



**Freiwilligenzentrum
Hannover e.V.**

Qualitätskriterien für die Arbeit mit Freiwilligen

Menschen, die sich in einem Verein, einer Initiative oder einer kommunalen Einrichtung freiwillig engagieren, stellen ihre Zeit und ihre Arbeitskraft unentgeltlich zur Verfügung. Dieses Engagement ist keineswegs selbstverständlich und für viele Organisationen von unschätzbbarer Bedeutung.

Um ein breites freiwilliges Engagement zu fördern, neue Freiwillige zu gewinnen und ehrenamtliche Mitarbeiter zu halten, bedarf es einer attraktiven und sinnvollen Gestaltung des Arbeitsfeldes. Einige Anhaltspunkte, die der qualitativen Förderung der Freiwilligenarbeit dienen, hat das Freiwilligenzentrum Hannover in diesen **Qualitätskriterien für die Arbeit mit Freiwilligen** zusammengestellt. Sie können Ihnen als Anregung dienen, um die Arbeit der Freiwilligen attraktiver und effizienter zu machen. Damit verbessern Sie auch die Qualität Ihrer Organisationsarbeit insgesamt.

1. Wodurch wird das Tätigkeitsfeld interessant?

Um Menschen zu finden, die ihre Zeit und ihre Fähigkeiten kostenlos zur Verfügung stellen, bedarf es einiger Überzeugungsarbeit. Ihre Angebote müssen die Bedürfnisse der Freiwilligen ansprechen. Das Engagement soll ihnen anstatt eines materiellen Lohnes einen ideellen Gewinn versprechen.

Die meisten Freiwilligen bieten ihre Mitarbeit aus Interesse an einer selbstbestimmten Tätigkeit an, die wenigsten Freiwilligen aus Pflichtgefühl. Viele von ihnen möchten neue Erfahrungen mit sich und anderen machen, Verantwortung übernehmen und aktiv an der Organisationsentwicklung teilnehmen. Achten Sie deshalb auf eine attraktive Aufgabengestaltung, die auch Spaß machen kann und deren Sinn klar erkennbar ist.

2. Genaue Aufgabenbeschreibung

Eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen ist die genaue Festlegung der zu erfüllenden Aufgaben inklusive einer Festlegung der Strukturen und Kompetenzen. Es ist sinnvoll, feste Arbeitszeiten festzulegen, die nicht überschritten werden sollten.

Eine genaue Arbeitsbeschreibung schützt beide Seiten vor Missverständnis und Überforderung und wirkt Unklarheit über die eigenen Aufgaben entgegen.

3. Einarbeitung und Probezeit

Ein guter Einstieg in die freiwillige Tätigkeit wird durch eine Einarbeitungsphase unterstützt. Die Freiwilligen können sich so unverbindlich die Arbeitsbereiche ansehen und feststellen, ob diese ihren Vorstellungen und Fähigkeiten entsprechen. Es ist sinnvoll, zu Beginn der Arbeit eine Probezeit zu vereinbaren, nach deren Ablauf beide Seiten entscheiden können, ob sie miteinander weiterarbeiten möchten.

4. Ansprechpartner und Begleitung

Um bei Problemen nicht allein dazustehen, benötigen die Freiwilligen eine feste Ansprechperson, die mit allen Belangen der Freiwilligenarbeit in der Organisation vertraut ist. Neben dieser Begleitung sollten regelmäßige Gespräche mit anderen Freiwilligen angeboten werden.

Wenn möglich, sollte den Freiwilligen in bestimmten Einsatzgebieten auch Supervision angeboten werden. Wenn die Umstände es erfordern, sollten Sie hier nicht sparen, um die Qualität der geleisteten Arbeit zu sichern.

5. Verantwortung und Mitbestimmung

Besprechen Sie gleich zu Beginn, welchen Verantwortungsgrad die Freiwilligen übernehmen können, in welchen Bereichen sie selbst Entscheidungen treffen möchten und dürfen. Außerdem sollten auch die Möglichkeiten der Mitbestimmung und der Umsetzung eigener Vorstellungen geregelt werden.

6. Kostenerstattung

Damit die Freiwilligen ihr unentgeltliches Engagement nicht noch etwas kostet, sollte sichergestellt werden, dass Ihre Organisation die Kosten übernimmt, die zur Erledigung der Arbeit notwendig sind (Material-, Fahrt-, Portokosten etc.).

7. Versicherung

Um Ihre Organisation und die Freiwilligen zu schützen, sollten Sie auf ausreichenden Versicherungsschutz achten. Eine Haftpflichtversicherung der Organisation sollte auch für alle Schäden aufkommen, die durch Freiwillige während der Arbeitszeit entstehen. Besteht keine Mitgliedschaft in einer Berufsgenossenschaft, empfiehlt es sich außerdem, eine Unfallversicherung für die Freiwilligen abzuschließen.

8. Fort- und Weiterbildung

Um qualitative Standards einer Organisation (auch im Vergleich mit anderen) zu halten und zu verbessern, ist Weiterbildung der Mitarbeiter unumgänglich. Dies trifft selbstverständlich auch für Ihre Freiwilligen zu. Zudem sind Fortbildungsangebote für Freiwillige eine Form der Anerkennung. Sie zeigen, dass Sie die Freiwilligen als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ernst nehmen. Freiwilligen bieten Sie damit zusätzlichen Anlass zur Identifikation mit Ihrer Organisation.

9. Ausstieg

Eine Besonderheit einer freiwilligen Tätigkeit ist, dass sie jederzeit beendet werden kann. Sie sollten aber dennoch gleich zu Beginn einen "Aussteigemodus" vereinbaren, der einen gleitenden und reibungslosen Ausstieg ermöglicht.

10. Nachweise

Freiwillige Tätigkeiten können bei zukünftigen Bewerbungen zu Studien- oder zu beruflichen Zwecken von großem Nutzen sein. Kommen Sie Ihren Freiwilligen daher

entgegen und stellen Sie ihnen Nachweise über die erbrachte Arbeitszeit, Art der Tätigkeit und über besuchte Fortbildungen aus. Das Netzwerk Bürgermitwirkung hat für die hannoverschen gemeinnützigen Einrichtungen dafür bereits Zertifikate und Mappen entwickelt. Das Land Niedersachsen stellt ebenfalls eine Eingabemaske für Urkunden zur Verfügung.

11. Anerkennung

Entwickeln Sie eine Anerkennungskultur, die zu den Möglichkeiten Ihrer Organisation passt. Damit zeigen Sie Ihren Freiwilligen, dass Sie Ihre Hilfe zu schätzen wissen. Diese Anerkennung sollte sich nicht nur auf eine jährliche "Dankeschön"-Veranstaltung beschränken, sondern im täglichen Umgang miteinander deutlich werden. Sie sollten auch nicht vergessen, bei Selbstdarstellungen Ihrer Organisation die Arbeit der Freiwilligen zu erwähnen.

Wir unterstützen Sie gern bei der Entwicklung von Tätigkeitsprofilen, in Fragen der Organisation, bei Fort- und Weiterbildung, Öffentlichkeitsarbeit und bei allen anfallenden Problemen.

Wenn Sie Fragen zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen haben, wenden Sie sich an:

Freiwilligenzentrum Hannover
Platz der Weltausstellung im üstra Kundenzentrum
30159 Hannover
Ingrid Ehrhardt, Tel.: 0511 / 300 344-6
Email: ehrhardt@freiwilligenzentrum-hannover.de