

## **35 Jahre ehrenamtlicher Besuchsdienst: Freiwilligenkoordination und Freiwilligenmanagement als Handlungsfeld des Seniorenpolitischen Gesamtkonzepts des Seniorenamts**

Beilage 2: Ausführlicher Bericht

### **1. Hintergrund**

Vor 35 Jahren, im Jahr 1983, wurde im damaligen Amt für Altenhilfe (AfA) – angesiedelt beim Sozialamt - ein ehrenamtlicher Besuchsdienst für ältere Menschen aufgebaut, die im eigenen Haushalt leben. Mit der Einrichtung des Seniorenamtes im Jahr 1993 ist dieser Besuchsdienst hier als Aufgabenbereich integriert und weiterentwickelt worden. Er gehört heute zu einem der größten ehrenamtlichen Besuchsdienste im häuslichen Bereich in Nürnberg. Ähnliche Angebote bestehen auch von Trägern der freien Wohlfahrtspflege oder Vereinen sowie im stationären Bereich von Heimträgern.

Der vorliegende Bericht informiert über Aufgaben, Anforderungen und Entwicklungen im Bereich von Freiwilligenkoordination und -management im Seniorenamt, über dessen Stellenwert im Gesamtkontext der Altenhilfe und des seniorenpolitischen Gesamtkonzepts sowie über künftige Herausforderungen.

Dabei erhält auch die Einbindung in zunehmend vernetzte Strukturen und in die Quartiersarbeit wachsende Bedeutung. Hierbei geht es insbesondere um die verstärkte Verzahnung von Ehrenamt mit hauptamtlichen, u.a. auch fachübergreifenden Strukturen, Dienstleistungen und Angeboten. So wurde im Zuge der verstärkten quartiersorientierten Ausrichtung der Seniorenarbeit mit den Nürnberger Seniorennetzwerken eine enge Zusammenarbeit des Freiwilligenmanagements beim Seniorenamt mit den Koordinatorinnen und Koordinatoren der Seniorennetzwerke aufgebaut (s. 6.)

Darüber hinaus ist das Freiwilligenmanagement in den AK Bürgerschaftliches Engagement bei Ref. V eingebunden, so dass hiermit auch eine zielgruppenübergreifende Vernetzung mit anderen Freiwilligenangeboten stattfindet.

Im Rahmen des seniorenpolitischen Gesamtkonzepts der Stadt Nürnberg (s. SozA am 18.10.2018) ist das Freiwilligenmanagement auf der Handlungsebene der Ermöglichung von Teilhabe verankert. Das Freiwilligenmanagement stellt hierbei neben der Vermittlung freiwilliger Helfer/innen (Freiwilligenkoordination) auch eine Schnittstelle zwischen alten Menschen (und ihren Angehörigen) im eigenen Haushalt, Ehrenamtlichen sowie hauptamtlichen Unterstützungsstrukturen dar.

Der Strukturwandel ehrenamtlichen Engagements (s. 3.) erfordert neben der laufenden notwendigen hauptamtlichen Begleitung und Unterstützung freiwillig engagierter Menschen auch künftig eine kontinuierliche fachliche Reflexion und Anpassung bestehender methodischer Handlungsansätze des Freiwilligenmanagements und der Rahmenbedingungen für Ehrenamt. Dies schließt eine intensive und kritische fachliche Auseinandersetzung mit aktuellen Fragen etwa der Monetarisierung oder „Instrumentalisierung“ des freiwilligen Engagements mit ein.

## 2. Tätigkeitsfelder und statistische Kennwerte zum freiwilligen Engagement beim Seniorenamt

### 2.1 Tätigkeitsfelder

#### Häuslicher Besuchsdienst

Der ehrenamtliche häusliche Besuchsdienst richtet sich vorwiegend an ältere Menschen, die im eigenen Haushalt leben und aus verschiedenen Gründen in ihren Chancen für Teilhabe und soziale Kontakte eingeschränkt sind (z.B. verminderte Mobilität; Erkrankungen; Verlust naher sozialer Kontakte durch Tod des Partners oder im Bekannten- und Freundeskreis und sozialer Rückzug als Folge; Ängste und Depressionen). Die freiwillig engagierten Helferinnen und Helfer stellen hier oftmals den einzigen sozialen Kontakt dar. Sie sind Gesprächspartner, bieten Begleitung bei Spaziergängen oder Arztbesuchen sowie Hilfe bei kleinen Einkäufen oder Unterstützung bei anderen alltäglichen Anforderungen. Umfang und Häufigkeit der Besuche werden individuell vereinbart. Ergänzend zum Besuchsdienst werden Kontakte auch telefonisch gepflegt.

Wesentlicher als die Häufigkeit von Kontakten ist im Besuchsdienst die Regelmäßigkeit und Zuverlässigkeit des Kontakts. Auch mit wenigen Stunden Besuchszeit können spürbare Verbesserungen der Lebensqualität und des Wohlbefindens erzielt werden. Individuelle, sehr persönliche Erfahrungsberichte hierzu finden sich in der Broschüre „Begegnungen“ (2016)<sup>1</sup>.

#### Mitwirkung in stadtteilbezogenen sozialen Treffpunkten („Seniorenstammtische“)

Um wenig mobilen alten Menschen auch über die häuslichen Besuche hinaus soziale Kontakte zu ermöglichen, wurde zunächst ein zentraler, stadtweiter, monatlich stattfindender „Seniorenstammtisch“ mit freiwilliger Unterstützung aufgebaut. Wegen steigender Teilnehmerzahlen und auch aufgrund der stärkeren Quartiersorientierung der Seniorenarbeit wurde dieses Angebot später auf kleinere Treffpunkte in verschiedenen Stadtteilen übertragen. Dies geschah im Zuge des Auf- und Ausbaus der Seniorennetzwerke. Heute bestehen in nahezu allen 15 Seniorennetzwerken solche dezentralen, wohnungsnahen Treffpunkte. Sie bieten neben sozialen Kontakten auch Informationen (z.B. Vorträge; Vorstellung von Beratungs- und Unterstützungsangeboten) und kulturelle Angebote. Freiwillige Helfer/innen des häuslichen Besuchsdienstes wirken bei den „Stammtischen“ mit als „Gastgeber/innen“, indem sie beispielsweise bewegungseingeschränkte alte Menschen unterstützen, sozial unsichere älteren Menschen in die Gruppe einbeziehen, zur Programmgestaltung beitragen, die Bewirtung übernehmen und mit Kuchenbacken zu den Treffen beitragen.

#### Hol- und Bringdienst

Ältere Menschen, die nicht mehr mobil sind oder Unterstützung benötigen, haben die Möglichkeit, mit Hilfe eines Hol- und Bringdienstes zu den Treffen und wieder nach Hause gebracht zu werden. Freiwillig Engagierte übernehmen den Hol- und Bringdienst für diese Treffen.

Diese Aufgabe erfordert – neben sicheren Fahrfertigkeiten – Sicherheit im Umgang mit körperlich beeinträchtigten älteren Menschen und zudem Geduld, Einfühlungsvermögen, Sensibilität für körperliche Grenzen und Verständnis für die besonderen Belange mobilitätseingeschränkter Älterer. Zudem werden die ehrenamtlichen Fahrerinnen und Fahrer durch die Regelmäßigkeit des Kontakts wichtige Bezugspersonen. Sie wirken motivierend auf die Älteren, an den „Stammtischen“ teilzunehmen und erleben den Kontakt mit den freiwilligen Fahrerinnen und Fahrern als

---

1

[https://www.nuernberg.de/imperia/md/seniorenamt/dokumente/programmhefte/broschuere\\_30\\_begegnungen\\_ehrenamt.pdf](https://www.nuernberg.de/imperia/md/seniorenamt/dokumente/programmhefte/broschuere_30_begegnungen_ehrenamt.pdf)

Wertschätzung und wichtige Aufmerksamkeit („jemand kommt extra für mich“). Unaufdringlich und „wie nebenbei“ bietet die Fahrt Gelegenheit zu sozialem Kontakt und Austausch. Der Hol- und Bringdienst ist damit mehr als ein „Transportdienst“.

### „Brückenfunktion“ der Ehrenamtlichen und des Freiwilligenmanagements

Durch die regelmäßigen Kontakte in den Haushalten der älteren Menschen bekommen die freiwilligen Helferinnen und Helfer unmittelbar Einblick in deren Lebenssituation. So besteht auch die Chance, frühzeitig auf entstehende Bedarfe, Probleme, Notlagen und Belastungen aufmerksam zu werden (z.B. häufige Stürze; Verschlechterung der körperlichen oder kognitiven Verfassung; Ernährungsprobleme; finanzielle oder andere soziale Probleme). Mit Einverständnis des alten Menschen können die Ehrenamtlichen in diesen Fällen Kontakt mit der Freiwilligenkoordinatorin (oder Koordinator/innen in den Seniorennetzwerken, s. 6.) aufnehmen, um so bedarfsgerecht hauptamtliche Hilfen einzubinden. Den Ehrenamtlichen kommt in diesen Fällen eine Schlüsselposition und „Brückenfunktion“ zum hauptamtlichen Hilfesystem zu.

Da auch seitens der Freiwilligenkoordinatorin i.S. der Qualitätssicherung regelmäßig Kontakt zu den alten Menschen aufgenommen wird (z.B. telefonisch zur Abklärung der Zufriedenheit mit der Vermittlung und dem Besuchsdienst), ist auch von dieser Seite ein aufmerksamer Blick auf mögliche Belastungen und Problemlagen der älteren Menschen möglich. Durch den Besuchsdienst sind somit auch ansonsten zurückgezogen lebende alte Menschen in ein soziales Netz eingebunden, aus dem heraus dem alten Menschen zusätzliche Hilfen angeboten und aktiviert werden können.

## **2.2 Statistische Kennwerte**

Die folgenden Kennwerte geben den Stand zum 31.10.2018 wider.

### Freiwillig Engagierte

- 148 Frauen und Männer sind beim Seniorenamt als freiwillige Helfer/innen registriert.
- Rund 78% (N=115) sind aktuell aktiv. Die weiteren Ehrenamtliche pausieren vorübergehend oder können z.Zt. aus verschiedenen Gründen nicht vermittelt werden, sind aber grundsätzlich für das freiwillige Engagement im Besuchsdienst bereit.
- Rund 80% (N=118) der registrierten freiwillig Engagierten sind Frauen.
- Die Altersspanne der Ehrenamtlichen liegt zwischen 26 und 87 Jahren. Das Durchschnittsalter bei den Frauen liegt bei 63 Jahren, bei den Männern bei 62 Jahren.
- Rund 32% (N=38) der Frauen sind bis 60 Jahre alt, weitere 28% (N=33) zwischen 61 und 70 Jahren, rund 40% (N=47) sind älter als 70 Jahre (Männer: 30% bis 60 Jahre [N=9]; 30% zwischen 61 und 70 Jahre [N=9]; 40% älter als 70 Jahre [N=12]).
- Die durchschnittliche Dauer des Engagements beträgt sieben Jahre; 22% der Ehrenamtlichen sind seit mehr als 10 Jahren engagiert.
- Eine besondere Herausforderung besteht im Management der Fluktuation in der Gruppe der ehrenamtlich Engagierten. Der zahlenmäßige Umfang bewegt sich zwischen durchschnittlich 21 beendeten Engagements pro Jahr (Spanne 14 – 39) und durchschnittlich 24 neu begonnenen Engagements (Spanne 12 – 40). Hinzu kommen Veränderungen bereits laufender Kontakte.

So wird z.T. das Engagement aus unterschiedlichsten Gründen nach einiger Zeit wieder beendet, wie beispielsweise wegen Umzugs, zeitlicher Probleme durch Verpflichtungen in Familie, Beruf oder Studium, eigener Krankheit, wegen eines anderen freiwilligen Engagements oder anderer persönlicher Gründe. Andererseits kommen neue Interessentinnen und Interessenten für ein Ehrenamt hinzu. Deshalb müssen in diesen Fällen bereits laufende Besuchskontakte mit alten

Menschen und damit Vertrauen bei den besuchten Seniorinnen und Senioren zu Ehrenamtlichen neu aufgebaut werden. Zudem ist es wichtig, für neu hinzukommende ehrenamtlich Engagierte möglichst zeitnah Tätigkeiten zu vermitteln, um das Interesse daran zu bewahren.

Die Zahl der Neuvermittlungen liegt jedoch mit jährlich durchschnittlich rund 70 neuen Vermittlungen (jährliche Spanne 56 - 80) zwischen Ehrenamtlichen und älteren Menschen höher, als es der reine zahlenmäßige „Ausgleich“ zwischen beendeten und neu beginnenden Engagements erwarten lässt. Grund hierfür ist, dass sich auch für bereits engagierte Menschen oder bei bereits besuchten Älteren immer wieder Veränderungen ergeben können. So werden aktive Ehrenamtliche nach dem Tod eines älteren Menschen wieder in einen neuen Besuchskontakt vermittelt, wobei sie z.T. zunächst für eine gewisse Zeit pausieren. Aus anderen Gründen (z.B. eigener Krankheit) pausierende Ehrenamtliche werden ebenfalls später wieder aktiv. Stellt sich erst nach den ersten Kontakten heraus, dass die ehrenamtlich tätige Person und der alte Mensch keine positive Beziehung aufbauen können oder treten im Laufe der Besuche unlösbare Konflikte auf (s. 4.), so werden bei Bedarf für beide Seiten neue Kontakte aufgebaut. Hinzu kommt, dass bei älteren Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf auch zwei ehrenamtliche Helfer/innen tätig sind (z.B. auch nur vorübergehend in besonderen Situationen).

Die Freiwilligenkoordination ist somit ein hochgradig prozesshaftes, dynamisches Geschehen, was durch statistische Kennzahlen alleine nicht ausreichend abgebildet werden kann.

#### Seniorinnen und Senioren

- 93 ältere Menschen werden besucht und unterstützt.
- 86% der Älteren (N=80) sind Frauen.
- Die Altersspanne liegt zwischen 56 und 100 Jahren. Das Durchschnittsalter liegt bei 81 Jahren bei den Frauen und bei 75 Jahren bei den Männern.
- 58% (N=54) der älteren Menschen sind 80 Jahre und älter, 38% (N=35) sind 85 Jahre und älter.

#### Art und Umfang des freiwilligen Engagements

In vielen Fällen sind Ehrenamtliche mehrfach in verschiedenen Handlungsfeldern aktiv, so dass bei der Frage nach aktuell ausgeübten Tätigkeiten Mehrfachnennungen möglich sind. Dadurch differiert die Gesamtzahl der genannten Tätigkeiten von der Summe der ehrenamtlich aktiven Personen. Von den 118 derzeit aktiven Ehrenamtlichen engagieren sich 67 Frauen und 16 Männer im Besuchsdienst, drei Frauen und sieben Männer im Hol- und Bringdienst sowie 32 Frauen und zwei Männer als „Gastgeber/innen“ bei den Seniorenstammtischen.

Im Jahr 2017 haben sich 71 Ehrenamtliche insgesamt 6.069 Stunden in verschiedenen Handlungsfeldern des Besuchsdienstes engagiert. Dabei ist zu berücksichtigen, dass nicht alle Engagierten eine Dokumentation der geleisteten Helferstunden einreichen und damit die tatsächliche Stundenzahl höher liegt (die entsprechenden Dokumentationen für 2018 lagen zum Zeitpunkt der Erstellung des Berichts noch nicht vollständig vor).

#### Kulturelle Hintergründe der Ehrenamtlichen

Freiwilliges Engagement kann zu gesellschaftlicher Inklusion beitragen. In der Gruppe der Ehrenamtlichen wirken Engagierte mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund mit. Damit können ehrenamtliche Hilfen auch für ältere Menschen mit Zuwanderungsgeschichte unterschiedlichster Herkunft angeboten werden.

Die Herkunftsländer, aus denen die Ehrenamtlichen im Besuchsdienst kommen, sind - neben Deutschland - Armenien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Indien, Italien, Kroatien, Niederlande, Polen, Rumänien, Russland, Shanghai, Spanien, Türkei, Ungarn und Vietnam.

Aktuell werden fünf Seniorinnen mit Zuwanderungsgeschichte von Ehrenamtlichen unterstützt. Sie stammen aus Italien, Kroatien (zwei Seniorinnen), Russland und Spanien. Hierzu ist festzustellen, dass ältere Menschen mit Zuwanderungsgeschichte häufig noch stärker in der ethnischen „community“ ihres Herkunftslandes verwurzelt sind, so dass von dieser Seite der ehrenamtliche Besuchsdienst des Seniorenamtes weniger nachgefragt wird. Bestehende Kontakte zu Vereinen wie TIM e.V. („Türkisch-Deutscher Verein zur Integration behinderter Menschen e.V.“) oder dem in 2018 neu entstandenen Verein HeHanI e.V. („Helfende Hand International e.V.“), die sich gezielt an (ältere) Menschen mit Zuwanderungsgeschichte wenden, ermöglichen bei Bedarf aber eine gute Abstimmung und den Verweis auf geeignete Unterstützungsmöglichkeiten innerhalb der jeweiligen „community“.

### **3. Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination des Seniorenamts im Schnittfeld zu quartiersorientierter Seniorenarbeit**

Mit dem gesellschaftlichen und demografischen Wandel hat sich die Arbeit mit freiwillig engagierten Menschen weiterentwickelt. Sowohl im Bereich der Vermittlung von Freiwilligen als Helferinnen und Helfer für alte Menschen (Freiwilligenkoordination) als auch bei der Umsetzung strategischer Ziele wie z.B. der Konsolidierung oder Steigerung der Anzahl von Engagierten, der Akquise von Freiwilligen, der Qualitätssicherung oder der Anerkennungskultur (Freiwilligenmanagement)<sup>2</sup> ergeben sich neue Herausforderungen (z.B. stärker individualisiertes Engagement; projektbezogenes, befristetes Engagement in wechselnden Handlungsfeldern; Gemeinschaft und Selbstverwirklichung als Motive neben Altruismus).

Darüber hinaus ist das Freiwilligenmanagement in die strategische Ausrichtung und die Ziele des Seniorenamts einbezogen. Die Handlungsfelder orientieren sich daher in diesem Rahmen, ohne aber Ehrenamtlichkeit lediglich als „Ressource“ zu betrachten. Die Arbeit mit Freiwilligen hat damit auch eine vermittelnde Funktion im Schnittfeld zwischen den Besonderheiten freiwilligen Engagements einerseits und strategischen Zielen und Anforderungen der Seniorenarbeit andererseits.

Mit der verstärkten quartiers- und netzwerkorientierten Ausrichtung der Seniorenarbeit gilt dies nicht mehr nur innerhalb des Seniorenamts. Vielmehr ergeben sich darüber hinaus Kooperationen und Vernetzungen mit einer Vielzahl weiterer zentraler und dezentraler, formaler und informeller Hilfestrukturen. Das damit entstehende komplexe Handlungsfeld ist in der folgenden Abbildung 1 (s. S. 6) dargestellt. Es spiegelt die vielfältigen Kommunikationsbeziehungen der hauptamtlichen Freiwilligenarbeit im Seniorenamt wider, innerhalb derer die „eigentliche“ Vermittlung von freiwilligen Helferinnen und Helfern an alte Menschen geschieht.

Gleichzeitig macht die Übersicht deutlich, dass die Arbeit mit Freiwilligen im häuslichen Besuchsdienst in vielseitiger Weise und über die eigentliche Ehrenamtsvermittlung hinaus in die soziale Seniorenarbeit eingebunden ist und einen wesentlichen Baustein in einem stark differenzierten und vernetzten System darstellt.

---

<sup>2</sup> Unterscheidung von Freiwilligenkoordination und –management in Anlehnung an: Reifenhäuser, C., Reifenhäuser, O. (2013). Praxishandbuch Freiwilligenmanagement. Weinheim und Basel: Beltz Juventa, S. 21f.

#### **4. Inhaltliche Anforderungen und Zielsetzungen im häuslichen Besuchsdienst**

Entsprechend der in Abbildung 1 dargestellten Verflechtung mit unterschiedlichen Arbeitsebenen und Partnern stellen sich Freiwilligenmanagement und –koordination als sehr differenziertes Handlungsfeld mit unterschiedlichsten Zielgruppen und Zielen dar. Dies ist in Tabelle 1 in den wesentlichen Aspekten dargestellt (s. S. 7f). Dabei wird für die bessere Übersichtlichkeit zwischen drei Handlungsebenen unterschieden, die in der Praxis jedoch fließend ineinander übergehen:

- alte Menschen im eigenen Haushalt,
- freiwillig engagierte bzw. an einem freiwilligen Engagement interessierte Menschen,
- vernetzte Strukturen des Altenhilfesystems.

**Abbildung 1: Freiwilligenmanagement im Kontext der Seniorenarbeit**

- Teilhabeförderung
- Soziale Integration und Generationen verbinden
- Aktives Alter gestalten / Inklusion
- Quartiersentwicklung (dezentrale/zentrale Strukturen)
- Prävention (z.B. Verhinderung von Vereinsamung)
- „Seismografen“-Funktion für entstehende Problemlagen bei Älteren

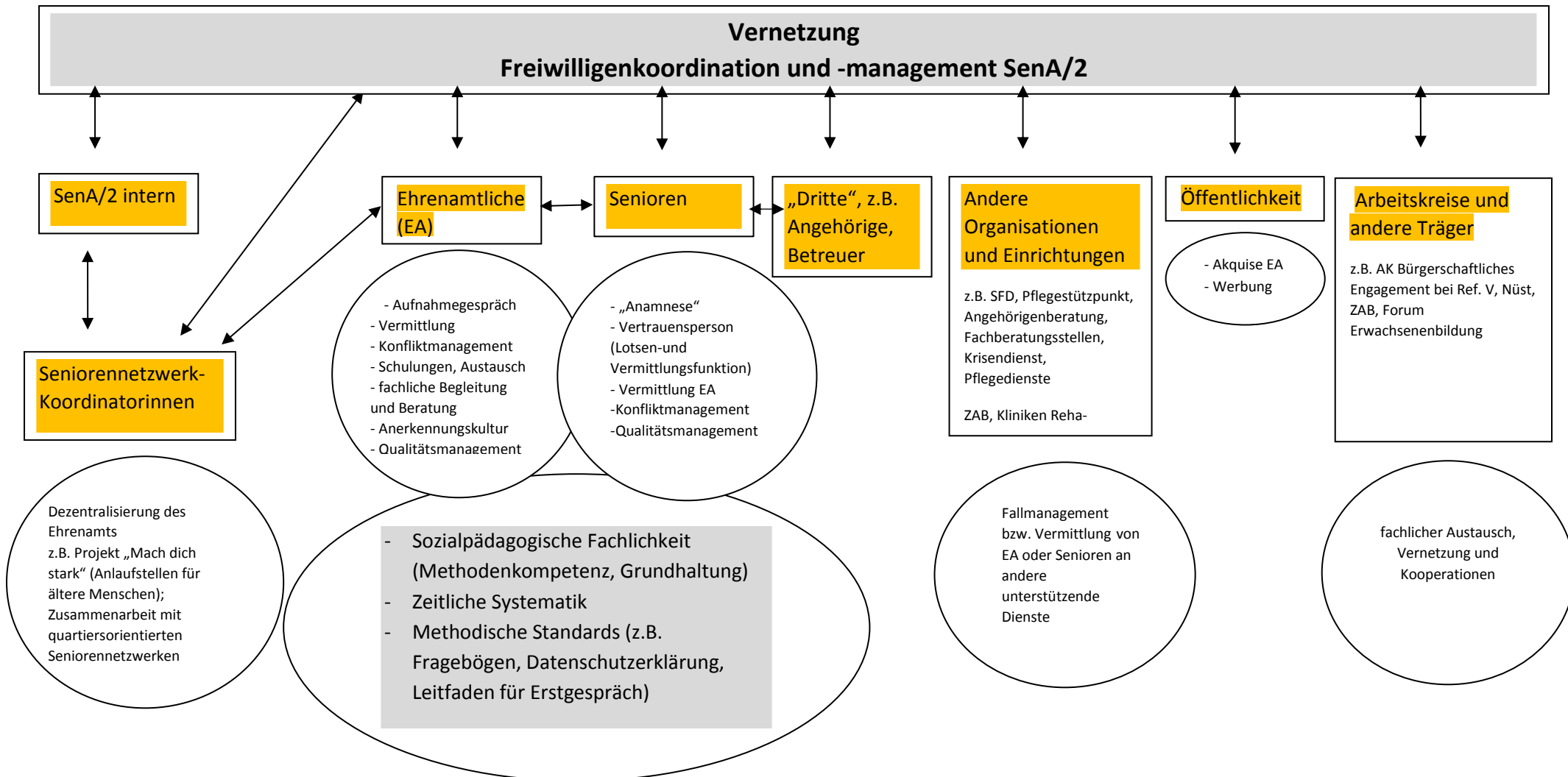


Tabelle 1: Anforderungen und Handlungsfelder von Freiwilligenmanagement und -koordination

Alte Menschen im eigenen Haushalt		
Anforderungen	Besondere Lebenslagen	Ziele
Soziale Teilhabe und selbstbestimmtes Lebens im Alter unterstützen und fördern	alleinlebend, wenig oder keine soziale Kontakte und fehlendes soziales Netz, Vereinsamung;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gelegenheiten stärken, am Leben außerhalb der Wohnung teilnehmen durch Besuchskontakte und</li> <li>• Unterstützung bei alltäglichen Anforderungen schaffen (z.B. kleinere Einkäufe, Begleitung zum Arzt)</li> <li>• Einbeziehung in Gemeinschaft (z.B. Senioren-Stammtische mit Hol- und Bringdienst);</li> </ul>
Unterstützung und Begleitung in belasteten Lebenssituationen	persönliche Belastungen, Krisen, Konflikte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freiwilligenmanagement und Besuchsdienst als „Ankerpunkt“, Verlässlichkeit des Kontakts auch in Belastungssituationen; Sicherheit, dass man nicht alleingelassen wird und dass andere Menschen für einen „da sind“, auch wenn keine unmittelbaren Lösungen möglich sind;</li> </ul>
„Seismografen-Funktion“ und (sekundär-) präventive Funktionen (i.S. „präventiver Hausbesuche“) der Ehrenamtlichen und der Freiwilligenkoordinatorin	belastete Lebenssituationen, z.B. Beeinträchtigungen der Mobilität und Selbständigkeit, (chronische) Krankheit;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• frühzeitige Wahrnehmung von entstehenden Problemlagen im Rahmen von Hausbesuchen durch die Freiwilligen oder durch die Freiwilligenkoordinatorin;</li> <li>• Freiwillige und Koordinatorin bilden ein soziales Netz für die (alleinlebenden) Älteren; als Vertrauenspersonen für die Älteren können sie so frühzeitig geeignete, niedragschwellige Wege zu fachlicher Hilfe und zum hauptamtlichen Unterstützungssystem ebnen und die Älteren motivieren, diese Hilfen anzunehmen;</li> <li>• Freiwillige sind hierbei Schlüsselpersonen für den Zugang zu alten Menschen;</li> </ul>
Inklusion / sekundäre Prävention für Ältere in benachteiligten Lebenssituationen und bei benachteiligten Teilhabechancen stärken	Ältere mit Zuwanderungsgeschichte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung der Teilhabe Älterer mit Zuwanderungsgeschichte durch Abbau von sprachlichen und kulturellen Barrieren;</li> <li>• Chancen für Mitwirkung und Engagement für Ältere mit Zuwanderungsgeschichte und Einbeziehung in soziale Gemeinschaft der Ehrenamtlichen;</li> </ul>
	Ältere mit geringen finanziellen Mitteln;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• niedragschwellige, kostenfreie Chancen für soziale Teilhabe ermöglichen durch Hausbesuche von Ehrenamtlichen und / oder Teilnahme an ehrenamtlich gestützten „Seniorenstammtischen“;</li> </ul>
	psychisch erkrankte oder suchtkranke ältere Menschen;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau oder Stabilisierung sozialer Kontakte und Vermittlung von Wertschätzung und Akzeptanz für Ältere mit hohem Risiko für Vereinsamung (z.B. bei Ängsten, Depressionen, Alkoholproblemen);</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chancen der Vernetzung nutzen, um psychisch belastete Ältere an spezialisierte Hilfen zu vermitteln;</li> </ul>
Konfliktmanagement	Ältere Menschen und ihre Angehörigen;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klärung des „Auftrags“ an die ehrenamtliche Unterstützung (z.B. welche Aufgaben und Rolle haben die Freiwilligen, wo sind Grenzen; was sind Bedürfnisse der Älteren; Umgang mit innerfamiliären Konflikten, z.B. zu erwachsenen Kindern);</li> <li>• ggfs. Weitervermittlung von Angehörigen an unterstützende / entlastende Angebote;</li> <li>• Unterstützung beim freiwilligen Engagement für Ältere mit psychischen Belastungen oder Suchtproblemen;</li> </ul>
	Ältere Menschen und Ehrenamtliche;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freiwilligenkoordinatorin als „Mediatorin“, wenn ältere Menschen Probleme mit der ehrenamtlichen Unterstützung erleben (z.B. wird die eigene Lebenssituation anders wahrgenommen und bewertet als durch den/die freiwillige Helfer/in);</li> </ul>
<b>Freiwillig engagierte / an einem freiwilligen Engagement interessierte Menschen</b>		
<b>Anforderungen</b>	<b>Besondere Lebenslagen</b>	<b>Ziele</b>
Möglichkeitsstrukturen für aktives Alter und freiwilliges Engagement gestalten	Ältere freiwillig Engagierte (z.B. im Übergang zur oder in der nachberuflichen Lebensphase)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handlungsfeld für freiwilliges Engagement und eine sinnerfüllte Lebensgestaltung bis ins hohe Alter organisieren;</li> <li>• Freiwilliges Engagement als Lern- und Erfahrungsfeld gestalten (z.B. neue Kompetenzen entwickeln; Erfahrungsaustausch mit Älteren; neue Einsichten durch die Auseinandersetzung mit der Lebenssituation älterer Menschen oder anderer Lebensumstände);</li> </ul>
Freiwilliges Engagement als Element der Inklusion unterstützen	Ältere freiwillige Engagierte in belasteten Lebenslagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chancen für Mitwirkung und Engagement für Ältere mit geringen finanziellen Mitteln ermöglichen und damit Anerkennung, Wertschätzung sowie soziale Teilhabechancen vermitteln;</li> <li>• Ermöglichung und Unterstützung des freiwilligen Engagements von Älteren mit psychischen Belastungen (z.B. depressive Beschwerden) und damit Vermittlung von Bestätigung und Wertschätzung sowie sozialer Teilhabechancen;</li> </ul>
Generationenverbindende Kontakte ermöglichen	Jüngere freiwillig Engagierte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Austausch unterschiedlicher Lebenserfahrungen und Sichtweisen unterschiedlicher Generationen unterstützen;</li> <li>• soziales Engagement Jüngerer für Ältere und Verständnis für die Lebenssituation und Belange älterer Menschen stärken; Jüngere als freiwillige Helfer/innen für Engagement gewinnen;</li> </ul>

<p>Fachliche Unterstützung und Begleitung in herausfordernden Situationen</p> <p>Konflikt- und Problemmanagement</p>	<p>Freiwillige;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilfe und Beratung für den Umgang mit besonderen Anforderungen etwa bei chronischer Krankheit, Schmerzen, körperlichen Behinderungen, psychischen Problemen, Einsamkeit, Armut des alten Menschen;</li> <li>• Unterstützung bei Konflikten mit dem älteren Menschen, bei persönlicher Überforderung der Ehrenamtlichen oder bei „Grenzüberschreitungen“ des alten Menschen gegenüber Ehrenamtlichen (z.B. in Mann/Frau-Konstellationen im Besuchsdienst);</li> <li>• Unterstützung bei der psychischen Belastung und (Trauer-) Begleitung von Ehrenamtlichen nach dem Tod eines älteren Menschen;</li> <li>• Auftragsklärung des freiwilligen Engagements mit Freiwilligen und älteren Menschen (z.B. welche Aufgaben und Rolle haben die Freiwilligen, wo sind Grenzen; Entlastung bei überfordernden Erwartungen der Älteren an die Ehrenamtlichen oder demonstrativer „Hilflosigkeit“);</li> <li>• fachliche Begleitung, damit nicht eigene Vorstellungen und Werte der Ehrenamtlichen unkritisch auf die Älteren „übertragen“ und deren Selbstbestimmtheit zu wenig geachtet wird (Problem der eigenen Abgrenzung);</li> <li>• Konfrontation, Auseinandersetzung mit Gedanken des alten Menschen, nicht mehr leben zu wollen (als „Todeswunsch“, nicht i.S. von Suizidalität);</li> </ul>
<b>Vernetzte Strukturen des Altenhilfesystems</b>		
<b>Anforderungen</b>	<b>Besondere Lebenslagen</b>	<b>Ziele</b>
<p>Kooperation und Abstimmung mit anderen hauptamtlichen Angeboten und Diensten, z.B. bei spezifischen Problemen</p>	<p>Ältere Menschen in komplexen Problemsituationen (z.B. Armut, Sucht, psychische Belastungen, Pflege, Betreuung)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Lotsen- und Vermittlungsfunktion“ für ältere Menschen (auch im Kontakt mit den Ehrenamtlichen als unmittelbare Vertrauensperson der Älteren);</li> <li>• Mitwirkung an einem sozialen Unterstützungsnetz durch Aktivierung flankierender ehrenamtlicher Hilfe;</li> <li>• Vernetzung des stadtweiten, zentralen Freiwilligenmanagements mit den dezentralen, stadtteilbezogenen Seniorennetzwerken (s. Abbildung 1 und Abschnitt 6.);</li> </ul>

## 5. Qualitätssicherung

Aspekte der Qualitätssicherung werden auf verschiedenen Handlungsebenen und mit unterschiedlichen Handlungsschwerpunkten relevant. Im Folgenden wird dies dargestellt im Hinblick auf

- die Akquise, Vermittlung und Begleitung der Freiwilligen,
- Schulungen und Erfahrungsaustausch,
- Anerkennungskultur sowie
- Freiwilligenbefragungen.

### 5.1 Akquise, Vermittlung und fachliche Begleitung der Freiwilligen

#### Akquise von ehrenamtlich Tätigen und Vermittlung ehrenamtlicher Hilfe

Die Akquise von freiwillig Engagierten verläuft über unterschiedliche Wege. Hierzu gehören Flyer und die Vorstellung des ehrenamtlichen Besuchsdienstes bei der „Freiwilligenmesse“ im Rahmen der jährlichen inviva sowie bei der Freiwilligenbörse am „Tag der Offenen Tür“ der Stadt Nürnberg. Darüber hinaus ist der ehrenamtliche Besuchsdienst auch in der Datenbank „Bürgernetz“ des Zentrums Aktiver Bürger eingestellt und wird auf der Homepage des Seniorenamtes vorgestellt. Auch die zum 30-jährigen Jubiläum erstellte Broschüre „Begegnungen“ mit authentischen, persönlichen Erfahrungsberichten der Ehrenamtlichen zu den sehr vielseitigen Facetten des Ehrenamts im Besuchsdienst kann für Interessierte Anregungen geben, sich in diesem Feld zu engagieren.

Neben der Akquise gehört die Beratung von Interessierten zum Freiwilligenmanagement. So wird in einem Erstgespräch zunächst abgeklärt, ob mit den möglichen Handlungsfeldern die persönlichen Interessen tatsächlich angesprochen werden, die individuellen Kompetenzen in die Arbeit mit alten Menschen sinnvoll eingebracht werden können und Offenheit und Bereitschaft besteht, sich mit den besonderen Anforderungen und Belangen alter, oft hilfebedürftiger oder vereinsamer Menschen zu konfrontieren und auseinanderzusetzen.

Aus diesem Grund geht es in der Freiwilligenkoordination nicht ausschließlich um organisatorische Aspekte einer Vermittlung, sondern im Wesentlichen zunächst auch um eine einfühlsame und aufmerksame Unterstützung von Interessierten bereits bei der Akquise und im weiteren Vermittlungsprozess.

In der konkreten Freiwilligenkoordination, d.h. der Vermittlung von Ehrenamtlichen, sind geeignete „Passungen“ von Ehrenamtlichen und älteren Menschen zu finden, um zum einen der o.g. Individualisierung des Ehrenamts im Hinblick auf Tätigkeitsfelder und Motive gerecht zu werden, zum anderen auch die Bedürfnisse der älteren Menschen selbst angemessen zu berücksichtigen. Dies ist Voraussetzung dafür, dass ein möglichst stabiler und vertrauensvoller Kontakt zwischen freiwillig Engagierten und alten Menschen entsteht. Die erste Kontaktaufnahme wird daher stets durch ein persönliches Vermittlungsgespräch hergestellt, an dem auch die Freiwilligenkoordinatorin teilnimmt.

In formaler Hinsicht erhalten die Ehrenamtlichen schriftliche Informationen zu den Rahmenbedingungen der ehrenamtlichen Tätigkeit, zur Schweigepflicht und zum Datenschutz.

#### Fachliche Begleitung ehrenamtlicher Hilfen

Gerade eine Tätigkeit im Rahmen häuslicher Besuche setzt bei den Ehrenamtlichen eine hohe Verantwortungsbereitschaft und –fähigkeit voraus und erfordert sowohl auf Seiten der Ehrenamtlichen als auch der Seniorinnen und Senioren ein tragfähiges Vertrauensverhältnis.

Auch im weiteren Verlauf ist deshalb eine fachliche Begleitung notwendig, um möglicherweise auftretende Probleme, Überforderungen, Missverständnisse oder Konflikte im zwischenmenschlichen Kontakt zwischen Freiwilligen und altem Menschen frühzeitig zu erkennen, ausgleichend entgegenzuwirken oder Lösungen hierfür zu erarbeiten. Auch die Beendigung des Kontakts kann hierbei in Frage kommen, wobei dies in einer für alle Beteiligten akzeptablen und wertschätzenden Form gestaltet werden muss.

Gerade in den unterstützenden, fallbezogenen Einzelgesprächen sind die Grenzen zu einer individuellen psychosozialen Beratung der Ehrenamtlichen nicht selten fließend v.a. bei psychischen Belastungen. Auch in dieser Hinsicht ist deshalb eine gute Vernetzung mit anderen, spezialisierten Diensten notwendig.

Diese Aufgaben erfordern einen kontinuierlichen, verlässlichen und vertrauensvollen Kontakt zu Ehrenamtlichen und alten Menschen, der mit der reinen Vermittlung der ehrenamtlichen Tätigkeit nicht abgeschlossen ist.

### Beendigung des freiwilligen Engagements

Der ehrenamtliche Besuchsdienst kann jederzeit aus persönlichen Gründen des engagierten Menschen beendet werden. Der Charakter des freiwilligen Engagements beinhaltet per se keine formale Verpflichtung. Die wesentliche Aufgabe des Freiwilligenmanagements besteht hierbei im Sinne des alten Menschen darin - sofern dies gewünscht ist -, durch eine möglichst rasche Vermittlung eines anderen ehrenamtlichen Helfers wieder einen neuen sozialen Kontakt aufzubauen.

Im Kontakt mit den freiwillig Engagierten besteht grundsätzlich das Angebot zu einem Abschlussgespräch, in dem nochmals eine Reflexion des persönlichen Engagements und der damit gemachten Erfahrungen möglich ist. Zudem wird dieses Engagement nochmals ausdrücklich gewürdigt; bei Bedarf ist auch eine schriftliche Bestätigung des Seniorenamtes über die ehrenamtliche Tätigkeit möglich, die etwa im Rahmen von Bewerbungen um Arbeitsstellen sinnvoll sein kann. Alle Ehrenamtlichen erhalten beim Ausscheiden aus dem Besuchsdienst zudem ein persönliches Schreiben des Seniorenamtes mit einem Dank und einer Würdigung ihrer Tätigkeit.

## **5.2 Schulungen und Erfahrungsaustausch**

### Schulungen

Die anspruchsvollen Aufgaben der ehrenamtlich geleisteten Begleitung und Unterstützung alter Menschen in unterschiedlichsten Lebenslagen und bei unterschiedlichsten Aufgaben und Herausforderungen (s. Tabelle 1) erfordern eine entsprechende Schulung, um sich im Umgang damit sicher zu fühlen. Darüber hinaus stellen Schulungen aber auch eine Form der Anerkennung der Ehrenamtlichen dar.

Im Sinne der Qualifikation der Ehrenamtlichen und der Qualitätssicherung wird deshalb zusätzlich zur Möglichkeit zu fallbezogenen Einzelgesprächen ein Fortbildungsprogramm vom Seniorenamt angeboten. Das Themenspektrum deckt dabei die unterschiedlichen der o.g. Anforderungen mit ab (z.B. Gesprächsführung, sicherer Umgang mit körperlichen Beeinträchtigungen und Hilfsmitteln wie Rollator oder Rollstuhl; Sicherheit im Ehrenamt wie Erste Hilfe; rechtliche Fragen). Die freiwillig Engagierten im Hol- und Bringdienst können darüber hinaus an einem Fahrsicherheitstraining teilnehmen, das in Kooperation mit dem Stadtseniorenrat und der Verkehrspolizeiinspektion angeboten wird.

### Erfahrungsaustausch

Darüber hinaus bestehen regelmäßige Gruppentreffen der Ehrenamtlichen unter fachlicher Moderation der Freiwilligenkoordinatorin zum Erfahrungsaustausch und zur Reflexion des eigenen Handelns. Das Freiwilligenmanagement gibt hierbei fachlichen Input und moderiert den Erfahrungsaustausch. Darüber hinaus bewirken diese Treffen eine stärkere Zugehörigkeit der Freiwilligen zum ehrenamtlichen Dienst als „Freiwilligen-Team“ und tragen somit auch zur sozialen Integration der Freiwilligen selbst bei.

### **5.3 Anerkennungskultur**

Freiwilliges Engagement ist keine Selbstverständlichkeit. Umso mehr muss eine wertschätzende, nicht rein „ritualisierte“ Form der Anerkennung ein zentrales Element des Freiwilligenmanagements sein. Über formale Anerkennungsmöglichkeiten hinaus, die gleichwohl häufig hohen subjektiven Wert für die Ehrenamtlichen besitzen (z.B. Ehrenurkunden, Geburtstagskarten), muss dies insgesamt eingebettet sein in eine authentische, von den Hauptamtlichen getragene und gelebte, wertschätzende „Kultur der Freiwilligenarbeit“.

Das Seniorenamt bietet hierfür eine jährliche Tagesfahrt sowie eine Weihnachtsfeier an. Langjährig tätige Ehrenamtliche erhalten eine Anerkennungsurkunde. Darüber hinaus bietet aber auch der kontinuierliche persönliche Kontakt außerhalb dieser besonderen Veranstaltungen häufige informelle Gelegenheiten für Anerkennung. Die genannte fachliche Begleitung und die Schulungsangebote werden in diesem Kontext ebenfalls als Anerkennung für das Engagement verstanden.

Anlässlich des 35-jährigen Jubiläums des Besuchsdienstes wurde im April 2018 eine besondere Veranstaltung organisiert, zu der auch Ehrenamtliche aus den Nürnberger Seniorennetzwerken eingeladen waren. Diese stand unter dem Motto „Kreativ und entspannt - eine erlebnisreiche Auszeit für Ehrenamtliche“ und bot zu diesem Thema verschiedene Workshops an (z.B. Kreativität beim Malen; Singen im Chor; Entspannungsmethoden). Langjährige Ehrenamtliche erhielten Anerkennungsurkunden.

Die Veranstaltung wurde mit dem Preis „Nürnberger Herz“ finanziell mit 1.050 € unterstützt. Der Preis wird jährlich von der Stadt Nürnberg und der Tucher Brauerei vergeben, um besonders kreative und innovative Ideen der Anerkennungskultur zu würdigen und zu unterstützen.

### **5.4 Freiwilligenbefragung**

Im Sinne der Qualitätssicherung werden im zweijährigen Rhythmus alle Engagierten im Besuchsdienst schriftlich zu ihrer Tätigkeit befragt. Hierbei geht es insbesondere um die Zufriedenheit mit der Freiwilligenkoordination, der fachlichen Begleitung, den Schulungen und Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch und der Anerkennungskultur. Die zuletzt im Jahr 2017 durchgeführte Befragung erbrachte hierzu u.a. folgende Ergebnisse zur Zufriedenheit („sehr zufrieden – zufrieden“). Von den Befragten sind mit folgenden Aspekten „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“:

- 97% mit ihrem Engagement allgemein;
- über 90% mit der Qualität der Vermittlung an ältere Menschen;
- 91% mit der Erreichbarkeit und Ansprechbarkeit der Freiwilligenkoordinatorin im Seniorenamt und 89% mit der fachlichen Begleitung und Unterstützung;
- 70% mit dem Erfahrungsaustausch bei Gruppentreffen, 60% mit den angebotenen Fortbildungen.

Insgesamt ergibt sich daraus eine sehr hohe Qualität in Bezug auf Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination des häuslichen Besuchsdienstes. Die nächste Befragung wird im Jahr 2019 durchgeführt.

## **6. Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination als Teil der Quartiersarbeit**

Mit der quartiersorientierten Ausrichtung der Seniorenarbeit wurden auch Freiwilligenmanagement und –koordination über die zentrale und stadtweite Funktion hinaus in die dezentralen Strukturen der Seniorennetzwerke einbezogen. So besteht eine enge Zusammenarbeit und Abstimmung mit den Koordinatorinnen und Koordinatoren der Seniorennetzwerke im Hinblick auf

- gegenseitige Vermittlung von ehrenamtlich Interessierten in geeignete Handlungsfelder im Besuchsdienst oder in den Seniorennetzwerken;
- mit Zustimmung der Älteren „Fallbesprechungen“ zu gemeinsamen Klientinnen und Klienten mit dem Ziel bedarfsgerechter, abgestimmter Hilfen („case management“) aus dem sozialen Unterstützungsnetzwerk;
- Mitwirkung von Freiwilligen des häuslichen Besuchsdienstes bei den „Seniorenstammtischen“ in den Seniorennetzwerken (s.o.);
- gemeinsame Schulungen (z.T. in Kooperation mit dem Zentrum Aktiver Bürger ZAB);
- Entwicklung und Umsetzung gemeinsamer Handlungsfelder im Projekt „Mach Dich stark“.

Das Projekt „Mach Dich stark“ wurde von den Koordinator/innen der Seniorennetzwerke gemeinsam mit dem Seniorenamt entwickelt und umgesetzt und im Rahmen des Förderprogramms „Anlaufstellen für ältere Menschen“ vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend von April 2014 bis September 2015 finanziell gefördert.

Ausgehend von den Bedarfslagen älterer Menschen in den Wohnquartieren wurden im Projekt unterschiedliche Handlungsfelder quartiersbezogen umgesetzt, ausgebaut bzw. neu entwickelt und nach der Projektlaufzeit verstetigt. Hierzu gehören neben den Besuchsdiensten (bzw. regelmäßige Telefonate) und der Unterstützung der „Seniorenstammtische“ (s.o.) auch ein Engagement als Ansprechpartner/in für alte Menschen in der Nachbarschaft, als „Überbrückungshelfer/innen“, die zeitlich befristet bei unvorhergesehenem Hilfebedarf alter Menschen ehrenamtlich die Alltagsbewältigung unterstützen oder als ehrenamtliche Helfer/innen bei Mittagstischen in den Seniorennetzwerken.