



**Abschlussbericht**

# **Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement**

***Innerverbandliches Prozesscontrolling als Begleitprojekt der Pilotstudie:***

***Qualitätsmanagement „Bürgerschaftliches Engagement in der AWO“ des  
AWO Bundesverbandes Bonn e.V. / GOS***

Gefördert durch Mittel der Stiftung Glücksspirale  
Förderzeitraum 01.10.2003 – 30.09.2006  
Aktenzeichen: 0590/0/2003

Bielefeld, 27. Oktober 2006



ARBEITERWOHLFAHRT Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e.V.

Kontakt:

ARBEITERWOHLFAHRT  
Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e.V.

Wolfgang Stadler (Geschäftsführer)  
Gabriele Stillger (Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement)

Detmolder Straße 280  
33605 Bielefeld

Tel. 0521/9216-263  
Fax 0521/9216-150  
Email [post@awo-owl.de](mailto:post@awo-owl.de)  
Internet [www.awo-owl.de](http://www.awo-owl.de)  
[www.freiwillige-owl.de](http://www.freiwillige-owl.de)

## **Inhalt:**

	<b>Einleitung</b>	3
1.	<b>Ausgangslage und Rahmenbedingungen</b>	5
2.	<b>Ziele der Maßnahmenförderung</b>	9
3.	<b>Ausstattung der Maßnahme</b>	11
4.	<b>Bausteine zur Umsetzung</b>	12
5.	<b>Aufbau der Beteiligungs- und Steuerungsstruktur</b>	13
5.1	Projektteam des Pilotprojektes Qualitätsmanagement „Bürgerschaftliches Engagement in der AWO“	13
5.2	Gremienstruktur zur Steuerung und Umsetzung des Pilotprojektes in der AWO OWL	13
5.3	Information und Kommunikation	16
6.	<b>Empirische Erhebung</b>	16
6.1	Entwicklung der Fragebogen	17
6.2	Aus- und Bewertung der Ergebnisse	19
6.2.1	Allgemeiner Teil der Befragung	19
6.2.2	Zielgruppenspezifischer Teil der Befragung	26
	Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer in den Ortsvereinen	37
	Freiwillige in den Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände und des Bezirksverbandes	38
	Freiwillige im Jugendwerk	47
	Menschen in der Selbsthilfe	50
	Hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Kreisverbände und Bezirksverband)	51
	Auswertung der offenen Fragen	56
7.	<b>Erarbeitung eines verbandspolitischen Gesamtkonzepts für das Management des bürgerschaftlichen Engagements</b>	57
7.1	Zielgruppenspezifische Standards	62
7.1.1	AWO Bezirksverband und AWO Kreisverbände	62
7.1.2	AWO Ortsvereine	65
7.1.3	AWO Jugendwerk	67
7.2	Verbandspolitische Standards	69

<b>8.</b>	<b>Einordnung der Gesamtkonzeption in das Qualitätsmanagementsystem des AWO-Bezirksverbandes</b>	<b>75</b>
8.1	Qualitätsmanagementprozess für Freiwillige in Einrichtungen und Diensten des AWO Bezirksverbandes	77
8.2	Qualitätsmanagement in den AWO Kreisverbänden	86
8.3	AWO Ortsvereine	89
8.4	Jugendwerk der AWO	90
<b>9.</b>	<b>Resümee und Verbesserungen für die AWO in Ostwestfalen-Lippe</b>	<b>93</b>
9.1	Säulen des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO	94
9.2	Fragebögen	94
9.3	Organisation der Befragung	95
9.4	Auswertung der Befragung	96
9.5	Verbandspolitische und zielgruppenspezifische Standards	96
9.6	Verbandspolitische Verbesserungspotentiale im Bereich bürgerschaftliches Engagement	97
9.7	Strategien zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO OWL	98
9.8	Implementierung der Qualitätsstandards	98
9.9	Prozesscontrolling	99
<b>10.</b>	<b>Übertragbarkeit auf andere Verbände</b>	<b>99</b>
	<b>Anlagen</b>	<b>101</b>

# Einleitung

Die Erneuerung und Intensivierung des bürgerschaftlichen Engagements ist für ein demokratisches Gemeinwesen und den Erhalt der sozialstaatlichen Ordnung von besonderer Bedeutung.

Diese Erneuerung wird jedoch nicht ohne grundlegende Reformprozesse in den Organisationsstrukturen und in der Ausgestaltung der Verbands- und Unternehmenspolitik der AWO möglich sein. Deshalb hat die AWO die Erneuerung und Intensivierung des bürgerschaftlichen Engagements zu einem zentralen Thema der Verbandsentwicklung gemacht.

Der AWO-Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe stellt sich seit längerem diesen neuen Herausforderungen und versucht, die Integration innovativer Formen des bürgerschaftlichen Engagements in den Mittelpunkt der konzeptionellen Erneuerung seiner Verbands- und Unternehmenspolitik zu stellen. Hier wegweisende Initiativen zu entwickeln ist kennzeichnend für die bisherige Reformarbeit des AWO-Bezirksverbandes; seine Anstrengungen können deshalb in der Arbeiterwohlfahrt als beispielhaft angesehen werden.

Deshalb hat der AWO-Bundesverband und die Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung gos gemeinsam mit dem AWO-Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe eine Pilotstudie „Bürgerschaftliches Engagement in der AWO“ durchgeführt, das nach dreijähriger Arbeit nun zu Ende geht.

Mit der Pilotstudie sollten die Tragfähigkeit der bisher im AWO-Bezirksverband OWL entwickelten Maßnahmen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements sowie ihre Nachhaltigkeit für den verbandlichen Erneuerungsprozess überprüft werden.

Unter Auswertung der aus dem Pilotprojekt erwachsenden Erkenntnisse sollten Qualitätsstandards zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO entwickelt werden, die sich über alle Funktions- und Tätigkeitsbereiche sowie über alle Verbandsebenen der AWO Ostwestfalen-Lippe erstreckt.

In der **1. Stufe des Pilotprojektes** ging es um eine durch empirische Untersuchungen abgesicherte Bestandsaufnahme des bürgerschaftlichen Engagements innerhalb der AWO Ostwestfalen-Lippe.

Hierbei wurden alle Formen des bürgerschaftlichen Engagements im Zusammenhang mit der verbandlichen und unternehmerischen Betätigung der AWO in die Untersuchung einbezogen.

Entsprechend wurde unter der gemeinsamen Kennzeichnung „Bürgerschaftliches Engagement in der AWO“ insbesondere zwischen folgenden Gruppen unterschieden:

1. Bürgerinnen und Bürger, die ein soziales Ehrenamt in der AWO wahrnehmen,
2. Bürgerinnen und Bürger, die als ehrenamtliche Helferinnen und Helfer in der sozialen Arbeit der AWO „vor Ort“ tätig sind,
3. Bürgerinnen und Bürger, die sich in Einrichtungen und Diensten der AWO gemeinsam mit den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern freiwillig engagieren,
4. Bürgerinnen und Bürger, die in gemeinwohlorientierten Projekten und Initiativen der AWO freiwillig tätig sind und
5. junge Menschen, die sich im Jugendwerk der AWO engagieren.

Da es in der sozialwissenschaftlichen Literatur keine methodischen Vorlagen gibt, mussten für die Befragungen der bürgerschaftlich Engagierten in der AWO von einer gemeinsamen Expertengruppe der gos und der AWO OWL spezifische Fragebogen entwickelt und die für die Durchführung der empirischen Erhebungen notwendigen methodischen Grundlagen erarbeitet werden.

Die empirischen Erhebungen wurden im Jahre 2005 abgeschlossen: Von insgesamt 3.866 in der AWO Ostwestfalen-Lippe bürgerschaftlich Engagierten haben sich 1.218 (31,5%) an der anonymen Befragung beteiligt. Zusätzlich wurden insgesamt 3.019 hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den sozialen Einrichtungen und Diensten der AWO zu ihrer Einschätzung des bürgerschaftlichen Engagements und zu ihrer Zusammenarbeit mit den Freiwilligen befragt.

Der AWO-Bundesverband und der AWO Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe haben die methodischen Materialien und Arbeitsergebnisse dieser 1. Phase in einem Materialband „Befragungssset Bürgerschaftliches Engagement“ zusammengestellt, um sie allen AWO-Verbänden zur Verfügung zu stellen mit der Anregung, auch in ihrem Verantwortungsbereich entsprechende empirische Erhebungen durchzuführen.

In der **2. Stufe des Pilotprojektes** ging es vor allem darum, die Ergebnisse der empirischen Erhebungen zum bürgerschaftlichen Engagement in der AWO einer kritischen Würdigung zu unterziehen, hieraus verbandspolitische Konsequenzen für die AWO abzuleiten und auf dieser Grundlage konzeptionelle Rahmenbedingungen und konkrete verbands- und zielgruppenspezifische Qualitätsstandards zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements zu entwickeln.

Schließlich ging es auch darum, zum Ende des Pilotprojektes ein Resümee zu ziehen und Anregungen für die Weiterentwicklung der Verbands- und Unternehmenspolitik der AWO zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements abzuleiten.

Die Erfahrungen dieser 2. Stufe des Pilotprojektes mit ihren konzeptionellen und methodischen Ansätzen sowie die konkreten verbandspolitischen und zielgruppenspezifischen Mindeststandards sind im 2. Materialband „Handbuch Qualitätsmanagement zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO“ zusammengefasst.

Auch dieser konzeptionelle Materialband des Pilotprojektes soll allen AWO-Verbandsgliederungen zur Verfügung gestellt werden – als Anregung, mit der Aufarbeitung seines Inhalts eine Offensive zur Intensivierung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO einzuleiten.

# 1. Ausgangslage und Rahmenbedingungen

Der AWO-Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e.V. ist als Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege eine (sozial)politisch motivierte Werteorganisation und zugleich ein soziales Dienstleistungsunternehmen:

- Der Bezirksverband ist der Zusammenschluss von 7 AWO Kreisverbänden in der Region Ostwestfalen-Lippe.
- Der Bezirksverband ist gleichzeitig Träger einer Vielzahl von sozialen Einrichtungen.

Der AWO-Bezirksverband hat sich mit Blick auf seine Eigenschaften als Idealverein und als sozialer Dienstleister in den vergangenen Jahrzehnten strukturell unterschiedlich entwickelt:

Einerseits hat es eine intensive und differenzierte Ausweitung der Unternehmenstätigkeit in nahezu allen sozialen Dienstleistungsbereichen gegeben, die einen rasanten Anstieg der Anzahl der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Folge hatte. Andererseits ist die Zahl der in der ehrenamtlichen Verbandsarbeit Tätigen sowie der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer in den AWO-Ortsvereinen aufgrund von Überalterung und fehlendem Nachwuchs stark rückläufig, während die Zahl der freiwillig Engagierten in den sozialen Einrichtungen und Initiativen kontinuierlich ansteigt.

Die wesentlichen Gründe dafür sind:

- Die verbandspolitischen Visionen waren über einen langen Zeitraum durch die Konzentration auf den Ausbau der professionellen Dienstleistungen bei gleichzeitiger Vernachlässigung der Förderung des bürgerschaftlichen Engagements geprägt. Die sozialpolitische Vertretungsfunktion der Werteorganisation hat an Gestaltungskraft eingebüßt; auch die traditionelle Stellung der ehrenamtlichen Funktionsträger und der Freiwilligen in der sozialen Arbeit ist in die Defensive geraten. In der Folge sahen sich Ehrenamtliche in den Vorständen vorwiegend mit Aufbau und Wachstum professioneller Strukturen in der Pflicht.
- Parallel zu dieser Entwicklung haben sich im Zuge des gesellschaftlichen Wandels Lebensformen pluralisiert und zu deutlichen Veränderungen in den individuellen Erwartungen an ehrenamtliche Arbeit und freiwilliges Engagement geführt. Dazu zählen gewandelte Engagementmotive, interessengetriebenes und selbstbestimmtes Tun und Ansprüche an kalkulierbaren Zeiteinsatz. Einer Vereinszugehörigkeit mit Gefolgschaftsregeln als Engagementzugang stehen Freiwillige inzwischen eher skeptisch gegenüber. Auf diesen Strukturwandel ist man in der Freien Wohlfahrtspflege sehr spät aufmerksam geworden und bei „Altgedienten“ erreicht das Verständnis für diese Veränderungen mitunter Grenzen.

Auch im AWO-Bezirksverband OWL haben diese Entwicklungen Spuren hinterlassen und seit 1997 zu folgender Einschätzung geführt:

1. Die gesellschaftliche Legitimation als sozialer Spitzenverband und als weltanschaulich ausgerichtete Werteorganisation ist mittelfristig gefährdet, wenn normative Zielfragen und betriebliche Effizienzfragen unvermittelt nebeneinander stehen bleiben. Damit wäre eine verbandliche Identität nicht aufrecht zu erhalten, was auf Dauer auch die Existenz bedrohen kann.

2. Das Vereinsleben der AWO-Vereine lässt wenig Spielraum für Seiteneinsteiger. Ehrenamtliches Engagement wird mit der Erwartung an den Erwerb der Mitglied-

schaft und Beteiligung an traditionellen Vereinsritualen verknüpft, was für Engagementbereite oft nicht erstrebenswert ist.

3. Die Mitarbeit von Freiwilligen wird selten unter dem Blickwinkel gesehen, was sie für ihren Engagementwillen an Unterstützung brauchen und was man diesbezüglich anzubieten hat. Vielmehr sucht man nach Freiwilligen zur Aufrechterhaltung der Vereinsarbeit. Zudem besteht die Neigung, den mangelnden Erfolg bei diesem Bemühen eher einer sozialmoralischen Krise der Gesellschaft zuzuschreiben als den Hindernissen in den eigenen Reihen.

4. Die Einsatzmöglichkeiten von Freiwilligen, vor allem aber die Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Fachkräften in Einrichtungen und Diensten, verlangen ein verbindliches Leitkonzept und ein qualitätsorientiertes Freiwilligenmanagement.

5. Die sozialen Einsatzfelder für freiwillige Mitarbeit sind überwiegend einseitig geprägt, vorzugsweise durch das Tätigkeitsfeld „offene Altenhilfe“ und damit teilweise unattraktiv vor allem für Jüngere.

Als Konsequenz dieser Diagnose hat sich der AWO-Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe zum Ziel gesetzt, das gesamte Spektrum des bürgerschaftlichen Engagements – das sozialpolitisch motivierte Ehrenamt, die freiwillige Mitarbeit in sozialen Einrichtungen und das gemeinwohlorientierte Engagement in Projekten und Initiativen - in einem verbandlichen Reformprozess zu intensivieren und im Sinne einer Gesamtstrategie für die AWO Ostwestfalen-Lippe miteinander zu verbinden.

Damit soll die Engagementförderung als „Querschnittsaufgabe für alle hauptamtlichen und ehrenamtlichen Fachbereiche sowie für alle Ebenen des Verbandes“ etabliert werden.

Zur Erreichung dieser Zielsetzung hat der AWO-Bezirksverband seit 1997 einen kontinuierlichen Organisationsentwicklungsprozess zur Überprüfung und Erneuerung der Konzepte zum bürgerschaftlichen Engagement initiiert, der bislang 3 Stufen durchlaufen hat:

### *1. Stufe: DAS „BÜRGERBÜRO EHRENAMT“*

Zur Belebung der sozialen Freiwilligenarbeit und des sozialen Ehrenamtes entwickelte der AWO-Bezirksverband Ende 1997 die Konzeption für eine Anlaufstelle „Bürgerbüro Ehrenamt“. Das „Bürgerbüro Ehrenamt“ basierte im Wesentlichen auf dem Ansatz einer Freiwilligenagentur (Beratung und Vermittlung von Engagementsuchenden und das Auffinden von geeigneten Tätigkeitsfeldern für diese Personen).

Nach eineinhalbjähriger Erprobungsphase wurde jedoch deutlich, dass eine bezirkszentrale Freiwilligenagentur ohne integrative strukturelle Einbindung in das Gesamtgeschehen des AWO-Bezirksverbandes nicht effektiv reagieren kann.

Die Verantwortlichen in den hauptberuflichen Arbeitsfeldern sahen wenig Anlass, ihrerseits Schritte zur Entwicklung für ein integriertes Freiwilligenengagement zu unternehmen.

Die Folge war: Es gab nicht genügend attraktive Einsatzfelder für Interessierte Freiwillige. Das Finden eines geeigneten Angebotes für die Freiwilligen benötigte zu viel Zeit, so dass viele Interessierte frustriert absprangen. Es gab hohe Unzufriedenheiten bei Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen wegen deutlich unterschiedlicher Erwartungshaltungen.



## 2. Stufe: DIE AKTION „GESUCHT: ENGAGIERTE FREIWILLIGE“

Aus den Erfahrungen mit dem methodischen Ansatz eines bezirkszentralen „Bürgerbüros Ehrenamt“ hat der AWO-Bezirksverband dann im Jahre 1999 erste Konsequenzen gezogen und mit der Aktion „Gesucht: Engagierte Freiwillige“ das bisherige Konzept revidiert. Ziel war es:

- Projekte in *allen* Feldern der sozialen Arbeit und der sozialpolitischen Tätigkeiten für engagierte Freiwillige zu *entwickeln*,
- die *Tätigkeiten* einschließlich des benötigten *Zeitaufwandes* umfassend zu beschreiben,
- die erwarteten *Fähigkeiten* der Freiwilligen eindeutig zu *definieren*,
- diese *Projekte* über Anzeigen im ostwestfälischen Zeitungs-Stellenmarkt *öffentlich anzubieten*,
- für den *Vermittlungsprozess* zwischen interessierten Freiwilligen und den Projekten *Standards festzulegen* (z.B. Schaltung einer Hotline fünf Tage in der Woche mit qualifizierter Besetzung durch Fachkräfte in ein konkretes Angebot binnen 2-3 Wochen).

In einer Vorlaufphase wurden die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult,

- um sie von der Notwendigkeit der Freiwilligenarbeit für die Qualität der sozialen Dienstleistungen zu überzeugen,
- ihnen die Bedürfnisse der neuen Freiwilligen zu vermitteln,
- sie in den neuen Aufgaben zu trainieren,
- die Beteiligung der Freiwilligen und ihre Einbeziehung in die Teams sicherzustellen sowie
- Methoden zur Konfliktbewältigung in der Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen zu vermitteln.

Diese Aktion war insgesamt sehr erfolgreich: Die AWO hat zurzeit rund 300 Freiwilligenprojekte im Raum Ostwestfalen-Lippe im Angebot (in künstlerischen, kreativen, handwerklichen, kommunikativen, musischen, sportlichen und vielen anderen Bereichen).

## 3. STUFE: Die „Freiwilligenakademie“

Die „neuen Freiwilligen“ sind in der Regel nicht (zumindest nicht sofort) in die bestehenden satzungsgemäßen Mitbestimmungsstrukturen des Verbandes zu integrieren. Diesen Freiwilligen sollen aber nach dem Willen der AWO Partizipationsmöglichkeiten angeboten werden, um ihre innere Bindung an die Leitorientierungen der AWO zu erhöhen.

Deshalb hat der AWO-Bezirksverband Mitte 2001 die „Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe“ gegründet.

Die Ziele der Freiwilligenakademie sind:

- für das bürgerschaftliche Engagement in den Arbeitsfeldern der AWO innovative Impulse zu entwickeln,
- Fortbildungen und Qualifizierungen für die soziale Freiwilligenarbeit anzubieten,

- ein Forum für den Erfahrungsaustausch und Dialog zwischen Freiwilligen und hauptamtlichen sozialen Fachkräften zu bieten,
- durch Kooperation der Praxis mit Forschung und Wissenschaft zu neuen Erkenntnissen über das bürgerschaftliche Engagement in der sozialen Arbeit beizutragen.

Das Wirken und Handeln der Freiwilligenakademie soll nach dem Willen des AWO-Bezirksverbandes maßgeblich von den Akteuren selbst bestimmt werden. In *Projektgruppen* zu bestimmten Themen sollen Aktivitäten diskutiert und vorbereitet werden. Entschieden wird in demokratisch *gewählten Gremien* („Kleiner Ratschlag“ / „Großer Ratschlag“). Die AWO bietet den notwendigen organisatorischen Rahmen. Die Mitgliedschaft in der AWO ist weder Vorbedingung noch das angestrebte Ziel der Aktivitäten der Freiwilligenakademie.

Trotz der bisherigen Erfolge der Bezirksaktivitäten zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements wurde jedoch im Laufe der Zeit immer deutlicher:

- dass es schwierig ist, freiwillig Engagierte für sozialpolitisch motivierte Strukturarbeiten zu gewinnen. (Freiwillige scheinen in erster Linie interessiert an konkreten Tätigkeiten im unmittelbaren Bezug zu hilfebedürftigen Menschen.)
- dass der Aufbau von Projektgruppen sowie „kleinem“ und „großem“ Ratschlag als Gremien der Freiwilligenakademie aufgrund der praktischen Tätigkeitsorientierung der Freiwilligen schwierig ist.
- dass die erwartete Impulsgebung der neuen Freiwilligkeit auf die Erneuerung inhaltlicher sozialer Strukturen und innovativer Ansätze im Sozialen von daher noch nicht greifbar ist.

#### *4. STUFE: Das verbandliche Handlungskonzept für die Zukunft*

Um die Zielsetzung „Bürgerschaftliches Engagement in der AWO“ als *Querschnittsaufgabe* in das Gesamtgeschehen des Verbandes zu transportieren, wurde parallel zur Gründung der Freiwilligenakademie OWL am 26. Juni 2001 durch den Bezirksvorstand ein Handlungskonzept „Die Zukunft der AWO sichern durch Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und Selbsthilfe!“ beschlossen.

Ziele des Handlungskonzeptes:

- Zur Stabilisierung der Mitgliederebene sollen neue Ansätze der Gewinnung von Frauen und Männern umgesetzt werden.
- In den Orts- und Kreisverbänden sollen die Angebote zum bürgerschaftlichen Engagement einschließlich der Selbsthilfe um neue Themen und Zielgruppen erweitert werden.
- Die Beteiligungsstruktur der Vorstände soll überdacht und erweitert werden; die teilweise, themenbezogene Öffnung für Nichtmitglieder soll gegebenenfalls ermöglicht werden.
- Die Entwicklung neuer Aufgabenfelder und Projekte soll weiter ausgebaut werden, um neue Zielgruppen von Engagementbereiten zu gewinnen und neue Inhalte und Qualitäten für die soziale Arbeit zu schaffen.
- Die Schulungs- und Fortbildungskonzepte für hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verbesserung der Zusammenarbeit mit Freiwilligen sollen erweitert und fortgeschrieben werden.

- Eine aussagefähige Datenbank für Freiwillige, Ehrenamtliche und Menschen aus der Selbsthilfe soll aufgebaut werden, um alle regelmäßig zu informieren.
- Es soll eine neue Beteiligungskultur für Nicht-Mitglieder entwickelt werden, um deren Impulsgebung für die AWO zu gewinnen.

Die Umsetzung des Handlungskonzeptes ist ein kontinuierlicher Prozess; sie soll unter breiter Beteiligung des gesamten Bezirksverbandes organisiert werden. Die Umsetzung dieses Prozesses wurde in das Pilotprojekt integriert.

## 2. Ziele der Maßnahmenförderung

Die von der gos im Auftrage des AWO-Bundesverbandes in Kooperation mit dem AWO-Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe durchzuführende Pilotstudie umfasst die Zielorientierungen der vier Säulen des bürgerschaftlichen Engagements innerhalb der AWO:

### **Säule 1:**

Das verbandspolitisch wichtige *soziale Ehrenamt* soll, basierend auf der Mitgliederstruktur und der sozialpolitischen Willensbildungskraft des Verbandes, für die künftigen Herausforderungen gefördert und qualifiziert werden.

### **Säule 2:**

Die Motivation der für die Aufrechterhaltung der Ortsvereinsaktivitäten der AWO existenziell wichtigen *ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer* soll gestärkt und gesichert werden.

### **Säule 3:**

Die *freiwillige Mitarbeit in den sozialen Einrichtungen und Diensten* soll - in Kooperation mit den dort tätigen hauptamtlichen Fachkräften - die Qualität und Bürgernähe der sozialen Dienste stärken.

### **Säule 4:**

Die Förderung des *freiwilligen Engagements in gemeinwohlorientierten Projekten und Initiativen* unter dem Dach der AWO soll der Stärkung der sozialpolitischen Innovationskraft des Werteverbandes „AWO“ dienen.

Die vier Säulen des bürgerschaftlichen Engagements unterscheiden sich nicht nur hinsichtlich ihres Tätigkeitsspektrums, sondern auch hinsichtlich der Nähe zu den traditionellen Werten der Arbeiterwohlfahrt:

Diejenigen, die ein *soziales Ehrenamt in der AWO übernehmen*, zeichnet hinsichtlich ihrer Tätigkeiten eine enge Bindung an die verbandsspezifischen Werteorientierungen aus.

Auch diejenigen, die sich *ehrenamtlich in den AWO-Ortsvereinen engagieren*, zeichnet eine starke emotionale Bindung an die „Wertegemeinschaft AWO“ aus.

Die *freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in sozialen Einrichtungen und Diensten* der AWO sind insoweit in die Werte des Verbandes eingebunden, als diese Ein-

richtungen und Dienste, in denen sie freiwillig mitarbeiten, eine spezifische AWO-leitbildorientierte soziale Arbeit prägen.

Diejenigen, *die sich in gemeinwohlorientierten Projekten und Initiativen engagieren*, sind in ihrer Betätigung in der Regel darüber hinaus durch ein gemeinsames sozialpolitisches Thema gebunden. Für ihr Engagement ist die AWO das organisatorische Dach, unter dem sie mit Förderung und Unterstützung des Verbandes tätig sind.

Auf dieser Grundlage dient das Pilotprojekt dem Ziel, die vier Säulen des bürgerschaftlichen Engagements innerhalb der Arbeiterwohlfahrt in einem miteinander vernetzten Reformprozess auszubauen als strategische Gemeinschaftsaufgabe des gesamten Bezirksverbandes unter Einbeziehung der Kreisverbände und Ortsvereine zu etablieren.

Zur Unterstützung dieser bundesweit bedeutsamen Pilotstudie wurde bei der AWO Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe eine **eigene Maßnahmeförderung** über Mittel der Stiftung Glücksspirale gefördert, die in enger Kooperation mit der „Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung mbH“ (gos) in Bonn das Pilotprojekt unterstützte.

Um die Zielsetzungen der Polotstudie in die AWO in Ostwestfalen-Lippe hinein zu kommunizieren, zu vernetzen und zu stabilisieren wurde ein innerverbandliches Prozesscontrolling nachhaltig installiert. Dabei sind neben der Mitarbeit an allen Bausteinen der Pilotstudie folgende Aufgaben verfolgt worden:

- *Information:*  
durch Rundschreiben, Internet, Informationsveranstaltungen in OWL;
- *Kommunikation:*  
durch Beratung, Begleitung, Schulung;
- *Vernetzung:*  
durch Austausch, Gremienbetreuung, Dokumentation;
- *Stabilisierung:*  
durch Aufbau der notwendigen Infrastruktur, innerverbandliche Steuerung des Prozesses;
- *Evaluation:*  
durch die Entwicklung eines Verfahrens zur Selbstevaluation inklusive eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zur Qualitätssteigerung.

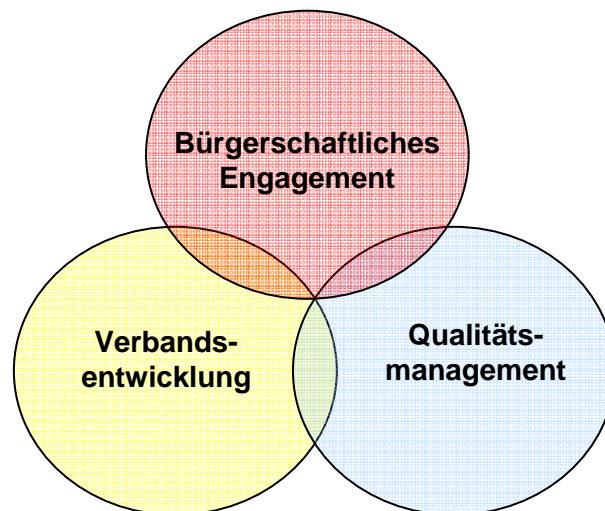
Dabei galt es, alle an dem Pilotprojekt beteiligten Zielgruppen sowohl innerhalb der jeweiligen Gremien: zentrale Steuerungs- und Lenkungsgruppe und Workshops als auch gremienübergreifend am Gesamtgeschehen zu beteiligen, ihnen die Projektverläufe zeitnah zielgruppenorientiert zu vermitteln sowie Teilergebnisse zu kommunizieren bzw. aufzubereiten und zu bündeln.

Das Prozesscontrolling hatte damit in dem Gesamtgeschehen „Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement“ eine Lotsenfunktion zum Gelingen des Projektes, indem Entscheidungsfindungsprozesse vorbereitet und aufbereitet wurden sowie die innerverbandliche notwendige Koordination und Kooperation mit geeigneten Instrumenten gelenkt wurde.

### 3. Ausstattung der Maßnahme

Für die Maßnahme „Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement – Innerverbandliches Prozesscontrolling als Begleitprojekt der Pilotstudie Qualitätsmanagement „Bürgerschaftliches Engagement“ des AWO Bundesverbandes Bonn e.V. / gos“ wurde durch die Mittel der Stiftung GlücksSpirale eine Fachstelle für Prozesscontrolling sowie eine Viertel Fachkraftstelle für die Verwaltung gefördert.

Die Fachstelle wurde aufgrund der unterschiedlichen Schnittstellen im Gesamtverbandsgeschehen



folgendermaßen besetzt:

*Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement:* 19,25 Wochenstunden  
mit folgenden Aufgaben: Mitarbeit im Projektteam der Pilotstudie, Prozesscontrolling innerhalb der AWO Ostwestfalen-Lippe, Information und Kommunikation für die Gremien, Gliederungen und Zielgruppen

*Stabsstelle Verbandsentwicklung:* 09,62 Wochenstunden  
mit folgenden Aufgaben: Fachberatung und Zuarbeiten aus dem Arbeitsfeld Verbandsentwicklung

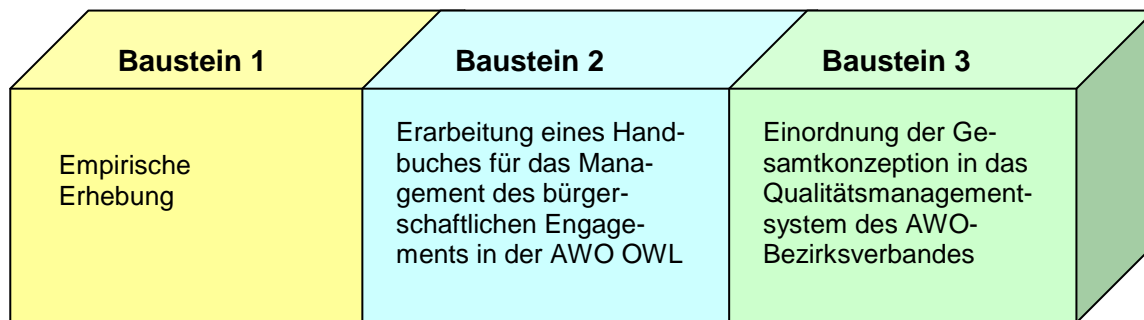
*Stabsstelle Qualitätsmanagement:* 09,62 Wochenstunden  
mit folgenden Aufgaben: Fachberatung und Zuarbeiten aus dem Arbeitsfeld Qualitätsmanagement

Der Förderzeitraum erstreckte sich vom 1.10.2003 bis zum 30.09.2006. Die Pilotstudie läuft inklusive einer Verlängerung vom 01.07.2003 bis zum 31.03.2007, um die Ergebnisse bundesweit aufzubereiten.

## 4. Bausteine zur Umsetzung

Die Umsetzung der Pilotstudie erfolgte in Form aufeinander aufbauender und miteinander vernetzter Stufen („Bausteine“). Die Ergebnisse wurden jeweils einem besonderen verbands- und fachpolitischen Controlling unterzogen.

*Bausteine der Pilotstudie*



### *Baustein 1: „Empirische Erhebungen“*

Als Grundlage der im 1. Baustein des Pilotprojekts vorgesehenen empirischen Erhebung wurden die Motivations- und Interessenlagen aller am bürgerschaftlich Engagemnt beteiligten Zielgruppen in einer anonymen Befragung erhoben.

Die Befragungen hatten zum Ziel, Stärken und Schwächen der bisherigen Praxis der Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO Ostwestfalen-Lippe offen zu legen und Verbesserungspotenziale für die Weiterentwicklung zu erschließen.<sup>1</sup>

### *Baustein 2: „Erarbeitung eines Handbuchs für das Management des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO OWL“*

Aufgrund der Ergebnisse und Verbesserungsvorschläge der Erhebung war es Ziel, ein verbandspolitisches Gesamtkonzept für die nachhaltige Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in den Gliederungen der AWO Ostwestfalen-Lippe unter Beteiligung der jeweiligen Zielgruppen zu entwickeln und in einem Handbuch zu beschreiben.<sup>2</sup>

### *Baustein 3: „Einordnung der Gesamtkonzeption in das Qualitätsmanagementsystem des AWO-Bezirksverbandes“*

Im letzten Baustein wurden die entwickelten Qualitätsstandards in das bestehende zertifizierte Qualitätsmanagementsystem des AWO Bezirksverbandes Ostwestfalen-Lippe e. V. implementiert.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Vgl. Kapitel 6. Empirische Erhebung

<sup>2</sup> Vgl. Kapitel 7. Erarbeitung eines verbandspolitischen Gesamtkonzepts für das Management des bürgerschaftlichen Engagements

<sup>3</sup> Vgl. Kapitel 8. Einordnung der Gesamtkonzeption in das Qualitätsmanagementsystem des AWO-Bezirksverbandes

## **5. Aufbau der Beteiligungs- und Steuerungsstruktur**

### **5.1 Projektteam des Pilotprojektes Qualitätsmanagement „Bürgerschaftliches Engagement in der AWO“**

Für das Gelingen des Gesamtprojektes „Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement in der AWO Ostwestfalen-Lippe“ war es notwendig, eng mit den Projektverantwortlichen der AWO Bundesverbandspilotstudie zusammen zuarbeiten. Daher wurde ein Projektteam bestehen aus Mitarbeiter/innen der Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung / gos (Dr. Wolfgang Bodenbender, Leitung und Guido Stollenwerk, Fachberatung), des AWO Bundesverbandes (Ludwig Pott, Fachberatung) und des AWO Bezirksverbandes Ostwestfalen-Lippe e.V. (Gabriele Stillger, Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement) eingesetzt.

Das Projektteam hatte zur Aufgabe, den Gesamtprozess der Pilotstudie mit allen Bausteinen zu entwickeln, durchzuführen und zu bewerten. Es erstellte die Materialbände I und II für die Verbandspraxis und entwickelte Vorschläge zur Implementierung des entwickelten Gesamtkonzeptes „Bürgerschaftliches Engagement“ in das bestehende Qualitätsmanagement des AWO Bezirksverbandes Ostwestfalen-Lippe e.V..

### **5.2 Gremienstruktur zur Steuerung und Umsetzung des Pilotprojektes in der AWO OWL**

Für die verbandsinterne Steuerung und Umsetzung des Gesamtprozesses wurde in der AWO OWL eine Gremienstruktur aufgebaut, die folgende Zielsetzungen hatte:

- Strategische Steuerung
- Operative Umsetzung
- Fachliche Begleitung
- Überprüfung
- Beteiligung
- Vernetzung

Das folgende Schema bildet die Gesamtstruktur ab, die während der gesamten Prozessbegleitung arbeitete:



Beteiligungs-, Lenkungs- und Steuerungsstruktur der Maßnahme

### *Steuerungs- und Lenkungsgruppe*

Die Steuerungs- und Lenkungsgruppe setzt sich aus Vertreter/innen des Bezirksvorstandes, der Kreis- und Ortsvereinsvorstände, dem Geschäftsführer der Bezirksgeschäftsstelle und 2 Geschäftsführer/innen der Kreisgeschäftsstellen, des Jugendwerks der AWO, der Fachebenen Kindertagesstätten und Altenhilfe als der Haupteinsatzfelder für freiwilliges Engagement, sowie des Projektteams und des AWO internen Arbeitsteams zusammen. Das Gremium wird vom Vorsitzenden des AWO Bezirksverbandes Ostwestfalen-Lippe e.V. geleitet. Die Gruppe hat 18 Mitglieder.

Aufgabe der Steuerungs- und Lenkungsgruppe war es, die Umsetzung der Bundespilotstudie für die AWO in Ostwestfalen-Lippe zu begleiten, Zwischenergebnisse und -produkte zu beraten und freizugeben. Weiterhin wurden die Empfehlungen des Projektteams, die von verbandspolitischer Bedeutung waren, verabschiedet (z.B. Qualitätsstandards, entwickelte Handlungsempfehlungen aufgrund der Befragungsergebnisse, Korrekturen des Konzeptes aufgrund der Praxisrelevanz).

Die Besetzung des Gremiums war unter der Zielsetzung getroffen, alle relevanten verbandspolitischen und fachlichen Bereiche zur Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements der AWO in Ostwestfalen-Lippe am Gesamtprozess der Pilotstudie zu begleiten. So konnte eine größtmögliche Beteiligung unter fachlicher Beratung gesichert werden.



### *Geschäftsführungskonferenz der AWO OWL*

Die Geschäftsführungskonferenz als seit Jahren bestehendes Gremium in der AWO OWL setzt sich zusammen aus den Geschäftsführer/innen der sieben AWO Kreisverbände und des AWO Bezirksverbandes. Hier werden unternehmerische und verbandliche Themen und Fragestellungen beraten und abgestimmt.

Die Geschäftsführungskonferenz wurde genutzt, um organisatorische und die Umsetzung betreffende Aspekte zu beraten und zu vereinbaren (z.B. Organisation der empirischen Erhebung und der Workshops, innerverbandliche Kommunikation).

### *Projektteam der Bundespilotstudie (s.o.)*

Das Projektteam hatte zur Aufgabe, den Gesamtprozess der Pilotstudie mit allen Bausteinen zu entwickeln, durchzuführen und zu bewerten. Es erstellte die Materialbände I und II für die Verbandspraxis und entwickelte Vorschläge zur Implementierung des entwickelten Gesamtkonzeptes „Bürgerschaftliches Engagement“ in das bestehende Qualitätsmanagement des AWO Bezirksverbandes Ostwestfalen-Lippe e.V..

### *Arbeitssteam AWO BZ OWL*

Die Bundespilotstudie wurde entsprechend der hier dokumentierten Maßnahmenförderung in der AWO OWL fachlich begleitet und koordiniert. Da die Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements eine typische Schnittstellenarbeit ist, wurden die fachlichen Kompetenzen der Stabsstellen Bürgerschaftliches Engagement, Qualitätsmanagement und Verbandsentwicklung in einem Arbeitsteam, welches sich regelmäßig traf, gebündelt.

Hier wurden Verfahren zur innerverbandlichen Koordination und Begleitung sowie eine Einbindung der entwickelten Maßnahmen in das Qualitätsmanagement des AWO Bezirksverbandes Ostwestfalen-Lippe e.V. erarbeitet und abgestimmt

Die für die Umsetzung der Projektziele aufgebaute Infrastruktur hat sich bewährt und dazu beigetragen, Transparenz und die Beteiligung aller am Prozess arbeitenden Gliederungsebenen sowie Einrichtungen und Dienste zu gewährleisten.

### *Workshops „empirische Erhebung / Qualitätsstandards“*

Zur inhaltlichen Vorbereitung der Fragebögen wurden mit allen Zielgruppen Workshops durchgeführt. In den Workshops wurden die Themen und Sachverhalte herausgefiltert, die für die jeweilige Zielgruppe besonders relevant sind. Auf der Grundlage dieser Ergebnisse wurden die Fragebögen für alle Zielgruppen erstellt.

Zur Überprüfung der aus den Ergebnissen der empirischen Erhebung entwickelten verbandspolitischen und zielgruppenspezifischen Qualitätsstandards mit allen Zielgruppen Workshops durchgeführt, um die Standards auf ihre Umsetzbarkeit und Akzeptanz hin zu prüfen.

## 5.3 Information und Kommunikation

Entsprechend der beschriebenen Bausteine der AWO Pilotstudie war es während der gesamten Projektlaufzeit erforderlich alle am Prozessgeschehenen zu informieren, zu beteiligen sowie Abläufe, Umsetzungsschritte und Ergebnisse umfassend zu kommunizieren.

Hierzu wurden folgende Möglichkeiten entwickelt und genutzt:

- Zu Beginn des Projektstarts wurde in einer Pressekonferenz über die Pilotstudie berichtet.<sup>4</sup>
- Über bestehende Informationsdienste „Arbeit vor Ort“ (für Ortsvereine sowie Einrichtungen und Dienste der AWO) und „INFO FREIWILLIGE“ (für Freiwillige der Freiwilligenakademie OWL) und Rundschreiben an die Verbandsgliederungen wurde laufend über die Pilotstudie berichtet.<sup>5</sup>
- Nach Vorliegen der Ergebnisse der empirischen Erhebung wurden diese über das Internet auf den Internetseiten der gos, des AWO Bezirksverbandes und der Freiwilligenakademie OWL verbreitet. Zudem wurden zielgruppenspezifische Auswertungen an Beteiligte zur weiteren Diskussion versandt.
- Für Fragen, Informationen, Beratung und Begleitung während des gesamten Prozessablaufs war die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement ansprechbar. Von hier aus wurden Informationsveranstaltungen für die einzelnen Gliederungsebenen (z.B. in Bezirksausschüssen, in Ortsvereinssitzungen) organisiert und durchgeführt.
- Da die hauptamtlichen Fachkräfte in das Projektgeschehen einbezogen waren, weil sie als Zielgruppe in die Erhebung einbezogen waren, weil sie als MultiplikatorInnen für die Engagierten von bedeutender Rolle waren, wurden auch sie regelmäßig über den Projektverlauf in Veranstaltungen und per Rundschreiben informiert.

Da der Pilotstudie eine Totalerhebung der AWO in Ostwestfalen-Lippe zugrunde lag, war es erforderlich, die Informationen zielgruppenspezifisch aufzubereiten, um alle Beteiligten mit ihren jeweils unterschiedlichen Bedarfen und Bedürfnissen anzusprechen, zu informieren und über den gesamten Prozesszeitraum zu motivieren.

## 6. Empirische Erhebung

Zur Erhebung der Zufriedenheit der Engagierten in der AWO OWL wurden im Rahmen des Pilotprojektes alle Zielgruppen mittels Fragebogen befragt.

Die Erhebungen hatten folgende Zielrichtungen:

1. Erforschung der Motivations- und Interessenlage bei den in der AWO-Ostwestfalen-Lippe bürgerschaftlich Engagierten
2. Erforschung der Ansichten und Bewertungen des bürgerschaftlichen Engagements bei den hauptamtlichen Fachkräften in den sozialen Dienstleistungsbereichen der AWO in Ostwestfalen-Lippe

---

<sup>4</sup> Presseberichterstattung siehe Anlage

<sup>5</sup> beispielhafte Berichterstattungen siehe Anlage

### 3. Evaluation der bisherigen konzeptionellen Ansätze und praktischen Initiativen des bürgerschaftlichen Engagements im AWO-Bezirksverband

Da in der Sozialwissenschaft bisher keine geeigneten Befragungsinstrumente vorlagen, sind die Fragebögen vom Projektteam der Pilotstudie entwickelt worden. Zur inhaltlichen Vorbereitung der Fragebögen wurden mit allen Zielgruppen Workshops durchgeführt. In den Workshops wurden die Themen und Sachverhalte herausgefiltert, die für die jeweilige Zielgruppe besonders relevant sind. Auf der Grundlage dieser Ergebnisse wurden die Fragebögen für alle Zielgruppen erstellt.

Die entwickelten Fragebogen und die Ergebnisse wurden zwischenzeitlich in einem Materialband I „Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement in der AWO – Befragungsset (Hrg. Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung gos, Bonn 2005) veröffentlicht.

## 6.1 Entwicklung der Fragebögen

Da es eine große Anzahl von Fragestellungen gibt, die alle bürgerschaftlich Engagierten gleichermaßen betreffen, wurde der Fragebogen zweigeteilt. In einem allgemeinen Teil wurden die Fragestellungen zusammengefasst, die für alle Engagierten von Interesse sind. Der allgemeine Teil des Fragebogens konnte über alle Zielgruppen hinweg ausgewertet werden.

Zusätzlich zum allgemeinen Teil des Fragebogens wurden für alle Zielgruppen spezifische Fragebögen entwickelt, die diejenigen Fragestellungen enthalten, die nur für eine Zielgruppe relevant sind. Diese Teile der Fragebögen sind nur bezogen auf die einzelne Zielgruppe auswertbar.

Die Fragebögen wurden differenziert codiert, um die Auswertung möglichst auf den einzelnen Kreisverband und die Ortsvereine auf der jeweiligen Kreisebene vornehmen zu können. Angesichts der Rückläufe und des Anspruchs, anonymisiert auszuwerten, war diese genaue Analyse nicht möglich. Die Kreisverbände und die Ortsvereine wurden deshalb zu jeweils einer Gruppe zusammengefasst.

Die quantitative Auswertung erfolgte zentral durch die gos, die qualitative Bewertung durch das Projektteam der Pilotstudie. Der allgemeine Teil des Fragebogens wurde zweifach ausgewertet: Zum einen wurden alle Statements des allgemeinen Teils insgesamt (über alle Zielgruppen hinweg) ausgewertet. Zum anderen wurden auch die Statements des allgemeinen Teils zielgruppenspezifisch ausgewertet.

Die Antwortoptionen zu den meisten Statements waren wie folgt gestuft:

- „trifft voll zu“
- „trifft überwiegend zu“
- „trifft nur teilweise zu“
- „trifft nicht zu“

Bei einigen Statements sollten die Befragten bestimmte Sachverhalte mit dem Schulnotensystem bewerten. Bei diesen war folgende Skala angegeben:

- „Sehr gut“
- „Gut“
- „Befriedigend“
- „Ausreichend“
- „mangelhaft“

Bei der Standardskalierung wurden die Antwortoptionen „trifft voll zu“ und „trifft überwiegend zu“ als Zufriedenheit bzw. Zustimmung definiert. Die Antwortoptionen „trifft nur teilweise zu“ und „trifft nicht zu“ wurden als Unzufriedenheit bzw. Nicht-Zustimmung definiert. Bei der Schulnotenskalierung wurde der Bereich bis „sehr gut“ und „gut“ als Zufriedenheit definiert. Der Bereich bis einschließlich „befriedigend“ wurde als Vergleichswert immer mit angegeben. Die Optionen „ausreichend“ und „mangelhaft“ als Unzufriedenheit wurden als Nicht-Zustimmung bzw. als Unzufriedenheit definiert.

Die Fragebögen wurden zentral an die Geschäftsstellen des Bezirksverbandes und der Kreisverbände verschickt und von dort aus weiter verteilt. Sie wurden zusammen mit einem Begleitschreiben des Bezirksvorsitzenden und des Bezirksgeschäftsführers verteilt bzw. verschickt.

Insgesamt wurden ca. 7.500 Fragebögen im Bezirksverband, den sieben Kreisverbänden und den Ortsvereinen verteilt. Von den ausgegebenen Fragebögen wurden 1.981 von den Befragten an die gos zur qualitativen Auswertung zurückgeschickt. Die Befragung wurde anonym durchgeführt. Der Rücklauf betrug 28,8% über alle Zielgruppen hinweg.

Die Entscheidung für einen individuellen, direkten Rücklauf der Fragebögen an die gos muss im Nachhinein kritisch bewertet werden. Sie fußt auf der Annahme, dass der organisierte Rahmen einer verbandsinternen Befragung ausreichend Sicherheit für einen hohen Rücklauf bietet. Diese Vermutung hat sich nicht bestätigt. Zum geringen Rücklauf kann auch die Komplexität, die Länge und die Sprache des Fragebogens beigetragen haben. Auch die Bearbeitung mehrerer Fragebögen durch eine Person aufgrund ihrer unterschiedlichen Funktionen (z.B. Vorstandsmitglied auf Orts-, Kreis und Bezirksebene) könnte sich negativ auf den Rücklauf ausgewirkt haben.

Zielgruppe	ausgegeben	Rücklauf	%
Vorstand Bezirksverband	16	9	56,3
Vorstände Kreisverbände	95	28	29,5
Vorstände Ortsvereine	782	296	37,9
Helfer/innen Ortsvereine	1.388	354	25,5
Freiwillige Einrichtungen Bezirk	797	117	14,7
Freiwillige Einrichtungen Kreise	224	36	16,1
Freiwillige Projekte Kreise	303	30	9,9
Mitglieder Selbsthilfegruppen	118	6	5,1
Jugendwerk	100	32	32,0
Hauptamtler/innen	3.019	1063	35,2
<b>insgesamt:</b>	<b>6.842</b>	<b>1.971</b>	<b>28,8%</b>

Rücklauf der Fragebogen

## 6.2 Aus- und Bewertung der Ergebnisse

Im Folgenden werden beispielhafte Ergebnisse<sup>6</sup> der Befragung der bürgerschaftlich Engagierten dargestellt. Sie geben eine Momentaufnahme zum Zeitpunkt der Befragung wieder. Die Zahlen und Daten geben keinen Aufschluss über die Ursachen der Gegebenheiten. Die Analyse und Bewertung der Gegebenheiten vor Ort kann sachgerecht nur durch die jeweilige Einrichtung oder die Gliederung erfolgen. Dafür sollten folgende Fragestellungen im Vordergrund stehen:

- Wie ist die Akzeptanz der bisher entwickelten Praxis zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements innerhalb des Gesamtverbandes?
- Welche Verbesserungspotenziale für die Weiterentwicklung der konzeptionellen Ansätze ergeben sich aus den empirischen Erhebungen?

Ziel ist die Erarbeitung des Handlungsbedarfs und die inhaltliche Konkretisierung von Verbesserungsvorschlägen für die Förderung der verschiedenen Säulen des bürgerschaftlichen Engagements.

### 6.2.1 Allgemeiner Teil der Befragung

Der allgemeine Teil der Befragung bestand aus vier Themenblöcken mit insgesamt 49 Statements. Die Themenblöcke waren wie folgt überschrieben:

- *Bürgerschaftliches Engagement*
- *Leitbild / AWO-Identifikation*
- *„Handlungskonzept OWL“*
- *Mein bürgerschaftliches Engagement in der AWO*

In dem Block „Bürgerschaftliches Engagement“ wurden in neun Statements allgemeine Sachverhalte und Einschätzungen zum Thema bürgerschaftliches Engagement abgefragt.

Der Themenkomplex „Leitbild / AWO-Identifikation“ beinhaltete fünf Statements, die herausfiltern sollten, inwieweit die Befragten sich mit der AWO und deren Leitbild identifizieren.

Im dritten Block „Handlungskonzept OWL“ sollte mit sechs Statements der Bekanntheitsgrad und die Praxistauglichkeit des „Handlungskonzeptes OWL“ durch die Befragten bewertet werden.

Der letzte und umfangreichste Themenblock war mit „Mein bürgerschaftliches Engagement in der AWO“ überschrieben. Mit insgesamt 29 Statements sollten die Befragten in diesem Block ihre persönliche Zufriedenheit mit relevanten Sachverhalten im Bereich ihres bürgerschaftlichen Engagements in der AWO bewerten.

Bei der Darstellung im Rahmen dieses Handbuchs wurden alle Zahlenwerte auf glatte Zahlen gerundet. Die exakten Ergebnisse sowie die Ergebnisse von Zielgruppen, die im Rahmen dieser Auswertung nicht erwähnt sind, können im Materialband I zum Pilotprojekt nachgelesen werden.

---

<sup>6</sup> Für die Betrachtung der Gesamtergebnisse siehe: Materialband I „Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement in der AWO – Befragungssset, Hrg. Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung gos, Bonn 2005.

## 1. Block: Bürgerschaftliches Engagement

Im ersten Block des Fragebogens wurden allgemeine Fragen zum bürgerschaftlichen Engagement gestellt. Die Statements dienten dazu, herauszufinden, wie die *allgemeine Einschätzung* der Befragten zum bürgerschaftlichen Engagement ist.

Alle Befragten halten bürgerschaftliches Engagement mit über 90% für den sozialen Zusammenhalt einer Gesellschaft für unverzichtbar. Demgegenüber empfindet die Mehrheit der Befragten, dass das bürgerschaftliche Engagement in unserer Gesellschaft nicht gut entwickelt ist (Nicht-Zustimmungswert insgesamt 57%).

Vor dem Hintergrund der gesellschaftlichen Diskussion um die Bürgergesellschaft sind die Ergebnisse zum Statement 3 „Ich halte es für legitim, wenn durch bürgerschaftliches Engagement im Sozialbereich Kosten eingespart werden“ bezeichnend: Über alle Zielgruppen hinweg stimmen knapp 60% diesem Statement zu. Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bezirksverbandes und der Kreisverbände stimmen diesem Statement hingegen nur zu 25% zu. An diesem Statement wird die unterschiedliche Sichtweise der Engagierten und der Hauptamtlichen sichtbar: während die Engagierten ihr Engagement eher als gesellschaftliche Normalität ansehen, schürt der Einsatz von Engagierten die Angst der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um ihren Arbeitsplatz.

Die *Gründe, warum sich Menschen engagieren*, lösen in mehrfacher Hinsicht Handlungsbedarf für die Verantwortlichen bei der AWO aus: Nur ca. 25% der Befragten geben an, dass sie sich engagieren, weil es ihrer familiären Tradition entspricht. Dieses Ergebnis unterstreicht die Auflösung der traditionellen Milieubindungen. Es ist keinesfalls mehr die Regel, dass sich die nachfolgenden Generationen in Organisationen engagieren, in denen es schon ihre Eltern oder Großeltern taten. Das Engagement aus eigener Betroffenheit spielt auch, außer in Selbsthilfegruppen, kaum eine Rolle (12,3%). Gleiches gilt für das Engagement mit dem Ziel sich sozialpolitisch einzumischen. Nur insgesamt 24,7% aller Befragten geben den Wunsch sich sozialpolitisch zu betätigen, als Motiv an. Bei diesem Wert muss relativierend erwähnt werden, dass die Vorstände und das Jugendwerk deutlich vom Mittelwert abweichen (Bezirksvorstand 78%, Kreisvorstände 79%, Jugendwerk 50%).

Die bedeutenden Motive für freiwilliges Engagement sind die „Freude am Umgang mit Menschen“ (69%), der Wunsch „Anderen zu helfen“ (60%) und die Suche nach „sozialen Kontakten / Geselligkeit“ (34%). Die Kenntnis der Motive der Engagierten für ihr Engagement sollte perspektivisch Einfluss auf die bereitgestellten Angebote für freiwilliges Engagement haben.

Mit annähernd 100%iger Zustimmung antworten die Befragten auf die Statements, dass ihr bürgerschaftliches Engagement eine *persönliche Bereicherung* ist (90%) und dass es *Verlässlichkeit* verlangt (98%). Nur 18% geben an, dass ihr bürgerschaftliches Engagement mitunter auch belastend ist. Insbesondere bei den Vorständen des Bezirksverbandes (11%) und bei den Kreisvorständen (14%) verwundern die Werte, da die Vorstände die Verantwortung für den gesamten Geschäftsbetrieb tragen und auch haften.

In einem weiteren Block wurden die Engagierten danach befragt, was sie in erster Linie für ihr bürgerschaftliches Engagement befähigt. Die Eigenschaften, die die Engagierten nach ihrer Einschätzung in erster Linie für ihr bürgerschaftliches Engagement befähigen, sind in absteigender Reihenfolge:

„Meine Freude am Helfen“	73%
„Meine Fähigkeit im Umgang mit Menschen“	54%
„Meine Lebenserfahrung“	40%
„Meine Menschenkenntnis“	23%
„Mein Fachwissen“	22%
„Meine Belastbarkeit“	18%

Die „Freude am Helfen“ und die „Fähigkeit im Umgang mit Menschen“ sind die am häufigsten genannten Eigenschaften. Diese Ergebnisse korrespondieren mit den Antworten auf die Frage nach den Gründen. Die Befähigung zum bürgerschaftliches Engagement durch Fachwissen, das in die Tätigkeit mit eingebracht wird, spielt eine untergeordnete Rolle. Offenbar spielt die Profession und das Fachwissen für freiwillige Tätigkeiten keine wichtige Rolle.

Bemerkenswerte Ergebnisse brachte auch die Frage, was für das eigene bürgerschaftliche Engagement unerlässlich ist. Die Antworten verteilten sich auf die drei Antwortoptionen wie folgt:

„Fachliche Ausbildung“	5%
„Grundwissen über das Tätigkeitsfeld“	40%
„Es reicht der gesunde Menschenverstand“	55%

Bei der Gesamtauswertung fällt auf, dass nur 5% eine fachliche Ausbildung als notwendig für ihr bürgerschaftliches Engagement ansehen. Der größte Teil der Befragten ist der Meinung, dass der gesunde Menschenverstand zur Ausübung der freiwilligen Tätigkeit ausreicht.

Bei den Vorständen auf Bezirks- und Kreisebene, die alle Träger von Einrichtungen sind, ist es jedoch im Hinblick auf die unternehmerische Verantwortung und die persönlichen Haftungsrisiken kaum vorstellbar, dass der „gesunde Menschenverstand“ auf Dauer ausreicht. Hieraus ergibt sich aus der Sicht des Projektteams Handlungsbedarf.

Bei der nach Zielgruppen differenzierten Betrachtung fällt auf, dass die Freiwilligen in den Einrichtungen (58%) und Projekten (67%), die Mitglieder von Selbsthilfegruppen (67%) und auch die Aktiven im Jugendwerk (59%) deutlich häufiger angeben, dass ein Grundwissen über das Tätigkeitsfeld unerlässlich ist, als die Vorstände auf Bezirks- und Ortsvereinsebene.

## 2. Block: Leitbild / AWO-Identifikation

Zum Bereich Leitbild / Identifikation mit der AWO gab es insgesamt vier Statements. Mit der Auswertung der Antworten zu diesen Statements sollte ein Bild davon entstehen, inwieweit das Leitbild und die Werteorientierung der AWO ausschlaggebend für das bürgerschaftliche Engagement der Befragten sind. Das AWO-Leitbild ist 76% der Befragten vertraut. Dies ist insgesamt ein positiver Wert.

Die differenzierte Betrachtung nach Zielgruppen wirft allerdings auch bei diesem Statement Fragen auf. Der verbandspolitische Anspruch sollte sein, dass den verantwortlichen Vorständen das Leitbild ihres Verbandes zu 100% bekannt ist. Bei den Befragten des Bezirksverbandes ist dies der Fall. Auf der Kreisebene antworten 3,6% der Vorstände mit „ist mir nicht bekannt“ und weitere 3,6% stimmen dem Statement

nicht zu. Das Leitbild ist ihnen nicht oder nur teilweise vertraut. Auf der Ebene der Ortsvereinsvorstände antworten 17% mit „ist mir nicht bekannt“ bzw. es ist mir nicht oder nur teilweise vertraut.

Die Auswertung der Antworten, bezogen auf die Frage nach der Vertrautheit mit dem Leitbild, betätigt die These, dass die Helferinnen und Helfer in den Ortsvereinen sich in der Regel stark mit der AWO identifizieren und das Leitbild kennen. Die Befragten stimmten mit 85% dem Statement zu. Damit liegt der Wert bei den ehrenamtliche Helferinnen und Helfern höher als bei den Vorständen auf der gleichen Ebene.

In der Zielgruppe der Freiwilligen in den Einrichtungen und Projekten liegt die Zustimmung zu diesem Statement zwischen 48% und 67%. Der hohe Grad der Vertrautheit mit dem AWO-Leitbild ist wahrscheinlich zum großen Teil auf die Einführungsveranstaltungen für die Freiwilligen zurückzuführen. Dennoch: Zwischen 14% und 18% der Befragten dieser Zielgruppe geben an, dass sie das Leitbild der AWO nicht kennen. Hier ist Handlungsbedarf angezeigt.

Von den befragten Mitgliedern der Selbsthilfegruppen ist niemandem das Leitbild der AWO vertraut. Alle Befragten gaben an, das Leitbild nicht zu kennen. Dieses Ergebnis lässt vermuten, dass Selbsthilfegruppen in der AWO vorrangig aus praktischen Erwägungen und nicht in erster Linie aus ideologischen oder politischen Gründen aktiv sind.

Die Aktiven des Jugendwerks geben zu 57% an, dass ihnen das Leitbild der AWO vertraut ist. Gleichzeitig gibt der, verglichen mit anderen Zielgruppen größte Prozentsatz von 23% an, das Leitbild nicht zu kennen. Auch hier wird Handlungsbedarf sichtbar.

Insgesamt geben 83% an, dass sie sich mit dem Leitbild der AWO identifizieren. Dieser Wert liegt um 7% höher, als der Wert bezogen auf die Frage nach der Vertrautheit mit dem AWO-Leitbild. Die Tatsache dass 100% der Mitglieder von Selbsthilfegruppen diesem Statement zustimmen, obwohl ebenfalls 100% angeben, das Leitbild sei ihnen nicht vertraut, ist möglicherweise ein Hinweis, dass die beiden Fragen, oder eine von ihnen nicht richtig verstanden wurden.

Drei Viertel der Befragten geben an, dass das AWO-Leitbild ihnen Orientierung für ihr bürgerschaftliches Engagement gibt. Deutliche Einbrüche gibt es bei den Freiwilligen in den Einrichtungen (BV 47%, KV 66%) und Projekten (48%) und beim Jugendwerk (48%). Der Frage, ob die AWO die richtige Adresse für ihr bürgerschaftliches Engagement ist, stimmen 85% zu. Bedenklich ist der bezogen auf die Fragestellung geringe Zustimmungswert beim Jugendwerk (63%). Dieser bedeutet, dass ein Drittel der im eigenen Jugendverband Aktiven der Meinung ist, dass die AWO nicht oder nur eingeschränkt die richtige Adresse für ihr bürgerschaftliches Engagement ist.

### **3. Block: „Handlungskonzept OWL“**

Der Bezirksvorstand des AWO-Bezirksverbandes OWL hat im Jahr 2001 ein „Handlungskonzept zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements“ beschlossen. Insgesamt sechs Fragen zu diesem Konzept sollten Aufschluss über den Kenntnisstand und dessen Umsetzung bringen. Das Konzept ist 61% aller Befragten bekannt. Erstaunlich ist, dass selbst in den Vorständen der verschiedenen Verbandsebenen keine 100% erreicht werden. Im Bezirksvorstand ist das Konzept nur zu 89% bekannt (Kreis- und Ortsvereinsvorstände je 65%). Auf der Ortsvereinsebene kennen mehr ehrenamtliche Helferinnen und Helfer das Handlungskonzept als die Vorstandsmit-



glieder. Erstaunlich ist insbesondere, dass im Jugendwerk das Handlungskonzept nur 10% der Befragten bekannt ist.

Bei der Auswertung der *Kommunikationswege*, wie die Befragten auf das Handlungskonzept aufmerksam wurden, fällt auf, dass in der AWO OWL eher die traditionellen Wege der Kommunikation Erfolg versprechen. Die häufigste Nennung unter allen Befragten war die „*persönliche Ansprache*“ (66%). Gefolgt von „*Infobroschüren / Plakate*“ (22%). Hierbei fällt auf, dass es zum Handlungskonzept keine Infobroschüren oder Plakate gab. Die Befragten nahmen hier vermutlich Bezug auf andere schriftliche Informationen, die sie zum Handlungskonzept erhielten. Ein Fünftel der Befragten gab an, dass sie über die „*Presse*“ Kenntnis vom Handlungskonzept erhielten. Wenig Bedeutung im Bezug auf die Kenntnis des Konzeptes spielten Informationskanäle, wie „*Infoveranstaltungen*“ und „*dienstliche Information*“. Zu vernachlässigen ist zum heutigen Zeitpunkt der Informationskanal „*Internet*“ (1,9%).

Im Blick auf die *Weiterentwicklung des bürgerschaftlichen Engagements durch das Handlungskonzept* schätzen alle Vorstände und die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer die Wirkung auf ihrer Ebene als am höchsten ein. Insgesamt schätzen die meisten Befragten die Wirkung auf der Ortsvereinsebene als am höchsten ein (74%). Nur 5% der Befragten sind der Meinung, dass das Handlungskonzept die Entwicklung des bürgerschaftlichen Engagements überhaupt nicht vorangetrieben hat.

Drei Viertel der Befragten geben an, dass sie durch das Handlungskonzept *Impulse für ihr bürgerschaftliches Engagement* erhalten haben. Dies ist ein hoher Wert, der den Erfolg des Konzeptes empirisch untermauert.

Befragt nach den *Wirkungen des Handlungskonzeptes* ergibt sich eine klare Rangfolge:

„Gewinnung Freiwilliger in der sozialen Arbeit“	63%
„Gewinnung neuer Mitglieder“	57%
„Stärkung des sozialpolitischen Profils der AWO“	30%
„Ausbau von Freiwilligenprojekten“	28%
„Ausbau von Selbsthilfeinitiativen“	18%
„Es sind keine Ergebnisse erkennbar“	3%

Der Schwerpunkt der *Wirkungen des Handlungskonzeptes* liegt nach Einschätzung der Befragten auf der Gewinnung Freiwilliger in der sozialen Arbeit sowie in der Gewinnung neuer Mitglieder. Nur ein Drittel der Befragten ist der Meinung, dass das Handlungskonzept zur Stärkung des sozialpolitischen Profils der AWO beigetragen hat. Nur 3% vertreten die Auffassung, dass das Handlungskonzept keine erkennbaren Ergebnisse gebracht hat.

In der abschließenden Gesamtbewertung bewerten 95% aller Befragten das Handlungskonzept mit „sehr gut“ (9%), „gut“ (64%) oder „befriedigend“ (22,9%). Auch mit diesem Ergebnis wird der Erfolg des Handlungskonzeptes bestätigt.

#### **4. Block: Mein bürgerschaftliches Engagement in der AWO**

Den letzten Themenkomplex des allgemeinen Teils der Befragung bildete der umfangreichste Block von Fragen zum Thema „Mein bürgerschaftliches Engagement in der AWO OWL“. Die Antworten der Befragten auf Fragen dieses Blocks sollten Auf-

schluss bringen über die Zufriedenheit der Engagierten mit konkreten Regelungen und Umgangsformen in der AWO OWL.

Den *Anstoß zu ihrem bürgerschaftlichen Engagement* erhält der mit Abstand größte Teil der Engagierten durch „Freunde und Bekannte“ (59%). Etwa 20% geben an, den Anstoß durch „eigene Initiative“ erhalten zu haben. Alle anderen Auslöser liegen weit unter diesem Wert und spielen keine bedeutende Rolle. Dieses Ergebnis korrespondiert mit dem Ergebnis auf die Frage, wie die Engagierten auf das Handlungskonzept aufmerksam wurden. Zwei Drittel gaben auf diese Frage an, dass sie durch persönliche Ansprache den Anstoß zu ihrem bürgerschaftlichen Engagement erhielten. Auch bezogen auf die Frage nach dem Anstoß für das bürgerschaftliche Engagement spielt das Internet derzeit keine Rolle.

Bei der *Vorbereitung der Engagierten* ergibt sich auf der Grundlage der Befragung Handlungsbedarf. Insgesamt ist fast die Hälfte der Befragten mit der Vorbereitung auf ihre Tätigkeit nicht oder nur teilweise zufrieden. Ungefähr ein Viertel gibt an, dass es keine Vorbereitung gab. Den höchsten Wert bei dieser Antwortoption hatten die Befragten des Bezirksvorstandes (33%). In diesem Bereich gibt es generell große Verbesserungspotenziale.

Ein Drittel der Befragten sieht sich an der Ausgestaltung ihres bürgerschaftlichen Engagements nicht oder nur teilweise beteiligt. Dies trifft auch auf die Kreis- und Ortsvereinsvorstände zu. Eine Ausnahme ist hier der Bezirksvorstand (100% Zustimmung). Möglicherweise gibt es unter den Befragten Engagierte, die an der Ausgestaltung nicht beteiligt werden möchten.

Der Umgang mit *Anregungen und Kritik* der Engagierten findet breite Zustimmung.

Bei der Frage nach dem Erhalt aller für das bürgerschaftliche Engagement notwendigen Informationen liegt ein Viertel der Antworten im Bereich der Unzufriedenheit. Bezogen auf diese Fragestellung nach *notwendigen* Informationen, sollten alle Ebenen 100%-Werte anstreben.

Wichtige Handlungsfelder für die Zukunft ergeben sich für alle AWO-Verbände in Ostwestfalen-Lippe in den Bereichen „*Beratung / Begleitung*“ sowie in der Umsetzung des *Fortbildungsbedarfs* der Engagierten. Nur zwei Drittel geben an, dass sie mit der Beratung / Begleitung für ihr bürgerschaftliches Engagement zufrieden sind. Ebenso deutlich ist die Unzufriedenheit mit dem Angebot an Fortbildungsveranstaltungen: Im Durchschnitt sind 35% der Befragten mit dem Fortbildungsangebot für ihr bürgerschaftliches Engagement unzufrieden. Etwa 23% geben an, dass sie keine Fortbildung benötigen.

Die Frage nach der *Wertschätzung der freiwillig geleisteten Arbeit* hat eine hohe Bedeutung für die Zufriedenheit der bürgerschaftlich Engagierten. Die Ergebnisse bezogen auf diese Frage sind nachfolgend tabellarisch dargestellt:

„Mein bürgerschaftliches Engagement in der AWO OWL findet Anerkennung / Wertschätzung durch:“

„Unterstützung meiner Arbeit“	42%
„Persönliche Rückmeldung (Lob)“	39%
„Aufmerksamkeiten“	25%
„Ausbau von Freiwilligenprojekten“	28%
„Ehrungen“	10%
„Öffentliche Darstellung (Presse) meiner Arbeit“	9%
„Es gibt keine ausreichende Anerkennung“	11%

Die Ergebnisse zu diesem Statement sind insgesamt überzeugend. Nur 11% der Engagierten sind der Auffassung, dass ihre Arbeit nicht genügend anerkannt wird. Über 40% erleben Anerkennung alleine durch die Unterstützung ihrer Arbeit. Dies spricht dafür, dass viele Engagierte ihre Arbeit aus einem inneren Bedürfnis heraus leisten; die öffentliche Anerkennung durch Presse, Ehrungen und ähnliches scheint den meisten Engagierten nicht sehr wichtig zu sein.

Engagierte wünschen sich als Mittel der Anerkennung vielfach einen Nachweis über ihr bürgerschaftliches Engagement (65%). Die Praxis der AWO OWL steht im Widerspruch zu diesem Ergebnis. Die Landesnachweise „Soziales Ehrenamt NRW“ werden nur selten angefordert. Hier besteht Handlungsbedarf für eine verbesserte Informationsweitergabe an die Freiwilligen.

Ein weiteres Feld mit großem Handlungsbedarf ist im Bereich der *Kostenerstattung*, *Arbeitsmaterialien* und *Versicherungen* zu sehen. Mit der Erstattung ihrer Aufwendungen sind nur 57% zufrieden. Die Regelungen sind je nach Arbeitsfeld unterschiedlich. Hier sollten einheitliche praktikable Regelungen angestrebt werden.

Nur zwei Drittel der Befragten geben an, dass ihnen die erforderlichen *Arbeitsmittel/Materialien* für ihr bürgerschaftliches Engagement zur Verfügung stehen. Das heißt, dass ein Drittel der Engagierten die Arbeitsmittel selbst mitbringen oder auf sie verzichten (müssen). Lediglich die Befragten des Bezirksvorstandes geben zu 100% an, dass ihnen die Mittel zur Verfügung stehen.

Auf die Frage nach der Zufriedenheit mit dem *Versicherungsschutz* (Haftpflicht- und Unfallversicherung) geben ca. 42% an, dass ihnen die Regelungen zu ihrem Versicherungsschutz nicht bekannt sind. Selbst im Vorstand des AWO Bezirksverbandes sind knapp einem Viertel der Befragten die Regelungen nicht bekannt. Hier sollten die beteiligten Verbände ein Verfahren entwickeln, das alle Engagierten zu Beginn ihrer Tätigkeit über bestehenden Versicherungsschutz und möglicherweise darüber hinaus gehende Risiken informiert.

Abschließend wurde am Ende des allgemeinen Teils des Fragebogen die Frage nach der *Zufriedenheit mit der Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO OWL insgesamt* gefragt. Die Bewertung nahmen 57% mit „gut“ und „sehr gut“ vor. Schließt man „befriedigend“ mit in den Bereich der Zufriedenheit ein, werden 88% erreicht. Dies ist insgesamt ein sehr erfreulicher Grad an Zustimmung zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements.

### ***Handlungsbedarf für Qualitätsstandards und verbesserte Verfahren***

Das *Projektteam* der Pilotstudie hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

- Während die Engagierten ihre Arbeit als gesellschaftliche Normalität ansehen, schürt dieser Einsatz die Angst der Hauptamtlichen um ihren Arbeitsplatz. Hier sollte verstärkt Aufklärungsarbeit bei den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betrieben werden, dass durch den Einsatz Freiwilliger keine Arbeitsplätze bedroht sind.
- Die Vermittlung der Inhalte des AWO-Leitbildes an die Engagierten sollte verstärkt werden.
- Die Zusammenarbeit zwischen der AWO und dem Jugendwerk sollte intensiviert werden.
- Die Vermittlung der Inhalte des Handlungskonzepte an die aktiven Jugendwerkle und Jugendwerkleinnen sollte verstärkt werden.

- Die Vorbereitung auf die freiwillige Tätigkeit löst viel Kritik aus. Die Verantwortlichen in den Einrichtungen und Verbänden sollten Konzepte entwickeln, die die Vorbereitung der Freiwilligen optimieren.
- Die Begleitung/Beratung der Engagierten für ihre Tätigkeit ist verbesserungswürdig. Gleiches gilt für Fortbildungsangebote. Die Verantwortlichen in den Einrichtungen und Verbänden sollten Konzepte entwickeln, die die Begleitung der Engagierten und ihre Möglichkeiten an Fortbildungen teilzunehmen, optimieren.
- Die Möglichkeit, den Landesnachweis „Soziales Ehrenamt NRW“ zu erhalten, sollte besser kommuniziert werden.
- Die in den Verbänden Verantwortlichen sollten einheitliche Regelungen der Kostenerstattung für die Engagierten unabhängig vom Arbeitsfeld festlegen.
- Die in den Einrichtungen und Verbänden Verantwortlichen sollten noch stärker darauf achten, ob den Engagierten die für ihre Tätigkeit notwendigen Arbeitsmittel/Materialien zur Verfügung stehen.
- Die Regelungen zu bestehenden Versicherungen für die Engagierten sollten noch intensiver kommuniziert werden. Alle Engagierten sollten zu Beginn ihrer Tätigkeit über ihren Versicherungsschutz umfassend informiert werden.

Die Handlungsempfehlungen aus dem allgemeinen Teil sollten mit den zielgruppenspezifischen Umsetzungsempfehlungen verknüpft werden.

## 6.2.2 Zielgruppenspezifischer Teil der Befragung

### **Soziales Ehrenamt**

Die Auswertung der Befragung „Soziales Ehrenamt“ umfasst die Vorstände auf Orts-, Kreis- und Bezirksebene. In diesem Kapitel werden die Gemeinsamkeiten der Einschätzungen auf allen drei Ebenen beschrieben. Die Besonderheiten der jeweiligen Vorstandsebene werden in den entsprechenden Unterkapiteln beschrieben.

Bürgerschaftliches Engagement hat auf allen Ebenen der Vorstände einen hohen Stellenwert (91-100%). Die *Förderung des bürgerschaftlichen Engagements* spielt allerdings in der konkreten Vorstandsarbeit eine unbedeutendere Rolle (81-88%). Die bedeutendste Rolle spielt die Förderung im Bezirksvorstand. Drei Viertel der Vorstände auf Kreis- und Bezirksebene konstatieren, dass bürgerschaftliches Engagement in ihren Vorständen den gleichen Stellenwert hat, wie die unternehmerische Tätigkeit. Der Spagat zwischen wirtschaftlicher und verbandspolitischer Verantwortung ist für die Mehrheit der Vorstände keine Belastung.

Dem Statement, dass die *Gewinnung neuer Mitglieder* eine existenziell wichtige Aufgabe des Verbandes ist stimmen ca. 90% der Vorstände zu. Auch in der Auffassung, wessen Aufgabe die Gewinnung ist, stimmen sie überein. Auf allen Ebenen sind die Vorstände zu fast 100% der Meinung, dass diese Aufgabe den Ortsvereinen zuzuordnen ist.

Etwa 85% der Vorstände auf Kreis- und Bezirksebene geben an, dass in ihren Verbänden *strategische Fragen* durch die Vorstände entschieden werden. Gleichzeitig geben ca. 60% an, dass sie durch die Geschäftsführung entschieden werden. Fast die Hälfte der Befragten, sowohl in den Kreisvorständen als auch im Bezirksvorstand hat beide Optionen angekreuzt. Das kann zum einen bedeuten, dass die Frage nicht

klar genug gestellt wurde oder aber, dass die Abgrenzung zwischen den strategischen Aufgaben des Vorstandes und denen der Geschäftsführung nicht eindeutig ist.

Ein sehr heterogenes Bild ergibt sich auf den verschiedenen Ebenen bezüglich des Vorrangs der Förderung bestimmter Zielgruppen. Alle Ebenen schätzen jedoch die Förderung von Selbsthilfegruppen als nachrangig ein (OV 9%, KV 12% , BV 25%). Gleichmaßen wichtig schätzen die Vorstände auf Kreis- und Bezirksebene die Förderung der Freiwilligen in den sozialen Einrichtungen ein (ca. 80%).

Mit der *Unterstützung* ihrer Arbeit durch die *Geschäftsstellen* sind 90% der Vorstände auf Kreis- und Bezirksebene zufrieden. Dies ist ein hervorragender Wert und zeugt von einer kooperativen Zusammenarbeit zwischen Ehren- und Hauptamtlichen. Mit der *Umsetzung der Beschlüsse* der Vorstände zum bürgerschaftlichen Engagement sind ebenfalls annähernd 100% überwiegend zufrieden.

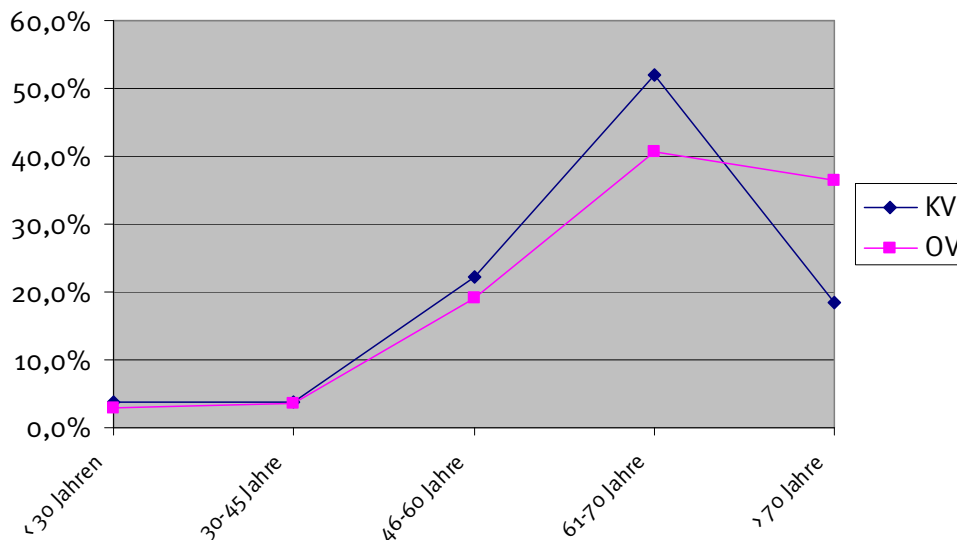
Die Vorstände auf allen Ebenen sehen sich in einem Geflecht von Abhängigkeiten von den jeweils über- und untergeordneten Verbandsebenen. Alle Vorstände sind unisono der Auffassung, dass für eine erfolgreiche Arbeit die Unterstützung der nächst höheren Ebene und der Gliederungen notwendig ist. Die Zufriedenheit mit der *Unterstützung* ist allerdings nicht einheitlich und wird in den entsprechenden Unterkapiteln beschrieben.

Handlungsbedarf gibt es bei der *öffentlichen Anerkennung* der Vorstandstätigkeiten. Während die Zufriedenheit auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene etwa 70% beträgt, ist die Zufriedenheit im Bezirksvorstand bei nur etwa einem Drittel gegeben.

Die Antworten auf die notwendigen *Kompetenzen*, die für die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Vorstand besonders wichtig sind, sind auf den drei Ebenen sehr unterschiedlich (siehe Unterkapitel). Allerdings ist sich der weit überwiegende Teil der Vorstände einig, dass ihre persönlichen Fähigkeiten in den jeweiligen Vorständen optimal genutzt werden (76-86%). Alle Vorstände fühlen sich in ihrer Vorstandstätigkeit allenfalls hin und wieder überfordert (99-100%). Die meisten geben an, dass sie sich nie überfordert fühlen.

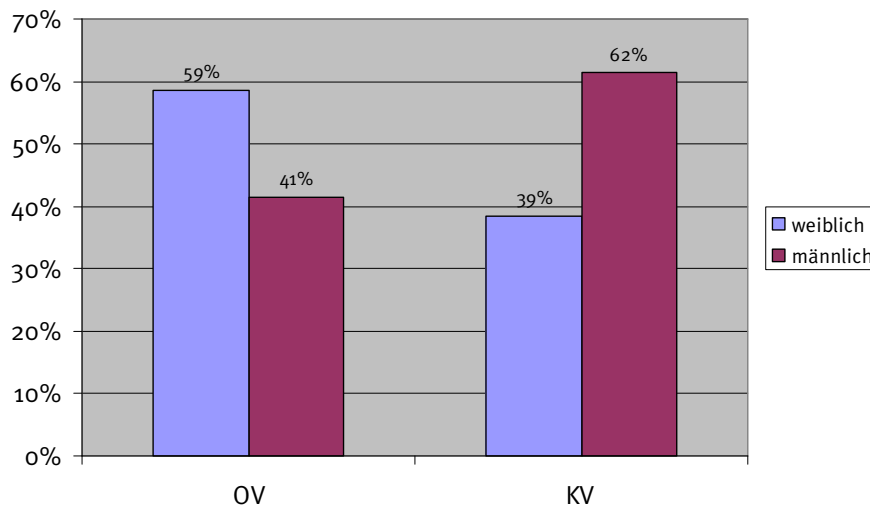
Auf allen Ebenen wird der *Umgang in den Vorständen* untereinander als partnerschaftlich / vertrauensvoll angegeben (63-100%). Die Mehrheit bestätigt, dass bei wichtigen Entscheidungen alle Vorstandmitglieder einbezogen werden. Bezogen auf dieses Statement sind allerdings die Zustimmungswerte auf Ortsvereins- und Kreisebene deutlich höher (97% bzw. 82%) als auf der Bezirksebene (57%). Konflikte in den Vorständen werden fair ausgetragen.

Auf der Ortsvereins- und auf der Kreisverbandsebene wird das *Nachwuchsproblem* mehr als deutlich: nur 10% bzw. 15% der Vorstandsmitglieder sind der Auffassung, dass sie über ausreichenden Nachwuchs verfügen. Im Bezirksvorstand sind es 42%. Auf allen Ebenen sind sich die Vorstände einig, dass es an Nachwuchs mangelt. Allerdings scheint das Problem geringer zu werden je höher die verbandliche Ebene ist. Zwei Drittel bis drei Viertel der Befragten geben an, dass sich die Vorstände aktiv um Nachwuchs bemühen. Die Altersstruktur der Ortsvereins und der Kreisebene sind in der folgenden Grafik abgebildet. Bei den Bezirksvorstandsmitgliedern wurde im Fragebogen auf die persönlichen Angaben Alter und Geschlecht verzichtet, da diese Angaben die Anonymität der Befragten gefährdet hätten.



Altersstruktur in den Ortsvereins- und Kreisvorständen

Verteilung der Geschlechter in Ortsvereins- und Kreisvorständen:



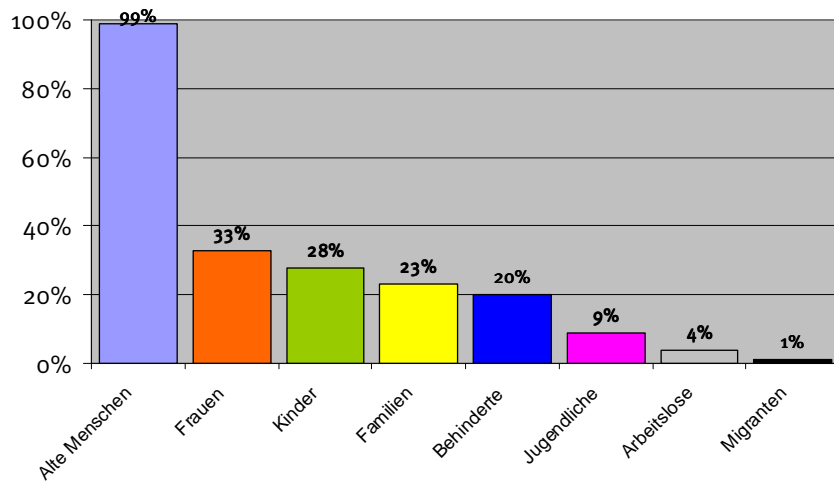
Verteilung der Geschlechter in den Ortsvereins- und Kreisvorständen

Von den Kreisvorständen sehen nur 10% und von den Mitgliedern des Bezirksvorstandes niemand haftungsrechtliche Risiken im Rahmen ihrer Vorstandstätigkeit. Auf der Kreisebene geben 40% an, nicht zu wissen, ob die Vorstandstätigkeit Haftungsrisiken birgt, auf der Bezirksebene sind es 15%. Allerdings sind 40% (BV) bzw. 50% (KV) der Vorstandsmitglieder der Auffassung, dass haftungsrechtliche Risiken besser abgesichert werden müssen. Angesichts der persönlichen Haftungsrisiken, vor allem in der unternehmerischen Tätigkeit, ist dringender Handlungsbedarf gegeben.

- **Vorstandsmitglieder Ortsvereine**

Die Vorstände der Ortsvereine sehen die Gewinnung neuer Mitglieder mehrheitlich als ihre alleinige Aufgabe an. Nur ein Sechstel der Vorstandsmitglieder sieht auch die Kreisverbände und den Bezirksverband hierfür in der Verantwortung.

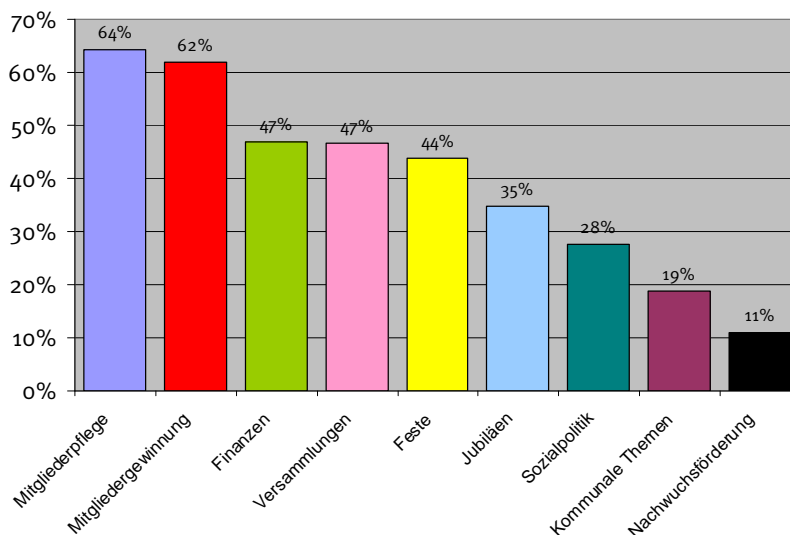
Die Arbeitsbereiche der Ortsvereine sind sehr von der Arbeit mit älteren Menschen dominiert. Die nachfolgende Grafik zeigt die Verteilung der Aktivitäten der Ortsvereine auf die verschiedenen Arbeitsfelder:



Verteilung der Aktivitäten in Ortsvereinen auf die Arbeitsfelder

Ergänzend kamen Beispiele für Aktivitäten über die offene Frage hinzu. Die ergänzten Angaben beziehen sich allerdings auch vorwiegend auf Angebote für ältere Menschen und haben weitgehend geselligen Charakter. Die Verteilung der Aktivitäten auf die Arbeitsfelder gibt möglicherweise Antwort auf das Problem des mangelnden Nachwuchses.

Die Themen, mit denen sich die Vorstände in den Ortsvereinen in ihren Sitzungen beschäftigen, geben Aufschluss über Prioritäten in der verbandspolitischen Arbeit der AWO vor Ort. Die nachfolgende Grafik zeigt die Themen in absteigender Folge:

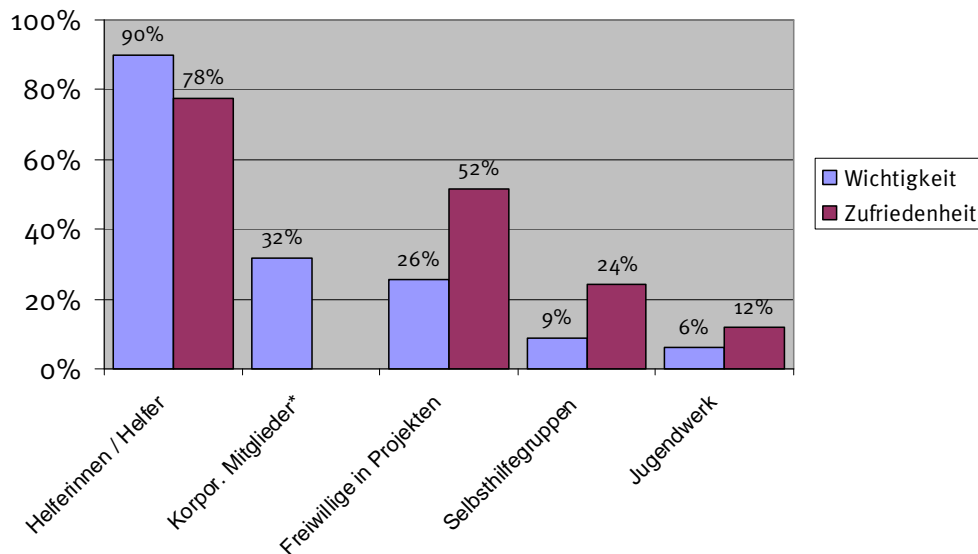


Themen in Vorstandssitzungen der Ortsvereine

Auffallend an dieser Grafik ist, dass das Thema Nachwuchsförderung die wenigsten Nennungen erhalten hat, obwohl es von den Vorständen als sehr bedeutend und drängend eingestuft wurde. Ferner fällt auf, dass nur 30% der Befragten sozialpolitische Themen nennen. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass sich die Vorstände der Ortsvereine vom gesellschaftspolitischen Anspruch der Arbeiterwohlfahrt entfernt haben.

Bezogen auf die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements sind nur 62% der Vorstandsmitglieder der Auffassung, dass die Vorstände hierfür ausreichende finanzielle Ressourcen zur Verfügung stellen. Dies ist verwunderlich vor dem Hintergrund, dass hier Vorstandsmitglieder befragt wurden, die darüber die Entscheidungsbefugnis haben. Möglicherweise haben die Vorstände den Eindruck, dass ihnen insgesamt zu wenig an Ressourcen zur Verfügung stehen.

Die Vorstandsmitglieder der Ortsvereine wurden befragt, welche Zielgruppe von Engagierten für die Zukunft ihres Ortsvereins Vorrang hat. Die nachfolgende Tabelle stellt die Wichtigkeit der Zielgruppen und die Zufriedenheit mit der Förderung dieser Zielgruppen dar:



Förderung bestimmter Zielgruppen – Wichtigkeit und Zufriedenheit  
 (\* Die Zufriedenheit mit der Förderung korporativer Mitglieder wurde nicht abgefragt)

Die Förderung des Jugendwerkes und die Förderung von Selbsthilfegruppen spielen in den Vorständen der Ortsvereine eine untergeordnete Rolle.

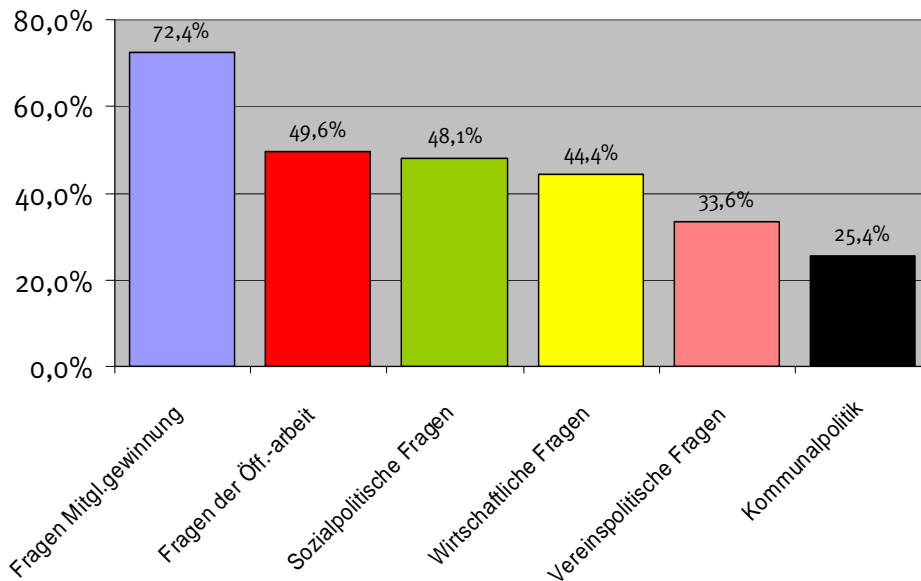
Mit ihrer eigenen Unterstützung durch die Kreisverbände sind die Ortsvereinsvorstände zu 59% zufrieden. Mit der Unterstützung des Kreisverbandes durch ihren Ortsverein sind die Vorstände hingegen zu 80% zufrieden. Die Vorstände wünschen sich von den Kreisverbänden im Wesentlichen mehr Hilfsangebote und Anregungen, bessere Kommunikation und mehr Kontakt.

Vor dem Hintergrund der sich wandelnden Engagementformen und der sinkenden Bereitschaft, sich über Mitgliedschaften an Verbände und Vereine zu binden, ist folgendes Ergebnis interessant: 75% der befragten Ortsvereinsvorstände geben an, dass in ihrem Ortsverein Menschen willkommen sind, die sich engagieren wollen, ohne Mitglied der AWO zu sein. Umgekehrt bedeutet das, dass ein Viertel der Befragten die Mitarbeit von Nicht-AWO-Mitgliedern ablehnt.

Mehrheitlich sind die befragten Ortsvereinsvorstände der Auffassung, dass die Vorstandstätigkeit im Ortsverein die politische/berufliche Karriere **nicht** befördert (86%).

Nach Einschätzung der befragten Ortsvereinsvorstände sind die Kompetenz in Fragen der Mitgliedergewinnung/-betreuung und in Fragen der Öffentlichkeitsarbeit die wichtigsten Kompetenzen für eine gute Vorstandsarbeit im Ortsverein. Die nachfolgende Grafik zeigt weitere Kompetenzen/Fähigkeiten in der Reihenfolge ihrer Nennungen:





Kompetenzen/Fähigkeiten, die für gute Vorstandsarbeit im Ortsverein unerlässlich sind.

Vor dem Hintergrund der angegebenen unerlässlichen Kompetenzen/ Fähigkeiten geben 35,8% der Vorstandsmitglieder der Ortsvereine an, dass sie sich hin und wieder überfordert fühlen.

### **Handlungsbedarf**

Das *Projektteam* hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

- Die öffentliche Anerkennung der Arbeit der Vorstände sollte verbessert werden.
- Die Situation im Bereich der Nachwuchsförderung sollte bewertet werden.
- Die Angebotsstruktur der Ortsvereine sollte bewertet werden. Die Vorstände sollten Maßnahmen zur Öffnung und zur Erweiterung der Angebote beschließen.
- Die Altersstruktur der Vorstände sollte bewertet werden. Es sollten Maßnahmen zur Verjüngung der Vorstände beschlossen werden.
- Die Angemessenheit der finanziellen Aufwendungen für bürgerschaftliches Engagement sollte bewertet werden.
- Die Bedeutung des Jugendwerks und von Selbsthilfegruppen sollte bewertet werden.
- Die Kommunikation und die Kooperation mit den Kreisverbänden und dem Bezirksverband sollte bewertet werden.

### **Umsetzungsempfehlungen**

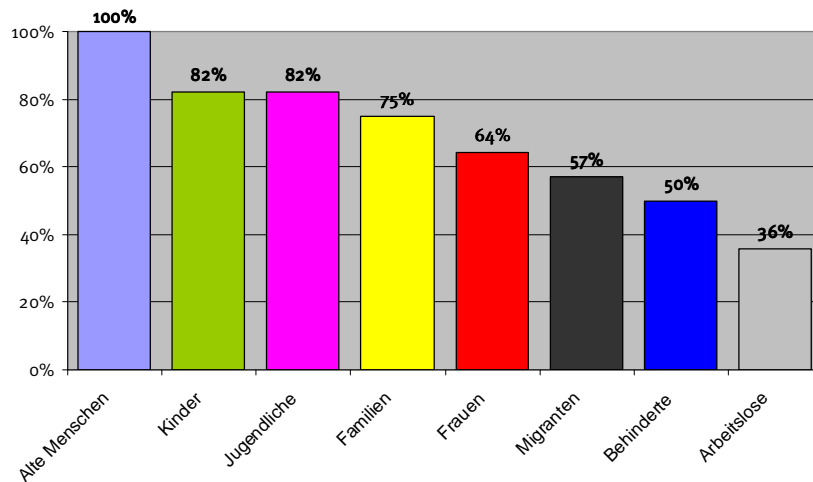
Die *Steuerungsgruppe* hat in ihrer Sitzung am 29. August 2005 folgende Umsetzungsempfehlungen beschlossen:

Den Vorständen auf der Ortsvereinsebene wird die Reflexion des Handlungsbedarfs und Erarbeitung von Maßnahmen zur Optimierung im Rahmen einer Klausur empfohlen. Die zentralen Fragestellungen könnten dabei sein:

- Treffen die in der Befragung für die Vorstände der Ortsvereine *insgesamt* getroffenen Aussagen auch auf *unseren* Vorstand zu?
- Wie wollen wir ggf. mit dem Sachverhalt im Vorstand umgehen? Was sollte sich bei uns ändern?

• **Vorstandsmitglieder Kreisverbände**

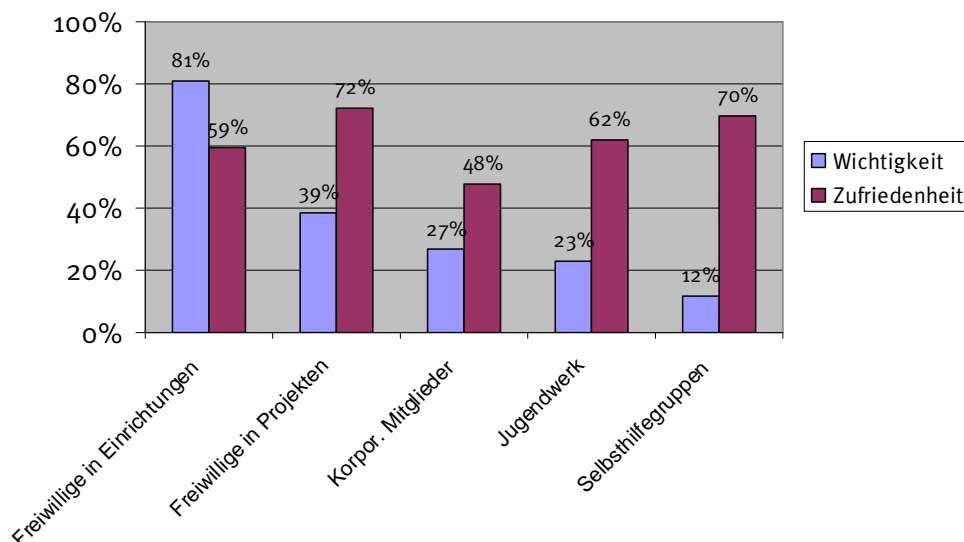
Die Vorstände der Kreisverbände geben an, in folgenden Arbeitsfeldern tätig zu sein:



Arbeitsfelder der Kreisverbände

Nur knapp die Hälfte der Vorstandsmitglieder gibt an, dass die Vorstände auf Kreisebene ausreichende finanzielle Ressourcen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements zur Verfügung stellen. Bezogen auf die Angemessenheit der hauptamtlichen personellen Ressourcen stimmen zwei Drittel der Befragten zu.

Die Vorstandsmitglieder der Kreisverbände wurden befragt, welche Zielgruppe von Engagierten für die Zukunft ihres Kreisverbandes Vorrang hat. Die nachfolgende Tabelle stellt die Wichtigkeit der Zielgruppe und die Zufriedenheit mit der Förderung dieser Zielgruppen dar:

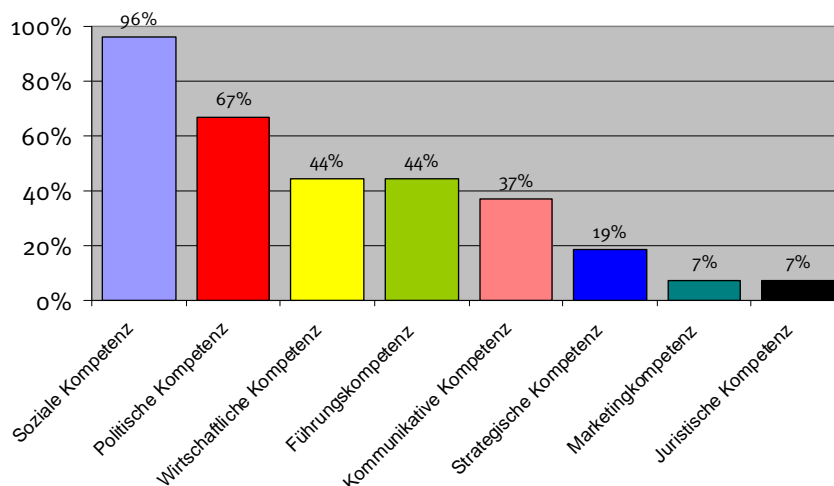


Förderung bestimmter Zielgruppen – Wichtigkeit und Zufriedenheit

Befragt nach der Abhängigkeit der Kreisverbände von den Ortsvereinen geben 93% der befragten Kreisvorstände an, dass für eine erfolgreiche Arbeit der Kreisverbände in Fragen des bürgerschaftlichen Engagements eine Unterstützung durch die Ortsvereine notwendig ist. Mit der realen Unterstützung durch die Ortsvereine sind hingegen nur 72% zufrieden. Umgekehrt sind 85% der Meinung, dass eine erfolgreiche Arbeit der Ortsvereine in Fragen des bürgerschaftlichen Engagements die Unterstützung des Kreisverbandes braucht. Mit der Unterstützung der Ortsvereine durch ihren eigenen Kreisverband sind 77% zufrieden. Bezogen auf den Bezirksverband sind bei der gleichen Fragestellung 72% der Befragten der Auffassung, dass sie der Unterstützung des Bezirksverbandes bedürfen. Der gleiche Prozentsatz ist mit der konkreten Unterstützung auch zufrieden.

In der Gruppe der Kreisvorstände sind 42% der Meinung, dass die Vorstandstätigkeit im Kreisverband die politische/berufliche Karriere fördert (Vergleich Ortsvereinsvorstände: 14%)

Nach Einschätzung der befragten Kreisvorstände sind soziale und politische Kompetenz die wichtigsten Fähigkeiten für eine gute Vorstandsarbeit im Kreisverband. Die nachfolgende Grafik zeigt weitere Kompetenzen und Fähigkeiten in der Reihenfolge ihrer Nennungen:



Kompetenzen/Fähigkeiten, die für eine gute Vorstandsarbeit im Kreisverband besonders wichtig sind.

Wenn es zu Überforderungen der Vorstandsmitglieder auf Kreisebene kommt (46% der Vorstandsmitglieder fühlen sich hin und wieder überfordert), bezieht sich diese Überforderung hauptsächlich auf juristische Fragestellungen (60%) und auf Marketingfragen (40%).

### **Handlungsbedarf**

Das *Projektteam* hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

- Die öffentliche Anerkennung der Arbeit der Vorstände sollte verbessert werden.
- Die Nachwuchsförderung sollte optimiert werden.
- Die Angebotsstruktur der Kreisverbände sollte kritisch bewertet werden. Die Vorstände sollten Maßnahmen zur Öffnung und zur Erweiterung der Angebote beschließen.

- Die Altersstruktur der Vorstände sollte kritisch bewertet werden. Es sollten Maßnahmen zur Verjüngung der Vorstände beschlossen werden.
- Die Mitglieder der Kreisvorstände sollten angemessen und sachlich über mögliche Haftungsrisiken informiert werden.
- Die Angemessenheit der finanziellen und personellen Aufwendungen für bürgerschaftliches Engagement sollte bewertet werden.
- Die Bedeutung des Jugendwerks und von Selbsthilfegruppen sollte kritisch bewertet werden.
- Die Kommunikation und die Kooperation mit den Ortsvereinen und dem Bezirksverband sollten bewertet werden. Es sollten Maßnahmen zur Optimierung beschlossen werden.
- Die Unterstützung der Ortsvereine durch die Kreisverbände sollte verbessert werden (41% der Ortsvereinsvorstände sind hiermit unzufrieden).

### **Umsetzungsempfehlungen**

Die *Steuerungsgruppe* hat in ihrer Sitzung am 29. August 2005 folgende Umsetzungsempfehlungen beschlossen:

Den Vorständen auf der Kreisverbandsebene wird die Reflexion des Handlungsbedarfs und Erarbeitung von Maßnahmen zur Optimierung im Rahmen einer Klausur empfohlen. Die zentralen Fragestellungen könnten dabei sein:

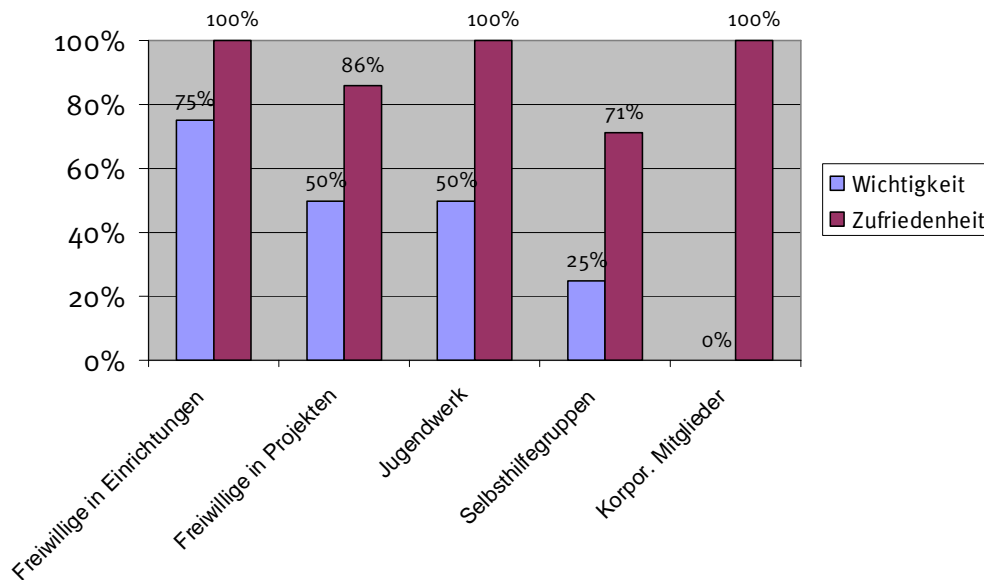
- Treffen die in der Befragung für die Vorstände der Kreisverbände *insgesamt* getroffenen Aussagen auch auf *unseren* Vorstand zu?
- Wie wollen wir ggf. mit dem Sachverhalt im Vorstand umgehen? Was sollte sich bei uns ändern?

### **• Vorstandsmitglieder Bezirksverband**

Bei der Auswertung der Befragung des Bezirksvorstandes muss berücksichtigt werden, dass nur neun Fragebögen an die gos zur Auswertung zurückgesandt wurden. Alle nachfolgenden Prozentwerte beziehen sich auf eine Gruppe von neun Personen.

Knapp drei Viertel der Vorstandsmitglieder gibt an, dass der Bezirksvorstand ausreichende finanzielle und die notwendigen hauptamtlichen personellen Ressourcen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements zur Verfügung stellt.

Die Vorstandsmitglieder des Bezirksverbandes wurden befragt, welche Zielgruppe von Engagierten für die Zukunft des Bezirksverbandes Vorrang hat. Die nachfolgende Tabelle stellt die Wichtigkeit der Zielgruppe und die Zufriedenheit mit der Förderung dieser Zielgruppen dar:



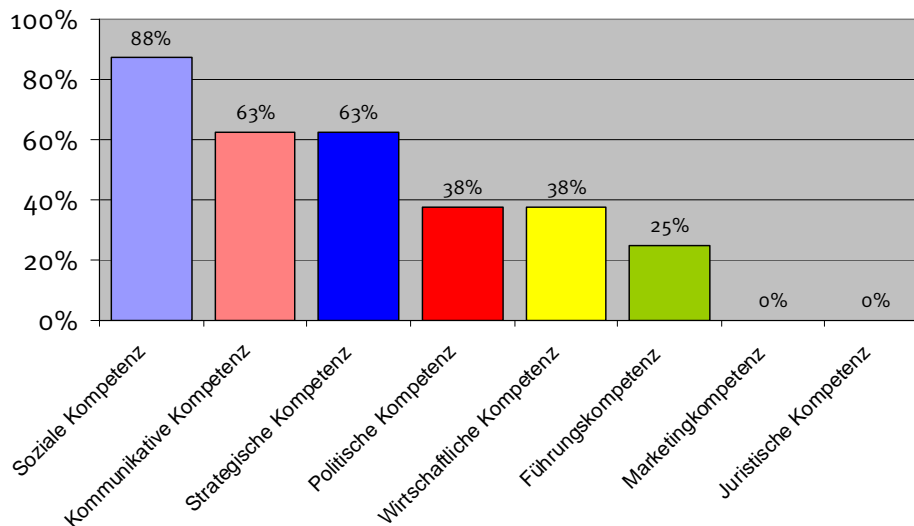
Förderung bestimmter Zielgruppen – Wichtigkeit und Zufriedenheit

Befragt nach der Abhängigkeit des Bezirksverbandes von den Ortsvereinen, geben alle Mitglieder des Bezirksvorstandes an, dass für eine erfolgreiche Arbeit des Bezirksverbandes in Fragen des bürgerschaftlichen Engagements eine Unterstützung durch die Ortsvereine notwendig ist. Mit der realen Unterstützung durch die Ortsvereine sind hingegen nur 38% zufrieden. Umgekehrt sind 75% der Meinung, dass eine erfolgreiche Arbeit der Ortsvereine in Fragen des bürgerschaftlichen Engagements die Unterstützung des Bezirksverbandes braucht. Mit der Unterstützung der Ortsvereine durch den Bezirksverband sind nur 57% der Befragten zufrieden.

Bezogen auf die Kreisverbände sind ebenfalls alle befragten Mitglieder des Bezirksvorstandes der Auffassung, dass sie der Unterstützung der Kreisverbände bedürfen. Mit der realen Unterstützung sind 88% zufrieden. Umgekehrt glauben 88% der Mitglieder des Bezirksvorstandes, dass die Kreisverbände für eine erfolgreiche Arbeit in Fragen des bürgerschaftlichen Engagements die Unterstützung des Bezirksverbandes brauchen. Mit der realen Unterstützung ist der gleiche Prozentsatz zufrieden.

Lediglich 14% der befragten Mitglieder des Bezirksvorstandes sind der Meinung, dass ihre Tätigkeit im Bezirksverband die politische / berufliche Karriere fördert (zum Vergleich: Ortsvereinsvorstände 14%, Kreisvorstände 42%).

Nach Einschätzung der befragten Bezirksvorstandsmitglieder sind soziale und kommunikative Kompetenz die wichtigsten Fähigkeiten für eine gute Vorstandsarbeit im Bezirksverband. Die nachfolgende Grafik zeigt weitere Kompetenzen und Fähigkeiten in der Reihenfolge ihrer Nennungen:



Kompetenzen/Fähigkeiten, die für eine gute Vorstandsarbeit im Bezirksverband besonders wichtig sind.

Wenn es zu Überforderungen der Vorstandsmitglieder auf Bezirksebene kommt (14,3% der Vorstandsmitglieder fühlen sich hin und wieder überfordert), bezieht sich diese Überforderung ausschließlich auf die soziale Kompetenz.

### **Handlungsbedarf**

Das *Projektteam* hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

- Die öffentliche Anerkennung der Arbeit der Vorstände sollte verbessert werden.
- Die Nachwuchsförderung sollte optimiert werden.
- Die Mitglieder des Bezirksvorstandes sollten angemessen und sachlich über mögliche Haftungsrisiken informiert werden.
- Die Angemessenheit der finanziellen und personellen Aufwendungen für bürgerschaftliches Engagement sollte bewertet werden (ein knappes Viertel ist hiermit unzufrieden).
- Die Bedeutung des Jugendwerks, von Selbsthilfegruppen und korporativen Mitgliedern sollte kritisch bewertet werden.
- Die Kommunikation und die Kooperation mit den Ortsvereinen und den Kreisverbänden sollte verbessert werden.
- Die Unterstützung der Kreisverbände durch den Bezirksverband sollte verbessert werden (28% der Kreisverbandsvorstände sind hiermit unzufrieden).

### **Umsetzungsempfehlungen**

Die *Steuerungsgruppe* hat in ihrer Sitzung am 29. August 2005 folgende Umsetzungsempfehlungen beschlossen:

Dem Bezirksvorstand wird die Reflexion des Handlungsbedarfs und Erarbeitung von Maßnahmen zur Optimierung im Rahmen einer Klausur empfohlen. Die zentrale Fra-

gestellung könnte sein: Wie wollen wir mit dem Handlungsbedarf im Vorstand umgehen? Was sollte sich bei uns ändern?

Soweit die Befragung der Vorstandsmitglieder sich auf Sachverhalte bezog, die die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Verbandsebenen betreffen (Ortsvereine/ Kreisverbände sowie Kreisverbände/Bezirk), sollten die Befragungsergebnisse nach der Empfehlung der Steuerungsgruppe vom 29. August 2005 jeweils in Arbeitsgruppen aufbereitet werden mit dem Ziel, die Zusammenarbeit zu verbessern:

- Die Arbeitsgruppen für die *Verbandsebene Kreisverband / Ortsvereine* werden von den jeweiligen Kreisvorständen eingesetzt. Jeder Ortsverein sollte in der KV-Arbeitsgruppe vertreten sein.
- Die Arbeitsgruppe für die *Verbandsebene Bezirk / Kreisverbände* wird vom Bezirksvorstand eingesetzt. Jeder Kreisverband sollte in der Arbeitsgruppe vertreten sein.

### ***Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer in den Ortsvereinen***

Von den befragten ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern sind 91% der Meinung, dass ihre Arbeit für ihren Ortsverein wichtig ist. Der gleiche Prozentsatz ist mit der Unterstützung ihrer Arbeit durch den Ortsverein zufrieden. Mehrere Nennungen auf die offene Frage monieren, dass es zu wenig junge Menschen für die Ortsvereinsarbeit gibt.

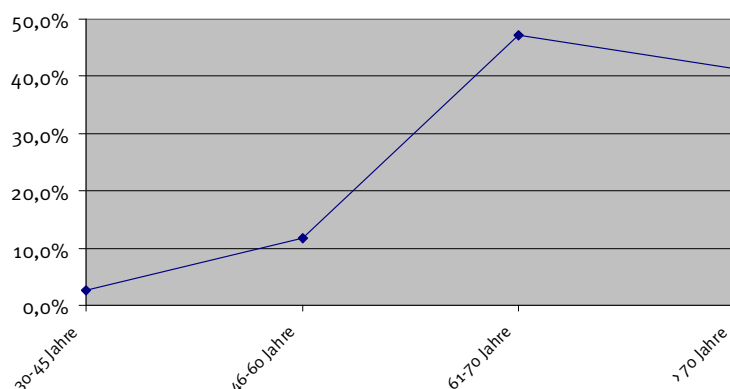
Drei Viertel der Befragten geben an, ausreichend Gelegenheit zum regelmäßigen Erfahrungsaustausch zu haben. Allerdings stimmen nur 48% dem Statement zu, dass sie Hilfe bei „Konflikten/Belastungen“ erhalten. Hieraus ergibt sich Handlungsbedarf für die in den Ortsvereinen Verantwortlichen.

Ebenfalls konstatieren 75% der befragten ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer, dass sie Gelegenheit haben, an der Gestaltung der Ortsvereinsarbeit mitzuwirken. Über 90% der Befragten bestätigen einen partnerschaftlichen Kontakt mit dem Vorstand ihres Ortsvereins.

Zustimmend äußern sich auch 90% der Befragten zur Konfliktkultur mit dem Vorstand („Konflikte werden fair ausgetragen“).

Unter den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern sind 98% AWO Mitglieder. Der Anteil der Frauen beträgt 76%.

Das folgende Diagramm zeigt die Altersstruktur der befragten ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer:



Altersstruktur der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern in den Ortsvereinen

## **Handlungsbedarf**

Das *Projektteam* hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

- Die Nachwuchsförderung sollte optimiert werden. Die Einbeziehung junger Menschen in die Ortsvereinsarbeit ist für das Überleben der Ortsvereine notwendig.
- Die Unterstützung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer bei Belastungen/Konflikten sollte verbessert werden.
- Die Einbeziehung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern in die Gestaltung der Ortsvereinsarbeit sollte verstärkt werden.
- Zusammenkünfte zwischen Vorständen und ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern der Ortsvereine sollten intensiviert werden.
- Die Verteilung der Geschlechter unter den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern ist sehr unausgewogen. Es sollten Maßnahmen zum Ausgleich des Geschlechterverhältnisses diskutiert und umgesetzt werden.

## **Umsetzungsempfehlungen**

Die *Steuerungsgruppe* hat in ihrer Sitzung am 29. August 2005 folgende Umsetzungsempfehlungen beschlossen:

Den Vorständen auf der Ortsvereinsebene wird die Reflexion des Handlungsbedarfs und Erarbeitung von Maßnahmen zur Optimierung im Rahmen einer Klausur empfohlen. Die zentralen Fragestellungen könnten sein:

- Treffen die in der Befragung ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer *insgesamt* getroffenen Aussagen auch auf *unseren* Ortsverein zu?
- Wie wollen wir ggf. mit dem Sachverhalt im Ortsverein umgehen? Was sollte sich bei uns ändern?

## **Freiwillige in den Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände und des Bezirksverbandes**

Die Auswertung der Befragung „Freiwillige in den sozialen Einrichtungen und Diensten“ umfasst die Freiwilligen in den Einrichtungen der Kreisverbände und des Bezirksverbandes. In diesem Kapitel werden die Gemeinsamkeiten der Einschätzungen beschrieben. Die Besonderheiten der jeweiligen Gliederungsebene werden in den entsprechenden Unterkapiteln beschrieben.

Etwa 80% der Befragten sind der Meinung, dass durch freiwillige Mitarbeit die Qualität der sozialen Dienstleistungen in ihrem Tätigkeitsbereich gesteigert wird. Drei Viertel der Befragten glauben, dass die Zusammenarbeit mit Freiwilligen für die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Entlastung ist. Die Befragten in den Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände sind zu 43% der Auffassung, dass Freiwillige Hauptamtliche in ihrem Tätigkeitsbereich ersetzen können. In den Einrichtungen des Bezirksverbandes sind 20% dieser Auffassung. Zum Vergleich: Nur 3% der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der Meinung, dass Freiwillige die Arbeit sozialer Fachkräfte ersetzen können. Etwa drei Viertel der Freiwilligen sind der Überzeugung, dass die Zusammenarbeit mit Freiwilligen für die Hauptamtlichen eine Entlastung ist. Demgegenüber steht, dass 18% der Hauptamtlichen ange-



ben, dass die Arbeit mit Freiwilligen in ihrem Arbeitsfeld eine zusätzliche Belastung ist.

Zwischen 80 und 90% der Freiwilligen geben an, dass sie ihre Tätigkeit weitestgehend selbstständig gestalten. Die übrigen Befragten geben an, nur auf Anweisung tätig zu werden.

Mit der Gelegenheit zum *Erfahrungsaustausch* sind 75% der Freiwilligen in den Einrichtungen der Kreisverbände bzw. 65% der Freiwilligen in den Einrichtungen des Bezirksverbandes zufrieden. Zwei Drittel der Befragten äußern sich zufrieden mit der Hilfe bei Konflikten/Belastungen.

Die Einbindung in die *Kommunikationsstrukturen* ist in den Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände und des Bezirksverbandes unterschiedlich. Die Auswertungen zu dem Themenbereich werden in den Unterkapiteln dargestellt.

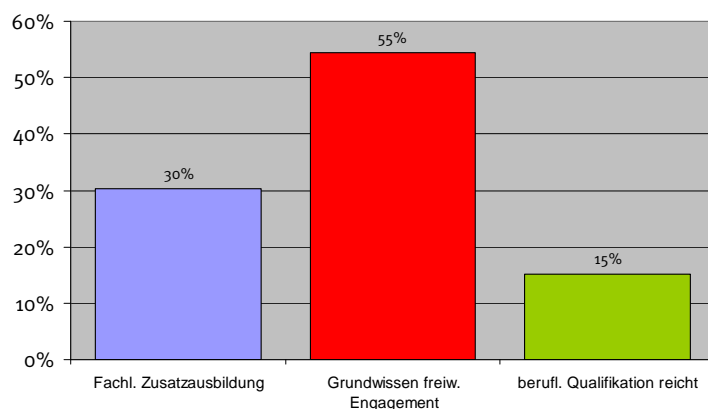
Die Befragten geben zu etwa 80% an, dass die *Zusammenarbeit* zwischen ihnen und den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in ihrem Arbeitsbereich nicht zu Konflikten führt. Die Austragung der Konflikte empfinden in den Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände nur 7% als nicht oder nur teilweise fair. In denen des Bezirksverbandes sehen 24% die Austragung als nicht oder nur teilweise fair an. Jeweils 93% geben an, dass es in ihrem Tätigkeitsbereich keine Vorbehalte der Hauptamtlichen gegenüber dem Einsatz Freiwilliger gibt. Dies ist ein hervorragender Wert auf beiden Ebenen.

Ein Drittel der Befragten auf der Kreisebene und ein Fünftel der Befragten auf Bezirksebene sind der Meinung, dass das bürgerschaftliche Engagement in der sozialen Arbeit die Sorge der Hauptamtlichen um ihren Arbeitsplatz schürt. Die Hauptamtlichen stimmen diesem Statement zu fast 50% zu. Bezogen auf diesen Sachverhalt gibt es in den Einrichtungen sehr unterschiedliche Einschätzungen, die möglicherweise zu Konflikten führen können.

Die personelle Zuständigkeit für ihre freiwillige Tätigkeit empfinden die Freiwilligen in den Einrichtungen der Kreisverbände 93% und in denen des Bezirksverbandes 82% als geregelt. Mit diesen Regelungen sind auf beiden Ebenen über 90% zufrieden.

#### • **Freiwillige in den sozialen Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände**

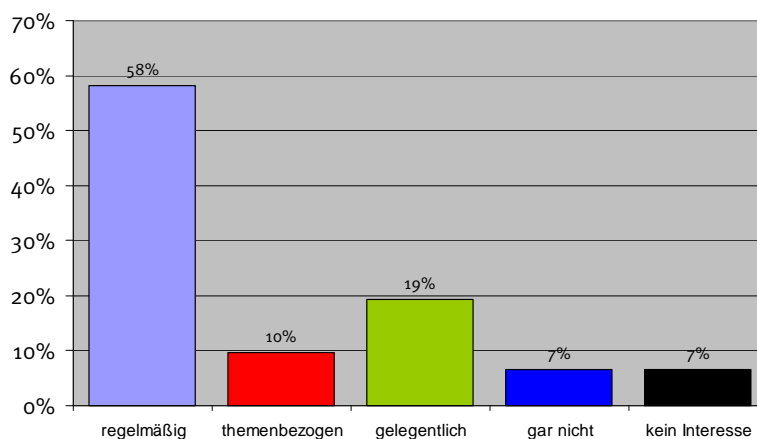
Die Freiwilligen wurden nach ihrer Einschätzung befragt, welche Qualifikation die Hauptamtlichen für die praktische Zusammenarbeit mit Freiwilligen benötigen. Ihre Einschätzung veranschaulicht das nachfolgende Schaubild:



Benötigte Qualifikation Hauptamtlicher für die praktische Zusammenarbeit mit Freiwilligen aus der Sicht der Freiwilligen

Nur 15% der Freiwilligen sind der Meinung, dass die berufliche Qualifikation der Hauptamtlichen für die praktische Zusammenarbeit mit Freiwilligen ausreicht. 55% halten eine zusätzliche Qualifizierung und sogar 30% eine fachliche Zusatzausbildung für erforderlich. Die Einschätzung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weicht von diesen Werten nur unwesentlich ab.

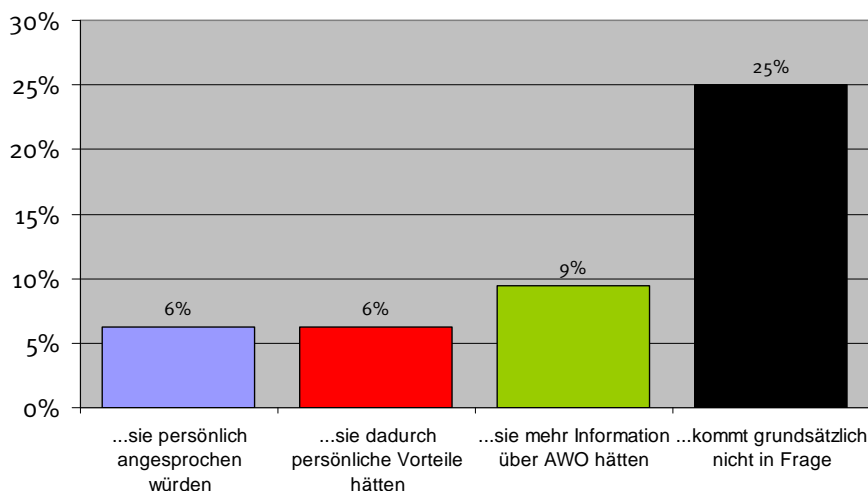
Die Einbindung der Freiwilligen in die Besprechungssysteme der Einrichtungen und Dienste der Kreise ist weitgehend gut gelungen. Die Freiwilligen geben an, an den Arbeitsbesprechungen / Teamsitzungen im Rahmen ihrer freiwilligen Tätigkeit in unterschiedlicher Intensität teilzunehmen.



Teilnahme der Freiwilligen an offiziellen Arbeitsbesprechungen/ Teamsitzungen

Nur 13% der Befragten geben an, dass sie gar nicht an offiziellen Arbeitsbesprechungen/Teamsitzungen teilnehmen, oder nicht daran interessiert sind. Das heißt 87% der Freiwilligen sind in die offiziellen Besprechungssysteme der Hauptamtlichen eingebunden. Zu diesem Thema gibt es keine Verbesserungsvorschläge der Freiwilligen.

Unter den Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten auf der Kreisebene sind 38% AWO-Mitglieder. Die übrigen Freiwilligen geben an, dass eine AWO-Mitgliedschaft für sie in Frage käme, wenn...

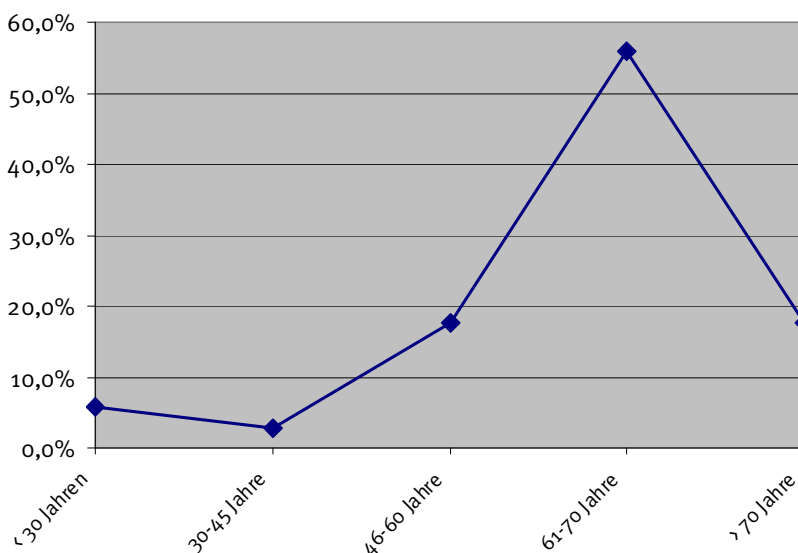


AWO Mitgliedschaft käme in Frage, wenn...

Die größte Gruppe der Nicht-Mitglieder gibt an, dass für sie eine Mitgliedschaft in der AWO nicht in Frage kommt, obwohl sie sich in einer Einrichtung der AWO bürgerschaftlich engagieren. Dieses Ergebnis bestätigt, dass die Gründe für bürgerschaftliches Engagement nicht in erster Linie aus einem Zugehörigkeitsgefühl zu einer bestimmten Organisation liegen (siehe Auswertung allgemeiner Teil).

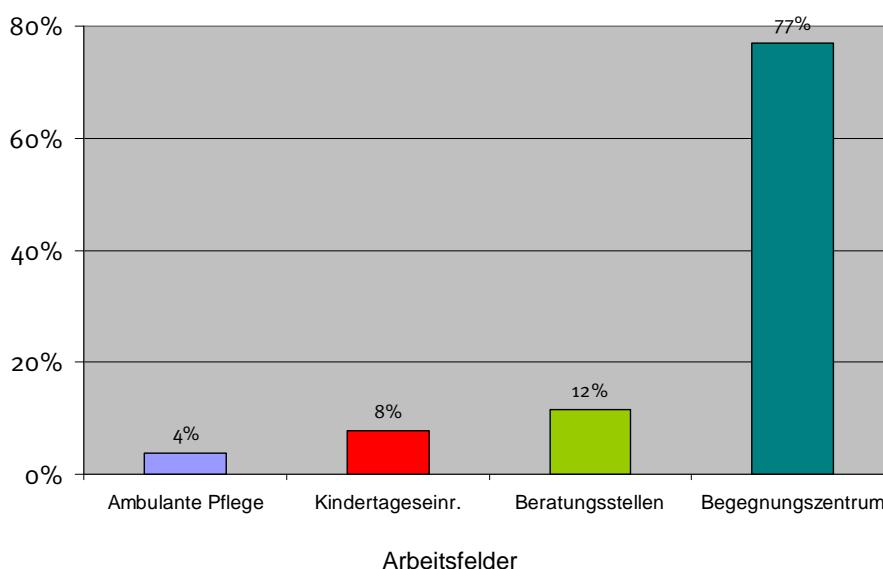
Von den Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten sind fast 50% auch noch in einem Ortsverein aktiv. Der Anteil der Frauen in dieser Zielgruppe beträgt 91%.

Die Altersstruktur der Freiwilligen wird im folgenden Schaubild dargestellt:

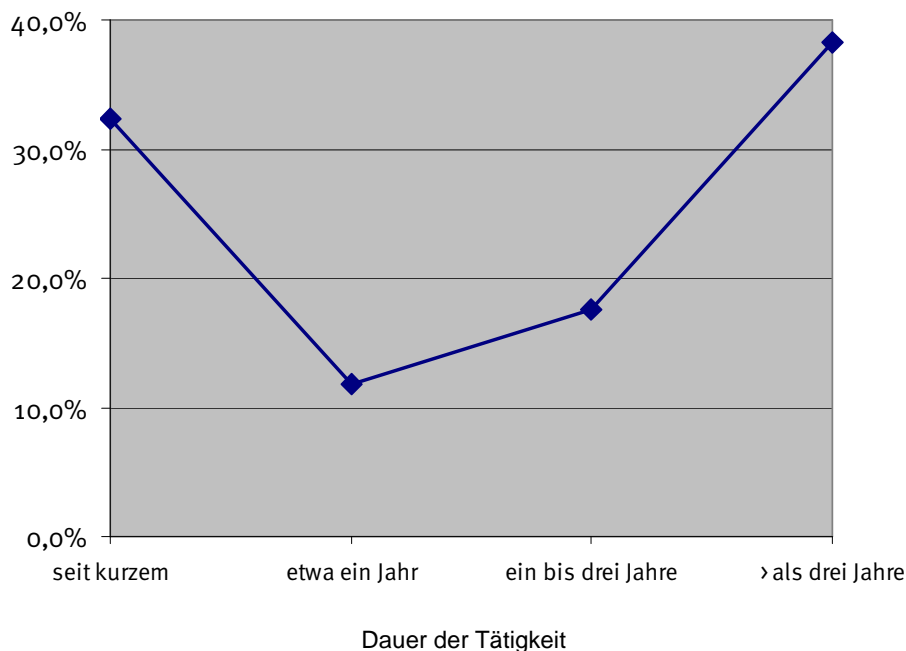


Altersstruktur der Freiwilligen in Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände

Arbeitsfelder, in denen sich die Freiwilligen engagieren:



## Dauer der freiwilligen Tätigkeit:



### **Handlungsbedarf**

Das *Projektteam* hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

Die Unterstützung der Freiwilligen bei Belastungen/Konflikten sollte verbessert werden.

- Der Erfahrungsaustausch unter den Freiwilligen sollte intensiviert werden.
- Möglichkeiten der Mitgliedschaftswerbung unter Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten sollten überprüft werden (21% können sich eine Mitgliedschaft vorstellen).
- Die Altersstruktur der Freiwilligen sollte kritisch bewertet werden und Maßnahmen zur Gewinnung jüngerer Freiwilliger diskutiert und umgesetzt werden.

Die Feststellungen, die sich auf die Gestaltung des Freiwilligenengagements in den Einrichtungen des jeweiligen Fachbereichs beziehen, sollen jeweils in einer fachbereichsbezogenen gemeinsamen Arbeitsgruppe zwischen Freiwilligen und hauptamtlichen Fachkräften aufgearbeitet werden.

Es könnten beispielsweise folgende Arbeitsgruppen gebildet:

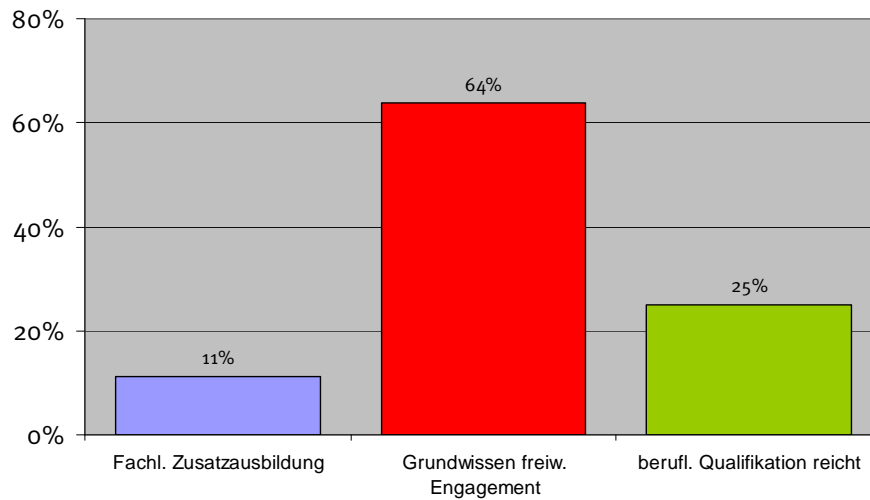
- Arbeitsgruppe „Altenhilfe“
- Arbeitsgruppe „Kinder- und Jugendhilfe“
- Arbeitsgruppe „Behindertenhilfe“
- Arbeitsgruppe „Migration“

Die Federführung für die Arbeitsgruppen liegt in den Händen der jeweiligen Fachbereichsleitung.

Die Arbeitsgruppen erhalten den Auftrag, die Befragungsergebnisse unter dem Gesichtspunkt aufzuarbeiten, wie die Zusammenarbeit zwischen den Hauptamtlichen und den Freiwilligen im jeweiligen Fachbereich verbessert werden kann.

- **Freiwillige in den sozialen Einrichtungen und Diensten des Bezirksverbandes**

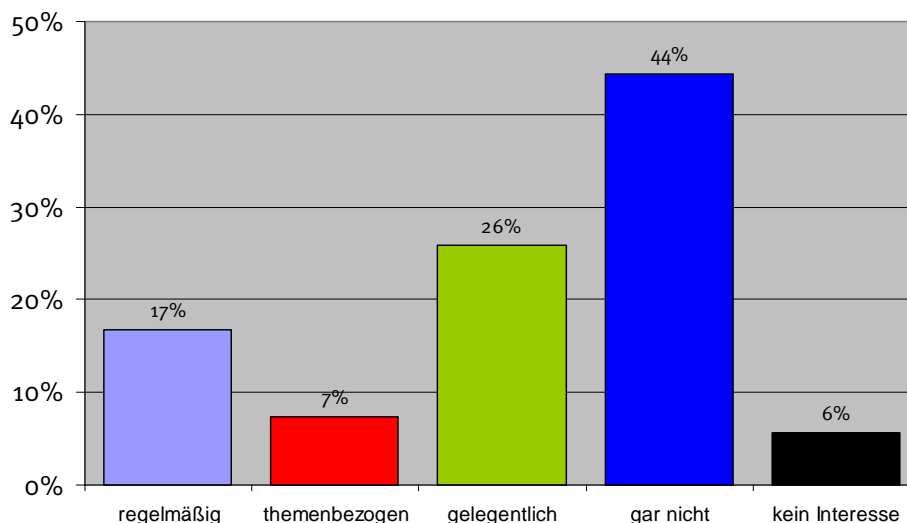
Die Freiwilligen wurden nach ihrer Einschätzung befragt, welche Qualifikation die Hauptamtlichen für die praktische Zusammenarbeit mit Freiwilligen benötigen. Ihre Einschätzung veranschaulicht das nachfolgende Schaubild:



Benötigte Qualifikation Hauptamtlicher für die praktische Zusammenarbeit mit Freiwilligen aus der Sicht der Freiwilligen

Das Ergebnis ist mit dem der Freiwilligen in Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände vergleichbar. Allerdings sind unter den Freiwilligen auf Bezirksebene 20% weniger der Auffassung, dass eine fachliche Zusatzausbildung für die praktische Zusammenarbeit erforderlich ist.

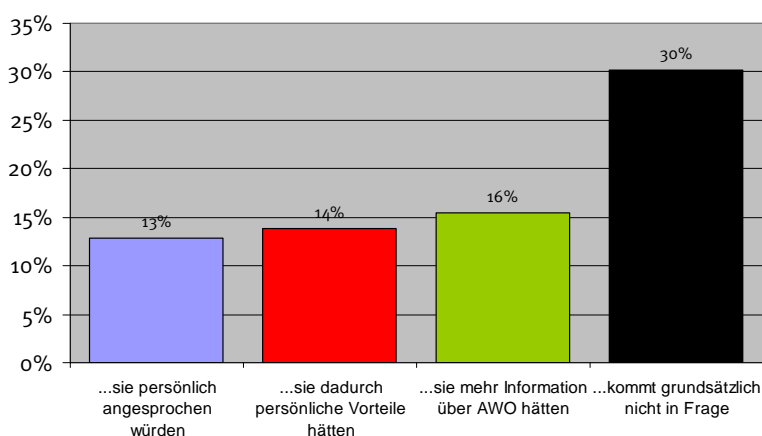
Die Einbindung der Freiwilligen in die Besprechungssysteme der Einrichtungen und Diensten des Bezirksverbandes ist weniger gut gelungen als auf der Kreisebene. Die Freiwilligen geben an, an den Arbeitsbesprechungen / Teamsitzungen im Rahmen ihrer freiwilligen Tätigkeit in unterschiedlicher Intensität teilzunehmen.



Teilnahme der Freiwilligen an offiziellen Arbeitsbesprechungen/ Teamsitzungen

Auf der Ebene des Bezirksverbandes geben 44% der Freiwilligen in Einrichtungen und Diensten an, dass sie gar nicht an offiziellen Arbeitsbesprechungen/Teamsitzungen teilnehmen. 6% der Befragten geben an, dass sie daran nicht interessiert seien. Die Hälfte aller in den Einrichtungen und Diensten des Bezirksverbandes beschäftigten Freiwilligen sind nicht in offizielle Besprechungssysteme eingebunden. Hier liegt ein großer Handlungsbedarf für die Verantwortlichen in den Einrichtungen des Bezirksverbandes vor. In den Antworten auf die offene Frage zu Verbesserungsvorschlägen zum Thema Information/Kommunikation macht eine Reihe von Freiwilligen Vorschläge, wie z.B. „regelmäßige Treffen mit Hauptamtlichen“ oder „es wäre gut, wenn auf der Station jemand wäre, den man bei Schwierigkeiten ansprechen könnte“.

Unter den Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten auf der Bezirksebene sind 10% AWO-Mitglieder (Vergleich Kreisverbände 38%). Die übrigen Freiwilligen geben an, dass eine AWO-Mitgliedschaft für sie in Frage käme, wenn...

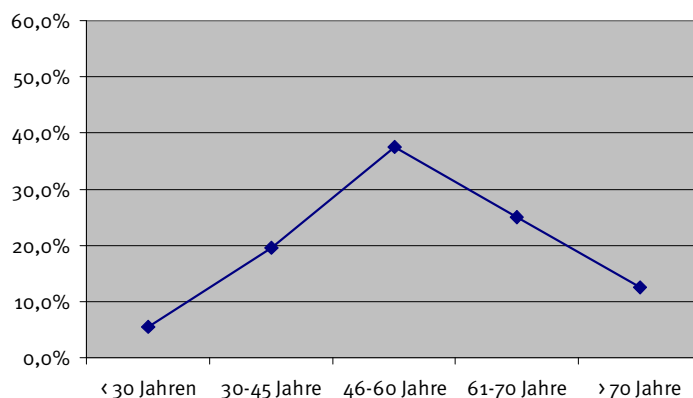


AWO Mitgliedschaft käme in Frage, wenn...

Die größte Gruppe der Nicht-Mitglieder gibt an, dass für sie eine Mitgliedschaft in der AWO nicht in Frage kommt, obwohl sie sich in einer Einrichtung der AWO bürgerschaftlich engagieren (BV 30%, KV 25%). Dieses Ergebnis bestätigt, dass die Gründe für bürgerschaftliches Engagement nicht in erster Linie aus einem Zugehörigkeitsgefühl zu einer bestimmten Organisation liegen (siehe Auswertung allgemeiner Teil).

Von den Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten sind 17% auch noch in einem Ortsverein aktiv (Vergleich Kreisverbände 50%).

Die Altersstruktur der Freiwilligen wird im folgenden Schaubild dargestellt:



Altersstruktur der Freiwilligen in Einrichtungen und Diensten des Bezirksverbandes

Das Durchschnittsalter der Freiwilligen in Projekten des Bezirksverbandes ist gegenüber dem der Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände deutlich abgesenkt.

### **Handlungsbedarf**

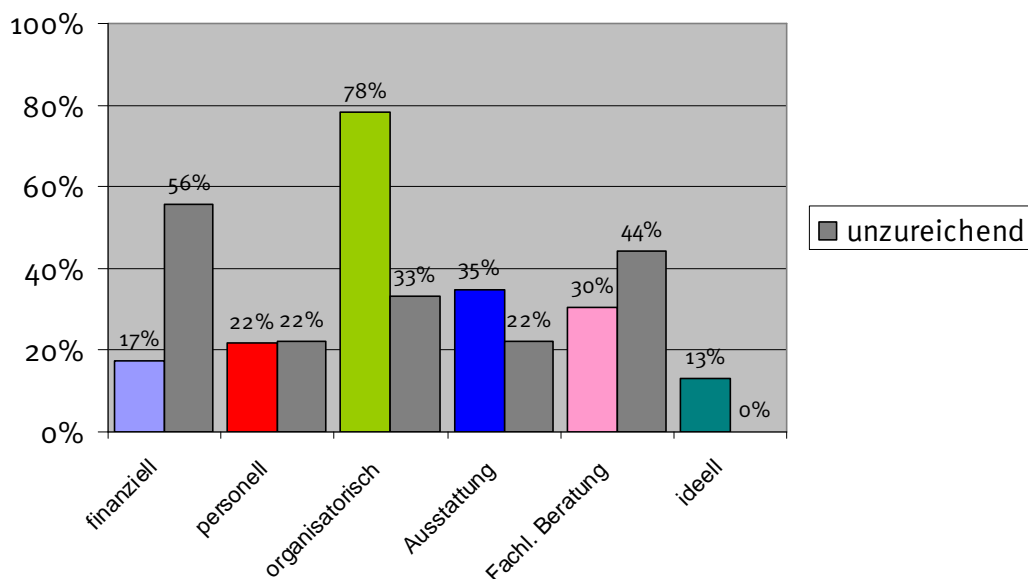
Das *Projektteam* hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

- Die Unterstützung der Freiwilligen bei Belastungen/Konflikten sollte verbessert werden.
- Der Erfahrungsaustausch unter den Freiwilligen sollte intensiviert werden.
- Möglichkeiten der Mitgliedschaftswerbung unter Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten sollten überprüft werden (43% können sich eine Mitgliedschaft vorstellen).
- Die Einbindung der Freiwilligen in die offiziellen Besprechungssysteme sollte optimiert werden.

### • **Freiwillige in Projekten/Initiativen der Kreisverbände**

Auf die Eingangsfrage nach der Wertschätzung ihres Projektes geben etwa zwei Drittel der Befragten Freiwilligen in Projekten der Kreisverbände an, dass der AWO-Kreisverband ihr Projekt schätzt. Das dritte Drittel der Befragten kann die Wertschätzung nicht beurteilen.

Gut die Hälfte der Befragten gibt an, dass ihr Projekt dauerhaft (40%) oder vorübergehend (12%) auf die Unterstützung des Kreisverbandes angewiesen ist. Bezogen auf die Frage, welcher Art die Unterstützung des Kreisverbandes stattfindet, gaben die Befragten folgende Antworten:

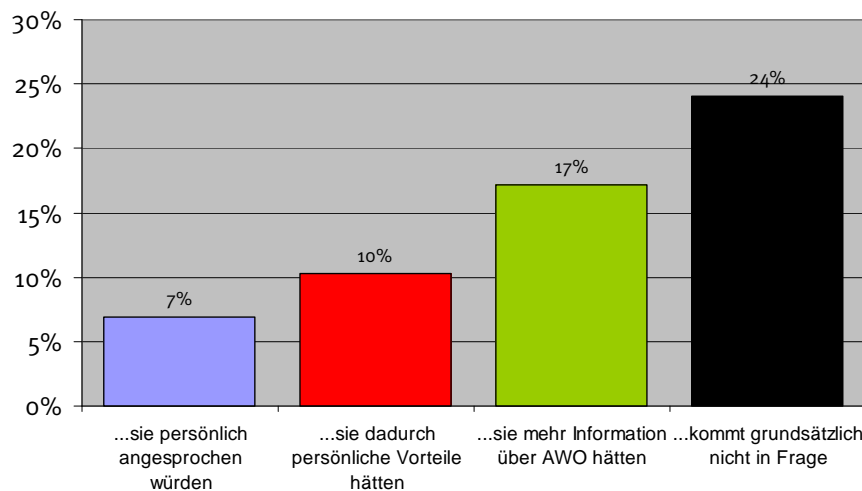


Unterstützung der Projekte durch die Kreisverbände

Es fällt auf, dass ein großer Teil der Freiwilligen in Projekten der Kreisverbände die finanzielle Unterstützung und die Unterstützung durch fachliche Beratung als unzureichend ansehen.

Nur 60% der Befragten geben an, dass sie mit der Zusammenarbeit zwischen ihnen und dem Kreisverband zufrieden sind. Ein Drittel gibt an, dass sie die Zusammenarbeit nicht beurteilen können. Offenbar hat ein großer Teil der Freiwilligen in den Projekten der Kreisverbände keinen Kontakt zum Kreisverband.

Unter den Freiwilligen in den Projekten auf der Kreisebene sind 31% AWO-Mitglieder (Zum Vergleich in den Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände: 38%). Die übrigen Freiwilligen geben an, dass eine AWO-Mitgliedschaft für sie in Frage käme, wenn...

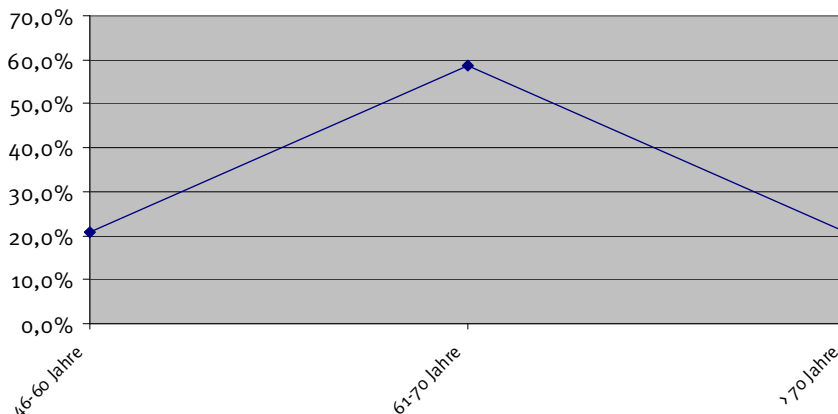


AWO Mitgliedschaft käme in Frage, wenn...

Die größte Gruppe der Nicht-Mitglieder gibt an, dass für sie eine Mitgliedschaft in der AWO nicht in Frage kommt, obwohl sie sich in einem Projekt der AWO bürgerschaftlich engagieren (Zum Vergleich: Freiwillige in Einrichtungen BV 30%, KV 25%). Dieses Ergebnis bestätigt, dass die Gründe für bürgerschaftliches Engagement nicht in erster Linie aus einem Zugehörigkeitsgefühl zu einer bestimmten Organisation liegen (siehe Auswertung allgemeiner Teil).

Bei den Freiwilligen in Projekten der Kreisverbände liegt der Frauenanteil bei 57% .

Die Altersstruktur der Freiwilligen in Projekten der Kreisverbände wird im folgenden Schaubild dargestellt:



Altersstruktur der Freiwilligen in Projekten der Kreisverbände



### **Handlungsbedarf**

Das *Projektteam* hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

- Die Verantwortlichen in den Kreisverbänden sollten den Projekten mehr Wertschätzung entgegenbringen.
- Die Angemessenheit der finanziellen Unterstützung und der Fachberatung der Projekte sollte überprüft werden.
- Die Zusammenarbeit zwischen den Verantwortlichen im Kreisverband und den Projekten sollte durch geeignete Maßnahmen optimiert werden. Die Kontakte sollten intensiviert werden.
- Möglichkeiten der Mitgliedschaftswerbung unter Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten sollten überprüft werden (34% können sich eine Mitgliedschaft vorstellen).

### **Umsetzungsempfehlungen**

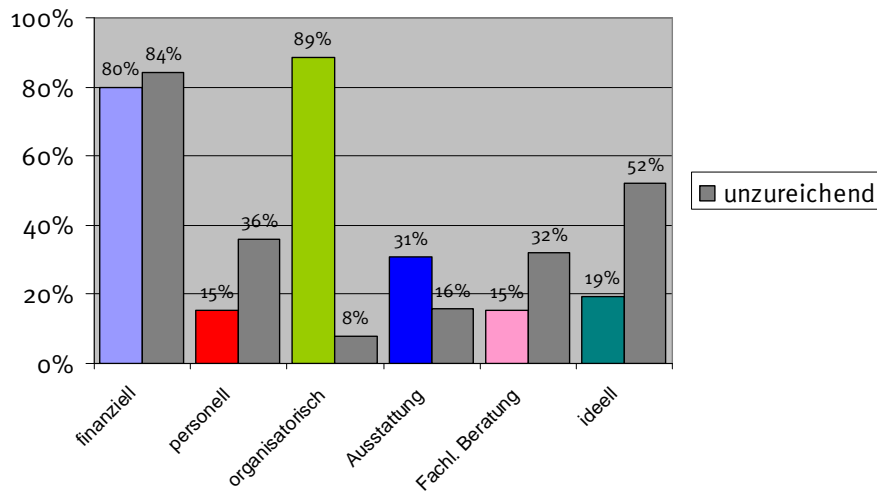
Die *Steuerungsgruppe* hat in ihrer Sitzung am 29. August 2005 folgende Umsetzungsempfehlungen beschlossen:

- In den Projekten der Kreisverbände ist an Hand ausgewählter Befragungsergebnisse eine Reflexion der praktischen Arbeit zu veranlassen.
- Für die AWO OWL ist eine Arbeitsgruppe „Freiwillige in Projekten“ einzurichten. Sie soll an Hand ausgewählter Befragungsergebnisse Verbesserungsvorschläge für die Projektarbeit entwickeln.

### **Freiwillige im Jugendwerk**

Das Jugendwerk ist der eigenständige Jugendverband der AWO. Die Befragungsergebnisse sind vor dem Hintergrund der Nachwuchsförderung von besonderer Bedeutung. Weniger als die Hälfte der befragten aktiven Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler (48%) ist der Meinung, dass die „Jugendwerks-Idee“ in der AWO präsent ist. 30% vertreten die Auffassung, dass das Jugendwerk bei der AWO nicht gut aufgehoben ist.

Bezogen auf die Frage, wie die AWO das Jugendwerk unterstützt, gab es folgende Ergebnisse:

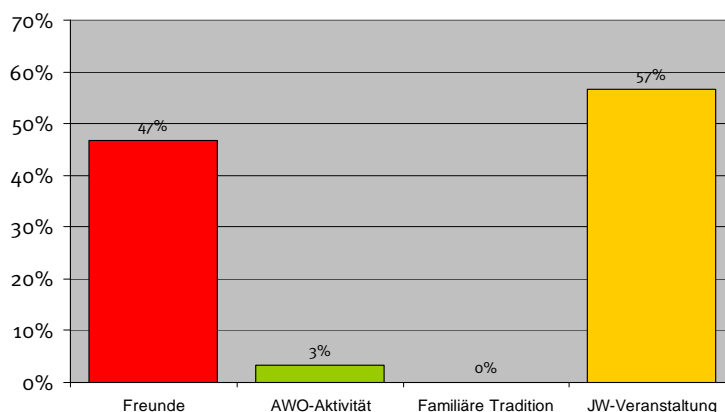


Unterstützung des Jugendwerks durch die AWO

Auffallend ist bei diesem Ergebnis, dass 80% der Befragten angeben, dass das Jugendwerk von der AWO unterstützt wird, gleichzeitig 84% mit der Unterstützung unzufrieden sind, sie als unzureichend ansehen. Der zweite auffällige Wert ist, dass 52% der aktiven Jugendwerker und Jugendwerkerinnen die ideelle Unterstützung durch die AWO als unzureichend ansehen. Weniger als 20% geben an, dass das Jugendwerk von der AWO ideell unterstützt wird.

Von den befragten aktiven Jugendwerker und Jugendwerkerinnen antworten 39%, dass die Vertretung der Anliegen des Jugendwerks nach außen durch die AWO nur teilweise stattfindet. 42% geben an, sich selbst zu vertreten. Vor diesem Hintergrund ist das Ergebnis zu sehen, dass nur 41% der aktiven Jugendwerkerinnen und Jugendwerker das Jugendwerk und die AWO als eine funktionierende politische Gemeinschaft ansehen. Nur 40% sind der Auffassung, dass sie als Jugendwerk ausreichende verbandliche Mitsprachemöglichkeiten haben. Weitere 70% geben an, keinen ausreichenden Einfluss auf die von der AWO vertretenen kinder- und jugendpolitischen Positionen zu haben. Nur gut die Hälfte der Befragten (56%) sehen sich als Nachwuchsorganisation der AWO. Die Zahlen belegen, dass das Verhältnis zwischen dem Erwachsenenverband und seinem Jugendverband deutlich gestört ist.

Was gibt den jungen Menschen den Anstoß für ihr Engagement im Jugendwerk? Das nachfolgende Diagramm bildet die Antworten der aktiven Jugendwerkerinnen und Jugendwerker ab:



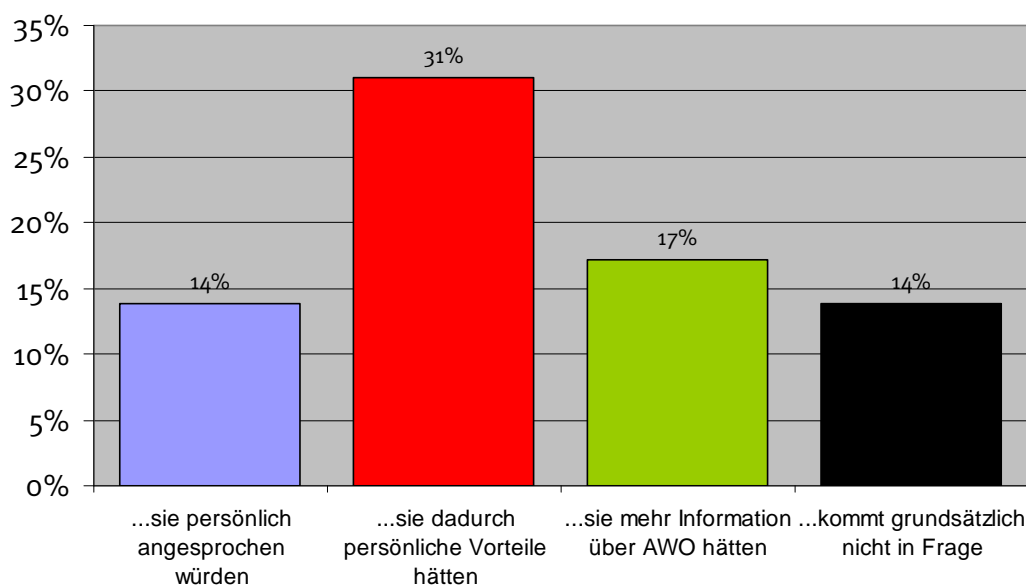
Anstoß für das Engagement im Jugendwerk war...

Es wird deutlich, dass die Zugangswege zum Jugendwerk über andere Jugendwerks-Veranstaltungen bzw. über Freunde laufen. Die Zugänge über AWO-Veranstaltungen oder durch familiäre Tradition spielen keine Rolle.

Die verbandlichen Strukturen halten 93% der Befragten zur Umsetzung der Jugendwerks-Ziele für geeignet.

Nur 16% der Jugendwerkler sind auch in der AWO aktiv. Bezogen auf die wechselseitige Vertretung in den Vorständen (JW und AWO) sind 59% der Meinung, dass dies ein Vorteil für das Jugendwerk ist; 68% glauben, dass die wechselseitige Vertretung in den Vorständen ein Vorteil für die AWO ist.

Unter den aktiven Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler sind 31% AWO-Mitglieder. Die übrigen Befragten geben an, dass eine AWO-Mitgliedschaft für sie in Frage käme, wenn...



AWO Mitgliedschaft käme in Frage, wenn...

Das Schaubild macht deutlich, dass 31% der befragten aktiven Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler ohne großen Aufwand potentiell für eine AWO-Mitgliedschaft zu gewinnen wären. Die persönliche Ansprache und mehr Information über die AWO ist vermutlich leicht zu realisieren. Befremdend an diesem Ergebnis ist, dass fast 14% angeben, dass eine Mitgliedschaft in der AWO für sie grundsätzlich nicht in Frage kommt.

### **Handlungsbedarf**

Das *Projektteam* hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

- Die AWO sollte die Zusammenarbeit mit dem Jugendwerk optimieren.
- Die AWO sollte die „Jugendwerks-Idee“ stärker in den Fokus des verbandlichen Handelns einbeziehen.
- Die AWO sollte die Jugendwerks-Anliegen stärker nach außen vertreten.

- Die AWO sollte die Beteiligung des Jugendwerks innerhalb der AWO stärker einfordern.
- Die AWO sollte aktive Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler stärker in AWO-Aktivitäten einbinden.
- Die AWO sollte aktive Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler stärker zur Mitgliedschaft in der AWO motivieren.

### **Umsetzungsempfehlungen**

Die *Steuerungsgruppe* hat in ihrer Sitzung am 29. August 2005 folgende Umsetzungsempfehlungen beschlossen:

Das Verhältnis zwischen AWO und Jugendwerk wird von beiden Seiten geprägt. Deshalb wird eine Aufarbeitung des Handlungsbedarfs in beiden Organisationen empfohlen.

Zur Zusammenführung der Ergebnisse und zur Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen AWO und Jugendwerk sollte eine Arbeitsgruppe auf Bezirksebene gebildet werden. Die Arbeitsgruppe sollte sich aus Mitgliedern des AWO-Bezirksvorstandes und dem Jugendwerk in OWL zusammensetzen.

### **Menschen in der Selbsthilfe**

Die AWO insgesamt hat es lange Zeit versäumt, Initiativen, Projekte und insbesondere Selbsthilfegruppen unter ihrem verbandlichen Dach zu integrieren. Die meisten kleineren Initiativen und Projekte haben sich anderen Verbänden angeschlossen. Auch im Verbandsbereich der AWO OWL gibt es nur wenige Selbsthilfegruppen. Das Projektteam sah eine quantitative Auswertung der Befragungsergebnisse vor dem Hintergrund des Rücklaufs von nur sechs Fragebögen als nicht sinnvoll an. Dennoch sollten einige grundsätzliche qualitative Ausführungen zu den Selbsthilfegruppen gemacht werden.

Die Befragungsergebnisse machen deutlich, dass die Unterstützung der Selbsthilfegruppen durch den Bezirksverband ausschließlich organisatorischer Art ist. Die Mitglieder der Selbsthilfegruppen fühlen sich ideell nicht unterstützt.

Die Ergebnisse der Befragung der Vorstandsmitglieder belegen, dass die Vorstände auf allen Ebenen der Förderung der Selbsthilfe keine große Bedeutung beimessen. Auf der Ortsvereins-, der Kreis- und auf der Bezirksebene steht nach Einschätzung der Vorstandsmitglieder die Förderung der Selbsthilfe an letzter bzw. vorletzter Stelle.

Die *Steuerungsgruppe* hat in ihrer Sitzung am 29. August 2005 folgende Empfehlung beschlossen:

Es soll eine Arbeitsgruppe „Selbsthilfe“ auf Bezirksebene eingerichtet werden mit dem Auftrag, die mögliche Bedeutung der Selbsthilfe für die Zukunft der AWO zu klären und ggf. verbandspolitische Konsequenzen abzuleiten.

## Hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Kreisverbände und Bezirksverband)

Die Befragung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diente der Spiegelung der Ergebnisse der Befragungen der Freiwilligen, vor allem derjenigen in den Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände und des Bezirksverbandes. An verschiedenen Stellen der Auswertungen der Befragung der Engagierten sind Ergebnisse aus der Befragung der Hauptamtlichen eingeflossen. Im Folgenden werden markante Ergebnisse aus der Befragung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dargestellt.

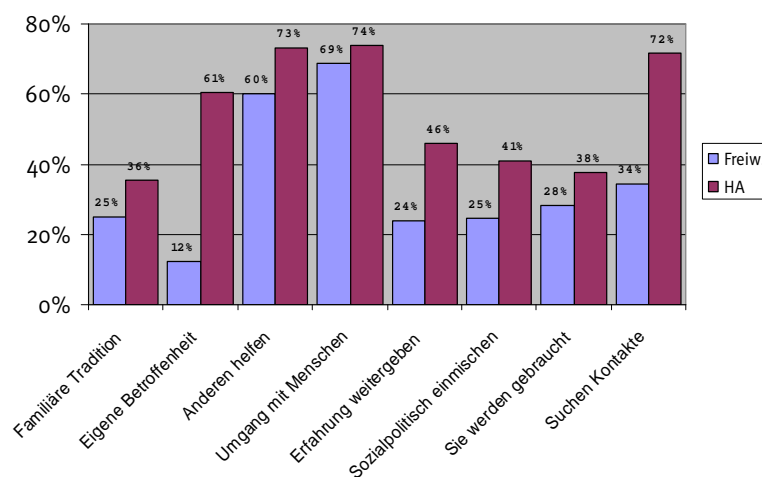
Der Fragebogen für die Hauptamtlichen hatte große Parallelen zum Fragebogen für die Engagierten im Allgemeinen Teil. Die Statements waren so formuliert, dass sie als „Spiegel“ für die Angaben der Engagierten dienen konnten.

### 1. Block Bürgerschaftliches Engagement

Bei der Einschätzung zum Entwicklungsstand des bürgerschaftlichen Engagements unterscheidet sich die Einschätzung der Hauptamtlichen deutlich von der der Engagierten. Während 43% der Engagierten das bürgerschaftliche Engagement als gut entwickelt beurteilen, sehen dies die Hauptamtlichen nur zu 24% so.

Eklatant wird der Unterschied zwischen der Einschätzung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Frage, ob durch bürgerschaftliches Engagement Kosteneinsparungen im Sozialbereich legitim sind. Dieser Meinung schließen sich 60% der Engagierten an, während die Zustimmung bei den Hauptamtlichen nur bei 26% liegt. Dieser Wert bei den Hauptamtlichen bringt ihre Sorge zum Ausdruck, dass ihre Arbeitsplätze durch den Einsatz Freiwilliger gefährdet werden könnten. Rund die Hälfte der Hauptamtlichen geben an, dass der Einsatz Freiwilliger die Sorge der Hauptamtlichen um ihren Arbeitsplatz schürt. Allerdings glauben nur 3% der Hauptamtlichen, dass bürgerschaftlich Engagierte die Arbeit sozialer Fachkräfte ersetzen können (Vergleichswerte Freiwillige in Einrichtungen und Diensten: Kreisverbände 43%, Bezirksverband 20%). Von den befragten Hauptamtlichen glauben 8%, dass durch bürgerschaftliches Engagement Arbeitsplätze geschaffen werden.

Die Einschätzung der Hauptamtlichen, warum sich Freiwillige engagieren, unterscheidet sich deutlich von den Motiven, die die Engagierten selbst angaben. Das nachfolgende Diagramm stellt die Angaben der Engagierten den Einschätzungen der Hauptamtlichen gegenüber:



Motive der Engagierten – Einschätzung der Hauptamtlichen

Im Unterschied zu den Engagierten glauben nur 13% der Hauptamtlichen, dass der gesunde Menschenverstand für eine freiwillige Tätigkeit ausreicht (Engagierte insgesamt: 55%). Vielmehr sind 80% der Auffassung, dass ein Grundwissen über das Tätigkeitsfeld für das bürgerschaftliche Engagement notwendig ist (Engagierte insgesamt: 40%).

## 2. Block Leitbild der AWO

Von den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kreisverbände und des Bezirksverbandes geben 90% an, dass ihnen das Leitbild der AWO vertraut ist und sie sich mit ihm identifizieren. Etwa der gleiche Prozentsatz ist der Meinung, dass die AWO für bürgerschaftliches Engagement die richtige Adresse ist. Dieser Wert deckt sich mit dem Wert der Engagierten.

## 3. Block Handlungskonzept OWL

Auffallend ist, dass nur 58% der Hauptamtlichen angeben, die Inhalte des Handlungskonzeptes OWL zu kennen (Engagierte 61%). Von den Befragten gaben 84% an, dass sie durch dienstliche Information auf das Konzept aufmerksam wurden.

Befragt nach den *Wirkungen* des Handlungskonzeptes geben zwei Drittel an, dass es die Entwicklung des bürgerschaftlichen Engagements auf der Bezirksebene voran getrieben hat, je zu einem Drittel geben sie die Kreis- und die Ortsvereinsebene an (Vergleich Engagierte 75% gaben die Ortsvereinsebene an). Etwa 9% sind der Meinung, dass das Konzept die Entwicklung des bürgerschaftlichen Engagements überhaupt nicht vorangetrieben hat.

Bezogen auf die *Ergebnisse* des Handlungskonzeptes geben drei Viertel der Befragten an, dass es in erster Linie zur Gewinnung Freiwilliger in der sozialen Arbeit und zum Ausbau von Freiwilligenprojekten (58%) geführt hat. Fast die Hälfte der befragten Hauptamtlichen ist der Auffassung, dass das Handlungskonzept zu einer Stärkung des sozialpolitischen Profils der AWO geführt hat. Nur 4% glauben, es habe bisher keine Ergebnisse gebracht.

Drei Viertel der Befragten gibt an, dass das Handlungskonzept die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in OWL unterstützt. Vor diesem Hintergrund kommen die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einer Gesamtbewertung des Konzeptes, die positiv ausfällt. Mit „sehr gut“ bewerten es 5%, mit „gut 55% und mit „befriedigend“ 33% (insgesamt 93% bis einschließlich befriedigend).

## 4. Block Bürgerschaftliches Engagement in der AWO OWL

Die Beurteilung der *Vorbereitung/Einführung* der Engagierten fällt bei den Hauptamtlichen und bei den Engagierten ähnlich unbefriedigend aus. Nur 62% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit der Vorbereitung zufrieden (Engagierte 67%).

Von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geben 30% an, dass *Anregungen* der Engagierten in ihrem Arbeitsbereich nicht oder nur teilweise willkommen sind. Ebenfalls geben fast 23% an, dass mit Kritik der Engagierten nicht oder nur teilweise konstruktiv umgegangen wird.

Annähernd gleiche Werte erzielen Hauptamtliche und Engagierte bei der Beurteilung der *Begleitung/Beratung* der Engagierten in ihrem Arbeitsbereich. Ein Drittel der Be-

fragten in beiden Zielgruppen ist mit der Begleitung unzufrieden. Die Hauptamtlichen sind ferner der Meinung, dass die Engagierten keine ausreichenden Fortbildungsangebote erhalten.

Unter den befragten hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind knapp 80% der Auffassung, dass den Engagierten die notwendigen *Arbeitsmittel* zur Verfügung stehen. Ein großer Teil der Hauptamtlichen ist aber der Meinung, dass die Engagierten keine Arbeitsmittel benötigen.

### **Qualifikation Hauptamtliche**

Die Mehrheit der befragten Hauptamtlichen ist der Meinung, dass sie für die Zusammenarbeit mit Engagierten ein Grundwissen über freiwilliges Engagement benötigen. Die gilt sowohl für die praktische Zusammenarbeit (69,7%) als auch für das Management der freiwilligen sozialen Tätigkeiten bei den Leitungs-/Führungskräften (61%).

### **Bewertung der freiwilligen Tätigkeit**

Den Einsatz Freiwilliger in ihrem Arbeitsfeld beurteilen 22% der Befragten als eine *berufspolitische Rückwärtsentwicklung*. Nur die Hälfte ist der Meinung, dass freiwilliges Engagement die Qualität in ihrem Arbeitsfeld steigert (Vergleichswert Freiwillige in Einrichtungen Kreisverbände 77%, Bezirksverband 80%). Mehr als ein Viertel der Hauptamtlichen (27%) denkt, dass der Einsatz Freiwilliger fachliche Standards aufweicht.

Von den befragten Hauptamtlichen empfinden 47% die Arbeit mit Freiwilligen als eine *Bereicherung* ihrer fachlichen Arbeit. Allerdings erleben auch 18% die Arbeit mit Freiwilligen als zusätzliche *Belastung*.

Eine Gruppe von 43% der Hauptamtlichen sieht in dem Einsatz von Freiwilligen die *Kompensation* wegfallender Finanzierungen. Sie sind der Meinung, wenn ausreichend Geld zur Verfügung stünde, könnte auf den Einsatz Freiwilliger in ihrem Arbeitsfeld verzichtet werden.

### **Zusammenarbeit/Klima**

Nur 56% der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der Meinung, dass sich Freiwillige und Hauptamtliche „auf gleicher Augenhöhe“ begegnen. 19% der Befragten haben den Eindruck, dass es in ihrem Arbeitsbereich Vorbehalte gegenüber dem Einsatz der Freiwilligen gibt. Eine Verbesserung des Klimas durch den Einsatz Freiwilliger in ihrem Arbeitsbereich konstatieren 14%; 83% geben an, dass sich am Klima nichts verändert hat und 2,5% stellen eine Verschlechterung fest.

### **Zuständigkeit / Ansprechpartner/innen**

Von den befragten Hauptamtlichen sehen 19% die Zuständigkeit für Freiwillige nicht klar geregelt. Mit der Regelung der Zuständigkeit sind 21% unzufrieden.

## Konflikte

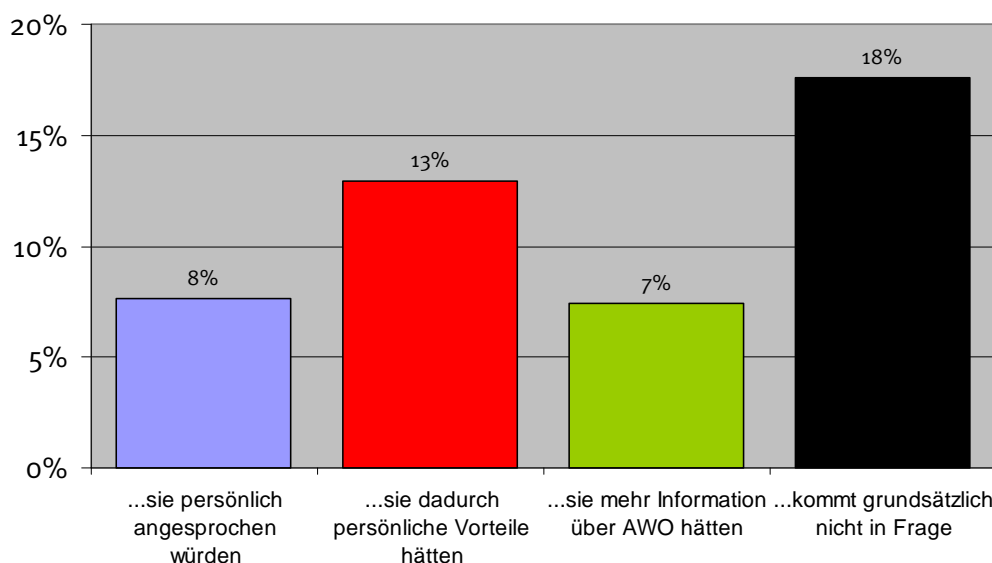
Unter den Hauptamtlichen empfinden 88%, dass Konflikte zwischen ihnen und den Freiwilligen fair ausgetragen werden. (Zum Vergleich: Freiwillige in Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände: 93%; Bezirksverband 76%).

## Führungsverantwortung

Mit dem Freiwilligen-Management in ihren Einrichtungen zeigen sich lediglich 72% der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zufrieden. Drei Viertel empfinden, dass die Leitung ihrer Einrichtung sie für die Arbeit mit Freiwilligen gut motiviert hat. Der gleiche Prozentsatz hält die von der Leitung zur Verfügung gestellten Ressourcen für ausreichend. Im Kontrast dazu sind nur 62% mit der Unterstützung bei der Arbeit mit Freiwilligen durch ihre AWO-Geschäftsstelle zufrieden.

Abschließend in diesem Fragenblock wurden die Hauptamtlichen befragt, wie sie die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO OWL insgesamt bewerten. 56% von ihnen bewerteten mit „sehr gut“ und „gut“. Bezieht man die Note „befriedigend“ mit ein, so ergibt sich ein Wert von 92%.

Von den befragten Hauptamtlichen ist nur ein gutes Drittel (36%) Mitglied der AWO. Die übrigen Befragten geben an, dass eine AWO-Mitgliedschaft für sie in Frage käme, wenn...



AWO Mitgliedschaft käme in Frage, wenn...

Der Frauenanteil der befragten hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegt bei 89%. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verteilen sich zu 20% auf die Altenhilfe, zu 60% auf die Kinder und Jugendhilfe und zu 20% auf sonstige Arbeitsbereiche. Von den Befragten geben 29% an, dass sie Leitungsverantwortung als Einrichtungsleitung / Bereichsleitung haben.



## **Handlungsbedarf**

Das *Projektteam* hat auf der Grundlage der empirischen Ergebnisse folgenden Handlungsbedarf festgestellt:

- Den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollte noch stärker vermittelt werden, dass über den Einsatz von Freiwilligen keine Arbeitsplätze abgebaut werden.
- Es sollte überprüft werden, ob Freiwillige zur Kompensation hauptamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingesetzt werden, um Gegenmaßnahmen festzulegen.
- Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten besser über die Motive der Engagierten für ihr bürgerschaftliches Engagement informiert werden.
- Das Handlungskonzept sollte unter den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern noch intensiver kommuniziert werden.
- Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten intensiver als bisher geschult werden, wie sie die Engagierten optimal auf ihre freiwillige Tätigkeit vorbereiten können.
- Den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sollten Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie sie die Engagierten planvoll an der Ausgestaltung ihrer freiwilligen Tätigkeit beteiligen können.
- Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten zu einem konstruktiven Umgang mit der Kritik Engagierter angehalten werden.
- Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten intensiver geschult werden, wie sie die Engagierten optimal begleiten/ beraten können.
- Es sollten Maßnahmen entwickelt und umgesetzt werden, die den partnerschaftlichen Umgang zwischen hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Engagierten weiter verbessern.
- Es sollten Maßnahmen entwickelt und umgesetzt werden, die zu einer besseren Unterstützung der Hauptamtlichen bei ihrer Arbeit mit den Engagierten durch Leitungskräfte und die AWO-Geschäftsstellen führen.
- Es sollten Maßnahmen entwickelt und umgesetzt werden, die zu einer Erhöhung des Anteils der AWO-Mitglieder unter den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der AWO führen.

## **Umsetzungsempfehlungen**

Die *Steuerungsgruppe* hat in ihrer Sitzung am 29. August 2005 folgende Umsetzungsempfehlungen beschlossen:

Die Feststellungen, die sich auf die Gestaltung des Freiwilligenengagements in den Einrichtungen des jeweiligen Fachbereichs beziehen, sollen jeweils in einer fachbereichsbezogenen gemeinsamen Arbeitsgruppe zwischen Freiwilligen und hauptamtlichen Fachkräften aufgearbeitet werden.

Es könnten beispielsweise folgende Arbeitsgruppen gebildet werden:

- Arbeitsgruppe „Altenhilfe“
- Arbeitsgruppe „Kinder- und Jugendhilfe“
- Arbeitsgruppe „Behindertenhilfe“
- Arbeitsgruppe „Migration“

Die Federführung für die Arbeitsgruppen sollte in den Händen der jeweiligen Fachbereichsleitung liegen.

Die Arbeitsgruppen erhalten den Auftrag, die Befragungsergebnisse unter dem Gesichtspunkt aufzuarbeiten, wie die Zusammenarbeit zwischen den Hauptamtlichen und den Freiwilligen im jeweiligen Fachbereich verbessert werden kann.

### ***Auswertung der offenen Fragen***

Die Auswertung der offenen Fragen liefert über die zahlenmäßige Auswertung der Ergebnisse hinaus eine Vielzahl praktischer Anregungen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements.

Eine vollständige Darstellung aller Antworten auf offene Fragen enthält das Befragungsset (Materialband I)<sup>7</sup>.

Eine Zielgruppen vergleichende Zusammenfassung der Antworten auf offene Fragen befindet sich im Anhang des Handbuches Bürgerschaftliches Engagement in der AWO OWL (Materialband II)<sup>8</sup>.

Das **Projektteam** empfiehlt den Verbänden und Einrichtungen der AWO OWL eine vertiefende Auswertung der Antworten auf offene Fragen.

---

<sup>7</sup> Für die Betrachtung der Gesamtergebnisse siehe: Materialband I „Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement in der AWO – Befragungsset, Hrg. Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung gos, Bonn 2005.

<sup>8</sup> Materialband II „Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement in der AWO – Handbuch“, Hrg. Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung gos, Bonn Frühjahr 2007.

## **7. Erarbeitung eines verbandspolitischen Gesamtkonzepts für das Management des bürgerschaftlichen Engagements**

Bürgerschaftliches Engagement hat auf Dauer in der AWO nur dort Platz, wo das Leitbild des Verbandes und seiner sozialen Betriebe eine Engagement fördernde Infrastruktur festschreibt. Die besteht vor allem in der Selbstverpflichtung zu institutionellen Vorkehrungen. Bürgersinn pflegen und stärken ist nicht der Kampf für das Gute, Wahre und Schöne. Nur wer sich nicht von normativen Phantastereien über bürgerschaftliches Engagement leiten lässt, kann damit die Rahmenbedingungen für eine aktive Beteiligung von engagierten Bürgerinnen und Bürgern verbessern.

Wenn bürgerschaftliches Engagement ein konstitutives Element der AWO sein soll, muss die Philosophie auch auf dieses Anliegen ausgerichtet sein. Sie beinhaltet gemeinsame Überzeugungen, beschreibt Haltungen und ideelle Vorstellungen. Ihre Ausrichtung bildet die konzeptionelle Grundlage für Bürgerengagement, die Orientierungsfunktion für alle in diesem Bereich Handelnden hat. Daraus sind konkrete und überprüfbare Qualitätsziele der Organisation abzuleiten und festzulegen.

Das Management des bürgerschaftlichen Engagements erfordert eine personelle Verantwortung. Es bedarf einer zweifelsfreien Zuständigkeit auf der Führungs- und Leitungsebene. Ihre Festlegung beinhaltet Kompetenzen über finanzielle und personelle Ressourcen. Sie ist Teil des definierten Anforderungsprofils der betreffenden Funktion.

Die für bürgerschaftlich Engagierte geeigneten Aufgaben sollten planvoll ermittelt und beschrieben werden. Dabei gilt besondere Sorgfalt bei der Auswahl solcher Tätigkeiten, die unmittelbare Berührungspunkte zum Aufgabenverständnis von hauptamtlich Tätigen aufweisen. Es ist zu beachten, dass die Aufgabenstellungen unter dem Gesichtspunkt einer attraktiven Herausforderung für die Engagierten und deren Interessen geplant werden. Neben dieser aufgabenorientierten Vorgehensweise sind deshalb ebenso die von Engagierten geäußerten Wünsche und Vorschläge aufzunehmen. Aufgabenbeschreibungen enthalten zudem die mit den Aufgaben einher gehenden Anforderungen. Solche Festlegungen dienen der Klarheit und sind für den Abgleich der Interessen aller Beteiligten unverzichtbar. Zusammengefasst bilden die Ergebnisse dieser Vorgehensweise die Grundlage für die Ansprache der Engagierten. Ebenso bedeutsam ist die Festlegung und Beschreibung ihrer Entscheidungs- und Handlungsspielräume. Gerade hier scheint für viele die Attraktivität eines Engagements zu liegen. Zugleich schlummern in einer unzureichenden Klarstellung des möglichen Aktionsradius von Engagierten eine Vielzahl jener Konflikte, über die häufig Klage geführt wird.

Ein wesentlicher Aspekt des wertschätzenden Umgangs mit Engagierten ist ihre Einbeziehung in das verbandliche und betriebliche Informations- und Kommunikationssystem. Viele von ihnen beklagen sich über zu wenig Information, fehlende Mitspracherechte und mangelnde Beteiligung an Entscheidungsprozessen. Die Beteiligung der Engagierten am Informationsaustausch und an für ihre Aufgabenwahrnehmung relevanten Gremien zählt zu den Maßstäben einer willkommenen Mitarbeit auf „gleicher Augenhöhe“. Das wichtige kontinuierliche Engagement wird hierdurch angeregt und gepflegt. Es gibt kaum eine geeignetere Möglichkeit, dem Bedürfnis der Engagierten nach persönlicher Aufmerksamkeit zu entsprechen.

Den Nutzen für ihr Engagement sehen die Bürgerinnen und Bürger nicht zuletzt auch im Zugewinn eigener Kenntnisse und Fähigkeiten. Persönliche Weiterentwicklung steigert die Motivation für die Tätigkeit und erhöht die Identifikation mit der Aufgabe. Es entspricht dem Wunsch von Engagierten, Qualifizierungsangebote wahrzunehmen und individuelle Kompetenzen zu erweitern. Auch Fortbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen können Bestandteil einer Anerkennungskultur sein. Zudem wäre der Gedanke nicht haltbar, bürgerschaftliches Engagement zum wichtigen Bestandteil der Qualitätsentwicklung sozialer Arbeit zu erklären, zugleich aber die Engagierten nicht konsequent in die dazu erforderlichen Qualifizierungsangebote einzubeziehen. Auch solche Maßnahmen unterliegen der planvollen Vorbereitung und Überprüfung ihrer Wirksamkeit.

Die Anerkennung bürgerschaftlichen Engagements darf nicht das Resultat zufälliger Eingebung sein. Wenngleich sie vor allem aus den menschlichen Erfahrungen erwächst, ist die Bedeutung zeremonieller Aufmerksamkeit nicht zu unterschätzen. Mangelnde Anerkennung zählt zu den häufigsten Unzulänglichkeiten in der Praxis des bürgerschaftlichen Engagements. Dass Hauptamtliche ihrerseits über das gleiche Phänomen klagen, macht den Gedanken nicht weniger bedeutsam.

Das direkte Gespräch schafft persönlichen Kontakt. Diesem Gespräch ist deshalb besondere Aufmerksamkeit zu schenken, weil man sich auch mit Engagierten „die Laus in den Pelz holen“ kann. Zu klären sind die Befähigung für die Aufgabe, die Frage des Zutrauens in die Anforderungen und die Eignung für das „Team“. Es gilt, sich ein möglichst klares Bild zu machen und eine bewusste Entscheidung zu treffen.

Bei hauptamtlich Tätigen existieren nicht selten erhebliche Vorbehalte gegenüber der Zusammenarbeit mit Engagierten. Sie gelten insbesondere der Arbeitsplatzsicherheit und der Sorge um eine schleichende Entprofessionalisierung sozialer Arbeit. Hauptamtliche müssen als Mitstreiter für bürgerschaftliches Engagement gewonnen werden, bevor konkrete Maßnahmen auf den Weg gebracht werden. Das setzt jedoch ein Klima von Offenheit und Vertrauen voraus, in dem Ängste und Befürchtungen zur Sprache kommen können. Die dazu notwendigen Maßnahmen (Information, innerbetrieblicher Diskurs, Qualifikation) sind festzulegen und durchzuführen.

Auf der Grundlage dieses Managementverständnisses für bürgerschaftliches Engagement sind konkrete Qualitätsstandards für das bürgerschaftliche Engagement festzulegen.

### *Qualitätsstandards zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements*

Qualitätsstandards zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements müssen mit den Verbandsstrukturen der AWO Ostwestfalen-Lippe vernetzt werden.

Das gilt für alle verbandspolitischen Ebenen (Bezirk, Kreisverbände und Ortsvereine) und für die unterschiedlichen Dienstleistungsbereiche.

Ziel ist eine einheitliche, integrative Verbandsstrategie für das bürgerschaftliche Engagement in der Arbeiterwohlfahrt Ostwestfalen-Lippe. Wesentliche Fragestellungen werden dabei sein:

- Welche *Leitorientierung* (Überzeugungen, Werthaltungen, ideelle Vorstellungen) soll das bürgerschaftliche Engagement in der AWO tragen?
- Welche *Rahmenbedingungen* sollen für das bürgerschaftliche Engagement in der AWO gelten?

- Welche konzeptionellen Ansätze zur *Förderung der Einsatzfelder* für das bürgerschaftliche Engagement werden verfolgt?
- Welche Maßnahmen zur *Qualifizierung* der innerhalb der AWO bürgerschaftlich Engagierten werden angeboten?
- Mit welchen Maßnahmen kann man die vier Säulen des bürgerschaftlichen Engagements innerhalb der AWO so miteinander vernetzen, dass sie zur innovativen Weiterentwicklung der Arbeiterwohlfahrt insgesamt beitragen?

### *Standards zur Strukturqualität*

Strukturqualität stellt ab auf die verbandspolitischen Leitvorstellungen für das bürgerschaftliche Engagement sowie die Rahmenbedingungen, die für diese Tätigkeiten verbandspolitisch gesetzt werden:

Wenn das bürgerschaftliche Engagement in allen vier Säulen ein konstitutives Element der AWO sein soll, muss deren *Philosophie* auch auf dieses Anliegen ausgerichtet sein. Sie beinhaltet gemeinsame Überzeugungen, beschreibt Haltungen und ideelle Vorstellungen.

Ihre Ausrichtung bildet die konzeptionelle Grundlage für soziales Bürgerengagement, die im Verband und in seinen sozialen Einrichtungen festzulegen ist und Orientierungsfunktion für alle in diesem Bereich Handelnden haben soll.

- Es sind konkrete und überprüfbare *Qualitätsziele* abzuleiten und festzulegen.
- Es sind *Rahmenbedingungen* festzulegen, die für die vier Säulen des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO gelten sollen
- Welche *rechtlichen* Rahmenbedingungen sollen gelten (z.B. Aufsichtspflicht, Unfallversicherung / Haftpflichtversicherung)?
- Welche *personellen* Rahmenbedingungen sollen gelten (z.B. Anzahl, Qualifikation und Zeitressourcen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Sachausstattung)?
- Welche *organisatorischen* Rahmenbedingungen sollen gelten (z.B. Vernetzung und Zusammenarbeit der Verbandsebenen)?
- Welche *finanziellen* Rahmenbedingungen sollen gelten (z.B. Höhe des Personal- und Sachkostenetats)?

### *Standards zur Prozessqualität*

Prozessqualität stellt ab auf die konkrete Ausgestaltung im Bereich „Bürgerschaftliches Engagement“. Das Management des bürgerschaftlichen Engagements erfordert klare *personelle Verantwortlichkeiten*. Es bedarf zweifelsfreier Zuständigkeiten – sowohl innerhalb der Vorstände als auch auf der Führungsebene des Sozialmanagements und der Leitungsebene der sozialen Einrichtungen und Dienste. Ihre Festlegung beinhaltet Kompetenzen über finanzielle und personelle Ressourcen. Sie ist Teil des zu definierenden Anforderungsprofils der betreffenden Funktion.

Die Hauptamtlichen müssen als „Mitreiter“ für bürgerschaftliches Engagement gewonnen werden. Die dazu notwendigen Maßnahmen (Information, innerbetrieblicher Diskurs, Qualifizierung etc.) sind als Qualitätsplanungsprozess festzulegen.

Zur Gewinnung von bürgerschaftlich Engagierten bedarf es neben der persönlichen Ansprache durch die Mitglieder des Verbandes auch einer gezielten Öffentlichkeits-

arbeit. Öffentlichkeitsarbeit zur Gewinnung Engagierter kann nur dann erfolgreich sein, wenn sie

- Angebote vermitteln kann, deren Tätigkeitsfelder klar und umfassend beschrieben sind und bei den unterschiedlichen Personengruppen von Inhalt und Einsatzbedingungen her auf ein persönliches Interesse stoßen,
- unkomplizierte Wege zur Kontaktaufnahme der Engagierten eröffnet und der Zeitraum zwischen Erstkontakt und Tätigkeit eng beieinander liegt.

Die für das freiwillige Engagement in sozialen Einrichtungen und Diensten (Säule 3) geeigneten Aufgaben müssen planvoll ermittelt und beschrieben werden. Dabei muss auf die Auswahl solcher Tätigkeiten besondere Sorgfalt gelegt werden, die unmittelbare Berührungspunkte zum Aufgabenverständnis von hauptamtlich tätigen Fachkräften aufweisen. Dabei ist sicherzustellen, dass die Tätigkeiten des freiwilligen Engagements nicht Entlastungsfunktionen für die Kernaufgaben der hauptamtlichen Fachkräfte erfüllen, sondern unter dem Gesichtspunkt einer attraktiven, die professionelle Arbeit ergänzenden Herausforderung für Freiwillige und deren Interessen geplant werden. Neben dieser aufgabenorientierten Vorgehensweise sind ebenso die von Freiwilligen geäußerten Wünsche und Vorschläge aufzunehmen.

*Aufgabenbeschreibungen* enthalten zudem die mit den Aufgaben einher gehenden Anforderungen. Solche Festlegungen dienen der Klarheit und sind für den Abgleich der Interessen aller Beteiligten unverzichtbar. Freiwillig Engagierte benötigen nicht nur Klarheit über die Aufgabenstellung und die damit verbundenen Pflichten. Ebenso bedeutsam ist die Festlegung und Beschreibung ihrer *Entscheidungs- und Handlungsspielräume*.

Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sowie Freiwillige in den sozialen Einrichtungen und Diensten (Säule 2 und 3) brauchen *individuelle Beratung*, vor allem zur Entscheidungsfindung. Hier steht die Information über die Tätigkeit und das Umfeld sowie die Interessenlage und Eignung des Engagementsuchenden im Vordergrund. Ein Handlungsleitfaden für die individuelle Beratung ist zu entwickeln.

Die *Einführung* in die Tätigkeit folgt dem Gedanken einer Bringschuld und macht mit Details der Aufgabe und der Arbeitszusammenhänge vertraut. Das Ziel ist, für den Einstieg in die Aufgabe zu rüsten und diesen Schritt zu erleichtern. Ein Handlungsleitfaden für die Einführung in die Tätigkeit ist zu entwickeln.

Ein wesentlicher Aspekt des wertschätzenden Umgangs mit bürgerschaftlich Engagierten ist ihre Einbeziehung in das verbandliche und das betriebliche *Informations- und Kommunikationssystem*. Die Beteiligung der bürgerschaftlich Engagierten am Informationsaustausch zählt zu den Maßstäben einer willkommenen Mitarbeit. Das für den Verband wichtige kontinuierliche Engagement wird hierdurch angeregt und gepflegt. Ihre Einbeziehung in ein Informations- und Kommunikationssystem muss deshalb klar geregelt sein.

Engagierte sehen den Nutzen ihrer Tätigkeit nicht zuletzt auch im Zugewinn von Kenntnissen und Fähigkeiten. Persönliche Weiterentwicklung steigert die Motivation für das Engagement und erhöht die Identifikation mit der Aufgabe. Bürgerschaftliches Engagement ist zudem ein wichtiger Bestandteil der Qualitätsentwicklung sozialer Arbeit. Es ist deshalb folgerichtig und notwendig, die Ehrenamtlichen und Freiwilligen konsequent in die dazu erforderlichen *Qualifizierungsangebote* einzubeziehen.

Mangelnde Anerkennung der Engagierten zählt zu den häufigsten Unzulänglichkeiten in der Praxis des bürgerschaftlichen Engagements. Zeremonielle Aufmerksamkeiten („Ehrungen“), Anerkennungsriten („Danksagungen“/„Glückwünsche“) durch den Verband und durch die Einrichtungen sind wichtige Bausteine einer Anerken-

nungskultur im Bereich des bürgerschaftlichen Engagements. Die Anerkennung bürgerschaftlichen Engagements darf nicht das Resultat zufälliger Eingebungen sein.

### *Standards zur Ergebnisqualität*

Ergebnisqualität stellt ab auf die kontinuierliche Überprüfung, ob die festgelegten verbands- und tätigkeitsbezogenen Ziele erreicht werden bzw. welche Maßnahmen zur weiteren Qualitätssteigerung ergriffen werden müssen:

- *Bilanzgespräche* mit den Engagierten können deren Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit ihrer Tätigkeit offen legen und mögliche Probleme leichter lösen helfen.
- Kontinuierliche *Erhebungen zur Zufriedenheit* der Ehrenamtlichen und Freiwilligen mit ihren Engagementbedingungen sowie zur Zufriedenheit der hauptamtlichen Fachkräfte mit der Zusammenarbeit dienen der Ergebnisüberprüfung und der weiteren Qualitätsverbesserung. Zur zeitlichen Kontinuität und zum Umfang solcher Befragungen sind klare Festlegungen zu treffen.

### *Einheit von verbands- und zielgruppenspezifischen Qualitätsstandards zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements*

Verbandspolitische Qualitätsstandards legen die strategische Grundausrichtung für ein integratives Handlungskonzept zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO fest: verbandspolitische Ziele, Struktur, Steuerung, Controlling. Ihre Festlegung bildet die Voraussetzung bürgerschaftliches Engagement zu einem Wesensmerkmal der AWO wird. Hier geht es vor allem um die Sicherung struktureller Rahmenbedingungen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements, die Festlegung der grundsätzlichen Ausgestaltung des Ehrenamts- und Freiwilligenengagements sowie ihre verbandspolitische Vernetzung in der AWO. Diese Aufgaben fallen in die Verantwortung der zuständigen Verbandsgremien.

Zielgruppenspezifische Qualitätsstandards legen die Standards für die operative Umsetzung im Rahmen eines integrativen Handlungskonzepts fest und berücksichtigen dabei insbesondere die Anforderungen und Erwartungen aus Sicht der Engagierten. Hier geht es vor allem um Maßnahmen zur Unterstützung der Vorstandsmitglieder, der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer, der Freiwilligen in den sozialen Einrichtungen und Diensten sowie des Jugendwerks. Sie sollen die inhaltlichen und methodischen Voraussetzungen für die Wahrnehmung des bürgerschaftlichen Engagement bieten und allen Beteiligten, auch den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Orientierung und Hilfestellung bei der Zusammenarbeit geben.

Die verbandspolitischen und die zielgruppenspezifischen Qualitätsstandards bedingen sich gegenseitig. Sie sind Bausteine eines integrativen Handlungskonzepts zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO. Erst in ihrem Zusammenwirken können die Qualitätsstandards ihre engagementpolitische Wirkung in der AWO entfalten.

## *Einheitliche Mindeststandards für alle Bereiche und Zielgruppen des bürgerschaftlichen Engagements*

Bei der Ausgestaltung der Qualitätsstandards steht ihre Einheitlichkeit im Vordergrund. Einheitliche Standards dienen dem Ziel eines gleichwertigen Gestaltungsrahmens für bürgerschaftliches Engagement auf den verschiedenen Verbandsebenen und in den verschiedenen Arbeitsbereichen. Sie stärken die Motivation der bürgerschaftlich Engagierten, vermeiden konkurrierende Ausgangslagen und erhöhen somit die Attraktivität für ein Engagement in der AWO.

Standards sind Bausteine eines Qualitätsmanagements und Grundlage eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Die hier erstmals vorgelegten Standards bilden hierzu den Einstieg in ein Management „Bürgerschaftliches Engagement“. Deshalb orientieren sie sich ausdrücklich nicht an hoch entwickelten, differenzierten Standards in bestimmten Verbands- und Arbeitsbereichen der AWO (vgl. die Standards im QM-System des AWO Bezirksverbandes OWL), sondern haben den Charakter von Mindeststandards, auf denen weiter aufgebaut werden kann.

### **7.1 Zielgruppenspezifische Standards**

Bei den zielgruppenspezifischen Qualitätsstandards stehen Fragen der Erstberatung der bürgerschaftlich Engagierten, der Vorbereitung auf ihre Tätigkeit, ihrer Beteiligung, der Sicherung aller notwendigen Informationen, der Beratung und Begleitung, der Fortbildung, Ausstattung mit den notwendigen Arbeitsmitteln sowie die Gestaltung der Zusammenarbeit zwischen den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den bürgerschaftlich Engagierten im Vordergrund.

#### **7.1.1 AWO Bezirksverband und AWO Kreisverbände**

##### **Standard 1**

**Mit bürgerschaftlich Engagierten findet ein Gespräch zur Klärung von Interessen und Einsatzmöglichkeiten statt.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier besteht kein Handlungsbedarf, da sie gewählte Mandatsträger sind.

Zielgruppe „**Freiwillige in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Einrichtungsleitung benennt eine hauptamtliche Kontaktperson zur Erstberatung interessierter Freiwilliger. Die Kontaktperson vereinbart innerhalb von 14 Tagen nach Interessensmeldungen der Freiwilligen ein ergebnisoffenes Beratungsgespräch mit den Interessierten und stellt aktuelles Informationsmaterial für die Freiwilligen bereit.

Zielgruppe „**Hauptamtliche in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Geschäftsstelle stellt eine Arbeitshilfe inkl. aktuellen Informationsmaterials für das Beratungsgespräch bereit und organisiert ein Fortbildungsangebot (z. B. Beratungsmethoden für Freiwilligenarbeit, Rahmenbedingungen des Engagements, neue Tätigkeitsfelder).



## **Standard 2**

### **Die bürgerschaftlich Engagierten werden auf ihre Tätigkeit vorbereitet.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Der/die Vorsitzende überreicht den neuen Vorstandsmitgliedern vor der konstituierenden Sitzung eine Adressenliste aller Vorstandsmitglieder und wichtigen Ansprechpersonen, einen Überblick über die Vorstandsarbeit des letzten Jahres (insbesondere Protokolle/Beschlüsse und Geschäftsbericht), einen Überblick über die Finanzen (Wirtschaftsplan), einen Überblick über die Einrichtungen und Dienste, Regularien für die Vorstandsarbeit und macht das Angebot eines persönlichen Informationsgesprächs.

Zielgruppe „**Freiwillige in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Geschäftsführung stellt eine Informationsmappe zu allen für freiwilliges Engagement relevanten Fragen und Themen zusammen (wie z. B. Versicherungsschutz, Fortbildungen, Beschwerdemanagement, Angebote und Nachrichten aus der AWO). Die Einrichtungsleitung ergänzt die Mappe um einrichtungsrelevante Informationen. Die Kontaktperson bereitet die neuen Freiwilligen auf ihre Aufgabe vor: sie werden im Team und innerhalb der Einrichtung vorgestellt, sie erhalten ein Angebot zur Hospitation, sie erhalten alle für sie relevanten Informationen und werden über die Regularien für die Tätigkeit informiert.

Zielgruppe „**Hauptamtliche in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Einrichtungsleitung informiert die Hauptamtlichen über das Informationsmaterial und Maßnahmen zur Vorbereitung der Freiwilligen auf ihre Tätigkeit.

## **Standard 3**

### **Die bürgerschaftlich Engagierten sind an der Ausgestaltung ihrer Tätigkeit beteiligt.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier ergibt sich kein Handlungsbedarf, da gewählte Mandatsträger.

Zielgruppen „**Freiwillige in den Einrichtungen/Diensten**“ und „**Hauptamtliche**“: Die Einrichtungsleitung bezieht in ihre Entscheidungen über bürgerschaftliche Aktivitäten in der Einrichtung die Ideen und Anregungen der Freiwilligen und Hauptamtlichen ein, organisiert mindestens einmal jährlich ein Treffen mit den Freiwilligen und Hauptamtlichen der Einrichtung zur Sammlung von Ideen und Anregungen für neue Aktivitäten und Projekte und organisiert einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch unter den Freiwilligen und Hauptamtlichen.

## **Standard 4**

### **Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten die für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Die/der Vorsitzende stellt in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung sicher, dass die Vorstandsmitglieder die für die Vorstandsarbeit notwendigen verbands- und unternehmenspolitischen Informationen zeitnah erhalten.

Zielgruppe „**Freiwillige in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Kontaktperson stellt sicher, dass die Engagierten alle für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen zeitnah erhalten

Zielgruppe „**Hauptamtliche in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Einrichtungsleitung stellt sicher, dass die Hauptamtlichen alle für ihre Tätigkeit zur Förderung des freiwilligen Engagements notwendigen Informationen zeitnah erhalten.

#### **Standard 5**

**Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten eine für ihre Tätigkeit notwendige Beratung und Begleitung.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier ergibt sich kein Handlungsbedarf, da gewählte Mandatsträger.

Zielgruppe „**Freiwillige in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Kontaktperson organisiert die notwendige fachliche Beratung und Begleitung der Freiwilligen.

Zielgruppe „**Hauptamtliche in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Hauptamtlichen, die mit den Freiwilligen zusammenarbeiten, beraten und begleiten die Freiwilligen.

#### **Standard 6**

**Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten geeignete Fortbildungsangebote.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Der Vorstand ermittelt jährlich den Fortbildungsbedarf und beschließt einen Fortbildungsplan.

Zielgruppe „**Freiwillige in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Geschäftsstelle lässt über die Einrichtungsleitungen jährlich den Fortbildungsbedarf der Freiwilligen ermitteln und erstellt einen Fortbildungsplan.

Zielgruppe „**Hauptamtliche in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Geschäftsstelle lässt über die Einrichtungsleitungen jährlich den Fortbildungsbedarf der Hauptamtlichen zum Freiwilligenmanagement ermitteln und erstellt einen Fortbildungsplan.

#### **Standard 7**

**Die Zusammenarbeit zwischen bürgerschaftlich Engagierten und Hauptamtlichen wird geregelt.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier ergibt sich kein Handlungsbedarf, da gewählte Mandatsträger.

Zielgruppe „**Freiwillige in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Geschäftsstelle legt Grundsätze der Zusammenarbeit der Hauptamtlichen mit den bürgerschaftlich Engagierten fest.

Zielgruppe „**Hauptamtliche in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Einrichtungsleitung stellt die Umsetzung der Grundsätze zur Zusammenarbeit der Hauptamtlichen mit den Freiwilligen sicher.

### **Standard 8**

**Den bürgerschaftlich Engagierten werden die notwendigen Arbeitsmittel bereitgestellt bzw. die Auslagen dafür erstattet.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier ergibt sich kein Handlungsbedarf, da als verbandspolitischer Standard geregelt.

Zielgruppe „**Freiwillige in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Geschäftsstelle legt auf der Basis der vom Vorstand beschlossenen Regelungen Verfahren zur Umsetzung fest. Die Einrichtungsleitung stellt auf dieser Grundlage sicher, dass die Engagierten alle für ihre Tätigkeit notwendigen Arbeitsmittel erhalten bzw. getätigte Auslagen dafür erstattet bekommen.

Zielgruppe „**Hauptamtliche in den Einrichtungen/Diensten**“: Die Einrichtungsleitung informiert die Kontaktperson und die mit Freiwilligen zusammenarbeitenden Hauptamtlichen über die Regelungen.

## **7.1.2 AWO Ortsvereine**

### **Standard 1**

**Mit bürgerschaftlich Engagierten findet ein Gespräch zur Klärung von Interessen und Einsatzmöglichkeiten statt.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier besteht kein Handlungsbedarf: sie sind gewählte Mandatsträger!

Zielgruppe „**Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer/Freiwillige**“: Der Ortsvereinsvorstand benennt (mindestens) eine Kontaktperson und stellt aktuelles Informationsmaterial für sie bereit. Die Kontaktperson führt mit den Interessierten innerhalb von 14 Tagen ein Informationsgespräch.

### **Standard 2**

**Die bürgerschaftlich Engagierten werden auf ihre Tätigkeit vorbereitet.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Der/Die Ortsvereinsvorsitzende überreicht neuen Vorstandsmitgliedern vor der konstituierenden Sitzung eine Adressenliste aller Vorstandsmitglieder und wichtiger Ansprechpersonen mit Telefonnummer und Email-Adresse, Informationen über die Mitgliederentwicklung der letzten Jahre, Informationen über die Vorstandsarbeit des letzten Jahres (insbesondere Protokolle und Beschlüsse), einen Überblick über die Finanzen, einen Überblick über die Angebote und Aufgaben des Ortsvereins, die Regularien für die Vorstandsarbeit sowie das Angebot eines persönlichen Informationsgesprächs durch den/die Vorsitzende(n),

Zielgruppe „**Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer/Freiwillige**“: Die Kontaktperson des Ortsvereinsvorstandes bereitet die neuen ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer/Freiwilligen auf ihre Aufgaben vor. stellt sie dem Ortsvereinsvorstand und den anderen Aktiven vor, bietet ihnen ein „Schnupperangebot“ zum Mitmachen an, übergibt ihnen eine Mappe mit allen für sie relevanten Informationen und macht sie mit den Regularien für die freiwillige Mitarbeit vertraut.

### **Standard 3**

**Die bürgerschaftlich Engagierten sind an der Ausgestaltung ihrer Tätigkeit beteiligt.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier besteht kein Handlungsbedarf: sie sind gewählte Mandatsträger!

Zielgruppe „**Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer/Freiwillige**“: Der Ortsvereinsvorstand bezieht in seine Entscheidungen über ehrenamtliche Aktivitäten des Ortsvereins die Ideen und Anregungen der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer /Freiwillige ein, veranstaltet er mindestens einmal jährlich ein Treffen mit ihnen zur Sammlung von Ideen und Anregungen für neue Aktivitäten und Projekte des Ortsvereins und organisiert einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch unter den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern.

### **Standard 4**

**Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten die für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Zur Umsetzung dieses Qualitätsstandards für alle Vorstandsmitglieder ist es erforderlich dass der/die Vorsitzende in jeder Vorstandssitzung unter einem regelmäßigen Tagesordnungspunkt über aktuelle soziale und politische Entwicklungen (vor allem aus dem lokalen Umfeld) berichtet und dass der/die Vorsitzende sicherstellt, dass die Vorstandsmitglieder die Informationen des Kreis-/ Bezirksverbandes zeitnah erhalten.

Zielgruppe „**Ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer/Freiwillige**“: Der/die Ortsvereinsvorsitzende muss sicherstellen, dass die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer/Freiwilligen alle für ihre Tätigkeit wichtigen Informationen zeitnah erhalten.

### **Standard 5**

**Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten eine für ihre Tätigkeit notwendige Beratung und Begleitung.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier besteht kein Handlungsbedarf: sie sind gewählte Mandatsträger!

Zielgruppe „**Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer/Freiwillige**“: Die Kontaktperson des Ortsvereinsvorstandes sorgt zeitnah für eine Beratung und Begleitung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer/Freiwilligen.

### **Standard 6**

**Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten geeignete Fortbildungsangebote.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Der Ortsvereinsvorstand ermittelt jährlich den Fortbildungsbedarf der Vorstandsmitglieder und organisiert geeignete Fortbildungsangebote.

Zielgruppe „**Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer/Freiwillige**“: Die Kontaktperson des Ortsvereinsvorstandes bespricht mindestens einmal jährlich mit den ehrenamtli-

chen Helferinnen und Helfern/Freiwilligen deren Fortbildungswünsche. Und berichtet die Ergebnisse dem Vorstand. Der Vorstand organisiert geeignete Fortbildungsangebote

#### **Standard 7**

**Den bürgerschaftlich Engagierten werden die notwendigen Arbeitsmittel bereitgestellt bzw. die Auslagen erstattet.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Dieser Qualitätsstandard ist für Vorstandsmitglieder als verbandspolitischer Standard geregelt

Zielgruppe „**Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer/Freiwillige**“: Die Kontaktperson des Ortsvereinsvorstandes organisiert nach vorheriger Absprache mit den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer/Freiwilligen die Arbeitsmittel bzw. die Auslagenerstattung dafür.

### **7.1.3 AWO Jugendwerk**

#### **Standard 1**

**Mit bürgerschaftlich Engagierten findet ein Gespräch zur Klärung von Interessen und Einsatzmöglichkeiten statt.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier besteht kein Handlungsbedarf: sie sind gewählte Mandatsträger!

Zielgruppe „**Jugendwerkerinnen/Jugendwerker**“: Der Ortsvereinsvorstand benennt (mindestens) eine Kontaktperson und stellt aktuelles Informationsmaterial für sie bereit. Die Kontaktperson führt mit den Interessierten innerhalb von 14 Tagen ein Informationsgespräch.

#### **Standard 2**

**Die bürgerschaftlich Engagierten werden auf ihre Tätigkeit vorbereitet.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Der/Die Vorsitzende des Jugendwerks überreicht den neuen Vorstandsmitgliedern vor der konstituierenden Sitzung eine Adressenliste aller Vorstandsmitglieder und wichtiger Ansprechpersonen mit Telefonnummer und Email-Adresse, Informationen über die Mitgliederentwicklung der letzten Jahre, Informationen über die Vorstandsarbeit des letzten Jahres (insbesondere Protokolle und Beschlüsse), einen Überblick über die Finanzen, einen Überblick über die Angebote und Aufgaben des Jugendwerks, die Regularien für die Vorstandsarbeit sowie das Angebot eines persönlichen Informationsgesprächs durch den/die Vorsitzende(n),

Zielgruppe „**Jugendwerkerinnen und Jugendwerker**“: Die Kontaktperson des Jugendwerksvorstands bereitet die neuen Jugendwerkerinnen und Jugendwerker auf ihre Aufgaben vor, stellt sie dem Jugendwerksvorstand und den anderen Aktiven vor, bietet ihnen ein „Schnupperangebot“ zum Mitmachen an, übergibt ihnen eine Mappe

mit allen für sie relevanten Informationen und macht sie mit den Regularien für die freiwillige Mitarbeit vertraut

### **Standard 3**

**Die bürgerschaftlich Engagierten sind an der Ausgestaltung ihrer Tätigkeit beteiligt.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier besteht kein Handlungsbedarf: sie sind gewählte Mandatsträger!

Zielgruppe „**Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler**“: Der Jugendwerksvorstand bezieht in seine Entscheidungen über ehrenamtliche Aktivitäten des Jugendwerks die Ideen und Anregungen der Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler ein, veranstaltet dazu mindestens einmal jährlich ein Treffen mit ihnen zur Sammlung von Ideen und Anregungen für neue Aktivitäten und Projekte des Jugendwerks und organisiert einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch unter den Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler.

### **Standard 4**

**Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten die für ihr Engagement notwendigen Informationen.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Zur Umsetzung dieses Qualitätsstandards für alle Vorstandsmitglieder ist es erforderlich dass der/die Vorsitzende des Jugendwerks in jeder Vorstandssitzung unter einem regelmäßigen Tagesordnungspunkt über aktuelle soziale und politische Entwicklungen (vor allem aus dem lokalen Umfeld) berichtet und dass der/die Vorsitzende sicherstellt, dass die Vorstandsmitglieder die Informationen des Kreis-/ Bezirksverbandes zeitnah erhalten.

Zielgruppe „**Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler**“: Der/die Vorsitzende des Jugendwerks muss sicherstellen, dass die Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler alle für ihre Tätigkeit wichtigen Informationen zeitnah erhalten.

### **Standard 5**

**Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten eine für ihre Tätigkeit notwendige Beratung und Begleitung.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Hier besteht kein Handlungsbedarf: sie sind gewählte Mandatsträger!

Zielgruppe „**Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler**“: Die Kontaktperson Jugendwerksvorstandes sorgt zeitnah für eine Beratung und Begleitung der Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler.

## **Standard 6**

### **Die bürgerschaftlich Engagierten erhalten geeignete Fortbildungsangebote.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Der Jugendwerksvorstand ermittelt jährlich den Fortbildungsbedarf der Vorstandsmitglieder und organisiert geeignete Fortbildungsangebote.

Zielgruppe „**Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler**“: Die Kontaktperson des Jugendwerksvorstandes bespricht mindestens einmal jährlich mit den Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler deren Fortbildungswünsche. Der Vorstand organisiert geeignete Fortbildungsangebote.

## **Standard 7**

### **Den bürgerschaftlich Engagierten werden die notwendigen Arbeitsmittel bereitgestellt bzw. die Auslagen erstattet.**

Zielgruppe „**Vorstandsmitglieder**“: Der Jugendwerksvorstand legt Regelungen fest, nach denen Vorstandsmitglieder die für ihre Tätigkeit notwendigen Arbeitsmittel erhalten bzw. getätigte Auslagen erstattet bekommen.

Zielgruppe „**Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler**“: Der Vorstand legt Regelungen fest, nach denen Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler die für ihre Tätigkeit notwendigen Arbeitsmittel erhalten bzw. getätigte Auslagen erstattet bekommen. Die Kontaktperson des Jugendwerksvorstandes organisiert nach vorheriger Absprache mit den Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler die Arbeitsmittel bzw. die Auslagen erstattung.

## **7.2 Verbandspolitische Standards**

Die für die Festlegung verbandspolitischer Qualitätsstandards zuständigen Verantwortungsträger innerhalb der AWO sind die *Ortsvereinsvorstände*, die *Kreisvorstände* und der *Bezirksvorstand*.

Die für die integrative Ausgestaltung des Systems zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO über alle Ebenen der Verbandsgliederung hinaus sind die *Kreisausschüsse* als Bindeglied zwischen den einzelnen Kreisverbänden und ihren Ortsvereinen sowie der *Bezirksausschuss* als Bindeglied zwischen dem Bezirk und seinen Kreisverbänden zuständig.

Bei den verbandspolitischen Qualitätsstandards stehen Fragen ihrer verbandspolitischen Vernetzung und Planung, der Nachwuchsförderung für das Ehrenamt, des Marketings, der Zusammenarbeit der Verbandsebenen, der Ausgestaltung einer Anerkennungskultur, der Kostenerstattung und des Versicherungsschutzes der bürgerschaftlich Engagierten sowie die Sicherstellung der finanziellen und personellen Ressourcen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Vordergrund.

### **Standard 1**

**Bürgerschaftliches Engagement wird als integrative Querschnittsaufgabe in allen Verbands- und sozialen Dienstleistungsbereichen festgelegt.**

Der **Bezirksvorstand** beschließt ein Handlungskonzept zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für die Führungskräfte des Sozialmanagements in der Bezirksgeschäftsstelle. Die Geschäftsführung entwickelt Grundsätze zur Umsetzung des Handlungskonzepts für die Leitungskräfte der sozialen Einrichtungen und Dienste des Bezirks.

Der **Bezirksausschuss** beschließt verbandspolitische Leitsätze zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Bezirksverband.

Der **Kreisvorstand** beschließt ein Handlungskonzept zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für die Führungskräfte des Sozialmanagements in der Kreisgeschäftsstelle. Die Kreisgeschäftsführung entwickelt Grundsätze zur Umsetzung des Handlungskonzepts für die Leitungskräfte der sozialen Einrichtungen und Dienste.

Der **Kreisausschuss** beschließt verbandspolitische Leitsätze zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Kreisverband und die Ortsvereine - auf der Grundlage der Beschlüsse des Bezirksausschusses.

Der **Kreisvorstand** beschließt auf der Grundlage der Beschlüsse des Kreisausschusses Maßnahmen zur Öffnung der Ortsvereinsarbeit für neue soziale Aufgaben und zur Unterstützung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer/Freiwilligen.

### **Standard 2**

**Die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements wird kontinuierlich geplant.**

Der **Bezirksvorstand** beschließt einen Jahresplan zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements. Die Geschäftsführung entwickelt konkrete Vorhaben und Maßnahmen zur Umsetzung der Jahresplanung.

Der **Kreisvorstand** beschließt einen Jahresplan zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements. Die Geschäftsführung entwickelt konkrete Vorhaben und Maßnahmen zur Umsetzung der Jahresplanung.

Der **Ortsvereinsvorstand** plant konkrete Vorhaben und Maßnahmen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Ortsverein.

### **Standard 3**

**Die Nachwuchsförderung für verbandspolitische Funktionen wird als kontinuierliche Aufgabe sichergestellt.**

Der **Bezirksvorstand** stellt den Nachwuchsbedarf für verbandspolitische Funktionen im Bezirksverband fest, beschreibt Aufgaben und gewünschte Kompetenzen für die Tätigkeiten und organisiert den Kontakt zu geeigneten Persönlichkeiten

Der **Kreisvorstand** stellt den Nachwuchsbedarf für verbandspolitische Funktionen im Kreisverband fest, beschreibt Aufgaben und gewünschte Kompetenzen für die Tätigkeiten und organisiert den Kontakt zu geeigneten Persönlichkeiten.



Der **Ortsvereinsvorstand** stellt den Nachwuchsbedarf für verbandspolitische Funktionen im Ortsverein fest, beschreibt Aufgaben und gewünschte Kompetenzen für die Tätigkeiten und organisiert den Kontakt zu geeigneten Persönlichkeiten

#### **Standard 4**

**Für die Gewinnung Freiwilliger wird eine aufgaben- und interessenbezogene Ziel- und Maßnahmenplanung festgelegt.**

Der **Bezirksvorstand** beschließt ein strategisches Konzept zur Gewinnung von Freiwilligen für den sozialen Dienstleistungsbereich des Bezirksverbandes. Die Geschäftsführung entwickelt mit den Leitungskräften der Einrichtungen und Dienstleistungsbereichspezifische Maßnahmen.

Der **Kreisvorstand** beschließt ein strategisches Konzept zur Gewinnung von Freiwilligen für den sozialen Dienstleistungsbereich des Bezirksverbandes. Die Geschäftsführung entwickelt mit den Leitungskräften der Einrichtungen und Dienstleistungsbereichspezifische Maßnahmen.

Der **Ortsvereinsvorstand** legt (neue) Aufgabenschwerpunkte für ehrenamtliche Helferinnen und Helfer/Freiwillige fest und beschließt aufgaben- und interessenbezogene Maßnahmen zur Gewinnung von neuen engagierten Bürgerinnen und Bürgern.

#### **Standard 5**

**Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Jugendwerk werden auf allen Verbandsebenen angemessene Rahmenbedingungen sichergestellt.**

Der **Bezirksvorstand** vereinbart gemeinsam mit dem Vorstand des Bezirksjugendwerks eine jährliche Ziel- und Maßnahmenplanung zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Bezirksjugendwerk, die Sicherstellung der personellen und finanziellen Rahmenbedingungen zur Umsetzung der Ziel- und Maßnahmenplanung sowie eine jährliche Evaluation der Ergebnisse der Ziel- und Maßnahmenplanung einschließlich Verbesserungsvorschläge.

Der **Kreisvorstand** prüft in Zusammenarbeit mit dem Bezirksjugendwerk den verbandspolitischen Nutzen der Gründung eines Kreisjugendwerkes (soweit es noch nicht existiert). Der Kreisvorstand vereinbart gemeinsam mit dem Vorstand des Kreisjugendwerks eine jährliche Ziel- und Maßnahmenplanung zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Kreisjugendwerk, die Sicherstellung der personellen und finanziellen Rahmenbedingungen zur Umsetzung der Ziel- und Maßnahmenplanung sowie eine jährliche Evaluation der Ergebnisse der Ziel- und Maßnahmenplanung einschließlich Verbesserungsvorschläge.

Der **Ortsvereinsvorstand** beschließt in Zusammenarbeit mit dem Kreisjugendwerk Angebote/Maßnahmen für eine aktive Kinder- und Jugendarbeit im lokalen Raum. Der Vorstand prüft in Zusammenarbeit mit dem Kreisjugendwerk den verbandspolitischen Nutzen der Gründung eines Ortsjugendwerkes (soweit es noch nicht existiert).

## **Standard 6**

**Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements wird ein strategisches Marketing entwickelt und fortgeschrieben.**

Der **Bezirksvorstand** beschließt ein Marketingkonzept (einschließlich Öffentlichkeitsarbeit) und schreibt es jährlich fort, veröffentlicht sozialpolitische Stellungnahmen zum zivilgesellschaftlichen Mehrwert des bürgerschaftlichen Engagements in der sozialen Arbeit und initiiert eine öffentliche Berichterstattung über innovative Projekte des bürgerschaftlichen Engagements.

Der **Kreisvorstand** beschließt ein Marketingkonzept (einschließlich Öffentlichkeitsarbeit) und schreibt es jährlich fort, veröffentlicht sozialpolitische Stellungnahmen zum zivilgesellschaftlichen Mehrwert des bürgerschaftlichen Engagements in der sozialen Arbeit und initiiert eine öffentliche Berichterstattung über innovative Projekte des bürgerschaftlichen Engagements

Der **Ortsvereinsvorstand** beschließt ein Konzept „Öffentlichkeitsarbeit im Ortsverein“, veröffentlicht Stellungnahmen zu Bürgeranliegen im lokalen Raum und initiiert eine öffentliche Berichterstattung zu Initiativen und Aktivitäten des Ortsvereins.

## **Standard 7**

**Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements führen die unterschiedlichen Verbandsebenen gemeinsame Aktivitäten durch.**

Der **Bezirksvorstand** entwickelt Vorschläge zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements, die sich besonders für die Zusammenarbeit zwischen den Verbandsebenen eignen.

Der **Bezirksausschuss** beschließt jährlich gemeinsame Aktivitäten (Kampagnen, Fortbildungen, Projekte usw.) für die Zusammenarbeit zwischen Bezirksverband, Kreisverbänden und Ortsvereinen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements und bilanziert einmal jährlich die Ergebnisse der Zusammenarbeit.

Der **Kreisvorstand** beschließt die Beteiligung an den gemeinsamen Aktivitäten.

Der **Kreisausschuss** stimmt die Beteiligung des Kreisverbandes und seiner Ortsvereine an den vom Bezirksausschuss beschlossenen gemeinsamen Aktivitäten ab und bilanziert einmal jährlich die Ergebnisse der Zusammenarbeit.

Der **Ortsvereinsvorstand** beschließt die Beteiligung an den gemeinsamen Aktivitäten.

## **Standard 8**

**Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements wird eine Kultur öffentlicher Anerkennung etabliert.**

Der **Bezirksvorstand** beschließt Standards zur Anerkennungskultur für seinen Kompetenzbereich: Einmal jährlich lädt die Einrichtungsleitung die Freiwilligen zu einem „Dankeschön-Empfang“ ein. Jährlich wird ein Preis für beispielhafte Projekte des bürgerschaftlichen Engagements ausgelobt. Langjährig bürgerschaftlich Engagierte werden in Form von Ehrenurkunden geehrt. Beispielhaftes Bürgerschaftliches Engagement von Einzelnen oder Gruppen wird den Medien zur Berichterstattung angeboten.

Bürgerschaftlich Engagierten wird auf Nachfrage der Landesnachweis NRW „Engagiert im sozialen Ehrenamt“ ausgestellt. Auf jeder Organkonferenz werden bürgerschaftlich Engagierte geehrt.

Der **Kreisvorstand** beschließt Standards zur Anerkennungskultur für seinen Kompetenzbereich: Einmal jährlich lädt die Einrichtungsleitung die Freiwilligen zu einem „Dankeschön-Empfang“ ein. Jährlich wird ein Preis für beispielhafte Projekte des bürgerschaftlichen Engagements ausgelobt. Langjährig bürgerschaftlich Engagierte werden in Form von Ehrenurkunden geehrt. Beispielhaftes Bürgerschaftliches Engagement von Einzelnen oder Gruppen wird den Medien zur Berichterstattung angeboten. Bürgerschaftlich Engagierten wird auf Nachfrage der Landesnachweis NRW „Engagiert im sozialen Ehrenamt“ ausgestellt. Auf jeder Organkonferenz werden bürgerschaftlich Engagierte geehrt.

Der **Ortsvereinsvorstand** beschließt Standards zur Anerkennungskultur für seinen Kompetenzbereich: Einmal jährlich lädt die Einrichtungsleitung die Freiwilligen zu einem „Dankeschön-Empfang“ ein. Jährlich wird ein Preis für beispielhafte Projekte des bürgerschaftlichen Engagements ausgelobt. Langjährig bürgerschaftlich Engagierte werden in Form von Ehrenurkunden geehrt. Beispielhaftes Bürgerschaftliches Engagement von Einzelnen oder Gruppen wird den Medien zur Berichterstattung angeboten. Bürgerschaftlich Engagierten wird auf Nachfrage der Landesnachweis NRW „Engagiert im sozialen Ehrenamt“ ausgestellt. Auf jeder Organkonferenz werden bürgerschaftlich Engagierte geehrt.

#### **Standard 9**

**Die Erstattung von Aufwendungen für bürgerschaftliches Engagements wird in einem Verfahren geregelt.**

Der **Bezirksvorstand** beschließt ein Verfahren zur Erstattung von Aufwendungen der bürgerschaftlich Engagierten mit dem Ziel einer angemessenen einheitlichen Regelung für den Bezirksverband.

Der **Kreisvorstand** beschließt ein Verfahren zur Erstattung von Aufwendungen der bürgerschaftlich Engagierten mit dem Ziel einer angemessenen einheitlichen Regelung für den Kreisverband.

Der **Ortsvereinsvorstand** beschließt ein Verfahren zur Erstattung von Aufwendungen der bürgerschaftlich Engagierten mit dem Ziel einer angemessenen einheitlichen Regelung für den Ortsverein.

#### **Standard 10**

**Alle bürgerschaftlich Engagierten werden im Rahmen ihrer Tätigkeit durch eine Unfall- und Haftpflichtversicherung geschützt.**

Der **Bezirksvorstand** stellt die Regelungen der abgeschlossenen Unfall- und Haftpflichtversicherung allen bürgerschaftlich Engagierten im Bezirksverband zur Verfügung.

Der **Kreisvorstand** stellt die Regelungen der abgeschlossenen Unfall- und Haftpflichtversicherung allen bürgerschaftlich Engagierten im Kreisverband zur Verfügung.

Der **Ortsvereinsvorstand** stellt die Regelungen der abgeschlossenen Unfall- und Haftpflichtversicherung allen bürgerschaftlich Engagierten im Ortsverein zur Verfügung.

#### **Standard 11**

**Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements werden die notwendigen personellen Ressourcen bereitgestellt.**

Der **Bezirksvorstand** berücksichtigt im Rahmen der Wirtschaftsplanung Stellenanteile zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Bezirksverband.

Der **Kreisvorstand** berücksichtigt im Rahmen der Wirtschaftsplanung Stellenanteile zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Kreisverband.

Der **Ortsvereinsvorstand** benennt Vorstandsmitglieder mit personeller Zuständigkeit für die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Ortsverein.

#### **Standard 12**

**Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements werden die notwendigen finanziellen Ressourcen sichergestellt.**

Der **Bezirksvorstand** beschließt ein eigenes Budget zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Bezirksverband.

Der **Kreisvorstand** beschließt ein eigenes Budget zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Kreisverband.

Der **Ortsvereinsvorstand** beschließt ein eigenes Budget zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Ortsverein.

#### **Standard 13**

**Die Maßnahmen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements werden auf ihren Erfolg hin überprüft und weiter entwickelt.**

Der **Bezirksvorstand** nimmt anhand des jährlichen Qualitätsberichts eine Bewertung (Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit) der Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Bezirksverband vor und beschließt Maßnahmen zur verbandspolitischen Weiterentwicklung einschließlich notwendiger Ressourcen. Die Geschäftsführung legt dazu einen Qualitätsbericht vor (Zahlen-Daten-Fakten, Rückmeldungen der bürgerschaftlich Engagierten und Hauptamtlichen, gesellschaftliche Entwicklungen der Engagementförderung usw.).

Dem **Bezirksausschuss** wird jährlich über maßgebliche Aktivitäten und die fachliche Weiterentwicklung zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Bezirksverband und Bezirksjugendwerk berichtet.

Der **Kreisvorstand** nimmt anhand des jährlichen Qualitätsberichts eine Bewertung (Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit) der Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Bezirksverband vor und beschließt Maßnahmen zur verbandspolitischen Weiterentwicklung einschließlich notwendiger Ressourcen. Die Geschäftsführung legt dazu einen Qualitätsbericht vor (Zahlen-Daten-Fakten, Rückmeldungen der bürgerschaft-

lich Engagierten und Hauptamtlichen, gesellschaftliche Entwicklungen der Engagementförderung usw.).

Dem **Kreisausschuss** wird jährlich über maßgebliche Aktivitäten und die fachliche Weiterentwicklung zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Kreisverband und Kreisjugendwerk berichtet.

Der **Ortsvereinsvorstand** informiert auf der „Jahreshauptversammlung“ unter einem eigenen Tagesordnungspunkt über die Ergebnisse des bürgerschaftlichen Engagements im Ortsverein und beschließt Maßnahmen zur Weiterentwicklung des bürgerschaftlichen Engagements im Ortsverein.

## **8. Einordnung der Gesamtkonzeption in das Qualitätsmanagementsystem des AWO-Bezirksverbandes**

Kundenanforderungen und Kundenzufriedenheit sind für die Qualitätssicherung die Pole, zwischen denen die Organisation von Abläufen stattfinden muss. Dies ist auch die Richtschnur für das Qualitätsmanagement des AWO Bezirksverbandes Ostwestfalen-Lippe e.V.. Die ständige Verbesserung ist die Aufgabe. Planung, Steuerung und Kontrolle werden dabei zentral von der Bezirksgeschäftsstelle wahrgenommen. Zu den Kunden zählen nicht nur Kinder, Eltern oder Senioren. Auch die Zuschuss- und der Gesetzgeber, die Öffentlichkeit und die Aufsichtsbehörden werden einbezogen.

### *Verbandspolitische Grundsatzentscheidungen*

Der AWO-Bezirksvorstand hat sich 1999 für die Einführung des Qualitätsmanagements aus Gründen der Bestandssicherung und Marktfähigkeit entschieden. Die AWO war damit der erste Wohlfahrtsverband in der Region Ostwestfalen-Lippe, der handelte und dies auch durch die Beschäftigung einer Qualitätsmanagementbeauftragten unterstrich. Sie koordiniert seitdem den Prozess in Abstimmung mit den Einrichtungen und Fach- und Arbeitsbereichsverantwortlichen.

Vorreiter des Qualitätsmanagementprozesses waren die AWO-Kindertagesstätten. Nach einiger Zeit der Vorbereitung wurden sie 2002 nach DIN EN ISO 2000 ff. zertifiziert. 2004 wurde das Wohnheim Spatzenberg für Autisten einbezogen. 2005 wurden erstmalig die Seniorenzentren geprüft.

### *Qualität und Hauptamt*

Die Arbeiterwohlfahrt ist seit Jahrzehnten in Ostwestfalen-Lippe bekannt als Anbieter von sozialen Dienstleistungen. Sie umfassen eine breite Palette an Betreuungs- und Unterstützungsleistungen für die Menschen in der Region. Dabei ist in den letzten Jahren ein stetiger Zuwachs an Dienstleistungen und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in gänzlich sich verändernden Rahmenbedingungen bemerkenswert.

Neue gesetzliche Anforderungen, erhöhter Wettbewerbsdruck, Sparzwänge und die Gleichstellung mit gewerblichen Anbietern veränderten die Bedingungen der Arbeit und den Blick auf das eigene Umfeld. Bestandssicherung und Bestandsausbau funk-

tionieren heute und in Zukunft nur noch unter der Prämisse, die eigenen Stärken genau zu kennen und auszubauen und vorhandene Mängel systematisch abzubauen.

Die AWO als in der Region Ostwestfalen-Lippe über Jahrzehnte bewährter und anerkannter Träger sozialer Dienstleistungen hat sich deshalb für seinen hauptamtlichen Bereich dazu entschlossen, seine Arbeitsabläufe durch Qualitätsmanagement zu verbessern und damit die wirtschaftliche Zukunftsfähigkeit des Verbandes zu sichern. Dabei begreift sie umfassendes Qualitätsmanagement als eine auf die Mitwirkung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestützte Methode zur Organisationsentwicklung, die Qualität und Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt ihres Handelns stellt. Ein System, das Qualitätsmanagement betreibt, bezieht sich auf die gesamte Organisationsstruktur, alle Verfahren, Prozesse und dazu benötigten Mittel (z. B. Planung, Lenkung, Qualitätssicherung und –verbesserung). Angestrebt wird eine langfristige Verhaltensänderung, ständige Verbesserung und die Profilierung der eigenen Arbeit.

Die verbandliche Tradition, die sich in einem entsprechendem Leitbild und qualitätspolitischen Lektorientierungen ausdrückt, werden ergänzt durch die Formulierung fachlicher Standards, die insbesondere für die Bestandssicherung und Weiterentwicklung des hauptamtlichen Bereichs von großer strategischer Bedeutung sind. Das von Kostenträgern angestrebte Ziel, die Preisbildung über die Vergleichbarkeit der Leistungen der Einrichtungen und Träger zu erreichen, setzt ihre Vergleichbarkeit bzw. den Vergleich von Standards voraus. Dies führt zur Vereinheitlichung und Optimierung der wichtigsten Abläufe.

Mit Unterstützung durch den AWO Bundesverband, der Grundlagenmaterialien und Empfehlungen für die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystem erarbeitet hat, und unter Verwendung der DIN ISO 9000 nimmt sich die AWO in OWL die systematische Reorganisierung ihrer Einrichtungen und Dienste einschließlich der Geschäftsstelle vor.

Ziele sind

- Qualität und Kosten sicher zu steuern
- Kundenzufriedenheit sicherzustellen
- Wettbewerbsvorteile erzielbar zu machen
- die Zukunft zu sichern

Verknüpft mit den Lektorientierungen des Verbandes, die in besonderer Weise die Potenziale an Kreativität, Verantwortungsbereitschaft und Kompetenz ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbeziehen, wird mit Hilfe der international anerkannten und verbindlichen Norm DIN ISO eine spezifische AWO-Qualität erreicht.

Ziel ist die sog. „Tandem-Zertifizierung“, d.h. ein integriertes Verfahren, das durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle auf Basis der DIN ISO Normen erfolgt. Die AWO glaubt hiermit den „Markennamen AWO“ stärken und den hohen Anspruch an Fachlichkeit, Qualität und Unabhängigkeit bewahren zu können.

### *Qualität und Ehrenamt*

Das Fundament des AWO-Profiles ist und bleibt die Vielzahl an ehrenamtlichen und freiwilligen Aktivitäten, die Menschen in und für die AWO in Jahrzehnten geleistet haben. Diese Arbeit war und ist getragen von dem Glauben an die Gestaltbarkeit und Verbesserbarkeit sozialer Verhältnisse, vom Anspruch an Gerechtigkeit und dem

Bemühen um Solidarität mit Schwachen, Kranken und Bedürftigen. Diese Ziele sollen auch weiterhin die Basis für die Arbeit der AWO in Ostwestfalen-Lippe bleiben.

Neues Kostendenken und die Notwendigkeit zur Optimierung von Abläufen soll und darf nicht dazu führen, die Anstrengungen und den Einsatz unserer aktiven Mitglieder und Freiwilligen zu relativieren. Qualität und Ehrenamtlichkeit müssen die Erfordernisse des Ehrenamts und der Freiwilligenarbeit in den Blick nehmen. Hierzu können eine Vielzahl von Aspekten zählen, die sich aufgrund der sich verändernden Mitgliederstruktur und der Erfordernisse des bürgerschaftlichen Engagements z. B. in Vorständen ergeben.

Zu nennen sind beispielsweise:

- Die Rolle der Vorstände, die mit gestiegenem Geschäftsvolumen Hinweise auf wachsende Haftungsrisiken bekommen müssen.
- Ein funktionierendes Berichtswesen, das hilft, die Beteiligungsmöglichkeiten von Ehrenamtlichen zu verbessern.
- Die Gewinnung neuer Mitglieder und aktiver Mitstreiter/innen, von denen die Bestandssicherung des Verbandes und ihre Profilgebung abhängt.
- Der Erfolg effektiver Sammlungsmethoden bei der Gewinnung von Spenderinnen und Spendern.

Konkrete Hilfestellungen, Anregungen und Unterstützung zu bekommen, bedeutet erhöhte Attraktivität für am bürgerschaftlichen Engagement Interessierte und wäre ein Beitrag zur qualitativen Weiterentwicklung.

Die Attraktivität der Mitarbeit in jedweder Form im bürgerschaftlichen Bereich zu erhöhen, könnte durch Materialien zu Themen wie Kassenführung, Konflikte im Ortsverein / der Altentagesstätte / ..., Hilfsmittel für die Öffentlichkeitsarbeit und Informationen zum Umgang mit gemeinnützigen Geldern erreicht werden.

Mittelfristig scheint die Dokumentation von Erprobtem und Verbessertem in Form eines Handbuchs für das bürgerschaftliche Engagement ein erstrebenswertes Ziel, um die „Qualitätsentwicklung“ auch dieses Bereichs anzustoßen.

Die einzelnen Arbeitsbereiche und der bürgerschaftliche Bereich entwickeln dafür konkrete Umsetzungsstrategien, die einhergehen mit verbindlichen Strukturen, regelmäßigem Informationsaustausch und der Formulierung von Zielen.

Qualität heißt für die AWO in OWL die Verbindung von bewährtem Alten und erstrebenswertem oder notwendigem Neuen.

Die Qualitätspolitik setzt auf größtmögliche Beteiligung aller betroffenen Gruppen und setzt daher auf Strukturen zur kontinuierlichen Verbesserung .

## **8.1 Qualitätsmanagementprozess für Freiwillige in Einrichtungen und Diensten des AWO Bezirksverbandes**

Zur Förderung des freiwilligen Engagements in den Einrichtungen und Diensten des AWO Bezirksverbandes Ostwestfalen-Lippe sind im Rahmen der Tandem-Zertifizierung folgende Prozesse erarbeitet und vereinbart worden. Sie gelten für die Einrichtungen und Dienste des Bezirksverbandes.

Durch ein kontinuierliches Verbesserungsmanagement unter Einbezug der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Freiwilligen, werden die Prozesse überprüft und an die Belange der Praxis angepasst.

Freiwillige werden aufgrund des Selbstverständnisses des AWO Bezirksverbandes als Kundinnen und Kunden wertgeschätzt und behandelt.

## **Organisation des Bürgerschaftlichen Engagements**

### *Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement*

Das Management freiwilligen sozialen Engagements benötigt für eine systematische und kontinuierliche Betätigung organisatorische Rahmenbedingungen, die es festzulegen gilt.

Zur Umsetzung und zum Controlling dieses Prozesses ist eine Stabsstelle „Bürgerschaftliches Engagement“ geschaffen, die mit eindeutigen Kompetenzen und Befugnissen ausgestattet ist. Die Stelle arbeitet als Querschnittsaufgabe und hat somit Schnittstellen zu den Abteilungen und Einrichtungen.

### *Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe*

Die Freiwilligenakademie als ideelles Dach für innovatives Freiwilligenmanagement ist ein Bildungs- und Partizipationsangebot für alle am bürgerschaftlichen Engagement Interessierten im AWO Bezirksverband OWL e.V.. In der Freiwilligenakademie ist Raum und Struktur für fach- und sozialpolitische Willensbildung, Information, Fortbildung und Qualifizierung sowie wissenschaftliche Arbeiten zum Thema „Bürgerschaftliches Engagement“. Weiterhin ist sie Forum für den Dialog zwischen Freiwilligen, Mitgliedern und Hauptamtlichen, um bestehende Gegensätze zu enttabuisieren und Gemeinsamkeiten und Kooperationen sowie Wertschätzung der unterschiedlichen Qualitäten aufzubauen.

In der "Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe" können alle interessierten und engagementbereiten Menschen mitmachen, die die Ziele und Werte der Freiwilligenakademie befürworten. Die "Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe" soll Frauen und Männer ansprechen,

- die Interesse an freiwilligem Engagement in der sozialen Arbeit haben,
- die sich als Mitglieder der AWO ehrenamtlich vor Ort sozial engagieren,
- die als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AWO über ihren Arbeitsauftrag hinaus sozial aktiv sein wollen,
- die eine partnerschaftliche Kooperation aller in der sozialen Arbeit Aktiven anstreben,
- die projekt- sowie ergebnisorientiert mitwirken wollen,
- die ihre Tätigkeit fachlich qualifiziert ausüben wollen und dafür Fortbildung, Einarbeitung, Nachweise sowie Partizipation erwarten.

Die Mitgliedschaft in einer Organisation oder einem Verband ist weder Vorbedingung noch Hinderungsgrund oder angestrebtes Ziel der Aktivitäten der Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe.



Struktur und Arbeitsweise der Freiwilligenakademie und ihrer Gremien sind partnerschaftlich entwickelt und demokratisch aufgebaut. Wissenschaft und Forschung, Politik und Wirtschaft sind als Kooperationspartner/innen für die Freiwilligenakademie durch die Gründung eines Fördervereins und Fachbeirats gewonnen worden.

Die laufenden Geschäfte der Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe werden von der Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement wahrgenommen.

## **Prozesse Bürgerschaftliches Engagement**

Die AWO Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e.V. setzt sich zum Ziel, in den Einrichtungen und Diensten freiwilliges Engagement flächendeckend, nachhaltig und qualitativ zu ermöglichen.

Im Vordergrund steht dabei die praktisch gelebte Solidarität innerhalb und zwischen den Generationen und unterschiedlichen ethnischen Gruppen als eine Kultur der mitmenschlichen Hilfe. Freiwilliges soziales Engagement bietet eine eigene Qualität für die soziale Arbeit von Bürgerinnen und Bürgern, die bereit sind, ihre Zeit, Energie und Lebenserfahrung unentgeltlich zum Wohle der in den Einrichtungen und Diensten einbezogenen Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen einzubringen. Das heißt, dass freiwilliges Engagement immer eine ergänzende, unbezahlte Tätigkeit ist. Notwendige und zum Leistungsspektrum der Einrichtung / des Dienstes gehörende professionelle Arbeit in der pflegerischen, betreuenden, beratenden, pädagogischen und hauswirtschaftlichen Tätigkeit wird damit nicht ersetzt.

Für die Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen bedeutet dies, zusätzliche Möglichkeiten und ergänzende Qualitäten zu erhalten. Freiwilliges Engagement setzt natürlich in jedem Fall das Einverständnis der Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen voraus.

Aus der Perspektive der interessierten Freiwilligen wird diesen die Möglichkeit der Wahl zwischen verschiedenen Aufgabengebieten geboten. Sie entscheiden selbst, wann, wie, wo und wie oft sie sich engagieren möchten. Dies geschieht durch gezielte fachliche Beratung und in enger Koordination mit den zuständigen Mitarbeiter/innen, die eine Mittlerfunktion einnehmen. Kontaktmöglichkeiten zu anderen freiwillig Tätigen werden durch die Einrichtung und den Verband gefördert.

Auf der Grundlage des Handlungskonzeptes „Bürgerschaftliches Engagement“ garantieren Rahmenstandards bezüglich der Lenkung der Kommunikation, der Planung zur Gewinnung freiwillig Interessierter, der Ansprache und des Einsatzes von Freiwilligen sowie der Begleitung, Schulung und Fortbildung ein qualitatives Freiwilligenmanagement in den Diensten und Einrichtungen.

Im Rahmen der Organisation des Managements bürgerschaftlichen Engagements ist eine angemessene Haftpflicht- und Unfallversicherung durch den AWO Bezirksverband für alle freiwillig Tätigen sicherzustellen.

### *Standards zur Strukturqualität*

Personal:

- Gesamtverantwortung für die Umsetzung des Freiwilligenmanagement in der Einrichtung / Diensten liegt bei der Leitung der Einrichtung, des Dienstes

- qualifiziertes Personal als verantwortliche/r Ansprechpartner/in / Koordinator/in ist für die Freiwilligen benannt
- Fortbildungen für alle beteiligten Mitarbeiter/innen zum Freiwilligenmanagement werden ermöglicht
- zeitliche Ressourcen der Fachkräfte sind definiert
- Materielle Ressourcen:
  - Ein einrichtungs-/ dienstbezogenes Konzept zur Einbindung von freiwilligem Engagement unter Berücksichtigung der regionalen Bedingungen, der Vorbereitung auf den Erstkontakt, der Einführung neuer Freiwilliger etc. liegt vor. Die Standards und Prozessqualität des methodischen Ansatzes sind eingearbeitet.
  - Regelungen für Aufwandsentschädigungen für entstandene Kosten liegen vor.
  - Qualifikations- und Fortbildungsmöglichkeiten für Freiwillige finden bedarfsorientiert statt. Die Angebote der Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe und der Modellprojekte werden berücksichtigt.
  - Räumlichkeit zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch stehen zur Verfügung.
  - Abschließbare Verwahrmöglichkeit persönlicher Dinge sind vorhanden.
  - Materialien (Spiele, Medien, Zeitung etc.) sind bereitgestellt.
  - Unfall- und Haftpflichtversicherungsschutz für Freiwillige ist vorhanden.
  - Orientierungshilfen für Freiwillige (Hausprospekt, Hauskonzept, visuelle Hilfen: Namensschildchen oder Fotos von Mitarbeiter/innen mit Namensnennung) sind bereitgestellt;
  - Die Datendokumentation der Freiwilligen (Adresse, Geburtstag, Interessen) ist eingerichtet.
  - Schriftliche Vereinbarungen und regelmäßige Information für Freiwillige werden über die verantwortlichen Koordinator/innen der Einrichtungen / Dienste kommuniziert.
  - Der Landesnachweis „Soziales Ehrenamt“ des Landes NRW wird für die geleisteten Tätigkeiten der Freiwilligen ausgestellt.

### *Standards zur Prozessqualität*

Die benannten Mitarbeiter/innen als Verantwortliche für das Freiwilligenmanagement in der Einrichtung / dem Dienst koordinieren, vermitteln und begleiten die folgenden Arbeitsschritte. Dabei sollten von Anfang an weitere Mitarbeiter/innen (breite Basis in der Einrichtung / dem Dienst) oder auch interessierte Freiwillige mit einbezogen werden (Selbsthilfeorientierung):

- Kund/innenwünsche (Kinder, Jugendliche und Erwachsenen in den Einrichtungen, Diensten) für Tätigkeiten, geeignet für Freiwillige, ermitteln
- Wünsche der Teams bezüglich Tätigkeiten erfragen, Informieren über Freiwilligenmanagement
- geeignete Zielgruppen interessierter Bürger/innen, z.B. über Öffentlichkeitsarbeit ansprechen/einladen
- Beratung beim Erstkontakt und Begleitung für Freiwillige sicherstellen
- Tätigkeitswünsche und Grenzen der Freiwilligen ermitteln
- Erstellung einer Vereinbarung mit Freiwilligen bei deren Einverständnis

- Aufnahme in die Freiwilligen-Kartei
- Vorstellen der Freiwilligen im Team / bei den zuständigen Mitarbeiter/innen
- Meldung der Daten und Tätigkeitsbeschreibung sowie Rückmeldebogen und Dokumentation der Öffentlichkeitsarbeit an die Stabsstelle „Bürgerschaftliches Engagement“
- Unterstützung und Information bei der Orientierung in der Einrichtung / dem Dienst bezüglich der Räumlichkeiten, des Konzepts, der Nutzerinnen und Personalstruktur, der Gruppen- und Fortbildungsangebote für Freiwillige (besonders in der Anfangsphase)
- Unterstützung bei der Bearbeitung von Konflikten und Besonderheiten der Einrichtung / des Dienstes (kontinuierlich)
- Einbeziehung des Freiwilligenmanagement in das Beschwerdemanagement des Bezirksverbandes und Kopie von Beschwerden an die Stabsstelle „Bürgerschaftliches Engagement“
- Herstellung von Kontakten und Förderung des Austausches mit anderen Freiwilligen

#### *Standards zur Ergebnisqualität:*

- Freiwillige sind über die Einrichtung und die Arbeiterwohlfahrt sowie die Aktivitäten der Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe informiert.
- Sie haben eine/n Ansprechpartner/in und wenden sich bei Problemen und Fragen an sie/ihn.
- Sie nehmen an den für sie vorgesehenen Gruppentreffen und Fortbildungen in der Einrichtung / dem Dienst / der Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe teil.
- Sie kennen andere Freiwillige in der Einrichtung, dem Dienst.
- Mitgeltende Unterlagen zum Qualitätsmanagement-System sind in den Materialien enthalten.

### **Kommunikation**

Für den Zugang der Freiwilligen und die Kommunikation zwischen Freiwilligen und Hauptamtlichen wurden folgende Instrumente entwickelt:

- Hotline mit Teledialog (0521/9216-444)
- E-Mailadresse ([freiwillige@awo-owl.de](mailto:freiwillige@awo-owl.de))
- Internetauftritt ([www.freiwillige-owl.de](http://www.freiwillige-owl.de))
- Pressearbeit

Die Pflege und Bearbeitung der Instrumente wird über die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement sichergestellt.

Für das Erstgespräch am Telefon (Hotline) und die anschließende Datenerfassung ist ein Teledialog entwickelt, um die Bedarfe der interessierten Bürgerinnen und Bürger zu erfassen und eine passgenaue Vermittlung zu erreichen.

Weiterhin dient die Datenerfassung zur Vorbereitung des Controllings: u. a. Projektwünsche, Umfang der Tätigkeit, Bedarfe der Freiwilligen, Verbleib der Freiwilligen, Alter, Geschlecht, Qualifikation sowie regionale Verteilung.

Für den Vermittlungsprozess zwischen interessierten Freiwilligen und den Projekten sind Standards festgelegt:

- Die Hotline sowie der E-Mailkontakt sollen vier Tage die Woche von 9:00 – 16:00 Uhr und freitags von 9:00 – 13:00 geschaltet und qualifiziert besetzt sein.
- Die Freiwilligen sollen binnen 2 – 3 Wochen ein konkretes Angebot erhalten.
- Freiwillige, die nicht genau benennen können, was sie wünschen, erhalten ein zeitnahes Beratungsangebot.
- Die Einrichtungen / Dienste laden die interessierten Freiwilligen, die über die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement Kontakt aufgenommen haben und von dort weiter gemeldet werden, binnen 10 Werktagen zu einem Erstgespräch in die Einrichtungen / Dienste ein.

Die Pressearbeit zur Gewinnung von Freiwilligen wird durch die Einrichtungen / Dienste organisiert. Die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement unterstützt und berät bei der Pressearbeit mit entsprechenden Vorlagen für Presseeinladungen und Pressegespräche.

## **Planung freiwilliger Tätigkeiten**

Die wesentlichen Ausgangspunkte für die Planung freiwilliger Tätigkeiten in der sozialen Arbeit sind einerseits die Ermittlung des Bedarfes an Freiwilligen im Rahmen des Tätigkeitsspektrums des AWO-Unternehmens und andererseits die stetige Beschäftigung mit der Frage nach den Bedürfnissen der Freiwilligen. Die AWO legt großen Wert auf die grundsätzliche Feststellung, dass eine freiwillige Tätigkeit von hauptamtlicher Arbeit bewusst zu unterscheiden ist. Sie ist unentgeltlich, findet freiwillig statt und erfordert daher besondere Vorgehensweisen im Management.

Auf der Basis eines festgestellten Bedarfes für freiwilliges soziales Engagement gilt es mit Hilfe standardisierter Kriterien (*II-M 3.3 M01 Kriterien zur Entwicklung von Freiwilligenangeboten*) Tätigkeitsprofile zu erstellen, die Aussagen machen über die Eigenschaften der Aufgabengebiete, in denen Freiwillige eingesetzt werden können. Gleichzeitig müssen die Anforderungen formuliert werden, die Freiwillige für die vorgesehenen Tätigkeiten in den Aufgabengebieten mitbringen müssen (Anforderungsprofil). Diese Unterlagen stellen wichtige Hilfsmittel dar zur Sicherung der Übereinstimmung von Bedürfnissen und Wünschen der Freiwilligen mit Anforderungen und Erwartungen der Einsatzstellen bzw. der Projekte, mit denen Freiwillige betraut werden. Sie sind daher Grundlage für die Ansprache von Freiwilligen und Ausschreibung von freiwilligen Tätigkeiten.

Unabhängig von dieser bedarfsorientierten Vorgehensweise ist es erforderlich, auch die Interessen und Einsatzbereitschaften von potentiellen Freiwilligen zu erfassen, denen aktuell kein Einsatzfeld der AWO gegenübersteht. Teil des Managements sozialer Arbeit ist es deshalb, solche potentiellen Freiwilligen an andere AWO-Gliederungen weiterzuvermitteln oder den Interessen potentieller Freiwilliger entsprechende Initiativen und Unterstützungsmöglichkeiten anzubieten. Voraussetzung dafür ist es, die wesentlichen Informationen über Fähigkeiten, Motive und Einsatzwünsche potentieller Freiwilliger im Rahmen von Bewerbungsprofilen (Teledialog) aufzunehmen und zu sichern.

Wesentlicher Teil der Planung ist auch die regelmäßige Feststellung der Zufriedenheit der Freiwilligen mit ihren Tätigkeiten und Einsatzbedingungen. Hemmnisse und Schwierigkeiten wie auch Entwicklungsmöglichkeiten und – wünsche sollten mit den Freiwilligen durch regelmäßige Gespräche mit den Kontaktpersonen vor Ort erfasst werden und Ausgangspunkt für Korrekturen und Weiterentwicklungen sein.

Für die Akquise (über Internet, Printmedien etc.) von Freiwilligen und eine passgenaue Vermittlung in Freiwilligenangebote der AWO OWL soll jedes Projektangebot durch eine standardisierte Projektskizze (*II-M 3.3 F03 Projektskizze für eine neue Tätigkeit für Freiwillige*) an die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement gemeldet werden.<sup>9</sup>

## **Schulung und Qualifizierung**

### *Fortbildung und Qualifizierung für Freiwillige im Rahmen der Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe*

Der Fort- und Qualifizierungsbereich wird regelmäßig fortgeschrieben werden. Neben den Qualifizierungen allgemeiner Art werden Trainingskonzepte z.B. zu der Problematik „Demenz“, „Menschen mit Behinderungen“, „Interkulturelles Bürgerschaftliches Engagement“, „Bürgerschaftliches Engagement im Kinder- und Jugendbereich“ angeboten, um Grundkompetenzen zu trainieren und einer eventuellen Überforderungen vorzubeugen. Diese Programme dienen zur Qualifizierung der Freiwilligentätigkeit und damit zur Qualifizierung der sozialen Dienstleistungen der AWO.

Unter dem Dach der Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe werden die Angebote angesiedelt sein.

### *Qualifizierung für hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter*

Die Schulungs- und Fortbildungskonzepte für hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verbesserung der Zusammenarbeit mit Freiwilligen werden fortgeschrieben.

Neben den Grundschulungen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind weiterführende Angebote zu Qualitätsentwicklung, Konfliktmanagement, Projektentwicklung konzipiert und aufgenommen.

Im Rahmen der Freiwilligenakademie Ostwestfalen-Lippe werden Angebote des gemeinsamen Lernens für hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Freiwillige ermöglicht.

---

<sup>9</sup> Mitgeltende Unterlagen sind in der Anlage enthalten: II-M 3.3 F03 Projektskizze für eine neue Tätigkeit für Freiwillige; II-M 3.3 M01 Kriterien zur Entwicklung von Freiwilligenangeboten.

## Evaluation

Um die gemeinsame Arbeit zwischen den hauptamtlich Tätigen und den engagierten Freiwilligen reflektieren und optimieren zu können, bedarf es einer prozessorientierten Bewertung. Hierzu wird die Form der Selbstevaluation gewählt.

Ziel der Selbstevaluation soll sein, Entscheidungshilfen zu geben, Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen und über Wirkungen des Projektes Aufschluss zu erhalten. Gleichzeitig wird dadurch ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess in das Management des Bürgerschaftlichen Engagements implementiert, der dauerhaft fortgeschrieben werden kann und einen hohen Grad an Beteiligung und Mitbestimmung für alle Akteure garantiert.

Die Quantität und Qualität der Vermittlung der Freiwilligen sowie deren Zufriedenheit werden einmal jährlich durch die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement zusammenfassend erhoben, beschrieben und ausgewertet.

Dazu sind folgende Verfahren entwickelt und EDV-gestützt eingerichtet worden:

### *Teledialog*

Der Teledialog, ein EDV-gestützter Frageleitfaden, dient zur Erfassung der Daten der interessierten und engagierten Frauen und Männer, die sich bereit erklären, ihre Daten aufnehmen zu lassen. Die hier erfassten Daten der Freiwilligen bilden zudem die Grundlage für die quantitative Auswertung der Freiwilligen. Der Teledialog schafft die Möglichkeit der Auswertung der Vermittlungen und die Möglichkeit der Auswertung von Daten aller Interessierten nach unterschiedlichsten Kriterien wie:

- Alter
- Geschlecht
- Wohnort
- berufliche Qualifikation
- Wunschprojekt
- Erfahrungen mit Freiwilligenarbeit
- Information über das Projekt und damit die Wirkungen der Öffentlichkeitsarbeit
- der Bereitschaft zur Fahrzeit für freiwillige Tätigkeiten
- Motivation
- Zeiteinsatz

Weiterhin können Bemerkungen zu getätigten, misslungenen und erfolgreichen Vermittlungen eingespeist werden.

Alle Freiwilligen, die nicht über die Anlaufmöglichkeiten der Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement Kontakt aufgenommen haben, sondern sich direkt bei den Einrichtungen und Diensten melden, werden von den Kontaktpersonen vor Ort mittels Meldebogen (*II-M 3.3 F01 Freiwillige in der Arbeit – Meldung Beginn*)<sup>10</sup> binnen 2 Wochen an die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement gemeldet.

---

<sup>10</sup> Siehe Anlage: *II-M 3.3 F01 Freiwillige in der Arbeit – Meldung Beginn*

### *Beendigung des freiwilligen Engagements (Rückmeldebogen)*

Die Beendigung des Engagements einer /eines Freiwilligen wird binnen 2 Wochen auf dem Meldebogen (*II-M 3.3 F02 Freiwillige in der Arbeit – Meldung Beendigung*)<sup>11</sup> angezeigt. Alle Einrichtungsleitungen, Ansprech- und Kooperationspartner/innen sind angehalten, diese Rückmeldebogen an die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement zurück zusenden, um eine kontinuierliche Datenpflege zu gewährleisten.

### **Entwickelte Verbesserungen aufgrund der Zwischenergebnisse der Modellmaßnahme:**

#### *Informationen zum Versicherungsschutz*

Aufgrund des Befragungsergebnisses „Wunsch nach Aufklärung und Information zum Versicherungsschutz wurde während der Maßnahme eine Informationsbroschüre zum Versicherungsschutz für Freiwillige in Einrichtungen und Diensten erstellt und verteilt.“<sup>12</sup>

#### *Aufbau einer jährlichen Zufriedenheitsabfrage*

Auf Grundlage der Totalerhebung im Rahmen der Pilotstudie wurde ein geregeltes Verfahren zur jährlichen Zufriedenheitsabfrage entwickelt, welches ausgewählte Fragen der Erhebung nutzt, um den Prozess der Beteiligung der Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten des Bezirksverbandes zu stärken und fortzuschreiben. Das entwickelte Vorgehen ist Bestandteil der Zertifizierung geworden und damit Prüfkriterium für die externen Audits.

Einmal jährlich sollen die Freiwilligen in den Einrichtungen und Diensten befragt werden, ob sie mit den Rahmenbedingungen zur Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements zufrieden sind. Auf Basis der Ergebnisse sollen die Prozesse und Maßnahmen überprüft und bei Bedarf verbessert werden. Ausgangslage für die jährliche Abfrage sind die Ergebnisse der empirischen Erhebung (2006) im Rahmen des Modellprojektes "Bürgerschaftliches Engagement in der AWO OWL".

Verfahren zur Umsetzung:

- Einmal pro Jahr erhalten die Einrichtungen und Dienste einen Fragebogen (nicht mehr als 2 Seiten) für die Freiwilligen durch die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement. (jeweils zum 01. April, Beginn in 2007)
- Die zuständige hauptamtliche Kontaktperson für die Förderung des freiwilligen Engagements in der Einrichtung / dem Dienst lädt alle Freiwilligen zu einem Treffen ein, auf dem der Fragebogen vorgestellt, verteilt und ausgefüllt wird. (jeweils im Mai d. J.)
- Die ausgefüllten Fragebögen sollen in geschlossenen Umschlägen gesammelt und über die jeweilige Kontaktperson an die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement zurück gesandt werden. (jeweils zum 31. Mai d. J.)
- Die Ergebnisse werden von der Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement nach Arbeitsfeldern (im Kinder-, Jugend-, Familienbereich aufgrund der geringen Anzahl der Freiwilligen) und in der Altenhilfe nach Einrichtungen ausge-

<sup>11</sup> Siehe Anlage: *II-M 3.3 F02 Freiwillige in der Arbeit – Meldung Beendigung*

<sup>12</sup> Versicherungsbroschüre, siehe als Material in der Anlage

wertet. Die Anonymität und der Datenschutz werden gewahrt. (bis zum 31. August d. J.)

- Anhand der Ergebnisse werden unter Beteiligung der Arbeitsfelder in Arbeitsgruppen die Rahmenbedingungen überprüft und eventuelle Verbesserungen erarbeitet und in das Qualitätsmanagement aufgenommen. (in der Zeit von September - Oktober d. J.)

Verantwortlich für das Verfahren sind die Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement sowie die Leitungen der Einrichtungen und Dienste.

## 8.2 Qualitätsmanagement in den AWO Kreisverbänden

In der Region Ostwestfalen-Lippe ist die AWO in sieben Kreisverbänden (Bielefeld, Gütersloh, Herford, Höxter, Lippe, Minden-Lübbecke, Paderborn) tätig. Ihnen angeschlossen sind 152 AWO Ortsvereine. Alle Kreisverbände sind Träger von Einrichtungen und Diensten der sozialen Arbeit. Sie fördern sowohl das bürgerschaftliche Engagement im Ehrenamt als auch in der sozialen Arbeit.

Die AWO-Kreisverbände sind nach dem Verbandsstatut verpflichtet, die Ortsvereine zu unterstützen und die Ordnungsmäßigkeit ihrer Tätigkeit zu kontrollieren.

Dabei findet die verbandspolitische Unterstützung im *Kreisausschuss* statt, in der Ortsvereine und Vorstand zusammenwirken. Hier geht es vor allem um die Aufarbeitung neuer gesellschaftspolitischer Entwicklungen und ihrer Herausforderungen für die AWO-Ortsvereine.

Die fachpolitische Unterstützung der Ortsvereine sowie die fachliche Beratung im Einzelfall leisten Expertinnen und Experten des AWO-Kreisverbandes.

Die Überprüfung der Ortsvereine auf rechtliche und wirtschaftliche Ordnungsmäßigkeit wird durch den AWO-Kreisvorstand - in Kooperation mit der Geschäftsführung - sichergestellt.

Im Bereich des freiwilligen Engagements in Einrichtungen und Diensten der Kreisverbände wurde von allen sieben Kreisverbänden ein „Management freiwilliger sozialer Arbeit“ entwickelt, das seit Frühjahr 2006 Anwendung findet.

Jeder Kreisverband wendet sich nach dem AWO Leitbild den Menschen zu, die solidarische Hilfe und Unterstützung benötigen. Alle praktizieren Solidarität und stärken die Verantwortung der Menschen für die Gemeinschaft. Das Management freiwilliger sozialer Arbeit stellt ein wichtiges Qualitätsmerkmal und übergreifendes Führungselement der sozialen Dienstleistungserbringung dar.

Dabei sind die Kreisverbände auf freiwilliges soziales Engagement und die Verantwortungsbereitschaft der Bürgerinnen und Bürger angewiesen. Sie schaffen die dazu erforderlichen Voraussetzungen.

Die Kreisverbände beziehen freiwillige soziale Arbeit in die Dienstleistungsprozesse ein und sichern dafür eine kollegiale Zusammenarbeit zwischen hauptamtlich und ehrenamtlich Tätigen. Dies erfordert eine enge Verknüpfung des hauptamtlichen und ehrenamtlichen/freiwilligen Handelns, um die Integrationskraft des Gemeinwesens zu stärken.



## **Begleitung freiwilliger sozialer Arbeit**

Die für das Management freiwilliger sozialer Arbeit wesentlichen Prozesse beziehen sich auf die Kommunikation, auf die Gewinnung und den Einsatz von Freiwilligen sowie auf ihre Schulung und Qualifizierung. Dabei orientiert sich das Handeln an folgenden Leitlinien:

- klare Entscheidungen fällen
- sich den Bedürfnissen der Ehrenamtlichen zuwenden
- den Einstieg erleichtern
- beim Einstieg über den Ausstieg reden
- Aus- und Weiterbildung anbieten
- Kontakt- und Austauschmöglichkeiten eröffnen
- in angemessener Art danken
- aktive Kommunikation zwischen Ehren- und Hauptamtlichen praktizieren

Da das Management freiwilliger sozialer Arbeit ein konstruktives Element der Qualität der Arbeit darstellt, ist es in das formelle interne Kommunikationsnetz eingebunden und verfügt zusätzlich über eine eigene, den Anforderungen des Konzeptes entsprechende Kommunikationsstruktur.

In der internen Kommunikation sind folgende Zielsetzungen von besonderer Bedeutung:

- die Bewusstmachung der Bedeutung und des Anliegens des Managements freiwilliger sozialer Arbeit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in allen Arbeitsbereichen
- die Kommunikation der möglichen Aktivitäten freiwilliger sozialer Arbeit, die Bekanntmachung der Angebote und die Steuerung der Nachfrage und Suche nach engagierten Freiwilligen
- Die Kommunikation der Freiwilligen bedient sich u. a. folgender Gremien und Instrumente:
- regelmäßige Information der Freiwilligen über die Tätigkeitsfelder und aktuelle Entwicklungen im Kreisverband
- Sicherstellung einer bedarfsgerechten regelmäßigen Kommunikation zwischen hauptamtlich und freiwillig Tätigen in den verschiedenen Arbeitsfeldern
- Organisation einer jährlichen Veranstaltung zum Informations- und Erfahrungsaustausch sowie als Dankeschön für das eingebrachte Engagement

## **Planung**

Ehrenamtliche, freiwillige soziale Tätigkeit ist von hauptamtlicher Arbeit bewusst zu unterscheiden. Sie ist unentgeltlich und findet freiwillig statt. Die Planung freiwilliger sozialer Arbeit beruht auf folgenden Grundelementen:

- Ermittlung des Bedarfes an Freiwilligen im Rahmen des Tätigkeitsspektrums des Kreisverbands
- Auseinandersetzung mit den Interessen, Bedürfnissen und Wünschen der Freiwilligen und strukturierte Erfassung der Ergebnisse

- Erarbeitung von Tätigkeitsprofilen auf Grundlage der festgestellten inhaltlichen Bedarfe und persönlichen Bedürfnisse, die die möglichen Aufgabenfelder freiwillig Tätiger beschreiben
- Beschreibung von Anforderungsprofilen, die Freiwillige in den einzelnen Aufgabenfeldern erfüllen müssen

Diese Instrumente unterstützen die Übereinstimmung der Bedürfnisse und Wünsche der Freiwilligen mit den Anforderungen und Erwartungen der Einsatzstellen oder Projekte. Die Umsetzung dieses Instrumentariums erfolgt unter Einbeziehung der einzelnen Einrichtungen und Dienste; die Ergebnisse werden in einer zentralen Freiwilligen- und Tätigkeitsübersicht zusammengetragen und regelmäßig im Kreisverband kommuniziert. Kleinsteinstellungen mit bis zu zwei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterliegen zwar ebenfalls der Verpflichtung, freiwillige soziale Arbeit einzubeziehen, unterliegen aber nicht dem formalisierten Evaluierungsverfahren.

## **Schulung**

Die Kreisverbände verstehen Freiwillige als eigenständige Partnerinnen und Partner im Gesamtkontext der Dienstleistungserbringung. Sie ermöglichen die Teilnahme an internen Fortbildungen und bieten zusätzlich bedarfsbezogene Schulungsmaßnahmen an. Die Bedarfsfeststellung erfolgt über die Kommunikation mit den Freiwilligen. Dazu werden die Freiwilligen zu ihrer Zufriedenheit, zu Hemmnissen und Schwierigkeiten in ihrer aktiven Arbeit sowie zu ihren persönlichen Entwicklungsmöglichkeiten und –wünschen befragt.

Darüber hinaus sichern die Kreisverbände die schrittweise Einführung der Freiwilligen in ihr Tätigkeitsfeld und die fachliche Begleitung in den einzelnen Diensten und Einrichtungen durch Benennung fester Ansprechpartnerinnen und -partner.

Ziele der Begleitung und Qualifizierung der Freiwilligen sind:

- Anerkennung eines neuen „qualifizierten“ Status
- Erhöhung der fachlichen Kompetenz
- Vermittlung neuer Anregungen und Impulse für die praktische Arbeit
- Steigerung der Motivation
- persönliche Weiterentwicklung

## **Organisation und Umsetzung**

Die Struktur und Organisation freiwilliger sozialer Arbeit erfordert eine aktive Beteiligung der Hauptamtlichen auf allen Hierarchieebenen. Zur Umsetzung in den Diensten und Einrichtungen und zur zentralen Steuerung stehen folgende Instrumente zur Verfügung:

- Personal- und Einsatzbogen für Freiwillige
- Formblatt Tätigkeits- und Anforderungsprofil
- Freiwilligen- und Tätigkeitsübersicht
- Evaluationsbogen Einrichtung
- Evaluationsbogen Kreisverband

### **8.3 AWO Ortsvereine**

Die Überalterung der aktiven Mitglieder hat dazu geführt, dass die Ortsvereinsaktivitäten oftmals konzentriert sind auf Angebote für Seniorinnen und Senioren. Damit sind die Ortsvereine unattraktiv für viele andere Zielgruppen, wie z.B. Familien, Jugendliche, Menschen mit Einwanderungshintergrund.

Das Handlungskonzept „Bürgerschaftliches Engagement“ vom Juni 2001 verdeutlichte den Bedarf an neuen Handlungsstrategien für die AWO Ortsvereinsarbeit. Auf der Bezirkskonferenz 2004 der AWO in Ostwestfalen-Lippe wurde mit einem eigenen Antrag die Notwendigkeit der Förderung der AWO Ortsvereinsarbeit nochmals bestärkt.

Ab dem Jahr 2005 wurden folgende Aktionen und Kampagnen neu entwickelt und zur Umsetzung gebracht:

- Erstellung eines Praxishandbuches für die AWO Ortsvereinsarbeit<sup>13</sup>
- Entwicklung von regionalen Workshops zum Austausch und Vernetzung der AWO Ortsvereinsarbeit
- Planung und Start einer Mitgliederwerbekampagne

In enger Kooperation mit den AWO Kreisverbänden und unter Beteiligung der AWO Ortsvereine wird angestrebt, die Angebote der AWO vor Ort für neue Zielgruppen zu öffnen und ansprechender sowie moderner zu gestalten. Dies ist dringend notwendig, da die AWO, wie viele andere Traditionsverbände, mit einer überalterten Mitgliederstruktur und abnehmendem Engagement in den Ortsvereinen zu kämpfen hat.

#### **Lebendiger AWO Ortsverein – ein Praxishandbuch für die Arbeit vor Ort**

Das Praxishandbuch „Lebendiger AWO Ortsverein“ soll helfen, durch neue Anregungen, Tipps, Arbeitsmaterial und Beispiele die AWO Ortsvereinsarbeit neu aufzustellen, damit mehr Frauen, Männer und Jugendliche neugierig auf die AWO werden und begeistert mitmachen.

#### **Entwicklung von regionalen Workshops zum Austausch und zur Vernetzung der AWO Ortsvereinsarbeit**

Aufbauend auf den Inhalten des Praxishandbuches „Lebendiger AWO Ortsverein“ können die AWO Ortsvereine in drei regionalen Workshops im August/September 2006 mit Unterstützung der Bezirksverbandsmitarbeiter/innen für Bürgerschaftliches Engagement und Öffentlichkeitsarbeit neue Impulse und Ziele für die praktische Arbeit entdecken und umsetzen lernen.

Inhalte der Workshops sind:

- Neue Ideen für die AWO Ortsvereinsarbeit — Worauf kommt es an?
- Die Mitgliederwerbekampagne — Ein starkes Team, machen Sie mit
- Ziele für die nächsten Monate im Ortsverein
- Vereinbarungen für die Arbeit vor Ort und zur Vernetzung von Ortsvereinen

---

<sup>13</sup> Praxishandbuch „Lebendiger AWO Ortsverein“ siehe als Material in der Anlage

## **Planung und Start der Mitgliederwerbekampagne „Ein starkes Team. Machen Sie mit.“**

Zielgruppen der Mitgliederwerbung sollen vor allem Freund/innen, Bekannte, Verwandte und Nachbarn sein. Auch die Besucher/innen und Nutzer/innen von AWO-Einrichtungen und Diensten (z.B. Teilnehmer/innen von Senioren- und Jugendreisen, Eltern von Kindergartenkindern) sollen überzeugt - nicht überredet oder gezwungen - werden, die AWO zu unterstützen. Ebenso werden gezielt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AWO Einrichtungen und Dienste angesprochen. Sie können ihre Zustimmung und Unterstützung durch die Mitgliedschaft dokumentieren. Das Ziel sind 1.000 neue Mitglieder

Die Ansprache der Besucher/innen, Nutzer/innen und Mitarbeiter/innen der AWO soll über die Kreisverbände bzw. den Bezirksverband erfolgen. Zentral für den Erfolg der Mitgliederwerbeaktion ist aber das persönliche Gespräch vor Ort. Hier können durch aktive Ortsvereinsmitglieder schnell und mit Erfolg neue Mitglieder gewonnen werden. Parallel dazu ist geplant, zur Unterstützung in den jeweiligen Regionen besondere Veranstaltungen (z.B. Gratis-Konzerte, Dankeschön-Aktionen u.a.) durchzuführen und die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit zu verstärken. Alle Aktivitäten werden, wie die Mitgliederwerbung selbst auch, in enger Abstimmung mit den Kreisverbänden vor Ort durchgeführt.

Im Rahmen der Mitgliederwerbung stehen besondere Materialien zur Verfügung. Passend zum Motto „Ein starkes Team. Machen Sie mit.“ wurden ein Plakat, ein Faltblatt (mit Antwortkarte) sowie eine Internetseite ([www.willkommen-im-team.de](http://www.willkommen-im-team.de)) gestaltet. Die Materialien lassen es offen, zu spenden, mitzuarbeiten oder Mitglied zu werden. Schön wäre es, neue Mitglieder zu gewinnen, aber die Auswahl ermöglicht niedrigschwellige Zugänge.

Alle Ortsvereine und die Werber/innen erhalten die Chance, in einer Verlosung als Dankeschön attraktive Geld- und Sachpreise zu gewinnen.

Die Werbung neuer Mitglieder erfolgt von April bis Oktober 2006. Bezogen auf jeden Ortsverein wären dies 7 neue Mitglieder. Alle Mitglieder erhalten ein Begrüßungsgeschenk. Sie sollen später auch – ebenso wie die Werber/innen - zu einer bezirksweiten besonderen Willkommensveranstaltung eingeladen werden. Für die Zukunft ist aber wichtig, dass sie regelmäßig (schriftlich) informiert werden müssen und den Kontakt zur AWO behalten. Gemeinsam mit den Kreisverbänden müssen hier die AWO Ortsvereine aktiv werden.

## **8. 4 Jugendwerk der AWO**

Auch für das AWO Bezirksjugendwerk wurden im Rahmen des Handlungskonzeptes „Bürgerschaftliches Engagement“ (21.06.2001) Rahmenbedingungen und Leitziele formuliert.

Das Jugendwerk (JW) ist der selbstständige Kinder- und Jugendverband der Arbeiterwohlfahrt. In den letzten Jahren hat es vermehrt Kooperationen zwischen dem Jugendwerk und der AWO gegeben. Trotzdem ist es bisher nur selten gelungen, dass junge Menschen nach ihrer Zeit im Jugendwerk den Weg in den Erwachsenenverband gefunden haben. Die AWO wird als Verband für ältere Menschen erlebt. Eine Identifikation mit den Strukturen der AWO ist daher für viele Jugendwerker/innen kaum denkbar. Die AWO in Ostwestfalen-Lippe muss sich deshalb verstärkt für jün-

gere Menschen öffnen. Hierzu ist eine Ausweitung des Angebotes und die konkrete Werbung um junge Menschen nötig. Freiräume und Treffpunktmöglichkeiten speziell für junge Menschen müssen geschaffen werden.

Kinder und Jugendliche haben eine hohe Kompetenz bei Entscheidungen, die ihre Zukunft betreffen. Die umfassende Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an gesellschaftlichen Prozessen ist Voraussetzung dafür, dass sie als Erwachsene mündig und verantwortungsbewusst handeln können. Deshalb ist die Stärkung der Jugendverbandsarbeit in den einzelnen AWO Gliederungen dringend notwendig.

Aufgrund der Selbstverpflichtung der AWO zur Gründung und Unterstützung von Jugendwerken müsste ein erster Schritt die Festlegung einer konkreten persönlichen Zuständigkeit in den AWO Vorständen für die Belange der Jugendverbandsarbeit sein. So wären verantwortliche Ansprech- und Bündnispartner/innen für die Entwicklung von Jugendwerksstrukturen vorhanden, mit denen konkrete Planungen vorangetrieben werden könnten. Das Ziel soll eine eigenständige Arbeit vor Ort sein, die vom Bezirksjugendwerk begleitend unterstützt werden muss. Zukünftig sollte es dann auch eine Beteiligung der Jugendwerker/innen vor Ort in den Vorständen der AWO Gliederungen geben, soweit diese noch nicht vorhanden ist.

Eine grundsätzliche Voraussetzung für eine fruchtbare Jugendwerksarbeit sind hierbei feste Räumlichkeiten vor Ort, die dem Jugendwerk zur Verfügung stehen und möglichst auch selbstverantwortlich genutzt werden können.

Weiterhin wäre wichtig, verantwortliche hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf der Kreisebene mit dem Arbeitsauftrag „Jugendverbandsreferat“ zu benennen, die operativ für die Region tätig sind. Das Bezirksjugendwerk könnte die Aufgabe der Kooperation und Vernetzung wahrnehmen.

Darüber hinaus bietet das AWO Bezirksjugendwerk den Kindern und Jugendlichen regelmäßig die Möglichkeit der Bewertung der Angebote und Ferienfreizeiten mittels Fragebögen.

Durch die Teilnahme am Modellprojekt „Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement in der AWO Ostwestfalen-Lippe“ hat im AWO Jugendwerk ein Diskussionsprozess zur Systematisierung des Qualitätsmanagements begonnen. Aufgrund von Anregungen durch die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter/innen des Modellprojektes wurden folgende Qualitätsstandards und Maßnahmen zur Erprobung entwickelt.

## **Gestaltung des Erstkontaktes:**

### *Erstkontakt:*

Der Erstkontakt mit an ehrenamtlicher Mitarbeit Interessierten findet in der Regel telefonisch über das Internet ( Kontaktformular auf der Homepage) statt. Neben einer kurzen Information über das Jugendwerk werden hierbei die Daten der interessierten Person notiert und in der Datenbank gespeichert. Der Erstkontakt wird von einer / einem hauptamtlichen Mitarbeiter/in durchgeführt. Zum Abschluss wird ein persönlicher Gesprächstermin vereinbart.

### *Persönlicher Erstkontakt*

Der persönliche Erstkontakt wird von einer / einem hauptamtlichen Mitarbeiter/in gestaltet. Während des persönlichen Gesprächs wird in netter Atmosphäre über die Möglichkeiten des Engagements im Jugendwerk informiert. Außerdem werden die individuellen Interessen des/ der am ehrenamtlichen Engagement Interessierten erfragt. Gemeinsam wird ein Profil der möglichen Einsatzfelder und Qualifizierungsmöglichkeiten entworfen und erste konkrete Schritte vereinbart. Es wird ein Kontakt zu den für die entsprechenden Arbeitsfelder zuständigen Personen vermittelt.

### **Beteiligung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Die praktische Arbeit des Jugendwerks ist in Arbeitskreisen organisiert. Diese Arbeitskreise arbeiten in ihrem Arbeitsfeld in regelmäßiger Rücksprache mit dem Vorstand und den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbstständig. Somit wird das entsprechende Arbeitsfeld von den Arbeitskreismitgliedern relativ selbstverantwortlich gestaltet. Eine unmittelbare Beteiligung der Engagierten ist hierdurch gegeben.

### **Sicherstellung der Weiterleitung von Informationen**

Alle ehrenamtlich Engagierten haben die Möglichkeit, einen monatlichen erscheinenden Newsletter zu abonnieren, der alle wichtigen Infos über die laufende Arbeit des Jugendwerkes enthält. Des Weiteren gibt es Email Verteiler der einzelnen Arbeitsgruppen und des Vorstandes. Hierüber werden die spezielle Informationen weitergeleitet. Außerdem ist für jeden Arbeitskreis ein Infofach im Jugendwerksbüro eingerichtet und eine Pinwand mit allgemeinen Infos.

### **Fortbildungsmöglichkeiten**

Zu Beginn des Engagements sollen alle ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Jugendgruppenleitungsschulung teilnehmen. Darauf aufbauend wird einmal im Jahr der Fortbildungsbedarf in den einzelnen Arbeitskreisen und Gremien ermittelt und drauf abgestimmt ein Fortbildungsangebot durchgeführt.

### **Erstattung von Aufwendungen / Arbeitsmaterialien**

Fahrtkosten, Telefonkosten und Aufwendungen für Arbeitsmittel werden vom Jugendwerk auf Antrag erstattet. Hierzu müssen entsprechende Vordrucke ausgefüllt und die Kosten nachgewiesen werden.

### **Würdigung / Bescheinigung des Engagements**

Über die ehrenamtliche Arbeit wird auf Wunsch eine ausführliche Bescheinigung erstellt. Für die Jugendgruppenleitungsschulung wird eine „JULEICA“ ausgestellt, die bundesweit gültig ist.

Einmal im Monat findet ein gemeinsamer gemütlicher Abend im Jugendwerk statt, zu dem alle Engagierten eingeladen sind und der als „Danke schön“ – Abend gedacht ist.

Einmal im Jahr (in der Regel zu Weihnachten) findet eine gemeinsame Weihnachtsfeier mit einer kleinen Anerkennung für jede/n statt.

Die Arbeit wird regelmäßig durch folgende Maßnahmen überprüft:

### **Ferienfreizeiten**

Jede Ferienfreizeit bekommt einen Freizeitordner, der u. a. Tagesprotokolle enthält, die über den Ablauf der Freizeit informieren. Nach der Freizeit erhalten die Teilnehmer/innen die Möglichkeit, einen Bewertungsfragebogen über die Freizeit auszufüllen. Die Fragebögen und Tagesprotokolle werden ausgewertet. Die Ergebnisse werden im Arbeitskreis „Freizeiten“ und im Vorstand gesichtet und diskutiert.

### **Jugendgruppenleitungsschulung**

Die 4 Bausteine der Jugendgruppenleitungsschulung werden jeweils mit einem ausführlichen Fragebogen evaluiert. Die Auswertungen der Fragebögen werden im Arbeitskreis „Bildung“ und im Vorstand gesichtet und diskutiert.

### **Freizeitaktivitäten**

Die Freizeitaktivitäten werden mit einem einseitigen Fragebogen evaluiert. Die Auswertung der Fragebögen wird im Arbeitskreis „Bildung“ und im Vorstand gesichtet und diskutiert.

## **9. Resümee und Verbesserungen für die AWO in Ostwestfalen-Lippe**

Die in Ostwestfalen-Lippe durchgeführte empirische Totalerhebung hat für die AWO umfassendes und differenziertes empirische Material zu allen Zielgruppen des bürgerschaftlichen Engagements erbracht. Sie ermöglicht damit Transparenz und Objektivierbarkeit, auch im Blick auf problematische Sachverhalte.

Die Bereitschaft des AWO Bezirksverbandes OWL zur Erstellung eines Gesamtkonzept zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements ist ein strategischer Beitrag zu Fragen und Problemstellungen der Verbandsentwicklung innerhalb der AWO bundesweit sowie vergleichbarer (Wohlfahrts-)Verbandsstrukturen.

Der Aufbau eines verbandsinternen Prozesscontrollings, dass auch nach der Maßnahmeförderung weiter arbeiten wird, schafft Vernetzung, kontinuierliche Verbesserung der entwickelten Standards und Verfahren, Beteiligung der bürgerschaftlich Engagierten sowie der hauptamtlichen Fachkräfte und somit Nachhaltigkeit für die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO Ostwestfalen-Lippe.

Im Folgenden werden Ergebnisse der Maßnahmeförderung, die von wesentlicher Bedeutung für die Schaffung eines Konzeptes zur Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements sind, resümiert und bewertet.

## 9.1 Säulen des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO

Mit der Totalerhebung wurde eine erste systematische Typisierung der Säulen des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO Ostwestfalen-Lippe vorgenommen. Hierbei wurde zwischen den ehrenamtlichen Mandatsträger/innen als verbandspolitische Entscheidungsträger/innen (strategische Ebene) und den freiwillig sozial Tätigen (operative Ebene) unterschieden.

Durch die Differenzierung bei den *ehrenamtlichen Mandatsträger/innen* nach den verschiedenen Verbandsebenen Bezirk, Kreisverband und Ortsverein wurde erstmalig eine Differenzierung der Verantwortungsübernahme ausgewiesen. Kompetenzen, mögliche Überforderungen, (autonome) Entscheidungsstrukturen aber auch Widerstandsbereiche konnten so herausgearbeitet werden.

Durch die Differenzierung bei den *Freiwilligen* nach sozialer Tätigkeit und die gesonderte Berücksichtigung der *ehrenamtlichen Helfer/innen* als eigenständige Zielgruppe konnten die jeweiligen Rahmenbedingungen und Notwendigkeiten für das Engagement benannt und kenntlich gemacht werden. Dies war insbesondere für die ehrenamtlichen Helfer/innen von Vorteil, da sie in der Regel nicht auf eine hauptamtliche Unterstützung vor Ort zurückgreifen können.

Durch die nachträgliche Einbeziehung des *Jugendwerks* der AWO ist es möglich, das Binnenverhältnis zwischen Erwachsenen- und Jugendverband auszuloten und Ansätze zur besseren Kooperation und zum Übergang der Mitglieder zu entwickeln.

Die Befragung hat aufgezeigt, dass die *korporativen Mitglieder* der AWO Ostwestfalen-Lippe keine Bedeutung für das innerverbandliche bürgerschaftliche Engagement besitzen. Sie begreifen sich als autonom und eigenständig mit eigener Identität unter dem Spitzenverbandsdach AWO.

Es ist feststellbar, dass die *Selbsthilfe* unter dem Dach der AWO Ostwestfalen-Lippe nur dann sichtbar wird, wenn sie in Form von korporativer Mitgliedschaft an die AWO gebunden ist. Das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ lässt sich nicht schwerpunktmäßig in einer organisierten Selbsthilfe in der AWO ausmachen. Die Erhebung zeigt auf, dass die organisierte Selbsthilfe in der AWO Ostwestfalen-Lippe kaum vorkommt. Unklar ist aufgrund des Befragungssettings aber die Anwendung des Prinzips als Arbeitsansatz in den sozialen Arbeitsfeldern zwischen hauptamtlichen Fachkräften und Kund/innen bzw. Klient/innen. Um diese Fragestellung zu untersuchen, wäre eine spezielle Erhebung erforderlich.

## 9.2 Fragebögen

Da in der Sozialwissenschaft bisher keine geeigneten Befragungsinstrumente vorliegen, sind die Fragebögen vom Projektteam entwickelt worden. Zur inhaltlichen Vorbereitung der Fragebögen wurden mit allen Zielgruppen Workshops durchgeführt. In den Workshops wurden die Themen und Sachverhalte herausgefiltert, die für die je-



weilige Zielgruppe besonders relevant sind. Auf der Grundlage dieser Ergebnisse wurden die Fragebögen für alle Zielgruppen erstellt (vgl. Materialband I Befragungset, Hrg. gos Bonn 2005).

Da es eine große Anzahl von Fragestellungen gibt, die alle bürgerschaftlich Engagierten gleichermaßen betreffen, wurde der Fragebogen zweigeteilt. In einem allgemeinen Teil wurden die Fragestellungen zusammengefasst, die für alle Engagierten von Interesse sind. Der allgemeine Teil des Fragebogens konnte über alle Zielgruppen hinweg ausgewertet werden.

Zusätzlich zum allgemeinen Teil des Fragebogens wurden für alle Zielgruppen spezifische Fragebögen entwickelt, die diejenigen Fragestellungen enthalten, die nur für eine Zielgruppe relevant sind. Diese Teile der Fragebögen sind nur bezogen auf die einzelne Zielgruppe auswertbar.

Für eine Totalerhebung lieferte das entwickelte Setting eine Fülle von Daten, die nun durch die einzelnen Gliederungsebenen sowie durch die Einrichtungen und Dienste zur Verbesserung der Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements genutzt werden können.

Die Totalerhebung zeigt aber auch Nachteile. So waren die Fragebögen mit fast 100 Fragen sehr umfangreich und zeitintensiv für die Befragten. Aufgrund der einheitlichen Formulierung der Fragen für alle Zielgruppen zur vergleichenden Auswertung muss festgestellt werden, dass ein Teil der Befragten mit den sprachlichen Formulierungen überfordert war, da sie zu sehr an dem aktuellen fachlichen Diskurs orientiert gestellt worden sind. Auch war für gerade ältere Mitglieder der AWO auf der Ortsvereinsebene der Fragebogen zu abstrakt und zu komplex. Hier sollten Alternativen entwickelt und sprachlich zielgruppenorientierter vorgegangen werden.

### **9.3 Organisation der Befragung**

Die Organisation der Befragung war mit einem hohen finanziellem und personellem Aufwand verbunden. Aufgrund der Sicherstellung der Anonymität (frankierte Rückumschläge Vorstände, Freiwillige und ehrenamtliche Helferinnen und Helfer) wurde dieses Verfahren entwickelt.

Insgesamt wurden ca. 7.500 Fragebögen im Bezirksverband, den sieben Kreisverbänden und den Ortsvereinen verteilt. Von den ausgegebenen Fragebögen wurden 1.981 von den Befragten an die gos zur qualitativen Auswertung zurückgeschickt. Die Befragung wurde anonym durchgeführt. Der Rücklauf betrug 28,8% über alle Zielgruppen hinweg, was für eine anonyme Befragung fachlich akzeptabel ist.

Die Entscheidung für einen individuellen, direkten Rücklauf der Fragebögen an die gos sollte im Nachhinein aber trotzdem kritisch bewertet werden. Sie fußt auf der Annahme, dass der organisierte Rahmen einer verbandsinternen Befragung ausreichend Sicherheit für einen hohen Rücklauf bietet. Diese Vermutung hat sich nicht bestätigt. Zum geringen Rücklauf kann auch die Komplexität, die Länge und die Sprache des Fragebogens beigetragen haben. Auch die Bearbeitung mehrerer Fragebögen durch eine Person aufgrund ihrer unterschiedlichen Funktionen (z.B. Vorstandsmitglied auf Orts-, Kreis und Bezirksebene) könnte sich negativ auf den Rücklauf ausgewirkt haben.

Weiterhin bestand keine Kontrolle darüber, ob die Verteilung der Fragebögen an die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern sowie die Vorstandsmitglieder über die Vorstandsvorsitzenden der Ortsvereine überall erfolgt sind.

Für alle Zielgruppen sollte es hier zu einem überarbeiteten Verfahren kommen, welches mehr Transparenz zur Versendung und Unterstützung beim Ausfüllen schafft.

## **9.4 Auswertung der Befragung<sup>14</sup>**

Die umfassende empirische Datenerfassung bietet eine sehr gute Basis als Grundlage eines Organisationsentwicklungsprozesses. Die AWO Ostwestfalen-Lippe kann hier ansetzen und in den unterschiedlichen Bereichen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements, ausgehend von den gewonnenen Erkenntnissen, Prozesse initiieren, vertiefen beziehungsweise verbessern.

## **9.5 Verbandspolitische und zielgruppenspezifische Standards**

Die entwickelten Qualitätsstandards sind hilfreich und unterstützend für eine Basisförderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO Ostwestfalen-Lippe. Die Unterscheidung in verbandspolitische und zielgruppenspezifische Standards bieten den Vorteil zu differenzieren, wer welche Verantwortungen und Entscheidungskompetenzen trägt. Sie verdeutlichen auch den Dienstleistungsgedanken, der notwendig ist, um bürgerschaftliches Engagement unter heutigen Bedingungen zu fördern<sup>15</sup>.

Die Orientierung an einheitlichen Mindeststandards zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO Ostwestfalen-Lippe fördert die Umsetzungschancen auf allen Gliederungsebenen. Da der Stand der Engagementförderung bisher je Gliederung sehr unterschiedlich war, haben Mindeststandards den Vorteil, dass möglichst alle Gliederungen diese akzeptieren und implementieren.

Einheitliche Sollstandards würden aufgrund der unterschiedlichen Rahmenbedingungen (Personal, finanzielle Ressourcen, Zielsetzungen und Eigeninteressen) dazu führen, dass grundsätzliche Widerstände entwickelt würden aufgrund möglicher Überforderungen.

Deutlich geworden ist, dass die Ortsvereinsebene die größten Bedenken hat, sich einheitlicher Standards anzuschließen. Im Mittelpunkt ihres Handelns steht oftmals das Bewährte sowie die Konzentration auf den Bereich der Seniorenarbeit (Altenclubs, Seniorenreisen, Freizeitangebote für SeniorInnen). Innovation und Öffnung sowie das Ausprobieren von Neuem wird dagegen eher skeptisch und als übergestülpt empfunden. Hier ist es angezeigt, durch gute Praxisbeispiele und Motivationserzeugung schrittweise neue Wege zu finden.

---

<sup>14</sup> Beispielhafte Ergebnisse siehe Kapitel 6.2 des Berichts.

<sup>15</sup> Vgl. Kapitel 1 des Berichts und Ergebnisse der Befragung in Kapitel 6.2.

## **9.6 Verbandspolitische Verbesserungspotenziale im Bereich bürgerschaftliches Engagement**

Die geförderte Maßnahme zur Entwicklung eines Qualitätsmanagements „Bürgerschaftliches Engagement in der AWO Ostwestfalen-Lippe“ hat verbandspolitische Verbesserungspotenziale aufgezeigt, die es nun gilt, zu prüfen sowie sukzessive anzugehen und umzusetzen.

### ***Ortsvereine***

Auf der Ortsvereinsebene als erste Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger an ihrem (sozialen) Wohnraum gibt es aufgrund der Bezogenheit auf die Seniorenarbeit einen großen Handlungsbedarf zur Erneuerung. Die Ortsvereine sollten mit Hilfe von umsetzbaren Praxisbeispielen in die Lage versetzt werden, neue Zielgruppen zu gewinnen, sich den vielfältigen sozialen Themen im lokalen Raum zu öffnen, sie zu ihren Themen zu machen und so die AWO Basisarbeit lebendig und vielfältig auszubauen.

### ***Jugendwerk der AWO***

Die Kooperation zwischen dem Jugendwerk der AWO und der AWO in Ostwestfalen-Lippe sollte überdacht, verbindlicher gestaltet und besser verzahnt werden. Für eine größere Verbindlichkeit böte sich statt einer Globalförderung eine maßnahmenorientierte Projektförderung mit einem jährlichen Controlling an.

Darüber hinaus wäre es wichtig, die Arbeit des Jugendwerkes der AWO wieder stärker auf die Kreisebenen zu erweitern. Jeder AWO Kreisverband sollte ein Kreisjugendwerk aufbauen, unterstützen und begleiten.

Aufgrund der hohen Mobilität heutiger Jugendlicher sollte die Ortsjugendarbeit primär dort vertreten sein, wo im lokalen Raum auch ausreichend Kinder und Jugendliche leben.

Für die Jugendwerksarbeit erscheint es wesentlich zu sein, dass auch sie sich wieder mehr neben der Arbeit mit Jugendlichen auch für Kinder engagiert. Zu überlegen wäre in diesem Zusammenhang auch die Öffnung für junge Familien.

Die Jugendwerksarbeit sollte neben den Standbeinen Ferienfreizeiten und offene Jugendarbeit wieder mehr jugendpolitische Akzente aufnehmen und gemeinsam mit Kindern und Jugendlichen in Beteiligungsprojekten vor Ort umsetzen.

### ***Selbsthilfe***

Die Erhebung zeigt auf, dass die organisierte Selbsthilfe in der AWO Ostwestfalen-Lippe kaum vorkommt. Für eine Erneuerung und Weiterentwicklung der Selbsthilfe wäre aber zu prüfen, ob „Hilfe zur Selbsthilfe“ als Arbeitsansatz in den sozialen Arbeitsfeldern zwischen hauptamtlichen Fachkräften und Kund/innen bzw. Klient/innen nicht stärker in den Fokus genommen werden sollte.

## **9.7 Strategien zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO OWL**

Als Ergebnis der Maßnahme kann festgehalten werden, dass die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Bereich der Freiwilligen in sozialen Einrichtungen und Diensten durch strategische Konzepte und Vernetzung unterstützt werden.

Auf der verbandlichen Ebene zur Gewinnung und Unterstützung von Vorständen sowie ehrenamtlichen Helfer/innen, die überwiegend auch Mitglieder sind, fehlt es dagegen an strategischen Konzepten. Genauso fehlen erfolgsversprechende Konzepte zur Mitgliedergewinnung und Nachwuchsförderung in den Funktionsämtern gerade auf der Ortsvereinsebene.

Hier hat die Maßnahme durch die Entwicklung von Qualitätsstandards Möglichkeiten zur besseren Vernetzung, gegenseitigen Unterstützung und Kooperation geschaffen. Das nun entwickelte integrative Konzept zur Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements bietet die Chance, die AWO in Ostwestfalen-Lippe als Förderin des bürgerschaftlichen Engagements transparenter und nach außen hin einheitlicher anzubieten und darzustellen.

## **9.8 Implementierung der Qualitätsstandards**

Die Pilotstudie hatte konzeptionell zum Ziel, alle entwickelten Qualitätsstandards auf einmal in die Managementsysteme der AWO in Ostwestfalen-Lippe zu implementieren. Von diesem Ziel wurde im Laufe der Umsetzung Abstand genommen. Es erwies sich als nicht machbar, auf allen Ebenen die Standards einzuführen. Es wurde unterschätzt, dass die jeweiligen Zielgruppen des Engagements jeweils unterschiedliche Voraussetzungen und Bedingungen mitbringen.

Im Bereich der sozialen Einrichtungen und Dienste ist es unkompliziert, die Qualitätsstandards einzuführen, da hier ein geregelter Qualitätsmanagement vorliegt, die hauptamtlichen Mitarbeiter/innen Fachkenntnisse im Umgang mit neuen Verfahren besitzen und Verantwortlichkeiten geregelt sind.

Auf der Jugendwerksebene sind im Verlauf des Pilotprojekts erste Ansätze eines Qualitätsmanagements entwickelt worden<sup>16</sup>. Es gibt nun ein geregelter Verfahren zur Aufnahme, Begleitung sowie Einarbeitung neuer Jugendwerkler/innen. Dieser Ansatz kann nun fortgeschrieben und weiterentwickelt werden.

Auf der Ebene der Bezirks- und Kreisvorstände kann davon ausgegangen werden, dass die entwickelten zielgruppenspezifischen Standards aufgenommen und auf ihre Praktikabilität hin überprüft werden.

Auf der Ortsvereinsebene ist feststellbar, dass die entwickelten Mindeststandards nur auf freiwilliger Basis aufgenommen werden. Es gibt Ortsvereine, die die Standards hilfreich und unterstützend bewerten. Es gibt aber auch Ortsvereine, die die Standards als zu verregelt ablehnen.

Deutlich geworden ist, dass eine Implementierung durch Beschlüsse in Bezirks- und Kreisausschüssen nicht unbedingt die notwendige Akzeptanz an der Basis für die Umsetzung der Standards trifft. Hier ist gerade auf der Ortsvereinsebene noch viel Motivationsarbeit erforderlich.

---

<sup>16</sup> Vgl. Kapitel 8.4

Um alle Gliederungsebenen des Verbandes auf dem Weg zu einem Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement mitzunehmen bedarf es der Notwendigkeit eines längerfristigen Organisationsentwicklungsprozesses mit zielgruppenspezifischen Teilumsetzungen.

## 9.9 Prozesscontrolling

Das für die Umsetzung der Pilotstudie entwickelte Prozesscontrolling hat sich in der Praxis als notwendig erwiesen und bewährt. Die Bündelung der Fachkompetenzen Bürgerschaftliches Engagement, Qualitätsmanagement und Verbandspolitik durch die jeweils beteiligten Fachebenen hat dazu geführt, dass die gewonnenen Ergebnisse der Erhebung, aber auch die entwickelten Qualitätsstandards innerhalb des Bezirksverbandes kommuniziert werden konnten.

Bürgerschaftliches Engagement hat im Bewusstsein der Engagierten, aber auch der hauptamtlich Beschäftigten innerhalb der AWO Ostwestfalen-Lippe durch den Gesamtprozess gewonnen und ist stärker in das Bewusstsein gerückt.

## 10. Übertragbarkeit auf andere Verbände

Die AWO in Ostwestfalen-Lippe als Untersuchungsgegenstand der Pilotstudie steht beispielhaft für viele andere Gliederungen innerhalb der AWO sowie für vergleichbare Verbände nicht nur innerhalb der Wohlfahrt.

Daher können aus den gewonnenen Ergebnissen und Erkenntnissen **Empfehlungen im Sinne von best-practice** abgeleitet werden, die für die Übertragbarkeit des Qualitätsmanagementprozesses zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements von Interesse sind.

- Zur Entwicklung eines Qualitätsmanagements zur Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements wird statt der Bearbeitung aller Bereiche ein Stufenmodell unter Berücksichtigung der verbandspolitischen bzw. unternehmenspolitischen Prioritäten empfohlen. Dies bietet den Vorteil, sich auf einzelne Förderbereiche zu konzentrieren und Überforderungen zu vermeiden.
- Es sollte immer ein Prozesscontrolling mit Pilotfunktion in den Organisationsentwicklungsprozess installiert werden. Dies unterstützt das Ziel, alle im Verband bei der Entwicklung und Umsetzung des Qualitätsmanagements Bürgerschaftliches Engagement mit zu nehmen.
- Vor einer Befragung zum Bürgerschaftlichen Engagement sollte das Erkenntnisinteresse der teilnehmenden Gliederungen geklärt sein. Eine Totalerhebung war im Pilotprojekt notwendig, bindet aber nicht unerhebliche personelle und finanzielle Ressourcen. Durch die Klärung des Erkenntnisinteresses kann der Fokus der Befragung klarer eingegrenzt werden. Dies macht eine Totalerhebung überflüssig.
- Die Nutzung des vorliegenden Befragungssets zur empirischen Erhebung kann als „Baukasten“ für die Erstellung eigener Fragebögen und gegebenenfalls Konkretisierung der Fragestellungen genutzt werden.

- Die Beibehaltung der Unterscheidung in allgemeine Fragen und zielgruppenspezifische Fragen wird empfohlen.
- Die Vorbereitung des Fragebogens sowie die Themenauswahl und die sprachliche Prüfung auf Verständlichkeit und Konkretheit hin sollte durch Gruppendiskussionen geprüft werden.
- Zur Vermeidung von doppelten und dreifachen Versendungen an Engagierte sollte eine exakte Erfassung der zu Befragenden (namentliche Nennungen) vorgenommen werden. Es ist darauf zu achten, dass die Anonymität bei den Rückläufen hierdurch nicht verletzt wird.
- Die Kosten der Erhebung kann über ein Umlageverfahren getragen werden. Die hat den Vorteil höherer Verbindlichkeit, da alle zahlen und alle von den Ergebnissen profitieren.
- Die Sicherung eines höheren Rücklaufes ist für bestimmte Zielgruppen leicht möglich z.B.: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen füllen den Bogen während der Dienstzeit aus; Freiwillige und ehrenamtliche Helfer/innen im Zusammenhang mit einem gemeinsamen Kaffeetrinken (als „Dankeschön“) in Gruppen; Vorstände im Zusammenhang von Vorstandssitzungen.
- Die Offenlegung der Ergebnisse für alle Beteiligten sollte in angemessener *Form (verständlich, bildhaft)* kommuniziert werden. Dies ist für den weiteren Prozess und die Akzeptanz für das zu entwickelnde Management wichtig.
- Innerverbandliche Beteiligung ist niemals ein Selbstläufer. Das Angebot umfangreicher Beteiligung führt nicht automatisch zur Wahrnehmung des Angebots. Der Prozess muss daher konkret organisiert, vereinbart und abgesichert werden.
- Auf jeden Fall sollte mit der Entwicklung von Mindeststandards gearbeitet werden. Wünschenswerte Sollstandards führen zu Überforderungen und damit zu Widerständen. Die Vorstände sollen aus den entwickelten Mindeststandards unter Beteiligung der Zielgruppen Standards zur Erprobung aussuchen, festlegen und verabschieden.
- Nach der Implementierung sollte die Umsetzung nach zwei Jahren überprüft und ein Erfahrungsaustausch organisiert werden

Mit der Maßnahme und der Pilotstudie „Qualitätsmanagement Bürgerschaftliches Engagement in der AWO Ostwestfalen-Lippe“ liegen neue, bisher so noch nie entwickelte Möglichkeiten, Methoden und Umsetzungsschritte für ein innerverbandliches Qualitätsmanagement zur Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements vor.

Durch die gewonnenen Erkenntnisse sind Stärken, aber auch Schwachstellen sichtbar geworden, die es nun gilt zu verbessern und mit allen Beteiligten zu qualifizieren.

Bielefeld, 27.10.2006

Gabriele Stillger  
Projektleiterin

# Anlagen

1. **Beispielhafte Berichtserstattung**
2. **II-M 3.3 F03 Projektskizze**
3. **II-M3.3 M01 Kriterien zur Entwicklung von Freiwilligenangeboten**
4. **II-M 3.3 F01 Freiwillige in der Arbeit – Beginn**
5. **II-M 3.3 F02 Freiwillige in der Arbeit – Beendigung**
6. **Versicherungsbroschüre**
7. **Praxishandbuch „Lebendiger AWO Ortsverein“**