

---

Beratung	Datum	Behandlung	Ziel
<b>Sozialausschuss</b>	20.12.2018	öffentlich	Bericht

---

**Betreff:**

**35 Jahre ehrenamtlicher Besuchsdienst**

**Anlagen:**

5\_2\_ Ausführlicher\_Bericht\_Freiwilligenmanagement

---

**Beilage 5.1**

**zur Sitzung des Sozialausschusses vom 20.12.2018**

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

Beilage 1: Bericht

**1. Hintergrund**

Vor 35 Jahren, im Jahr 1983, wurde im damaligen Amt für Altenhilfe (AfA) – angesiedelt beim Sozialamt - ein ehrenamtlicher Besuchsdienst für ältere Menschen aufgebaut, die im eigenen Haushalt leben. Mit der Einrichtung des Seniorenamtes im Jahr 1993 ist dieser Besuchsdienst hier als Aufgabenbereich integriert und weiterentwickelt worden. Er gehört heute zu einem der größten ehrenamtlichen Besuchsdienste im häuslichen Bereich in Nürnberg. Ähnliche Angebote bestehen auch von Trägern der freien Wohlfahrtspflege oder Vereinen sowie im stationären Bereich von Heimträgern. Der vorliegende Bericht informiert über Aufgaben, Anforderungen und Entwicklungen im Bereich von Freiwilligenkoordination und -management im Seniorenamt sowie über dessen Stellenwert im Gesamtkontext der Altenhilfe und des seniorenpolitischen Gesamtkonzepts (s. SozA am 18.10.2018).

Der Strukturwandel ehrenamtlichen Engagements (z.B. stärker individualisiertes, projektbezogenes, befristetes Engagement in wechselnden Handlungsfeldern; Gemeinschaft und Selbstverwirklichung als stärker werdende Motive anstelle von Altruismus; dezentrale Netzwerkstrukturen) erfordern neben der laufenden notwendigen hauptamtlichen Begleitung und Unterstützung freiwillig engagierter Menschen auch künftig eine kontinuierliche fachliche Reflexion und Anpassung bestehender methodischer Handlungsansätze des Freiwilligenmanagements und der Rahmenbedingungen für Ehrenamt. Dies schließt eine kritische fachliche Auseinandersetzung mit aktuellen Fragen etwa der Monetarisierung oder „Instrumentalisierung“ des freiwilligen Engagements mit ein.

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

**2.1 Tätigkeitsfelder**

Häuslicher Besuchsdienst

Der ehrenamtliche häusliche Besuchsdienst richtet sich vorwiegend an ältere Menschen, die im eigenen Haushalt leben und in ihren Teilhabechancen eingeschränkt sind. Die freiwillig engagierten Helferinnen und Helfer stellen hier oftmals den einzigen sozialen Kontakt dar. Sie sind Gesprächspartner (persönlich oder telefonisch), bieten Begleitung bei Spaziergängen oder Arztbesuchen sowie Hilfe bei kleinen Einkäufen oder anderen alltäglichen Anforderungen.

Mitwirkung in stadtteilbezogenen sozialen Treffpunkten („Seniorenstammtische“)

In nahezu allen 15 Seniorennetzwerken bestehen dezentrale, wohnungsnaher Treffpunkte („Seniorenstammtisch“). Sie bieten neben sozialen Kontakten auch Informationen (z.B. Vorträge) und kulturelle Angebote. Freiwillige Helfer/innen des häuslichen Besuchsdienstes

wirken bei den „Stammtischen“ mit als „Gastgeber/innen“ (z.B. Unterstützung für bewegungseingeschränkte alte Menschen, Einbeziehen der Älteren in die Gruppe, Mitwirkung bei Programmgestaltung).

#### Hol- und Bringdienst

Ältere Menschen, die nicht mehr mobil sind oder Unterstützung benötigen, haben die Möglichkeit, mit Hilfe eines Hol- und Bringdienstes zu den Treffen und wieder nach Hause gebracht zu werden. Freiwillig Engagierte übernehmen den Hol- und Bringdienst für diese Treffen. Diese Aufgabe ist jedoch mehr als ein „Transportdienst“ und bietet auch Gelegenheit für sozialen Kontakt. Die Aufgabe erfordert von den hier Engagierten deshalb auch Geduld, Einfühlungsvermögen und Sensibilität.

#### „Brückenfunktion“ der Ehrenamtlichen und des Freiwilligenmanagements

Durch die regelmäßigen Kontakte in den Haushalten der älteren Menschen besteht die Chance, frühzeitig auf entstehende Bedarfe, Probleme, Notlagen und Belastungen aufmerksam zu werden. Mit Einverständnis des alten Menschen können die Ehrenamtlichen Kontakt mit der Freiwilligenkoordinatorin (oder Koordinator/innen in den Seniorennetzwerken, s. 6.) aufnehmen, so dass bedarfsgerecht hauptamtliche Hilfen organisiert werden können.

### **2.2 Statistische Kennwerte** (Stand: 31.10.2018)

#### Freiwillig Engagierte

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

#### Seniorinnen und Senioren

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

#### Art und Umfang des freiwilligen Engagements

In vielen Fällen sind Ehrenamtliche mehrfach in verschiedenen Handlungsfeldern aktiv. Dadurch kann die Gesamtzahl in den aktiven Tätigkeiten höher sein als die Summe der ehrenamtlichen Personen. Von den 127 derzeit aktiven Ehrenamtlichen engagieren sich 67 Frauen und 16 Männer im Besuchsdienst, drei Frauen und sieben Männer im Hol- und Bringdienst und 32 Frauen sowie zwei Männer als „Gastgeber/innen“ bei den Seniorenstammtischen.

#### Kulturelle Hintergründe der Ehrenamtlichen

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

Aktuell werden fünf Seniorinnen mit Zuwanderungsgeschichte von Ehrenamtlichen unterstützt. Sie stammen aus Italien, Kroatien (zwei Seniorinnen), Russland und Spanien.

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

Das Freiwilligenmanagement ist in die strategische Ausrichtung und die Ziele des Seniorenamts einbezogen, ohne Ehrenamtlichkeit lediglich als „Ressource“ zu betrachten. Die Arbeit mit Freiwilligen hat eine vermittelnde Funktion im Schnittfeld zwischen den Besonderheiten freiwilligen Engagements einerseits und strategischen Zielen und Anforderungen der Seniorenarbeit andererseits. Mit der quartiers- und netzwerkorientierten Ausrichtung der Seniorenarbeit ergeben sich Kooperationen und Vernetzungen mit einer Vielzahl zentraler und dezentraler, formaler und informeller Hilfestrukturen (s. Abb. 1, S. 4).

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

Freiwilligenmanagement und –koordination stellen ein sehr differenziertes und vielfältiges Handlungsfeld mit unterschiedlichsten Zielgruppen und Zielen dar (Erläuterungen s. Beilage 2):

- Unterstützung und Förderung sozialer Teilhabe und eines selbstbestimmten Lebens im Alter;
- Unterstützung und Begleitung in belasteten Lebenssituationen;
- Übernahme einer „Seismografen-Funktion“ und (sekundär-)präventiver Funktionen;
- Inklusion für Ältere in benachteiligten Lebenssituationen (z.B. Armut, psychische Erkrankungen);
- Konflikt- und Problemmanagement (ältere Menschen, Freiwillige, Angehörige);
- Gestalten von Möglichkeitsstrukturen für aktives Alter;
- Ermöglichung generationenverbindender Kontakte (z.B. jüngere Engagierte);
- fachliche Unterstützung und Begleitung in herausfordernden und belastenden Situationen;
- Kooperation und Abstimmung mit anderen hauptamtlichen Angeboten und Diensten.

### **5. Qualitätssicherung**

Aspekte der Qualitätssicherung werden auf verschiedenen Handlungsebenen relevant:

- in der Akquise und passgenauen Vermittlung von Ehrenamtlichen sowie der Beratung von Interessierten für ein Engagement im Besuchsdienst (ggfs. erfolgt auch eine Weitervermittlung in ein, den Interessen und Kompetenzen besser entsprechendes Engagement in einem anderen Handlungsfeld oder eine Weitervermittlung an Informationsangebote von ZAB),
- in der fachlichen Begleitung und Beratung sowie durch Schulungen und Erfahrungsaustausch,
- durch die Gestaltung der Anerkennungskultur sowie
- durch schriftliche Freiwilligenbefragungen und telefonische Befragungen der Älteren.

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

Mit der quartiersorientierten Ausrichtung der Seniorenarbeit wurden das Freiwilligenmanagement und die Freiwilligenkoordination über die zentrale und stadtweite Funktion hinaus in die dezentralen Strukturen der Seniorennetzwerke einbezogen. So besteht eine enge Zusammenarbeit und Abstimmung mit den Koordinatorinnen und Koordinatoren der Seniorennetzwerke im Hinblick auf die Einbeziehung und Mitwirkung freiwillig Engagierter in quartiersnahe Hilfestrukturen. Das Quartiersstrukturen.

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

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

**1. Finanzielle Auswirkungen:**

- Noch offen, ob finanzielle Auswirkungen

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

(→ weiter bei 2.)

- Nein (→ weiter bei 2.)

- Ja

Kosten noch nicht bekannt

Kosten bekannt

**Gesamtkosten**

€

**Folgekosten**

€ pro Jahr

dauerhaft  nur für einen begrenzten Zeitraum

davon investiv

€

davon Sachkosten

€ pro Jahr

davon konsumtiv

€

davon Personalkosten

€ pro Jahr

**Stehen Haushaltsmittel/Verpflichtungsermächtigungen ausreichend zur Verfügung?**

(mit Ref. I/II / Stk - entsprechend der vereinbarten Haushaltsregelungen - abgestimmt, ansonsten Ref. I/II / Stk in Kenntnis gesetzt)

Ja

Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

**2a. Auswirkungen auf den Stellenplan:**

- Nein (→ weiter bei 3.)

- Ja

Deckung im Rahmen des bestehenden Stellenplans

Auswirkungen auf den Stellenplan im Umfang von  Vollkraftstellen (Einbringung und Prüfung im Rahmen des Stellenschaffungsverfahrens)

Siehe gesonderte Darstellung im Sachverhalt

**2b. Abstimmung mit OrgA ist erfolgt** (Nur bei Auswirkungen auf den Stellenplan auszufüllen)

- Ja
- Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:
--

**3. Diversity-Relevanz:**

- Nein
- Ja

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich: Im Besuchsdienst engagieren sich Frauen und Männer für ältere Frauen und Männer im eigenen Haushalt, unabhängig von Alter, kulturellem, religiösem und sozialem Hintergrund oder sexueller Orientierung
---

**4. Abstimmung mit weiteren Geschäftsbereichen / Dienststellen:**

- RA** (verpflichtend bei Satzungen und Verordnungen)
- 
- 
-

