

**Freiwilligenkoordination**

Freiwilligenkoordination ist ein wichtiger Bestandteil des gesamten Freiwilligenmanagement und umfasst in der Regel sechs Phasen:

I. Vorbereitung, II. Anwerben und Gewinnen, III. Beginnen und Begleiten, IV. Anerkennung, V. Verabschiedung und VI. Beenden

Die sechs Phasen sind in nachfolgend genauer dargestellt.

I. Vorbereitung auf die Zusammenarbeit mit Freiwilligen

Fragen, die Sie sich stellen sollten, bevor Sie beginnen, Freiwillige in Ihre Arbeit einzubinden:

- Strategische Leitfrage: Warum wollen Sie mit Freiwilligen zusammenarbeiten?
- Sind Leitlinien für das Selbstverständnis der Organisation im Umgang mit Freiwilligen formuliert?
- Ist der Dienst wirklich nötig? Wer braucht ihn wann, wo, wie oft und in welcher Weise? ----> Bedarfsermittlung
- Werden die Tätigkeiten regelmäßig auf ihre Sinnhaftigkeit überprüft?
- Gibt es ein Verfahren, um sinnlose Tätigkeiten zu erkennen und zu beenden?
- Gibt es eine schriftliche Tätigkeitsbeschreibung als Entscheidungsgrundlage für die Übernahme der Aufgabe?
- Welche Aufgabe haben die Freiwilligen? Ist die Aufgabe überschaubar, zeitlich und inhaltlich (insbesondere gegenüber den Aufgaben der Hauptamtlichen) begrenzt und an deren Fähigkeiten und Interessen orientiert?
- Wieviel Zeit sollen die Freiwilligen für die Aufgabe pro Woche einsetzen?
- Welche Rechte haben die Freiwilligen?
- Welche Pflichten haben die Freiwilligen? z.B. Schweigepflicht
- Wie ist die Tätigkeit der Ehrenamtlichen von denen der Hauptamtlichen in diesem Bereich abgegrenzt?
- Welche Kompetenzen brauchen die Freiwilligen, welche die Hauptamtlichen?
- Welche Rollen kommen den Freiwilligen, welche den Hauptamtlichen zu?
- Wie sieht das Anforderungsprofil aus? (Mindest- und Höchstalter, Geschlecht, Mindest- und Höchststundenzahl pro Woche, erforderlicher Qualifikationsstand, Anlernmöglichkeiten, Anzahl der benötigten Freiwilligen)
- Müssen die Freiwilligen Mitglied im Verein werden oder andere Bedingungen zur Mitarbeit erfüllen (z.B. Vorbereitungskurs)?
- Gibt es einen Verhaltenskodex?
- Inwieweit wird die Motivation von Freiwilligen berücksichtigt? Macht/schafft/ist die Aufgabe - Spaß, - Befriedigung, - anspruchsvoll, - selbstbestimmt, - gut organisiert, - von Bedeutung für das Gemeinwohl, - Kontaktmöglichkeiten, - die Vertretung eigener Interessen, - Erwerb von Problemlösungskompetenz, - berufliche Vorteile
- Welche Sicherheitsbestimmungen müssen bedacht sein, und wie sieht die räumliche und materielle Ausstattung aus?
- Werden Hinweise auf Versicherungsschutz, unbürokratische Erstattung von Auslagen, Fahrgeld, Qualifizierungskostenübernahme, organisatorischen Rahmen etc. gegeben? Wer ist der/die Ansprechpartner*in?
- Haben die Freiwilligen eine Chance, innerhalb der bestehenden Strukturen die nötigen Information zu erhalten und an Entscheidungen mitzuwirken? In welchen Info-Verteiler werden sie eingebunden?
- Ist ein Budget für die Aufgaben der Freiwilligen eingerichtet?

II. Anwerben und Gewinnen von Freiwilligen

Im Folgenden finden Sie eine Liste mit Methoden, um Freiwillige für die Mitarbeit zu gewinnen. Bitte bedenken Sie, dass Sie mit einer Methode nur eine bestimmte Zahl an Menschen erreichen, daher sollten Sie immer verschiedene Methoden einsetzen, um alle Sinne anzusprechen.



Hinweis

Besonders schriftliche Werbung ist nicht so effektiv wie das persönliche Gespräch oder die „**Mund-zu-Mund-Propaganda**“. Denken Sie dabei an Ihre eigenen Gefühle. Versuchen Sie sich in die Menschen, die Sie erreichen möchten hineinzusetzen. Gestalten Sie ihre Werbung interessant und ansprechend. Fragen Sie sich, welche Methode ihre Neugierde wecken und ihre Aufmerksamkeit erregen würde.

Reden und Hören:

Persönliche Ansprache der Freiwilligen selbst und von Vermittlern wie z. B.:

- Vorgesetzte
- Firmeninhaber
- bekannte Persönlichkeiten
- Freunde und Bekannte
- Andere aktive Freiwillige
- Multiplikatoren wie:
- Pastoren, Ärzte, Krankenschwestern, Lehrkräfte, Ausbilder, Jugendleiter, Sozialpädagogen,
- Bestimmte Berufsgruppen wie: Friseure, Taxifahrer, Wirte, Postboten
- Vorträge, Podiumsdiskussionen
- Freiwilligenagenturen, Seniorenbüros
- Radiobeitrag (Lokalsender)

Sehen und Hören:

- Filmbeitrag für private und lokale Fernsehsender
- Kurzfilme/Spots bei You Tube, Facebook u.ä., öffentliche Verkehrsmittel
- Kino-Werbespot
- Power-Point-Präsentation, Diashow
- Fahrgastinformation

Schreiben und Hören:

- Presseartikel, Anzeigen oder Beilagen in Lokalzeitung, Werbeblätter, Mitgliederzeitung, Vereinszeitung, Stadtteilblätter, Kirchen- und Gemeindeblätter
- Flyer, Handzettel, Flugblätter
- Plakate, Aufkleber für Wände, Autos
- Persönliche Briefe, Serienbriefe, Postkarten, Quiz
- Aushänge in Schaukästen, Gestaltung von Schaufenstern
- Dekorationen, bedruckte T-Shirts
- Lebensmittelverpackungen (Bäckertüte), Laufbänder
- Aufsteller / Kundenstopper, Ausstellungen
- Internetpräsenz (Homepage), soziale Netzwerke, Verlinkungen

Anfassen, Riechen, Schmecken,

- Infostand mit Aktionsprogramm und kleinen Geschenken oder Gewinne bei Veranstaltungen:
- Stadtteilstände, Einkaufspassagen
- Märkten / Flohmärkten / Weihnachtsmarkt
- Messe, Ausstellung, Regionalschau

Mitmachen:

- Markt der Möglichkeiten, Freiwilligentag, Tag der offenen Tür, Schulprojekte
- Nutzung überregionaler Ereignisse: z.B. Tag des Ehrenamtes (5.12.)
- Kaffeenachmittag, Veranstaltung in der eigenen Einrichtung, Wettkämpfe
- Schnuppertag, -kurs

III. Beginnen und Begleiten

Beginnen:

Zu Beginn der Zusammenarbeit findet das Erstgespräch mit der Passungsprüfung (Matching) statt.



Hinweis

Erklären Sie die Tätigkeit (vgl. Tätigkeitsprofil) und sprechen Sie über die erwarteten Anforderungen (vgl. Anforderungsprofil) bzgl. Persönlichkeit, Lebenserfahrung, fachliche/berufliche Kenntnisse, Kommunikations- und Sozialkompetenz, Teamfähigkeit sowie Neigungen, Wünsche, Interessen, Motivation und Visionen der Freiwilligen

Sprechen Sie über das Leitbild der Organisation, Schweigepflicht, Einhaltung der Zeitvorgaben und andere Rechte und Pflichten! Muss es eine schriftliche Vereinbarung über das geschlossene Arbeitsbündnis geben?

*Schlagen Sie einen **Schnuppertag** und eine **Einarbeitungszeit** vor und definieren Sie **Anfangs-** und **Endpunkt** der Tätigkeit.*

Vereinbaren Sie einen Zeitpunkt, an dem (Zwischen-)Bilanz gezogen werden soll, an dem die Möglichkeit besteht, die Weiterführung, Beendigung oder Veränderung der Aufgabe bis hin zu Wechsel in ein anderes Aufgabenfeld zu besprechen?

Nennen Sie Ansprechpartner und Begleitperson für die Freiwilligen.

Freiwilligenakademie Niedersachsen 2021

Begleiten:

Haben sich die Freiwilligen nach der Schnupperzeit entschieden, die vorgeschlagene Aufgabe zu übernehmen, werden sie in die Organisationsstruktur und -kultur eingeführt. (Platz in der Organisation, Arbeitsabläufe, Sicherheitsbestimmungen, räumliche Gegebenheiten, materielle Ausstattung)

Desweiteren muss geklärt werden:

- wie der Informationsfluss zu den Freiwilligen sichergestellt wird (ggf. Fach, Email-Verteiler etc.)
- ob Freiwillige an Vorüberlegungen, Planungen und Entscheidungen verantwortlich beteiligt werden und wenn ja wie?
- wann reflektierende Austausch- und Auswertungsrunden (Feedback), Mitarbeiterbesprechungen, Teamsitzungen stattfinden
- ob es eine Verpflichtung oder eine Möglichkeit zur qualifizierten Fortbildung in Fachwissen und Sozialkompetenz gibt und wer die Fortbildung finanziert
- ob die Freiwilligen die Möglichkeit haben, an Gruppensupervisionen teilzunehmen
- wie eine Überprüfung und Optimierung des „Passungsverhältnisses“ zwischen den Interessen der Organisation und der Freiwilligen abläuft
- wer Ansprechpartner im Falle eines Konfliktes ist
- ob die Vernetzung mit anderen Freiwilligen/Gruppen innerhalb der Organisation gewünscht wird? Wenn ja, wie wird dies sichergestellt?
- wie die Überforderung vermieden wird.

IV. Anerkennungskultur



Hinweis

Die unentgeltliche Hilfe ehrenamtlicher Mitarbeiter/innen sollten nicht als selbstverständlich angesehen werden.

Menschen, die Energie, Kraft und Zeit für andere investieren, haben in besonderer Weise Dank und Anerkennung verdient. Es sollte immer wieder deutlich gemacht werden, wie wichtig ihre Hilfeleistungen für die Einrichtung, den Verein oder die Organisation sind und das sollte sich nicht nur auf die jährliche „Dankeschönveranstaltung“ beschränken. Der Alltag bietet genügend Gelegenheiten, die Wertschätzung der ehrenamtlichen Helfer/innen zum Ausdruck zu bringen. Stellen Sie Gestaltungsregeln auf, damit für Gerechtigkeit in ihrer Einrichtung gesorgt wird, die Methoden angemessen und auf die Bedürfnisse und Lebenslage der Freiwilligen abgestimmt sind.

Die beste Anerkennung besteht also nicht in Sachleistungen, sondern in einem regelmäßigen Kontakt d.h. einer guten Begleitung und fachlichen Unterstützung, sowie einem wertschätzenden Umgang miteinander. Aber auch die Rahmenbedingungen müssen stimmen. Anerkennungskultur bedeutet also in erster Linie immaterielle und gesellschaftliche Anerkennung, erst danach kommen monetäre und geldwerte Anerkennungsformen.

Ideelle Anerkennung

Ehrungen und Auszeichnungen:

- Verdienstmedaillen und -orden, Ehrennadeln, Ehrenzeichen, Urkunden („Engagiert in Niedersachsen“ -Zertifikat)
- Ernennungen zum Ehrenbürger

Anerkennung durch Öffentlichkeitsarbeit:

- Berichte über die Arbeit/Leistung von Ehrenamtlichen in öffentlichen und verbandlichen Medien sowie Publikationen
- Grußworte, Ansprachen usw. von namhaften Persönlichkeiten
- (öffentliche) Dankeschön-Veranstaltungen
- Empfänge bei Politikern, Kontaktgespräche
- Veranstaltungen zum Tag des Ehrenamts am 5.12.
- Plakataktionen
- öffentliche Auswertung von Wettbewerben und Preisverleihungen

Direkte, persönliche Anerkennung:

- ständige Kontakte und Gespräche zwischen den Haupt- und Ehrenamtlichen
- "Geselligkeit", u.a. Einladung zu Organisationsfeiern
- "Lob" für geleistete Arbeit
- Übergabe von Verantwortung, Regelungen für die Mitsprache
- Vertrauensbeweise, z.B. eigener Etat, eigene Schlüssel für die Räumlichkeiten einer Organisation, Mitspracheregeln
- Gratulationen zu Geburtstagen und Feiertagen (z.B. Glückwunschkarten)
- Dankeschreiben

IV. Anerkennungskultur

Nachweise zur Dokumentation der Tätigkeit und der Qualifikation:

- Ehrenamts-"Ausweise", z.B. Jugendleiter-Card, Übungsleiterlizenzen, Plaketten
- Abzeichen zur Dokumentation des Ausbildungsstandes, z.B. bei den Pfadfindern
- Verleihung von Diensträngen, z.B. bei der Freiwilligen Feuerwehr
- Eintrag von ehrenamtlichem Engagement von Schülern ins Zeugnis oder in ein entsprechendes Beiblatt („Engagiert in Niedersachsen“-Beiblatt zu Jahreszeugnis)
- Nachweis über ehrenamtliches Engagement bei verschiedenen Wohlfahrtsorganisationen und der Kirche

Materieller Anerkennung

Finanzielle Leistungen:

- Erstattung von Verdienstausschlag bei Freistellung
- Aufwandsentschädigungen, Übungsleiterpauschale, Ehrenamtspauschale
- Erstattung von Fahr-, Telefon-, Porto- und ähnliche Kosten
- Geld-Preise bei Wettbewerben für Einzelpersonen und Organisationen

Geldwerte Vorteile:

- Ermäßigungen/Kostenerlass bei Dienstleistungen: freier/ermäßigter Eintritt in städtische und verbandliche Einrichtungen, Kost- und Logisfreiheit, kostenlose Nutzung von Nahverkehrsmitteln
- lebenslange Rente für ehrenamtliches Engagement in politischen Ehrenämtern
- Steuerfreibetrag für bestimmte Aufwandsentschädigungen
- Anrechnung von ehrenamtlichen Pflegezeiten für die gesetzliche Rentenversicherung

Sachleistungen:

- Geschenke zu Geburtstagen und Feiertagen
- Freikarten für Veranstaltungen
- Teilnahme an Ausflügen
- Sach-Preise bei Wettbewerben für Einzelpersonen und Organisationen

Praktische Vergünstigungen und Privilegien:

- Sonderurlaub, Bildungsurlaub, Freistellungen (z.B. die bundeseinheitliche Regelung für Schöffen, ehrenamtliche Richter, Beigeordnete etc.)
- Möglichkeiten der Teilnahme an Aus- und Weiterbildungen
- Anerkennung von im Ehrenamt erworbenen Qualifikationen, z.B. bei der Suche nach einem Studien-, Ausbildungs- und Arbeitsplatz
- Unfall- und Haftpflichtversicherung (insbesondere im sozialen Bereich gesetzlich geregelt)
- heimatnaher Einsatz von Wehrpflichtigen mit einem Ehrenamt

V. Verabschiedung



Hinweis

Ehrenamt hat einen Anfang und ein Ende. Gründe und Ursachen dafür gibt es viele (vgl. Freiwilligensurvey). Es ist sinnvoll schon am Anfang an das mögliche Ende, die Gestaltung des Abschieds und Form des Ausstiegs zu denken.

Den Abschied vorbereiten und gestalten:

- Den Ehrenamtlichen soll damit vermittelt werden, dass der Ausstieg ebenso wie der Einstieg eine selbst getroffene Entscheidung ist.
- Dem Ehrenamtlichen wird dadurch klar, dass er ohne schlechtes Gewissen, den Wunsch nach Beendigung des Ehrenamtes äußern kann.
- Es sollte ihm von Anfang an klar sein, in welcher Form (schriftlich / mündlich) dies geschieht und an wen die Mitteilung gerichtet wird.
- Es sollte auch deutlich gemacht werden, wie lange im Voraus der Ausstieg angekündigt werden sollte, damit entsprechende Vorkehrungen getroffen werden können. Dies gibt der Einrichtung Planungssicherheit und Zeit den Abschied zu gestalten.

Die Einrichtung bzw. der Freiwilligenmanager hat schon in der Vorbereitungsphase Möglichkeiten der Gestaltung des Abschieds ausgelotet. Diese Möglichkeiten werden mit dem Freiwilligen besprochen, damit die passende Form gewählt wird. Denn einige Ehrenamtliche wünschen einen Abschied in Stille, andere wünschen sich öffentliche Anerkennung, ein kleines Fest o.ä.

Wie auch immer der Abschied gestaltet wird, der Engagierte ein Recht auf eine Bescheinigung über die geleistete Arbeit.



Eigene Aufnahme

Mögliche Formen der Beendigung der Zusammenarbeit:

- Ein Abschlussgespräch, welches die Zusammenarbeit rückblickend thematisiert. Auch können Perspektiven einer späteren Fortsetzung der Zusammenarbeit oder ein Neubeginn in einem anderen Engagementfeld besprochen werden.
- Eine Form des Kontakthaltes kann auch nach der Trennung zur sinnvollen Pflege von Freiwilligen gehören. Dies können falls gewünscht Einladungen zu Festen, der Versand von Newslettern oder dergleichen sein.
- Eine formelle Verabschiedung und Würdigung kann im Rahmen von Dienstbesprechungen, Teamsitzungen oder anderen Versammlungen stattfinden.
- Eine öffentliche Würdigung findet durch Berichte in der Presse, der eigenen Mitgliederzeitung, Gemeindeblatt etc. und der eigenen Homepage statt oder einer öffentlichen Veranstaltung.
- Eine eher informelle und persönliche Form des Abschieds wäre ein kleines Fest im Kreise der Wunschgäste des Geehrten.
- Die Überreichung von Plaketten, Medaillen oder Ehrennadeln ist eine veraltete Form der Abschiedsrituale und bei jungen Leuten nicht mehr beliebt.

VI. Beenden der Zusammenarbeit

Eine Besonderheit der freiwilligen Arbeit ist, dass sie jederzeit beendet werden kann, sowohl von der Seite der Freiwilligen als auch von der Seite der Organisation. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte schon zu Beginn der Tätigkeit ein Ausstiegsmodus besprochen werden. Es ist zu empfehlen, bei Beendigung der Zusammenarbeit ein abschließendes Gespräch zu führen, um sich gegenseitig über die gemachten Erfahrungen auszutauschen und gegebenenfalls aus aufgetretenen Problemen Schlussfolgerungen für die weitere Zusammenarbeit mit Freiwilligen ziehen zu können.



Hinweis

Beim Abschlussgespräch kann den Freiwilligen ein Nachweis bzw. Zeugnis über ihr Engagement überreicht werden. Über die Art von schriftlichem Nachweis (Zertifikat), über den Inhalt, den Umfang, den Zeitaufwand und die erworbenen Qualifikationen sollte im Vorfeld mit den Freiwilligen gesprochen werden. Besonders junge Menschen können solche Zertifikate für spätere Bewerbungen zum Studium oder einer Berufsausbildung gut gebrauchen.

Lieber ein Ende mit Schrecken als ein Schrecken ohne Ende.

Nicht immer verläuft die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen reibungslos. Ein gutes Konfliktmanagement kann dabei sehr hilfreich sein. Trotzdem gibt es Gründe, die zu einer notwendigen Trennung, einer Kündigung, eines Ausschlusses führen. Auch wenn es manchmal schwerfällt, hart durchgreifen zu müssen, kann es einer Einrichtung und den Mitarbeitern unter bestimmten Umständen zu viel Kraft kosten, mit solchen Ehrenamtlichen weiter zu arbeiten. Bei Verstößen gegen vereinbarte Regeln und Grundsätze ist eine Trennung sowieso angeraten.



Eigene Aufnahme

Gründe für einen Ausschluss oder eine Kündigung können sein:

- Eigentumsdelikte
- Massive Schweigepflichtverletzung
- Verhaltensweisen, die der Einrichtung schaden
- Nichteinhaltung von Vereinbarungen, Regelverstöße
- Unfähigkeit für die Aufgabe
- Unlösbare Probleme und Differenzen
- Keine Identifikation mit den Werten und Leitlinien der Einrichtung
- Persönliche Defizite
- Überforderung
- Drogen- / Alkoholabhängigkeit
- Sexuelle Übergriffe

VI. Beenden der Zusammenarbeit

Kriterien, die zum Ausschluss oder zur Kündigung führen, können von Einrichtung zu Einrichtung unterschiedlich sein. Daher müssen sie von jeder Einrichtung selbst festgelegt werden.

Bevor es zu einem Ausschluss kommt, sollte auf jeden Fall ein persönliches Gespräch zwischen dem Freiwilligen und dem Ansprechpartner stattfinden. Wie schnell die Trennung erfolgt, hängt vom jeweiligen Vergehen ab. Bei Straftaten ist ein sofortiger Ausschluss notwendig, um Schaden abzuwenden und das Ansehen der Einrichtung nicht zu gefährden. Bei einer Trennung aus persönlichen Gründen sollte trotzdem die Form gewahrt bleiben und ein Dank für die geleistete Arbeit ausgesprochen werden. Vielleicht ist der Ehrenamtliche in einer anderen Einrichtung mit einer anderen Aufgabe besser aufgehoben und sinnvoll eingesetzt.

Was auch immer zu einem Ausschluss geführt hat, sollte mit den Verantwortlichen auf der Leitungsebene bearbeitet werden, um daraus **Erkenntnisse für die zukünftige Arbeit** mit Freiwilligen zu ziehen.



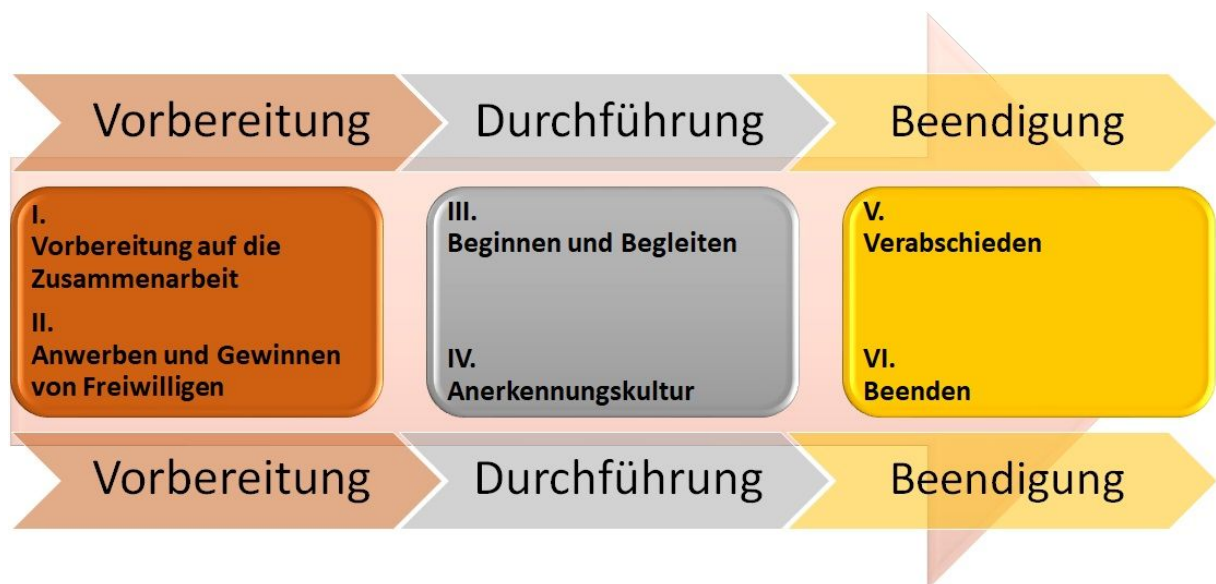
Hinweis

Am Ende der Zusammenarbeit mit Freiwilligen sollte grundsätzlich eine Evaluation mit Auswertung erfolgen.



Grafische Darstellung als Zusammenfassung

In der grafischen Zusammenfassung ist zu sehen, dass die Phasen zum Teil parallel und zum nacheinander erfolgen.



Eigene Darstellung