



Integrations Patenschaft

Deutsche

Freiwilligen-
management
als Wegbereiter

Eine Publikation des Freiwilligenmanagements
der Stiftung Unionhilfswerk Berlin



Gefördert durch:



Inhaltsverzeichnis

Kurze Zusammenfassung / Abstract	4		
Grußwort, Dr. Gabriele Schlimper	6		
Einleitung, Norbert Prochnow	7		
1. Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination im UNIONHILFSWERK	8	4. Was bewirkt das Freiwilligenmanagement?	32
1.1. Gründung und Entwicklung des Freiwilligenmanagements	8	4.1. Eine Übersicht	33
1.2. Die internen und externen Anspruchsgruppen	10	4.2. Die Engagementkultur in Berlin profitiert	34
1.3. Die Zusammenarbeit mit Freiwilligenkoordinatorinnen	12	4.3. Resümee und Ausblick	36
2. Aufgaben im Freiwilligenmanagement	14	Anlagen	38
2.1. Die Aufgabenschwerpunkte	14	Anlage 1: Die Struktur des Unionhilfswerk-Verbundes, Stand: 1.1.2017	38
2.2. Die Toolbox	17	Anlage 2: Leitlinien für freiwilliges und ehrenamtliches Engagement	39
2.3. Das Erstgespräch	19	Anlage 3: Die internen und externen Anspruchsgruppen	40
2.4. Über Projekte neue Freiwillige gewinnen	21	Anlage 4: Prozesse und Schnittstellen zwischen Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination	44
3. Evaluation von Engagement im UNIONHILFSWERK	26	Abbildungsverzeichnis	46
3.1. Quantitative Evaluation ehrenamtlich und freiwillig Engagierter	26	Quellen	46
3.2. Zufriedenheitsumfrage unter freiwillig Engagierten	30	Impressum	48

Das im UNIONHILFSWERK geleistete Freiwilligenengagement wird zu gut zwei Drittel von Frauen erbracht.
Im Text wird daher die weibliche Form verwendet. Alle männlichen Akteure sind ausdrücklich mitgemeint.

Kurze Zusammenfassung / Abstract

„Ohne Bürgerengagement ist Berlin nicht handlungsfähig, wenn es um die Bewältigung außergewöhnlicher Situationen geht.“

Prof. Barbara John, Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband Landesverband Berlin e.V.

Die vorliegende Publikation zur Struktur, Methodik und Wirkung von Freiwilligenmanagement im UNIONHILFSWERK bündelt die bald 14-jährigen Praxiserfahrungen in der Engagementförderung. Sie illustriert, welche wichtige Rolle ein professionelles Freiwilligenmanagement bei der strukturierten Einführung sowie kontinuierlichen Weiterentwicklung

geeigneter Rahmenbedingungen und attraktiver Angebote einnehmen kann. Wie es mit seiner Hilfe gelingt, auf veränderte Motive und Erwartungen von Engagierten und Interessenten einzugehen, Engagement zu verstetigen und dabei zugleich eine wichtige Rolle für die Organisationsentwicklung übernimmt. Neue Projekte und Aktionen, eine lebendige Anerkennungskultur sowie qualifizierte Freiwilligenkoordinatorinnen in den einzelnen Einsatzfeldern stärken zudem die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Beeinträchtigungen und helfen so, „Engagementschätze“ zu heben. Die vorliegende Publikation richtet sich an Politik, Verwaltung und Entscheiderinnen in gemeinnützigen Organisationen, die Engagementförderung systematisch und strukturell aufbauen bzw. ihren Wirkungskreis erweitern möchten. Auch Praktikerinnen in der Freiwilligenarbeit finden Anregungen und Werkzeuge für den Aufbau von nachhaltigen Strukturen.

“Without volunteering, Berlin isn’t capable of acting in exceptional situations.”

Prof. Barbara John, chairwoman of the registered society Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband Landesverband Berlin e.V.

The publication at hand deals with structures, methods, and effects of the volunteer management in the UNIONHILFSWERK, summing up almost fourteen years of practical experience in facilitating volunteering in a non-profit organization. It illustrates the important role of a professional volunteer management, when implementing sustainable structures and a continual advancement of adequate conditions and attractive offers for volunteers. With the help of the volun-

teer management, it is possible to respond to changes of motives and expectations on the side of (prospective) volunteers, to make volunteering continues as well as reliable and, simultaneously, to play an important role in the further development of the organization and the association of the UNIONHILFSWERK. New projects and events, a meaningful culture of recognition, and trained volunteer coordinators in the fields, strengthen participation of people with handicaps in our society and help to unearth “treasures of volunteering”. The publication is aimed at politicians, communal administration officials and leaders in non-profit-making organizations, who want to establish a structured and professional volunteering or want to broaden the effects of volunteering. Those who are practically involved in voluntary work will find suggestions and tools for building up lasting structures.

Grußwort

Dr. Gabriele Schlimper

Ehrenamtliches Engagement ist für unsere Gesellschaft so wichtig wie nie zuvor. Menschen, die sich engagieren, machen unsere Stadt lebenswert und stärken so den gesellschaftlichen Zusammenhalt. Rund 30.000 Menschen engagieren sich ehrenamtlich in den Mitgliedsorganisationen des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Berlin. Diese Zahl ist beeindruckend, denn sie verdeutlicht, wie aktiv und lebendig Engagement ist und bleibt. Das funktioniert jedoch nur dann nachhaltig, wenn ehrenamtliches Engagement und professionelle soziale Arbeit gut miteinander vernetzt sind. Hauptamtliche, qualifizierte Freiwilligenmanagerinnen halten in den gemeinnützigen Organisationen die Fäden zusammen.

Das Unionhilfswerk war eine der ersten Organisationen, die die große Bedeutung des Ehrenamtsmanagements

für sich erkannt hat. Mit Erfolg: Die Zahl der Engagierten hat sich seitdem mehr als vervierfacht! Im Namen des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Berlin danke ich dem Unionhilfswerk und allen dort Engagierten dafür, dass sie gemeinsam diese Stadt ein gutes Stück lebenswerter machen!

Berlin, im Januar 2017

Dr. Gabriele Schlimper,
Geschäftsführerin

Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband
Landesverband Berlin e. V.



Einleitung

Norbert Prochnow

1946 – Berlin lag nach Ende des Zweiten Weltkriegs in Trümmern. Um die ausgebombten Berliner und die zahlreichen Flüchtlinge in der Stadt zu versorgen, initiierten christlich und sozial engagierte Frauen und Männer aus dem Umfeld der kurz zuvor gegründeten CDU ein „Notprogramm für Brot, Obdach und Arbeit“. Kleiderkammern und Suppenküchen wurden eingerichtet, Menschen bei der Suche nach knappem Wohnraum unterstützt. Aus dieser existenziellen Hilfe entwickelte sich innerhalb der letzten sieben Jahrzehnte einer der größten sozialen Träger Berlins, das UNIONHILFSWERK.

Im Jahr 2015 wurde die Stiftung Unionhilfswerk Berlin als neue Unternehmensträgerstiftung gegründet. In ihrem Stiftungszweck ist die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements explizit verankert. Das Freiwilligenmanagement ist nun seit 2016 ein Projekt der neuen Stiftung. Im Unionhilfswerk-Verbund sind heute 1.100 ehrenamtliche und freiwillige Mitarbeiterinnen aktiv. Sie engagieren sich in der Unternehmensträgerstiftung, in 18 Bezirksverbänden sowie in drei Interessensgemeinschaften des Unionhilfswerk Landesverbandes Berlin e.V. und in den sechs gemeinnützigen Unionhilfswerk-Gesellschaften. In den Gesellschaften arbeiten 2.800 Menschen an 130 Standorten in ganz Berlin und Brandenburg.

Die Einführung eines Freiwilligenmanagements auf Trägerebene im Jahr 2003 markiert einen Meilenstein in der Geschichte des UNIONHILFSWERK. Neben der Steigerung

der Zeitspenden – allein in den gemeinnützigen Gesellschaften von 3.700 Zeitstunden (2003) auf 68.300 Zeitstunden (2016)

– hat das Freiwilligenmanagement in den zurückliegenden Jahren viele positive Entwicklungen im Träger initiiert. Diese reichen von der Etablierung einer gelebten Anerkennungskultur und der Beteiligung engagierter Bürgerinnen auf Augenhöhe über die Stärkung benachteiligter Sozialräume und Unionhilfswerk-Einrichtungen bis hin zur Gewinnung neuer Kooperationspartner.

Die Entwicklung des Freiwilligenmanagements war nur dank der regelmäßigen, auch finanziellen Unterstützung des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Berlin e. V. und der Stiftung Parität möglich. Das UNIONHILFSWERK bedankt sich für die langjährige Unterstützung und das Vertrauen. Ein herzlicher Dank geht auch an alle Zeitspenderinnen, Freiwilligenkoordinatorinnen in den Einsatzfeldern sowie Kooperations- und Netzwerkpartnerinnen, die die Arbeit des Freiwilligenmanagements auf vielfältige Weise unterstützen.

Berlin, im Januar 2017

Norbert Prochnow

Vorstandsvorsitzender, Stiftung Unionhilfswerk Berlin



1. Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination im UNIONHILFSWERK

Das Freiwilligenmanagement (FM) ist zentrale Ansprechpartnerin für freiwilliges und ehrenamtliches Engagement auf Trägerebene. Im UNIONHILFSWERK wird die Bezeichnung „Ehrenamt“ für freiwillige Engagements verwendet, die mit einem gewählten Mandat innerhalb der Vereinsstruktur verbunden sind, z.B. Bezirksvorsitzende. Bei allen anderen Formen wird von freiwilligem Engagement bzw. freiwilliger Mitarbeit gesprochen. Im nachfolgenden Text werden diese synonym verwendet. Die Freiwilligenkoordinatorinnen (FKoord) handeln vor Ort in den einzelnen Einrichtungen und Projekten des UNIONHILFSWERK.

1.1. Gründung und Entwicklung des Freiwilligenmanagements

„Die Entscheidung war goldrichtig“



Dieter Krebs, Ehrenvorsitzender des Unionhilfswerk Landesverband Berlin e.V. und verantwortlicher Landesvorsitzender und Geschäftsführer der UNIONHILFSWERK-Gesellschaften bei der Einführung des Freiwilligenmanagements.

Als einer der ersten gemeinnützigen Träger Berlins prüfte das UNIONHILFSWERK 2002 die Einführung einer zentralen Ansprechpartnerin für freiwilliges und ehrenamtliches Engagement. Ausschlaggebend war unter anderem ein deutlicher Mitgliederrückgang auf heute 1.300 Menschen. Im Rahmen einer Zukunftswerkstatt wurden verschiedene Maßnahmen initiiert, um dem Rückgang zu begegnen und die Besetzung ehrenamtlicher Leitungsfunktionen zu gewährleisten. Dabei entstand der „Arbeitskreis Partnerschaften“ mit den Zielen, die Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen und den ehrenamtlichen Bezirksverbänden zu stärken und das freiwillige und ehrenamtliche Engagement

zu fördern, um darüber neue Mitglieder zu gewinnen. Aus der Erkenntnis heraus, dass nur feste Ansprechpartnerinnen Zeitspenden dauerhaft im UNIONHILFSWERK stärken können, wurde am 1. April 2003 Daniel Büchel, zunächst befristet für zwölf Monate und mit 20 Wochenstunden ausgestattet, als „Koordinator für Freiwilligenmanagement“ eingestellt.

Bei der Einführung stehen Organisationen wie das UNIONHILFSWERK nach Dr. Holger Backhaus-Maul, wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg und einer der Autoren der Studie „Engagement in der Freien Wohlfahrtspflege“ (2014), vor allem vor zwei zentralen Herausforderungen: *„Zum einen müssen sie attraktiv sein für die engagementbereiten Bürger. Zum anderen müssen sie, um den vielschichtigen Interessen der Bürger gerecht zu werden, Ansprechpartner und Tätigkeitsbeschreibungen sowie Aus- und Fortbildungsangebote für Engagierte bieten. Wollen Organisationen – Verbände und Vereine – Engagement erschließen und pflegen, so müssen entsprechende organisatorische Innovationen heutzutage ganz oben auf der organisationspolitischen Agenda stehen. Organisationen benötigen einerseits ein Engagement-Management mit klaren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für Engagement. Andererseits bedarf es einer Kooperation mit der Engagementwelt außerhalb des eigenen Milieus und der eigenen Organisation, etwa mit Freiwilligenagenturen und Bürgerstiftungen.“*

Die Einführung des Freiwilligenmanagements im UNIONHILFSWERK sorgte bei den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und den ehrenamtlichen Bezirksvorständen zunächst für Vorbehalte. Konkurrenz, Ersatz hauptamtlicher Arbeit bzw. die Entwertung des langjährigen Vereinsengagements, eine Übernahme „schöner“ Aktivitäten durch Freiwillige im Betreuungsbereich waren dabei die Hauptkritikpunkte. Diesen konnten jedoch durch eine klare Kommunikation und entsprechender Rahmenvereinbarungen, einer engen Zusammenarbeit mit den Einsatzstellen und dem Rückhalt durch die Entscheidungsträger gut begegnet werden. Die Stelle im Freiwilligenmanagement wurde 2004 um ein weiteres Jahr verlängert, jetzt mit einem vollen Stellenanteil.

Anfang 2017 zählte das Freiwilligenmanagement, insgesamt drei hauptamtliche Mitarbeiterinnen mit 2,5 Vollzeitstellen. Hinzu kommt eine befristete Projektstelle mit 24 Wochenstunden im Bereich Integrationspatenschaften und eine Stelle im Bundesfreiwilligendienst.

Zur Einordnung: Im Jahr 2013 gaben bereits 77% der Mitgliedsorganisationen des Paritätischen Berlin an, eine Engagementverantwortliche zu haben. 30% der Befragten stellten 20 und mehr Stunden in der Woche für diese Tätigkeit zur Verfügung. Dies verdeutlicht die zunehmende Bedeutung von Freiwilligenmanagement in gemeinnützigen Organisationen.

1.2. Die internen und externen Anspruchsgruppen

Im Freiwilligenmanagement können, angelehnt an den Stakeholder-Ansatz aus der Betriebswirtschaftslehre, interne und externe Personengruppen und Institutionen identifiziert werden, die von den Tätigkeiten des Freiwilligenmanagements gegenwärtig oder in Zukunft direkt oder indirekt betroffen sind. Sich die unterschiedlichen Interessen und Erwartungen der Anspruchsgruppen zu vergegenwärtigen, hilft bei der Prioritätensetzung sowie dem eigenen Ressour-

ceneinsatz in Bezug auf die Ausgestaltung und Steuerung der Prozesse.

Als interne Anspruchsgruppen werden diejenigen Gruppen bezeichnet, die in den Strukturen des UNIONHILFSWERK direkt aktiv sind, beispielsweise Freiwilligenkoordinatorinnen und Adressaten freiwilligen Engagements. Die externen Anspruchsgruppen umfassen vor allem Kooperations- und Netzwerkpartner und Zuwendungsgeber.

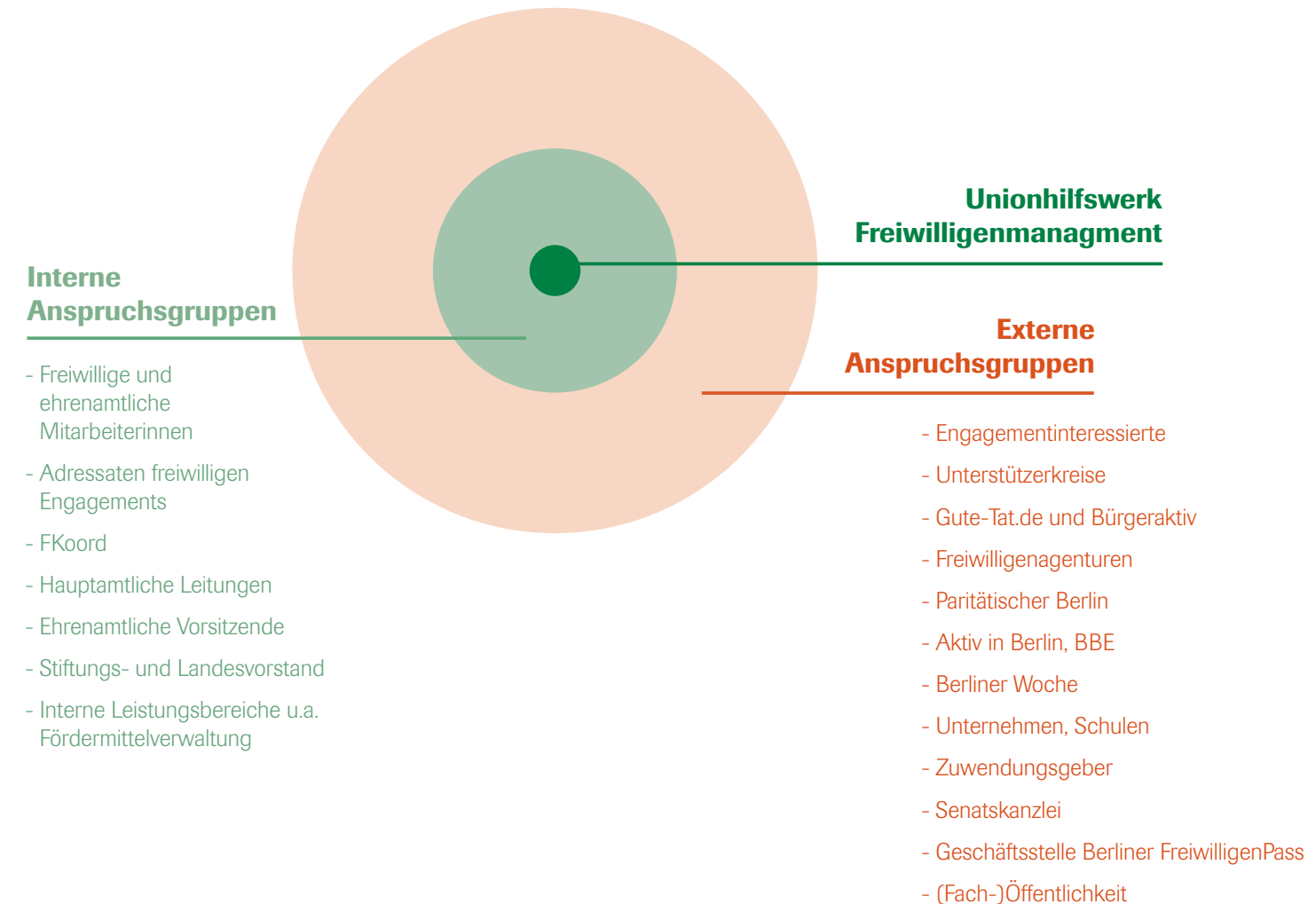


Abb. 1: Schaubild Anspruchsgruppen des Freiwilligenmanagements

1.3. Die Zusammenarbeit mit Freiwilligenkoordinatorinnen

Das zentrale Freiwilligenmanagement im UNIONHILFSWERK kann seinen Auftrag nur in enger Zusammenarbeit mit den Freiwilligenkoordinatorinnen in den Einsatzfeldern erfüllen. Als Freiwilligenkoordinatorinnen werden hauptamtliche Mitarbeiterinnen bezeichnet, die freiwilligen Mitarbeiterinnen als verlässliche Ansprechpartnerinnen vor Ort zur Verfügung stehen. Die überwiegende Anzahl der Freiwilligenkoordinatorinnen sind darüber hinaus als Projektleiterinnen, Projektkoordinatorinnen, Sozialarbeiterinnen, pädagogische Betreuerinnen oder Ergotherapeutinnen in ihren Einrichtungen und Projekten aktiv. Zusätzlich arbeitet eine kleinere Anzahl der Freiwilligenkoordinatorinnen primär daran, Freiwillige zu gewinnen, zu qualifizieren und zu begleiten, z.B. in der Flüchtlingshilfe. Die Fach- und Personalaufsicht für die Freiwilligenkoordinatorinnen liegt bei den Einrichtungs- und Projektleiterinnen der einzelnen Fachbereiche, bei eigenen Projekten aber auch

beim Freiwilligenmanagement. In einigen Projekten wird die hauptamtliche Freiwilligenkoordination durch freiwillige Mitarbeiterinnen unterstützt. Ein Beispiel hierfür ist das beeindruckende Engagement von Christine Kilian, die das Team der Kleiderkammer und Sachspenden mit elf Engagierten, darunter vier geflüchtete Frauen, in der Gemeinschaftsunterkunft Lichtenberg koordiniert. Ihre Mitstreiterin Dagmar Kempe beschreibt dies so: „Sie ist fantastisch vernetzt und kooperiert mit der halben Welt. Die Berge von Spenden, die sie akquiriert, holt sie mit dem eigenen Auto und Hänger ab. Sie hat immer ein Ohr für die Bewohner, die ihre empathische, offene Art schätzen – wie wir alle! Und nicht nur für die Bewohner ist Christine da: Alle Ehrenamtlichen der Kleiderkammer waren bei ihr zum privaten Grillfest eingeladen. In ihrer Gegenwart fühlen sich einfach alle wohl und willkommen.“



Abb. 2:
Die Rolle des Freiwilligenmanagements in der Zusammenarbeit mit Freiwilligenkoordinatorinnen

Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination arbeiten eng zusammen. Damit dies verlässlich gelingt, bedarf es klarer Regeln und Absprachen, die gemeinsam in einem Handbuch zur Koordination freiwilliger Mitarbeiterinnen beschrieben sind. Es enthält den Gesamtprozess von der Gewinnung bis zur Verabschiedung, Aufgabenschwerpunkte von Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination und FAQs. Das Handbuch wird laufend aktualisiert und ist Teil des Qualitätsmanagementsystems. Aus der Perspektive der Interessentinnen und Freiwilligen entsteht so ein Bild der Einheit von Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination. Dies ermöglicht neuen Engagierten, Vertrauen in die Organisation zu gewinnen, sicher im Einsatzfeld anzukommen und während des gesamten Engagements gut begleitet zu werden.

Damit die Freiwilligenkoordinatorinnen professionell handeln können, bietet das Freiwilligenmanagement ihnen neben dem Handbuch erprobte Rahmenvereinbarungen und Dokumente zu Themen wie Versicherungsschutz, Datenschutz, Regelungen zur Auszahlung von Aufwandsentschädigungen oder dem Thema Gesundheitsschutz. Monatliche Newsletter informieren zudem regelmäßig und offene Bedarfe werden in Onlinebörsen, bei Freiwilligenagenturen oder auf Facebook beworben. Außerdem unterstützt das Freiwilligenmanagement die Koordinatorinnen bei der Beratung und passgenauen Vermittlung von Engagementinteressierten. Zweimal im Jahr lädt das Freiwilligenmanagement alle Freiwilligenkoordinatorinnen außerdem zu einem Fachaustausch ein. Neben einer

kollegialen Beratung geht es bei diesem dreistündigen Treffen auch darum, die Anliegen der Freiwilligenkoordinatorinnen zu besprechen und gemeinsam Antworten auf aktuelle Problem- und Fragestellungen zu finden. So werden die Engagementstrukturen im Träger stetig weiterentwickelt.

Die große Herausforderung für das Freiwilligenmanagement besteht darin, möglichst viele Freiwilligenkoordinatorinnen mit seinem Angebot zu erreichen, selbst wenn Einsatzfelder nur sehr vereinzelt freiwillige Mitarbeiterinnen im Einsatz haben. Ziel ist stets die Engagementförderung und die Zusammenarbeit auf Augenhöhe zwischen hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiterinnen.

Auch auf Berliner Senatsebene ist die Bedeutung der Freiwilligenkoordination im Flüchtlingsengagement mittlerweile erkannt worden: Seit 2016 werden Ehrenamts- und Freiwilligenkoordinationsstellen in Flüchtlingsunterkünften im Verhältnis 1:500 gefördert: Das bedeutet eine Vollzeitstelle für je 500 geflüchtete Menschen, bei kleineren Einrichtungen entsprechende Stellenanteile. Das UNIONHILFSWERK profitiert von dieser Regelung und kann dadurch in seinen drei Gemeinschaftsunterkünften für insgesamt 1.100 geflüchtete Menschen je eine Freiwilligenkoordinatorin beschäftigen. Diese organisieren vor Ort die Zusammenarbeit mit Flüchtlingsengagierten und fördern die Selbstorganisation in Freiwilligenprojekten wie Sprachvermittlung, Kleiderkammer, berufliche Integration und Mal- und Fahrradwerkstatt.

2. Aufgaben im Freiwilligenmanagement

In diesem Kapitel wird ein Überblick über die Gesamtaufgabe, eingesetzte Tools, Inhalte eines ersten Gesprächs sowie beispielhafte Projekte, die durch das Freiwilligenmanagement initiiert oder begleitet wurden, gegeben.

2.1. Die Aufgabenschwerpunkte

Das Freiwilligenmanagement treibt in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen, Einrichtungen, Projekten und dem Verein freiwilliges Engagement voran. Eine Übersicht der Tätigkeiten ist im folgenden Schaubild aufgeführt.

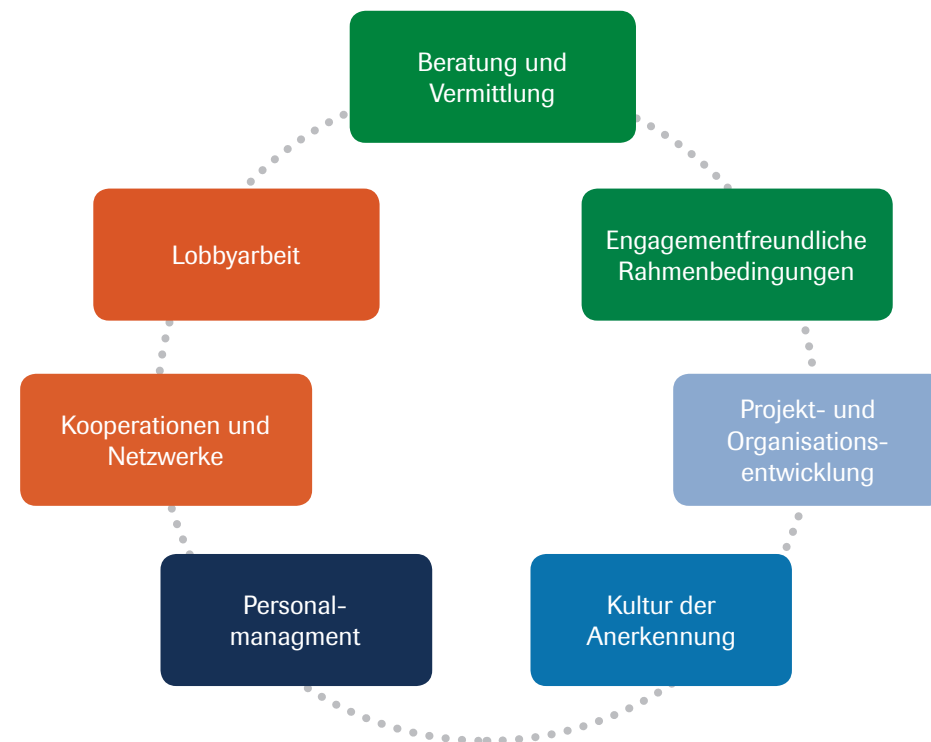


Abb. 3:
Die Aufgabenschwerpunkte
des Freiwilligenmanagements

Beratung und Vermittlung

Nach der Gewinnung der freiwilligen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen werden im Rahmen einer umfassenden Beratung gemeinsam Motive, Interessen, Erwartungen und zeitliche Möglichkeiten erfasst und passende Einsatzfelder gefunden. Ziel ist eine zeitnahe, passgenaue Vermittlung in eines der über 30 Einsatzfelder, welches das UNIONHILFSWERK an rund 130 Standorten bietet. Diese reichen unter anderem von Lesepatenschaften für Kita-Kinder aus benachteiligten Familien, 1:1-Mentoring und Integrationspatenschaften für geflüchtete Menschen, Sprachvermittlung, Freizeitbegleitung für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen und/oder geistigen Behinderungen, über Hilfen für Wohnungslose, Besuchsdienste und Mobilitätshilfe für alleinlebende Menschen bis hin zur Sterbebegleitung, Patientenverfügungsberatung, redaktionelle Mitarbeit, soziale Beratung, Veranstaltungsorganisation und Betreuung von Tagesfahrten oder Reisen für Senioren. Weitere Einsatzfelder werden je nach Bedarf und vorhandenen Interessen und Kompetenzen von den Interessentinnen gemeinsam mit den Freiwilligenkoordinatorinnen bzw. dem Freiwilligenmanagement kontinuierlich entwickelt.

Engagementfreundliche Rahmenbedingungen

Freiwilliges Engagement braucht einen klaren und transparenten Rahmen mit verlässlichen Strukturen. Dieser basiert auf der Berliner Charta zum Bürgerschaftlichen Engagement. Im UNIONHILFSWERK beinhaltet er neben Leitlinien im

Sinne einer Selbstverpflichtung des Trägers, Freiwilligenvereinbarungen, Beteiligungsmöglichkeiten und klare Vermittlungs- und Begleitprozesse. Auch vielfältige Fortbildungs- und Reflexionsmöglichkeiten sowie qualifizierte Ansprechpartnerinnen in den Einsatzfeldern sind Teil der Struktur. Um die Prozesse so transparent wie möglich darzustellen, nutzt das Freiwilligenmanagement das Unionhilfswerk-Intranet. Hier stehen allen hauptamtlichen Mitarbeiterinnen die entsprechenden Dokumente, Vorgaben, Arbeitshilfen und das beschriebene Handbuch zur Verfügung. Außerdem wird Aktuelles wie die Gruppensupervisionstermine oder die Bedarfe an freiwilliger Mitarbeit kommuniziert.

Projekt- und Organisationsentwicklung

Unter Einbindung von freiwilligen Mitarbeiterinnen initiiert das Freiwilligenmanagement neue Projekte und entwickelt die Zusammenarbeit mit freiwilligen Mitarbeiterinnen einrichtungsübergreifend weiter. Beispiele dafür sind die Projekte „Soziales Schülerengagement“, „Hürdenspringer“ und „Integrationspatenschaften“. Auch der interne Prozess für die zeitnahe, bedarfs- und bedürfnisgerechte Vermittlung und Einführung von Engagementinteressierten wird fortlaufend optimiert.

Lebendige Kultur der Anerkennung

Eine wertschätzende Kommunikation, vom Erstgespräch bis zur Verabschiedung, wird im UNIONHILFSWERK groß ge-

schrieben. Das Wissen um die Kostbarkeit der Zeitspenden ist im Verbund auf allen Ebenen verankert. Die freiwilligen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen werden daher ganz selbstverständlich zu allen großen Feierlichkeiten des UNIONHILFSWERK eingeladen. Zudem organisiert das Freiwilligenmanagement regelmäßig Dankeschönveranstaltungen, Ehrungen und Auszeichnungen sowie Freikartenaktionen. Das Engagement wird in der Öffentlichkeitsarbeit unter anderem durch Porträts von Engagierten sichtbar gemacht. Als verantwortliches Redaktionsmitglied betreut das Freiwilligenmanagement beispielsweise die Seite 5 „Engagieren“ der viermal im Jahr erscheinenden Unionhilfswerk-Zeitung „Wir-für-Berlin“. Die Basis der Anerkennungskultur bilden die Einbeziehung und der wertschätzende Umgang in den Einsatzfeldern mit einer gelebten Feedbackkultur.

Personalmanagement

Die freiwilligen Mitarbeiterinnen werden in verschiedenen Phasen ihres Engagements durch professionelle Begleitung unterstützt. Das Freiwilligenmanagement organisiert Gruppensupervisionen und Fortbildungen, die kostenfrei genutzt werden können. Zudem stehen die Team-Mitglieder als motivierende und vermittelnde Ansprechpartnerinnen bei Rückfragen und Unsicherheiten oder in Konfliktsituationen zur Verfügung. Individuelle Personalentwicklung im Sinne der gezielten Kompetenzerweiterung unter anderem durch regelmäßige Feedback- und Tür-und-Angel-Gespräche findet vor allem vor Ort in den Einsatzfeldern statt.

Kooperationen und Netzwerke

Die Gewinnung neuer Engagierter und deren fachliche Begleitung, Beteiligung und Anerkennung basiert auf gewachsenen Kooperationen wie den Berliner Freiwilligenagenturen und der Stiftung Gute-Tat.de. Dazu gehören u.a. auch die Mitgliedschaft und die Mitarbeit in Netzwerken wie dem Berliner Landesnetzwerk Bürgerengagement „aktiv in Berlin“, dem Bundesnetzwerk Bürgerschaftlichen Engagements (BBE) sowie dem Arbeitskreis Ehrenamtskoordination des Paritätischen Berlin. Außerdem unterstützt das Freiwilligenmanagement die Freiwilligenkoordinatorinnen vor Ort beim Aufbau von Kooperationen mit Akteuren im Sozialraum.

Lobbyarbeit

Die interne und externe Lobbyarbeit macht die Wirkungen von freiwilligem und ehrenamtlichem Engagement sichtbar, weist auf Stolpersteine und hinderliche Faktoren bei der Entfaltung bürgerschaftlichen Engagements hin und trägt zu deren Problemlösung bei. Sie hat immer ein waches Auge auf Entwicklungen, die Zeitspenden möglicherweise als Ersatz und Lückenbüsser missbrauchen möchten. Beispielsweise kann freiwilliges Engagement wirkungsvolle Integration dauerhaft leisten, allerdings nur mit entsprechender fachlicher Begleitung durch ausreichend finanzierte hauptamtliche Projektkoordination.

2.2. Die Toolbox

Der Begriff Tool beschreibt in der Organisationsentwicklung Werkzeuge, Hilfsmittel und Gegenstände, die zu einem bestimmten Zweck eingesetzt werden. Inzwischen hat das Freiwilligenmanagement eine eigene, umfangreiche Toolbox (Willkommensschreiben, Jahresprogramm-Fortbildungen, Vorlagen

und Arbeitshilfen) entwickelt. Einige Tools, beispielsweise die Erstgesprächsmappe, entwickeln jedoch erst ihre positive Wirkung, wenn sie in Verbindung mit einer wertschätzenden Haltung und idealerweise in Verbindung mit Kompetenzen in systemischer Beratung und Prozessbegleitung eingesetzt werden.

1. Freiwillige gewinnen, begleiten, anerkennen und managen

- ☐ **Erstgesprächsmappe für Interessentinnen**
 - Visitenkarte der Beraterin
 - FM-Flyer „Freiwilliges Engagement“ mit Handzettel aus Engagementbereich
 - FM-Flyer Jahresfortbildungsprogramm
 - Freiwilligenvereinbarung
 - Verpflichtungserklärung Datengeheimnis
 - Hinweise Gesundheitsschutz
 - Unternehmensleitbild
 - Leitlinien freiwilliges und ehrenamtliches Engagement
 - Verhaltenskodex zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz
 - Vorbereiteter Antrag für Bürgerämter zur Beantragung eines Führungszeugnisses
 - Bestätigung ehrenamtliche Tätigkeit für Beantragung erweitertes / normales Führungszeugnis
- ☐ **Willkommensschreiben** Willkommen beim Träger
- ☐ Eine **digitale Datenbank** unterstützt die passgenaue Vermittlung, kundennahe Begleitung und bildet die Grundlage für die Erhebung aussagekräftiger Engagementzahlen
- ☐ **Das Jahresprogramm - Fortbildungen** und Gruppensupervisionen für freiwillige Mitarbeiterinnen sowie Engagementinteressentinnen
- ☐ **Freiwilliges Engagement sichtbar machen** auf Seite 5 in der „Wir für Berlin“, filmisches Portraits, Fotoausstellung, "Dialog"
- ☐ **Einladungen** zum Sommerfest der Mitarbeiterinnen und zu Dankeschönveranstaltungen, etc.
- ☐ **Engagementbescheinigung** oder Berliner Freiwilligenpass
- ☐ Regelmäßige **Newsletter** über aktuelle Freiwilligenprojekte und Bedarfe sowie Anerkennungsaktionen
- ☐ Eine regelmäßige **qualitative Evaluation** in Form von Zufriedenheitsumfragen

2. Freiwilligenkoordinatorinnen unterstützen

- ☐ **Digitale Bedarfsmittelteilung**
an zur Übermittlung von Bedarfen an das Freiwilligenmanagement
- ☐ **Engagementanzeigen**
in Gute-Tat.de, Bürger aktiv, Berliner Woche, bezirklichen Freiwilligenagenturen, ebay Kleinanzeigen, Facebook
- ☐ **Handzettel und Faltblätter**, die bereichsbezogen über Einsatzfelder informieren
- ☐ Ein **Handbuch** für die Koordination Freiwilliger, das den Prozess von der Gewinnung bis zur Beendigung des Engagements sowie die Aufgabenteilung beschreibt
- ☐ **Fach Austausch**
für Freiwilligenkoordinatorinnen zweimal jährlich
- ☐ **Dokumente und Arbeitshilfen** zum Download
 - Berliner Charta zum Bürgerschaftlichen Engagement
 - Leitlinien für freiwilliges und ehrenamtliches Engagement
 - Übersicht Einsatzfelder für freiwillige Mitarbeiterinnen
 - Arbeitshilfe Einsatz unter Beachtung steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Vorgaben
 - Vorgabe Aufwandsentschädigungen für freiwillige Mitarbeiterinnen
 - Arbeitshilfe Ausstellung von FreiwilligenPässen
 - Weitere Dokumente siehe Erstgesprächsmappe
- ☐ Regelmäßige **Rundmails** über Neuerungen in der Engagementpolitik, aktuelle Freiwilligenprojekte, Bedarfe und Anerkennungsaktionen
- ☐ **Eine jährliche quantitative Evaluation** des Engagements beim Träger
- ☐ **Gruppensupervision**, organisiert und finanziert
- ☐ **Fortbildungen**, vermittelt und finanziert

Abb. 4: Die Toolbox des Unionhilfswerk Freiwilligenmanagements

2.3. Das Erstgespräch

Zentrale Aufgabe des Freiwilligenmanagement ist es, an einer Zeitspende interessierte Bürgerinnen passgenau in die gemeinsam mit ihnen in einem persönlichen Beratungsgespräch entwickelten Einsatzfelder zu vermitteln. **Das Erstgespräch stellt die Weichen dafür, dass die Interessentinnen ein Einsatzfeld finden, das ihren Vorstellungen entspricht.**

Dr. Ansgar Klein, Geschäftsführer des BBE, Privatdozent für Politikwissenschaft an der Humboldt-Universität zu Berlin und Publizist, spricht in diesem Zusammenhang vom Eigensinn des Engagements und fordert: *„Eine gute Engagementförderung setzt das Engagement nicht instrumentell ein, sondern akzeptiert und fördert dessen Eigensinn. Wer sich engagiert, möchte die Gesellschaft zumindest im Kleinen gestalten, sie oder er möchte durch seine eigene Spende von Zeit selber wirksam werden, möchte zudem anerkannt und respektiert werden. Hier liegen die großen Aufgaben und Herausforderungen des Freiwilligenmanagements unter Anerkennung des Eigensinns von Engagement. Ein solches Freiwilligenmanagement sollte von der Willkommenskultur über die Begleitung der Engagierten bei ihrer Tätigkeit bis zur Verabschiedung wirksam sein.“*

Bereits im Erstgespräch ermittelt das Freiwilligenmanagement den Eigensinn des Engagements und gleicht diese mit dem Trägerauftrag ab, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten und individuelle Lebensqualität zu gestalten. Entsteht dabei der Eindruck, dass die von interessierten Bürgerinnen formulierten individuellen Interessen, Motive, Erwartungen und Vorstellungen im Engagement wirksam werden und dem Selbstverständnis des UNIONHILFSWERK und den Möglichkeiten an Begleitung durch Freiwilligenkoordination und Freiwilligenmanagement entsprechen, erfolgt wie in den meisten Beratungen eine Vermittlung. Aber es gibt auch Erstgespräche, nach denen das Freiwilligenmanagement wie nachfolgend beschrieben eine Filterfunktion für die Einsatzstellen vor Ort wahrnimmt.

Das Erstgespräch dauert i.d.R. 45 Minuten. Die Kontakte kommen meist über die Stiftung Gute-Tat.de, Empfehlungen von freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen, über das Online-Kontaktformular der Website des UNIONHILFSWERK, über Anzeigen, die Berliner Freiwilligenagenturen und anderen Netzwerkpartnerinnen zustande. Im Online-Kontaktformular können Interessierte bereits vorab ihre Engagementwünsche sowie ihr verfügbares Zeitbudget eintragen.

Kommen die Interessentinnen mit einer konkreten Idee, beispielsweise ein Engagement für Flüchtlinge, lautet die Einstiegsfrage: Bezogen auf Ihren Engagementwunsch, wo auf einer Skala von 0 – 10 würden Sie sich im Moment positionieren, wenn 0 bedeutet, es kann auch eine ganz andere Aufgabe sein und 10 bedeutet, für mich kommt nur diese Aufgabe in Frage? Aus dieser ersten Frage entwickelt sich ein Gespräch, bei dem der Interessentin klarer wird, was sie genau sucht. Und der Mitarbeiterin des Freiwilligenmanagements wird dadurch deutlicher, welches Einsatzfeld zur Interessentin passen könnte. Außerdem wird u.a. erfasst, welche Erwartungen die Engagierte an den Träger bzw. an die Rahmenbedingungen hat, welche Erfahrungen sie innerhalb ihres Engagements gerne sammeln möchte und was der sinnstiftende Aspekt der Tätigkeit sein soll bzw. wie sie diesen für sich selbst definiert. Im Rahmen des Gesprächs werden auch der Unionhilfswerk-Verbund mit seinem Ursprung aus dem bürgerschaftlichen Engagement und die Rahmenvereinbarungen des freiwilligen Engagements (Freiwilligenvereinbarung, erweitertes polizeiliches Führungszeugnis, Aufwandsentschädigungen etc.) vorgestellt.

Neben dem „Was“ achtet die Beraterin in der Situation auch auf das „Wie“ in Sprache und Begriffsverwendung. Möchte die Interessentin sich auf etwas Neues einlassen oder steht sie ausschließlich für ganz bestimmte eng definierte Aufgaben zur Verfügung? Werden Menschen mit Beeinträchtigungen ausschließlich in ihrer Hilfsbedürftigkeit oder als Individuen mit Fähigkeiten und Ressourcen gesehen? Wenn in Einzelfällen der Eindruck entsteht, dass ein soziales Engagement nicht passend ist, erfolgt eine Weitervermittlung an Berliner Freiwilligenagenturen, die neben dem Sozialbereich auch noch in viele andere Engagementfelder vermitteln. Ist das Erstgespräch jedoch erfolgreich und die Interessentin bestätigt, meist nach einer Bedenkzeit von zwei bis vier Tagen, den Engagementwunsch, dann erfolgt die Vermittlung in ein konkretes Einsatzfeld. Die Freiwilligenkoordinatorin lädt anschließend zu einem Zweitgespräch ein, das am potentiellen Einsatzort stattfindet. Das im Einverständnis mit der Interessentin in einem Bewerberprofil zusammengefasste Erstgespräch dient der Freiwilligenkoordinatorin vor Ort als Vorbereitung und Basis für das Zweitgespräch.

2.4. Über Projekte neue Freiwillige gewinnen

Projektarbeit spielt eine wichtige Rolle in der Arbeit des Freiwilligenmanagements und der Freiwilligenkoordinatorinnen. Freiwillige, die keine Zeit für ein regelmäßiges Engagement haben, sind oft punktuell oder projektbezogen aktiv. Außerdem initiieren einige Engagierte gerne neue Projekte bzw. beteiligen sich an Projektneuentwicklungen. Gerade das „Unfertige“ an neuen Projekten reizt vielfach Engagierte, sich mit ihrer Kreativität, ihren Fähigkeiten und Ideen einzubringen.



Sprachvermittlungsteam in der Gemeinschaftsunterkunft Lichtenberg

Aufbau eines Sprachhelferinnenteams mit über 30 freiwilligen Mitarbeiterinnen dank des Engagements von Ralf René Gottschalk



Integrationspatenschaften

1:1-Begleitung von geflüchteten Menschen bei der sprachlichen, kulturellen und beruflichen Integration im Rahmen von Integrationspatenschaften

Soziales Schülerengagement

Das 2006 initiierte Projekt, in dem Schülerinnen sich über 8–10 Wochen in Einrichtungen des UNIONHILFSWERK engagierten, wurde erst durch freiwillige Mitarbeit möglich.



Hürdenspringer

Das Mentoring-Projekt Hürdenspringer zur 1:1-Begleitung von Schülerinnen aus sozial benachteiligten Familien beim Berufseinstieg wird zusammen mit freiwilligen Mitarbeiterinnen in den Jahren 2007-2009 aus der Taufe gehoben. Auch der Projektname „Hürdenspringer“ – Sprung über die Hürde Berufseinstieg geht auf die Idee einer freiwilligen Mitarbeiterin zurück.

Erlebnisgang

Ein 30 Meter langer Flur im Pflegewohnheim „Alt-Treptow“ wird von Mitarbeiterinnen der Berliner Sparkasse im Rahmen eines Social Day zu einem Erlebnisgang umgestaltet.



Social Day in der Wohnungslosenhilfe

Auszubildende der Deutschen Bank helfen selbst akquirierte Kleiderspenden in die Kleiderkammer der Wohnungslosentagesstätte Schöneberg einzusortieren und organisieren gemeinsam mit Besuchern und dem Team einen Ausflug für wohnungslose Menschen.



Inklusives Helferteam

Helferinnen mit und ohne Handicap engagieren sich gemeinsam beim 36. Berliner Halbmarathon.



3. Evaluation von Engagement im UNIONHILFSWERK

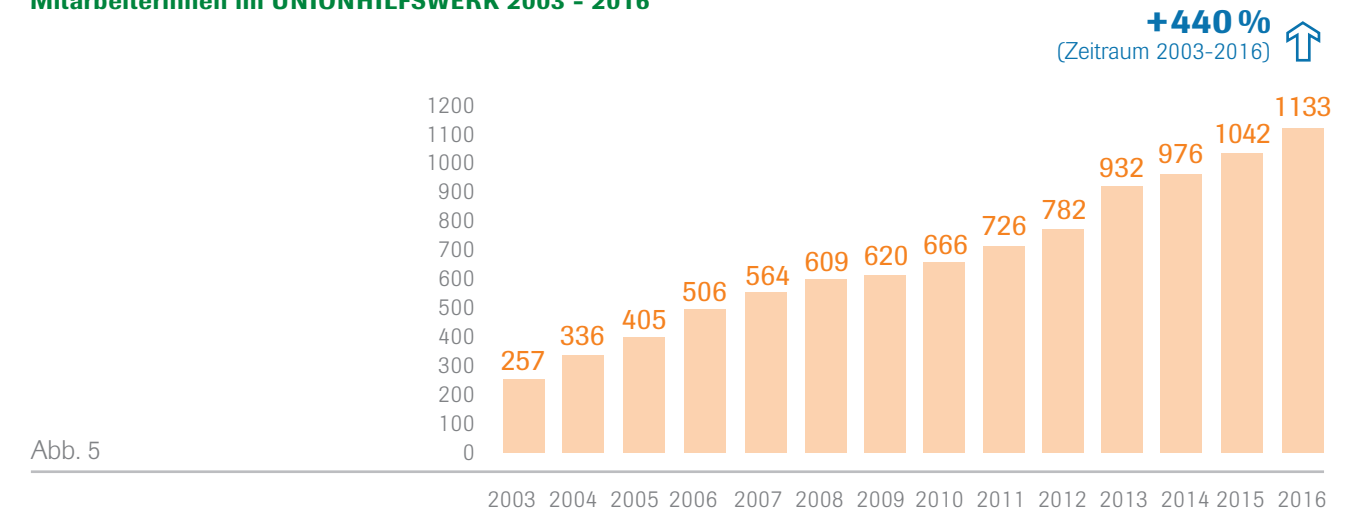
Die jährliche quantitative Evaluation erhebt anonymisiert Engagementzahlen und gibt einen Überblick über die Anzahl der ehrenamtlichen und freiwilligen Mitarbeiterinnen und die Engagementstunden insgesamt. Sie differenziert nach Einsatzfeldern, Geschlecht, Alter, Lebenshintergrund. Die Evaluationen werden im Rahmen einer regelmäßigen Wirkungsanalyse durchgeführt und geben unter anderem Hinweise auf Entwicklungsbedarfe, beispielsweise wenn der Anteil von freiwilligen Mitarbeiterinnen in der Begleitung von Menschen mit psychischen Erkrankungen sinkt..

3.1. Quantitative Evaluation ehrenamtlich und freiwillig Engagierter

Seit seiner Einführung im Jahr 2003 konnte das Unionhilfswerk Freiwilligenmanagement Jahr für Jahr in Zusammenarbeit mit den Freiwilligenkoordinatorinnen mehr Bürgerinnen für ein soziales Engagement begeistern. Mit Stichtag zum 31.12.2016 waren 1.133 freiwillige und ehrenamtlich aktive Mitarbeiterinnen sozial engagiert. Im Jahr der Einführung des Freiwilligenmanagements lag diese Zahl noch bei 257 freiwilligen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen. Das bedeutet eine Steigerung von über 440%.

Die Anzahl der Gesamtstunden, die freiwillige und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen im Jahr 2016 den Menschen im UNIONHILFSWERK geschenkt haben, ist gegenüber dem Vorjahr nahezu gleich geblieben und beträgt 149.000 Zeitstunden. **Durchschnittlich spenden freiwillige Mitarbeiterinnen in den gemeinnützigen Gesellschaften eineinhalb Stunden pro Woche, im Verein mit seinem klassischen Ehrenamt sieben Stunden pro Woche.**

Anzahl der freiwilligen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen im UNIONHILFSWERK 2003 - 2016



Freiwilliges Engagement 2016 nach Tätigkeiten (Basis: 68.312 Stunden)

- Flüchtlingsengagement
- Sterbe- und Trauerbegleitung
- Besuch/Begleitung von älteren Menschen mit/ohne Demenz
- Begleitung von Menschen mit geistiger Behinderung
- Begleitung von Menschen mit psych. Erkrankungen
- Förderung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen
- Organisation/Betreuung von Veranstaltungen
- Sonstiges

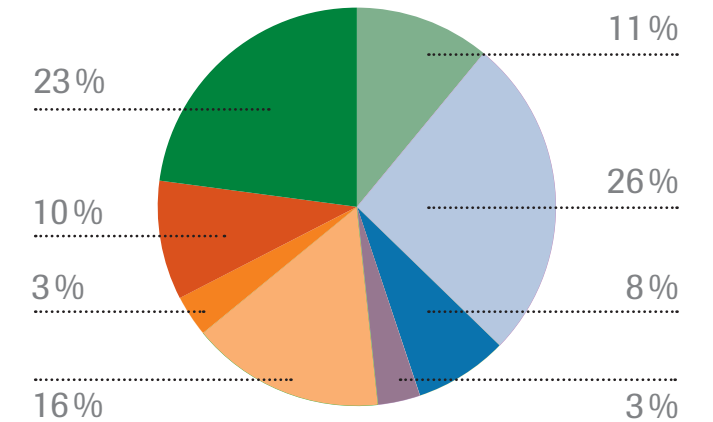


Abb. 6

Engagementfelder

Ausgehend von den in den gemeinnützigen UNIONHILFSWERK-Gesellschaften gespendeten 68.300 Zeitstunden freiwilliger Mitarbeiterinnen im Jahr 2016 (ohne Verein-sengagement), kamen **37% älteren Menschen mit und ohne Demenz zugute. 23% engagierten sich für geflüchtete Menschen in den drei Gemeinschaftsunterkünften des UNIONHILFSWERK.** Weitere 16% waren in der Förderung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen, vor allem im 1:1-Jugend- und Ausbildungsmentoring, aktiv.

Prozentuale Verteilung zwischen weiblichen und männlichen Engagierten 2016

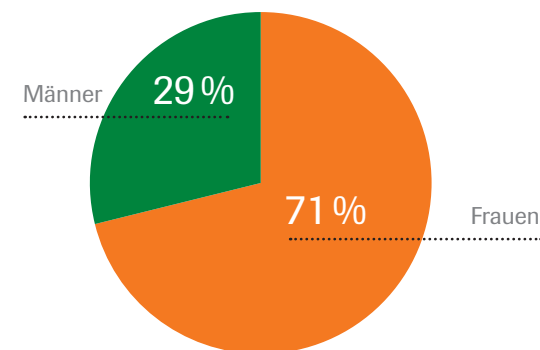


Abb.: 7

Quelle: Freiwilligenmanagement-Evaluation 2017

Geschlechts- und Altersstruktur

Das freiwillige Engagement im UNIONHILFSWERK ist mit **71 % überwiegend weiblich.** Die Altersstruktur der freiwilligen Mitarbeiterinnen ist ausgewogen: Die Altersgruppen zwischen 21-70 Jahren sind in den Gesellschaften ungefähr gleich stark vertreten, aber auch über 71-jährige engagieren sich und sind mit einem Anteil von 8 % vertreten. Den Spitzenwert hält die 98-jährige Christel Heibutzki, die sich nach dem Tod ihres Ehemanns 2013 weiterhin im Pflegewohnheim „Alt-Treptow“ des UNIONHILFSWERK für die oftmals jüngeren Bewohnerinnen engagiert.

Altersstruktur freiwillige Mitarbeiterinnen den Gesellschaften 2016

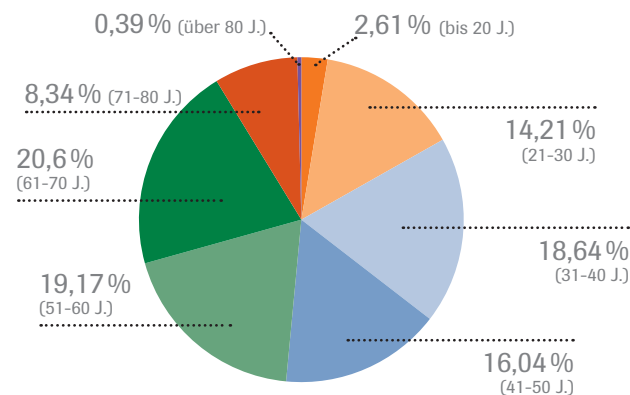


Abb.: 8

Engagementformen

Durch den starken Anstieg des Flüchtlingsengagements ist der Anteil projektbezogenen Engagements ebenfalls stark angestiegen – **von 21 % auf 53 %.** Oft wird das projektbezogene Engagement in Verbindung mit punktuellen Einsätzen z.B. bei der Unterstützung von Veranstaltungen ausgeübt. Die freiwilligen Mitarbeiterinnen, die sich rein punktuell bei Freiwilligenaktionen beispielsweise anlässlich der Berliner Freiwilligentage engagieren, ist inzwischen verschwindend gering.

Engagementformen 2016

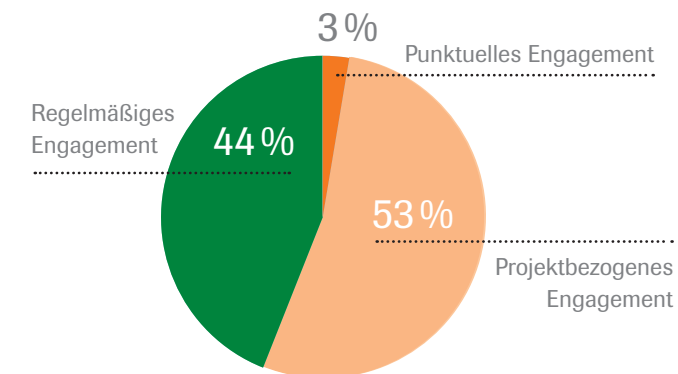


Abb.: 9

Zugänge und Abgänge von freiwilligen Mitarbeiterinnen

2016 konnten für das UNIONHILFSWERK insgesamt **241 neue Engagierte gewonnen werden.** Sie wurden zu einem guten Drittel durch das Freiwilligenmanagement beraten und fanden zu zwei Dritteln direkt über die Projekte und Einrichtungen Zugang zum Engagement, vor allem in der Flüchtlingshilfe. 109 freiwillige Mitarbeiterinnen beendeten ihren Einsatz in 2016.

Zugänge und Abgänge von freiwilligen Mitarbeiterinnen 2016

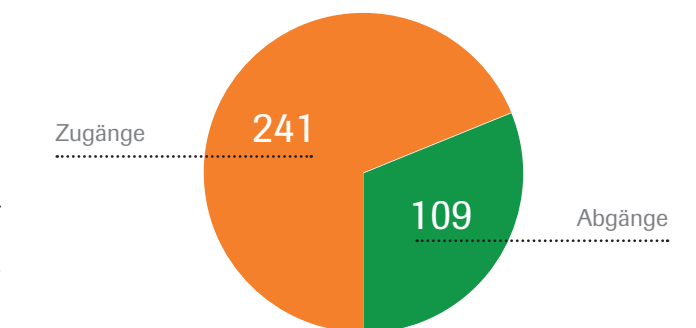


Abb.: 10

Quelle: Freiwilligenmanagement-Evaluation 2017

3.2. Zufriedenheitsumfrage unter freiwillig Engagierten

Im Februar und März 2015 führte das Freiwilligenmanagement zudem eine Zufriedenheitsumfrage unter den Engagierten in den Gesellschaften des UNIONHILFSWERK durch. Diese wurde ermöglicht durch eine 100 Stunden-Zeitspende von Barbara Canton. Die Zufriedenheitsumfrage ergab, dass die Erwartungen an das Engagement sehr vielfältig ausfallen. Für Engagierte im UNIONHILFSWERK ist „Menschen helfen können“ (75%) mit Abstand das wichtigste Motiv. Aber auch seine „Zeit sinnvoll nutzen“ (63%) hat einen hohen Stellenwert.

Erwartungen an das Engagement:
Was möchten Sie in Ihrem freiwilligen Engagement erleben?
(Mehrfachnennungen möglich. Ergebnisse in Prozent)

- Neue Menschen Kennenlernen
- Menschen helfen können
- Die Welt im Kleinen verändern
- Etwas Sinnvolles mit meiner verfügbaren Zeit machen
- Freude an der Tätigkeit empfinden
- Eigene Ideen und Erfahrungen einbringen
- Neue Kenntnisse und Fähigkeiten erwerben
- Anerkennung bekommen
- Sonstiges

Wie sieht es mit der Möglichkeit der Mitgestaltung für Engagierte aus?

Die Beteiligung von freiwillig Engagierten könnte noch besser gelingen. Mehr als 30 Prozent der freiwillig Engagierten gaben an, dass sie eher selten oder nie nach ihren Erfahrungen und Ideen gefragt werden. Diese Art der Einbeziehung wird jedoch auch als eine Form der Wertschätzung erlebt.

Nach Auswertung der Umfrage konnten zehn Handlungsempfehlungen formuliert werden, die in die Weiterentwicklung engagementfreundlicher Rahmenbedingungen einfließen.

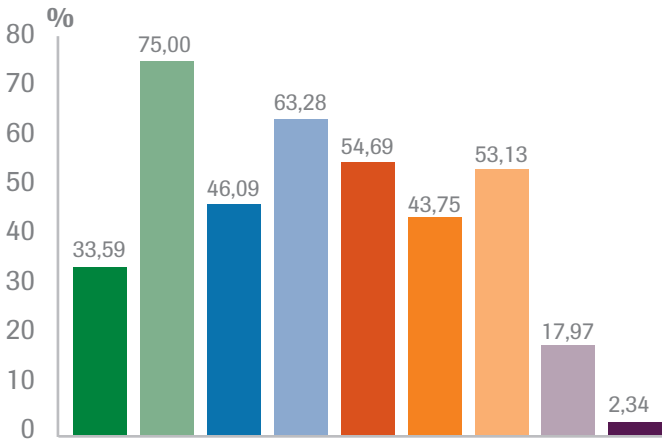


Abb. 11
Quelle: Freiwilligenmanagement-Zufriedenheitsumfrage 2015

ßen. Ein Veränderungsbedarf wurde vor allem bei der Höhe der Aufwandsentschädigung und der Möglichkeit der Mitgestaltung deutlich. Bei der Aufwandsentschädigung wurde inzwischen eine flexiblere Lösung gefunden, die insbesondere Engagierten, die sich überdurchschnittlich einbringen, entgegenkommt.

Das Thema Mitgestaltung haben sich die Freiwilligenkoordinatorinnen und die Mitarbeiterinnen des Freiwilligen-

managements genauer angeschaut und festgestellt, dass Erfahrungen und Ideen Engagierter immer dort besonders gut einfließen, wo es verlässliche Formate z.B. regelmäßige Freiwilligentreffen und einen persönlichen Kontakt mit den Engagierten, gibt. Je enger der Kontakt mit den Freiwilligen, desto natürlicher gibt es Feedback. Außerdem zeigt die Projektarbeit, wie erfolgreich Beteiligung gelingen kann.

Möglichkeiten zur Mitgestaltung
In wie weit können Sie Anregungen und neue Ideen in Ihre Tätigkeit einbringen?
(Zum Beispiel auch durch Initiierung eigener Projekte?
Skala von 1-5. 1 = in hohem Maße, 5 = überhaupt nicht)

n = 94

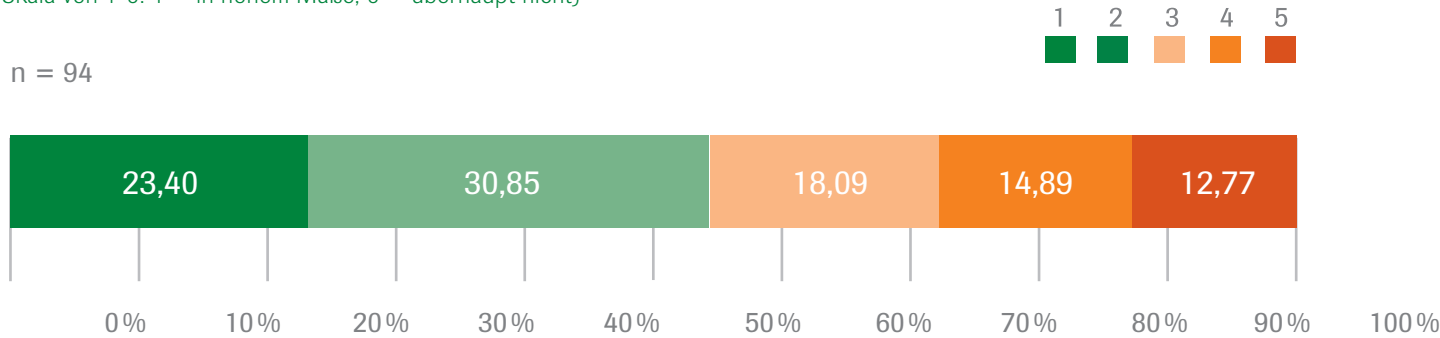


Abb. 12
Quelle: Freiwilligenmanagement-Zufriedenheitsumfrage 2015

4. Was bewirkt das Freiwilligenmanagement?

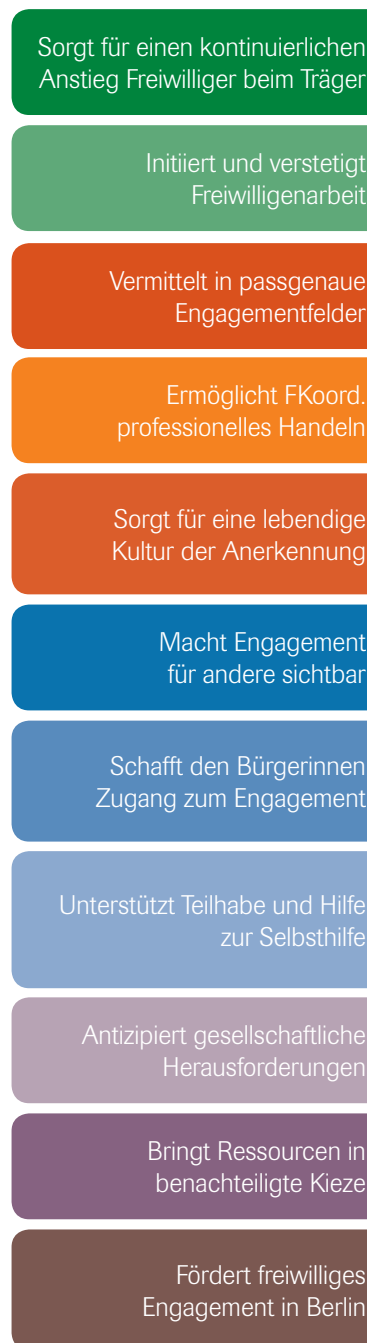
Nach den Aufgaben sollen im Folgenden nun die verschiedenen Wirkungen dargestellt werden, die der Einsatz des Freiwilligenmanagements haben kann. Dabei wird deutlich, dass ein professionelles Freiwilligenmanagement nicht allein auf den jeweiligen Träger und die einzelnen Freiwilligen positiv wirkt, sondern auch gesamtgesellschaftlich.

Was bewirkt das Unionhilfswerk Freiwilligenmanagement?



Abb. 13:
Wirkungen des Unionhilfswerk
Freiwilligenmanagements

4.1. Eine Übersicht



Die Zahl der ehrenamtlich und freiwillig Engagierten hat sich in vierzehn Jahren vervierfacht und stieg von 257 (2003) auf 1.133 Engagierte (2016).

Das FM initiiert in Zusammenarbeit mit Koordinatorinnen, Führungskräften und Freiwilligen neue Engagementfelder, formuliert klare Tätigkeiten und sorgt durch das Akquirieren von Finanzmitteln und das Einführen verlässlicher Strukturen für eine Verstetigung der Freiwilligenarbeit beim Träger.

Freiwillig Engagierte werden persönlich beraten und in passgenaue regelmäßige, punktuelle oder projektbezogene Engagementfelder vermittelt. Das fördert die Zufriedenheit und Lebensqualität von Engagierten und Empfängerinnen von freiwilligem Engagement.

Freiwilligenkoordinatorinnen in den Einrichtungen wird professionelles Handeln möglich, durch Wissen, Prozesse, Vorlagen und Lerngelegenheiten, die das FM anbietet und zur Verfügung stellt.

Freiwillig Engagierte erhalten Zugang zu einer einrichtungsübergreifenden Kultur der Anerkennung, wie dem jährlichen Mitarbeitersommerfest, zu Fortbildungen und zur jährlichen weihnachtlichen Dankeschönfeier.

Freiwilliges Engagement wird über Berichte in Medien, einer jährlichen quantitativen Evaluation und einer Fotoausstellung für alle sichtbar.

Bürgerinnen in unterschiedlichsten Lebenslagen erhalten Zugang zu einem freiwilligen Engagement und erleben dadurch Selbstwirksamkeit und Eingebundensein in ein soziales Netzwerk und die Möglichkeit, ihr Umfeld im Kleinen mitzugestalten.

Über die Vermittlung von Engagierten, die Unterstützung des Empowerment-Gedankens u.a. in Fortbildungen und bei der Gestaltung von Freiwilligenprojekten, wird die Begegnung zwischen verschiedenen Lebenswelten, der Gedanke des „Hilf mir, es selbst zu tun“ und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben verwirklicht.

Gemeinsam mit Netzwerkpartnerinnen entwickelt das Freiwilligenmanagement innovative, neue Engagementfelder (Bsp. Mentoring) und trägt damit zur Bewältigung von sozialen Herausforderungen in Sozialräumen bei.

Mit der Gewinnung von Fördermitteln für Freiwilligenprojekte für benachteiligte Zielgruppen und Kieze schafft es Ressourcen für Veränderung und Entwicklung.

Über aktive Vernetzung und Zusammenarbeit im Paritätischen Wohlfahrtsverband sowie u.a. mit dem Berliner Landesnetzwerk Bürgerengagement beteiligt es sich kontinuierlich an der Weiterentwicklung der Rahmenbedingungen für freiwilliges Engagement in Berlin.

4.2. Die Engagementkultur in Berlin profitiert

Vernetzung und Lobbyarbeit für engagementfreundliche Rahmenbedingungen gehörten von Beginn an zur Strategie des Freiwilligenmanagements im UNIONHILFSWERK. Die Vernetzung geschieht dabei u.a. im Rahmen der Gewinnung von freiwillig Engagierten in Zusammenarbeit mit der Stiftung Gute-Tat.de und den Berliner Freiwilligenagenturen. Das Freiwilligenzentrum STERNENFISCHER in Treptow-Köpenick sowie der Berliner Landesfreiwilligenagentur Treffpunkt Hilfsbereitschaft und die Berliner Freiwilligenbörse im Berliner Rathaus spielen eine wichtige Rolle. Eine gute Zusammenarbeit besteht darüber hinaus mit der Geschäftsstelle Berliner FreiwilligenPass, Unternehmen, Bezirksämtern und -Beauftragten sowie mit Akteuren im unmittelbaren Sozialraum von Einsatzfeldern wie Stadtteilzentren, Unterstützerkreisen und Willkommensinitiativen.

Auf politischer Ebene beteiligt sich das Freiwilligenmanagement über die Mitgliedschaften des UNIONHILFSWERK beim Paritätischen Berlin, beim Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement und dem Berliner Landesnetzwerk Bürgerengagement „aktiv in Berlin“ an der Lobbyarbeit. Zu dem Thema Jugend-Mentoring gelang es beispielsweise, gemeinsam mit dem Paritätischen Berlin und dem Nachbarschaftshaus Schöneberg bei einem politischen Themenfrühstück ein Positionspapier mit Handlungsempfehlungen vor Politik und Verwaltung zu präsentieren und die Anwesenden für den Bedarf der individuellen Begleitung benachteiligter Jugendlicher zu sensibilisieren. Seit 2013 hat Berlin als erstes Bundesland ein Landesprogramm Mentoring aufgelegt. Zudem initiierte das Freiwilligenmanagement 2004 die Unterzeichnung der Berliner Charta zum Bürgerschaftlichen Engagement durch das UNIONHILFSWERK als einer der Erstunterzeichner und bewirkte die Aufnahme des UNIONHILFSWERK als Mitglied in das BBE.



Politisches Themenfrühstück zum 1:1-Jugendmentoring in Kooperation mit dem Paritätischen Berlin und dem Nachbarschaftsheim Schöneberg e.V. (2012)

4.3. Resümee und Ausblick

Das Freiwilligenmanagement hat sich innerhalb der letzten 14 Jahre durch seine erfolgreiche Arbeit einen festen Platz im UNIONHILFSWERK und in der Engagementlandschaft Berlins erarbeitet. Über das Freiwilligenmanagement wurden Wissen und Visionen über die Beteiligung von Bürgerinnen gemäß dem Auftrag der Hilfe zur Selbsthilfe in den Verbund eingeführt, Kompetenzen zur professionellen Gewinnung, Begleitung und Anerkennung von freiwillig Engagierten entwickelt und etabliert. In den Einrichtungen konnten Ansprechpartnerinnen qualifiziert und so zur professionellen Begleitung befähigt werden. Die 2015 gegründete Unternehmensträgerstiftung Stiftung Unionhilfswerk Berlin hat die Förderung von Bürgerschaftlichem Engagement in seiner Satzung verankert – ein Bekenntnis,

dass Bürgerengagement auch zukünftig eine große Bedeutung zugemessen wird. Ein wichtiges Signal und eine wertschätzende Anerkennung für das bislang Geleistete. Doch trotz aller Erfolge bleiben „offene Baustellen“. Bei Menschen mit geistigen bzw. psychischen Beeinträchtigungen, die sich engagieren wollen, gelingt die Vermittlung in ein punktuelles Engagement sehr gut. Die Vermittlung in ein regelmäßiges Engagement funktioniert dort gut, wo es durch Bezugsbetreuerinnen unterstützt wird. Um Menschen mit Beeinträchtigung strukturiert und nachhaltig in Engagements zu vermitteln, bedarf es allerdings qualifizierter Engagementbegleiterinnen. Für ein solches Programm fehlen allerdings bisher die entsprechenden Ressourcen.

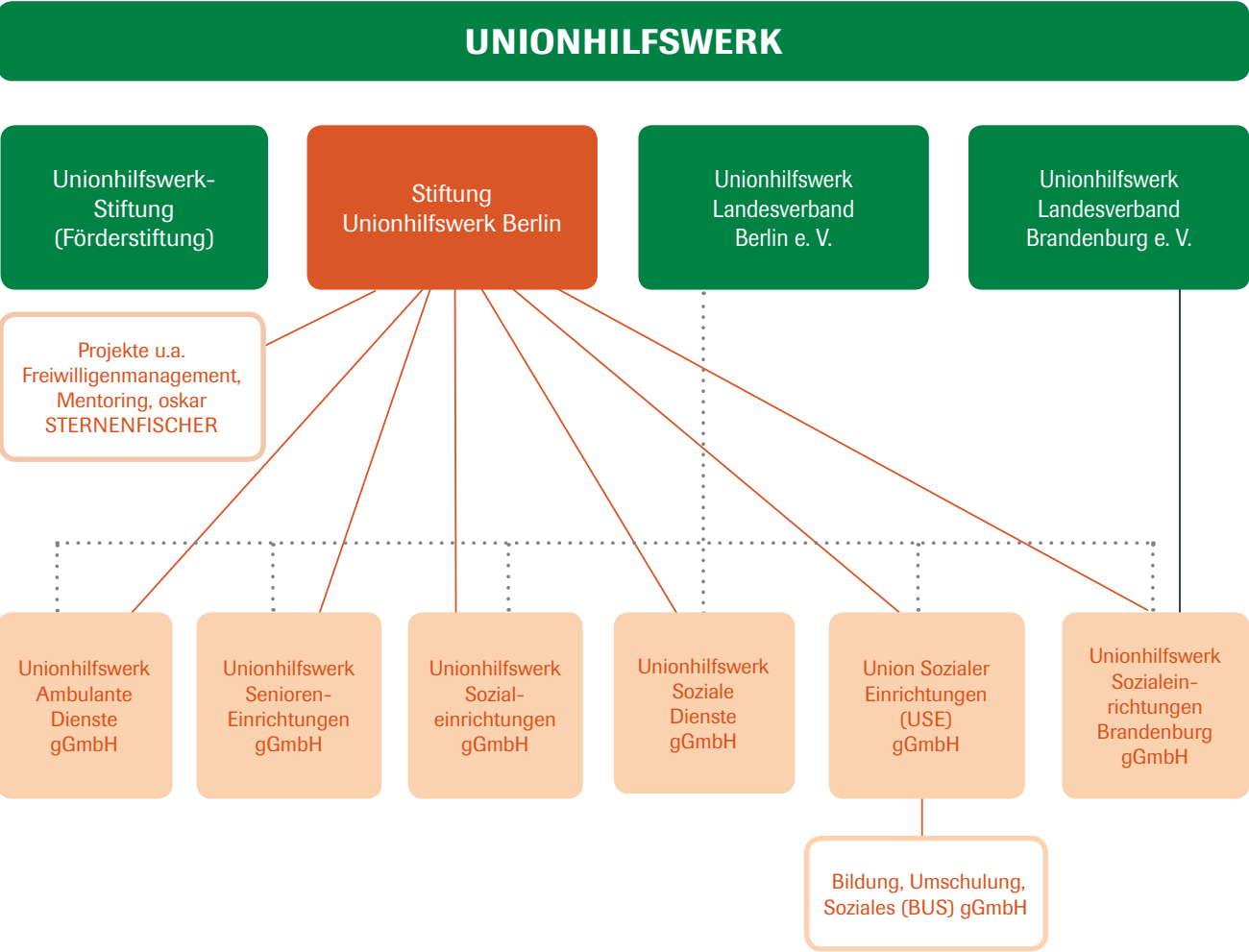
Auch für die individuelle Unterstützung einzelner Einrichtungen und für die Präsenz und Beteiligung in fachlichen Netzwerken, Gremien bzw. bei der externen Lobbyarbeit für engagementfreundliche Rahmenbedingungen wären mehr personelle Ressourcen wünschenswert.

Außerdem konnte das Freiwilligenmanagement die Erfahrung sammeln, dass Engagementgewinnung nicht gleichbedeutend ist mit Mitgliedergewinnung – einem der ursprünglich formulierten Aufträge. Freiwillige Mitarbeiterinnen werden in den etablierten Vereinsstrukturen bisher nur Mitglied, wenn ein Bezug über ein Thema oder eine Persönlichkeit besteht.

Von der Politik wünschen wir uns daher die nachhaltige Förderung von Bürgerengagement in sozialen Trägern durch eine unbürokratische Grundfinanzierung für ein auf Trägerebene wirksames Freiwilligenmanagement und eine Freiwilligenkoordination vor Ort, vergleichbar mit der finanziellen Förderung für die Freiwilligendienste. Bei der Förderung von neuen Projekten durch Land oder Bund ist es zwingend erforderlich, finanzielle Zuwendungen für Freiwilligenkoordination und Freiwilligenmanagement einzuplanen, denn ohne Engagementinfrastruktur ist freiwilliges Engagement in Projekten, Institutionen und Einrichtungen nicht von Dauer.

Anlagen

Anlage 1: Die Struktur des Unionhilfswerk-Verbundes, Stand: 1.1.2017



Anlage 2: Leitlinien für freiwilliges und ehrenamtliches Engagement

Leitlinien für freiwilliges und ehrenamtliches Engagement

Das UNIONHILFSWERK ist vor rund 70 Jahren in einer Zeit großer Not aus christlicher Verantwortung entstanden, soziale Hilfe zu leisten. Auch heute fördern wir ehrenamtliches und freiwilliges Engagement als wertvollen und unverzichtbaren Beitrag für ein menschliches Miteinander in unserer Gesellschaft.

Engagement fördert Teilhabe und Inklusion. In ihre Tätigkeit bringen ehrenamtliche und freiwillige Mitarbeiter ihre individuellen Fähigkeiten, Interessen und Ideen ein. Durch Begleitung, Betreuung und Förderung tragen ehrenamtliche und freiwillige Mitarbeiter unmittelbar zu einem würdevollen Leben und zur gesellschaftlichen Teilhabe hilfebedürftiger Menschen bei.

Engagement hat eine eigenständige Qualität. Ehrenamtliche und freiwillige Mitarbeiter erweitern die vielfältigen Aktivitäten des UNIONHILFSWERK und setzen darüber hinaus innovative Impulse. Dabei ersetzen ehrenamtliche und freiwillige Mitarbeiter keine hauptamtlichen Leistungen. Die Zusammenarbeit basiert auf gegenseitiger Anerkennung und Wertschätzung.

Engagement braucht Rahmenbedingungen. Wir fördern Engagement unter anderem durch ein Freiwilligenmanagement, die Vermittlung in ein passgenaues Aufgabenfeld, durch regelmäßigen Austausch, eine verbindliche Begleitung durch Freiwilligenkoordinatoren, kostenfreie Fortbildungen sowie eine Kultur der Anerkennung. Wir schließen mit freiwilligen Mitarbeitern eine Vereinbarung, in der die gegenseitigen Erwartungen und Verpflichtungen transparent dargelegt werden.

Engagement hat viele Facetten. Es kann punktuell, projektbezogen oder regelmäßig erfolgen – über jede Zeitspende und jeden ehrenamtlich und freiwillig Engagierten freuen wir uns!

Die Leitlinien für ehrenamtliches und freiwilliges Engagement beruhen auf der Satzung des Unionhilfswerk Landesverband Berlin e.V. sowie dem Unternehmensleitbild der gemeinnützigen Gesellschaften des UNIONHILFSWERK.

Berlin, im September 2014

Dieter Krebs Landesvorsitzender Unionhilfswerk Landesverband Berlin e.V.	Norbert Prochnow Geschäftsführer Unionhilfswerk Sozialeinrichtungen gemeinnützige GmbH Soziale Dienste gemeinnützige GmbH	Bernd Neumann Geschäftsführer Unionhilfswerk Ambulante Dienste gemeinnützige GmbH Senioren-Einrichtungen gemeinnützige GmbH
---	---	---

Anlage 3:
Die internen und externen Anspruchsgruppen

Interne Anspruchsgruppen	Interessen (Erwartungen)
1. Freiwillige und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen	Sinnbehaftete Tätigkeit, Wirksamkeit, Wertschätzung des sozialen Engagements, Zusammenarbeit und Begleitung auf Augenhöhe, Verbindlichkeit, klare Aufgaben und Strukturen, Beteiligungs-, Austausch-, Fortbildungs-, Entwicklungsmöglichkeiten, Handlungsräume für eigene Ideen
2. Adressaten = Empfängerinnen von freiwilligem und ehrenamtlichem Engagement	soziale Kontakte und Begegnungen, Möglichkeit der gesellschaftlichen Teilhabe, individuelle Lebensqualität, eigene Fähigkeiten erhalten bzw. weiterentwickeln, Schutz vor Menschen, die sich aus anderen Motiven engagieren möchten (Prävention Missbrauch, Diebstahl, Kumulierung Aufwandsentschädigungen), Schutz der Privatsphäre (Fotos, Datenschutz)
3. Freiwilligenkoordinatorinnen	Klarheit über eigene Aufgabenbereiche und Verantwortung im Einsatzfeld, Transparenz über Schnittstellen und Aufgaben zum Freiwilligenmanagement; zeitnahe Gewinnung von neuen passenden freiwilligen Mitarbeiterinnen nach Bedarfsmeldung; Qualifizierungen, Supervision, fachlicher Austausch, Konfliktvermittlung, Beratung, Aufnehmen von Impulsen zur Weiterentwicklung von Rahmenbedingungen, interne und externe Lobbyarbeit, Organisation der Anerkennungskultur im Gesamtträger
4. Einrichtungs-/Projektleitungen	Unterstützung beim Aufbau, Gewinnung und Verstetigung des Freiwilligen-Engagements vor Ort, klare Aufgabenbeschreibungen für freiwillige MA, Entlastung der Freiwilligenkoordination

Interne Anspruchsgruppen	Interessen (Erwartungen)
5. Interne Leistungsbereiche: Personalverwaltung, Finanzbuchhaltung, Fördermittelverwaltung, Controlling, Qualitätsmanagement, Risikomanagement	Zielgenaue Planung, sach- und fristgerechte Verwendung von Zuwendungs-/ Stiftungsmitteln und Geldspenden; Beachtung geltender Zuwendungsbestimmungen und interner Vorgaben; frühzeitige Identifizierung möglicher Risiken und Maßnahmenenergreifung
6. Fachbereichsleitungen	Klare Rahmenbedingungen, Strukturen und Prozesse im Freiwilligen-Engagement; Qualitäts- und Risikomanagement; zusätzliche Ressourcen für die eigenen Einrichtungen; Unterstützung bei und Initiierung von Projekten in den Fachbereichen
7. Landesverband, Bezirksverbände, Interessengemeinschaften	Regelmäßige Erhebung aktueller Bedarfe; zeitnahe Gewinnung von neuen freiwilligen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen; Gewinnung von Mitgliedern unter den Freiwilligen; Organisation der Anerkennungskultur im Gesamtträger unter besonderer Würdigung der ehrenamtlichen Arbeit; Einwerben und Abrechnung hierfür notwendiger Refinanzierungen; stete Kontaktpflege u.a. über jährliche Teilnahme an Klausurtagung und Mitgliederversammlung
8. Stiftungsvorstand	Realisierung des Stiftungszweckes (Beförderung Bürgerschaftliches Engagement und Bildung), Gewinnung zusätzlicher Ressourcen für das UNIONHILFSWERK; Soziale Innovationen; Öffentlichkeitsarbeit; Beitrag zu positivem Trägerimage und guter Vernetzung
9. Gesellschafter	Positiver Beitrag zur Stärkung der gGmbH's und des Vereins; Sicherstellung der Bedeutung des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements

Externe Anspruchsgruppen	Interessen (Erwartungen)
1. Engagement-interessentinnen	Aktuelle Engagementausschreibungen/-termine, attraktive Engagementaufgaben, Zeitnahe Antwort und Beratung, sinnbehaftete und ein zur eigenen Motivation, zu eigenen Fähigkeiten, Interessen und zeitlichen Möglichkeiten passende Aufgabe, Wertschätzung
2. Unterstützerkreise, Willkommensinitiativen in der Flüchtlingshilfe	Zusammenarbeit auf Augenhöhe, Gestaltungsräume für Projekte, Wahrung der eigenen Autonomie und Selbstorganisation, so wenig Formalien wie möglich, effiziente Verwaltung
3. Gute Tat, Berliner Freiwilligenagenturen und Stadtteilzentren, Bürger aktiv des Landes Berlin	(Ein-)Pflegen aktuellster Bedarfe an freiwilliger Mitarbeit, auch Angebot von punktuellen Engagementmöglichkeiten, regelmäßige Informationen zu aktuellen Freiwilligenprojekten im UNIONHILFSWERK, Jährliche Aktualisierungen für die Datenbanken, Zeitnahe Beantwortung von Vermittlungsanfragen, Beteiligung an (bezirklichen) Freiwilligenbörsen, Marktplätzen, Freiwilligentagen und Berliner Engagementwoche
4. Paritätischer Berlin (Dachverband)	Beförderung des bürgerschaftlichen Engagements mit hoher Wirksamkeit; soziale Innovationen; Beteiligung an Berliner Freiwilligentag, Unterstützung Öffentlichkeitsarbeit des Verbandes (Fotos, Berichte); Sach- und fristgerechte Verwendung von Zuwendungs-/ Stiftungsmitteln, Mitarbeit in Arbeitsgruppen u.a. AK Ehrenamtskoordination
5. Berliner Landesnetzwerk Bürgerengagement, Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement (BBE)	Aktive Mitarbeit im Netzwerk: Projektgruppenarbeit, Transfer von Erfahrungswissen, Zusammenarbeit und Bündelung von Ressourcen, gemeinsame Lobbyarbeit für engagementfreundliche Rahmenbedingungen, Unterstützung von Initiativen und der Öffentlichkeitsarbeit der Netzwerke, Beteiligung an Berliner Freiwilligenbörse u. Woche des Bürgerschaftlichen Engagements
6. Medien wie Berliner Woche und Tagesspiegel	Attraktive redaktionelle Beiträge mit Fotos; Produzieren interessanter Geschichten; zeitnahe Nennung von Interviewpartnern
7. Unternehmen, Institutionen in der Hochschulbildung u.a.	Beratung und Vermittlung von passenden Einsatzfeldern für Teamengagements (Social Days) mit konkreten Ansprechpartnern vor Ort, Brückenbauer/ Übersetzer zwischen Einsatzfeldern und Unternehmen, ggf. Unterstützung Koordination der Aktionen und Öffentlichkeitsarbeit

Externe Anspruchsgruppen	Interessen (Erwartungen)
8. Schulen	Beratung und Vermittlung von Schülereinsatzplätzen, Unterstützung bei der Bescheinigung mit SchülerfreiwilligenPässen
9. Geld- und Sachspender	Individuelles Dankschreiben für Versand Zuwendungsbescheinigung, prägnante Kurzinformation über Verwendung der Spenden, regelmäßige Informationen und Beziehungspflege
10. Senatskanzlei	Konstruktive Begleitung der Engagementpolitik, Engagementförderung in den (benachteiligten) Sozialräumen; Beteiligung an Berliner Freiwilligenbörse; aktive Beteiligung am Berliner Landesnetzwerk
11. Geschäftsstelle Berliner FreiwilligenPass	Regelmäßige Vorschläge von Engagierten für die Verleihungen der Berliner FreiwilligenPässe/ Ehrennadeln, Fristgerechte Zusendung der ausgestellten FreiwilligenPässe
12. Abgeordnetenhaus insbesondere Ausschuss für bürgerschaftliches	Engagementförderung im Land Berlin, gesellschaftliche Teilhabe und Zusammenhalt befördern
13. Bezirke: Bezirksamt / BVV	Engagementförderung im Bezirk, Stärkung benachteiligter Sozialräume durch Gewinnung von Engagierten innerhalb und außerhalb der Sozialräume, Zugang von benachteiligten Menschen zum Engagement, Förderung von Integration und Inklusion, Beteiligung an bezirklichen Freiwilligenbörsen und -auszeichnungen
14. Verlage/ Fachöffentlichkeit	Beteiligung an Fachpublikationen: "Mentorenkonzepte in der Schule" mit Bestmann/ Häsel- Bestmann/Bindel-Kögel in: "Schule der Bürgergesellschaft" (2013); Interview mit Carola Reifenhäuser in: "Freiwilligenmanagement in der Praxis" (2016)
15. Soziale Investoren und Phineo	Nachweisbare Wirkungen, effektiver und effizienter Mitteleinsatz, Qualität von Freiwilligenprojekten transparent, nachvollziehbar und attraktiv darstellen, erforderliche Unterlagen zur Verfügung stellen, Nachhaltigkeit.
16. Breite Öffentlichkeit	Transparenz u.a. Engagement sichtbar machen, Beitrag zum gesellschaftlichen Zusammenhalt, Offenheit von Strukturen für neue Ideen, Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit Engagierten

Anlage 4:

Prozesse und Schnittstellen zwischen Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination

Freiwilligenkoordination (FKoord)	Prozess-schritte	Freiwilligenmanagement (FM)
Ermittelt einen Bedarf an freiwilliger Mit-arbeit und teilt ihn digital an FM mit. Wirbt dafür im eigenen Netzwerk u. Sozialraum	Gewinnung	Formuliert Bedarf für Online-Börsen, Gute-Tat, Bürgeraktiv sowie für die Berliner Woche, Facebook, die Berliner Freiwilli-genbörse und für www.unionhilfswerk.de/engagement
Führt Erstgespräch mit Interessentin, die vor Ort gewonnen wird, anhand Bewerber-profil oder Leitfäden mit projektspezifischen Fragestellungen	Erstgespräch	Führt Erstgespräche mit Interessentin, die über FM gewonnen wird und händigt eine Erstgesprächsmappe mit Informations-material und Dokumenten (Freiwilligenvereinbarung, etc.) aus. Legt ein Bewerberprofil in Datenbank FM an und leitet es bei Vermittlungsinteresse an die zuständige FKoord weiter.
Kontaktiert die von FM vermittelte Interessen-tin innerhalb von 2 Wochen und lädt sie zum Kennenlerngespräch ein. Stellt die Einrichtung und die angestrebte Aufgabe vor und vereinbart eine Orientie-rungsphase oder den Engagementbeginn.	Zweitgespräch	Informiert sich regelmäßig über den Vermittlungsstand und erinnert ggf. an die Kontaktaufnahme.
Vereinbart mit Interessentin eine Orien-tierungsphase (4-6 Wochen) mit einem Auswertungsgespräch am Ende. Verpflichtende Einstiegsqualifizierungen in Einsatzfeldern (Mentoring, Hospiz) ersetzen die Orientierungsphase.	Orientierungs-phase	Informiert sich regelmäßig über den Vermittlungsstand und erinnert ggf. an die Abgabe der Unterlagen, z.B. Freiwilligen-vereinbarung.
Füllt gemeinsam mit der Freiwilligen alle Unterlagen aus und leitet sie, zusammen mit dem polizeilichen Führungszeugnis, an FM-Sachbearbeitung weiter. Sorgt für Willkommen in der Einrichtung / Projekt und teilt aufgabenspezifische und hausrelevante Informationen mit.	Engagement-beginn	FM-Sachbearbeitung kontrolliert, ob alle Unterlagen vollstän-dig vorliegen und beantragt ggf. den Unionhilfswerk-Ausweis bei der Personalverwaltung. FM-Sachbearbeitung versendet eine Kopie der Freiwilligen-vereinbarung, zusammen mit einem Willkommensschreiben und einer Jahresfortbildungsübersicht an die Freiwillige. Alle anderen Unterlagen verbleiben im Original bei FM.

Freiwilligenkoordination (FKoord)	Prozess-schritte	Freiwilligenmanagement (FM)
Gibt regelmäßige, wertschätzende Rückmeldun-gen. Begleitet Freiwillige über Einzelgespräche oder Gruppenangebote (empfohlen: Teilnahme an min. zwei Begleitformaten pro Halbjahr: Praxisbegleitung, Gruppensupervision). Veranlasst mind. einmal im Quartal die Auszah-lung der Aufwandsentschädigung Zeigt bei FM im Einzelfall den Bedarf an erhöh-ten Aufwandsentschädigungen an.	Beglei-tung	Steht freiwillig Engagierten bei Bedarf für Gespräche zur Verfügung. Organisiert unterschiedliche Supervisionsgruppen für Freiwillige und FKoord. Vermittelt bei Bedarf Einzelsupervision für Freiwillige. Bündelt Verwendungsnachweise (Originale) für die Auszahlung von Aufwandsentschädigungen aus FM-Projekten
Informiert und lädt zu FM-Fortbildungen ein. Lädt freiwillig Engagierte zu eigenen Danke-schönfesten (Neujahrsempfang, Weihnachtsfeier, Grillfest) sowie zu Mitarbeiterfesten der Einrich-tung ein. Schlägt FM freiwillige Mitarbeiterinnen für den Berliner FreiwilligenPass vor.	Anerken-nung	Plant und organisiert Fortbildungsveranstaltungen (Jahresprogramm) für freiwillige und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen. Führt Freikartenaktionen zu Konzerten, Theater- und Sportveranstaltun-gen für Freiwillige durch. Veröffentlicht Engagementportraits in Printmedien (Wir für Berlin, Dialog) Gewährleistet die Einbeziehung von freiwillig Engagierten beim zentralen MA-Sommerfest. Organisiert Anerkennungsveranstaltungen für alle regelmäßig bzw. seit mindestens sechs Monaten Engagierten (Weihnachtsfeier). Schlägt Freiwillige für den Berliner (Schüler-)FreiwilligenPass vor und stellt ihn selbst aus. Schlägt Freiwillige für Bürgerempfang des Bun-despräsidenten, Dankeschönbrunch des Paritätischen sowie Berliner Ehrennadel, vor.
Führt ein Abschlussgespräch persönlich oder telefonisch durch, erstellt ggf. eine Tätigkeitsbe-scheinigung und überreich ggf. eine Aufmerksam-keit (Büchergutschein). Klärt in welcher Form weiter Kontakt gewünscht wird (z.B. Erhalt von Info-Mails?). Bittet um Rückgabe des Dienstausweises und informiert FM-Sachbearbeitung formlos über den Austritt.	Abschied	Stellt bei Bedarf Tätigkeitsbescheinigungen aus. Besorgt Büchergutscheine. Vermerkt Beendigung des Engagements in der Datenbank. Änderung in Status Multiplikatorin, wenn weitere Informationen gewünscht. Ände-rung in Status Ehemalige, wenn kein weiterer Kontakt gewünscht wird. Bittet Freiwillige um Rückgabe des Dienstausweises, wenn nicht durch FKoord erfolgt. Archiviert die Personalakten von freiwillig Engagierten nach Austritt.

Abbildungsverzeichnis

- Abb. 1: Schaubild Anspruchsgruppen des Freiwilligenmanagements - S.11
- Abb. 2: Die Rolle des Freiwilligenmanagements in der Zusammenarbeit mit Freiwilligenkoor - S.12
- Abb. 3: Die Aufgabenschwerpunkte des Freiwilligenmanagements - S.14
- Abb. 4: Die Toolbox des UNIONHILFSWERK Freiwilligenmanagements - S.17, 18
- Abb. 5: Anzahl der freiwilligen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen im UNIONHILFSWERK 2003-2016 - S. 27
- Abb. 6: Freiwilliges Engagement 2016 nach Tätigkeiten - S.27
- Abb. 7: Prozentuale Verteilung zwischen weiblichen und männlichen Engagierten 2016 - S.28
- Abb. 8: Altersstruktur freiwillige Mitarbeiterinnen in den Gesellschaften 2016 - S.28
- Abb. 9: Engagementformen 2016 - S.29
- Abb. 10: Zugänge und Abgänge freiwilliger Mitarbeiterinnen 2016 - S.29
- Abb. 11: Erwartungen an das Engagement - S.30
- Abb. 12: Möglichkeiten zur Mitgestaltung - S.31
- Abb. 13: Wirkungen des Unionhilfswerk Freiwilligenmanagements - S.33

Quellen

- Backhaus-Maul, Holger (2014):
»Organisationen als Nadelöhr des Engagements -
– ein Beitrag für die Publikation des Unionhilfswerk Freiwilligenmanagement«
- Gabler Wirtschaftslexikon,
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/anspruchsgruppen.html>, vom 28.06.2016
- John, Barbara (2015):
Vorwort zum Schwerpunktthema Freiwilliges Engagement,
In: Der Paritätische Rundbrief, September/ Oktober 2015,
Seite 3
- Klein, Ansgar (2016):
»Engagement als Lückenbüsser? Plädoyer für eine systematisches Freiwilligenmanagement und die Anerkennung eines eigensinnigen Engagements – ein Beitrag für die Publikation des Unionhilfswerk Freiwilligenmanagement«

Reifenhäuser, Carola / Bargfrede, Hartmut / Hoffmann, Sarah G./ Reifenhäuser, Oliver / Hölzer, Peter / Ternyik, Elisabeth / Dotterweich, Christine (2016):
»Freiwilligenmanagement in der Praxis«, S. 142

Schlimper, Gabriele (2014):
»Engagementpotentiale im Paritätischen Berlin - Sekundäranalyse zu den quantitativen Ergebnissen der Studien 2005 und 2013«, präsentiert im Rahmen der Fachtagung Engagementpotentiale in der Freien Wohlfahrtspflege, 1. April 2014

Stiftung Unionhilfswerk Berlin (2014):
Stiftungssatzung vom 11.12.2014, § 2, Nr. 1

Stiftung Unionhilfswerk Berlin (2016):
»Wegbereiter und Wegbegleiter«, Interview der Chefredakteurin Katrin Dietl mit Dieter Krebs, Oswald Menninger und Prof. Dr. Hans-Jochen Brauns. In: Wir für Berlin: 70 Jahre UNIONHILFSWERK, Ausgabe 91, 3. Quartal 2016, S. 7

Unionhilfswerk Freiwilligenmanagement (2017):
Quantitative Erfassung freiwilliger und ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen

Unionhilfswerk Freiwilligenmanagement (2015):
Zufriedenheitsumfrage unter freiwilligen Mitarbeiterinnen

Unionhilfswerk Freiwilligenmanagement (2017):
Handbuch zur Koordination freiwilliger Mitarbeiterinnen

Impressum

Postanschrift

Stiftung Unionhilfswerk Berlin, Freiwilligenmanagement
Richard-Sorge-Str. 21 A, 10249 Berlin

Telefon: 030-42265-887/-889

Fax: 030-42265-797

Mail: freiwillig@unionhilfswerk.de

Internet

www.unionhilfswerk.de/engagement

www.facebook.com/freiwilligesengagement

Fotos

Titel: Lina Woelk

Rückseite: Patricia Kalisch

Seite 21: Flavia Röhrs, Mario Stoll

Seite 22: Jenna Dallwitz

Seite 23: Jonathan Sprenger

Seite 24: Katrin Dietl

Seite 25: Kai Kalkbrenner

Seite 35: Patricia Kalisch

Layout

Mediengestaltung,

Union Sozialer Einrichtungen (USE) gGmbH

Autoren

Daniel Büchel,

Projektleiter Unionhilfswerk Freiwilligenmanagement

Gabriele Lang,

Koordinatorin Unionhilfswerk Freiwilligenmanagement

Redaktion

Katrin Dietl, Pressereferentin

Ulrike Freybe, Unternehmenskommunikation

Druck

Printing House der Union Sozialer Einrichtungen

(USE) gGmbH, Genterstraße 8, 13353 Berlin

Danksagung

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen, die diese

Publikation ermöglicht haben, insbesondere bei

Dr. Ansgar Klein, Dr. Holger Backhaus-Maul,

Nicole Lorenz, Lina Woelk, Jonathan Sprenger,

Andreas und Christine Schinzel und Max Wallot.

Nachdruck oder anderweitige Vervielfältigung, auch
auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers.

© UNIONHILFSWERK Januar 2017





Über das UNIONHILFSWERK

Das UNIONHILFSWERK leistet seit 1946 soziale Hilfe aus christlicher Verantwortung. Bis heute engagieren wir uns für jene, die auf Betreuung und Unterstützung angewiesen sind. Unser Engagement ist geprägt von unserem Leitbild, „individuelle Lebensqualität zu gestalten“. Zu unseren vielfältigen Dienstleistungen im sozialen Bereich zählen u.a. Kindertagesstätten, Jugendhilfeangebote, Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen oder psychischen Erkrankungen, ambulante und stationäre Pflege sowie Hilfen für wohnungslose Menschen und Flüchtlinge. Mit unseren rund 130 Projekten und Einrichtungen zählen wir zu Berlins größten Arbeitgebern.

Bürgerschaftliches Engagement gehört von Anfang an zum UNIONHILFSWERK und hat somit eine lange Tradition. Neben den hauptamtlichen Mitarbeitern sind heute über 1.100 ehrenamtlich und freiwillig Engagierte in unseren Einrichtungen, Bezirksverbänden und Interessengemeinschaften des Landesverbandes aktiv. Sowohl unsere Förderstiftung als auch die Unternehmensträgerstiftung fördern diese umfassende Freiwilligentätigkeit.

