

Det lokale it-arbejde

Vedtaget på ad-hoc-udvalgsmødet onsdag den 29. maj 2024.

Indholdsfortegnelse

Baggrund.....	2
Udvalgets deltagere.....	2
Udvalgets opgave – kommissorium.....	2
Udvalgets anbefalinger	3
1. Den lokale indsats.....	3
2. Nye tilbud.....	4
3. Sekretariatets tilbud.....	5
4. Grænsefladen mellem det offentlige og civilsamfundet	5
5. It-svindel.....	6
Bilag 1: Ad-hoc-udvalgets opmærksomhedspunkter i forhold til den fortsatte offentlige digitalisering af velfærdsydelserne	8
Bilag 2: Eksempler på aktiviteter.....	9
Bilag 3: Principper for frivilligheden	10

Baggrund

Efter nogle intense år med MitID-support er der flere it-frivillige, der nu sætter fokus på, hvor deres lokale it-hjælp skal bære hen i fremtiden. Der er fortsat faldende interesse for den traditionelle it-undervisning på landsplan (selvom enkelte afdelinger stadig har en del undervisningsaktivitet), og it-hjælpen efterlyses ikke i så stort et omfang som tidligere.

Samtidig viser nye data fra Danmarks Statistik, at 26% blandt de 75-84-årige i mindre grad eller slet ikke føler sig rustet til at bruge internettet med deres nuværende it-færdigheder. Tallet vokser til 31 %, når vi ser på dem på 85 år og derover. Og selv blandt de lidt yngre ældre er der også en stor gruppe, som ikke føler sig tilstrækkeligt rustet. Justitias rapport *"Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere"* og Politikens artikelserie om *"Den digitale underklasse"* fra 2022 peger samme sted hen - at hved en fjerdedel af befolkningen kan være mere eller mindre digitalt ekskluderet.

Det er således et tydeligt behov for it-hjælp. Hvor vi end vender os, møder vi behovet for digital selvbetjening via vores smartphone eller tablet. At være en del af velfærdssamfundet er betinget af, at vi kan betjene de digitale løsninger, eller i hvert fald har mulighed for at få hjælp tæt på, hvor vi bor.

Udvalgets deltagere

Landsbestyrelsen har udpeget følgende medlemmer til udvalget:

- Bodil Wöhnert, formand for udvalget, landsbestyrelsesmedlem, Esbjerg
- Lise Bjerglund, landsbestyrelsesmedlem, formand, Ringsted
- Kirsten Thaarup, demensansvarlig, it og opkald, Rudersdal
- Hannah Kildahl, formand, Herlev
- Helge Petersen, formand og distriktsformand, Middelfart
- Birgitte Jensen, it og teknologi generelt, næstformand, Gråsten
- Kjær Lundø Jakobsen, It og teknologi generelt, bestyrelsesmedlem, Billund
- Johnny Erik Malm, It og teknologi generelt, bestyrelsesmedlem, Ringsted

Herudover har it- og digitaliseringskonsulent Martin Geysner deltaget igennem hele forløbet, underdirektør Lars Linderholm i de to første møder og souschef Jacob Bøgesvang i de to sidste møder.

Udvalgets opgave – kommissorium

Med udgangspunkt i oplæg fra sekretariatet har det været ad-hoc-udvalgets opgave at få drøftet, hvordan vi i højere grad kan skabe interesse for de digitale handlemuligheder.

Dette gælder digitale løsninger og aktiviteter, som understøtter det gode ældreliv og giver ældre mere mod på en verden med digitalisering, der ikke kun er båret af pligt og kravet om selvbetjening.

Oplæggene fra sekretariatet har taget udgangspunkt i eksisterende viden og den undersøgelse, som Ældre Sagen har gennemført sammen med Epinion om *"Befolkningens oplevelser og udfordringer i et digitalt samfund – med fokus på ældre"*. Hertil kommer eksempler på nye aktiviteter og tiltag hentet fra lokalafdelingerne og ekstern inspiration fra Digitaliseringsstyrelsens *"Netværk for digital inklusion"*. Herunder har ad-hoc-udvalget haft besøg af Marika Sabroe fra Landsforeningen af Væresteder (LVS), der fortalte om deres erfaringer med Digitale Væresteder.

Ad-hoc-udvalget har haft til opgave at drøfte følgende emner:

1. **Den lokale indsats:** Hvad betyder det for den lokale it-indsats, at digitaliseringen efterhånden berører hele vores hverdag og giver et væld af nye muligheder?

2. **Nye tilbud:** Hvordan udvikler vi vores it-tilbud, så de imødekommer medlemmernes digitale behov og interesser langt bredere?
Eksempler kunne være digitale rejser, digitale skakfællesskaber, streaming af film og musik, oplæsning af e-bøger, virtuelle 3d-museumsbesøg, byg robotter med børnebørnene m.v.
3. **Sekretariatets tilbud:** Hvordan klæder vi lokalafdelingerne og de frivillige bedst muligt på i forhold til at udvide deres palet af it-understøttede aktiviteter?
Er vejen frem nødvendigvis digital? Har Ældre Sagen behov for mere brede væresteder, hvor det digitale kan indgå mere på tværs af det frivillige arbejde?
4. **Grænsefladen mellem det offentlige og civilsamfundet:** Hvordan spiller Ældre Sagen bedst muligt sammen med kommuner og regioner i opgaven med at hjælpe ældre med de digitale selvbetjeningsløsninger – fx Min Sundhedsplatform?
Fx lægger Regeringen i ”Et digitalt samfund for alle” op til, at det i ”Partnerskab med civilsamfundet...skal være lettere for danskerne at få fysisk hjælp til de offentlige digitale løsninger. Regeringen vil invitere relevante civilsamfundsorganisationer og KL til i fællesskab at se på, hvordan indsatsen for at hjælpe danskerne kan styrkes og nå ud til der, hvor danskerne har mest brug for hjælp.”

I forbindelse med Landsbestyrelsens møde i november 2023 blev det besluttet at udvide ad-hoc-udvalgets kommissorium med et femte punkt:
5. **It-svindel:** Hvordan kan alle Ældre Sagens frivillige klædes på og bidrage til at mindske den it-svindel, der er målrettet ældre?

I det følgende gennemgår vi udvalgets anbefalinger.

Udvalgets anbefalinger

1. Den lokale indsats

Hvad betyder det for den lokale it-indsats, at digitaliseringen efterhånden berører hele vores hverdag og giver et væld af nye muligheder?

Digitalisering af vores samfund berører efterhånden alle områder af vores hverdag fx:

- **Sundhed, pleje og genoptræning:** Via apps som Min Læge, MinSundhed, Medicinkortet og Apoteket – Ældre Sagen har registreret over 20 apps og internetløsninger på området.
- **Transport og rejser:** Via apps til rejser med tog, bus og fly eller apps til bestilling af flexbus eller taxi. Parkering på offentlige og private parkeringspladser. Opladning af el-biler. Bookning af overnatning fx via Booking.com eller Airbnb m.m.
- **Økonomi og administration:** Via apps til banker og betalinger (MobilePay). Administration af el, vand og varme. Selvbetjening på Borger.dk.
- **Kommunikation og informationssøgning:** Via e-mail-løsninger, sociale medier, podcast, digitale nyhedstjenester, streaming og ikke mindst søgetjenester og brugen af de nyfremkomne chatbot-tjenester som fx ChatGPT, CoPilot og Gemini.

Uanset hvad vi gør eller laver, er der indskudt digitale løsninger, som i de fleste tilfælde kræver en smartphone eller en tablet, hvis man vil betjene sig af den givne serviceydelse, eller vil have kontakt til den givne organisation. Vi ser eksempler på, at boligforeninger fordrer digitale kompetencer for at kunne flytte ind. Selv litteratur, musik og kunst har fået deres digitale løsninger.

I den forbindelse er ad-hoc-udvalget i særdeleshed opmærksom på de klare resultater, som Ældre Sagens egen undersøgelse ”Befolkningens oplevelse og udfordringer i et digitalt samfund - 2023” viser:

- At digitaliseringen går ud over mange ældres muligheder for selv at forvalte deres eget liv. Den digitale selvbetjening har en tendens til at frakoble ellers velfungerende ældre med både økonomiske og fællesskabsmæssige konsekvenser.
- At over 40 % af ældre over 75 år ikke har lyst til at benytte de digitale løsninger.
- At 86 % af befolkningen er helt enig eller enig i, at det også er vigtigt at kunne komme til at tale med et menneske ud over de digitale selvbetjeningsløsninger.
- At 2/3 af befolkningen mellem 55 og 84 år gerne vil være bedre til at benytte digitale løsninger.

Udvalgets anbefaling til Landsbestyrelsen

Det er på den baggrund ad-hoc-udvalgets vurdering, at der mere end nogensinde før er behov for den venlige, tålmodige og medmenneskelige hjælp, som lokalafdelingerne yder i forhold til, at ældre kan få personlig hjælp til digitale løsninger tæt på, hvor de bor med henblik på at dæmme op for den stigende digitale eksklusion.

Den hastige udvikling af de digitale velfærds løsninger kalder på, at vi bør stå så stærkt lokalt som muligt (jf. Ældre Sagens strategi for 2023-27). It-frivillige har fokus på, hvad der rører sig i lokalsamfundet og indenfor hvilke områder, der skal sættes ind. Det kan være streaming, fotos, hjælp til at gemme kodeord, AI m.v. Jo mere synlige og klare vores digitale hjælpetilbud står, desto mere kan vi som civilsamfundsorganisation hjælpe medlemmerne med de digitale løsninger, så flere kan få glæde af de nye muligheder.

Udvalget anbefaler derfor, at der overalt i landet er nogenlunde enslydende it-hjælp at hente via vores it-hjælpeaktiviteter med skyldigt hensyn til lokale behov og forskelligheder.

I forhold til it-caféerne anbefaler ad-hoc-udvalget, at lokalafdelingerne løbende udvikler deres tilbud i forhold til de ti centrale **opmærksomhedspunkter**, som sekretariatet i forlængelse af udvalgets diskussioner har udviklet som et inspirationsværktøj til at understøtte og udvikle det lokale it-arbejde.

Link til opmærksomhedspunkterne: www.aeldresagen.dk/frivilligportalen/it-og-teknologi/de-10-punkter.

2. Nye tilbud

Hvordan udvikler vi vores it-tilbud, så de imødekommer medlemmernes digitale behov og interesser langt bredere?

Dialogerne i ad-hoc-gruppen peger på, at lokalafdelingerne fortsat kan lære af og inspirere hinanden, og at udvekslingen af aktiviteter og idéer kan skabe en stor pulje af nye handlemuligheder.

Udvalgets anbefaling til Landsbestyrelsen

Udvalget konkluderede, at der fortsat er et grundlæggende og stort behov for den basale it-hjælp, men anbefaler, at lokalafdelinger også løbende tilbyder aktuelle temaarrangementer, med fokus på varierende målgrupper og aktiviteter med fokus på digitalisering indenfor:

- **Helbred:** Fx hvordan man anvender sundhedsapps og apps der understøtter styrkelsen af fysisk og mentalsundhed.
- **Sociale relationer:** Fx hvordan man via sociale medier eller diverse interesseplatforme har mulighed for at fastholde og udvide det personlige netværk af familie, venner og bekendte.
- **Interesser:** Fx fokus på hvordan man digitalt kan dyrke og understøtte hobbyer og interesser på internettet.

- **Administration:** Fx hvordan man digitalt kan tilgå og håndtere forskellige administrative opgaver på *Borger.dk*, herunder boligstøtte, flytning, folkepension, fuldmagter og skilsmisse eller betjene og få glæde af digitale serviceløsninger i forhold til el, vand og varme til at spare penge m.v.
- **Samfund:** Fx hvordan man begår sig på de sociale medier og deltager i den offentlige samtale – herunder fokus på den gode tone på nettet.

Uddybende materiale:

I arbejdet med dette punkt, er ad-hoc-udvalget også kommet frem til en række opmærksomhedspunkter, som Ældre Sagen bør søge indflydelse på i forhold til den fortsatte offentlige digitalisering af vores velfærdsydelser. Disse findes i Bilag 1: Ad-hoc-udvalgets opmærksomhedspunkter i forhold til den fortsatte offentlige digitalisering af velfærdsydelserne side 8.

3. Sekretariatets tilbud

Hvordan klæder vi lokalafdelingerne og de frivillige bedst muligt på i forhold til at udvide deres palet af it-understøttede aktiviteter?

Udvalgets anbefaling til Landsbestyrelsen

Når sekretariatet i fremtiden skal klæde lokalafdelinger og de it-frivillige bedst muligt på i forhold til at udvide paletten af it- og digitaliseringsunderstøttede aktiviteter (og gøre dette i et måske tættere samarbejde med det offentlige), er det ad-hoc-udvalgets anbefaling, at der er behov for at:

- Etablere en inspirationsbank på Frivilligportalen med korte beskrivelser på temaarrangementer, der kan inspirere lokalafdelingerne. Vægten bør lægges på det, der allerede har vist sig succesfuldt, men sekretariatet opfordres til løbende at dele nye gode idéer. Desuden lægges der vægt på, at inspirationsbanken tilstræber en god bredde i deres aktiviteter med fokus på varierende målgrupper og aktiviteter med fokus på digitalisering (jf. punkterne ovenfor under "Nye tilbud").
- Fortsætte med kompetenceudviklingen og teambuilding gennem kurser og webinarer gerne i samarbejde med distrikterne.
- Understøtte de lokale rekrutteringsprocesser, som det nu også sker med den årlige fælles rekrutteringsuge i uge 40. Vi henstiller til, at distrikterne også sætter rekruttering på deres årlige temadage.
- Tilvejebringe god dokumentation i form af analyser, undersøgelser og statistik.
- Påvirke relevante myndigheder med lokalafdelingernes erfaringer.

Uddybende materiale:

Eksempler på ad-hoc-udvalgets egne forslag til aktiviteter, der kunne indgå i en vidensbank findes i Bilag 2: Eksempler på aktiviteter side 9.

4. Grænsefladen mellem det offentlige og civilsamfundet

Hvordan spiller Ældre Sagen bedst muligt sammen med kommuner og regioner i opgaven med at hjælpe ældre med de digitale selvbetjeningsløsninger – fx Min Sundhedsplatform?

Den 27. juni 2023 indgik regeringen en aftale om "Indsats for digital inklusion", hvor et kernepunkt er, at "Det skal være attraktivt at være it-frivillig". Her fremgår det, at:

”Der igangsættes en indsats, der har til formål at understøtte og uddanne landets it-frivillige, så de oplever, at det er attraktivt at være frivillig. Det skal ske ved at klæde it-frivillige bedre på til opgaven gennem fx kurser og webinarer og ved at indgå partnerskaber med organisationer for it-frivillige.”¹

Udvalgets anbefaling til Landsbestyrelsen

Ad-hoc-udvalget anbefaler, at der fastholdes et vist armslængdeprincip, der sikrer, at Ældre Sagen fortsat selv sætter rammerne for frivilligheden, og hvordan vi uddanner vores it-frivillige. Ad-hoc-udvalget anbefaler på den baggrund, at Ældre Sagen indgår i offentlige partnerskaber med henblik på at styrke og udvikle aktiviteter, kurser og webinarer indenfor egne rammer og Ældre Sagens grundprincipper for det frivillige sociale arbejde.

Ad-hoc-udvalget anbefaler ligeledes, at lokalafdelingerne spiller sammen med det offentlige på det kommunale og regionale niveau omkring konkrete opgaver med at hjælpe ældre med de digitale selvbetjeningsløsninger.

Udgangspunktet for samspillet bør altid være:

- At det er baseret på den **selvorganiserede frivillighed**, hvor Ældre Sagen ikke påtager sig opgaver, der med rette kan varetages af det offentlige, og
- At frivilligheden er **båret af lyst og ikke af pligt**. Det vil sige ingen bindende leverancemål og aftaler, der kan underminere frivilligheden (som beskrevet i Bilag 3: Principper for frivilligheden side 10).

Udvalget anbefaler, at Ældre Sagen udarbejder en vejledning om ”Samarbejdsaftaler med det offentlige” og herunder også indhenter konkrete eksempler på gode erfaringer – i særdeleshed i forhold til ramme- og lokaleaftaler, der understøtter den gode it-hjælp, it-undervisning m.v.

5. It-svindel

Hvordan kan alle Ældre Sagens frivillige klædes på og bidrage til at mindske den it-svindel, der er målrettet ældre?

Udvalgets anbefaling til Landsbestyrelsen

Ad-hoc-udvalget er kommet frem til følgende fire forslag til, hvordan vi kan klæde alle frivillige bedre på til opgaven:

- **Kurser:** Der er behov for tværgående kursustilbud til forskellige typer af frivillige. Formålet er, at de kan hjælpe andre med at mindske it-svindel og cyberkriminalitet. Det er vigtigt, at kursustilbuddene er frivillige og tager afsæt i deltagernes vidensniveau. Kursustilbuddene kan sagtens gå på tværs af vores forskellige aktivitetsområder og udbydes i samarbejde med relevante offentlige myndigheder og private serviceudbydere (fx banker og teleudbydere).
- **Tværgående samarbejder og formidling:** I det omfang it-frivillige lokalt ønsker at tilbyde deres indsigt i forebyggelse og adfærd til de øvrige frivillige, kan dette være en mulighed. Lokalafdelingsbestyrelserne opfordres til at undersøge mulighederne med vægt på, at det er et frivilligt tilbud for alle parter. Formen kan fx være foredrag og seminarer eller være et indslag på fællesmøder for frivillige.
- **Eksterne samarbejder:** Der er behov for samarbejde med myndigheder på området som fx de lokale politimyndigheder, det Nationale Center for It-Kriminalitet (NCIK) og Digitaliseringsstyrelsen m.fl., der udbyder informationsmaterialer på området og også har kapacitet til at holde oplæg lokalt og på distrikternes temadage m.v. Derudover er der behov for, at lokalafdelingerne samarbejder med lokale banker, der kan inviteres med til møder og arrangementer. Yderligere er det også muligt at samarbejde med biblioteker og foreninger omkring formidlingsopgaven.

¹ <https://digmin.dk/Media/638225041245111282/Digitalisering%20med%20omtanke-a.pdf>

- **Informationsmaterialer:** Der er også behov for at udvikle nye og bedre informationsmaterialer, der løbende følger op på ændringerne i den stadig mere omfattende digitale svindel. Det er dog ad-hoc-udvalgets vurdering, at de mest udsatte grupper ikke nødvendigvis har direkte glæde af informationsmaterialerne, medmindre de også retter sig mod deres pårørende og andre hjælpepersoner.

Ad-hoc-udvalget er kommet frem til følgende to forslag til, hvordan frivillige kan bidrage til opgaven:

- **Informere og rådgive:** Det er vigtigt, at så mange frivillige som muligt ved, at det er muligt at få hjælp og vejledning i forbindelse med it-sikkerhed, svindel og cyberkriminalitet i Ældre Sagens it-caféer og it-hjælp i hjemmet m.v. Herunder, at de kan hjælpe andre med at finde vej til de lokale it-hjælpeaktiviteter og fortælle dem om mulighederne. På lokalt niveau opfordres lokalbestyrelserne derfor til, at der udarbejdes kortfattede informationsmaterialer til alle frivillige om den lokale it-sikkerhedshjælp.

- **Mindre silo - mere samarbejde om at nå flere målgrupper:** Både på sekretariatsniveau og lokalt er der behov for tværgående samarbejde mellem de forskellige frivillighedsområder med fokus på at informere de mange forskellige deltagergrupper om, hvordan man undgår svindel.

Da digitaliseringen af vores velfærdsydelser berører os alle, bliver det en fælles udfordring, at vi på tværs af frivillighedsområderne kan formidle forståelse for den digitale svindel og gøre Ældre Sagens lokalafdelinger til en ”tryk havn”, hvor man altid kan finde vej til hjælp og vejledning, når behovet melder sig.

Derfor peger ad-hoc-udvalget også her på de ti opmærksomhedspunkter til udviklingen af vores it-caféer/it-hjælp (*se under kommissoriets første punkt ovenfor*), så disse om nødvendigt kan vokse og blive et nærværende sted i lokalsamfundene, hvor ældre ved, at de kan få hjælp, hvis de oplever eller gerne vil undgå digital svindel.

Det er i øvrigt ad-hoc-udvalgets anbefaling, at landsbestyrelsen ikke opstiller fælles mål og strategier for, hvordan lokalafdelingerne griber oplysnings- og hjælpeopgaven an, men overlader det til lokalafdelingerne at gribe de muligheder, som sekretariatet og myndighederne stiller til rådighed.

Bilag 1: Ad-hoc-udvalgets opmærksomhedspunkter i forhold til den fortsatte offentlige digitalisering af velfærdsydelserne

Ad-hoc-udvalget peger på, at Ældre Sagen bør arbejde for:

- At den offentlige service tager bedre hånd om de borgere, som har behov for digital hjælp. Eventuelt gennem nærmere aftaler med civilsamfundets organisationer.
- At det offentlige sigter mod størst mulig enkelhed og gennemsigtighed i udviklingen af de offentlige digitale løsninger. Fx ved nøje at vurdere behovet for nye apps og løbende overveje om eksisterende løsninger kan kombineres eller integreres.
- At den fælles digitale fuldmagtsløsning benyttes af alle offentlige myndigheder.
- At vejledninger til de offentlige løsninger følger fælles kvalitetsstandarder, og er skrevet på et letforståeligt dansk.
- At fremme standardisering på nethandelsområdet, så borgerne møder ens og genkendelige procedurer.
- At normer og standarder for brugervenlighed og tilgængelighed følges af alle udbydere af offentlige services og andre, der bidrager til disse.
- At uddannelsesinstitutionerne påtager sig ansvaret for at tilbyde undervisning i brugervenligt it-design, der imødekommer flest mulige brugergruppers behov - fx i relation til ordblindhed og syns- og hørehandicap m.v.
- At samfundet har pligt til at tage vare på de ikke-digitale borgere.

Bilag 2: Eksempler på aktiviteter

Ad-hoc-udvalgets egne eksempler på aktiviteter, der kunne indgå i vidensbanken:

- *Et tæt samarbejde mellem Ældre Sagen og det offentlige (typisk regionen, borgerservice og biblioteket). Både i forhold til brugen af offentlige digitale apps og mere kreative aktiviteter.*
- *Etablering af en 'Digital bisidder'-ordning, som kan hjælpe borgerne ikke blot teknologisk, men også i forhold til at forstå offentlige tekster, eller forstå og stille spørgsmål til prøvesvar i sundhedsapps.*
- *Afholde sociale aktiviteter (gerne på tværs af områderne), hvor der kan indgå online-aktiviteter, der kan være med til at opmuntre og skabe forståelse for det digitale.*
- *Tilrettelægge undervisning i it-sikkerhed med fokus på digital adfærd og oplysning om, hvordan man undgår snyd og identitetstyveri.*
- *Tilrettelægge undervisning om digitale fuldmagter med mulighed for, at deltagerne får et tilpas afsæt til selv at komme videre.*
- *Tilrettelægge foredrag og undervisning i brugen af streaming-tjenester og podcastløsninger.*
- *Tilrettelægge aktiviteter, hvor brugerne kan få opdateret deres apps og enheder.*
- *Samarbejdsmuligheder med eksterne virksomheder som fx Elgiganten omkring strømbesparelse.*

Endelig peges der også på, at der fortsat er behov for helt elementære begynderkurser i fx Windows, IOS og Android for dem, der stadig har svært ved at komme i gang.

Yderligere henvises til den eksempelsamling, som sekretariatet har udformet og som kan indgå i Frivilligportalens kommende Inspirationsbank.

Bilag 3: Principper for frivilligheden

Tre grundprincipper*

Grundlæggende er frivilligheden i Ældre Sagen baseret på tre principper:

- At frivillige leder frivillige
- At frivillige optræder neutrale (politisk, etnisk og religiøst)
- At frivillige har armslængde (ikke involverer sig i personlige forhold eller modtager betaling eller lignende)

Og at frivilligheden:

- Så vidt muligt foregår på egne præmisser og gerne i Ældre Sagens rammer (*medmindre der foreligger en klar samarbejdsaftale*).
- Ikke erstatter lønnet arbejde eller lovbestemte serviceydelser.
- Ikke er forbundet med omkostninger for den frivillige.

Hertil kommer yderligere nogle retningslinjer for, hvad man ikke må, eller skal være opmærksom på, som er beskrevet i ”*Rammer for den frivillige sociale indsats*” side 60 i Håndbog 2024 for bestyrelser og frivilligledere, Ældre Sagen.

Forventningsafstemning

Frivilligheden forholder sig yderligere til Ældre Sagens seks bærende trivselsprincipper, der løbende betyder, at frivillige aktivitetsledere i forhold til den enkelte frivillige skal:

- Tydeliggøre den forskel, den frivillige gør.
- Matche den frivillige med den rigtige og mest meningsfulde opgave.
- Respektere den frivilliges tid, så denne ikke spilder den.
- Påskønne og anerkende den enkelte frivillige.
- Holde fokus på den enkelte frivilliges råderum og udviklingsmuligheder.
- Styrke relationer og skabe fællesskab – også med hensyn til at kunne håndtere konflikter.