



Analyse – Fragebogen zum Freiwilligenengagement

Organisationskultur

Anzeichen	Erledigt?	Verbesserungen nötig?		
	✓	Keine/keine Antwort.	Einige	Viele
1. Die Organisation ¹ und ihre MitarbeiterInnen hat sich eine Meinung dazu gebildet, was der Einsatz von Freiwilligen ² der Organisation selbst nutzt und welche Vorteile dies für ihre Kunden ³ hat.				
2. Die Organisation hat sich eingehend und ausreichend mit den Chancen und Herausforderungen befasst, die mit der Einbeziehung Freiwilliger in das Erbringen von Dienstleistungen zusammen hängen.				
3. Die Organisation verfügt über eine Richtlinie zur Einsatz Freiwilliger. Dieser verbindliche Orientierungsrahmen begründet, warum diese Organisation die Teilnahme von freiwilligen Mitarbeitern begrüßt. Es beschreibt die Einsatzbereiche sowie ihre Rollen, Aufgaben und Funktionen innerhalb der Organisation.				
4. Die Organisation begreift die Unterschiedlichkeit der freiwillig Engagierten als einen strategischen Vorteil: sie repräsentieren innerhalb der Organisation die Vielfalt der Gesellschaft bzw. der kirchlichen Gemeinschaft (als Referenzsystem), auf die sie sich mit ihrer Arbeit bezieht.				
5. Es gelingt der Organisation, ihre Aufgaben und Ziele in der Öffentlichkeit als unterstützungswürdig darzustellen und so Menschen im Gemeinwesen für eine freiwillige Mitarbeit an der Verwirklichung der Organisationsziele zu motivieren.				
6. Freiwillige werden nicht oder jedenfalls nicht vorrangig als billige MitarbeiterInnen (finanziell günstige Personalressource) verstanden, sondern prägen mit der Freiwilligkeit ihres Engagements gewollt den Charakter der Organisation mit. Dies ist mit dem Profil der Einrichtung kompatibel.				

¹ Organisation wird hier als Sammelbegriff für soziale Unternehmen, Einrichtungen und Dienste verwendet.

² Als „Freiwillige“ werden alle Formen freiwilliger, nicht bezahlter Mitarbeit unabhängig von Intensität und Dauer oder institutionalisierter Form bezeichnet.

³ Hier wird von Kunden als Leistungsempfänger bzw. Nutznießern gesprochen. Der Begriff wird damit auch synonym zu den Begriffen Nutzer / Besucher / Zielgruppen verwendet.

Anzeichen	Erledigt?	Verbesserungen nötig?		
	✓	Keine/keine Antwort.	Einige	Viele
7. Die Aufgabenprofile der Freiwilligen unterscheiden sich eindeutig von denen der Angestellten (, falls es solche gibt).				
8. Es gibt eine klare Vorstellung über das Potential der freiwilligen Mitarbeiter innerhalb der Organisation, so dass Über- und Unterforderung vermieden wird.				
9. Es gibt schriftliche Grundsätze für und über die Tätigkeit der Freiwilligen, die allen MitarbeiterInnen und Angestellten bekannt sind. Deren Beachtung wird regelmäßig überprüft.				
10. Die Organisation stellt den Freiwilligen die erforderlichen Mittel für eine effektive Erledigung der übertragenen Aufgaben zur Verfügung.				
11. Die Organisation bemüht sich aktiv, von freiwilligen Mitarbeitern Anregungen für die Verbesserung ihrer Arbeit zu erhalten und greift diese erkennbar auf bzw. begründet im Einzelfall, weshalb Anregungen nicht aufgegriffen werden.				

Steuerung des Einsatzes von Freiwilligen, Förderung von Partizipation und Mitwirkungsmöglichkeiten

Anzeichen	Erledigt?	Verbesserungen nötig?		
	✓	Keine/keine Antwort.	Einige	Viele
1. Es gibt eine eigens benannte Person in der Organisation, deren Aufgabe die Koordination des Freiwilligen – Einsatzes in der Organisation ist („Freiwilligenmanager“) und die den Freiwilligen als Ansprechpartner bekannt ist.				
2. Die benötigten personellen und finanziellen Mittel für die Ausbildung und Betreuung der freiwilligen MitarbeiterInnen sind systematisch ermittelt worden.				
3. Die Organisation hat die personellen Ressourcen sowie Zeit und Geld für die Anleitung, Begleitung, Schulung und Weiterbildung von Freiwilligen eingeplant.				
4. Die Organisation hat die Zulässigkeit und Zumutbarkeit der Aufgabenstellung geprüft und bestehende Risiken durch Abschluss von Versicherungen abgesichert.				
5. Freiwillige Mitarbeiter werden auf die Anforderungen, die ihre Tätigkeit mit sich bringt, zu Beginn ihrer Tätigkeit vorbereitet (trainiert, geschult).				

Anzeichen	Erledigt?	Verbesserungen nötig?		
	✓	Keine/keine Antwort.	Einige	Viele
6. Im Laufe der Tätigkeit von Freiwilligen wird regelmäßig überprüft, ob sie den Anforderungen ihrer Tätigkeit gewachsen sind und diese mit Lust und Interesse erledigen.				
7. Im Laufe der Tätigkeit von Freiwilligen wird regelmäßig überprüft, in welcher Weise durch Schulung und Trainingsangebote ihre Kompetenz und die Zufriedenheit der Kunden gesteigert werden kann.				
8. Für freiwillige MitarbeiterInnen sind Aufgabenbeschreibungen ⁴ erstellt worden.				
9. Die Aufgabenbeschreibungen sind so flexibel gehalten, dass sie –soweit möglich– durch Personen mit unterschiedlichen Fähigkeiten und zeitlichen Möglichkeiten ausgefüllt werden können und mit Blick auf die konkreten Personen angepasst werden können.				
10. Es besteht ein Verfahren zur Auswahl von Freiwilligen für die speziellen Aufgabenbereiche, das sowohl die Interessen der Freiwilligen wie deren Eignung für die Aufgabe berücksichtigt und ermöglicht, ihnen geeignete Aufgaben anzubieten.				
11. Die jeweiligen Leistungserwartungen an die freiwilligen Mitarbeiter sind klar definiert und dem betreffenden Freiwilligen erläutert worden. Diese haben vor der Übernahme von Aufgaben oder Funktionen explizit die Gelegenheit, sich frei für oder gegen die Übernahme der Aufgaben, Funktionen oder Ämter zu entscheiden.				
12. Alle freiwillig Engagierten haben die Möglichkeit, an einem Orientierungskurs teilzunehmen, der sie über Ziele der Organisation, über die Vorgänge und Abläufe, ihre Rechte und Verantwortungen aufklärt. Ist die Organisation zu klein, um regelmäßig Kurse anzusetzen, existiert ein Programm, mit dessen Hilfe einzelne Freiwillige die genannten Informationen erhalten.				
13. Allen Freiwilligen wird die Möglichkeit geboten, bei Bedarf Hilfe und Unterstützung bei dafür benannten und kompetenten MitarbeiterInnen der Organisation zu erhalten. Dies betrifft sowohl fachliche als auch soziale Aspekte der Mitarbeit und des Freiwilligeneinsatzes.				

⁴ Das Wort Stellenbeschreibungen wird hier bewusst vermieden, um die Analogien zum Angestellten-Verhältnis möglichst gering zu halten.

Anzeichen	Erledigt?	Verbesserungen nötig?		
	✓	Keine/keine Antwort.	Einige	Viele
14. Es gibt Kommunikationsmöglichkeiten und Angebote für Freiwillige, die dem gegenseitigen Austausch dienen und die das Handeln der Organisation und ihre Strukturen für die Freiwilligen transparent machen.				
15. Sind ständig mehrere Freiwillige in der Organisation tätig, so soll ein Mitwirkungs-gremium geschaffen werden, dessen Mitwirkungsrechte bezogen auf Funktion und Einsatz von Freiwilligen analog zu denen der Arbeitnehmervertretung geregelt werden.				
16. Die Arbeit der freiwilligen Mitarbeiter und die Resultate ihrer Tätigkeit werden regelmäßig ausgewertet.				
17. Die Leistungen der freiwilligen Mitarbeiter werden formell und informell anerkannt.				
18. Es werden Aufzeichnungen über Art und Umfang der Tätigkeit von freiwilligen Mitarbeitern geführt, um ihnen bei Bedarf Bescheinigungen über ihre Tätigkeit ausstellen zu können.				

Aufgabenzuschnitt für ehrenamtliches und freiwilliges Engagement

Anzeichen	Erledigt?	Verbesserungen nötig?		
	✓	Keine/keine Antwort.	Einige	Viele
1. Die Aufgaben der Freiwilligen werden sorgfältig mit Blick auf die Bedarfe der Organisation und die Bedürfnisse ihrer Kunden ausgewählt.				
2. Aufgaben und Tätigkeiten für Freiwillige werden in sinnvolle und in sich geschlossene Einheiten unterschiedlicher zeitlicher Größenordnung eingeteilt, insbesondere solche, die (z.B. in 2 – 3 Stunden an ein oder mehreren Wochentagen für einen fest definierten Zeitraum) neben einem möglichen hauptberuflichen Engagement ohne Überforderung geleistet werden können				
3. Die Organisation hat erfolgreiche Methoden entwickelt, wie freiwillige, engagementbereite und für die Aufgaben geeignete MitarbeiterInnen gewonnen werden können.				

Beziehung zwischen Freiwilligen und Hauptamtlichen

Anzeichen	Erledigt?	Verbesserungen nötig?		
	✓	Keine/keine Antwort	Einige	Viele
1. Es gibt gezielte Anstrengungen, ein positives Verhältnis zwischen freiwilligen MitarbeiterInnen und den Angestellten zu schaffen. Wo Probleme auftreten, werden diese gezielt angegangen und möglichst schnell beseitigt.				
2. Die Leitung der Organisation bzw. die benannten Freiwilligenmanager ermitteln Ursachen der Spannungen zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen und ergreifen Maßnahmen, diese schnell zu beseitigen.				
3. Die hauptamtlichen MitarbeiterInnen sind bezüglich der Rolle der Freiwilligen innerhalb der Organisation befragt und im Umgang mit freiwillig Engagierten trainiert worden.				
4. Es gibt Veranstaltungen und Treffen oder andere gezielte Anstrengungen, die dem Aufbau guter Beziehungen zwischen Angestellten und Freiwilligen dienen.				
5. In allen Bereichen, in denen Freiwillige und Angestellte zusammenarbeiten, gibt es Beauftragte, die Spannungen zwischen den Gruppen wahrnehmen, gezielt angehen und schnell und angemessen beseitigen sollen oder Personen (z.B. Mediatoren) hinzuziehen können, die die Bearbeitung der Spannungen in die Wege leiten.				

Gewinnen und Aufnahme von Freiwilligen

Anzeichen	Erle- digt?	Verbesserungen nötig?		
	✓	Keine/keine Antwort	Einige	Viele
1. Die Organisation sucht unter den bestehenden Möglichkeiten die am besten geeigneten Wege für die Ansprache neuer engagementbereiter und für die jeweiligen Aufgaben geeigneter Freiwilliger				
2. Statt unspezifischen allgemeinen Werbekampagnen für Freiwillige werden Methoden praktiziert, in denen gezielt engagementbereite Menschen für bestimmte Aufgaben mit einer klaren und begrenzten Aufgabe gesucht werden.				
3. Die Organisation bemüht sich kontinuierlich um eine glaubwürdige Information der Öffentlichkeit in der Gemeinde, der Stadt, der Region oder dem Land über in ihre Aufgaben und Ziele.				
4. Die Ursachen dafür, warum Menschen NICHT in die Organisation einbezogen werden wollen, werden systematisch erforscht.				
5. Die Organisation hat klare Vorstellungen, warum welche Art von Menschen sich für eine freiwillige Tätigkeit melden.				
6. Die Organisation und alle angestellten und freiwilligen MitarbeiterInnen sind stets in der Lage, Wünsche nach Mitarbeit entgegenzunehmen und potentielle, freiwillige Mitarbeiter freundlich willkommen heißen.				
7. Es gibt Ansprechpartner für Freiwillige, die auf Engagementinteresse schnell und zuverlässig reagieren.				

©Peter Wattler-Kugler, 2001 (zum internationalen Jahr des Freiwilligen)
(MF-KurzAudit_Freiwilligenmanagement.doc)

Der Text ist (mit geringfügigen Änderungen) der von Peter Wattler-Kugler verfassten Broschüre: „Das Haus richten. Ehrenamtliche gewinnen und integrieren“ entnommen, die im Rahmen der Kampagne „Handeln Ehrensache“ im Rahmen der Aktivitäten des Diakonischen Werkes zum internationalen Jahr der Freiwilligen erstellt wurde. Art-Nr.: 91 68 35. Bestelladresse: Diakonisches Werk, Zentraler Vertrieb. Postfach 10 11 42, 70010 Stuttgart. Vertrieb@diakonie.de (1 € zzgl. Versandkosten).