



Ergebnisdokumentation -

Zwischenauswertung des Modellprojekts
“Freiwilligenkoordination in der Wohnungsnotfallhilfe”
(SenASGIVA geförderte Einrichtungen)

14.06.2024

**Implementierung von hauptamtlicher
Ehrenamtskoordination in der Berliner
Wohnungsnotfallhilfe**

Inhaltsverzeichnis

1	Konzept und Rahmendaten	3
2	Zwischenauswertung	6
2.1	Ablaufbeschreibung.....	7
2.2	Ergebnisse - Effekte hauptamtlicher Ehrenamtskoordination.....	8
2.3	Ergebnisse - Limitationen und Verbesserungspotenziale	13
3	Fazit	15
	Anhang - Fotodokumentation.....	18

1 Konzept und Rahmendaten

Zeitraum der Zuwendungen: 01.02.2023– 31.12.2024, in den Haushalt des Landes Berlin ebenfalls für 2025 eingestellt

Gefördert werden: Stellen der Freiwilligen- bzw. Ehrenamtskoordination¹ mit einer Regelarbeitszeit von je 50%

Projekt-Nummer: SOZ/2023/

Von der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung gefördert:

- *TagesTreff Weitlingstr. am Bahnhof Lichtenberg (HVD)*
- *Bahnhofsmision am Ostbahnhof (IN VIA Katholischer Verband für Mädchen- und Frauensozialarbeit für das Erzbistum Berlin gGmbH)*
- *Standort am Zoo (Bahnhofsmision am Zoo / Verein für Berliner Stadtmission)*
- *Notübernachtung 1 Lehrter Straße (Verein für Berliner Stadtmission)*

Grundlagen:

- **LIGA-Konzeption** zur Implementierung und Evaluation von hauptamtlicher Ehrenamtskoordination in der Wohnungsnotfallhilfe in Berlin anhand eines Modellvorhabens vom 31.03.2021
- **LIGA-Positionspapier** „Ehrenamt braucht Hauptamt. Finanzierung von Freiwilligenkoordination und -management in Einrichtungen und Diensten für wohnungslose Menschen“ vom 06.10.2020

Freiwilliges Engagement ist eine wesentliche Stütze für die Versorgung und Unterstützung wohnungsloser Menschen in Berlin. Es leistet Hilfe, die Versorgung der Zielgruppen sicherzustellen und erhöht die Qualität vorhandener Angebote. Gleichzeitig bietet das Ehrenamt interessierten Bürger:innen und auch wohnungslosen Menschen, die sich freiwillig engagieren wollen, die Chance auf Teilhabe, das Erleben

¹ Die Begriffe Freiwilligenkoordination und Ehrenamtskoordination werden synonym verwendet.

von Selbstwirksamkeit und die Stabilisierung durch neue Alltagsstrukturen. **Allerdings fehlen in Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfe meist die Mittel für feste und hauptamtliche Ansprechpersonen.**

Qualifizierte Freiwilligenkoordination ist ein wirkungsvolles Mittel, um stärkere Strukturen freiwilligen Engagements aufzubauen, zu erhalten und deren Qualität sicherzustellen: von der Gewinnung und Wertschätzung Engagierter, über die Moderation und Verhinderung von Konflikten, bis zur Vorbeugung von Überforderungen, Engagement-Abbrüchen und Grenzüberschreitungen (siehe ausführend dazu: LIGA-Konzeption, S. 2 f.).

Im Haushaltsjahr 2023, 2024 und im Haushalt eingestellt auch für 2025 soll daher zur Erprobung von Freiwilligenkoordinationen in Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfe ein Modellvorhaben umgesetzt werden.

Ziele:

- Qualitative Verbesserung des Angebotes am gesamten Standort
- Stärkung der Ehrenamtlichen -> Handlungssicherheit verbessern
- Entlastung der bereits tätigen Akteur*innen in der Begleitung von Ehrenamtlichen
- Ausbau der Freiwilligenkoordination
- Einsatz Ehrenamtlicher mit unterschiedlichen zeitlichen Möglichkeiten erproben, u. a. auch Mitarbeitende aus Unternehmen (Soziale Tage)
- Evaluierung der bisherigen Ansätze von Freiwilligenkoordination im Vergleich mit den implementierten im Rahmen des Modellvorhabens
- Bei dieser Evaluierung besonderer Fokus auf der Frage des Personalschlüssels (Stellenanteile in Bezug auf die Zahlen der Ehrenamtlichen oder andere Vergleichsgrößen)

Maßnahmen:

- Systematisierung und Etablierung einer verlässlichen, professionellen Ehrenamtskoordination: Bedarfsanalysen, Gewinnung neuer Ehrenamtlicher, Begleitung und Bindung von neuen und bereits engagierten Ehrenamtlichen inklusive einer Anerkennungskultur, Formalitäten, Vernetzung intern und extern und ein laufender Blick auf die Abgrenzungen zwischen Hauptamt und Ehrenamt
- Alle Maßnahmen sollen, soweit es mit den verfügbaren Stellenanteilen möglich ist, umgesetzt werden. Wie viel hiervon und in welcher Qualität bei der hohen Zahl an Ehrenamtlichen umsetzbar ist, ist eine der Kernfragen des Modellvorhabens; voraussichtlich werden starke Priorisierungen nötig sein

Übergeordnetes Ziel der Modellprojekte ist es, Aussagen zur Wirkung von Freiwilligenkoordination in der Wohnungsnotfallhilfe zu treffen. Dabei sind die spezifischen Ansätze und Zielsetzungen der vier Projekte zu berücksichtigen. Ein wichtiger Teilaspekt ist dabei, Hinweise zu erhalten, welche Personalschlüssel für die Freiwilligenkoordination sinnvoll sind. Darüber hinaus sollen Erkenntnisse gewonnen werden, wie Wohnungslose als Expert*innen ihrer Selbst eingebunden und empowert werden können.

Die übergeordneten Kernfragen der Evaluation lauten daher:

- 1. Welche personellen Ressourcen (Inputs) sind in welchem Personalschlüssel für eine nachhaltige und strukturierte Gewinnung und Begleitung Ehrenamtlicher in der Wohnungslosenhilfe notwendig?**
- 2. Was bewirkt die hauptamtliche Koordination Ehrenamtlicher in den Modellvorhaben für die Ehrenamtlichen, für die wohnungslosen Menschen und für weitere Zielgruppen (s.u.)?**

2 Zwischenauswertung

Der Praxisworkshop zur Zwischenauswertung des Modellprojektes fand am 14.06.2024 von 9.30 bis 13.30 Uhr im Dienstleistungs.Campus der Stiftung Unionhilfswerk Berlin statt. Anwesend waren:

- Konrad Müller, Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.
- Henriette von Wulffen, Verein für Berliner Stadtmission
- Kendra Jonas, Verein für Berliner Stadtmission
- Jennifer Bollig, Humanistischer Verband Deutschlands
- Tim Schneck, Verein für Berliner Stadtmission
- Friedemann Müller, InVia Katholischer Verband für Mädchen- und Frauensozialarbeit für das Erzbistum Berlin gGmbH
- Niklas Alt, Paritätischer Wohlfahrtsverband LV Berlin e.V.
- Daniel Büchel, Stiftung Unionhilfswerk Berlin
- Ralf Schönberner, Unionhilfswerk Soziale Dienste gGmbH
- Daniela Jonas, Unionhilfswerk Soziale Dienste gGmbH
- Katja Eichhorn, Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V.
- Tim Becker, Europa-Institut an der Alice Salomon Hochschule
- Carola Schaaf-Derichs, freie Beraterin, Consultant beim Europa-Institut/ASH



Abschlussfoto aller Teilnehmer:innen der Zwischenauswertung

2.1 Ablaufbeschreibung

In der ersten Phase des Workshops fanden sich Ehrenamtskoordinator:innen, Leitungen und Fachvertreter:innen der teilnehmenden Verbände in Kleingruppen zusammen, um die Veränderungen und Effekte, die aus der Förderung der Ehrenamtskoordination-Teilzeitstellen hervorgingen, zusammenzutragen. Dabei wurden die Veränderungen separat auf Ebene der freiwillig Engagierten, der Zielgruppen/Gäste, als auch in Bezug auf die Organisationsstruktur erfasst und auf Karteikarten niedergeschrieben. Um die geförderten Einrichtungen und deren Ergebnisse unterscheiden zu können, wurden diesen verschiedene Farben zugeordnet:

- TagesTreff (HVD) - Grün

- Bahnhofsmision am Zoo (Stadtmission) - Gelb

- Notübernachtung Lehrter Str. (Stadtmission) - Rot

- Bahnhofsmision am Ostbahnhof (Caritas/InVia) - Blau

Die ASOG-Einrichtung "Heim im Kiez" des Unionhilfswerk durchlief, gefördert vom Paritätischen Wohlfahrtsverband Berlin, einen vergleichbaren Prozess und nahm ebenfalls an der Auswertung teil:

- ASOG-Wohnungslosenunterkunft "Heim im Kiez" Treptow-Köpenick - Orange

Die Beobachtungen und Schlüsse der einzelnen Teilnehmer:innen wurden nach dem Austausch in Kleingruppen vor der Gesamtrunde zusammengetragen und auf Pinnwänden festgehalten (*siehe Anhang 1, 2 und 3*).

Anschließend wurde sich wieder in Kleingruppen zusammengefunden, um weitere Beobachtungen in Bezug auf bestehende Rahmenbedingungen sowie mögliche Verbesserungspotenziale zu sammeln. Während das erste Teilen der Ergebnisse den Fokus auf die positiven Wirkungen des Einsatzes von hauptamtlicher Ehrenamts-

koordination legte, wurde nun ein kritischer Blick auf weiter bestehende Limitierungen gelegt. Die Erkenntnisse wurden hier ebenfalls auf Karteikarten festgehalten und dann im Plenum präsentiert (*siehe Anhang 4 und 5*).

In der zweiten Phase des Workshops wurden die vorher präsentierten Punkte in Form einer Ergebnis-Bündelung zusammengefasst und einzelne Problemfragen weiter vertieft (*siehe Anhang 6 und 7*). Abschließend fand eine offene Austauschrunde statt, in welcher weitere konzeptionelle Überlegungen zum Projekt diskutiert wurden (*siehe Anhang 8*) und die beteiligten Koordinator:innen und Leitungen ein letztes Feedback zu ihrer persönlich wahrgenommenen Bedeutung hauptamtlicher Freiwilligenkoordination abgaben (*siehe Anhang 9*).

2.2 Ergebnisse - Effekte hauptamtlicher Ehrenamtskoordination

Die Ergebnisse werden in diesem Bericht in zusammengefasster Form wiedergegeben. Eine einrichtungsspezifische Auflistung der nachfolgenden Punkte ist nicht notwendig, da diese von allgemeingültiger Relevanz sind. Die Kategorisierung in drei Wirkungsebenen von Freiwilligen, Zielgruppe und Organisation wird beibehalten.

Veränderungen bei den freiwillig Engagierten:

Durch das Implementieren einer hauptamtlichen Freiwilligenkoordination....

1. ...ist eine gezielte Betreuung/Begleitung und effizientere Weiterleitung von Informationen an die freiwillig Engagierten möglich.
2. ...kann ein besserer Beziehungsaufbau zu den freiwillig Engagierten stattfinden, beispielsweise in Form von persönlichen Erstgesprächen.

3. ...sind mehr zeitliche Ressourcen für die Akquise und den Einarbeitungsprozess von EA¹ (Ehrenamtliche) vorhanden. Vermittlungsprozesse verlaufen effizienter und reibungsloser.
4. ...steht eine konstante Bezugsperson/Ansprechpartner:in zur Verfügung, die durch ihre Moderationsrolle die generelle Kommunikation zwischen HA (Hauptamtliche) und EA verbessert.
5. ...wird eine bessere Konfliktbearbeitung durch das Einnehmen einer Vermittlerrolle ermöglicht.
6. ...können den Freiwilligen weitere, organisationsübergreifende Angebote vermittelt werden, wie beispielsweise Hospitationen in anderen Einrichtungen.
7. ...wird den EA's mehr Anerkennung vermittelt, beispielsweise durch die Beschaffung von Kultur-Tickets
8. ... wird die Organisation von Unternehmenssozialtagen möglich.
9. ...stehen für die EA's Hilfsangebote und eine regelmäßige Seelsorge bereit, wodurch diesen mehr Einfühlvermögen entgegengebracht werden kann.

Folgende Effekte gehen aus den soeben geschilderten Maßnahmen hervor:

- Die Summe der Veränderungen/Maßnahmen führt zu einer sichtlich verstärkten Bindung der Freiwilligen an die Organisationen, sowie einer höheren Engagementbereitschaft.
- Ebenso ist ein erhöhtes Selbstbewusstsein in ihrer Rolle als ehrenamtlich Tätige zu vernehmen, insofern, dass die Freiwilligen vermehrt Wünsche und Ansprüche an die Koordinationsperson kommunizieren.

¹ EA = Ehrenamtliche; HA = Hauptamtliche

- Die EA's fühlen sich durch das Vorhandensein einer Koordinationsstelle in ihrer Arbeit ernster genommen und wertgeschätzt.
- Durch die Aufwertung ihrer Arbeit, lässt sich bei den Freiwilligen eine Qualitätssteigerung der Hilfeleistungen feststellen, sowie eine geringere Anzahl von Engagierten, die direkt wieder aussteigen ("Eintagsfliegen").
- Durch die ganzheitliche Koordination und Moderation, wird ein höheres Bewusstsein für die Rolle und Grenzen der EA's geschaffen. Belastungen können früher erkannt, aufgefangen und besser verteilt werden.
- Hauptamtliche Ehrenamtskoordination schafft eine angemessene Anerkennungskultur und erhöht somit den allgemeinen Zufriedenheitsgrad bei den freiwillig Engagierten

Veränderungen bei den Zielgruppen:

Durch das Implementieren einer hauptamtlichen Freiwilligenkoordination....

1. ...können die Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen mehr zeitliche Ressourcen für die Betreuung und Unterstützung der Zielgruppen/Gäste aufbringen.
2. ...werden die hauptamtlichen Kräfte entlastet, die ansonsten die Freiwilligen-Einsätze organisieren mussten, und können so besser auf die Anliegen und Bedürfnisse der Gäste eingehen.
3. ...konnten Empowerment-Konzepte umgesetzt werden, bei denen den Gästen geholfen wird, mehr Selbstorganisation zu übernehmen (Hilfe zur

Selbsthilfe). Im Idealfall ermöglicht dieser Ansatz, dass die Betroffenen zu Beteiligten werden und von der Gastrolle in die Beratungs-/Helferrolle übergehen und sich für Dritte engagieren.

Folgende Effekte gehen aus den soeben geschilderten Maßnahmen hervor:

- Die Gäste fühlen sich durch die effektivere Arbeit der EA's (mehr zeitliche Ressourcen, bessere Einarbeitung usw.) verstandener und besser aufgehoben. Dies führt zu einer Verkettung von Effekten: Durch eine erhöhte Zufriedenheit bei den Betroffenen, ist die Anzahl von schweren Krisen und Aggressionen und somit auch die Anzahl von Polizeieinsätzen zurückgegangen.
- Bezgl. Empowerment-Konzept: Die Vernetzung und Hilfe innerhalb der Bewohnerschaft sind durch die verbesserten Rahmenbedingungen stärker geworden. Die Betroffenen öffnen sich untereinander und gehen vermehrt in die Selbstorganisation, indem beispielsweise Freizeitaktivitäten eigenständig gestaltet werden.
- Insgesamt bewirkt die Tätigkeit der Freiwilligenkoordinator:innen mehr Gestaltungs- und Abstimmungsmöglichkeiten, somit mehr Berücksichtigung von Bedürfnissen und Anliegen, sowohl bei den EA's als auch bei den Gästen/Bewohner:innen. Tagesabläufe und Fragen der Lebensqualität als auch des Zusammenhalts und der Kooperation können wesentlich mehr Berücksichtigung in den Einrichtungen finden.

Veränderungen in der Organisation:

Durch das Implementieren einer hauptamtlichen Freiwilligenkoordination....

1. ...kann sich die Leitungsebene stärker auf die konzeptionelle und administrative Arbeit fokussieren. Leitungen haben mehr zeitliche Ressourcen für die Verbesserung von Rahmenbedingungen und Angeboten.
2. ...können Koordination und Management mehr Raum gewinnen und so die Abläufe in der Einrichtung besser für alle gestalten.
3. ...werden Bedarfe und Wünsche der EA's strukturierter und regelmäßiger an die Leitungsebene kommuniziert, beziehungsweise weitergeleitet.
4. ...können dank freierwerdender zeitlicher Kapazitäten die täglichen Arbeitsabläufe und Kommunikation mithilfe digitaler Tools und Software weiterentwickelt und effizienter gestaltet werden. Insbesondere hinsichtlich der Einsatzzeiten und Einsatzpläne bieten sich vielseitige digitale Lösungen an, die das Zusammenspiel aller Beteiligten wesentlich erleichtern.
5. ...bleibt mehr Zeit für die Vernetzung mit Unterstützungsstrukturen und Partnern aus dem Sozialraum. Weiterhin kann die Zusammenarbeit mit dem zentralen Freiwilligenmanagement gestärkt werden, um Freiwillige möglichst gleichmäßig auf verschiedene Einrichtungen zu verteilen.
6. ...wird mehr Zeit in die Organisation von Fortbildungen und Angeboten für Freiwillige und Angestellte investiert, um eine Qualitätssteigerung der Hilfeleistungen weiter zu fördern, speziell was die Zusammenarbeit mit Freiwilligen betrifft.

Folgende Effekte gehen aus den soeben geschilderten Maßnahmen hervor:

- Leitungspositionen werden durch die Implementation hauptamtlicher Ehrenamtskoordination stark entlastet. Die betreffenden Leitungen haben zum ersten Mal in einer Saison weniger Mehrarbeit leisten müssen.
- Die generelle Kommunikation innerhalb der Organisation wird durch klarer definierte Aufgabenverteilungen und Strukturen verbessert.
- Angebotsleistungen gewinnen durch gefestigte Strukturen an Stabilität und können kontinuierlicher, teilweise sogar konstant durchgeführt werden. Beispiele hierfür sind längere Öffnungszeiten sowie ein Ausbau von Angeboten wie bei der Lebensmittelausgabe.

2.3 Ergebnisse - Limitationen und Verbesserungspotenziale

Im Folgenden werden die beobachteten Limitationen durch die derzeit bestehenden Rahmenbedingungen aufgeführt, welche in erster Linie auf mangelnde materielle sowie personelle Ressourcen zurückzuführen sind (Geld, Ausstattung, Infrastruktur, Personal). Damit einhergehend finden Verbesserungspotenziale Erwähnung, die zu einer weiteren Entlastung in der Wohnungslosenhilfe beitragen können.

- Durch die befristete Modellprojekt-Förderung bis Ende 2025, besteht nun die Herausforderung, die weitere Finanzierung der als unabdingbar bewerteten Koordinationsstellen sicherzustellen.
- Verbesserte Organisationsstrukturen werfen gleichzeitig die Frage auf, inwieweit man gegenüber EA's Verbindlichkeit schaffen kann, ohne dabei Grenzen zu überschreiten. Die Implementierung von digitalen Einsatzplänen soll einerseits die Autonomie und Flexibilität von Freiwilligen berücksichtigen

und andererseits Struktur und Planungssicherheit geben. Hier erscheint die Herausarbeitung eines einheitlichen Modells sinnvoll, das Verfügbarkeiten in adäquater Weise erfasst.

- Saisonales freiwilliges Engagement stellt sich als Herausforderung dar. Durch besonders hohe Belastungsphasen zu bestimmten Jahreszeiten (bspw. Kältehilfe im Winter), sind Bedarfe variabel und nicht leicht zu antizipieren. Die prekäre Finanzierung, sowie hohe Anforderungen an die Ehrenamtskoordinations-Stellen (abgekürzt EAK-Stellen), erschweren die Planung zusätzlich. Die Schaffung von zunehmend hauptamtlichen Strukturen ist dringend notwendig für eine Entlastung des Ehrenamts.
- Entsprechend des hohen Bedarfes an hauptamtlichem Personal, sollten die Zugangsvoraussetzungen zur Besetzung von EAK-Stellen angepasst werden. Die Praxis zeigt, dass erfolgreiche Koordinationsarbeit nicht zwangsweise einen Hochschulabschluss braucht.
- Für die EAK-Stellen lässt sich kein allgemeingültiger Personalschlüssel festlegen. Prozentuale Stellenanteile fallen je nach Einrichtung und Belastungsgrad (siehe saisonale Auslastung) sehr unterschiedlich aus. Eine 50% Teilzeitstelle bildet eine wertvolle Ausgangsbasis, die aber je nach Bedarf angepasst werden sollte. Die Mehrheit der Teilnehmer:innen des Modellprojektes betrachtet einen Wert zwischen 60%-80% einer RAZ als Optimum.
- Zwei Bundesfreiwilligendienst-Stellen (BFD) pro Einrichtung wären eine weitere sinnvolle Maßnahme zum Empowerment der Betroffenen.
- Zusätzliche Sachmittel für Supervision und Fortbildungen, beispielsweise mit dem Fokus auf Deeskalationstraining, wären in Anbetracht des Arbeitskontextes von großem Nutzen.

- Organisationsübergreifende Treffen von Freiwilligenkoordinator:innen, die dem fachlichen Austausch und der Weiterentwicklung des eigenen Berufsbildes dienen, sollten zukünftig mehr in den Fokus rücken.
- Standardisierte Feedbackrunden (“Meckersprechstunden”) für freiwillig Engagierte erscheinen als sinnvolle “Good-Practice” Methode zur nachhaltigen Stärkung der Unternehmenskultur und Sammlung von Erfahrungswerten.

3 Fazit

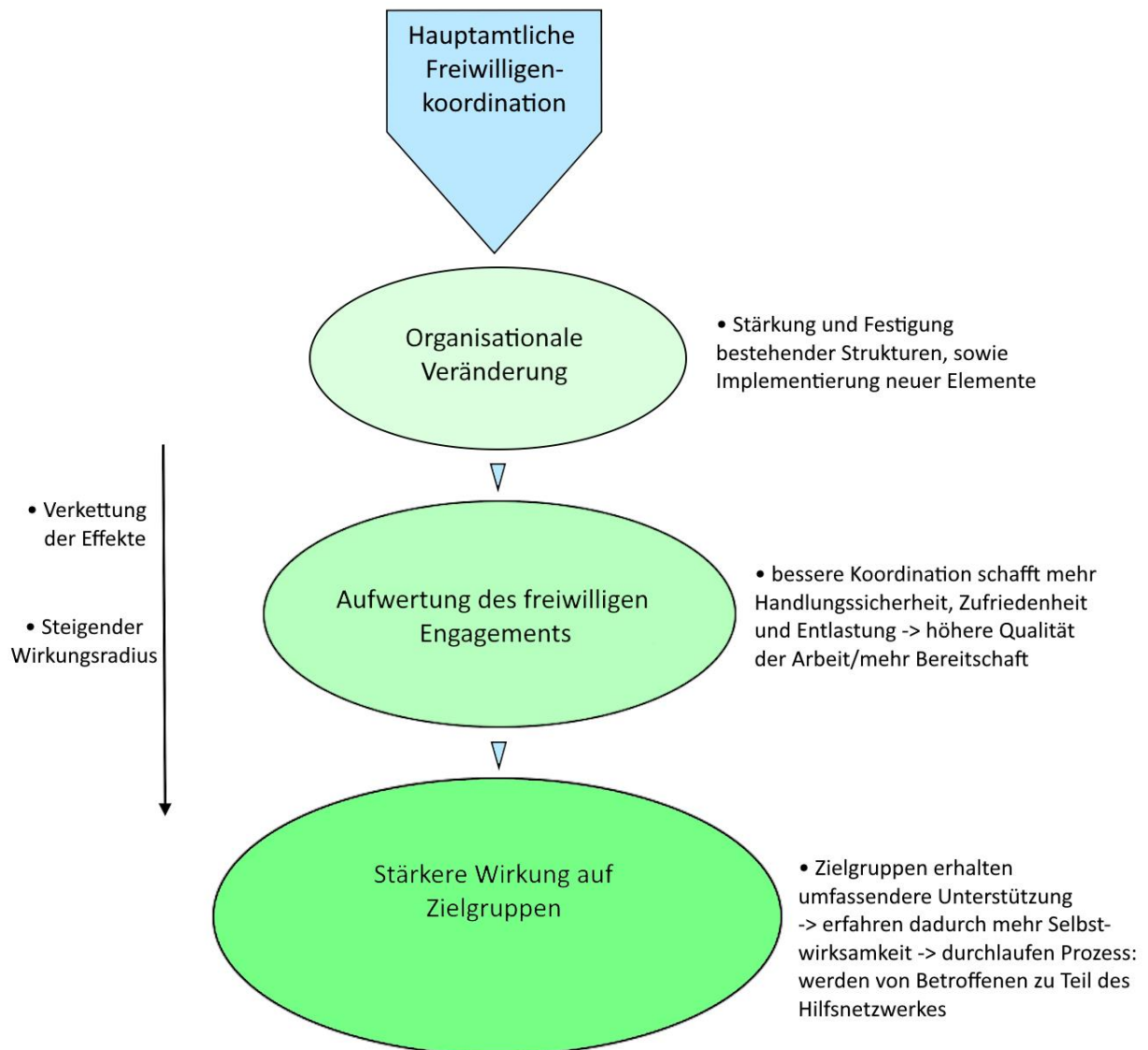
Die Überführung des Modellprojektes in eine Regelstruktur wird von den Teilnehmer:innen nicht nur als erwünscht, sondern notwendig betrachtet. Freiwilligenkoordination stellt eine essentielle Schnittstelle für Bürger:innen und weitere verschiedene Akteure wie Unternehmen oder Hochschulen dar, die Wohnungslose freiwillig unterstützen wollen. Für eine flächendeckende Förderung braucht es konkrete Modelle und Konzepte, die die Notwendigkeit entsprechender Maßnahmen verdeutlichen. Daher werden nachfolgend aus den Ergebnissen der Zwischenauswertung vier Aspekte hervorgehoben, die für die Klärung des Förderbedarfs hauptamtlicher Koordinationsstellen im Bereich der Wohnungslosenhilfe von zentraler Bedeutung sind:

1. Es besteht eine nachweisbare Korrelation zwischen dem Einsatz hauptamtlicher Ehrenamtskoordination und der gesteigerten Effektivität von Hilfeleistungen für die betreffenden Zielgruppen.
2. Für eine ganzheitliche Förderung von EAK-Stellen im Bereich der Wohnungslosenhilfe müssen und können einrichtungsspezifische Personalbedarfe quantifizierbar gemacht werden.

3. Der "Empowerment"-Ansatz stellt ein zentrales und erfolgversprechendes Konzept zur nachhaltigen Stabilisierung und Verselbstständigung von wohnungslosen Menschen dar.
4. Der Einsatz von Freiwilligenkoordination stabilisiert die Einrichtungen in ihrer Arbeit, entlastet die Leitungsebene durch diesen strategisch wichtigen Aufgabenbereich, schafft eine Öffnung zum Gemeinwesen hin und die konkrete Chance für Interessierte, an einem sehr bedeutenden Themenfeld für das Wohl in der Stadtgesellschaft (Wohnungslosigkeit) einen persönlichen Beitrag zu leisten als auch wirksame Veränderungen zu zeitigen.

zu Punkt 1)

Das folgende Modell soll helfen, die Effekte hauptamtlicher Freiwilligenkoordination, die sich im Verlauf des Modellprojektes herauskristallisierten, auf visueller Ebene zu verdeutlichen.



zu Punkt 2)

Um den Personalschlüssel für Koordinationsstellen zu ermitteln, müssen Bedarfe auf individueller Ebene der Einrichtungen betrachtet werden. Dafür sollen Auslastungsbeziehungsweise Belastungsfaktoren herangezogen und quantifiziert werden, um konkrete Schlüsse bezüglich des Förderrahmens ziehen zu können. Folgende Variablen erscheinen dabei für die Ermittlung zunächst am sinnvollsten:

- Zahl der Angebote
- Zahl der Nutzer:innen

Die Zwischenauswertung ergab jedoch, dass eine reine Betrachtung der Anzahl von Angeboten und Nutzer:innen dieser Angebote nicht zielführend für den tatsächlich benötigten Personalschlüssel ist. Der Arbeitsaufwand kann trotz einer vergleichsweise geringen Anzahl von Nutzer:innen höher sein, als bei einer Einrichtung mit höherem Zulauf.

Daher wird empfohlen, den **Intensitätsgrad** der Arbeit mit in die Berechnung einzubeziehen. Dieser könnte sich beispielsweise aus folgenden Faktoren zusammensetzen:

- Regelmäßigkeit der Aufenthalte einzelner Gäste
- Anzahl und Intensität von Verhaltensauffälligkeiten und Konflikten
(bspw. messbar durch Häufigkeit von Deeskalations- und Mediationsrunden, oder Polizeieinsätzen)
- Standort der Einrichtung
(bspw. soziale Rahmenbedingungen, Orte mit erhöhter Konzentration von Drogenmissbrauch)

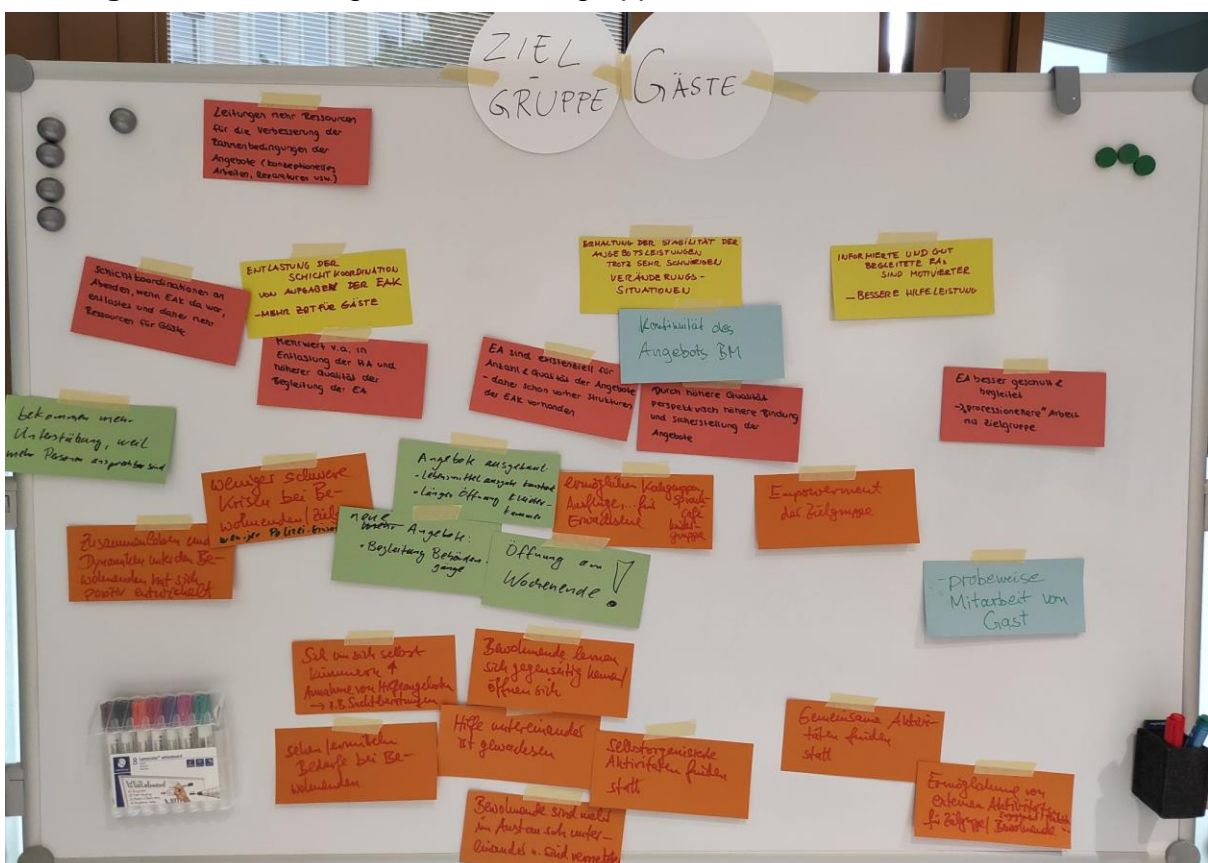
Mit diesen Variablen lässt sich gezielter ermitteln, inwieweit eine hauptamtliche Ehrenamtskoordination zeitlich eingebunden werden sollte. Eine 50% Teilzeitstelle erscheint als Ausgangsbasis sinnvoll. Diese kann dann entsprechend der oben aufgeführten Faktoren nach unten oder oben angepasst werden, um zeitliche und finanzielle Ressourcen möglichst effizient zu verteilen.

Anhang - Fotodokumentation

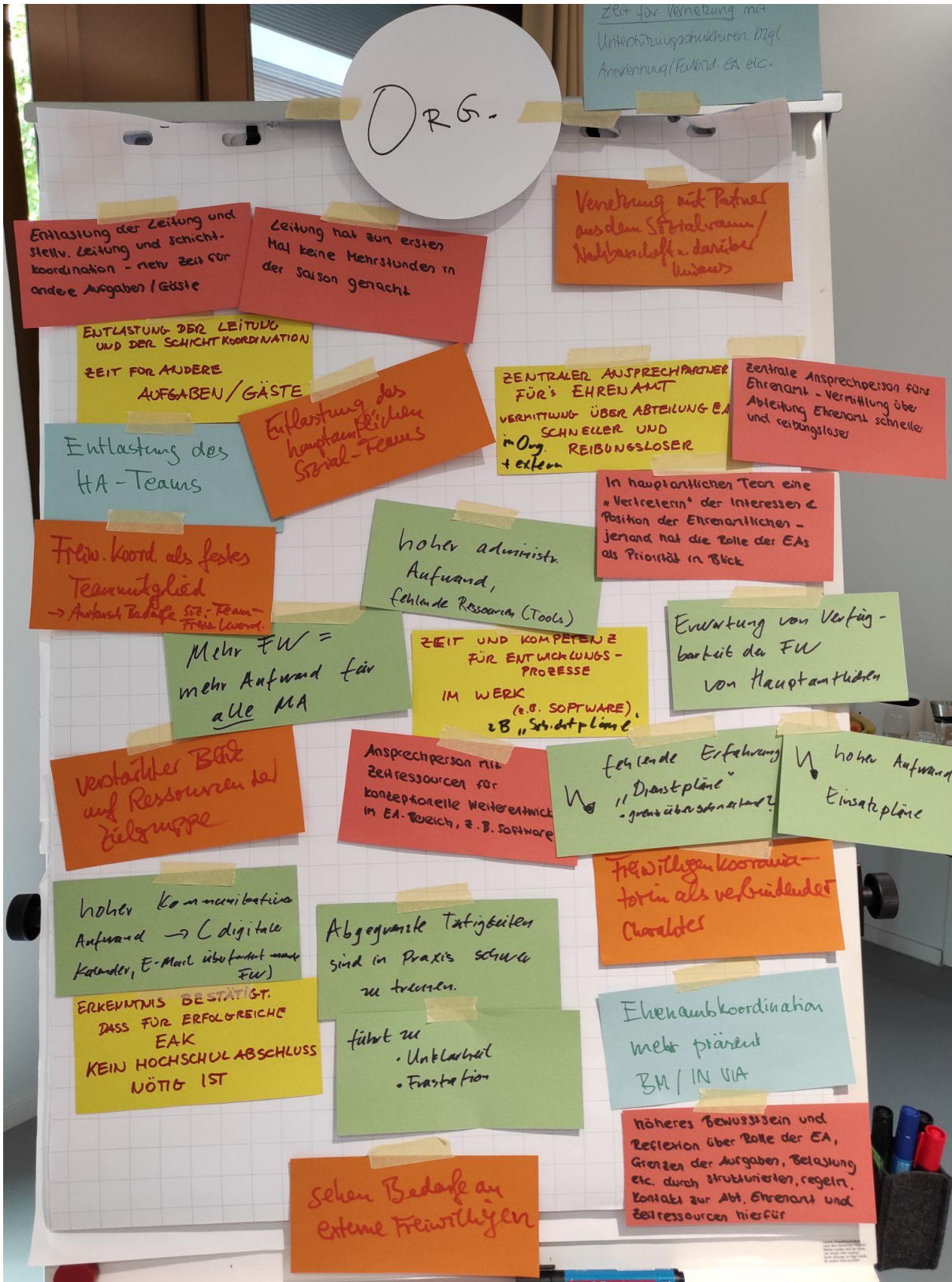
Anhang 1 - Veränderungen bei Freiwilligen



Anhang 2 - Veränderungen bei den Zielgruppen



Anhang 3 - Veränderungen in der Organisation



ORG.

Zeit für Vernetzung mit
Unterstützungsstrukturen (Bgl.
Anerkennung/Förderung etc.)

Entlastung der Leitung und
stellv. Leitung und schicht-
koordination - mehr Zeit für
andere Aufgaben / Gäste

Leitung hat zum ersten
Mal keine Mehrstunden in
der Saison gemacht

Vernetzung mit Partner
aus dem Sozialraum/
Nachbarschaft u. darüber
hinaus

ENTLASTUNG DER LEITUNG
UND DER SCHICHTKOORDINATION
ZEIT FÜR ANDERE
AUFGABEN/GÄSTE

ZENTRALER ANSPRECHPARTNER
FÜR'S EHRENAMT
VERMITTLUNG ÜBER ABTEILUNG EA
SCHNELLER UND
REIBUNGSLOSER
+ extern

Zentrale Ansprechperson fürs
Ehrenamt - Vermittlung über
Abteilung Ehrenamt schneller
und reibungsloser

Entlastung des
HA-Teams

Entlastung des
hauptamtlichen
Sozial-Teams

In hauptamtlicher Team eine
"Vertreterin" der Interessen &
Position der Ehrenamtlichen -
jemand hat die Rolle der EAs
als Priorität im Blick

Freiwilligenkoord. als festes
Teammitglied
→ Austausch Bedarfe Soz.-Team-
Freiwilligen

hoher administr.
Aufwand,
fehlende Ressourcen (Tools)

Mehr FW =
mehr Aufwand für
alle MA

ZEIT UND KOMPETENZ
FÜR ENTWICKLUNGS-
PROZESSE
IM WERK
(z.B. SOFTWARE),
z.B. "Strukturpläne"

Erwartung von Verfüg-
barkeit der FW
von Hauptamtlichen

Verstärkter Blick
auf Ressourcen der
Zielgruppe

Ansprechperson mit
Zeitressourcen für
konzeptionelle Weiterentwicklung
im EA-Bereich, z.B. Software

fehlende Erfahrung
"Dienstpläne"
- grenzüberschreitend?

hoher Aufwand
Einsatzpläne

hoher kommunikativer
Aufwand → (digitale
Kalender, E-Mail überfordert manche
FW)

Abgegrenzte Tätigkeiten
sind in Praxis schwer
zu trennen.

Freiwilligenkoordinator
als verbindendes
Charakter

ERKENNTNIS BESTÄTIGT.
DASS FÜR ERFOLGREICHE
EAK
KEIN HOCHSCHULABSCHLUSS
NOTWENDIG IST

führt zu
• Unklarheit
• Frustration

Ehrenamtkoordination
mehr präsent
BM / IN VIA

Sehen Bedarfe an
externen Freiwilligen

höheres Bewusstsein und
Reflexion über Rolle der EA,
Grenzen der Aufgaben, Belastung
etc. durch strukturierter, geregelter,
Kontakt zur Abt. Ehrenamt und
Zeitressourcen hierfür

Anhang 4 - Bestehende Rahmenbedingungen

as waren / sind Eure Rahmenbedingungen ?

SEHR GROßE VERÄNDERUNGEN DIE ZU MODERIEREN WAREN (ÖFFNUNGSZEITEN, FLUKTATION VON UND KONFLIKTE MIT MITARBEITERINNEN), LEITUNGS

Wasserschäden in BM (5 Monate kein EA-Finsatz)

Essensausgabe nur an Tür - eingeschr. EA

Wechsel / Weggang / Vakanz Bereichsleitung

Wchsel / Weggang / Vakanz Einv.-Leitung

Vakanz Leitung BM u. Teamleitung IN VIA (4 bzw. 5 Monate)

Viele Strukturen EAK bereits vorhanden, aber nicht finanziert:
 • Überlastungssituation MA vor Beginn Modellprojekt
 • Intensität & Zuverlässigkeit der Begleitung vor Projekt geringe

Struktur FWK musste FW-Koord. komplett neu hat hier kompensiert aufgebaut worden

BEREITS GEWISSE STRUKTUREN DER EAK VORGEFUNDEN

prekäre Finanzierung der Einrichtung => ohne FWK & FWK wäre es sehr schwer gewesen

Herausforderung Saisonarbeit:
 • Stellenanteile EAK (Sommer / Saison)
 • jährlich neue Gewinnung & neue Schulungen (tw. Stornen tw. neu)
 • prekäre Finanzierung der Kältehilfe - hohe Anforderungen EA

Doppelbelastung des MA:
 • 50% FWK
 • 50% andere Tätigkeit bei Träger

25% RAZ Ehrenamtskoordination (75% BER)
 Urspr.: 50% RAZ (70% Winter 30% Sommer)
 seit 1.1.2024 70% RAZ

100% STELLE

befürwortete Modellprojekte Förderung bis 31.12.24
 Herausforderung: Sicherung der Finanzierung

Begleitung des Wirkungsanalyse durchs Dachverband

Weiterbildung Wirkungsmanagement f. Freiwilligenkoord. + 1 Soz. Adh. MA

Regelmäßiger Austausch mit SVRAd-Team wichtig! für Reflexion / Ideen-Austausch

Zusätzliche Ressourcen:
 - halbe Stelle Freiwilligenkoord.
 - eine BFD-Stelle
 - Sachkosten f. Freiwilligenarbeit / Empowerment

Charakter des EA in der NO: kein intensives „Zuhause“ für EA, viel neues EA (mit AG: für eine Saison möglich, ohne AG: nur eine Schicht möglich), viel Durchlauf mit älteren EA, sehr klare Aufgaben mit z.T. hohen Anforderungen

Große UNZUFRIEDENHEITEN BEI EA MIT DENEN KONSTRUKTIV UMZUGEHEN WÄRE (S. VERÄNDERUNGSPROZESSE)

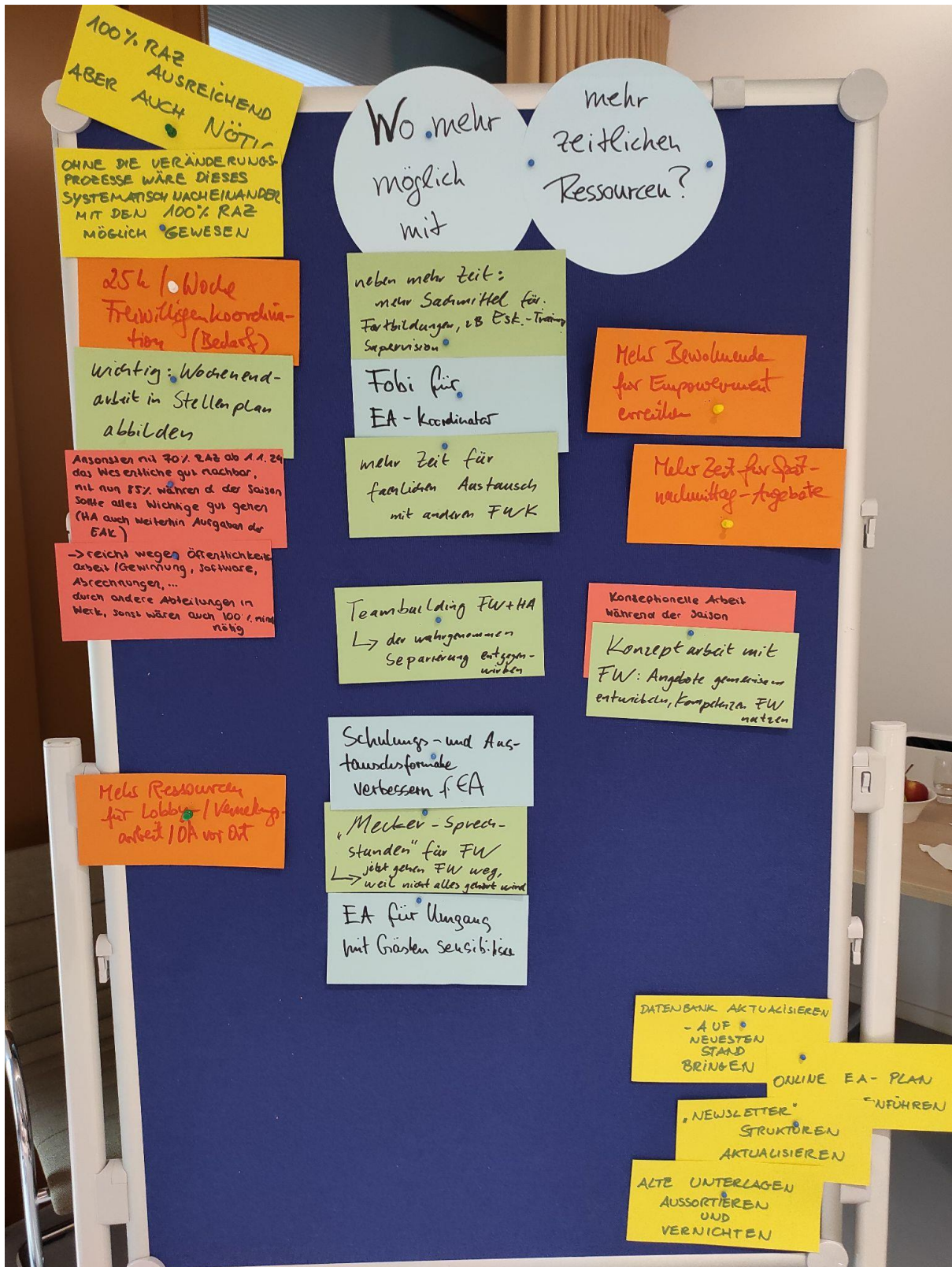
Zusammenarbeit mit brechenbar kein Club mit RAZen f. Ang. hote

Gute Zusammenarbeit mit Akteuren in der Region z.B. LH, Jugendhilfe, Fachverb., Stadtteilmanager

Zusammenarbeit mit Brechenbar Freiwilligenmanagement: Gewinn externer Pers. / Fortbild. / Ausg.

Kein Zugang zu Kulturbetriebe

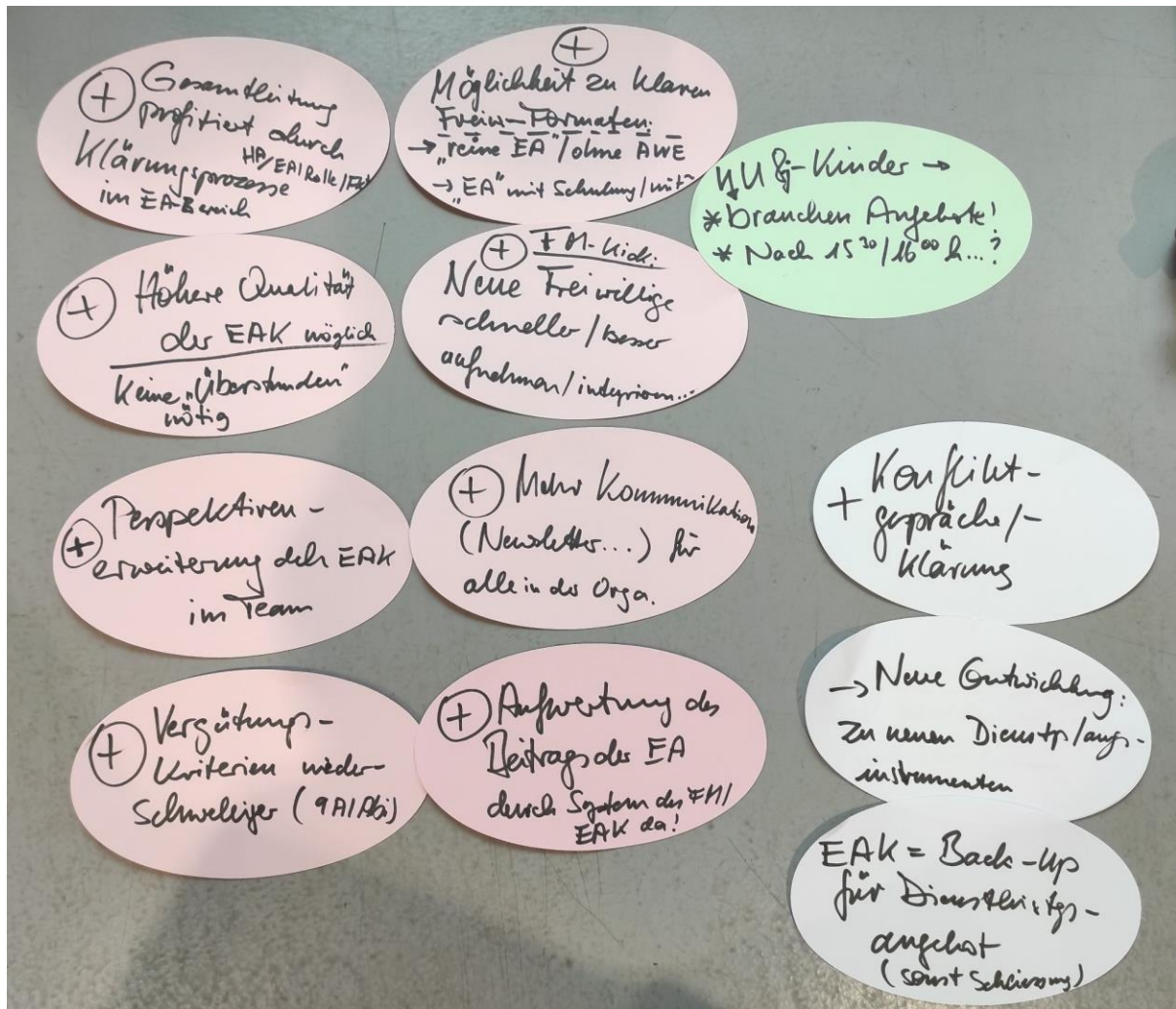
Anhang 5 - Verbesserungspotenziale



Anhang 6 - Ergebnis-Bündelung



Anhang 7 - Ergebnis-Bündelung



Anhang 8 - Weiterführende Gedanken und Problemanalyse

(Wozu FK?)

Zielgruppe Gäste

FK

Orga

▷ Überführung
in die Regelstruktur
↳ fließend und

→ Konzept
/ San. ABGWA

▷ Ausstattung Sach-
mittel: Konventionen

▷ Fortbildung → Zielgruppenorientiert / EA

→ Freel-Manager:innen

→ Orga-Veränderungendeb. FK /
Führungskräfte

▷ Modellprojekt → Moderation

→ wiss. Auswertung

↳ Indikatoren

Anhang 9 - Abschließendes Feedback zum Projekt

Begeisterung über Freiw-Koordination...

- ▷ Freiwillige sind spontan, gehen in Aktion
- ▷ Anerkennung → Die „Kunst etwas zurückzugeben“
- ▷ Begleitete Freiwillige sind ein absoluter Qualitätsgewinn → menschliche Qualitäten
- ▷ Freiwillige sind vielfältig, anders → repräsentieren die (Groß-)Stadtgesellschaft
↳ kleine, gute/keine Welt!
- ▷ Wunsch nach Veränderung
- ▷ Schritt zu gelebter Partizipation und Demokratie → Bildungsangebot!!!
- ▷ FK = Schnittstelle für Engagementsbereitschaft => Tolle Ressourcen



Europa-Institut für Sozial- und
Gesundheitsforschung e.V.
c/o Alice Salomon Hochschule
Alice-Salomon-Platz 5
D - 12627 Berlin

info@socialeurope.net
www.socialeurope.net