

# Leitfaden für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen / Ehrenamtlichen

**Ehrenamt**

Herausgeber:  
Diakonisches Werk  
Schleswig-Holstein  
Landesverband der  
Inneren Mission e.V.

Dezember 2008  
Rendsburg



# Inhaltsverzeichnis

## I. Einleitung

## II. Leitbild der Diakonie

## III. Grundsätzliches für den Bereich Ehrenamt / Freiwillige

- Erkenntnisse aus dem Freiwilligen-Survey
- Organisationen für die Arbeit mit Freiwilligen
- BBE, BAGFA, Akademie für Ehrenamtlichkeit
- Ehrenamtsmessen in Schleswig-Holstein

## IV. Vorbereitungen für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen

- Klärung auf Leitungsebene
- Klärung auf Mitarbeiterebene
- Wer übernimmt die Freiwilligenkoordination
- Klärung der Rahmenbedingungen für die Freiwilligen
- 

## V. Bedarfsanalyse / Tätigkeitsbereiche / Aufgaben / zeitliche Bedingungen

## VI. Aufgaben und Anforderungsprofil

## VII. Die Gewinnung von Freiwilligen

- Öffentlichkeitsarbeit / Werbung
- Zielgruppenanalyse
- Kontaktaufnahme und Bewerbung
- Das Erstgespräch

## VIII. Organisatorisches für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen :

- Die Vereinbarung ( Formular)
- Polizeiliches Führungszeugnis
- Gesetzliche Grundlagen
  - o Schweigepflicht
  - o Auslagererstattung/
  - o Versicherung

## IX. Die Einarbeitungsphase

- Der erste Tag in der Einrichtung
- Informationen zur Einrichtung
- Vorstellung
- Probezeit
- Fortbildung

## X. Die Begleitung von Freiwilligen

- Erfahrungsaustausch
- Feedback
- Sprechzeiten
- Informationsfluss
  - Anerkennungskultur
  - Partizipation

## XI. Qualitätssicherung und Dokumentation

# Zusammenarbeit mit Freiwilligen

## I. Einleitung:

Das Diakonische Werk Schleswig-Holstein fördert das bürgerschaftliche Engagement, um den sozialen Herausforderungen unserer Zeit zu begegnen. Viele diakonische und kirchliche Einrichtungen und Initiativen arbeiten mit Freiwilligen zusammen. Die Tätigkeitsfelder der Freiwilligenarbeit sind vielfältig und in allen Sparten der sozialen Arbeit zu finden.

Das Diakonische Werk unterstützt Mitgliedseinrichtungen, Kirchenkreise und Kirchengemeinden, ehrenamtliche Strukturen zu entwickeln. Um Freiwilliges Engagement für alle Beteiligten erfolgreich gestalten zu können, sind speziell geschulte Ansprechpartner/innen notwendig. Es sollten gut motivierte hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeiter/innen zur Verfügung stehen, um den hohen Erwartungen an kirchliche und diakonische Einrichtungen gerecht zu werden. Neben der persönlichen Beratung und der Schulung von Freiwilligenkoordinatoren und -koordinatorinnen ist dieser Leitfaden als Arbeitshilfe entwickelt worden.

## II. Aus dem Leitbild des Diakonischen Werkes Schleswig-Holstein:

Durch unsere Arbeit gestalten wir die Bürgergesellschaft mit, greifen zukunftsweisende Themen auf und geben Impulse für die Weiterentwicklung der sozialen Arbeit in unserer Gesellschaft.

In unseren Mitgliedseinrichtungen geschieht Hilfe und Pflege vor Ort, getragen von haupt-, neben- und ehrenamtlichen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Neben der hauptamtlichen Arbeit unterstützen und schaffen wir Strukturen zur Beteiligung von Ehrenamtlichen und Freiwilligen.

Wir arbeiten partnerschaftlich miteinander. Wichtige Grundlage dafür ist eine qualifizierte und motivierte Arbeit. Sie wird gefördert und erhalten durch:

- a) partnerschaftlichen Umgang miteinander, d.h. insbesondere gegenseitige Wertschätzung und Wahrnehmung der jeweiligen Arbeit.

- b) Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen
- c) Einen kooperativen Führungsstil, der die Mitarbeiterschaft beteiligt bei Entscheidungen und Prozessen.
- d) Möglichkeiten und Angebote sich mit den Grundlagen der Diakonie vertraut zu machen und sich mit Lebens oder Glaubensfragen auseinander zu setzen.

## III. Grundsätzliches zum Thema:

A) Der Freiwilligensurvey 1999 und 2004, eine repräsentative Umfrage des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, zeigte, dass ca. ein Drittel der Bevölkerung an einem freiwilligem Engagement interessiert ist, wenn ihnen ansprechende Möglichkeiten zur Mitarbeit geboten werden.

B) Die Interessierten an einer freiwilligen Tätigkeit haben klare Erwartungen:

- die Tätigkeit soll Spaß machen
- die Tätigkeit muss sinnvoll sein
- sie haben ein hohes Interesse an den Inhalten der Tätigkeit, weniger an der Organisation
- sie engagieren sich auf Zeit, je nach Lebenssituation und Interesse
- sie wollen neue Menschen kennen lernen
- sie wollen Anerkennung und Beteiligung
- sie wollen eigene Kenntnisse und Erfahrungen erweitern
- sie wollen etwas für das Gemeinwohl tun

C) Bundesweite Organisationen:

- Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement (BBE)  
Gemeinsames Netzwerk der drei gesellschaftlichen Bereiche Bürgergesellschaft, Staat und Wirtschaft.

**Information unter [www.b-b-e.de](http://www.b-b-e.de)**

- Bundesgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (BAGFA)  
Der Zusammenschluss bundesweit ca. 250 kommunaler und regionaler Freiwilligenagenturen,

**Information unter [www.bagfa.de](http://www.bagfa.de)**

- Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland  
Bundesweite Fortbildungseinrichtung zu den Themenbereichen des bürgerschaftlichen Engagements.  
Der Auftrag ist die Qualifizierung, Fortbildung, Beratung und Organisationsentwicklung in Bürgergesellschaft, Staat und Wirtschaft.

**Information unter [www.ehrenamt.de](http://www.ehrenamt.de)**

D) Ehrenamtstreffen in Schleswig-Holstein :

Das Diakonische Werk Schleswig-Holstein ist Mitbegründer der alle zwei Jahre stattfindenden Ehrenamtstreffen, die erstmalig 2006 in 15 Kreisen und kreisfreien Städten stattfanden. Mehr als 30.000 Bürger/innen besuchten die Treffen 2006 und 2008 , ca. 6.000 neue Freiwillige konnten für eine ehrenamtliche Mitarbeit gewonnen werden.

**Information unter [www.ehrenamtmesse.de](http://www.ehrenamtmesse.de)**

E) Internetplattform für Schleswig-Holstein :

**[www.ehrenamt-sh.de](http://www.ehrenamt-sh.de)** versteht sich als Informationsquelle für alle Bürger und Bürgerinnen in Schleswig-Holstein und bietet

- aktuelle Informationen und Nachrichten
- konkrete Hilfen für die Praxis
- Informationen über die Landesinitiative Bürgergesellschaft
- Angebote der Fort – und Weiterbildung
- Veranstaltungshinweise
- Kontaktadressen von Experten, die bei Fragen weiterhelfen können

## IV. Vorbereitungen für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen:

### 1. Klärung auf Leitungsebene:

A) Warum wollen Sie mit Freiwilligen zusammen arbeiten ?

Welcher Nutzen entsteht für die Einrichtung ?

B) Welchen Sinn macht es für Freiwillige sich in Ihrer Einrichtung zu engagieren ?

### 2. Klärung auf Mitarbeiterebene:

Welche Tätigkeiten Freiwillige in Ihrem Aufgabenbereich übernehmen können, sollte zusammen mit den Hauptamtlichen geklärt sein. Die Aufgaben von Freiwilligen und Hauptamtlichen sollten klar abgegrenzt sein.

### 3. Wer übernimmt die Freiwilligenkoordination:

Es sollte eine speziell für diesen Bereich geschulte Mitarbeiterin oder Mitarbeiter mit ausreichenden Kompetenzen, finanzieller Ausstattung und dem nötigen Zeitkontingent als Ansprechpartner/in zur Verfügung stehen.

### 4. Klärung der Rahmenbedingungen:

Versicherung, Auslagenerstattung, Schulung oder Fortbildung, Einbindung und Beteiligung, Module der Anerkennung, räumliche Ausstattung, Probezeit etc. sollte geregelt sein.

## V. Bedarfsanalyse:

Welche Tätigkeitsfelder für Freiwillige haben Sie mit den Hauptamtlichen erarbeitet ?

Erstellen Sie eine Liste mit Aufgaben und Tätigkeiten für die zukünftigen Freiwilligen.

Wie viele Freiwillige benötigen Sie – mit welchem Zeitkontingent ?

## VI. Aufgaben und Anforderungsprofil:

Suchen Sie die richtige Freiwillige / den richtigen Freiwilligen für die richtige Aufgabe!

Welche Eigenschaften und Kompetenzen sind für die verschiedenen Tätigkeitsfelder nötig? Welchen Anforderungen muss er / sie gewachsen sein ?

Welche Schulung oder Fortbildung kann oder muss zur Einarbeitung erfolgen ?

## VII. Die Gewinnung von Freiwilligen:

Finden Sie einen ansprechenden Titel, z.B. „Freiwillige Beraterin“, für die Aufgabe.

Entwickeln Sie einen informativen Text für die Öffentlichkeitsarbeit. Diese kann über die Presse (Tageszeitung, Wochenblatt, Gemeindebrief) Poster, Flyer, Handzettel oder das Internet erfolgen. Auch eine Stellenanzeige, aus der hervorgeht, dass es sich um eine unentgeltliche Tätigkeit handelt, ist Erfolg versprechend.

Es muss erkennbar werden, was Sie erwarten, wie viel Zeiteinsatz erfolgen muss und welche Vorteile der zukünftige Freiwillige von einem Engagement bei Ihnen hat.

Schaffen Sie ggf. zeitlich begrenzte Projektangebote wie z.B. ein Sommerfest, Ausflüge etc. als Einstiegsmöglichkeit.

### **Erstellen Sie eine Zielgruppenanalyse:**

Wo finden Sie Menschen mit den gewünschten Kompetenzen? Wie kommen Sie mit diesen am effektivsten in Kontakt? Gibt es Vermittler/innen (z. B. Freiwilligen Agenturen oder Börsen), die Sie bei der Suche unterstützen können?

Welche Motivation sollte der Bewerber / die Bewerberin haben?

### **Kontaktaufnahme und Bewerbung:**

Legen Sie fest, wie und wann der Interessent / die Interessentin mit Ihnen Kontakt aufnehmen soll. Telefonisch, schriftlich, evtl. auch persönlich (z.B. in einem Gruppeninformationsangebot)

### **Das Erstgespräch:**

Dieses erste Gespräch sollte gründlich vorbereitet werden. Erstellen Sie sich als Arbeitshilfe eine Checkliste und klären Sie die Rahmenbedingungen. Wo und in welcher Atmosphäre soll das Gespräch stattfinden, wer sollte daran teilnehmen. Wie lange soll das Gespräch dauern und was steht am Ende als Ausblick (Bedenkzeit / sofortige Zusage / ggf. Absage). Hilfreich für beide Seiten ist die Vereinbarung einer Probezeit, nach der ein Auswertungs- und Planungsgespräch stattfindet.

Interessierte Freiwillige sollten in einem Vorstellungsgespräch die Einrichtung, die Einarbeitungsbedingungen, die Begleitung und Chancen während des Einsatzes und einige Mitarbeiter/innen kennenlernen können.

Die Klärung gegenseitiger Erwartungen ermöglicht beiden Seiten eine Einschätzung, ob eine Zusammenarbeit Erfolg verspricht.

## VIII. Organisatorisches:

### **Die Vereinbarung:**

Um die Bedeutung und die Verbindlichkeit der Zusammenarbeit zu betonen und um klare Absprachen zu treffen, empfiehlt sich der Abschluss einer schriftlichen Vereinbarung mit dem / der Freiwilligen (Formular in der Anlage). Hier sind die grundlegenden Erwartungen und Verpflichtungen festgehalten und von den Beteiligten unterschrieben. Dies kann eine wichtige Hilfe bei der Klärung von späteren Unstimmigkeiten sein.

Es ist empfehlenswert von den Freiwilligen ein polizeiliches Führungszeugnis zu verlangen, um den Betreuten ein möglichst hohes Maß an Sicherheit zu bieten. Besonders in der Betreuung von Kindern muss hier ein Akzent gesetzt sein.

### **Gesetzliche Grundlagen**

#### **Schweigepflicht:**

Das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichtet hauptamtliche und ehrenamtliche gleichermaßen. Namen der Menschen, mit denen sie arbeiten, Daten oder Fakten dürfen nicht an Dritte weiter gegeben werden. Dies gilt während der Zeit des Einsatzes und nach der Beendigung.

Freiwillige oder ehrenamtliche Mitarbeiter/innen bekommen keine Vergütung der Arbeitszeit, haben aber Anspruch auf Aufwendungsersatz (Auslagenerstattung) nach § 670 BGB.

#### **Versicherung:**

Der Gesetzgeber hat entschieden, dass Personen gesetzlich versichert sind, die sich im Interesse der Allgemeinheit engagieren. Für Tätige in der Wohlfahrtspflege ist das in § 2 Abs. 1 Nr. 9 Sozialgesetzbuch (SGB VII) geregelt, für Personen, die für Kirchen und deren Einrichtungen tätig sind in § 2 Abs. 1 Nr. 10b (SGB VII). Grundsätzlich werden die Freiwilligen über die Einrichtung Haftpflicht- und Unfallversichert.

## IX. Die Einarbeitungsphase:

Für den ersten Tag in der Einrichtung sollte die Freiwilligenkoordinatorin / der Freiwilligenkoordinator genügend Zeit für den Empfang der / des neuen Freiwilligen einplanen.

Gerade in der Anfangsphase ist es wichtig, dass sich die Freiwilligen willkommen und sicher fühlen. So ist es unerlässlich, dass eine Führung durch die Einrichtung mit der Vorstellung einiger Mitarbeitender erfolgt und ein/e Anleiter/in für die ersten Tage zur Verfügung steht.

Wünschenswert wäre die Aushändigung schriftlichen Materials über die Einrichtung, wie z.B. Leitbild, Organigramm etc.

### Fortbildung:

Die Teilnahme an Fortbildungen kann für die Freiwilligen eine Qualifikation für den neuen Arbeitsbereich sein und wird als Zeichen der Anerkennung gewertet, was die Zufriedenheit und die Motivation in ihrem Engagement steigert. Daher sollten für diesen Bereich finanzielle Mittel eingeplant werden.

## X. Die Begleitung der Freiwilligen:

Für eine motivierte Zusammenarbeit ist es ratsam regelmäßige Termine des Erfahrungsaustausches und des Feedback anzubieten. Gut geeignet dafür sind moderierte Gruppengespräche, die eine Möglichkeit bieten auf Probleme zu reagieren und wichtige Informationen aus der Einrichtung weiter zu geben. Sprechen Sie offen an, wie Sie mit Beschwerden umgehen.

Bieten Sie regelmäßige Sprechzeiten für diejenigen an, die ein vertrauliches Gespräch benötigen.

Um eine längerfristige Bindung von Freiwilligen zu gewährleisten, sollte eine gute Anerkennungskultur gepflegt werden. Diese reicht von Partizipationsmöglichkeiten oder Fortbildungsangeboten über persönlichen Wahrnehmung, wie z.B. am Geburtstag, bis zu Feiern, Festen, Exkursionen oder Urkunden und Ehrennadeln etc.

Überprüfen Sie, ob Ihnen die Motivationsfaktoren Ihrer Freiwilligen bekannt sind und ob sie in der Tätigkeit erfüllt werden.

Die Erstattung von Auslagen sollte selbstverständlich sein.

Die Freiwilligen setzen gerne Ihre Zeit für die Sache ein, sind aber auf Dauer nicht gewillt ihr Geld einzusetzen.

## XI. Qualitätssicherung:

Durch Qualitätssicherung soll die Dienstleistung ein festgelegtes Niveau erreichen. Die Beurteilung durch den Kunden ist das endgültige Maß für die Qualität der Dienstleistung (DIN ISO 9004-2). Für diesen Leitfaden ist der Freiwillige als Kunde definiert.

Es geht hier um die Qualität des Einsatzes, um die der Begleitung, um Formen der Anerkennung etc.

Vor dem Hintergrund der einrichtungsspezifischen Bedingungen müssen messbare Qualitätskriterien entwickelt werden.

Grundlegende Qualitätsmerkmale sind unter anderem eine geschulte Freiwilligenkoordinatorin / Freiwilligenkoordinator, die / der mit den nötigen Zeit – und Finanzressourcen ausgestattet ist, ein Leitbild für die Arbeit mit Freiwilligen, die Einbeziehung der Hauptamtlichen in eine detaillierte Aufgabenbeschreibung für die Freiwilligen, geregelte Rahmenbedingungen wie Versicherung, Aufwandsentschädigung, Einarbeitung und Anleitung, Fortbildung, Möglichkeiten des Erfahrungsaustausches, Module der Anerkennung, Räumlichkeiten.

Nur gut organisierte Arbeitsabläufe bringen gute Ergebnisse, wie z.B die Gewährleistung des Informationsflusses, Regeln für wiederkehrende Arbeitsabläufe, Prinzipien der Mitarbeiterführung.

Ein erfolgreiches Qualitätsmanagement ist daran zu erkennen, dass sich Hauptamtliche und Freiwillige als Unterstützung und Ergänzung im Arbeitsalltag empfinden und so ein Erfolgsfaktor für die Angebote der Einrichtung sind.

### Dokumentation:

Ziel einer Dokumentation ist es, Informationen zur weiteren Verwendung nutzbar zu machen.

So ist die Fragestellung wichtig, wieviele Freiwillige mit welcher Stundenzahl und mit welchem Arbeitsinhalt in der Einrichtung beschäftigt sind.

Festgelegte Standards, wie beispielsweise das Auswahlverfahren, das Erstgespräch, die Einarbeitungsphase, die Vorgehensweise in Konfliktfällen etc., die schriftlich vorliegen, garantieren eine einheitliche Vorgehensweise und Qualität.

Die Erhebung dieser Daten ist für eine funktionierende Anerkennungskultur und ein Personalentwicklungskonzept für die Freiwilligen unerlässlich und kann ein Qualitätsmerkmal gegenüber Konkurrenten oder Geldgebern sein.

# Freiwilligenvereinbarung

Name

Anschrift der Einrichtung /bzw. des Träger.

- Im Folgenden „Einrichtung“ -

vereinbart mit

Name der ehrenamtlichen Mitarbeiterin, geboren am

Anschrift

- Im Folgenden „Freiwillige(r)“ -

eine ehrenamtliche Zusammenarbeit in der Zeit vom ..... bis ..... nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen:

1. Die/Der Freiwillige übernimmt unentgeltlich für die Einrichtung die nachstehend ausgeführten Aufgabe(n):

.....  
.....

Zur Erfüllung dieser Aufgaben ist die/der Freiwillige bereit, seine Mitarbeit für .....Stunden pro Woche / Monat unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

Die/Der Freiwillige verzichtet auf den Ersatz der ihr/ihm nach § 670 BGB zustehenden Aufwendungen.

oder

Die/Der Freiwillige erhält wie nachstehend vereinbart Ersatz für die aufgeführten Aufwendungen:

.....

2. Die Einrichtung bietet der/dem Freiwillige(n) folgende Leistungen zur Unterstützung bei der Ausübung und Wahrnehmung der übernommenen Aufgaben an:
- Bereitstellung von Information, Ausbildung und Hilfe, um der/dem Freiwilligen die Tätigkeiten zur Erfüllung der für die Einrichtung übernommenen Aufgabe(n) zu ermöglichen.
  - Sicherstellung der fachlichen Begleitung....durch andere Mitarbeiter der Einrichtung ... und der Rückmeldung über die erbrachten Leistungen.
  - Die Einrichtung stellt die/den Freiwilligen von der Haftung für Schäden durch einfache Fahrlässigkeit frei. Die/Der Freiwillige ist während der Ausübung der ehrenamtlich übernommenen Aufgaben durch die Einrichtung haftpflicht- und im Rahmen des gesetzlichen Unfallversicherungsschutzes auch unfallversichert.
  - Berücksichtigung individueller Fähigkeiten und Bedürfnisse; entsprechend den Möglichkeiten des Einzelfalls soll insbesondere auf die persönlichen Bedürfnisse der/des Freiwilligen eingegangen werden.
  - Erfahrungsaustausch mit anderen Mitarbeitern, bei dem Anmerkungen, Meinungen und Ideen eingebracht werden können, um die gemeinsamen Aufgaben besser leisten zu können.
3. Angesichts der Bedeutung der übernommenen Aufgaben und der damit einhergehenden Verantwortung für sich und Dritte wird von der/dem Freiwilligen erwartet:
- Sorgfältige und gewissenhafte Erfüllung der übertragenen Aufgaben unter Einhaltung terminlicher und einrichtungs- und fachbezogener Absprachen (z.B. Hausordnung der Einsatzstelle etc.)
  - Möglichst frühzeitige Benachrichtigung der Einrichtung im Verhinderungsfall, um ggf. die Erfüllung der übernommenen Aufgaben auf andere Weise sicherzustellen.
  - Kein Bargeld bzw. keine Geschenke von den zu begleitenden Menschen im Rahmen oder aus Anlass der ehrenamtlichen Tätigkeit entgegenzunehmen.
  - Einhaltung der Schweigepflicht – ggf. gemäß gesonderter Datenschutzerklärung – auch über die Zeit des Einsatzes hinaus
4. Beide Seiten können jederzeit ohne Einhaltung einer Frist die Zusammenarbeit beenden. Im Fall der Beendigung der Tätigkeit findet ein Abschlussgespräch statt.
5. Die/Der Freiwillige versichert der Einrichtung, dass sie/er bislang nicht bzw. nicht über den mitgeteilten Umfang hinaus strafrechtlich in Erscheinung getreten ist.

Ort / Datum

Unterschrift der/des Freiwilligen

Unterschrift der Einrichtung









## Impressum

Herausgeber  
Diakonisches Werk  
Schleswig-Holstein  
Landesverband der  
Inneren Mission e.V.

Kanalufer 48  
24768 Rendsburg  
Telefon 04331 593-0  
Telefax 04331 593-244

Redaktion  
Irmhild Lindemann

Bestellung  
Irmhild Lindemann  
Telefon 04331 593-114  
lindemann@diakonie-sh.de

[www.diakonie-sh.de](http://www.diakonie-sh.de)

Satz  
Nicola Paustian

Dezember 2008