

# nebenan.de und die Corona-Pandemie

Mit starken Nachbarschaften durch die Krise

Zwischenbericht September 2020





# Einleitung

Mit Beginn der Corona-Krise schlug die Stunde der guten Nachbarschaft. Gerade der Lock-down hat gezeigt, wie wichtig funktionierende nachbarschaftliche Beziehungen sind – und wie bereichernd es sein kann, einander in dieser schwierigen Zeit zu unterstützen.

Während der Corona-Krise wurde deutlicher denn je, dass nebenan.de ein wirklich soziales Netzwerk ist, das einen gesellschaftlichen Mehrwert schafft und die Infrastruktur dafür bietet, Nachbarschaftshilfe schnell und wirksam zu koordinieren.

## Über nebenan.de erhielten alle Akteure der Nachbarschaft Unterstützung:

### PRIVATE NACHBARN

Insbesondere Personen aus **Risikogruppen** sowie Menschen in **Quarantäne** erhielten über nebenan.de schnelle Hilfe – sowohl über die Plattform als auch telefonisch über die „Hotline für Nachbarschaftshilfe“.

### STÄDTE & GEMEINDEN

Sie erhielten ein **kostenloses „Organisationsprofil“** und konnten ihre Bürger\*innen darüber schnell und direkt über aktuelle Corona-Maßnahmen informieren.

### LOKALE GEWERBE

Im Rahmen der Hilfsaktion „Kauf nebenan!“ kamen innerhalb von 72 Stunden **über 1 Mio. Euro für mehr als 5.000 bedrohte lokale Gewerbe** durch Gutscheine und Spenden zusammen.

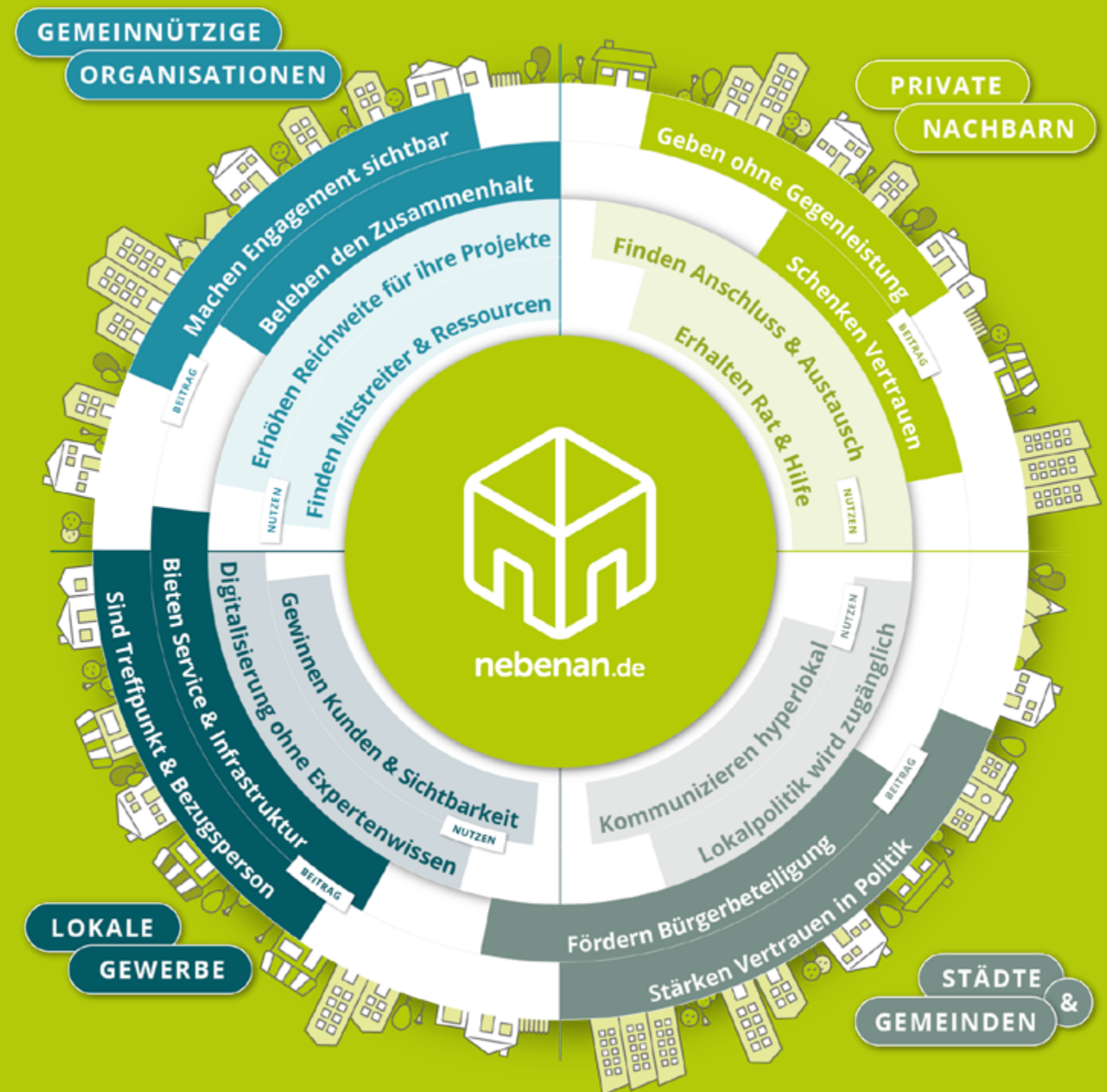
### ORGANISATIONEN

Lokale Initiativen und gemeinnützige Organisationen wurden mit **kostenloser Reichweite** unterstützt, um mehr Nachbar\*innen auf ihr Engagement aufmerksam zu machen.

**„Gute Nachbarschaft ist systemrelevant – in Krisenzeiten mehr denn je.“**

*Ina Remmers, Geschäftsführerin von nebenan.de*

# Ökosystem Nachbarschaft

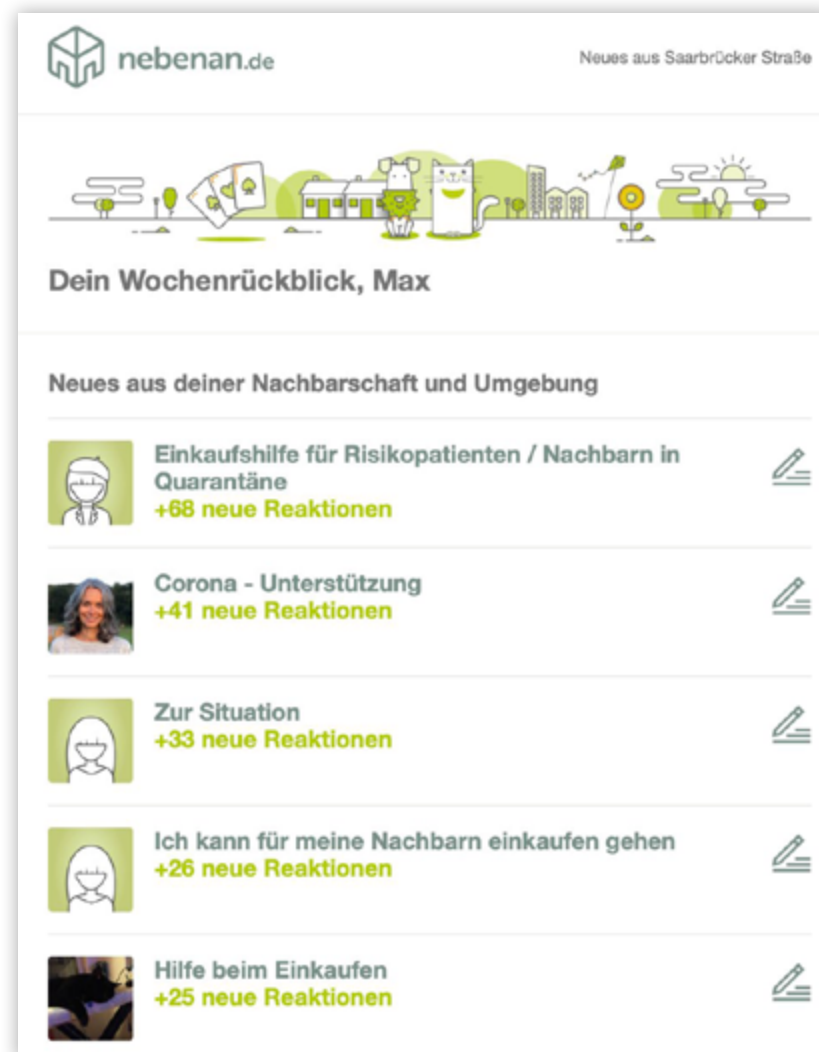


# Rasanter Zuwachs

Am 11. März 2020 schickte Till Behnke, Gründer und Geschäftsführer von nebenan.de, das gesamte Team ins Home Office. Drei Tage später begann der Lockdown – das öffentliche Leben kam in großen Teilen zum Erliegen.

Gleichzeitig liefen die Server bei nebenan.de auf Hochtouren: Immer mehr Menschen meldeten sich auf der Nachbarschaftsplattform an, um sich lokal zu vernetzen, ihre Hilfe anzubieten oder um Unterstützung zu bitten.

Mitte März vervielfachten sich die täglichen Neuanmeldungen; pro Woche waren überdurchschnittlich viele Nutzer aktiv. Die Anzahl der Beiträge zum Thema Corona schoss in die Höhe.



E-Mail mit Wochenrückblick, der die Vielzahl an Hilfsangeboten beispielhaft zeigt.



Die Mitgliederzahl stieg innerhalb eines Monats  
**von 1,4 Mio. auf 1,6 Mio.**

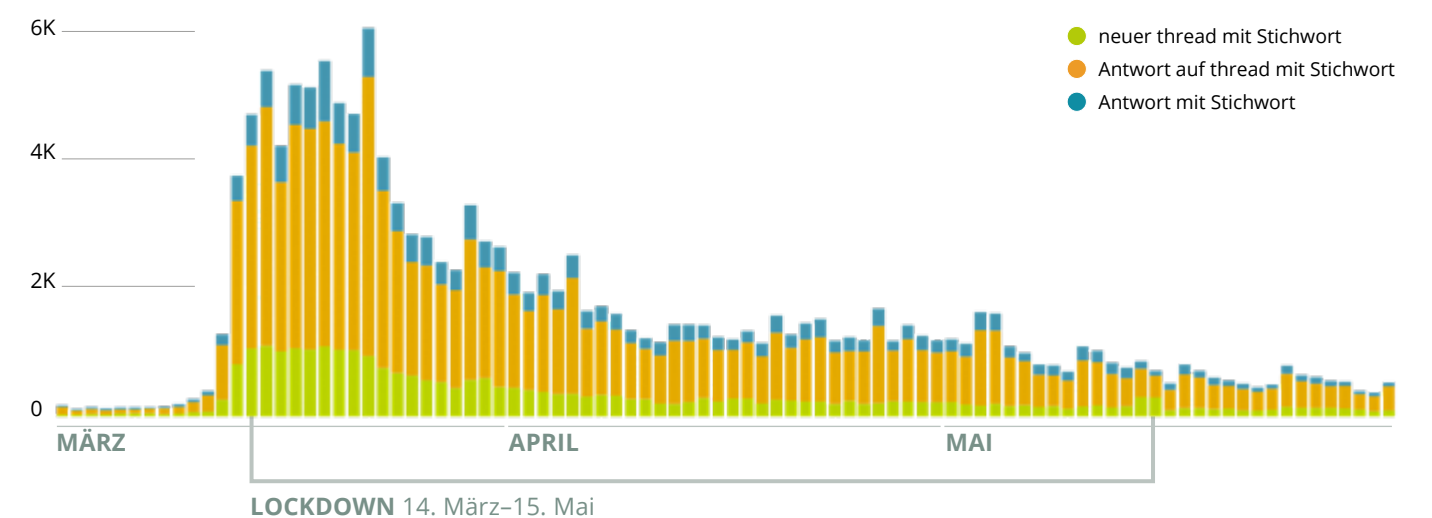


Die täglichen  
Neuanmeldungen waren  
**4- bis 5-mal**  
so hoch wie üblich



Wöchentlich waren  
**30% mehr**  
Nutzer\*innen aktiv

Beiträge und Antworten mit Stichworten Corona, Covid, Quarantäne vom 1. März bis 30. Mai 2020



# Hilfe unter Nachbarn

Nachbarschaftshilfe war schon vor Ausbruch der Corona-Pandemie eins der wichtigsten Themen auf nebenan.de und ist es auch weiterhin. Mit Beginn der Corona-Krise verzeichnete nebenan.de eine regelrechte **Welle der Solidarität und Hilfsbereitschaft**.

Inhaltlich standen zu Beginn des Lockdowns **praktische Themen** wie Einkaufshilfe, Kinderbetreuung oder Tiersitting im Vordergrund. Im weiteren Verlauf entwickelten Nachbarinnen und Nachbarn kreative Begegnungsformate auf Distanz: vom Balkon-Konzert bis zu Hinterhof-Karaoke.

## Liebe Hausgemeinschaft:

Sollten Sie zu den Corona-Risikogruppen gehören (hohes Alter, Immunschwäche oder Grunderkrankungen) möchte ich/möchten wir Sie unterstützen, gesund zu bleiben.

### Was wir für Sie übernehmen können:

- Einkäufe im Supermarkt, Drogerie oder Apotheke
- andere Besorgungen
- mit dem Hund gehen
- Kinderbetreuung

### Wie man uns erreicht:

- Zettel an die Wohnungstür
- Einkaufsliste in den Briefkasten
- telefonisch
- über Nachbarschaftsplattform nebenan.de

### Bei Wem?

Name	Briefkasten	Wohnung	Telefonnummer

Hier tauschen wir Nachbarn uns auch online zum Thema aus:

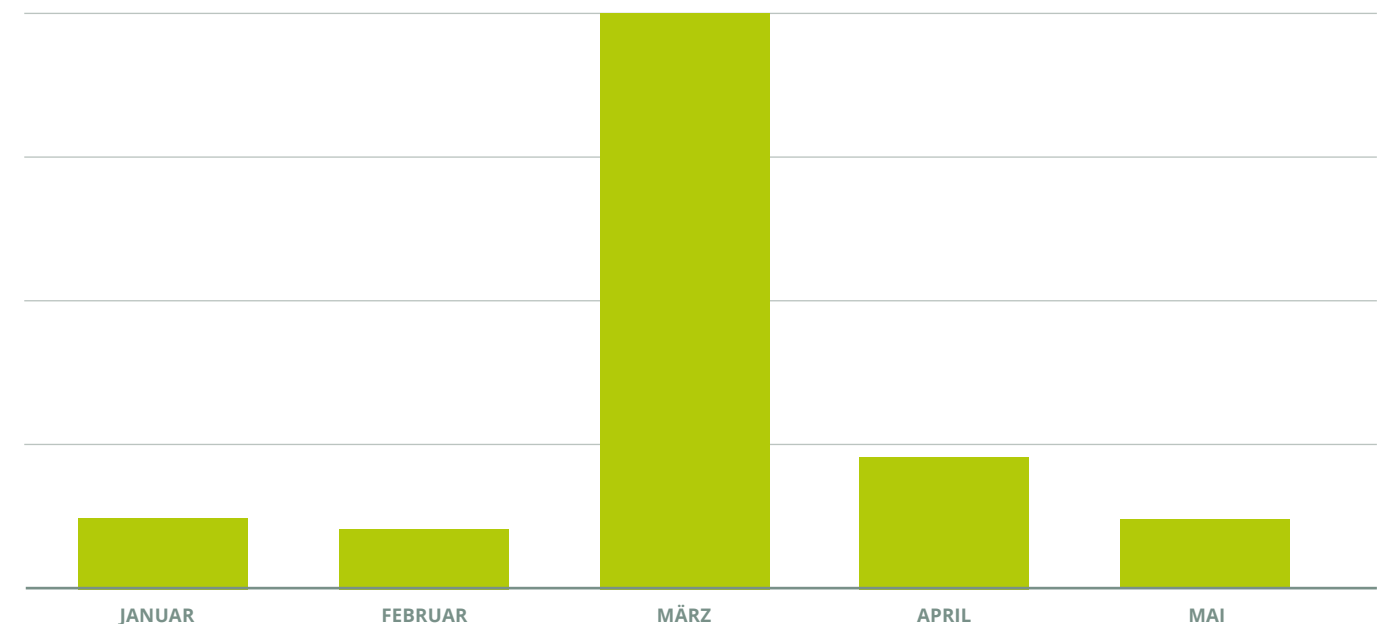
**Auf gute Nachbarschaft!**



Unser Aushang fürs Treppenhaus für analoge Nachbarschaftshilfe wurde **4.300 Mal heruntergeladen**.

## Hilfsangebote im März verzehnfacht

Anzahl der Beiträge in der Kategorie „Biete: Hilfe“ 2020



Im März **verzehnfachten** sich die Beiträge in der Kategorie „Biete: Hilfe“. Insgesamt gab es während des Lockdowns mehr Hilfsbereitschaft als Hilfsbedarf auf der Plattform. Die Anzahl an Beiträgen in der Kategorie „Suche: Hilfe“ blieb konstant.



### Einkaufen gehen

Von Carlotta S. aus Am Südsterne (Berlin)

Hallo liebe Nachbar\*innen, falls ihr zur sogenannten Risikogruppe für Coronainfektionen gehört und daher Einkaufen vermeiden wollt, kann ich euch gerne, soweit es passt, was vom Supermarkt mitbringen. Meldet euch einfach, dann machen wir was aus. Viele Grüße Carlotta

👍 23 Danke 🗨 6 Antworten von Nachbarn



### Südamerikanisches Balkonkonzert

Von Martin S. aus Grünau (Berlin)

Bei uns zu Hause sind coronabedingt zwei südamerikanische Künstler gestrandet. Um in Quarantänezeiten ein Zeichen des Durchhaltens und der guten Laune zu setzen, geben Sie ein Gratis-Balkonkonzert morgen um 17.00 Uhr. Zuschauen kann man verkehrssicher vom Gehweg aus in einer gesperrten Straße. Bitte Abstandsregeln beachten.

👍 17 Danke 🗨 8 Antworten von Nachbarn



# Hilfe unter Nachbarn

nebenan.de rief ab dem 12. März all seine Nutzer\*innen über alle Kanäle auf, **Risikogruppen Hilfe** anzubieten und sich gegenseitig zu unterstützen. Der Artikel „[Coronavirus: Unterstützt euch in der Nachbarschaft](#)“ wurde 93.000 Mal aufgerufen und erreichte über Social Media 20.000 Menschen.

Der Aufruf von nebenan.de, für die Nachbarschaft Masken zu nähen, wurde ebenfalls von vielen Nachbar\*innen aufgegriffen. Der Artikel „[Nähe Masken für dich und deine Nachbarn](#)“ wurde 20.000 Mal aufgerufen und erreichte über Social Media knapp 10.000 Personen.



## Einkaufen für ältere Leute

Von Alexey F. aus Friedenau Südost (Berlin)

Falls Sie älter als 65 Jahre sind, sollten Sie womöglich zu Hause bleiben und Menschenmengen meiden, mahnen die Ärzte angesichts der Covid-19-Ansteckungsgefahr. Ich würde Ihnen gerne helfen und andere hiermit dazu aufrufen, Lebensmittel zu Ihnen nach Hause zu bringen. Sie schreiben mir einfach eine kurze Nachricht mit der Liste der nötigen Sachen und ich gehe nach der Arbeit einkaufen und bringe die Einkäufe vorbei. Wenn jemand hier andere Ideen hat, gerne. Wozu ist die Nachbarschaft sonst da?

👍 23 Danke 💬 7 Antworten von Nachbarn

Mitteilung • Aufruf



## Maskenpflicht

von Elisabeth S. aus Möckernkiez 22.04.2020

Ich nähe Masken und tue das auch gerne für andere. Bitte anfragen und auswählen. Das ist meine derzeitige Kollektion:



27 Danke • 30 Antworten von Adele H., Marion P. und weiteren

👍 Danke 💬 Antworten 31 📌 Gemerkt 📄 Teilen



## nebenan.de und #MaskeFürDich



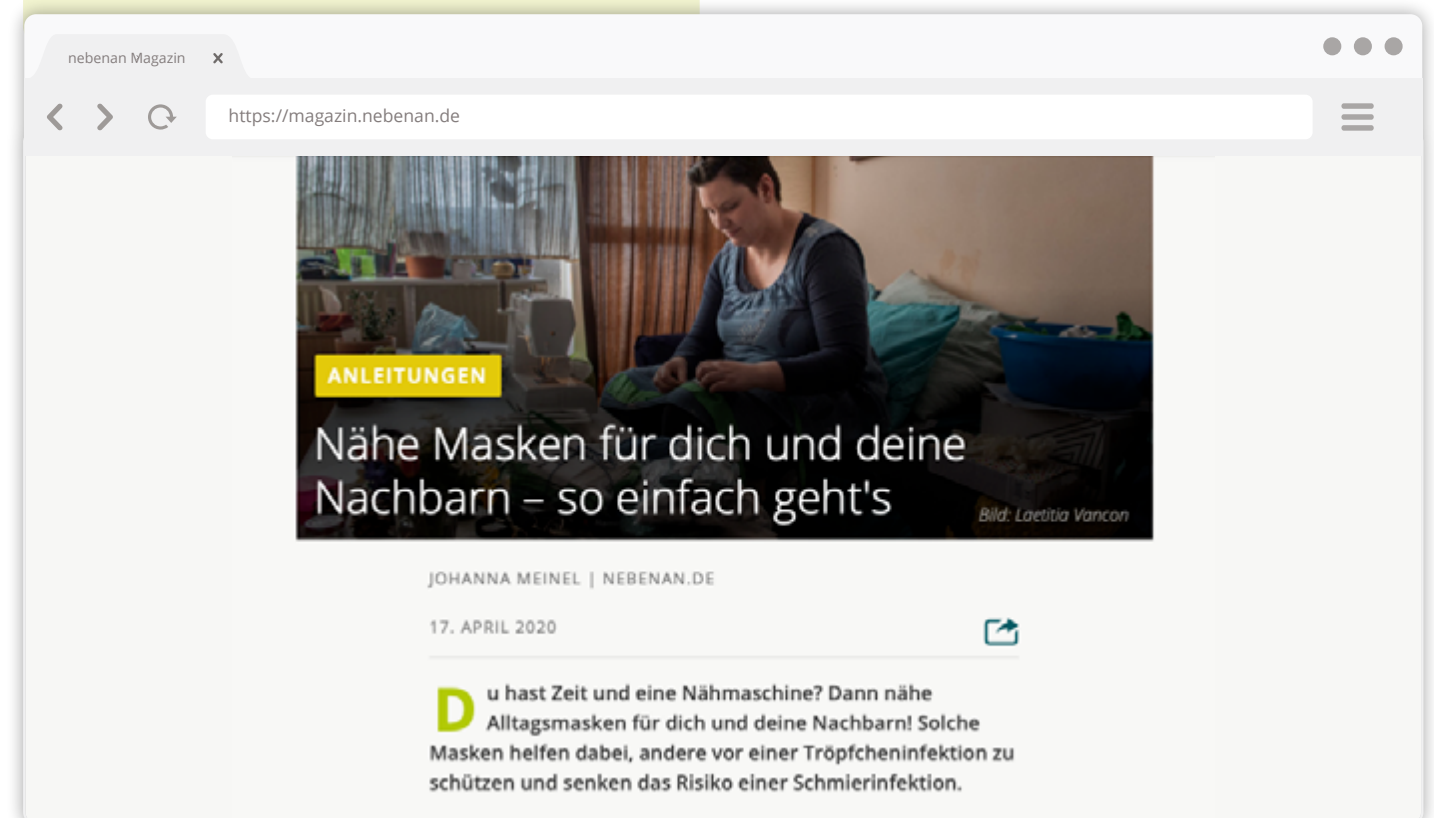
Ab Mitte April kooperierte nebenan.de mit der Initiative #MaskeFürDich. Hinter der Initiative steht ein Team aus rund 30 Ehrenamtlichen. Auf [www.maskefuerdich.de](http://www.maskefuerdich.de) vernetzten sie Menschen, die nähen können, mit Menschen, die dringend eine Maske brauchen und stellten Nähanleitungen zur Verfügung. Rund **25.000 Alltagsmasken** wurden bis Anfang Mai angeboten.

nebenan.de unterstützte die Initiative mit kostenloser Reichweite über ein Banner auf der Plattform und berichtete im Online-Magazin über die Initiative.

## Zum Weiterlesen

„Nähe Masken für dich und deine Nachbarn – so einfach geht’s“

[magazin.nebenan.de](http://magazin.nebenan.de)



# Hilfe in der Isolation

Neben der praktischen Nachbarschaftshilfe spielte im Verlauf des Lockdowns die gegenseitige **seelische Unterstützung** eine große Rolle. Insbesondere ältere Menschen und Personen in Quarantäne konnten oder wollten ihre Wohnung nicht verlassen und fühlten sich zunehmend isoliert.

nebenan.de trug verschiedene Tipps zusammen und verwies auf kostenlose Anlaufstellen. Außerdem kooperierte nebenan.de u.a. mit der Telefonseelsorge, der Hotline von Silbernetz, der Diakonie, dem Arbeiter Samariterbund und dem Deutschen Roten Kreuz bei der Vermittlung von Hilfe.



*„Es ist doch wunderbar, wie durch Helfen eine Gemeinschaft entsteht. Ein friedliches Miteinander wirkt sich für jeden von uns positiv aus, emotional wie auch gesundheitlich.“*

Nachbarin Ulrike aus Hamburg

 **nebenan.de** fühlt sich 🌱 hoffnungsvoll.

Für alle, die in dieser Zeit telefonische Hilfe benötigen:

HILFE FÜR RISIKOGRUPPEN  
NACHBARSCHAFTSHOTLINE 0800 866 5 544

HILFE BEI PSYCHISCHEN NOTFÄLLEN:  
TELEFONSEELSORGE 0800 111 0 111

HILFE FÜR SENIORINNEN UND SENIOREN:  
SILBERNETZ 0800 470 8 090

HILFE FÜR ELTERN:  
ELTERNTELEFON 0800 111 0 550

HILFE FÜR FRAUEN IN NOT:  
„GEWALT GEGEN FRAUEN“ 0800 011 6 016

HILFE FÜR PFLEGEFÄLLE UND PFLEGENDE ANGEHÖRIGE:  
PFLEGETELEFON 030 201 79 131

Social Media Post via Facebook vom 03. April

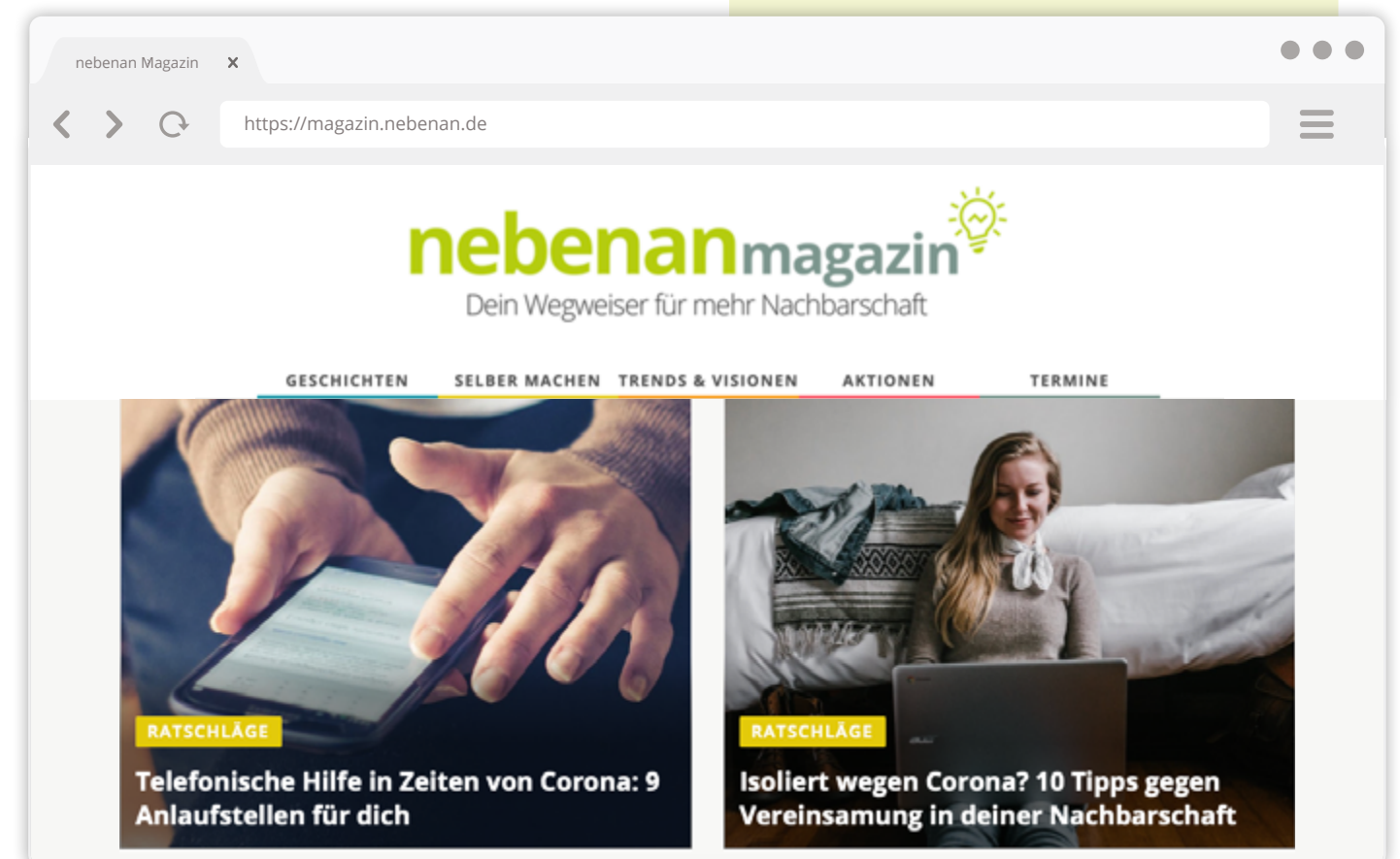
Erreichte Personen:

**40.000**

## Zum Weiterlesen

Diverse Artikel mit Ratschlägen im nebenan.de Magazin:

[magazin.nebenan.de](https://magazin.nebenan.de)





# Hotline für Nachbarschaftshilfe

Digitale Hilfsangebote schossen mit Beginn des Lockdowns überall aus dem Boden. Doch wie können wir diejenigen Personen erreichen, die besonders gefährdet sind – ältere Menschen, die eben keinen Internetanschluss haben?

Um dieses Dilemma zu lösen, rief nebenan.de zusammen mit der gemeinnützigen nebenan.de Stiftung die Aktion „Coronahilfe von nebenan“ ins Leben. Die Stiftung schaltete unter **0800-866 55 44 die kostenlose Hotline** für Nachbarschaftshilfe.

Über die Hotline sowie über ein Online-Formular konnten Personen ein Hilfe-Gesuch aufgeben. Dieses wurde dann nach Postleitzahl sortiert ins geschützte Nachbarschaftsnetzwerk nebenan.de eingespielt.

Nur **adressverifizierte nebenan.de-Nutzer\*innen aus dem gleichen PLZ-Gebiet** konnten die Gesuche unter nebenan.de/corona einsehen und Kontakt zu den Hilfesuchenden aufnehmen.

*„Vielen Dank, dass ihr so schnell reagiert und diese Hilfe-Seite eingerichtet habt.“*

*Rückmeldung von Nutzerin Katrin L.*



## Telefonate in der Quarantäne

Die 32-jährige Merle aus Köln ist als freischaffende Schauspielerin stark von der Corona-Krise betroffen. Sie hat unverhofft viel freie Zeit, die sie nutzen möchte, um ihren Nachbarn zu helfen.

Auf nebenan.de erreicht sie das Hilfe-Gesuch von ihrer Nachbarin Sonja. Sie ist an COVID-19 erkrankt und befindet sich seit einer Woche in Quarantäne. Über die Hotline für Nachbarschaftshilfe sucht sie dringend jemanden, der für sie einkaufen gehen kann.



*Merle aus Köln (Bild: Joachim Gern)*

Merle meldet sich direkt telefonisch bei ihrer kranken Nachbarin. Nach einem ersten Kennenlernen am Telefon geht Merle mehrfach für Sonja einkaufen. *„Es hat sich ganz toll angefühlt, zu helfen“*, erzählt Merle.

Doch es bleibt nicht bei der Einkaufshilfe: Die beiden stellen schnell fest, dass sie gleich alt sind und viele Interessen teilen. Seitdem telefonieren die beiden Frauen öfters und führen längere Gespräche.

*„Es tut einfach gut, sich über die aktuelle Situation auszutauschen – mit einer (noch) fremden Person ist das aufregend und schön zugleich.“*

*Merle, Nachbarin aus Köln*

## Zum Weiterlesen

Coronahilfe von nebenan – Das bewirkte die Hotline für Nachbarschaftshilfe

[magazin.nebenan.de](https://magazin.nebenan.de)

# Hotline für Nachbarschaftshilfe

Insgesamt gingen von Mitte März bis Ende Juli 2020 über 7.600 Hilfe-Gesuche über die Aktion ein. **85% konnten erfolgreich vermittelt werden.** Mit Abstand am häufigsten wurde **Hilfe beim Einkaufen** benötigt, gefolgt von Hilfe im Haushalt oder bei der Tierbetreuung.

Über **12.400** Nachbar\*innen boten ihre Hilfe an. Auf viele Gesuche reagierten gleich mehrere Personen. Meistens kam die Hilfe sehr schnell zustande: über 40% der Hilfesuchen-

den erhielten innerhalb weniger Stunden einen Rückruf von hilfsbereiten Nachba\*innen.

**Die schönste Nachricht:** Aus rund 30% der vermittelten Nachbarschaftshilfe hat sich eine regelmäßige Unterstützung entwickelt. Aus einer Umfrage ging hervor, dass am häufigsten Frauen zwischen 45 und 65 ihre Hilfe anboten, 10% der Helfer\*innen waren sogar selbst über 65 Jahre alt.



Amanda aus Berlin kauft für ihre Nachbarin ein (Bild: Maximilian Gödecke)

## Nachbarschaftshilfe an über 7.000 Personen vermittelt

52%

hätten anderswo keine  
Hilfe finden können

30%

der Kontakte  
bestehen weiterhin

80%

erhielten innerhalb  
von 1-2 Tagen Hilfe

66%

boten mehrmals  
ihre Hilfe an



# Hilfe für lokale Gewerbe

Für lokale Gewerbe und Dienstleister war der Lockdown eine existenzbedrohende Situation. Dabei sind sie ein wichtiger Bestandteil für lebendige Nachbarschaften. Viele Nachbar\*innen sorgten sich bei nebenan.de um die Zukunft ihrer Lieblingsläden.

Um die betroffenen Unternehmer\*innen und Freiberufler\*innen zu unterstützen, startete nebenan.de am 28. März 2020 die „Kauf nebenan!“-Hilfsaktion.

Im Rahmen der Aktion rief nebenan.de alle Nutzer\*innen dazu auf, ihre Lieblingsläden mit Spenden und Gutscheinen auf kaufnebenan.de zu unterstützen.

Ab dem 6. April legten die Verdopplungs-partner Visa, Deutsche Bank und Postbank für jeden privaten Betrag die gleiche Summe obendrauf – bis zu einem Gesamtvolumen von 500.000 Euro.

**So kamen innerhalb von 72 Stunden über 1 Million Euro für lokale Gewerbe zusammen!**

*„Eine super Aktion, die hoffentlich ganz vielen Menschen hilft und das Bewusstsein für lokales Einkaufen in der Nachbarschaft stärkt.“*

Christiane Hoffmeister führt das Büchereck Niendorf Nord in Hamburg. Ihre Buchhandlung gehört seit mehr als 30 Jahren fest zur Nachbarschaft. Auch für sie bringt die Corona-Krise starke Umsatzeinbußen mit sich. Doch Christiane ist zuversichtlich:

*„Wir bekommen sehr viel Unterstützung. Die Nachbarn und Nachbarinnen möchten uns in ihrem Stadtteil erhalten und dafür tun sie viel.“*



## „Kauf nebenan!“-Aktion

5.000

unterstützte  
lokale Gewerbe

1 Mio.  
€

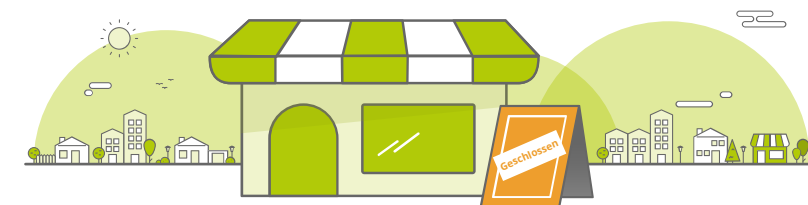
insgesamt ausgezahlt

900.000  
€

über die  
Gutschein-Aktion

130.000  
€

über die  
Spenden-Aktion



# Hilfe für Städte und Organisationen

Auch für Stadt- und Gemeindeverwaltungen stellte der Beginn der Corona-Krise eine immense Herausforderung dar. Die täglich neuen Entwicklungen schnell an die Bürger\*innen zu kommunizieren, war eine von vielen dringend benötigten Maßnahmen.

Um die Verwaltungen bei ihrer Krisenkommunikation zu unterstützen, stellte nebenan.de ihnen das spezielle "Organisationsprofil"

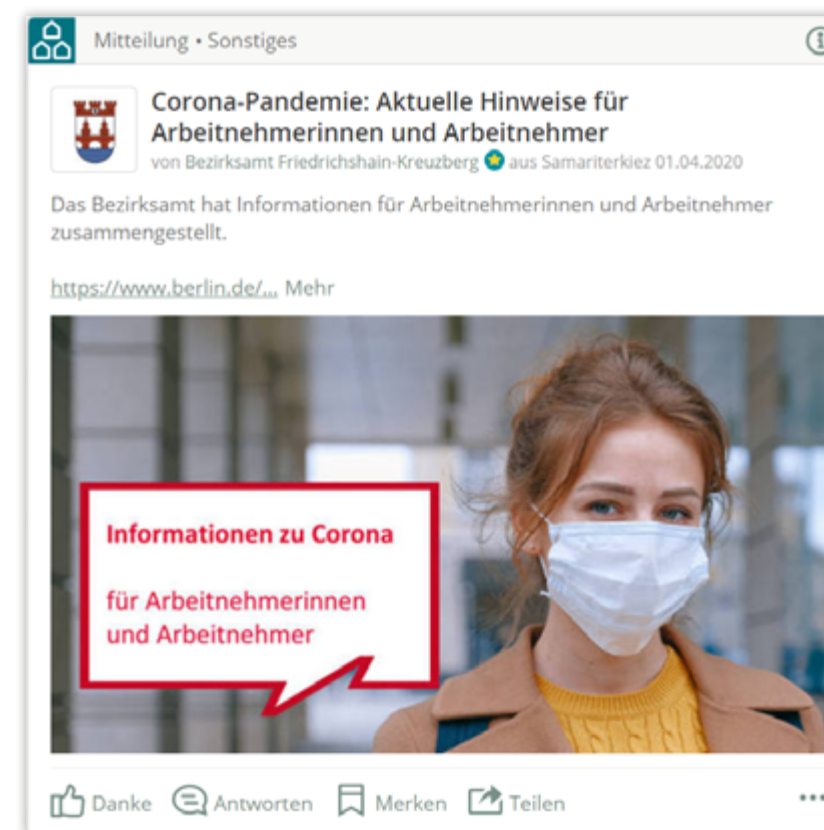
sowie Reichweite über Banner-Flächen kostenfrei zur Verfügung. Darüber konnten sie Meldungen direkt und schnell auf Nachbarschaftsebene oder stadtweit ausspielen.

Rund 51 Städte und Kommunen machten von dem Angebot Gebrauch; 210 gemeinnützige Organisationen und Initiativen nutzen das Profil ebenfalls, um mit Anwohner\*innen in Dialog zu treten.

210  
Organisationen

51  
Städte &  
Kommunen

225.400  
erreichte  
Nachbar\*innen



Das Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg nutzt das Organisationsprofil, um die **Bürger\*innen über aktuelle Maßnahmen zu informieren.**

Die Initiative „Sichere Zuflucht“ vermittelt leer stehende Ferienwohnungen an Frauen, die von häuslicher Gewalt bedroht sind. **nebenan.de unterstützte die Initiative mit kostenloser Reichweite.**

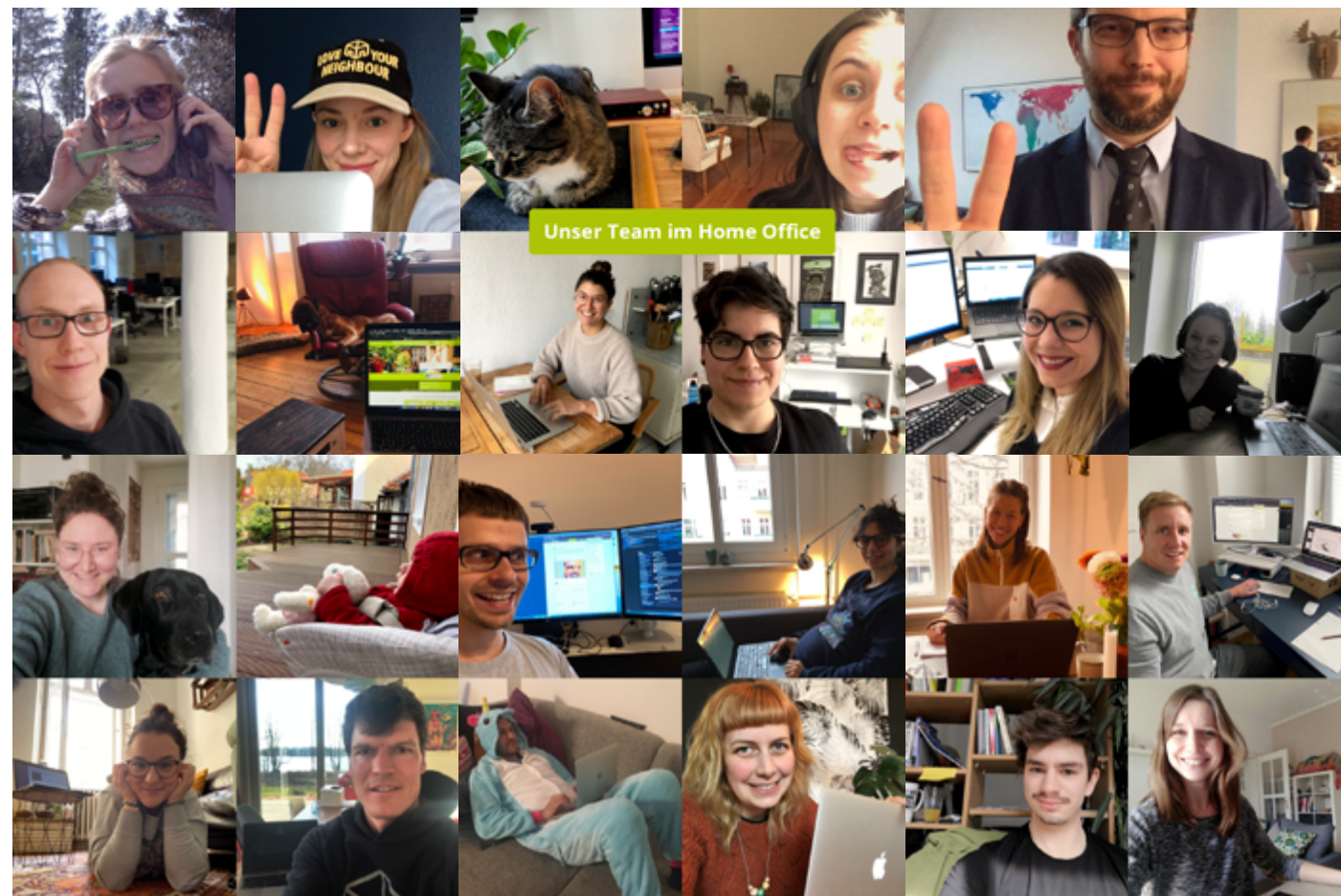




# Danke

Wir möchten uns bei allen Nachbar\*innen bedanken, die während dieser besonderen Zeit einen Beitrag zur Bewältigung der Krise geleistet haben – egal wie groß oder klein. Ein aufmunterndes Wort auf nebenan.de, ein offenes Ohr für jemanden in Sorge, ein guter Tipp an uns als Plattformbetreiber. Die Summe dieser vielen Gesten macht den Unterschied. Danke für eure Unterstützung.

Die Geschäftsführung bedankt sich außerdem beim gesamten Team von nebenan.de, das in zahlreichen Überstunden im Home Office neue Funktionen und Aktionen im Rekordtempo ermöglicht und zehntausende Nutzeranfragen beantwortet hat.



Ein besonders großer Dank für die schnelle und unbürokratische Unterstützung geht an unsere Partner:

