschliche Aufgaben konzentrieren können.

Ein weiterer wesentlicher Vorteil ist die **verbesserte Kommunikation**. Digitale Plattformen ermöglichen eine nahtlose Abstimmung zwischen Vereinsmitgliedern, Vorständen und externen Partnern. Nachrichten können in Echtzeit ausgetauscht, Termine unkompliziert koordiniert und Diskussionen effizient geführt werden. Dies kommt insbesondere Vereinen zugute, die mit dezentral arbeitenden Teams agieren oder verschiedene Standorte betreuen.

Darüber hinaus fördern elektronische Systeme eine **erhöhte Transparenz**. Finanzdaten, Mitgliedsbeiträge oder andere wichtige Informationen werden zentral und übersichtlich erfasst. Dies erleichtert die Nachvollziehbarkeit und schafft Vertrauen innerhalb des Vereins. Gleichzeitig sorgt eine **zentralisierte Datenverwaltung** dafür, dass alle relevanten Informationen an einem Ort gespeichert werden, was den Zugriff erleichtert und Aktualisierungen vereinfacht.

Moderne digitale Lösungen bieten zudem **erweiterte Sicherheitsfunktionen**, wie Verschlüsselung und Zugriffskontrollen, um sensible Daten zu schützen. Diese Aspekte sind besonders für den Umgang mit Mitgliederdaten oder Finanzinformationen entscheidend.

Die **Flexibilität und Zugänglichkeit** von cloudbasierten Systemen ermöglichen es Mitgliedern, von überall und zu jeder Zeit auf wichtige Vereinsinformationen zuzugreifen. Dies ist vor allem für Ehrenamtliche mit eingeschränkten zeitlichen Kapazitäten ein großer Vorteil.

Nicht zuletzt trägt die Digitalisierung zu einer **Kostenreduktion** bei, indem Personal- und Sachressourcen gespart und wiederkehrende Aufgaben reduziert werden.

Dank der Automatisierung haben wir bei der Mitgliederverwaltung und den Beitragsabrechnungen erheblich Zeit gespart. Digitale Plattformen ermöglichen uns dabei jederzeit, den Überblick über Finanzdaten und anstehende Aufgaben zu haben. Insgesamt hat die Digitalisierung uns geholfen, langfristig Kosten zu senken – weniger Papier, weniger Aufwand.

Thomas Eymann, Vorstand Nachbarschaftshilfe Oberer Rheingau e. V.

3. Kommunikation und digitale Wissensvermittlung im Verein

Eine effiziente Kommunikation bildet das Rückgrat erfolgreicher Vereinsarbeit. Die Digitalisierung eröffnet hier zahlreiche Möglichkeiten, um den Austausch zwischen Mitgliedern zu optimieren und die Wissensvermittlung zu stärken.

Die Einführung von **Online-Lernplattformen** ermöglicht es Mitgliedern, sich flexibel und ortsunabhängig weiterzubilden. Interaktive Kurse, Tutorials und Schulungen können so gestaltet werden, dass sie auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppen zugeschnitten sind. Ergänzend dazu fördern **Webinare und Videokonferenzen** die Zusammenarbeit in Echtzeit, was insbesondere bei dezentral organisierten Vereinen von Vorteil ist.

Auch die Nutzung sozialer Medien spielt eine wichtige Rolle. Plattformen wie Facebook, Instagram oder LinkedIn bieten nicht nur die Möglichkeit, aktuelle Informationen zu verbreiten, sondern fördern auch die Interaktion zwischen den Mitgliedern.

Ein zunehmend genutztes Werkzeug sind speziell entwickelte **Vereins-Apps**, die den Zugang zu Bildungsressourcen, Veranstaltungsinformationen oder administrativen Daten erleichtern. Ergänzend dazu können **digitale Archive** eingerichtet werden, in denen Dokumente und Materialien zentral gespeichert und jederzeit abgerufen werden können.

Die Kommunikation wird durch **Newsletter und E-Mail-Updates** unterstützt, die eine regelmäßige Information der Mitglieder gewährleisten. Zudem ermöglichen **Online-Umfragen und Feedback-Schleifen** eine direkte Einbindung der Mitglieder in Entscheidungsprozesse und tragen so zur kontinuierlichen Verbesserung der Vereinsarbeit bei.

Durch Cloud-Lösungen, die wir eingeführt haben, können wir auch von zu Hause aus auf wichtige Informationen zugreifen, was unsere Flexibilität enorm gesteigert hat. Social Media ist für uns nicht nur eine Möglichkeit, unsere Arbeit nach außen hin zu präsentieren, sondern auch eine Möglichkeit, für die Ehrenamtlichen untereinander in Kontakt zu treten. Auch die Digitalisierung der Einsatzpläne der Ehrenamtlichen hat zur Vereinfachung geführt.

Traugott Arens, Vorstand Nachbarschaftshilfe Bad Nauheim e. V.

3.1 Wissensmanagement

Die Sicherstellung des Vereinswissens ist ein zentraler Aspekt für die nachhaltige Weiterentwicklung und Handlungsfähigkeit eines Vereins, insbesondere wenn Schlüsselpersonen ausscheiden. Die teilnehmenden Vereine berichten, dass ein strukturiertes Wissensmanagement durch digitale Lösungen erheblich erleichtert wird.

Ein erster Schritt besteht in der Entwicklung einer **klaren Wissensstrategie**, die die Erfassung, Speicherung und Verteilung von Wissen systematisch regelt. Dies schließt die Identifikation interner und externer **Wissensquellen** ein, wie Dokumente, Datenbanken, Netzwerke oder das Erfahrungswissen der Mitglieder.

Die **Einrichtung einer zentralen Wissensplattform** stellt sicher, dass Wissen gesammelt, kategorisiert und für alle Mitglieder leicht zugänglich gemacht wird. Diese Plattform sollte so gestaltet sein, dass sie sowohl für digitale als auch für analoge Prozesse nutzbar ist, um möglichst viele Mitglieder zu erreichen.

Einheitliche Standards in der **Dokumentation** und die regelmäßige Aktualisierung dieser Prozesse gewährleisten, dass das Wissen des Vereins stets auf dem neuesten Stand ist. Insbesondere bei komplexen Tätigkeiten ermöglicht dies eine schnelle Orientierung und verhindert Wissensverluste.

Dabei ist es entscheidend, die Ehrenamtlichen aktiv in die Gestaltung der Dokumentationen einzubinden, damit diese alltagstauglich bleibt. So können kleinteilige Prozesse in Handouts und Schritt-für-Schritt-Anleitungen übersichtlich erklärt werden.

Die **Nutzung von Erfahrungswissen** spielt eine weitere wichtige Rolle. Durch den Austausch zwischen Mitgliedern können implizites Wissen und informelle Lösungsansätze identifiziert und in die offizielle Dokumentation integriert werden. Unterstützt wird dieser Prozess durch **regelmäßige Schulungen und Weiterbildung**, die den Ehrenamtlichen den Umgang mit den verwendeten Tools erleichtern und ihnen Sicherheit im Umgang mit neuen Aufgaben geben.

Kontinuität sichern

Ein strukturiertes Wissensmanagement ist im Verein von zentraler Bedeutung, um den Fortbestand des Vereinswissens langfristig zu gewährleisten. Es sorgt dafür, dass wertvolles Wissen nicht verloren geht, insbesondere wenn Ehrenamtliche ausscheiden oder sich Aufgaben innerhalb des Vereins verändern.

Ein gut organisiertes Wissensmanagement ermöglicht es, Wissen systematisch zu sammeln, zu dokumentieren und für alle relevanten Mitglieder zugänglich zu machen. Best-Practice-Beispiele zeigen, dass Vereine durch die Erstellung von klaren Leitfäden, digitalen Dokumentationsplattformen oder Wissensdatenbanken sicherstellen, dass neue Ehrenamtliche schnell und effizient auf das vorhandene Wissen zugreifen können. In einem weiteren Beispiel wurden regelmäßige Schulungen und Workshops eingeführt, um das Wissen kontinuierlich zu aktualisieren und die Mitglieder aktiv in den Wissensaustausch einzubeziehen. Ein weiteres gutes Beispiel aus der Praxis zeigt sich in der Einführung eines Mentorenprogramms, bei dem erfahrene Ehrenamtliche ihr Wissen direkt an neue Ehrenamtliche weitergeben und diese aktiv in den Arbeitsalltag integrieren.

Darüber hinaus setzen einige Vereine auf regelmäßige Feedbackrunden und Teammeetings, bei denen sowohl Erfolge als auch Herausforderungen besprochen werden, um aus den Erfahrungen aller Beteiligten zu lernen. Auch die Archivierung von Projektdokumentationen und Ergebnissen, etwa in Form von digitalen Ordnerstrukturen, stellt sicher, dass Wissen nicht nur gesammelt, sondern auch nachhaltig aufbereitet und für künftige Aufgaben und Herausforderungen verfügbar bleibt. So wird der Fortbestand des Vereinswissens sichergestellt und gleichzeitig eine kontinuierliche Weiterentwicklung ermöglicht.

4. Der Mensch im Mittelpunkt

Digitalisierung darf niemals zum Selbstzweck verkommen, sondern sollte immer als Werkzeug dienen, das die Menschen im Verein unterstützt und entlastet. Die Erfahrungen der teilnehmenden Vereine zeigen, dass der Erfolg digitaler Prozesse maßgeblich davon abhängt, wie gut die Bedürfnisse und Rückmeldungen der Beteiligten berücksichtigt werden. Ein wichtiger Ansatz dabei ist, die Ehrenamtlichen von Anfang an in den Digitalisierungsprozess einzubinden. In einem Verein wurden die Ehrenamtlichen aktiv in die Planung und Umsetzung der digitalen Lösungen einbezogen, wodurch ihre Anmerkungen kontinuierlich berücksichtigt und umgesetzt wurden. Dies führte dazu, dass digitale Handouts und Prozessdokumente, die Schritt-für-Schritt-Anleitungen enthielten, regelmäßig angepasst und verbessert wurden. Diese Anpassungen sorgten nicht nur für eine höhere Akzeptanz, sondern auch für eine bessere Praxistauglichkeit der digitalen Lösungen.

Gleichzeitig wurde darauf geachtet, analoge Alternativen zu schaffen, um Ehrenamtliche, die Schwierigkeiten mit digitalen Technologien haben, nicht auszuschließen. In einigen Vereinen wurde der Kontakt zu Ehrenamtlichen, Spenderinnen und Spendern sowie Vernetzungspartnerinnen und Vernetzungspartnern weiterhin aktiv über das Telefon gepflegt. Diese persönlichen Gespräche ermöglichten es, eng mit den Beteiligten in Kontakt zu bleiben, insbesondere für jene, die sich mit digitalen Tools schwer tun. Zusätzlich wurden für wichtige Informationen oder Einladungen an Personen, die keinen digitalen Zugang nutzen wollten, weiterhin klassische Briefe oder telefonische Einladungen genutzt.

Durch diese Maßnahmen wurde die Integration gestärkt und die Beteiligung aller Mitglieder erhöht. Ein weiterer wichtiger Aspekt war die Förderung des persönlichen Austauschs. Die Zeit, die durch effizientere digitale Prozesse eingespart wurde, konnte für den direkten Kontakt mit Vereinsmitgliedern und Ehrenamtlichen genutzt werden. Dieser persönliche Austausch, der das Vertrauen und die Bindung sowohl innerhalb als auch außerhalb des Vereins fördert, wurde als unverzichtbar angesehen und als Bereicherung in den Digitalisierungsprozess integriert.

Bei allen Anpassungen und Verbesserungen haben wir stets im Blick, dass der Mensch im Mittelpunkt stehen muss. Wir haben von Anfang an darauf geachtet, dass alle Ehrenamtlichen in den Digitalisierungsprozess einbezogen werden. Ihre Rückmeldungen waren entscheidend für die Gestaltung der Systeme. Für Mitglieder oder Ehrenamtliche, die keine digitalen Tools nutzen möchten oder können, haben wir bewusst analoge Aufgaben gesucht. So bleibt jeder Teil des Teams.

Traugott Arens, Vorstand Nachbarschaftshilfe Bad Nauheim e. V.

5. Checkliste

Im Folgenden finden Sie noch einmal eine kurze Checkliste mit den wichtigsten Punkten der Ausführungen zu den einzelnen Themenbereichen.

Bei Fragen zu diesen oder dem Modellprojekt, nutzen Sie gerne die Möglichkeit, uns unter den angegebenen Kontaktdaten zu kontaktieren.

a.) Vorteile digitaler Lösungen für administrative Aufgaben

- **Effizienzsteigerung:** Automatisierung von Prozessen (z. B. Mitgliederverwaltung, Rechnungen).
- **Kommunikation:** Schnelle und nahtlose Abstimmung über digitale Plattformen.
- **Transparenz:** Übersicht über Finanzdaten und wichtige Informationen.
- **Zentralisierte Datenverwaltung:** Speicherung und einfacher Zugriff auf alle relevanten Daten.
- **Flexibilität:** Cloud-Lösungen für orts- und zeitunabhängigen Zugriff.
- **Kostenreduktion:** Einsparungen bei Papier- und Verwaltungsaufwänden.

b.) Kommunikation und Vernetzung

- **Einbindung der Ehrenamtlichen:** Rückmeldungen berücksichtigen und Prozesse anpassen.
- **Analoge Alternativen:** Technikfreie Aufgaben für weniger digitalaffine Mitglieder.
- **Persönlicher Austausch:** Zeitersparnis für direkten Kontakt und Vertrauen.

c.) Digitalisierung als Unterstützung analoger Arbeit

- **Klare Arbeitsanweisungen:** Dokumentierte Workflows für analoge Aufgaben.
- **Einfache Übergaben:** Standardisierte Prozesse für Vertretungen und Wechsel.
- **Zusammenarbeit fördern:** Digitale Organisation als Grundlage für analoge Abstimmungen.

d.) Wissensmanagement

- **Zentrale Wissensplattformen:** Sammlung und Kategorisierung von Wissen.
- **Standardisierte Dokumentation:** Regelmäßige Aktualisierung und Nachvollziehbarkeit.
- **Erfahrungswissen integrieren:** Austausch und Dokumentation von Erfahrungswissen.

e.) Anpassung und Verbesserung

- **Feedback nutzen:** Rückmeldungen für iterative Prozessoptimierung.
- **Einfache Systeme:** Intuitive, niedrighschwellige Lösungen entwickeln.
- **Schulungen anbieten:** Fortbildungen für den Umgang mit digitalen Tools.

Kontakt Daten

Institut für Wirtschaft, Arbeit und Kultur (IWAK)

Dr. Christa Larsen – Projektleitung
E-Mail: C.Larsen@em.uni-frankfurt.de
Eschersheimer Landstraße 121–123
60322 Frankfurt am Main

InterVal GmbH

Dr. Stefan Ekert – Stellvertretende Projektleitung
Varinia Vilcan – Wissenschaftliche Mitarbeiterin
E-Mail: info@interval-berlin.de
Brunnenstraße 181
10119 Berlin