



Arbeitshilfe

Qualitätsmanagement im Bereich
Ehrenamt in den Frühen Hilfen

Inhalt

Abbildungsverzeichnis, Tabellenverzeichnis und Legende	7
Vorwort	9
Einleitung	10

A. GRUNDLAGEN BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN 13

1. Definition Ehrenamt, Ehrenamtsmanagement, Ehrenamtskoordination	13
2. Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen	17
2.1 Frühe Hilfen und die primär- und sekundärpräventive Grundausrichtung von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen	20
2.2 Typische Angebotsformen für den Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen	22
2.3 Zur Abgrenzung von professionellen Fachkräften	28
2.4 Der Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen unter Partizipationsgesichtspunkten	30
3. Rechtliche Rahmenbedingungen und Grundlagen des Einsatzes der Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen	33
3.1 Aufgaben, Rechte und Pflichten von Ehrenamtlichen, Haftung	36
3.2 Versicherungsschutz	38
3.2.1 Gesetzliche Unfallversicherung	38
3.2.2 Haftpflichtversicherung	39
3.2.3 Sonstige Versicherungen	39
3.3 Steuerrecht / Entgelt	41
3.3.1 Steuerfreie Entschädigungen	41
3.3.2 Aufwandsentschädigung	41
3.3.3 Steuerfreibeträge für nebenberufliche Tätigkeiten	41
3.3.4 Übungsleiterpauschale	42
3.3.5 Ehrenamtsfreibetrag (sog. „Ehrenamtspauschale“)	43
3.3.6 Weitergehende Zahlungen	44
3.4 Datenschutz und Schweigepflicht	45
3.4.1 Erweitertes Führungszeugnis	45
3.5 Kindeswohlgefährdung (§ 8a SGB VIII)	48

49	4. Ehrenamtsstrukturen im Rahmen der Bundesinitiative/des Bundesfonds Frühe Hilfen – Förderrelevante Rahmenbedingungen
----	---

53	B. QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN
----	--

53	1. Was meint Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung im Kontext des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen
57	2. Fachliche Grundelemente und Leitprinzipien für Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen
61	3. Öffentlichkeitsarbeit als Basis für die Umsetzung von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen
64	3.1 Zielgruppe: potentielle Ehrenamtliche
66	3.2 Zielgruppe: Familien
68	3.3 Zielgruppe: Netzwerkpartner (Fachöffentlichkeit, Politik, ggf. Sponsoren)
71	4. Der Rahmen für Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen (Elemente und Aspekte im Sinne der Strukturqualität)
73	4.1 Aufgaben- und Kompetenzprofil der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination
77	4.2 Das Fachkonzept zum Frühe Hilfen-Angebot mit Ehrenamtlichen
80	4.3 Qualifizierung von Ehrenamtlichen und das Instrument der Schulung
84	4.4 Möglichkeiten zur Zusammenarbeit im Netzwerk Frühe Hilfen (fallübergreifende Ebene)
86	4.5 Kooperationen mit relevanten Partnern im Einzelfall
89	5. Elemente und Aspekte zur gelingenden Gestaltung von Schlüsselprozessen beim Einsatz (Prozessqualität)
91	5.1 Grundsätzliche Elemente in der Koordination von Ehrenamtlichen
91	5.1.1 Akquise und Auswahl von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen – Die Gewinnung von freiwilligen Interessierten
93	5.1.2 Die Eingangsphase – Das Erstgespräch mit Ehrenamtlichen
97	5.1.3 Die Begleitung von Ehrenamtlichen während ihrer Tätigkeit
101	5.1.4 Überleitungen in andere Hilfesysteme bei entsprechendem Bedarf
104	5.1.5 Die Anerkennungskultur – Schaffung eines wertschätzenden Klimas in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen
105	5.1.6 Abschlussphase – Entlassung der Ehrenamtlichen aus dem Ehrenamt und der Aufbau eines Abschlussgesprächs mit der Ehrenamtskoordination

5.2 Besonderheiten bei der Begleitung von Familien durch Ehrenamtliche in längerfristig aufsuchenden Angeboten	107
5.2.1 Die Eingangsphase	107
5.2.2 Relevante Aspekte für die Umsetzung der längerfristig aufsuchenden Angebote	111
5.2.3 Regelungen der Zusammenarbeit – Aufgaben- und Rollenklarheit zwischen professionellen Fachkräften (Ehrenamtskoordination) und Ehrenamtlichen	112
5.2.4 Die Beendigung	114
5.3 Besonderheiten beim Einsatz von Ehrenamtlichen im Rahmen einer einmalig aufsuchenden Tätigkeit (Willkommensbesuche)	117
5.3.1 Eingangsphase	117
5.3.2 Die Durchführung	117
5.3.3 Regelungen der Zusammenarbeit – Aufgaben- und Rollenklarheit zwischen professionellen Fachkräften (Ehrenamtskoordination) und Ehrenamtlichen	119
5.4 Besonderheiten beim Einsatz von Ehrenamtlichen im Rahmen von Gruppenangeboten/offenen Treffs für Familien	122
5.4.1 Eingangsphase	122
5.4.2 Relevante Aspekte für die Umsetzung der Gruppenangebote und offenen Treffs	122
5.4.3 Regelungen der Zusammenarbeit – Aufgaben- und Rollenklarheit zwischen professionellen Fachkräften (Ehrenamtskoordination) und Ehrenamtlichen	124
6. Elemente und Aspekte der Ergebnissicherung (Ergebnisqualität)	127
6.1 Erster Schritt: Angestrebte Resultate beschreiben	131
6.2 Zweiter Schritt: Fragen der Beteiligten klären und den Auftrag festlegen	134
6.3 Dritter Schritt: Ziele operationalisieren	140
6.4 Vierter Schritt: Daten sammeln, erheben und auswerten	146
6.4.1 Geeignete Erhebungsmethoden für Gruppenangebote/offene Treffs	148
6.4.2 Geeignete Erhebungsmethoden für einmalig aufsuchende Angebote	151
6.4.3 Geeignete Erhebungsmethoden für langfristig aufsuchende Angebote	153
6.4.4 Befragungen der Ehrenamtlichen im Anschluss an Schulungen	156
6.4.5 Datenauswertung von schriftlichen Befragungen	156
6.5 Fünfter Schritt: Ergebnisse verwerten, strategisch denken	158
7. Checkliste: Hinweise zur Regelung des Einsatzes von Ehrenamtlichen	161

167 **C. LITERATUR**

173 **D. ANHANG MIT ANLAGENVERZEICHNIS**

249 **E. AUTORINNEN, AUTOREN UND WEITERE MITWIRKENDE**

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1:	Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination	16
Abbildung 2:	Partizipationsstufen	31
Abbildung 3:	Kooperationspartner der Ehrenamtskoordination	73
Abbildung 4:	Ablaufdiagramm für längerfristig aufsuchende Angebote	116
Abbildung 5:	Ablaufdiagramm Willkommensbesuch	121
Abbildung 6:	Ablaufdiagramm Gruppenangebote/offene Treffs	126
Abbildung 7:	Fünf Schritte der wirkungsorientierten und partizipativen Ergebnissicherung	129
Abbildung 8:	Resultatetreppe	131
Abbildung 9:	Wechsel von der Multiplikator- auf die Letztzielgruppenebene	133

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Abgrenzung von Ehrenamtlichen und Fachkräften	29
Tabelle 2:	Elemente eines Fachkonzeptes für Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen	77
Tabelle 3:	Argumente für und gegen vorbereitende und begleitende Schulungen	81
Tabelle 4:	Rollenverständnis ehrenamtliche/r Pate/in vs. Fachkraft	113
Tabelle 5:	Beteiligte an einem Angebot und ihre rollentypischen Fragen in Bezug auf die Ergebnisqualität	135
Tabelle 6:	Beispiele zur Operationalisierung von Outputs	141
Tabelle 7:	Beispiele für die Operationalisierung von Outcomes	143
Tabelle 8:	Stärken und Schwächen von qualitativen und quantitativen Erhebungsmethoden	147
Tabelle 9:	Vier-Felder-Matrix zur Planung der Ergebnisverwertung	159
Tabelle 10:	Hinweise zur Regelung des Einsatzes von Ehrenamtlichen im Rahmen der Frühen Hilfen	163

LEGENDE



Zielgruppe



Verweis

Text



Partizipation

Zentrale Aussagen und Verweise werden durch flächig hinterlegte Kästen dargestellt.

VORWORT

Familien mit Kleinkindern alltagspraktisch unterstützen und entlasten – das erreichen Ehrenamtliche in den Frühen Hilfen. In über 60 Prozent der nordrhein-westfälischen Jugendamtsbezirke engagieren sie sich in verschiedenen Angeboten (wie z.B. Familienpatenschaften“) und leisten einen wertvollen und präventiven Beitrag für das Wohl von Kindern und ihren Familien. Durch die Begegnung auf Augenhöhe ohne eine bestimmte berufliche Profession zu verkörpern, gelingt es Ehrenamtlichen oftmals auf unkomplizierte Weise, Familien sozial besser zu integrieren und ihre Selbsthilfekompetenzen zu stärken. Hierin liegt ein großes Potenzial.

Damit Ehrenamtliche diese Aufgaben gut und vor allem gut abgesichert erfüllen können, benötigen sie gute und qualitätsgesicherte Rahmenbedingungen, die von hauptamtlich tätigen Personen sichergestellt werden. Welche Rahmenbedingungen das im Einzelnen sind, beschreibt diese Arbeitshilfe und hält zugleich auch Handwerkszeug für Praktikerinnen und Praktiker in Form von Checklisten und Mustervorlagen bereit.

Die Landesregierung trägt durch die Landesversicherung für Ehrenamtliche ebenfalls zur Sicherung der guten Rahmenbedingungen bei und würdigt das bürgerschaftliche Engagement zudem durch wirkungsvolle Instrumente der Anerkennungskultur, wie die Ehrenamtskarte NRW und den Engagementpreis NRW.

Unser besonderer Dank gilt allen ehrenamtlich Engagierten und ihren hauptamtlichen Begleitungen. Sie tragen mit ihrer Begeisterung und Tatkraft alltäglich zur Unterstützung von Familien in NRW bei!

Gleichzeitig bedanken wir uns an dieser Stelle auch bei allen an der Erstellung dieser Arbeitshilfe Beteiligten für ihren Arbeitseinsatz.

Landeskoordinierungsstelle Frühe Hilfen Nordrhein-Westfalen

1. Einleitung

Der Erfolg eines Ehrenamtsangebots hängt im Wesentlichen von einem gut durchdachten und **systematisch angelegten Qualitätsmanagement** ab. Dieses findet auf mehreren Ebenen statt, für die sich unterschiedliche Fragen zur gelingenden Gestaltung ergeben. Neben Aspekten zu förderlichen und notwendigen Rahmenbedingungen und Strukturen (**Strukturqualität**) für den Einsatz der Ehrenamtlichen bzw. allgemein die Umsetzung des Angebots, stehen vor allem Fragen zur Prozessgestaltung (**Prozessqualität**) im Fokus: Welche Prozessschritte müssen geplant und berücksichtigt werden? Wie sind diese Prozessschritte zu gestalten? Was gilt es innerhalb der einzelnen Prozessschritte zu beachten bzw. an welchen Stellen können sich Herausforderungen ergeben?

Nicht zuletzt spielt die Frage der mit dem Angebot erzielten Ergebnisse eine entscheidende Rolle (**Ergebnisqualität**): Wurden die Ziele des Angebots erreicht? Was konnte bei der Zielgruppe des Angebots bewirkt werden? Welche Qualität weisen die erzielten Ergebnisse auf? Im Sinne der Weiterentwicklung und Verbesserung von Angeboten gehört hierzu neben der Ergebnissicherung auch eine systematische Überprüfung der vorhandenen Strukturen und Prozesse: Wie bewerten wir vorhandene Strukturen und Prozesse? Wo können Rahmenbedingungen und Verfahren verbessert werden?

Neben Elementen und Fragen im Sinne der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität gibt es noch weitere Aspekte, die alle drei Ebenen berühren. Dazu gehören einerseits **rechtliche den Einsatz betreffende Fragstellungen und Grundlagen sowie Aspekte im Kontext der Öffentlichkeitsarbeit**. Beides sollte im Zuge konzeptioneller Überlegungen bzw. Planungen von Ehrenamtsangeboten mitgedacht werden.

Die vorliegende Arbeitshilfe soll Trägern von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen und insbesondere den zur Koordination und fachlichen Begleitung der Ehrenamtlichen eingesetzten hauptamtlichen Fachkräften (Ehrenamtskoordinierende) praktische Hilfestellung und Handlungsorientierung/-sicherheit bei der strukturierten Planung, dem Aufbau, der gelingenden Umsetzung und reflexiven Weiterentwicklung von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen geben. Sie soll zur landesweiten Qualitätssicherung von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen beitragen. Dadurch nicht zuletzt auch für die Zielgruppe der Angebote, d.h. werdende Eltern und Familien mit kleinen Kindern einen Nutzen haben, indem Angebote, bei denen Ehrenamtliche für Familien zum Einsatz kommen, qualitativ gut und ergebnisorientiert umgesetzt werden.

Der Nutzen einer Arbeitshilfe liegt in ihrer Praxis-tauglichkeit und -nähe. Es wurden daher als Teil des Entstehungsprozesses Workshops zum Inhalt der Arbeitshilfe mit Personen aus der Praxis (s. Mitwirkende, E) durchgeführt. Deren Ergebnisse wurden ausgewertet und sind in den Inhalt eingeflossen. Zudem finden sich in der Arbeitshilfe an entsprechenden Stellen Checklisten sowie im Anhang eine Reihe von Beispielvorlagen. Die angehängten Vorlagen wurden im Zuge einer Abfrage nach bereits vorhandener gut gearbeiteter Materialien von Kommunen zur Verfügung gestellt und nach guter Eignung ausgewählt. Es handelt sich dabei um kommunale Beispiele, die als Anregung dienen sollen und für die eigene Praxis angepasst werden müssen. Sie sollen zusätzliche Handlungsorientierung/-sicherheit geben und können gerade für Ehrenamtskoordinierende hilfreich sein.

Einführung

Die Arbeitshilfe gliedert sich daher entsprechend in eine inhaltliche Einführung (Teil A) und einen Hauptteil zum Thema „Qualitätssicherung und -entwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen“ (Teil B). In der Einführung werden u.a. wichtige Begriffe des Arbeitsfeldes erläutert, rechtliche Rahmenbedingungen dargestellt und die typischen Angebotsformen unter Einbeziehung von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen beschrieben. Der Hauptteil umfasst einzelne Kapitel zu den Themenbereichen

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität.

Sowohl die thematische Einführung als auch die Einzelkapitel des Hauptteils können unabhängig voneinander nach Bedarf und Interesse gelesen werden. So kann die Arbeitshilfe sowohl als Orientierung für die Planung und Etablierung eines neuen Ehrenamtsangebots in den Frühen Hilfen dienen als auch zur Vertiefung bestimmter Aspekte der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in laufenden Angeboten genutzt werden. Da sich Qualitätsaspekte je nach Angebotsform anders darstellen können, werden in den Kapiteln Prozess- und Ergebnisqualität Besonderheiten der typischen Ehrenamtsangebote Früher Hilfen (einmalig/ längerfristig aufsuchende Angebote/Gruppenangebote) ausgeführt. Den Abschluss bilden die kommunalen Beispielvorgaben (D).

A. GRUNDLAGEN BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

1. Definition Ehrenamt, Ehrenamtsmanagement, Ehrenamtskoordination (Kathrin Lassak)

1. Definition Ehrenamt, Ehrenamtsmanagement, Ehrenamtskoordination

Bürgerschaftliches Engagement und das damit verbundene Potential haben in unserer Gesellschaft einen hohen Stellenwert erlangt. Immer mehr Menschen engagieren sich im Rahmen einer ehrenamtlichen Tätigkeit und ermöglichen dadurch auch im Rahmen der Frühen Hilfen die Umsetzung zahlreicher Angebote und Projekte, die ihre ganz eigene und besondere Qualität aufweisen. Dem Bericht der Enquete-Kommission zur „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“ zufolge, kann das Engagement in unterschiedlichsten Formen erfolgen (vgl. Deutscher Bundestag 2002, 6). Die Übernahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit bzw. eines Ehrenamtes bildet dabei nur eine Form. Im Folgenden werden zentrale Begriffe aus dem Ehrenamtsbereich und Freiwilligenmanagement kurz erläutert:

Ehrenamt

- freiwillige Tätigkeit bzw. freiwilliges Amt, das von einer Person selbstbestimmt und unentgeltlich erbracht wird
- keine gesetzliche Definition von Ehrenamt
- in der Regel für eine bestimmte, vorher nicht immer festgelegte Dauer angelegt
- am Gemeinwohl orientiert
- in den meisten Fällen im Rahmen eines freien Trägers, Verbandes, Projektes, Vereins, einer Initiative, Organisation oder Institution erbracht
- Aufwandsentschädigungen durchaus möglich und häufige Praxis

- Unterschiedliche Motive für die Ausübung möglich: z.B. Freude an der Tätigkeit für andere, eigene Wertüberzeugung, altruistisches Denken und Handeln, Sinngebung durch eine bedeutende Aufgabe, Entfaltung von eigenen Fähigkeiten und Neigungen, Überzeugung, Dinge verbessern zu können (vgl. Haumann 2014, 19f.).

Ehrenamtsmanagement oder auch Freiwilligenmanagement¹

- alle Bestrebungen einer Organisation, die Zusammenarbeit mit freiwillig Engagierten für alle Beteiligten optimal zu gestalten
- bewusste Grundhaltung und wertschätzender Umgang mit den Engagierten sowie klare Verfahren und Regelungen bei der Umsetzung
- Einbettung des Themas in die Strategie der Organisation
- das systematische und prozessgeleitete Vorgehen einer Organisation oder eines Vereins, das zur Gewinnung von und zur organisierten Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen notwendig ist
- neben Planung, Organisation und Koordination der Einsätze von Ehrenamtlichen auch Schaffung bzw. Verbesserung von entsprechenden Rahmenbedingungen und Strukturen zur Gewinnung und langfristigen Bindung von Ehrenamtlichen an die Organisation
- Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität des Einsatzes

¹ Die Begriffe Ehrenamtsmanagement und Freiwilligenmanagement sowie Ehrenamtskoordination und Freiwilligenkoordination werden an dieser Stelle synonym verwendet. Eine Legaldefinition von Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und Bürgerschaftlichem Engagement gibt es nicht. Die Enquete-Kommission fasst die Begriffe „freiwilliges Engagement“ und „bürgerschaftliches Engagement“ als weitgehend identisch auf und beschreibt das Ehrenamt als eine Form von Engagement, das „stärker formalisierte, in Regeln eingebundene und dauerhafte Formen des Engagements“ (Deutscher Bundestag 2002, 32) bezeichnet. Der Begriff Freiwilligenarbeit wird in seiner Verwendung eher den Engagierten selbst zur Bezeichnung ihres Handelns zugeordnet (vgl. Deutscher Bundestag 2002, 38).

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

- Abstimmung und Konsensualisierung von Zielen, Aufgaben, Interessen und Erwartungen der Organisation mit den Erwartungen, Interessen, Motiven und Bedürfnissen der Ehrenamtlichen mit dem Ziel, für beide Seiten einen Gewinn aus dem Einsatz zu ziehen, der nicht zuletzt bei den Nutzerinnen und Nutzern der Angebote ankommen soll
- dient dem qualitativen Einsatz von Ehrenamtlichen und soll einen Beitrag zur Zufriedenheit aller Beteiligten leisten (vgl. Reifenhäuser/Reifenhäuser 2013, 15).

Während der Begriff **Freiwilligenmanagement** mehr die strategische Ebene der Arbeit mit Freiwilligen bzw. Ehrenamtlichen in der Organisation beschreibt, steht der Begriff **Freiwilligenkoordination** eher für die operativen Aufgaben (vgl. Stiftung Mitarbeit 2001).

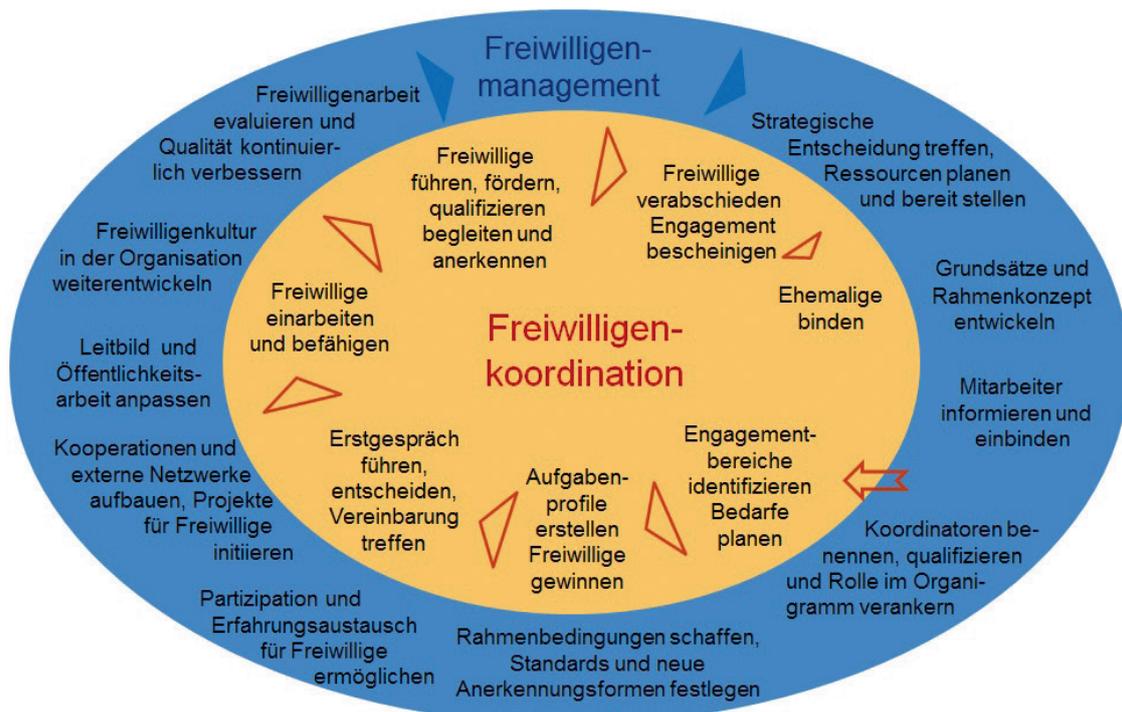
Die Ausgestaltung und Umsetzung des Freiwilligenmanagements unterscheidet sich von Organisation zu Organisation:

Während in größeren Organisationen in der Regel eine personelle und organisatorische Trennung beider Bereiche erfolgt, fallen in kleineren Organisationen sowohl die strategischen als auch die operativen Aufgaben häufig einer Person zu. Dadurch ergeben sich in der Praxis auch hinsichtlich des Aufgabenprofils von Ehrenamtskoordinierenden Unterschiede.

Ehrenamts- bzw. Freiwilligenkoordination¹

- Gelingendes Freiwilligenmanagement erfordert eine oder mehrere hauptamtliche, dafür verantwortliche und qualifizierte Person(en)
- Ausstattung dieser Personen mit ausreichenden Ressourcen (Zeit, Budget, Mittel)
- Fungieren als Verbindungsstück zwischen Organisation und Ehrenamtlichen (vgl. Reifenhäuser/Reifenhäuser 2013, 15).

Abbildung 1: Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination



Quelle: Hoffmann et al. 2012, 65.

A. GRUNDLAGEN BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

2. Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen (Kathrin Lassak)

2. Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Ehrenamtliches Engagement präsentiert sich in vielfältigen Formen, Hintergründen und Strukturen. Keupp und Behringer (2015) verweisen in ihrem „Impulspapier zum freiwilligen Engagement im Bereich der frühen Förderung und Unterstützung von Kleinkindern und ihren Familien“ auf drei Typen des bürgerschaftlichen, ehrenamtlichen Engagements im Rahmen der Frühen Hilfen, die jeweils unterschiedlichen Initiierungen und Gestaltungsprinzipien unterliegen:

- 1) „Präventionsprojekte, die von Hauptamtlichen geplant und durchgeführt werden und die ehrenamtliche Helferinnen und Helfer ausbilden und einsetzen. [...]
- 2) Durch Fachkräfte angeregte und begleitete Projekte und Programme, die im Sinne des Empowerment-Prinzips Eltern und Familien zu Selbsthilfeaktivitäten anregen und ermutigen sowie die dafür förderlichen Rahmenbedingungen absichern wollen. [...]
- 3) Familienselbsthilfe schafft komplexe sozialraumbezogene Angebote, die in ihrer Entstehung und ihren Abläufen weitgehend als selbstaktive Handlungsfelder bestimmt werden können.“
(Keupp/Behringer 2015, 26)

Die vorliegende **Arbeitshilfe** nimmt nur solche Formen ehrenamtlichen Engagements in den Frühen Hilfen in den Blick, **die Typus 1) zugeordnet werden können**. Auf Qualitätsaspekte im Rahmen der Engagement-Typen 2) und 3) wird nicht näher eingegangen.

2.1 Frühe Hilfen und die primär- und sekundärpräventive Grundausrichtung von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen

Unter Frühen Hilfen werden alle Angebote einer Kommune verstanden, die sich im Sinne der universellen primären Prävention und Gesundheitsförderung allgemein an **alle Familien** und im Sinne der selektiven sekundären Prävention an **Familien in belasteten bzw. unterstützungsbedürftigen Lebenslagen** richten. Sie zielen darauf ab, werdende Eltern und junge Familien durch eine besonders **frühzeitige Information, Beratung und Unterstützung** in ihrer Erziehungs-, Beziehungs- und Versorgungskompetenz zu stärken und dadurch Kindern von Beginn an eine bestmögliche Entwicklung und ein gesundes Aufwachsen zu ermöglichen. Sie sind **interdisziplinär** angelegt, da sie eine enge und **abgestimmte Zusammenarbeit** zwischen den unterschiedlichen Akteuren, Institutionen und Professionen, die im Leben von (werdenden) Eltern und Kindern eine Rolle spielen, forcieren (vgl. NZFH 2016). Insgesamt sollen Frühe Hilfen dazu beitragen, eine **bedarfsgerechte Versorgung** von werdenden Eltern und Familien mit kleinen Kindern durch **passgenaue Unterstützungsangebote** in einer Kommune zu leisten.

Sowohl innerhalb des fachlichen Diskurses als auch in der kommunalen Ausgestaltung der Frühen Hilfen werden mit dem Terminus „**frühzeitig**“ zwei verschiedene Aspekte assoziiert. Zum einen bezieht sich das „frühzeitig“ auf den Zeitpunkt, an dem die Unterstützung ansetzen soll, das heißt, bevor es zur Entstehung und Entwicklung eines konkreten Problems oder einer tatsächlichen Krise kommt; zum anderen bezieht sich „frühzeitig“ auf eine biographische Perspektive und meint damit Unterstützungsangebote, die in einer frühen Entwicklungsphase von Kindern ansetzen (vgl. Schone 2011, 19f.). Im Rahmen

der Bundesinitiative/Bundesfonds Frühe Hilfen ist die Zielgruppe der Frühen Hilfen hingegen klar geregelt. Demnach sind nur Maßnahmen und Netzwerke förderfähig, die sich vorrangig an **Familien mit Kindern im Alter von 0-3 Jahren** sowie an Schwangere und werdende Väter richten (vgl. Deutscher Bundestag 2011, 17).

In ihrer Grundausrichtung implizieren die Frühen Hilfen das Prinzip der **Freiwilligkeit**. Sie setzen **unterhalb der Schwelle der Hilfen zur Erziehung nach §§ 27 ff SGB VIII** an und finden nicht als Maßnahme zur Abwendung einer Kindeswohlgefährdung statt. Ob und in welcher Form ein Angebot der Frühen Hilfen in Anspruch genommen wird, entscheidet die Familie immer selbst. Folglich sind Frühe Hilfen nicht dem Bereich der tertiären Prävention zuzuordnen und **vom Schutzauftrag nach § 8a SGB VIII klar zu trennen**.

Ausgehend von diesem Verständnis sind auch Angebote der Frühen Hilfen, bei denen Ehrenamtliche zum Einsatz kommen, den Bereichen der Primär- und Sekundärprävention zuzuordnen. Sie zeichnen sich in der Regel durch Niedrigschwelligkeit und Offenheit für alle Familien aus. Die Inanspruchnahme des Angebots durch Familien erfolgt immer auf freiwilliger und selbstbestimmter Basis. Inwieweit ein Ehrenamtsangebot dem primärpräventiven oder dem sekundärpräventiven Bereich zuzuordnen ist, hängt zum einen von der konzeptionellen Ausrichtung und dem Ziel des Angebots – Sollen mit dem Angebot alle Familien oder eine bestimmte Zielgruppen erreicht werden? – zum anderen von dem individuellen Bedarf der Familie – Dient das Angebot zur allgemeinen Information und Beratung der

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Familien oder liegt eine als belastend erlebte Situation vor, die Unterstützungsleistungen im Sinne der Sekundärprävention erforderlich macht? – ab. Allerdings ist eine eindeutige Zuordnung nicht immer möglich, da die Übergänge zwischen den Bereichen fließend sein und sich dynamische Entwicklungen hinsichtlich des Unterstützungsbedarfs ergeben können. Eine regelmäßig begleitende Reflexion hinsichtlich des Konzeptes und dessen Umsetzung ist daher sinnvoll und notwendig.

2.2 Typische Angebotsformen für den Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Im Folgenden sollen die drei typischen Frühe Hilfen-Angebote, bei denen Ehrenamtliche zum Einsatz kommen und die im Zentrum dieser Arbeitshilfe stehen, näher beschrieben werden.

Einmalig aufsuchende Angebote mit Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen (Willkommensbesuche für Neugeborene)

Im Zuge des Ausbaus präventiver Maßnahmen und Angebote für junge Familien haben in den vergangenen Jahren immer mehr Kommunen sogenannte „**Willkommensbesuche für Neugeborene**“ (oder auch Erstbesuchsdienste, Babybegrüßungsdienste oder Familienbesuche genannt) eingeführt. Ausgehend von dem Gedanken, dass die Inanspruchnahme präventiver Angebote durch Eltern die Kenntnis über diese voraussetzt (vgl. Deutscher Bundestag 2011, 17), verfolgen die von den Städten und Kreisen etablierten Dienste die Intention, Eltern, die vor kurzem ein Kind bekommen haben, über die für Familien relevanten Angebote, Leistungen und Möglichkeiten im jeweiligen Stadtteil zu informieren, zu beraten sowie bei Bedarf an die jeweiligen Stellen zu vermitteln. Bei dem Angebot handelt es sich um ein freiwilliges Angebot im Sinne der Primärprävention (universelle Prävention), das sich an **alle Eltern mit einem Säugling**, unabhängig von ihren Bedarfen oder sozialen Problemlagen richtet.



Einmalig aufsuchende Angebote im Sinne von Willkommensbesuchen haben folgende Ziele,

- das Neugeborene „willkommen“ zu heißen und damit die Familienfreundlichkeit der Kommune zum Ausdruck zu bringen sowie
- Familien mit Neugeborenen möglichst frühzeitig, gezielt und bedürfnisorientiert zu ausgewählten Themen, (weiteren) (Unterstützungs-)Angeboten der Kommune für junge Familien und über mögliche Zugänge zu diesen zu informieren,
- Familien bei Bedarf weitere mögliche Angebote aufzuzeigen, ggf. zu vermitteln (Lotsenfunktion) und Hemmschwellen zur Inanspruchnahme abzubauen. Das bezieht sich sowohl auf weitere Angebote der Frühen Hilfen wie auf allgemeine und stadtteilbezogene Angebote und Leistungen des Gesundheits-, Jugendhilfe- und Sozialbereichs, die über das Spektrum der Frühen Hilfen hinausgehen,
- Familien dadurch in ihrer Erziehungskompetenz zu stärken,
- ggf. Berührungspunkte und Hemmschwellen gegenüber dem Jugendamt abzubauen. Dabei soll den Eltern mit Wertschätzung und Anerkennung begegnet werden.

(vgl. auch Frese/Günther 2013, 44ff.)

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Das Angebot findet in der Regel einmalig und aufsuchend statt. Die Familien werden dabei meist in den ersten Wochen nach der Geburt eines Kindes Zuhause von (sozial)pädagogischen Fachkräften (67 %), Mitarbeitenden aus Heilberufen (12 %) oder **Ehrenamtlichen (im Auftrag von freien oder öffentlichen Trägern) (9 %)**, die stellvertretend für die jeweilige Kommune auftreten, besucht (vgl. Frese/Günther 2013, 37). Neben der Übermittlung von Glückwünschen zur Geburt erhalten die Eltern in einem persönlichen Gespräch ausführliche Informationen zu unterschiedlichen, sie und ihr Kind betreffenden Themen.

Der Einsatz von qualifizierten Ehrenamtlichen in dieser Angebotsform erfolgt dabei sehr bewusst, da davon ausgegangen wird, dass die Familien den Ehrenamtlichen im Vergleich zu einer Fachkraft mehr Vertrauen entgegenbringen und gleichzeitig weniger einen Kontrollbesuch durch eine Behörde (bspw. das Jugendamt) befürchten. Vor ihrem Einsatz werden die Ehrenamtlichen speziell auf ihre Aufgabe vorbereitet. Einige Ehrenamtliche überbringen den Familien lediglich die Informationen und sind vertrauensvolle Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner für

die Eltern. Bei weiteren von den Eltern artikulierten (Unterstützungs-)Bedarfen besprechen die Ehrenamtlichen diese – immer im Einverständnis mit den Eltern – mit der Ehrenamtskoordination, die dann die weitere Vermittlung in ein passendes Angebot übernimmt. In einigen Fällen sind die Ehrenamtlichen hinsichtlich der Angebote und Möglichkeiten für Familien im Stadtteil aber auch insoweit geschult, dass eine direkte Information- bzw. Weitervermittlung durch die Ehrenamtlichen selbst erfolgt.

Welche Aufgaben die Ehrenamtlichen tatsächlich übernehmen, ist vom Konzept des Angebots abhängig und muss immer in Absprache mit den Ehrenamtlichen selbst festgelegt werden!

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Längerfristig aufsuchende Angebote mit Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Längerfristig aufsuchende Angebote haben folgende Ziele,

- Familien ausgehend von ihren individuellen Bedürfnissen alltagspraktisch zu unterstützen und zu entlasten,
- die bereits vorhandenen familiären Ressourcen zu stärken,
- modellhaftes Lernen zu ermöglichen,
- die eigenen Potentiale der Familie zu fördern und im Sinne des Empowerments Familien zur Selbsthilfe zu befähigen,
- Familien entwicklungsfördernde Kontakte und den Aufbau eines sozialen Netzwerks zu ermöglichen,
- dass die Familien Unterstützungs- und Freizeitangebote für Eltern und Kinder in der Kommune kennenlernen, um bei Bedarf auf diese zurückgreifen zu können,
- Kinder in ihrer Entwicklung positiv zu stärken und zu fördern.

In vielen Kommunen haben Familien, die über kein soziales Netzwerk in unmittelbarer Nähe verfügen, die Möglichkeit, Unterstützung und Entlastung durch **ehrenamtliche Familienpaten**² zu erhalten. Die Ehrenamtlichen unterstützen die Familien bei alltäglichen Aufgaben, indem sie sich bspw. für ein paar Stunden um die Kinder kümmern, damit die Eltern einen Moment zur Ruhe kommen, anstehende Dinge erledigen oder eigenen Aktivitäten nachkommen können. Bei Bedarf begleiten sie die Familien z.B. bei Behördengängen, sind vertraute Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner sowie Zuhörende für die Anliegen der Familien oder übernehmen Aufgaben, die die Familien selbst gerade nicht leisten können. Ausgehend von ihrer Lebenser-

fahrung stehen die Ehrenamtlichen den Familien häufig als Ratgebende und Austauschpartnerinnen und Austauschpartner bspw. zu Fragen der Erziehung und Pflege der Kinder, zur Bewältigung der sich mit der Situation „Eltern sein“ ergebenden Unsicherheiten und Herausforderungen sowie zu weiteren den Lebensalltag der Familien betreffenden Themen zur Seite. Durch die gezielte Beschäftigung mit den Kindern (z.B. Spiel- und Vorleseaktivitäten) können sie diesen als zuverlässige Beziehungspartner dienen, sie in ihren Fähigkeiten stärken und positiv in ihrer kindlichen Entwicklung fördern. Der Kontakt zu den Familien wird durch die Ehrenamtskoordination hergestellt, indem sie vorher einen ersten Abgleich der

Familienpaten sind keine Haushaltshilfen oder Babysitter!

Erwartungen, Interessen und Bedarfe der Familien sowie der Ehrenamtlichen vorgenommen hat. Das Angebot ist freiwillig und gründet auf einem von den Familien artikulierten Bedarf. Nur wenn die Familien die Unterstützung durch eine ehrenamtliche Person möchten, kann ein erster Kontakt zwischen Ehrenamtlichen und Familien initiiert werden. Die Ehrenamtlichen bestimmen immer selbst, wie viel Zeit sie für Begleitung bzw. Unterstützung der Familien investieren möchten. Ausgehend von unterschiedlichen Faktoren und Kriterien (z.B. investierbare und gewünschte/benötigte Zeit, Engagementwunsch und Unterstützungsbedarf, Vorlieben und Ausschlusskriterien) muss eine passende Familie mit gleichem Bedarf gefunden werden.

² In der Praxis übernehmen meistens weibliche Ehrenamtliche eine Patenschaft. Männer bilden eher die Ausnahme.

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

In der Regel stehen längerfristig aufsuchende Angebote für **alle Familien mit Säuglingen und Kleinkindern** in einer Kommune offen. Allerdings kann das Angebot je nach konzeptioneller Ausrichtung bestimmte Zielgruppen (**Familien mit Migrationshintergrund, Alleinerziehende**

etc.) besonders in den Fokus nehmen. Damit ist die Verortung (primär- oder sekundärpräventiv) des Angebots einerseits von der konzeptionellen Ausrichtung und andererseits von den tatsächlichen Bedarfen der Familien abhängig.



Gruppenangebote/offene Treffs mit Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen³

Längerfristig aufsuchende Angebote mit Ehrenamtlichen als Angebote der Frühen Hilfen sind niemals im intervenierenden Kinderschutz zu verorten und liegen auch immer unterhalb der Schwelle der Hilfen zur Erziehung gemäß der §§ 27ff SGB VIII.

Nichtsdestotrotz ist ein paralleler bzw. ergänzender Einsatz von Ehrenamtlichen und professionellen Fachkräften (bspw. Sozialpädagogische Familienhilfe (im Folgenden: SPFH), Familienhebamme) in der Familie möglich. Dabei agieren Ehrenamtliche und Fachkraft allerdings mit unterschiedlichen Aufträgen, die sowohl für die Ehrenamtlichen als auch für die Familien klar und transparent geregelt und kommuniziert sein müssen.

Gruppenangebote/offene Treffs haben folgende Ziele,

- Familien den Aufbau und die Festigung eines sozialen Netz(werk)s zu ermöglichen und dadurch eine mögliche soziale Isolation zu überwinden,
- (werdenden) Müttern und Vätern Raum und Zeit für den Austausch mit Gleichgesinnten zu geben und dadurch ein gegenseitiges miteinander und voneinander Lernen zu ermöglichen,
- dass Familien Informationen und Beratung zu selbst eingebrachten Themen und Fragestellungen sowie auch über weitere Unterstützungsangebote erhalten,
- Familien durch den niedrighschwelligsten Kontakt zu pädagogischen Fachkräften Zugangswege zu weiteren Angeboten, Hilfen und Unterstützungsmöglichkeiten zu eröffnen.

³ Die folgenden Ausführungen zu Gruppenangeboten/offenen Treffs basieren auf der Broschüre „Frühe Hilfen im Deutschen Kinderschutzbund – fachliche Standards, Verortung, Position, Praxisbeispiele“ des Deutschen Kinderschutzbundes Bundesverband e.V. 2015: 25ff.



A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Offene Treffs (z.B. Alleinerziehenden-Treff), offene **Gruppenangebote** (z.B. Säuglingstreff) und **Cafés** (z.B. Familiencafés, Müttercafés) haben sich vielerorts als wichtiger Baustein im Kontext Früher Hilfen im Sozialraum etabliert. Sie ermöglichen viele verschiedene Unterstützungsleistungen und dienen der Stärkung von sozialen Netz(werk)en. Je nach individueller Lebenssituation können die Angebote auch eine Lotsen- und Vermittlungsfunktion für Familien mit kleinen Kindern darstellen. Elementar dafür ist die Vernetzung, insbesondere mit Diensten und Einrichtungen der Gesundheitshilfe, der Schwangerschafts(konflikt)beratung, mit anderen Trägern und Diensten der Kinder- und Jugendhilfe (im Sozialraum) sowie dem Netzwerk Frühe Hilfen im Allgemeinen.

Ein wesentlicher konzeptueller Unterschied der Gruppenangebote/offenen Treffs zu den beiden anderen Ehrenamtsangebotstypen der Frühen Hilfen liegt in dem häufig gemeinsamen und gleichzeitigen Tätigsein von hauptamtlichen Fachkräften und Ehrenamtlichen vor Ort. In den meisten Fällen handelt es sich bei den hauptamtlichen Fachkräften um die Ehrenamtskoordination. Diese übernimmt neben den die Struktur und Sicherung des Angebots betreffenden Aufgaben, wie bspw. die Organisation des Angebots, die Qualifizierung der Ehrenamtlichen und die Durchführung von ggf. Fallbesprechungen und Teamsitzungen auch niedrigschwellige

.....
⁴ Grundsätzlich können auch Ehrenamtliche als Vermittler bzw. Lotse fungieren, wenn diese über ein entsprechendes Wissen zur kommunalen Unterstützungs-/Angebotslandschaft verfügen. Dieses kann aus vorbereitenden Maßnahmen (z.B. Schulungen), eigenen Lebens- oder Berufserfahrungen (nicht alle Ehrenamtlichen sind fachliche Laien) hervorgehe und an Familien niedrigschwellig weitergegeben werden. Um die Ehrenamtlichen nicht zu überfordern und Familien bedarfsgerecht zu begegnen, sollte mit diesen klar geregelt und kommuniziert sein, wann eine Weitervermittlung durch die Ehrenamtlichen selbst und wann in Absprache mit oder direkt durch die hauptamtliche Fachkraft erfolgen sollte.

Beratungsleistungen für die Adressatinnen und Adressaten. Zu bestimmten für die Zielgruppe relevanten Themen kann auch die Übernahme von entsprechenden Inputs für (werdende) Mütter und Väter zu ihren Aufgaben gehören.

Entscheidend für das Gelingen der Treffs und Cafés ist die Haltung der ehren- und hauptamtlichen Mitarbeitenden, die nicht bevormunden und bewerten soll, sondern (werdende) Mütter und Väter in ihrer Eigenkompetenz unterstützt und fördert.

Die (werdenden) Eltern haben die Möglichkeit, ihre individuellen Fragestellungen und Erlebnisse im Kontext der (zukünftigen) Elternrolle anzusprechen und ihre Bedürfnisse für einen begrenzten Zeitraum in den Vordergrund zu stellen. Die hauptamtlichen Fachkräfte und Ehrenamtlichen stehen immer als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für die Themen, die von den (werdenden) Müttern und Vätern selbst gewählt und eingebracht werden, zur Verfügung. Im Vordergrund steht im Hinblick auf die Ehrenamtlichen die alltagspraktische Unterstützung in Form von Tipps und Austausch. Wird ein individueller Unterstützungsbedarf aufgrund einer aktuellen Problemsituation artikuliert, werden die (werdenden) Eltern entweder in andere Angebote des eigenen Trägers oder in kooperierende Einrichtungen oder zu anderen Diensten des Hilfesystems durch die hauptamtliche Fachkraft oder ggf. auch durch die Ehrenamtlichen⁴ vermittelt (siehe Kapitel B 5.1.4).



Die Kinder haben in diesen Treffs – zumeist betreut von Ehrenamtlichen – die Möglichkeit spielerischen Aktivitäten nachzugehen und in Kontakt mit anderen Kindern zu kommen. Neben dem Gesprächs- und Spielangebot gibt es oft weitere Angebote wie bspw. eine Kinderbetreuung, einen Kinderkleiderladen, Elternkurse,

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Elternbildungsangebote und Schreibabyberatung, wobei ein Teil dieser weitergehenden Angebote ausschließlich durch bezahlte Fachkräfte und nicht durch Ehrenamtliche geleistet wird.

Bei den Treffs handelt es sich um ein niedrigschwelliges Angebot, das ohne Anmeldung besucht werden kann. Die Familien können die Regelmäßigkeit ihrer Teilnahme selbst entscheiden, müssen sich nicht festlegen und gehen auch sonst keine andere Form der Verpflichtung ein. Insofern sieht das Angebot auch keine Aktenführung vor.

Die konzeptionelle Ausrichtung des Angebots legt fest, ob dieses **allen Familien** offen steht oder einen Schutzraum für eine bestimmte Zielgruppe darstellt.



Da sich einige der Treffs an spezifische Zielgruppen richten, sind damit jeweils spezifische Zielsetzungen verbunden. Als Beispiel seien hier Müttercafés für Migrantinnen genannt, die einen Schutzraum für andere kulturelle oder religiöse Hintergründe eröffnen. Gerade in diesen Treffs engagieren sich bevorzugt Ehrenamtliche aus vergleichbaren Kulturkreisen. Neben diesen fallübergreifenden Zielen können in diesen Angeboten auch spezifische Subziele mit den Familien nach ihrem individuellen Bedarf besprochen und ermittelt werden.

Auch die Kombination von Gruppenangeboten/ offenen Treffs, die in der Regel auf Komm-Strukturen basieren (center-based), mit aufsuchenden Angeboten (home-based) kann sinnvoll sein. Vor allem dann, wenn in den Gruppenangeboten /offenen Treffs Familien identifiziert werden, die eine weitere engere Unterstützung (bspw. in Form von aufsuchenden Unterstützungsangeboten) wünschen.

2.3 Zur Abgrenzung von professionellen Fachkräften

Die Ehrenamtlichen schenken den Familien freiwillig und ohne Bezahlung ihre Zeit, können Zuhörende und Ratgebende sein, lassen sie von ihren Lebenserfahrungen profitieren und unterstützen sie auf eine besonders niedrigschwellige Art und Weise. Meistens entsteht dadurch eine vertrauensvolle Beziehung auf Augenhöhe, die dazu beitragen kann, dass Familien sich leichter und schneller auch für weitere Hilfen und Angebote öffnen. In einigen Fällen entstehen Freundschaften, die zu einer Erweiterung des sozialen Netzes der Familie führen können. Losgelöst von fachlichem Handeln deutet der freiwillige und unentgeltliche Einsatz auf echtes Interesse für die Sache hin und kann von Familien als besonders wertschätzend empfunden werden. Trotz ihres hohen Gewinns und ihrer besonderen Qualität, dürfen Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen **professionelles Handeln durch Fachkräfte** nie ersetzen.

Ehrenamtsangebote haben ihren ganz eigenen Wert und Charakter sowie ihre eigene Qualität und leisten etwas, das durch Angebote, die von Fachkräften durchgeführt werden, nicht erreicht werden kann.

Nicht alle Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen sind Laien, müssen aber von hauptamtlich tätigen professionellen Fachkräften klar unterschieden werden.

Die Grenze, wann eine ehrenamtliche Tätigkeit endet und wann professionelles Handeln beginnt (beginnen sollte), muss von dem jeweiligen Träger klar definiert und sowohl mit den Ehrenamtlichen als auch den professionellen Fachkräften kommuniziert werden! Das schafft Transparenz, verhindert unklare Rollenverteilungen und das Entstehen von unrealistischen Erwartungen.

Es gibt Fälle, bei denen die eingesetzten Ehrenamtlichen über eine pädagogische oder soziale Ausbildung verfügen. Nichtsdestotrotz erfolgt ihre ehrenamtliche Tätigkeit auf freiwilliger Basis, aus der sich keine mit der Tätigkeit in Verbindung stehende berufliche Verpflichtung ergibt. **Zu ihren Aufgaben gehört es nicht, pädagogische Arbeit in oder mit den Familien zu leisten.** Gleichwohl können Ehrenamtliche häufig eine ganze Reihe von (fachlichen, sozialen und personalen) Kompetenzen in ihre ehrenamtliche Tätigkeit einbringen. Anders als professionelle Fachkräfte jedoch *müssen* Ehrenamtliche keine Beratungs- und Lotsentätigkeiten im Sinne der Primär- und Sekundärprävention vornehmen. Gleichwohl *kann* durch den Einsatz der Ehrenamtlichen in der Familie ein niedrigschwelliges Beratungs- und Lotsensetting entstehen, das im Vergleich zur professionellen Beratung und Weitervermittlung eine eigene Qualität aufweist.

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Tabelle 1: Abgrenzung von Ehrenamtlichen und Fachkräften

Ehrenamtliche	Fachkräfte
<ul style="list-style-type: none"> beraten die Eltern niedrigschwellig z.B. zu alltäglichen Lebensfragen. 	<ul style="list-style-type: none"> leisten pädagogische Arbeit in oder mit den Familien im Sinne einer psychosozialen Beratung und Unterstützung.
<ul style="list-style-type: none"> können Hinweise und Tipps zu weiteren Angeboten oder Möglichkeiten der Unterstützung geben und begleiten die Eltern ggf. zu dem entsprechenden Angebot.⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> nehmen Lotsenfunktionen im Sinne der (Weiter-)Vermittlung wahr.
<ul style="list-style-type: none"> sind in ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit nicht zu Schritten im Sinne des Schutzauftrages gemäß § 8a SGB VIII oder § 4 KKG verpflichtet. 	<ul style="list-style-type: none"> sind zu Schritten im Sinne des Schutzauftrages gemäß § 8a SGB VIII oder § 4 KKG verpflichtet.
<ul style="list-style-type: none"> sind bei entsprechenden Anzeichen, Sorgen oder Wahrnehmungen („ungutes“ Bauchgefühl) aufgefordert, die für sie zuständige hauptamtliche Fachkraft über das Wahrgenommene zu informieren. unterschreiben im Rahmen der Angebote in der Regel schriftliche Vereinbarungen (u.a. zum Vorgehen bei entsprechenden Wahrnehmungen oder zu Datenschutzregelungen). 	<ul style="list-style-type: none"> müssen die Ehrenamtlichen für einen richtigen Umgang mit entsprechenden Wahrnehmungen und Anzeichen gut vorbereiten sowie eng und reflexiv begleiten. haben die gemeldeten Hinweise einzuschätzen und zu überprüfen. müssen im Falle von weitergehenden pädagogischen (Handlungs-)Bedarfen entsprechend tätig werden.

⁵ Der konkrete Aufgabenzuschnitt muss immer in Absprache mit den Ehrenamtlichen festgelegt werden und ist abhängig von der jeweiligen konzeptionellen Ausrichtung des Angebots.

2.4 Der Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen unter Partizipationsgesichtspunkten

Zum Qualitätsmanagement im Bereich Ehrenamt in den Frühen Hilfen gehören auch die Gestaltung und Umsetzung von Beteiligungsstrukturen. Ernstgemeinte Partizipationsprozesse können dazu beitragen, dass die Ehrenamtlichen eine hohe Wertschätzung und Selbstwirksamkeit erleben, sich stärker mit dem Angebot verbunden fühlen und mit ihrer Tätigkeit insgesamt zufriedener sind. Ferner können diese aufgrund ihres häufig engen und vertrauensvollen Kontakts zu den Familien wichtige Informationsgebende und Übermittelnde für die Bedürfnisse von Familien sein und dadurch wesentlich zur Weiterentwicklung bestehender bzw. Ausgestaltung neuer Angebote und Konzepte beitragen. Durch ihre Unbefangenheit und fachliche Ungebundenheit in der unmittelbaren Arbeit mit den Familien können sie neue kreative Impulse und Ideen einbringen. Zudem sind sie ausgehend von ihren individuellen Kompetenzen, Neigungen und Lebenserfahrungen häufig Spezialistinnen und Spezialisten für bestimmte Themen und Fragestellungen und können dadurch die Arbeit der Fachkräfte wesentlich bereichern.

Neben der Gestaltung von Partizipationsprozessen für Ehrenamtliche gilt auch die Beteiligung der Familien selbst als ein wesentliches Merkmal zur gelingenden Gestaltung und Umsetzung von Ehrenamtsangeboten. Als Expertinnen und Experten ihrer Situation wissen Familien selbst am besten, wie Angebote aufgebaut und angelegt sein müssen, um bedarfsgerechte und passgenaue Unterstützung zu leisten. Der Einbezug der Zielgruppe ist daher sowohl bei der Konzipierung und Umsetzung als auch bei der reflexiven Überprüfung der Angebote unerlässlich.

Ausgehend von der oben aufgeführten Notwendigkeit und dem Nutzen partizipativer Prozesse muss an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, dass nicht jede Beteiligung als echte Partizipation verstanden werden kann. Die auf der nächsten Seite aufgeführte Abbildung 2 zeigt die verschiedenen Partizipationsstufen und macht deutlich, dass nur die letzten drei Stufen als echte Partizipation gelten.

Die Beteiligung der Ehrenamtlichen als auch der Familien gilt als ein wesentliches fachliches Grundelement für die gelingende Umsetzung des Angebots (siehe auch Kapitel B 2).



Gleichzeitig gilt, dass der Grad der Partizipation im Rahmen der Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen von bestimmten Faktoren abhängt, die in der Organisation und dem Konzept des Angebots, in fachlicher Hinsicht sowie in der ehrenamtlichen Person selbst begründet sein können.

Die Grenze der Partizipation ist dann erreicht, wenn

- die Ehrenamtlichen selbst eine Beteiligung nicht wünschen bzw. mit dieser überfordert wären,
- Entscheidungen aus fachlicher Sicht getroffen werden müssen, zu deren Einschätzung Ehrenamtliche nicht die notwendigen Kompetenzen besitzen oder
- die strukturellen Gegebenheiten (auch Ressourcen des Trägers) dies nicht erlauben.

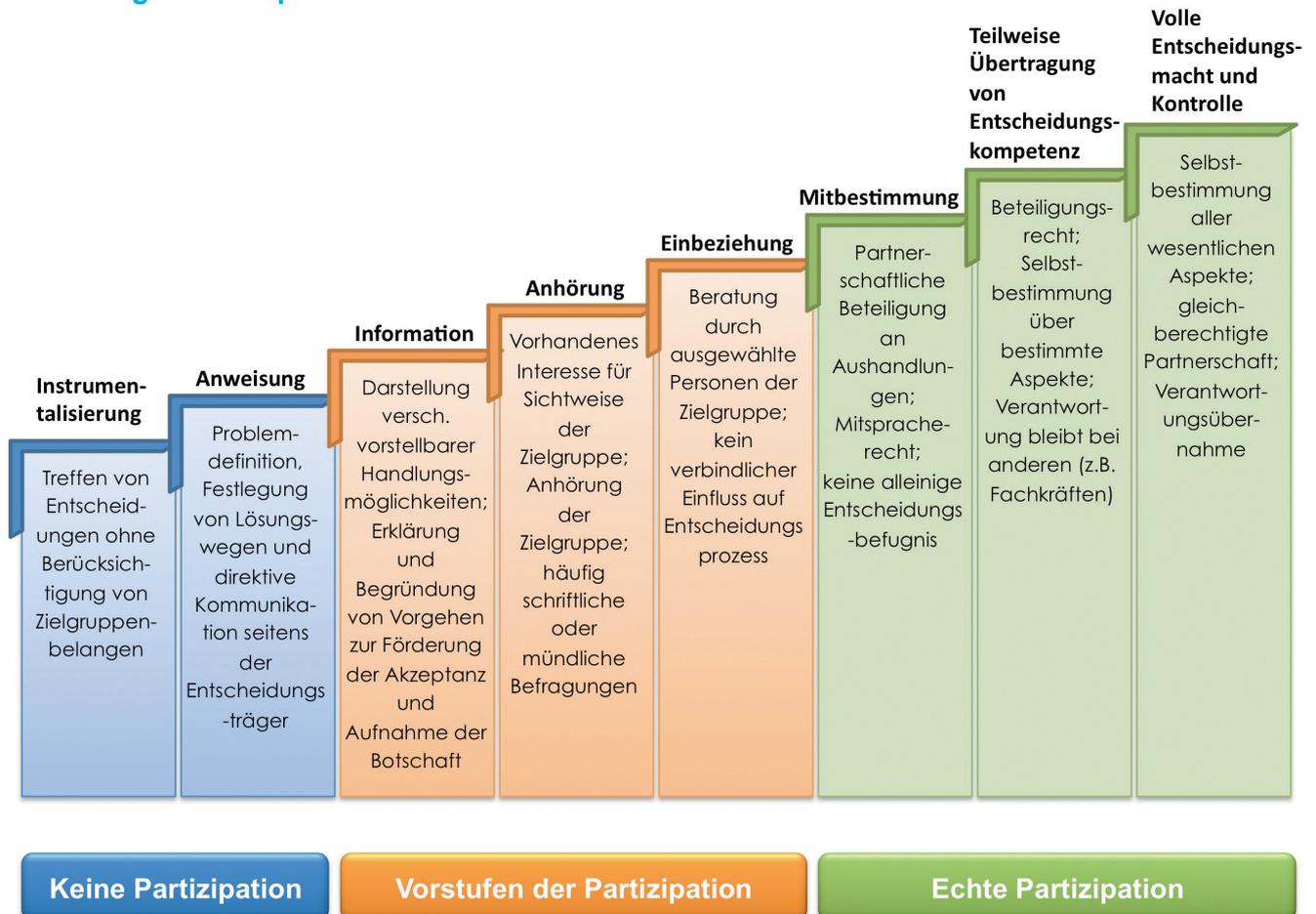
A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Hinsichtlich Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen gibt es verschiedene Möglichkeiten und Gelegenheiten der Partizipation und Beteiligung, sowohl im Hinblick auf die eingesetzten Ehrenamtlichen als auch im Bezug auf die Familien, denen die Angebote zu Gute kommen sollen.

Die Arbeitshilfe gibt im Weiteren Hinweise dazu, wie Partizipationsprozesse gestaltet und umgesetzt werden können. Die entsprechenden Stellen sind mit dem hier abgebildeten Puzzleteil gekennzeichnet.



Abbildung 2: Partizipationsstufen



Quelle: Eigene Darstellung nach Gesundheit Berlin e.V. 2009.

A. GRUNDLAGEN BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

3. Rechtliche Rahmenbedingungen und Grundlagen des Einsatzes der Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen (Michael Röcken)

3. Rechtliche Rahmenbedingungen und Grundlagen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Der Einsatz von Ehrenamtlichen erfolgt aufgrund des persönlichen Engagements des Einzelnen. Ihre Motivation ist es, etwas Gutes zu tun und zu helfen. Damit die Ehrenamtlichen während ihres Engagements rechtlich abgesichert agieren können, ist es wichtig, dass sie und die Verantwortlichen die rechtlichen Grundlagen und Rahmenbedingungen dafür kennen. So können rechtlich relevante Situationen besser eingeschätzt und etwaige Vorkehrungen, wie z.B. (zusätzlicher) Versicherungsschutz getroffen werden.

Wenn Ehrenamtliche sich im Bereich der Frühen Hilfen engagieren, wird die Ehrenamtsaktivität in der Regel durch Kommunen und Träger der freien Jugendhilfe koordiniert. Die Ehrenamtlichen melden sich in der Regel bei der Kommune und bieten an, Familien in unterstützungsbedürftigen Situationen und Lebenslagen in verschiedenen Formen behilflich zu sein. Treffen sie darüber mit der Kommune eine Vereinbarung, entsteht rechtlich betrachtet ein Auftragsverhältnis (§ 662 BGB). Danach verpflichtet sich der „Beauftragte“, ein ihm von dem Auftraggeber übertragenes Geschäft für diesen unentgeltlich zu besorgen.

Das Auftragsverhältnis unterscheidet sich von dem reinen Gefälligkeitsverhältnis durch den Bindungswillen. Dieser besteht, wenn für den Leistungsempfänger (hier die Kommune oder den freien Träger) wesentliche Interessen auf dem Spiel stehen und er sich auf die Leistungszusage verlässt. Ein Bindungswille wird deshalb in der Regel beim sogenannten Gefälligkeitshandeln des täglichen Lebens, bei Zusagen im gesellschaftlichen Bereich oder bei Vorgängen, die diesen ähnlich sind, zu verneinen sein.

Beispiel Gefälligkeitsverhältnis: Herr Meyer verspricht seinen Nachbarn, der jungen Familie Schulze beim Umzug zu helfen. Hierbei handelt es sich um eine „Gefälligkeit“. Beide Seiten gehen davon aus, dass keine rechtlichen Bindungen entstehen sollen.

Beispiel Auftrag: Frau Müller vereinbart mit dem Träger, dass sie für ein Elterncafé Spiele und Bücher kauft. Hier besteht ein Auftrag, da beide Seiten davon ausgehen, dass dieser Auftrag verbindlich ist.

3.1 Aufgaben, Rechte und Pflichten von Ehrenamtlichen, Haftung

Das Ehrenamt (in den Frühen Hilfen) ist eine verantwortungsvolle Tätigkeit. Dabei kann es, wenn auch in der Regel unabsichtlich, zu einem Schaden kommen. Deshalb ist es wichtig zu wissen, wann eine Haftung eintritt und unter welchen Voraussetzungen Versicherungsschutz für eingetretene Schäden der verschiedenen Art besteht.

Die Aufgaben der Ehrenamtlichen richten sich nach den Vorgaben der Kommune bzw. des freien Trägers und dem Einsatzbereich. Diese übertragenen Aufgaben müssen sorgfältig wahrgenommen und ausgeübt werden. Es muss die im Verkehr erforderliche Sorgfalt (§ 276 Abs. 2 BGB) beachtet werden, da ansonsten eine Fahrlässigkeit angenommen werden kann, die bei einem Schadenseintritt eine Haftung auslösen kann.

Beispiel: Frau A ist als Patin bei der Familie Müller eingesetzt. Während Frau Müller sich um den dreijährigen Sohn kümmert, übernimmt Frau A das Wickeln des Säuglings. Sie dreht sich während des Wickelns um, um eine neue Windel aus dem Badezimmer zu holen und passt auf den Säugling nicht auf. Das unbeaufsichtigte Kind fällt von dem Wickeltisch und verletzt sich. Es liegt ein fahrlässiges Verhalten vor.

Grundsätzlich können Ehrenamtliche für die durch sie bei ihrem Engagement verursachten Schäden verantwortlich gemacht werden, wie das im Übrigen bei vielen anderen Handlungen (z.B. Unfallverursachung beim Autofahren) auch der Fall ist. Die gesetzliche Grundlage dafür findet sich in § 823 Abs. 1 BGB. Danach ist zum Ersatz eines Schadens verpflichtet, wer vorsätzlich oder fahrlässig

- das Leben,
- den Körper,
- die Gesundheit,
- die Freiheit,
- das Eigentum oder
- ein sonstiges Recht einer anderen Person widerrechtlich verletzt.

In dem Beispielfall wurde das Kind verletzt, für diese Verletzung war Frau A verantwortlich, so dass sie grundsätzlich für diesen Schaden haftet.

Bei Fahrlässigkeit unterscheidet man zwischen der einfachen und groben Fahrlässigkeit. Eine **einfache Fahrlässigkeit** liegt vor, wenn die im Verkehr erforderliche Sorgfalt außer Acht geblieben ist. Die Rechtsprechung versteht unter **grober Fahrlässigkeit** ein Handeln, bei dem die erforderliche Sorgfalt nach den gesamten Umständen in ungewöhnlich großem Maße verletzt worden ist und bei dem dasjenige unbeachtet geblieben ist, was im gegebenen Falle jedem hätte einleuchten müssen (BGH, Urteil vom 05. Dezember 1983 – II ZR 252/82).

Dies wäre in dem obigen Beispiel der Fall gewesen, wenn sich Frau A für ein längeres Telefonat von dem Wickeltisch entfernt und den Säugling allein liegengelassen hätte.

Ein vorsätzliches Handeln liegt vor, wenn zielgerichtet („mit Wissen und Wollen“) ein Schaden verursacht wird.

Diese Unterscheidung ist wichtig, da eine gesetzliche Haftungsprivilegierung für Vereinsverantwortliche und -mitglieder besteht. Sie werden vom Verein von einer Haftung gegenüber Dritten freigestellt, wenn der Schaden durch einfach fahrlässiges Handeln, das heißt nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurde.

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Vereinen wird daher empfohlen, eine Haftpflichtversicherung für solche Fälle abzuschließen.

Für Ehrenamtliche, die nicht Mitglied in einem Verein oder Verantwortliche in einem Verein sind, sollte ein entsprechender Versicherungsschutz (siehe auch Kapitel 3.2.) oder eine Haftungsfreistellung anderweitig sichergestellt werden, da eine private Haftpflichtversicherung die Schäden in aller Regel nicht übernimmt. Hierüber ist es wichtig eine Klärung z.B. mit der beauftragenden Kommune herbeizuführen. Ehrenamtliche können sich nämlich auch durch die Kommune von der Haftung für bestimmte Formen (beispielsweise für einfach fahrlässig verursachte Schäden, analog § 31a/§ 31b BGB entsprechend der gesetzlichen Regelung für Vereine) freistellen lassen. Mit einer solchen Freistellungserklärung können die Ehrenamtlichen im Falle der Inanspruchnahme auf die Kommune verweisen oder sich einen bereits geleisteten Schadensersatz erstatten lassen.



Entsprechende Musterformulierungen können der Mustervereinbarung (Anlage 28) entnommen werden.



3.2 Versicherungsschutz

3.2.1

Gesetzliche Unfallversicherung

Auch Ehrenamtliche selbst können bei ihrem Engagement zu Schaden kommen. Über die gesetzliche Unfallversicherung sind die Folgen von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten versichert. Anhand von drei Beispielen soll verdeutlicht werden, unter welchen Voraussetzungen Ehrenamtliche von diesem Schutz erfasst sind.

Beispiel 1: Frau A ist auf dem Weg zu Familie Müller. Hier nutzt sie den ÖPNV. Kurz bevor sie die Wohnung der Familie Müller erreicht, stürzt sie ohne Fremdeinwirkung und verletzt sich schwer, so dass umfangreiche Rehabilitationsmaßnahmen erforderlich sind.

Beispiel 2: Wie vorstehend. Frau A nutzt jedoch ihren privaten PKW. An einer Kreuzung wird ihr die Vorfahrt genommen und es kommt zu einem Verkehrsunfall. Während Frau A unverletzt bleibt, hat der PKW einen Totalschaden erlitten. Der Unfallverursacher kann unerkannt entkommen.

Beispiel 3: Frau A übt neben ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit keine weitere Tätigkeit aus, da sie Rentnerin ist. Bei einem täglichen privaten Einkauf stürzt sie und zieht sich einen komplizierten Bruch zu.

Im **Beispiel 1** werden die Heilbehandlungskosten durch die Krankenkasse der Frau A übernommen, welche jedoch die Kostenübernahme der Reha-Maßnahmen ablehnt. Während die **Krankenversicherung** die Heilbehandlung leistet und die akuten Verletzungen betrifft, ist die **Unfallversicherung** für die langfristigen Folgen zuständig. Die Leistungen der Unfallversicherung sind in der Regel weitgehender.

Versicherungsfälle i. S. d. gesetzlichen Unfallversicherung sind Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten. Arbeitsunfälle sind nach § 8 Absatz 1 SGB VII Unfälle von Versicherten infolge einer den Versicherungsschutz begründenden Tätigkeit (versicherte Tätigkeit). Unfälle sind zeitlich begrenzte, von außen auf den Körper einwirkende Ereignisse, die zu einem Gesundheitsschaden oder zum Tod führen.

Der Versicherungsschutz der gesetzlichen Unfallversicherung umfasst gemäß § 2 SGB VII Abs. 1 Nr. 9 Personen, die selbstständig oder unentgeltlich, insbesondere ehrenamtlich im Gesundheitswesen oder in der Wohlfahrtspflege tätig sind. Für Ehrenamtliche im Bereich der Frühen Hilfen kommt der Bereich der „Wohlfahrtspflege“ nach § 2 Abs. 1 Nr. 9 SGB VII in Betracht (so auch Bundessozialgericht (BSG), Urteil vom 31. Januar 2012 – B 2 U 3/11 R), so dass sie durch die gesetzliche Unfallversicherung abgesichert sind.

Ein Arbeitsunfall setzt voraus, dass die verletzte Person vor dem fraglichen Unfallereignis den gesetzlichen Tatbestand einer versicherten Tätigkeit erfüllt hat, also in dem betreffenden Bereich tätig war. Im **Beispiel 3** liegt somit **kein Arbeitsunfall** vor, da der Unfall sich bei einem privaten Einkauf ereignete.

Weiter muss die versicherte Tätigkeit zu dem Unfallereignis geführt haben (Unfallkausalität), wobei es nicht erforderlich ist, dass sich ein tätigkeitsspezifisches Risiko verwirklicht haben muss. Auch Risiken des täglichen Lebens sind versichert, wenn sie sich während der Tätigkeit ereignet haben. Das Unfallereignis muss zudem den Gesundheitsschaden oder den Tod der versicherten Person verursachen.

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

cherten Person verursacht haben (haftungsbegründende Kausalität). Es ist somit eine zweistufige Prüfung (1. Unfallkausalität und 2. haftungsbegründende Kausalität) vorzunehmen.

Ein Wegeunfall als Sonderfall des Arbeitsunfalls, ist gegeben, wenn der direkte Weg zum Ort der versicherten Tätigkeit gewählt wird. Eine Abweichung des direkten Weges ist nur in Ausnahmefällen möglich (§ 8 Abs. 2 SGB VII).

In **Beispiel 1** befand sich Frau A auf dem Weg zu Familie Müller, bei welcher sie Patin war, so dass eine versicherte (ehrenamtliche) Tätigkeit ausgeübt wurde. Bei dem Sturz handelt es sich um ein „von außen auf den Körper einwirkendes Ereignis“, welches zu dem Gesundheitsschaden geführt hat. Es liegt somit ein Versicherungsfall vor. Anders wäre es zu beurteilen gewesen, wenn sie nicht direkt zu Familie Müller gefahren wäre, sondern erst privat eingekauft hätte.

3.2.2 Haftpflichtversicherung

Es kann zu einer Situation kommen, in der die ehrenamtliche Person in Anspruch genommen wird, wenn sie in vorwerfbarer Weise einen Schaden verursacht hat. Dieses Risiko kann durch eine Haftpflichtversicherung gemildert werden. Ehrenamtlich Engagierte sollten in der Haftpflichtversicherung ihres Trägers (z.B. Vereine, Verbände, Stiftungen und andere rechtlich selbstständige Organisationen) versichert sein. **Den Trägern wird empfohlen, den Versicherungsschutz ihrer Engagierten über eine eigene Haftpflichtversicherung sicherzustellen.**

Engagieren sich **Ehrenamtliche ohne Anbindung** an eine rechtlich selbstständige Organisation, beispielsweise in Initiativen oder Selbsthilfegruppen ohne Vereinsstatus, sind sie automatisch durch die **Haftpflichtversicherung des Landes** versichert. Kommt es zu einem

Schadensfall und die ehrenamtliche Person ist an einen Träger angebunden, jedoch nicht über ihn versichert, kann der Schaden bei der Landesversicherung nur zur Einzelfallprüfung gemeldet werden. Das Land Nordrhein-Westfalen (wie auch alle anderen Bundesländer) hat eine Haftpflicht-Sammelversicherung abgeschlossen. Die Versicherung gilt auch für die ehrenamtliche Tätigkeit, die von hier ausgehend in einem anderen Bundesland oder im Ausland ausgeübt wird, z.B. bei Freizeit- oder Hilfsmaßnahmen. Der Versicherungsschutz besteht auch, wenn für das Ehrenamt eine Aufwandsentschädigung gezahlt wird. Nicht versichert ist die Organisation oder Gemeinschaft, für die das Ehrenamt erbracht wird sowie Betreute oder Teilnehmende an Veranstaltungen, die selbst nicht ehrenamtlich tätig sind.

Über den folgenden Link erhalten Sie entsprechende Informationen: <https://www.engagiert-in-nrw.de/sicherheit>.

3.2.3 Sonstige Versicherungen

Wenn Ehrenamtliche ihren eigenen privaten PKW nutzen und dabei einen Unfall verursachen, tritt die private Kfz-Haftpflichtversicherung ein (s.o. **Beispiel 2**).

Zu beachten ist hier jedoch, dass der persönliche Schadenfreiheitsrabatt verlorengelht und damit in aller Regel die Jahresprämie teurer wird. Darüber hinaus ist der Schaden am eigenen Auto nicht gedeckt, sondern nur der Schaden des Unfallgegners. Dieses Risiko kann durch eine Dienstreiserahmenversicherung aufgefangen werden. Sie trägt die Kosten der Höherstufung und der Reparatur, wenn die ehrenamtliche Person keinen Vollkaskoschutz hat. Aus diesem Grund sollte ein solcher Versicherungsschutz geschaffen werden. Hier können sich besonders die Ehrenamtskoordinierenden dafür einsetzen, dass

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

dieser Schutz für die Ehrenamtlichen geschaffen wird bzw. bei Bestehen einer Dienstreise-rahmenversicherung auch die Ehrenamtlichen von diesem Schutz erfasst werden. Ehrenamtlich Engagierte sollten sich in jedem Fall beim Träger auch nach diesem Versicherungsschutz erkundigen.



3.3 Steuerrecht/Entgelt

Das ehrenamtliche Engagement wird, im Gegensatz zu einem Arbeitsverhältnis, unentgeltlich ausgeübt.

Für das hier vorliegende Auftragsverhältnis ergibt sich die unentgeltliche Erledigung direkt aus dem Gesetz (§ 662 BGB).

Unentgeltlichkeit bedeutet jedoch nicht, dass überhaupt keine Gelder an Ehrenamtliche gezahlt werden können. Es besteht die Möglichkeit, dass Aufwendungen und Auslagen erstattet und unter bestimmten Voraussetzungen steuerfreie Entschädigungen gewährt werden können.

3.3.1 Steuerfreie Entschädigungen

Aufwendungsersatz

Im Rahmen ihrer Aufgaben können Ehrenamtlichen „Aufwendungen“ entstehen, wie beispielsweise Fahrt-, Telefon- oder Portokosten. Es besteht ein gesetzlicher Anspruch auf Ersatz dieser Aufwendungen (§ 670 BGB).

Sind die Ehrenamtlichen für einen Verein tätig, kann die Erstattung wiederum dem Verein gespendet werden. Hierüber wird eine Spendenquittung („Zuwendungsbestätigung“) erteilt. Es handelt sich um eine sog. „Aufwandsspende“. Eine solche ist nur unter folgenden Voraussetzungen möglich:

- der Anspruch auf die Erstattung der Aufwendungen muss durch Vertrag oder, z.B. bei Vereinen, durch Satzung eingeräumt worden sein
- der Anspruch darf nicht unter der Bedingung des Verzichts eingeräumt worden sein (§ 10b Abs. 3 EStG) und
- auf die Erstattung wird verzichtet.

Arbeitszeit oder -kraft sind hingegen keine ersatzfähigen Aufwendungen.

Auch wenn Ehrenamtlichen für die Tätigkeit Auslagen entstehen, weil beispielsweise etwas gekauft wird, können diese Auslagen erstattet werden. Es empfiehlt sich für die ehrenamtliche Person, über die Vorgehensweise bei etwaigen Auslagen im Vorfeld eine Absprache mit dem Träger zu treffen.

3.3.2 Aufwandsentschädigung

Häufig wird für die Fälle des eben beschriebenen Aufwendungsersatzes der Begriff der „Aufwandsentschädigung“ verwendet. Der steuerliche Begriff Aufwandsentschädigung ist jedoch vom schuldrechtlichen Aufwendungsersatz klar zu unterscheiden. Die Aufwandsentschädigung entspricht nicht den tatsächlich entstandenen Sachkosten, sondern ist eine Entlohnung. Eine solche Entlohnung ist zu versteuern, soweit sie nicht ausdrücklich steuerfrei gestellt wird. Eine steuerfreie Aufwandsentschädigung ist beispielsweise die „Übungsleiterpauschale“.

3.3.3 Steuerfreibeträge für nebenberufliche Tätigkeiten

Um das bürgerschaftliche Engagement zu stärken, sieht der Gesetzgeber verschiedene Steuerfreibeträge vor; die Übungsleiterpauschale (§ 3 Nr. 26 EStG) und den Ehrenamtsfreibetrag (§ 3 Nr. 26a EStG).

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Da es sich um „Steuerfreibeträge“ handelt, liegt eine sachliche Steuerbefreiung vor, so dass der jeweilige Betrag immer frei bleibt. Ein Steuerfreibetrag ist eine personenbezogene Steuerbefreiung, so dass Tätigkeiten für verschiedene Organisationen insgesamt betrachtet werden. Auch wenn die Verantwortlichkeit bei den Ehrenamtlichen liegt, sollte seitens des Trägers regelmäßig eine **Bestätigung der Ehrenamtlichen** eingeholt werden, dass die Freibeträge insgesamt nicht überschritten werden (siehe Mustervereinbarung, Anlage 28). Mit einer solchen Bestätigung kann der Träger nachweisen, dass er sich rechtskonform verhalten hat und der/die Ehrenamtliche wird diesbezüglich sensibilisiert.



Die hier in Betracht kommenden Freibeträge haben gemeinsam, dass es sich um eine Tätigkeit handeln muss, die

- nebenberuflich,
- im Dienst oder im Auftrag einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder
- einer gemeinnützigen Organisation erfolgt (siehe Checkliste, Anlage 29).



Eine nebenberufliche Tätigkeit liegt vor, wenn sie nicht mehr als 1/3 einer vergleichbaren Vollzeittätigkeit in Anspruch nimmt. Die Finanzverwaltung beanstandet es nicht, wenn die ehrenamtliche Tätigkeit nicht mehr als 14 Stunden in der Woche in Anspruch nimmt. Diese Tätigkeit **darf auch nicht Bestandteil einer Haupttätigkeit sein.**

Beispiel: Der Mitarbeiter des Jugendamtes der Stadt A ist im Bereich der Koordinierung der Frühen Hilfen eingesetzt. In seiner Freizeit engagiert er sich zusätzlich ehrenamtlich in diesem Bereich. Hier läge keine nebenberufliche Tätigkeit vor, da sie Teil der Hauptbeschäftigung ist.

Keine Voraussetzung ist es, dass neben der ehrenamtlichen Tätigkeit ein Hauptberuf ausgeübt wird, so dass auch Rentnerinnen und Rentner,

Arbeitslose oder Studierende den Steuerfreibetrag in Anspruch nehmen können. Bei Arbeitslosen findet auch keine Anrechnung auf die Leistungen der ARGE statt, wenn die Beträge 200 Euro nicht übersteigen.

3.3.4 Übungsleiterpauschale

Unter der Übungsleiterpauschale versteht man die Einnahmen aus nebenberuflichen Tätigkeiten als

- Übungsleiterin oder Übungsleiter,
- Ausbilderin oder Ausbilder,
- Erzieherin oder Erzieher,
- Betreuerin oder Betreuer oder
- vergleichbaren nebenberuflichen Tätigkeiten, aus nebenberuflichen künstlerischen Tätigkeiten.

Die Tätigkeit im Bereich der Frühen Hilfen kann eine **pädagogische Ausrichtung** haben. In diesem Fall kann die ehrenamtliche Tätigkeit als die „Betreuerin und Betreuer“ in diesem Sinne anzusehen sein. Wenn die Tätigkeit der ehrenamtlichen Person jedoch lediglich z.B. eine hauswirtschaftliche Unterstützung darstellt, kommt eine Übungsleiterpauschale hingegen nicht in Betracht.

Der Steuerfreibetrag beträgt hier nach § 3 Nr. 26 EStG insgesamt 2.400 Euro. Hierbei handelt es sich um einen Jahresbetrag, welcher nicht zwingend aufgeteilt werden muss, wenn die Tätigkeit nur wenige Monate umfasst. Um eine Anrechnung bei Arbeitslosen jedoch zu vermeiden, sollte eine monatliche Auszahlung von maximal 200 Euro vorgenommen werden.



3.3.5 Ehrenamtsfreibetrag (sog. „Ehrenamtspauschale“)

Sofern der Tätigkeit keine pädagogische Ausrichtung zukommt, kann den Ehrenamtlichen ein sog. Ehrenamtsfreibetrag gewährt werden. Auch hier muss es sich um eine nebenberufliche Tätigkeit im Dienst oder im Auftrag einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einer gemeinnützigen Organisation handeln. Inhaltliche Vorgaben hinsichtlich der Tätigkeit bestehen hier nicht.

Beispiel: Im Rahmen der Frühen Hilfen soll Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden, um weitere Ehrenamtliche zu gewinnen. A kümmert sich ehrenamtlich nur um diesen Bereich. Da die Tätigkeit keine pädagogische Ausrichtung aufweist, kann A allenfalls einen Ehrenamtsfreibetrag in Anspruch nehmen.

Der Steuerfreibetrag beträgt hier nach § 3 Nr. 26a EStG insgesamt 720 Euro jährlich.

Die Steuerbefreiung der Übungsleiterpauschale und des Ehrenamtsfreibetrags ist jeweils personenbezogen vorzunehmen.

Beispiel: Herr und Frau A werden steuerlich gemeinsam veranlagt. Beide engagieren sich ehrenamtlich. Während Herr A im Bereich der Frühen Hilfen tätig ist, ist Frau A Trainerin einer Handballmannschaft. Beide können jeweils eine Übungsleiterpauschale oder einen Ehrenamtsfreibetrag für sich in Anspruch nehmen. Eine Übertragung des nicht ausgeschöpften Teils des Freibetrags einer verheirateten Person auf höhere Einnahmen der Ehepartnerin oder des Ehepartners ist nicht zulässig. Dies gilt auch für eingetragene Lebenspartnerschaften.

Während Herr A einen Ehrenamtsfreibetrag i. H. v. 400 Euro und Frau A die volle Übungsleiterpauschale von 2.400 Euro erhält, kann der verbleibende Ehrenamtsfreibetrag von 320 Euro nicht von Herrn A auf Frau A „übertragen“ werden.

Sofern Ehrenamtlichen im Zusammenhang mit der Tätigkeit Werbungskosten entstehen, können diese berücksichtigt werden. Dies jedoch nach der Auffassung der Finanzverwaltung nur dann, wenn die Einnahmen aus der Tätigkeit und gleichzeitig auch die jeweiligen Ausgaben den Freibetrag der Übungsleiterpauschale bzw. des Ehrenamtsfreibetrags übersteigen.

Beispiel: Frau Möller erhält eine Übungsleiterpauschale von 1.500 Euro. Werbungskosten sind ihr durch Fahrtkosten und Fachliteratur in Höhe von 2.000 Euro entstanden. Diese werden durch das Finanzamt derzeit nur bis zu der Höhe von 1.500 Euro anerkannt.

Beispiel: Frau Möller erhält eine Übungsleiterpauschale von 2.800 Euro. Die gesetzliche Übungsleiterpauschale (2.400 Euro) ist überschritten. Die Werbungskosten belaufen sich auch wieder auf 2.000 Euro. Diese können voll abgezogen werden, so dass die Einkünfte sich auf 800 Euro belaufen. Diese sind steuerfrei.

Beispiel: Frau Möller erhält für ihre Tätigkeit im Bereich der Frühen Hilfen einen Betrag von 5.500 Euro; die Werbungskosten belaufen sich wiederum auf 2.000 Euro, so dass 3.500 Euro verbleiben. Von diesen 3.500 Euro kann die Übungsleiterpauschale (2.400 Euro) als steuerlicher Freibetrag abgezogen werden. Der Restbetrag (1.100 Euro) ist zu versteuern.

Kombination der Übungsleiterpauschale und des Ehrenamtsfreibetrags:

Wenn Ehrenamtliche mehrere unterschiedliche ehrenamtliche Tätigkeiten ausüben, können die beiden Steuerfreibeträge kombiniert werden, so dass insgesamt 3.120 Euro steuerfrei geleistet werden können.

3.3.6

Weitergehende Zahlungen

Zahlungen, welche **über diese Steuerfreibeträge hinausgehen**, sind steuer- und sozialversicherungspflichtig. Es handelt sich in diesen Fällen **nicht mehr um ein ehrenamtliches Engagement**, sondern, wenn das Entgelt aus dieser Beschäftigung regelmäßig im Monat 450 Euro nicht übersteigt, um eine sog. geringfügige Beschäftigung im Sinne des § 8 Abs. 1 Nr. 1 SGB IV.

Eine solche Beschäftigung ist bei der Minijobzentrale anzumelden und unterliegt dem Mindestlohngesetz (MiLoG), so dass ein Stundenlohn von mindestens 8,84 Euro zu zahlen ist.

3.4 Datenschutz und Schweigepflicht

Der Schutz der Daten ist ein hohes Gut und ergibt sich nach der Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts aus dem Recht auf „informationelle Selbstbestimmung“, welches im Allgemeinen Persönlichkeitsrecht (Art. 2 Abs. 1 Grundgesetz, GG) verankert ist. Ehrenamtliche erhalten im Bereich der Frühen Hilfen Einblicke in persönliche und sachliche Verhältnisse von Familien. Da es sich hier um sensible Daten handelt, sollte den Ehrenamtlichen bewusst gemacht werden, dass hierüber Stillschweigen zu wahren ist (§ 1 Abs. 2 Nr. 3 BDSG).

Wenn im Rahmen der Einsätze Notizen oder andere Aufzeichnungen gemacht werden, müssen die Ehrenamtlichen gewährleisten, dass diese sicher verwahrt werden und den datenschutzrechtlichen Bestimmungen entsprechend keinen Dritten zugänglich gemacht werden. Dies betrifft auch Unterlagen, welche den Ehrenamtlichen durch die Kommune oder den freien Träger zugänglich gemacht werden.

Ein besonderes Spannungsfeld besteht in den Fällen, in denen sich Hinweise auf besondere Problemlagen bzw. Unterstützungsbedarfe ergeben. Auf der einen Seite steht die Vertrauensbeziehung, welche mit der Familie aufgebaut wurde und auf der anderen Seite das Kindeswohl.

Grundsätzlich ist eine Weitergabe von personenbezogenen Daten und Sozialdaten ohne ein Einverständnis nicht möglich. Für ein solches Einverständnis muss die ehrenamtliche Person darüber aufklären, welche Umstände an wen zu welchem Zweck weitergegeben werden. Gerade zu Beginn einer Unterstützung kann das Aufbauen einer Vertrauensbasis dadurch erschwert werden.

Beispiele für Schweigepflichtentbindungen sind in den Anlagen 9 und 10 zu finden.



Eine Berechtigung zur Weitergabe von Informationen ist immer gegeben, wenn eine gegenwärtige, nicht anders abwendbare Gefahr für das Kind besteht. Denn dann liegt ein sog. „rechtfertigender Notstand“ (§ 34 StGB) vor; siehe im Übrigen auch unter Kapitel 3.5 Kindeswohlgefährdung.



Im Bereich des Datenschutzes besteht ein Transparenzgebot. Wenn eine Informationsweitergabe nach Auffassung der Ehrenamtlichen geboten ist, sind die Betroffenen entsprechend zu informieren („Vielleicht gegen den Willen, aber nicht ohne Wissen“).

Da Verstöße gegen das Datenschutzrecht als Ordnungswidrigkeiten (§ 43 BDSG) oder sogar strafrechtlich (§ 44 BDSG) verfolgt werden können, sollte mit den Ehrenamtlichen eine Datenschutzvereinbarung (siehe Anlagen 28 und 11) geschlossen werden, anlässlich derer sie über ihre Rechte und Pflichten informiert werden und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner genannt bekommen, an die sie sich bei Fragen wenden können.



3.4.1 Erweitertes Führungszeugnis

Im Bereich der Frühen Hilfen haben Ehrenamtliche häufig auch Kontakt zu Kindern und Jugendlichen. Diese sind besonders schutzbedürftig. Die Träger der öffentlichen Jugendhilfe sind daher verpflichtet, sicherzustellen, dass unter ihrer Verantwortung, aber auch unter der

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Verantwortung freier Träger der Jugendhilfe keine ehrenamtlich tätige Person, die einschlägig vorbestraft ist, in Wahrnehmung von Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe Kinder oder Jugendliche beaufsichtigt, betreut, erzieht oder ausbildet oder einen vergleichbaren Kontakt hat. Hierzu sollen die Träger der öffentlichen Jugendhilfe mit den Trägern der freien Jugendhilfe Vereinbarungen über die Tätigkeiten schließen, die nur nach Einsichtnahme in das erweiterte Führungszeugnis wahrgenommen werden dürfen. Auch wenn für Träger außerhalb der Jugendhilfe keine gesetzliche Verpflichtung besteht, können auch sie Einsicht in das erweiterte Führungszeugnis nehmen, wenn die Ehrenamtlichen einen vergleichbaren Kontakt zu Kindern haben und sich mit der Einholung eines solchen Führungszeugnisses einverstanden erklären.

Von einem regulären Führungszeugnis unterscheidet sich das „erweiterte Führungszeugnis“ hinsichtlich seines Inhalts. Während in einem regulären Führungszeugnis teilweise Eintragungen nicht vorgenommen werden (§ 32 Abs. 2 BZRG), gilt dies nicht für ein „erweitertes Führungszeugnis“. Hier werden Sexualstraftaten auch aufgenommen, wenn beispielsweise eine Verurteilung von weniger als 90 Tagessätzen erfolgt ist.

Das erweiterte Führungszeugnis ist vor Aufnahme der Tätigkeit einzusehen. Es sollte bei der Einsichtnahme nicht älter als drei Monate sein; bei einem längerfristigen Einsatz von Ehrenamtlichen sollte alle fünf Jahre erneut Einsicht genommen werden.

Sofern es zu einem kurzfristigen Einsatz von Ehrenamtlichen kommt, kann der Verpflichtung dadurch genügt werden, dass eine Selbstverpflichtungserklärung (Muster, Anlage 30) eingeholt wird.



Das Führungszeugnis hat jedoch nur eine begrenzte Aussagekraft. So ist beispielsweise

ein laufendes Ermittlungsverfahren nicht ersichtlich oder länger zurückliegende Straftaten können bereits gelöscht sein. Ein intensives Gespräch mit der ehrenamtlichen Person kann es daher nicht ersetzen.

Das erweiterte Führungszeugnis wird durch die Ehrenamtlichen beantragt. Die hier entstehenden Kosten von 13 Euro werden von den Kommunen erlassen.

Dokument zur Befreiung der Gebühren für das Führungszeugnis für Ehrenamtliche, das vom Bundesfinanzministerium erstellt wurde: Anlage 32.



Weiteres zu den Möglichkeiten der Gebührenbefreiung finden Sie im Merkblatt: Anlage 33.

Straftaten

Die einschlägigen Vorstrafen sind in § 72a Abs. 1 SGB VIII aufgeführt. Viele der genannten sind Sexualdelikte.

Tätigkeitsverbote

Nach dem gesetzgeberischen Willen soll verhindert werden, dass einschlägig vorbestrafte Personen Kinder oder Jugendliche

- beaufsichtigen,
- betreuen,
- erziehen oder
- ausbilden oder
- einen vergleichbaren Kontakt haben.

Für den Bereich der Frühen Hilfen kommen insbesondere die Alternativen „Beaufsichtigen“, „Betreuen“ und „vergleichbarer Kontakt“ in Betracht.

A. Grundlagen beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Da nicht jeder Kontakt von Ehrenamtlichen in gleichem Maße ein Gefährdungspotential darstellt, empfiehlt es sich, ein Raster zu erstellen, in welchem die Bereiche

- Art des Kontaktes,
- Intensität des Kontaktes und
- Dauer des Kontaktes

abgebildet sind (siehe ausführlich Anlage 31 Prüfraster zur Notwendigkeit der Einsichtnahme in ein erweitertes Führungszeugnis für neben- und ehrenamtlich tätige Personen).



Beispiel: Bei einem Träger wird ein regelmäßiger Treff für alleinerziehende Mütter eingerichtet, welcher durch Ehrenamtliche betreut wird. Hier ist es sinnvoll, ein solches Raster zu erstellen, denn Ehrenamtliche werden vermutlich in diesem Fall keinen intensiven Kontakt zu den Kindern haben, so dass von der Einholung eines erweiterten Führungszeugnisses abgesehen werden könnte.

Datenschutz bezüglich der Einträge im Führungszeugnis

Die datenschutzrechtlichen Erfordernisse für den Bereich des erweiterten Führungszeugnisses ergeben sich direkt aus § 72a Abs. 5 SGB VIII. Danach dürfen die Träger der öffentlichen und freien Jugendhilfe von den eingesehenen Daten nur

- den Umstand, dass Einsicht in ein Führungszeugnis genommen wurde,
- das Datum des Führungszeugnisses und
- die Information erheben, ob die das Führungszeugnis betreffende Person wegen einer einschlägigen Straftat rechtskräftig verurteilt worden ist.

Die Träger der öffentlichen und freien Jugendhilfe dürfen diese erhobenen Daten nur speichern, verändern und nutzen, soweit dies zum Aus-

schluss der Personen von der Tätigkeit, die Anlass zu der Einsichtnahme in das Führungszeugnis gewesen ist, erforderlich ist. Die Daten sind vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen. Sie sind unverzüglich zu löschen, wenn im Anschluss an die Einsichtnahme keine Tätigkeit wahrgenommen wird. Andernfalls sind die Daten spätestens drei Monate nach der Beendigung einer solchen Tätigkeit zu löschen.

Es wird nur Einsicht genommen; eine Ablichtung darf nicht zu den Akten genommen werden. Um später nachweisen zu können, dass diese Einsichtnahme erfolgt ist, sollte dies – mit dem Einverständnis der ehrenamtlichen Person – in einer Liste nachgehalten werden.

Wenn sich nach der Einsichtnahme ergeben sollte, dass einschlägige Eintragungen im Führungszeugnis aufgenommen sind, darf die Zusammenarbeit mit der ehrenamtlichen Person nicht aufgenommen werden bzw. muss sofort beendet werden. Wird die Zusammenarbeit dennoch aufgenommen oder fortgeführt, kann dies zu einem Haftungsfall führen.

3.5 Kindeswohlgefährdung (§ 8a SGB VIII)

Im Rahmen des Schutzauftrages nach § 8a SGB VIII sind die Träger der öffentlichen Jugendhilfe dazu verpflichtet, mit den Trägern der freien Jugendhilfe Vereinbarungen zum Vorgehen im Falle einer möglichen Kindeswohlgefährdung abzuschließen. Diese Vereinbarungen haben neben der Verpflichtung zur Gefährdungseinschätzung bei gewichtigen Anhaltspunkten auch Regelungen zur Hinzuziehung einer insoweit erfahrenen Fachkraft im Kinderschutz und zur Einbeziehung der Familien bei der Gefährdungseinschätzung zu enthalten (vgl. § 8a Abs. 4 SGB VIII). Ausgehend von diesen Vereinbarungen haben die freien Träger die Verantwortung, mit den für sie tätigen Personen – Ehrenamtliche eingeschlossen – Regelungen zur Mitteilung von entsprechenden Hinweisen bzw. zum internen Vorgehen bei wahrgenommenen oder vermuteten Gefährdungssituationen zu finden.

Ehrenamtliche, die im Rahmen der Frühen Hilfen eingesetzt werden, haben oft einen intensiven Kontakt zu Familien mit kleinen Kindern. Im Rahmen ihrer Tätigkeit können sich daher Situationen ergeben, die bei den Ehrenamtlichen Unsicherheiten und Sorgen hinsichtlich des Wohlergehens des Kindes bzw. der Kinder in der Familie auslösen. In schriftlichen Vereinbarungen, die mit den Ehrenamtlichen geschlossen werden sollten, verpflichten sich diese dazu, wahrgenommene Anzeichen für eine Kindeswohlgefährdung mit einer dafür zuständigen hauptamtlichen Person (insbesondere kommt hierfür die Ehrenamtskoordination in Betracht) zu thematisieren. Die hauptamtliche Fachkraft muss anhand der geschilderten Hinweise über das weitere Vorgehen entscheiden (z.B. die Hinzuziehung einer insoweit erfahrenen Fachkraft nach § 8b SGB VIII).

Die Pflichten zur Wahrnehmung des Schutzauftrages bei Bekanntwerden gewichtiger Anhaltspunkte trifft „Fachkräfte“. Fachkräfte der Jugendhilfe sind z.B. Personen mit einem Studienabschluss in Sozialer Arbeit oder Sozialpädagogik (Meysen in Münder/Meysen/Trenczek § 72 Rn. 5). Unerheblich für die Pflichten zur Wahrnehmung des Schutzauftrages ist dabei, ob die Person haupt-, neben- oder ehrenamtlich tätig ist (Meysen in Münder/Meysen/Trenczek § 8a Rn. 64, Wiesner in Wiesner § 8a Rn. 66). Ehrenamtlich tätige Fachkräfte bei einem freien Träger der Jugendhilfe sind danach ebenso verantwortlich wie dort hauptamtlich tätige Fachkräfte.

A. GRUNDLAGEN BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

4. Ehrenamtsstrukturen im Rahmen der Bundes- initiative/des Bundesfonds Frühe Hilfen – Förderrelevante Rahmenbedingungen

4. Ehrenamtsstrukturen im Rahmen der Bundesinitiative/des Bundesfonds Frühe Hilfen

Die Bundesinitiative/der Bundesfonds Frühe Hilfen unterstützt neben dem Aufbau von Netzwerken Früher Hilfen und dem Einsatz von Familienhebammen und Familien-, Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen als dritten Förderschwerpunkt den Ausbau ehrenamtlicher Strukturen in den Frühen Hilfen.

„Förderfähig sind Ehrenamtsstrukturen im Kontext Früher Hilfen, die

- in ein für Frühe Hilfen zuständiges Netzwerk eingegliedert sind,
- hauptamtliche Begleitung durch eine spezifisch geschulte Fachkraft erhalten,
- Familien alltagspraktisch begleiten und entlasten und zur Erweiterung sozialer familiärer Netzwerke beitragen.

Gefördert werden

- die Koordination und fachliche Begleitung der Ehrenamtlichen durch hauptamtliche Fachkräfte,
- die Schulungen und Qualifizierungen von Koordinierenden und Ehrenamtlichen anhand von fachlichen Standards,
- Fahrtkosten, die beim Einsatz der Ehrenamtlichen entstehen,
- die Erstattungen von Aufwendungen für die Teilnahme der Koordinierenden sowie der Ehrenamtlichen an der Netzwerkarbeit.“ (Artikel 2 Abs. 5, VV-BIFH i.d.F. ab 03.11.2015)

B. QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

- 1. Was meint Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung im Kontext des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen**
(Stefan Schmidt)

1. Was meint Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung im Kontext des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Der Aufbau dieses Kapitels zur Qualitätsentwicklung und -sicherung orientiert sich an den drei Dimensionen **Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität**:

Dieses bereits in den 1960er Jahren entwickelte **Qualitätsmodell (Donabedian 1980)** bildet auch heute noch die Basis für die meisten Qualitätskonzepte und -systeme im Sozial- und Gesundheitsbereich. Der Grundgedanke ist, dass die drei Qualitätsdimensionen in einem engen Zusammenhang stehen und sich gegenseitig beeinflussen. Die Rahmenbedingungen (**Strukturen**) sind ausschlaggebend dafür, ob gut gearbeitet werden kann (**Prozesse**) und gute Arbeit ist die Voraussetzung für gute **Ergebnisse**. Die Ergebnisse sind dann wiederum die Basis, um Strukturen hinsichtlich materieller, räumlicher, personeller und finanzieller Bedingungen zu prüfen und Prozesse bzw. die praktische Umsetzung zu planen und ggf. zu verändern.

Natürlich ist in Ehrenamtsangeboten der Frühen Hilfen – wie auch in anderen Kontexten, in denen Menschen miteinander interagieren – nicht immer diese simple lineare Beziehung zwischen Strukturen, Prozessen und Ergebnissen vorhanden. Auch hier gibt es Menschen, die trotz schlechter Rahmenbedingungen sehr gute Arbeit leisten und gute Ergebnisse erzielen. Ebenso gelingt es trotz guter Rahmenbedingungen und guter Arbeit nicht immer, gute Ergebnisse zu erzielen. Dies ist insbesondere dadurch begründet, dass auch für Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen ein zentraler Grundsatz der Sozialen Arbeit zum Tragen kommt: Das Ergebnis ist immer eine Koproduktion, in diesem Fall zwischen Ehrenamtlichen, Familien und hauptamtlicher Ehrenamtskoordination.

Dennoch ist auch für die Kernprozesse von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen der Zusammenhang zwischen Prozess und Struktur und dessen Einfluss auf die Ergebnisqualität unmittelbar ersichtlich. Das oben aufgeführte Qualitätsmodell ist für das Management und die Koordination von Ehrenamtsangeboten auch deshalb besonders gut geeignet, weil es den Blick für Gestaltungsmöglichkeiten und Ansatzpunkte einer Ehrenamtskoordination bzw. eines Trägers schärft.

Wie bereits im einführenden Kapitel **(siehe Kapitel A 1)** dieser Arbeitshilfe hervorgehoben, ist es eine zentrale Aufgabe des Freiwilligenmanagements und der Ehrenamtskoordination, Ehrenamtliche zu gewinnen, langfristig an die Organisation zu binden und dabei ein hohes Maß an Partizipation zu ermöglichen. Gleichzeitig müssen aber auch die Werte, Ziele und Erwartungen der Organisation berücksichtigt werden. Um diese unterschiedlichen Perspektiven und Interessen „unter einen Hut zu bringen“, ist eine systematische Qualitätsentwicklung sinnvoll, die aufgrund eines leicht verständlichen und flexiblen Grundkonzepts echte Partizipation ermöglicht. Darüber hinaus muss es mit Blick auf die Familien aber auch in Ehrenamtsangeboten der Zweck von Qualitätsentwicklung und -sicherung sein, möglichst gute Ergebnisse zu erzielen.



In der Arbeit mit Ehrenamtlichen ist es besonders wichtig, sehr genau auf gute Rahmenbedingungen und befriedigende Prozesse zu achten. Nur dadurch können Ehrenamtliche und auch Familien an das Angebot gebunden werden.

B. QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

2. Fachliche Grundelemente und Leitprinzipien für Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen (Vera Mergenschröder)

2. Fachliche Grundelemente und Leitprinzipien für Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen

Die nachfolgenden fachlichen Elemente und Leitprinzipien haben sich als grundlegend und notwendig für das Gelingen von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen erwiesen. Sie werden hier zunächst einführend in Kürze beschrieben. Auf viele dieser Gelingensbedingungen wird im Rahmen der noch folgenden Kapitel dieser Arbeitshilfe ausführlicher eingegangen.

- **Wertschätzende Grundhaltung:** Die Entscheidung, Ehrenamtliche in den Frühen Hilfen einzusetzen, bedarf einer wertschätzenden Grundhaltung ehrenamtlicher Arbeit gegenüber. Auf Seiten des Trägers ist die Leitungsebene davon überzeugt, dass der Einsatz von Ehrenamtlichen an dieser Stelle wichtig und sinnvoll ist. Damit wird der Einsatz gegenüber den Hauptamtlichen und den Partnern im Netzwerk Frühe Hilfen vertreten und kommuniziert. Das ehrenamtliche Unterstützungsangebot wird als Gewinn angesehen und von allen Akteurinnen und Akteuren getragen. Die wertschätzende Grundhaltung bezieht sich zudem auf die Vielfalt der Lebenskonzepte und -umstände aller am Angebot Beteiligten. Ob Ehrenamtliche oder Familien, im Sinne des Diversity-Ansatzes können Menschen mit und ohne Behinderung sowie Menschen unterschiedlicher Herkunft und Religion am Angebot teilhaben und mitwirken. Auch jede Form des Zusammenlebens (z.B. Kern- oder Großfamilie, Ein-Eltern- oder Patchworkfamilie und andere) wird als Zeichen unserer vielfältigen Gesellschaft und damit als Bereicherung verstanden.
- **Fachkonzept:** Es liegt ein fundiertes Konzept mit Leitbild, Bedarfsanalyse, Zielgruppe (primär- oder sekundärpräventiv), Zielsetzung, Aufgabenprofil der Ehrenamtskoordination und der Ehrenamtlichen, einer konkreten, zeitlich umrissenen Umsetzungsplanung sowie einer Beschreibung von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit als Grundlage für das Ehrenamtsangebot in den Frühen Hilfen vor. Das entwickelte Konzept wird im Netzwerk Frühe Hilfen abgestimmt. Maßnahmen der Konzeptüberprüfung und -weiterentwicklung (Evaluation) sind eingeplant.
- **Öffentlichkeitsarbeit:** Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Flyer, Presseartikel, Informationsveranstaltung) sind zielgruppenspezifisch ausgerichtet, geplant und umgesetzt. So wird das Angebot potentiellen Ehrenamtlichen, den Adressaten der Frühen Hilfen und den örtlichen Netzwerkpartnern bekannt.
- **Finanzierung:** Das Angebot basiert auf einer auskömmlichen und nachhaltigen finanziellen Sicherung. Neben den Personalkosten für die Ehrenamtskoordination ist ein ausreichendes Budget für die Qualifizierung der Ehrenamtlichen, die Anerkennungskultur (Fahrkosten-erstattung, gemeinsame Aktionen, kleine Geschenke), die Öffentlichkeitsarbeit sowie Overheadkosten (anteilige Kosten für räumliche und technische Ausstattung, Material etc.) eingeplant und vorhanden.
- **Hauptamtliche Ehrenamtskoordination:** Eine hauptamtliche Ehrenamtskoordination mit den notwendigen fachlichen und personalen Kompetenzen und dem entsprechenden Stellenumfang ist Motor und Mittelpunkt des Angebots. Es liegt ein Rollen- und Aufgabenprofil vor, ein gut ausgestatteter Arbeitsplatz ist vorhanden. Die Ehrenamtskoordination ist in eine unterstützende Trägerstruktur eingebunden (z.B. Vertretung, Supervision).

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

◎ Förderliche Rahmenbedingungen für

Ehrenamtliche: Der Zugangsweg zum Ehrenamt ist bekannt und gut erreichbar. Es gibt ein klares Aufgabenprofil für die Ehrenamtlichen. Sie erhalten zeitnah einen Termin für ein Erstgespräch. Sie werden auf ihre Aufgabe gut vorbereitet, werden qualifiziert (ggf. in Schulungen) und kennen ihre Möglichkeiten und Grenzen. Sie haben eine hauptamtliche Ansprechperson sowie Austausch- und Reflexionsmöglichkeiten. Sie haben Möglichkeiten zur Mitgestaltung ihres Ehrenamts und werden bei der Weiterentwicklung des Angebots gehört. Sie sind versichert und kennen die rechtlichen Rahmenbedingungen. Durch eine strukturierte Anerkennungskultur erfahren sie Wertschätzung. Sie können ihr Ehrenamt jederzeit beenden.

◎ Förderliche Rahmenbedingungen auf

Seiten der Familien: Der Zugangsweg für das Angebot ist bekannt, niedrighschwellig und wohnortnah. Die Familien können das Angebot kostenfrei nutzen und können sich darauf verlassen, dass rechtliche Vorgaben eingehalten werden (z.B. erweitertes Führungszeugnis, Sicherheitsstandards in den Räumen). Neben den Ehrenamtlichen haben sie immer eine hauptamtliche Ansprechperson, an die sie sich bei Bedarf wenden können. Bei Bedarf werden ihnen weiterführende Angebote vermittelt. Sie können die Unterstützung jederzeit beenden (Freiwilligkeit).

◎ Einbindung ins Netzwerk „Frühe Hilfen“:

Die Ehrenamtskoordination vertritt das Angebot im Netzwerk „Frühe Hilfen“. Sie informiert das Netzwerk über Entwicklungen und Bedarfe des Angebots und berichtet den Ehrenamtlichen und Familien aus den Netzwerktreffen.

◎ Partizipation und Beschwerdemanagement:

Es findet ein transparenter Informationsfluss zwischen Familie, Ehrenamtlichen und Koordination statt. Die Meinung und Verbesserungsvorschläge von Ehrenamtlichen und Familien zum Angebot werden gehört und bei der Weiterentwicklung einbezogen. Auf Beschwerden wird zeitnah reagiert. Es gibt die Möglichkeit sich an eine neutrale Stelle zu wenden.



◎ **Anerkennungskultur:** Eine strukturierte Anerkennungskultur ist auf allen Ebenen des Angebots vorhanden und wird von der Ehrenamtskoordination umgesetzt. Die Ehrenamtlichen werden ernst genommen (Partizipation und Förderung) und wertgeschätzt (Auslagerstattung und „Dankesagen“). Die Anerkennungskultur sieht ritualisierte (z.B. Weihnachtskarte) und individuelle Elemente (z.B. Beteiligung an Öffentlichkeitsarbeit) vor.

◎ **Dokumentation:** Gespräche und Vereinbarungen mit Ehrenamtlichen (und Familien) sind dokumentiert, rechtliche Vorgaben sind eingehalten (z.B. erweitertes Führungszeugnis).

◎ **Evaluation:** Es wird regelmäßig überprüft, ob und inwieweit das Angebot von den Ehrenamtlichen und den Familien gut angenommen wird, geplante Ziele erreicht werden und auf veränderte Bedarfe reagiert werden muss.

B. QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

3. Öffentlichkeitsarbeit als Basis für die Umsetzung von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen

(Vera Mergenschröer)

3. Öffentlichkeitsarbeit als Basis für die Umsetzung von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen

Übergeordnetes Ziel der Öffentlichkeitsarbeit: Das ehrenamtliche Unterstützungsangebot ist bekannt.

Für den erfolgreichen Aufbau und die längerfristige Umsetzung von Ehrenamtsangeboten ist die Bekanntheit des Angebots bei den relevanten Zielgruppen (Ehrenamtliche, Familien, Netzwerkpartner) eine notwendige Voraussetzung. Dafür bedarf es einer strukturierten Öffentlichkeitsarbeit. Diese zu planen und umzusetzen erfordert KnowHow sowie zeitliche und finanzielle Ressourcen. Größere Träger halten häufig eine eigene Stabstelle „Öffentlichkeitsarbeit“ vor, die die gesamte Öffentlichkeitsarbeit des Trägers koordiniert und die Ehrenamtskoordination fachlich und zeitlich unterstützen kann. Hilfreich ist es bereits z.B. zu Beginn zu überlegen, wie das Angebot in der Öffentlichkeit erfolgreich (wieder-)erkennbar dargestellt werden kann. Ein solcher Wiedererkennungswert wird z.B. durch ein Logo, welches es dann bei allen öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen (z.B. Flyer, Internetauftritt, Jahresbericht oder auch Zeitungsartikeln) gut sichtbar zu platzieren gilt.

Gute Öffentlichkeitsarbeit muss unterschiedliche Botschaften an verschiedene Zielgruppen transportieren, die durch spezifische Kommunikationswege erreicht werden. Für die Planung der Öffentlichkeitsarbeit ergibt sich somit folgende **Grundfrage: Welche Botschaften sollen durch welches Medium an welche Zielgruppe transportiert werden?** (vgl. BMFSFJ 2015)

Ausgehend von der Vielfältigkeit der Zielgruppen sollten relevante (Informations-) Materialien der Öffentlichkeitsarbeit immer mehrsprachig herausgegeben werden und die Kriterien der Barrierefreiheit erfüllen.

3.1 Zielgruppe: potentielle Ehrenamtliche

Ziel: Ehrenamtliche werden für das Ehrenamtsangebot gewonnen.

Voraussetzung: Definition des Tätigkeits- und Suchprofils für Ehrenamtliche im Angebot

Um potentielle Ehrenamtliche über das Ehrenamtsangebot zu informieren und für die Mitarbeit zu gewinnen, ist die Überlegung erforderlich, welche Tätigkeit die Ehrenamtlichen im Rahmen des Angebots übernehmen soll (**Aufgabenprofil**) und wer zur Umsetzung des Konzeptes gesucht wird (**Suchprofil**). Möchte man eher junge oder lebenserfahrenere Menschen erreichen? Sucht man eher Männer oder Frauen? Welche Kompetenzen sollen die Ehrenamtlichen mitbringen? Wie viele Ehrenamtliche werden benötigt?

Kommunikationswege: Wie und wo erreiche ich die Zielgruppe? Welche Medien nutzt diese Zielgruppe?

Existiert ein klares Ehrenamtsprofil sind Überlegungen dahingehend möglich, wo und wie die gewünschte Zielgruppe erreicht werden kann. Möglichkeiten sind z.B.:

- **Aufruf in sozialen Netzwerken** (Facebook, Twitter) führt vor allem zur Gewinnung junger Ehrenamtlicher
- **Artikel in der Tagespresse** oder Textbeitrag in einer regelmäßig erscheinenden und an alle Haushalte verteilten Publikation (Sonntags- oder Gemeindeblättchen) führt vor allem zur Gewinnung von älteren Ehrenamtlichen sowie zur Bekanntmachung des Angebots bei den Familien.

- **Beiträge im Lokalradio und -fernsehen** sorgen für hohe Aufmerksamkeit im Hinblick auf das Angebot, sind bei der Suche von ehrenamtlichen Mitarbeitenden aber nicht immer zielführend.
- **Internetauftritt** als wichtiger Zugangsweg, der mithilfe einer Suchmaschine und dem entsprechenden Stichwort (z.B. „Ehrenamt in....“) gefunden werden kann
- Vielerorts existieren **Ehrenamtsbörsen** im Internet, auf denen das Angebot veröffentlicht werden kann.
- **Freiwilligenagenturen** als wichtiger Partner und Multiplikator können persönlich und/oder im Rahmen ihrer Internetpräsenz auf eine entsprechende Engagementmöglichkeit aufmerksam machen.
- **Plakate/Aushänge** an Orten, wo sich Menschen, die zeitliche Ressourcen für und ein mögliches Interesse an einem Engagement haben könnten, üblicherweise aufhalten wie z.B. in Volkshochschulen, Fitnessstudios, ausgesuchten Geschäften oder im öffentlichen Nahverkehr (Busse/Stadtbahn)

Botschaft: Das Angebot bietet für Sie eine sinnvolle Möglichkeit sich ehrenamtlich zu engagieren.

Ehrenamtsangebote sind nicht nur z.B. zu Beginn, sondern auch während der laufenden Umsetzung immer wieder auf die Gewinnung neuer Ehrenamtlicher angewiesen. Um für Presse, Rundfunk und Fernsehen interessant zu bleiben, braucht es daher Anlässe. Ein solcher Anlass könnte bspw. die Gründung, die Ausweitung oder das Jubiläum des Angebots sein. Auch die Gewinnung einer Schirmherrin oder eines

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Schirmherren oder die Verleihung einer Auszeichnung sind willkommene Ereignisse für die Öffentlichkeitsarbeit. Durch besondere Aktionen (z.B. ein Ausflug) oder durch äußere Faktoren (z.B. der Tag des Ehrenamts) können zusätzlich Anlässe geschaffen werden.

Zur Gewinnung von Ehrenamtlichen siehe auch Kapitel B 5.1.1 – Akquise.



Gut geeignet und besondere Beachtung finden Beiträge in der lokalen Presse (oder im Lokalradio/-fernsehen), in denen Ehrenamtliche von ihrem ehrenamtlichen Engagement im Rahmen des Angebots berichten sowie Fotos von engagierten Menschen oder den unterstützten Familien.

3.2 Zielgruppe: Familien

Ziel: Familien nutzen das Ehrenamtsangebot.

Voraussetzung: Zielgruppe des Angebots ist im Angebot definiert

Auch im Hinblick auf die Zielgruppe des Angebots müssen erste Überlegungen die Frage klären, an wen sich das Angebot richtet. Sollen ausschließlich Familien in belastenden Lebenslagen unterstützt werden (sekundärpräventiv) oder richtet sich das Angebot an alle Familien (primärpräventiv)? Gibt es im Sozialraum eine bestimmte Gruppe, die mit diesem Angebot gezielt erreicht werden/von diesem Angebot besonders profitieren soll? Welche Lücke soll mit diesem Angebot geschlossen werden?

Kommunikationswege: Wie und wo erreiche ich die Zielgruppe? Welche Medien nutzt die zu erreichende Zielgruppe?

Auch zur Erreichung der Zielgruppe von ehrenamtlichen Angeboten der Frühen Hilfen gibt es eine Reihe von zu berücksichtigenden Möglichkeiten:

- **Gute Internetpräsenz:** Familien suchen im Internet nach Angeboten, wenn sie Unterstützung brauchen oder Gleichgesinnte kennen lernen wollen.
- **Zeitungsartikel** fungieren als wichtige Informationsquelle für Familien bzgl. möglicher Unterstützungsangebote.

- **Orte, an denen Familien sich häufig aufhalten:** Auslegung von Informationsmaterialien wie bspw. Flyer, Ordner, Handzettel, Postkarten oder Infobroschüren in Kindertageseinrichtungen, Familienzentren, Familienbildungsstätten, Kinderarztpraxen oder in der Stadt- bzw. Kreisverwaltung.
- **Nutzung von Multiplikatoren:** Weiterreichung der Materialien durch Hebammen, Schwangerschaftsberatungsstellen oder Mitarbeitende der kommunalen Willkommensbesuchsdienste.
- **Übersetzung der Materialien in andere Sprachen** zur Erreichung von Familien mit Migrationshintergrund bzw. Flüchtlingsfamilien.
- **Nutzung von in den Kommunen existierenden oder entstehenden Medien:** z.B. Familienordnern oder -broschüren sowie kommunale Internetdatenbanken, die alle Angebote der unterschiedlichen Anbietern und Netzwerkpartnern der Frühen Hilfen gebündelt darstellen, Familien einen Gesamtüberblick über die kommunale Angebotsvielfalt geben und Zugang zu den Angeboten erleichtern sollen.⁶

Botschaft: Dieses Unterstützungsangebot ist interessant für Sie.

⁶ Seit Mai 2016 stellt das MKFFI den Kommunen in NRW ein kostenloses Programm „Onlinesystem Frühe Hilfen“ zur Verfügung, welches von der Landeskoordinierungsstelle Frühe Hilfen NRW gemeinsam mit einem Arbeitskreis entwickelt wurde und den Kommunen und Netzwerkpartnern ermöglicht, Datenbanken zur gezielten Suche nach familienunterstützenden Angeboten auf einer kommunalen Internetseite anzubieten.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Damit Familien zur Annahme von Unterstützung bereit sind, müssen sie sich einen Nutzen von dem Ehrenamtsangebot versprechen. Dieser kann bspw. im Zugang zu wichtigen Informationen bzgl. ihrer aktuellen Situation, in der Hoffnung einer möglichen Entlastung und/oder im Kennenlernen von Gleichgesinnten liegen. Ferner muss der Zugangsweg einfach, niedrigschwellig, transparent und klar sein.

Folder und Informationsmaterialien sollten ansprechend gestaltet sein (z.B. Foto eines Babys) und auf den ersten Blick die wichtigen Informationen herausstellen (Wann? Wo? Wer ist der Ansprechpartner?).

3.3 Zielgruppe: Netzwerkpartner

(Fachöffentlichkeit, Politik, ggf. Sponsoren)

Ziel: Das ehrenamtliche Unterstützungsangebot ist ein wichtiger Baustein im Netzwerk Frühe Hilfen.

Voraussetzung: Das Ehrenamtsangebot ist im Netzwerk Frühe Hilfen eingebunden

Idealerweise wurde der Bedarf nach einem derartigen ehrenamtlichen Unterstützungsangebot im Netzwerk Frühe Hilfen deutlich. Ist das Angebot nicht aus dem Netzwerk heraus entstanden, sondern schon vorher initiiert worden, ist dessen Bekanntmachung im Netzwerk und unter den Akteurinnen und Akteuren bspw. durch die Vorstellung des Angebots im Rahmen eines Netzwerktreffens unerlässlich. So können die Netzwerkpartner Familien bei Bedarf auf das Angebot aufmerksam machen bzw. in das Angebot vermitteln.

Über Netzwerktreffen, Jugendhilfeausschuss und andere Gremien sind die Fachöffentlichkeit und Politik gut zu erreichen.

Auch für die Bekanntmachung und Kommunikation des Angebots in der Fachöffentlichkeit sollten Überlegungen für passende Formate gefunden werden.

- Erstellung einer **PowerPoint-Präsentation** mit kurzer und prägnanter Darstellung der zu erreichenden Ziele, wichtiger Meilensteine, des derzeitigen Umsetzungsstandes sowie ggf. entscheidender zukünftig anstehender Entwicklungen (grundsätzlich eher weniger als zu viele Folien verwenden).
- Verwendung von **Fotos** und **Schaubildern** zur abwechslungsreichen und anschaulichen Gestaltung.
- **Folder (Flyer etc.) mit Informationen über das Angebot:**
 - » Verteilung an bzw. Zurverfügungstellung für die Netzwerkpartner, die als „Lotsen“ fungieren und Familien und Eltern schneller an das entsprechende Angebot vermitteln können.
 - » Auslegung in Praxen, Beratungsstellen, Familienzentren etc.
- Entwicklung bzw. Nutzung von **kommunalen Suchdatenbanken** für Eltern und Fachkräfte zu den entsprechenden Angeboten im Bereich Frühe Hilfen (Einstellung des Ehrenamtsangebots in Datenbank).

Botschaft: Das Angebot und die damit verbundene Arbeit haben für die Familien und unsere Kommune einen hilfreichen Nutzen

Eine solche Botschaft zielt auf die Ergebnisqualität des Angebots ab und ist gut durch Zahlen und Beispiele belegbar. Welche Zahlen und Daten eine Kommune dafür konkret benötigt, ist sehr unterschiedlich und von dem jeweiligen Angebot abhängig. Hilfreich kann dabei häufig die Weiterleitung bzw. Zurverfügungstellung von Jahres- und Sachberichten an wichtige Kooperationspartner sein. Das Netzwerk dient somit als

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Multiplikator, um Familien und potentielle Ehrenamtliche zu erreichen und nachhaltige Finanzierungsmöglichkeiten zu schaffen bzw. zu sichern. Insbesondere politische Entscheidungsebenen (z.B. Jugendhilfeausschuss) können auf diesem Weg über die Ergebnisse und den Nutzen des Angebots informiert werden, um eine Grundlage für die nachhaltige Finanzierung des Angebots zu schaffen bzw. zu erhalten.

Für ausführliche Hinweise zur Überprüfung der Ergebnisqualität siehe Kapitel B 6.



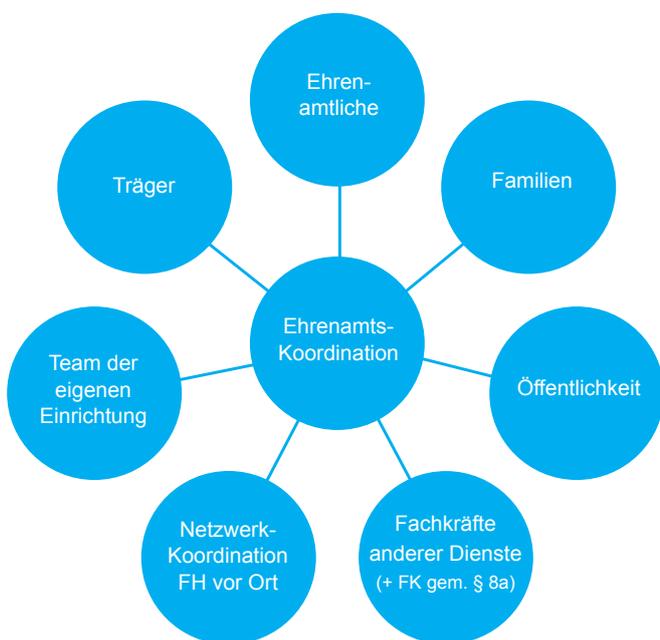
B. QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

- 4. Der Rahmen für Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen (Elemente und Aspekte im Sinne der Strukturqualität)**
(Vera Mergenschröer)

4.1 Aufgaben- und Kompetenzprofil der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination

Bei der Einbindung des Ehrenamts in die Frühen Hilfen spielt die hauptamtliche Ehrenamtskoordination eine zentrale Rolle. Sie „ist Ansprechpartnerin und Kristallisationspunkt für das Gesamtthema Ehrenamt in einer Einrichtung/einem Dienst. Sie ist die aktive Gestalterin und Vermittlerin an den entscheidenden Schnittstellen [...]“ (Deutscher Caritasverband 2014, 1). Ihre Aufgaben beziehen sich auf die Ehrenamtlichen, auf die Familien, auf das Netzwerk und auf den Träger (vgl. Deutscher Caritasverband 2014, 1).

Abbildung 3: Kooperationspartner der Ehrenamtskoordination



Quelle: Deutscher Caritasverband 2014, 2

Ausgehend von den in der Praxis gemachten Erfahrungen lassen sich einige Voraussetzungen und Aspekte benennen, die als sinnvoll und förderlich für den gelingenden Einsatz gewertet werden können:

- ⊙ **(Fach-)Hochschulabschluss** im Feld der sozialen Arbeit oder einem ähnlichen Bereich (z.B. der Sozial- oder Erziehungswissenschaften, Pädagogik) als berufliche Grundqualifikation
- ⊙ **Erfahrungen** im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe oder/und in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen
- ⊙ Entsprechende **Zusatzqualifikation** im Bereich Ehrenamtskoordination bzw. Freiwilligenmanagement zur Erfüllung der vielfältigen Aufgaben
- ⊙ Für den Fall, dass das Angebot im Bereich des Gesundheitswesens verortet ist, sollte eine **pädagogische Qualifikation** der Ehrenamtskoordination die Fallbegleitung und Verfahrenswahrung nach § 8a SGB VIII sicherstellen.
- ⊙ Ein auskömmliches **Stundenkontingent** auf Seiten der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination: Für längerfristig aufsuchende Angebote (Patenprojekte) zeigen die Erfahrungen des Projektes „Frühe Hilfen in der Caritas“ (2010-2013)⁷, „dass ca. 20 Familienpatenschaften mit 50% einer Vollzeitstelle realisiert werden

⁷ Näheres zum Projekt und den zentralen Ergebnissen der Projektevaluation sowie erste Empfehlungen für die praktische Umsetzung finden sich in der durch das NZFH publizierte Reihe „KOMPAKT“: Kaeshagen-Schwehn, Georg; Ziegenhain, Prof. Dr. Ute (2015): Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen am Beispiel der Evaluation des Projektes »FRÜHE HILFEN IN DER CARITAS«; Nationales Zentrum Frühe Hilfen in Kooperation mit dem Deutschen Caritasverband e.V. (Hrsg.). Paderborn: Bonifatius GmbH Druck – Buch – Verlag

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

können. Die Zahl der Patenschaften steht jedoch in Abhängigkeit von der Projektphase, den Bedarfen der Familien und den Anforderungen an die Begleitung der Ehrenamtlichen. Eine geringere Anzahl als 20 Patenschaften empfiehlt sich im Projektaufbau sowie bei sekundärpräventiver Ausrichtung des Angebots. Mehr als 20 Patenschaften können folglich mit der Etablierung des Projektes oder bei einem primärpräventiven Projektansatz geleistet werden.“ (Deutscher Caritasverband 2014a, 2)

Allgemeines Aufgabenprofil der Ehrenamtskoordination

Unabhängig vom jeweiligen Angebotstypus lassen sich folgende Aspekte zum allgemeinen Aufgabenprofil einer Ehrenamtskoordination zuordnen

- Konzeptentwicklung und -fortschreibung
- Erstellung eines Aufgaben- und Suchprofils für Ehrenamtliche
- Erstellung von Formularen zur Dokumentation
- Öffentlichkeitsarbeit zur Gewinnung von Ehrenamtlichen, zum Bekanntmachen des Angebots bei den Familien und im Netzwerk/ Fachöffentlichkeit
- Durchführung von Erstgesprächen mit Ehrenamtlichen⁸
- Prüfung der Eignung der Ehrenamtlichen und der Familie für das Angebot (polizeiliches Führungszeugnis, Wünsche, Bedarfe)
- Abschluss von dokumentierten rechtlichen und organisatorischen Vereinbarungen mit Ehrenamtlichen (und Familie)
- bedarfsgerechte Organisation und ggf. Durchführung (wenn nicht von Externen geleistet) von Qualifizierungen der Ehrenamtlichen
- (Mit-)Entwicklung des Schulungscurriculums für die Ehrenamtlichen
- zeitliche und logistische Koordinierung der ehrenamtlichen Einsätze
- bedarfsgerechte Begleitung und Beratung der

Ehrenamtlichen (und der Familie) während der Einsätze

- Schaffung von Austausch- und Reflexionsmöglichkeiten für die Ehrenamtlichen
- ggf. Absprachen und Organisation der Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen
- bei Bedarf Mediation und Konfliktmanagement (zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen oder Ehrenamtlichen und Familie)
- Organisation und Durchführung von Verfahren im Sinne des Beschwerdemanagements
- Schaffung von Partizipationsmöglichkeiten für Ehrenamtliche (und Familien)
- bei Bedarf Sicherstellung des Schnittstellenmanagements: Weitervermittlung in weiterführende Angebote
- Entwicklung einer Anerkennungskultur für die Ehrenamtlichen
- Gestaltung des Abschieds von Ehrenamtlichen (und Familien)
- Mitarbeit im Netzwerk Frühe Hilfen und Kooperation mit relevanten Partnern und Institutionen
- Dokumentation und Evaluation der Arbeit

Die Übernahme der ersten vier beschriebenen Aufgabenfelder (Konzeptentwicklung, Erstellung von Aufgabenprofilen und Dokumenten und Öffentlichkeitsarbeit) gehört nicht immer zum Aufgabenprofil einer Ehrenamtskoordination. Abhängig von der Trägerstruktur vor Ort sind die Entscheidungsbefugnisse unterschiedlich verortet. Bei größeren Trägern kann bspw. die Konzeptentwicklung zur Aufgabe der Geschäftsführung gehören, die Zuständigkeit für die Prozessbeschreibung, Dokumentenerstellung und Evaluation beim Qualitätsmanagement des Trägers liegen und die Erstellung von Öffentlichkeitsmaterialien und die Pressearbeit durch Öffentlichkeitsbeauftragte organisiert sein. In jedem Fall sollte jedoch eine enge Abstimmung bzw. Zusammenarbeit mit der Koordination stattfinden, da diese die Abläufe, Inhalte und ggf.

⁸ bei längerfristig aufsuchenden Ehrenamtsangeboten auch Durchführung von Erstgesprächen mit Familien

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

notwendigen Handlungsbedarfe bspw. im Rahmen des Qualitätsmanagement am besten kennt und einschätzen kann.

Bei einigen größeren Trägern wird zwischen den strategischen Aufgaben des Freiwilligenmanagements (z.B. Entwicklung von Leitbild, Rahmenkonzept, Anerkennungskultur für Freiwilligenarbeit) und den operativen Aufgaben der Ehrenamtskoordination (z.B. Durchführung von Erstgesprächen, Begleitung der Ehrenamtlichen, Umsetzung der Anerkennungskultur) unterschieden (siehe Kapitel A 1 – Definition). Bei kleineren Organisationen fallen sowohl die strategischen als auch operativen Aufgaben eher in den Zuständigkeitsbereich der Ehrenamtskoordination.



Die gerade beschriebenen Aufgaben haben für alle drei Ehrenamtsangebotstypen Relevanz. Darüber hinaus lassen sich zusätzliche spezifizierte Aufgabenschwerpunkte der Ehrenamtskoordination für die jeweiligen Angebotstypen festhalten:

Längerfristig aufsuchenden Angeboten

(Patenmodelle):

- Erstgespräch mit unterstützungssuchender Familie
- Hausbesuch, auch gemeinsam mit ehrenamtlicher Person
- nach Bedarf Mitbegleitung und Mitunterstützung der aufgesuchten Familien
- ggf. Weitervermittlung bei entsprechendem Bedarf
- Verabschiedung beim Ende des Einsatzes

Einmalig aufsuchende Angebote

(Willkommensbesuche):

- Gesamtüberblick über die örtlichen und sozialräumlichen kommunalen Angebote für

Familien sowie Wissen über sich ggf. ergebende Veränderungen in der Angebotsstruktur (Informations- und Wissensmanagement)

- Gewährleistung der Aktualität und ggf. Ergänzung von entsprechenden Informationsmaterialien für Familien
- Akquise von Sponsoren und die Beschaffung von Geschenken für die Familien und Neugeborenen

Gruppenangebote/offene Treffs:

- Sicherstellung eines entsprechenden Angebotsrahmens (Kooperationsvereinbarungen und Sicherheitsstandards bei Räumlichkeiten, Logistik etc.)
- häufig gemeinsame Anwesenheit von Ehrenamtskoordination und ehrenamtlichen Unterstützenden vor Ort
- Funktion als direkte Ansprechperson für Familien

Kompetenzprofil

Zur erfolgreichen Wahrnehmung und Gestaltung der oben dargelegten Aufgaben einer hauptamtlichen Ehrenamtskoordination, können folgende Kompetenzen als notwendig erachtet werden. Fehlendes oder lückenhaftes Fachwissen kann dabei durch eine zusätzliche Qualifikation (z.B. bei der Akademie für Ehrenamtlichkeit) erworben werden:

a) Fachkompetenz

- Kenntnisse in der Freiwilligenarbeit und im Management von Ehrenamtlichen
- Kenntnisse der rechtlichen Rahmenbedingungen für den Einsatz von Ehrenamtlichen
- Kenntnisse in der Arbeit mit Familien insbesondere zum Thema Übergang von der Schwangerschaft zur Elternschaft und zum Thema frühkindliche Bindung und Entwicklung
- Kenntnisse in der Kinder- und Jugendhilfe und in den Frühen Hilfen, insbesondere hinsichtlich der örtlichen Angebotsstruktur
- Kenntnisse über relevante lokale Kooperationspartner z.B. Freiwilligenagenturen

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

- Kenntnisse über die Pluralität unserer Gesellschaft, insbesondere zu den Themen verschiedene Lebenswelten, Diversität und Interkulturalität
- Kenntnisse über Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung und über die internen und externen Verfahrensschritte bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung (§ 8a SGB VIII)

b) Methodenkompetenz

- Methoden des Angebots-/Projektmanagements: Bedarfsanalyse, Zielsetzung, Planung, Finanzierung, Umsetzung, Evaluation
- konzeptionelle Fähigkeiten
- Methoden der Gesprächsführung
- Methoden der Beratung
- Methoden der sozialen Gruppenarbeit
- Methoden der Partizipation und Beteiligung (z.B. von Zielgruppen und Ehrenamtlichen)
- Methoden der Erwachsenenbildung zur Qualifizierung der Ehrenamtlichen
- Methoden der Öffentlichkeitsarbeit: z.B. Verfassen von Presseartikeln, Erstellen von Präsentationen, Kontaktpflege zu den lokalen Medien
- Methoden der Qualitätssicherung: z.B. Erstellung von Formularen, Vorlagen und Fragebögen, zur Dokumentation, Einhaltung rechtlicher Vorgaben und um Evaluation sicherzustellen



Zusätzlich sind die folgenden persönlichen und sozialen Kompetenzen notwendig, um die Rolle der Ehrenamtskoordination ausfüllen zu können:

c) Personale und soziale Kompetenzen

- Positive Grundhaltung dem Ehrenamt gegenüber
- Einfühlungsvermögen
- Kommunikationsfähigkeit
- Kritikfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Konfliktbewältigungsstrategien
- Innovationsfreude
- Fähigkeit zur Ermutigung und Motivation
- Fähigkeit Grenzen zu setzen
- Reflexionsfähigkeit
- Migrations- und Kultursensibilität, Diversity Management
- Sicheres Auftreten bspw. vor Gremien

Die hier skizzierten Aufgaben werden in den folgenden Kapiteln – insbesondere in Kapitel 5 zur Prozessqualität – näher beschrieben.



4.2 Das Fachkonzept zum Frühe Hilfen-Angebot mit Ehrenamtlichen

Um ein ehrenamtliches Unterstützungsangebot in den Frühen Hilfen zu initiieren und vor Ort erfolgreich zu etablieren, ist die Erstellung eines fundierten Fachkonzeptes zwingend erforderlich. Das Konzept beschreibt und begründet das fachliche Handeln, enthält Aussagen zu Zielen und Handlungsschritte und deren Überprüfung und dient damit als Grundlage zur Sicherstellung

von Finanzierungsmöglichkeiten sowie einer entsprechenden Angebotsqualität. Gleichzeitig zielt es auf die Gewinnung von Kooperationspartnern und der Öffentlichkeit ab.

Das nachfolgende Raster stellt den Aufbau eines Fachkonzeptes exemplarisch dar und gibt anhand von Leitfragen Hinweise zu möglichen Inhalten.

Tabelle 2: Elemente eines Fachkonzeptes für Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen

<p>1. Einführung in das Thema</p>	<p>Was sind „Frühe Hilfen“? Wie sieht das Leitbild der Frühen Hilfen in der Kommune aus? Wer ist Träger des Angebots? Wie sieht das Leitbild des Trägers bzw. Angebots aus? An welchen Leitprinzipien orientieren wir uns bei der Gestaltung und Umsetzung des Angebots?</p>
<p>2. Ausgangslage (Bedarfsanalyse)</p>	<p>Wie stellt sich die Situation von jungen Familien vor Ort dar? Wie sind die „Frühen Hilfen“ vor Ort aufgestellt? Welcher Bedarf von Familien (im Sozialraum) hat sich gezeigt? Wie ist die Idee für das Angebot entstanden? Wer ist/war an der Konzeptidee beteiligt (Kooperationspartner)? Wie ist das Angebot ins Netzwerk Frühe Hilfen eingebunden?</p>
<p>3. Grundidee des Angebots</p>	<p>Welche Idee steckt hinter dem Angebot? Was beinhaltet es? Welche Leistungen werden wie erbracht? Welche Qualitätsstandards sind gesetzt? Wie reagiert das Angebot auf die Bedarfe und schließt es eine Lücke? Wie passt es zum kommunalen Leitbild/zur kommunalen Gesamtstrategie Frühe Hilfen?</p>
<p>4. Zielgruppe</p>	<p>Wer soll mit dem ehrenamtlichen Unterstützungsangebot erreicht werden? Welchen Bereich fokussiert das Angebot vorrangig? Richtet sich das Angebot an alle Familien mit Kindern von der Schwangerschaft bis zum dritten Lebensjahr (primärpräventiv)? Oder richtet sich das Angebot vor allem an Familien mit einem besonderen Unterstützungsbedarf (z.B. psychisch belastete Eltern, Eltern von Frühchen oder von in der Entwicklung auffälligen Kindern) (sekundärpräventiv)? Sollen besondere Zielgruppen, z.B. Alleinerziehende, Schwangere angesprochen werden? Ist das Angebot für einen bestimmten Stadtteil/Sozialraum konzipiert?</p>

<p>5. Ziele</p> 	<p>Was soll an übergeordneten Zielen erreicht werden (z.B. Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements, Begegnung im Stadtteil, intergenerative Unterstützung, Integration von Flüchtlingen im Stadtteil, Inklusion etc.)? Was soll mit dem ehrenamtlichen Unterstützungsangebot für die Familien erreicht werden? Was sind kurz-, mittel- und langfristige Ziele des Angebots? Hier unterscheiden sich die Ziele in den unterschiedlichen Angebotstypen (siehe Kapitel A 2.2)</p>
<p>6. Die Vorgehensweise</p>  	<p>Wie sollen diese Ziele erreicht werden?</p> <p>a) Das Aufgabenprofil der Ehrenamtskoordination: Welche Aufgaben fallen der hauptamtlichen Fachkraft zu (siehe Kapitel B 4.1)?</p> <p>b) Das Suchprofil der ehrenamtlichen Unterstützerinnen und Unterstützer: Wer soll als Unterstützende gefunden werden? Welche Kompetenzen müssen die Ehrenamtlichen mitbringen, um diese Aufgaben zu erfüllen? Soll eine bestimmte Gruppe angesprochen werden: Ehrenamtliche, die selbst Kinder haben, Ehrenamtliche ab einem bestimmten Alter, Ehrenamtliche mit einer bestimmten Qualifikation, ausschließlich Frauen?</p> <p>c) Das Aufgabenprofil der Ehrenamtlichen: Welche Aufgaben sollen die Ehrenamtlichen im Rahmen des Angebots übernehmen? Dabei unterscheiden sich die Aufgaben in den unterschiedlichen Angebotstypen (siehe Kapitel A 2.2 und Kapitel B 5.2 – 5.4).</p> <p>d) Die Aufbauphase: Wie soll das Angebot bei Familien, Ehrenamtlichen und Fachöffentlichkeit bekannt gemacht werden? Wie können Wege und Verfahren der Öffentlichkeitsarbeit aussehen (siehe Kapitel B 3 – Öffentlichkeitsarbeit)? Welche Kooperationspartner sollen für das Angebot gewonnen werden? (siehe Kapitel B 4.4 und 4.5 – Zusammenarbeit/Kooperation) Wie sollen die Ehrenamtlichen vorbereitet/qualifiziert werden? (siehe Kapitel B 4.3 – Qualifizierung)</p> <p>e) Die Durchführungsphase: Wie sollen die zentralen Prozesse des Angebots gestaltet werden – das Erstgespräch, die Vermittlung, die Einführung und Begleitung der Ehrenamtlichen, die Anerkennungskultur, die Verabschiedung (siehe Kapitel B 5 – Prozessqualität)? Wie soll Partizipation von Ehrenamtlichen und Familien in den Angeboten sichergestellt werden? Wie soll mit Verbesserungsideen und Beschwerden seitens der Ehrenamtlichen und der Familien umgegangen werden? (Beschwerdemanagement)</p>

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

7. Strukturellen Rahmenbedingungen	Was wird zur Umsetzung des Konzeptes gebraucht? Welche Personalressourcen, welche räumlichen Anforderungen bestehen? Welcher Finanzierungsbedarf besteht?
8. Evaluation und Nachhaltigkeit 	Wie wird die Zielerreichung des Angebots überprüft? Gibt es eine externe Evaluation? Gibt es interne Instrumente zur Überprüfung? (siehe Kapitel B 6 – Ergebnisqualität) Wie kann Nachhaltigkeit hergestellt und gesichert werden? (weitere Finanzierungsmöglichkeiten, Sponsorensuche, Fundraising)

4.3 Qualifizierung von Ehrenamtlichen und das Instrument der Schulung

Um Ehrenamtliche für ihre Aufgabe zu qualifizieren, bedarf es einer individuellen Vorbereitung bspw. im Rahmen von Einzelgesprächen, angeleiteten Gruppentreffen oder in Form von Schulungen. Die vorbereitende Qualifizierung dient der Handlungssicherheit und der Weiterentwicklung der Ehrenamtlichen, darf allerdings nicht als Professionalisierung oder Semiprofessionalisierung dieser verstanden werden.

Im Sinne der Qualitätssicherung ist vor Beginn des Ehrenamts eine **individuelle Vorbereitung** der Ehrenamtlichen notwendig. Folgendes ist sicherzustellen:

- Die **Vorstellungen und Wünsche** der Ehrenamtlichen an das Ehrenamt sind bekannt und werden berücksichtigt.
- Die Ehrenamtskoordination hat überprüft, ob die potentiellen Ehrenamtlichen dem **Aufgaben- und Suchprofil** entsprechen.
- Die Ehrenamtlichen verfügen über alle relevanten Informationen über die rechtlichen und organisatorischen **Rahmenbedingungen** des Einsatzes.
- Die Ehrenamtlichen kennen ihre **Aufgaben** und die **Möglichkeiten** und **Grenzen** ihrer Tätigkeiten.
- Der **individuelle Schulungs-/Qualifizierungsbedarf** ist erfasst und in die Schulungsplanung aufgenommen.

Eine individuelle Vorbereitung der Ehrenamtlichen kann im Rahmen von persönlichen Gesprächen mit der Ehrenamtskoordination, während eines Workshops oder durch individuelle Anleitung der Ehrenamtlichen erfolgen und ist immer von den Möglichkeiten und der Größe des Ehrenamtsangebots und der Trägerorganisation abhängig. Ob die Ehrenamtlichen vor dem Einsatz gewisse Schulungen absolviert haben müssen oder ob Schulungen während der Tätigkeit begleitend angeboten werden, gilt es jeweils vor Ort zu entscheiden. Auch eine Mischung aus beiden Formen (vorbereitendes und kontinuierliches Schulungskonzept) ist möglich. Die Praxis stellt sich diesbezüglich sehr heterogen dar. Für jede der Möglichkeiten gibt es für- und gegen-sprechende Argumente.

Generell gilt: Ein Schulungsangebot von Seiten des Trägers und die grundsätzliche Bereitschaft der Ehrenamtlichen zur Teilnahme sind für die Qualitätssicherung des Angebots und die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen unerlässlich.

Tabelle 3: Argumente für und gegen vorbereitende und begleitende Schulungen

	Pro	Contra
vorbereitende Schulungen	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Wichtige Grundlagen sind den Ehrenamtlichen vor dem Einsatz bekannt. ⦿ Die Ehrenamtlichen lernen sich kennen, ein Gruppen- und Zugehörigkeitsgefühl entsteht. ⦿ Die Ehrenamtskoordination erhält während der Schulung zusätzliche wichtige Informationen über die Ehrenamtlichen. ⦿ Alle Ehrenamtlichen haben die gleichen Informationen, bevor das Ehrenamt startet. 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Der Zugang zum Ehrenamt ist schwieriger, da es an die Schulungsbedingung geknüpft ist (z.B. für Berufstätige). So entsteht ein hochschwelligerer Zugang. ⦿ Der Beginn des Ehrenamts ist nicht jederzeit möglich, bzw. es gibt längere Wartezeiten, da erst nach einer durchlaufenen Schulung mit dem Einsatz begonnen werden kann.
begleitende Schulungen	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Als primärpräventives und sekundärpräventives Angebot sind Kontakt und tatkräftige Unterstützung gefragt. Deshalb ist die Durchführung dieses Ehrenamts auch ohne vorherige Schulung möglich. ⦿ Viele Ehrenamtliche bringen bereits Lebenserfahrung und Kenntnisse mit (z.B. durch ihre Berufsausbildung oder ihre Rolle als Eltern). ⦿ Ein Beginn des Ehrenamtes ist jederzeit möglich. ⦿ Die Schulungen sind bedarfsorientierter: Die Ehrenamtlichen können benennen, worüber sie Informationen möchten bzw. welches Thema für sie interessant ist oder in welchem Bereich evtl. noch Unsicherheiten bestehen. ⦿ Es nehmen nur Ehrenamtliche teil, die thematisch wirklich interessiert sind. 	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ Es kann nicht sichergestellt werden, dass alle Ehrenamtlichen z.B. zu Beginn des Ehrenamts über wichtige Themen Bescheid wissen (ggf. weniger Handlungssicherheit). ⦿ Ein Zugehörigkeits- und Gruppengefühl entsteht langsamer, da die Zusammensetzung der Schulungsgruppen immer unterschiedlich ist.

Wichtige Schulungsmodule unabhängig von der Angebotsform

In vielen Fällen bringen die Ehrenamtlichen schon eine ganze Reihe personaler (und manchmal auch fachlicher) Kompetenzen für das Ehrenamt mit, wie z.B. Empathie und Freude an tatkräftiger Unterstützung von jungen Familien. Sie verfügen über mal mehr und mal weniger Lebenserfahrung, können häufig durch eigene Kinder, auf einen Erfahrungsschatz in Erziehungs- und Familienfragen zurückgreifen und wichtige Kenntnisse und eigene Interessen in ihr Ehrenamt einbringen.

Dennoch gibt es eine Reihe von Schulungsthemen, die für viele Ehrenamtliche interessant sind, sie in der Ausübung ihrer Aufgaben im Bezug auf Freude und Erfolg unterstützen können und sich daher in der Praxis als sinnvoll bewährt haben:

Kommunikation, Gesprächsführung:

Wesentliche Schlüsselemente in der ehrenamtlichen Unterstützung von jungen Familien sind Kontakt und Kommunikation. In diesem Modul werden Grundkenntnisse über Kommunikationsmodelle (z.B. Modell von Schulz von Thun) erläutert und aktives Zuhören geübt.

Erste Hilfe bei Kindern:

Bei ehrenamtlichen Tätigkeiten im Rahmen der Frühen Hilfen wird immer wieder die Aufsichtspflicht für Kinder übernommen. Um bei kleinen Unfällen auf dem Spielplatz etc., handlungssicher zu sein, werden in diesem Modul hilfreiche Kenntnisse der Ersten Hilfe bei Kindern vermittelt.

Die Rolle des Ehrenamtlichen:

Für die Familien spielen die ehrenamtlichen Unterstützerinnen und Unterstützer häufig eine wichtige Rolle. Dieses Modul dient dazu, sich seiner eigenen Rolle bewusst zu werden und das richtige Maß an Nähe und Distanz zur Familie zu finden. Die Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle ist eine wichtige Voraussetzung

für den Einsatz der Ehrenamtlichen in der Familie und sollte daher in jedem Fall im Rahmen der individuellen Vorbereitung bzw. Qualifizierung stattfinden.

Kindesentwicklung, Kindeswohl, Kinderschutz, Kinderrechte:

In diesem Modul erhalten die Teilnehmenden einen Überblick über die altersspezifischen kindlichen Bedürfnisse und Entwicklungsschritte. Darüber hinaus soll eine erste Annäherung an das Thema Kindeswohlgefährdung stattfinden. Dies kann ggf. anhand von fiktiven oder anonymisierten Fallbeispielen erfolgen, anhand derer deutlich wird, was beispielhaft „gewichtige Anhaltspunkte“ für eine Kindeswohlgefährdung sein können. Auch der Umgang mit negativen Wahrnehmungen, einer bestehenden Sorge um das Kind und evtl. – vermuteter – Anzeichen für eine Gefährdung sowie der eigenen Befangenheit und Subjektivität sollen im Rahmen dieses Moduls thematisiert werden. Ziel ist es, dass sich die Ehrenamtlichen ihrer Verpflichtung zur Weitergabe entsprechender Wahrnehmungen bewusst sind und die hauptamtliche Ehrenamtskoordination als erste Ansprechperson verstehen. Diese koordiniert dann die weiteren notwendigen Schritte (Vorgehensweise bei § 8a SGB VIII).

Reflexion der eigenen Werte und Haltungen – Umgang mit anderen Lebenswelten:

Die Ehrenamtlichen kommen häufig aus einem anderen sozialen Milieu als die Familien, die sie unterstützen (vgl. Perzlsmaier/Sonnenberg 2013, 99). Oftmals werden sie in der Tätigkeit daher mit Situationen und Haltungen konfrontiert, die ihnen fremd und ungewohnt sind und nicht ihrem Weltbild oder Erfahrungshorizont entsprechen. Daraus können Entscheidungen oder Verhaltensweisen resultieren, die sich für die Familie kontraproduktiv auswirken. In diesem Modul soll die Bedeutung der subjektiven Wirklichkeit und Wahrnehmung und der Einfluss der Erfahrungen und kulturellen Hintergründe auf die Wirklichkeit eines Menschen verdeutlicht werden.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Regionale Angebote für Familien:

Um Familien zu entlasten und mit bedarfsgerechten Angeboten zu vernetzen, ist das Wissen über diese Angebote vor Ort für die Ehrenamtlichen von großem Vorteil. Da Ehrenamtliche meistens bereits über gute Kenntnisse hinsichtlich der örtlichen Infrastruktur (Einkaufsmöglichkeiten, Spielplätze, Freizeitmöglichkeiten) verfügen, kann deren Beteiligung bei der Gestaltung und Umsetzung dieses Moduls sehr sinnvoll sein.



Ausgehend davon, dass die Ehrenamtlichen selbst am besten wissen, was sie interessiert, was sie lernen möchten oder welche Themen in den Familien gerade aktuell sind, sollten die Wünsche der Ehrenamtlichen bei der Planung von Schulungen berücksichtigt werden. Eine Beteiligung der Ehrenamtlichen zur Auswahl möglicher Schulungsinhalte kann bspw. im Rahmen der Austauschtreffen oder mithilfe einer schriftlichen Abfrage erfolgen.



angebot neue Impulse geben. Zudem trägt eine derartige Rollenteilung dazu bei, dass die Ehrenamtskoordination besser in ihrer Rolle als Begleiterin bzw. Begleiter der Ehrenamtlichen verbleibt und bei Bedarf während oder nach der Schulung als Gesprächspartnerin bzw. Gesprächspartner fungieren kann. Bei der Vorbereitung und Organisation der Schulungen sind einige Aspekte zu beachten (vgl. Checkliste).

Eine Checkliste zur Vorbereitung und Durchführung von Schulungen findet sich im Anhang (siehe Anlage 1).



Weitere Themen für mögliche interessante Schulungen für Ehrenamtliche sind z.B.: Frühkindliche Bindung und Bindungsverhalten, Familienstrukturen und -dynamik, Baby-ABC (Handling, Pflege und Co), Umgang mit Konflikten, Spiele und Beschäftigungsmöglichkeiten mit Kindern.

Die Aufgabe der Ehrenamtskoordination im Rahmen der Schulungen

Bei der Durchführung von Schulungen für Ehrenamtliche hat es sich bewährt, dass die Ehrenamtskoordination die Organisation und die Rahmengestaltung der Schulungen selbst übernimmt, für die inhaltliche Durchführung jedoch externe Referentinnen und Referenten eingeladen werden. Externe Referentinnen und Referenten können mit ihrer Fachlichkeit dem Ehrenamts-

4.4 Möglichkeiten zur Zusammenarbeit im Netzwerk

Frühe Hilfen (fallübergreifende Ebene⁹)

Das Netzwerk Frühe Hilfen

Die Netzwerke Früher Hilfen haben ihre Grundlage in dem seit dem 01.01.2012 geltenden Bundeskinderschutzgesetz. Laut § 3 KKG werden „insbesondere im Bereich Früher Hilfen flächendeckend verbindliche Strukturen der Zusammenarbeit der zuständigen Leistungsträger und Institutionen im Kinderschutz mit dem Ziel aufgebaut und weiterentwickelt, um sich gegenseitig über das jeweilige Angebot und Aufgabenspektrum zu informieren, strukturelle Fragen der Angebotsgestaltung und -entwicklung zu klären sowie Verfahren im Kinderschutz aufeinander abzustimmen.“

Diese Netzwerke werden durch die örtliche Netzwerkkoordination organisiert, koordiniert und gesteuert, die in NRW in den meisten Fällen (93% Stand 2013) bei den örtlichen Jugendämtern angesiedelt ist (vgl. MFKJKS 2014). Akteurinnen und Akteure des Netzwerks sind Einrichtungen und Dienste der öffentlichen und freien Jugendhilfe und relevante Akteurinnen und Akteure aus dem Gesundheits- und Sozialwesen sowie aus dem Bereich der Schwangerschaftsberatung. Die Netzwerkkoordination lädt die Akteurinnen und Akteure zum Netzwerktreffen ein, moderiert, strukturiert und regt die Gründung von Arbeitsgruppen und Kooperationen an.

Ziele der Netzwerke sind dabei u.a. der Ausbau der primären und sekundären Prävention, die Weiterentwicklung der sozialen Infrastruktur im Bereich der Frühen Hilfen und die Entwicklung und Optimierung von Verfahren der Zusammenarbeit (vgl. NZFH 2014, 12).

Die Ehrenamtskoordination als Teil des Netzwerks

Der Träger des Ehrenamtsangebots ist als Akteur Teil des Netzwerks. Trägerintern wird entschieden, wer an den Netzwerktreffen teilnimmt. Sinnvollerweise wird über diesen Weg die Ehrenamtskoordination im Netzwerk eingebunden. Sie ist dort vernetzt mit den anderen Akteurinnen und Akteuren der Frühen Hilfen.

Das Netzwerktreffen bildet die Plattform, um das Ehrenamtsangebot und damit verbundene aktuelle Entwicklungen vorzustellen, unter den Netzwerkpartnern bekannt zu machen und dadurch Unterstützerinnen und Unterstützer sowie Lotsinnen und Lotsen zu gewinnen. Auch Unterstützungsbedarfe von Familien und Ideen für neue Angebote werden hier diskutiert und konzeptionell überlegt. Eine verbindliche Auftrags- und Rollenklärung zwischen den Beteiligten, die Schaffung von verlässlichen Kooperationsstrukturen, die Abstimmung von sich aufeinander beziehenden Angeboten sowie die Klärung der jeweiligen Zugänge sind weitere Aufgaben des Netzwerks. Hierfür arbeitet das Netzwerk Frühe Hilfen mit anderen Planungsbereichen (Jugendhilfeplanung sowie Gesundheits- und Sozialplanung) zusammen.

⁹ Der Begriff „Fallübergreifende Zusammenarbeit“ meint die organisierte und abgestimmte Zusammenarbeit aller Gesprächspartnerinnen bzw. Gesprächspartner oder Akteurinnen und Akteure im Netzwerk Frühe Hilfen, die dazu dient, die kommunale Infrastruktur von Angeboten der Frühen Hilfen für (werdende) Eltern und Familien mit Kleinkindern bedarfsgerecht zu planen, zu gestalten und weiterzuentwickeln.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Das Netzwerk ist der Ort, an dem Öffentlichkeitsarbeit für die Fachöffentlichkeit stattfindet, institutionsübergreifende Themen diskutiert und Kooperationen geschlossen werden. Die Beteiligung der Ehrenamtskoordination am Netzwerk Frühe Hilfen trägt demnach wesentlich zur Qualitätssicherung des Angebots bei.

Grundsätzlich sollten Ehrenamtliche auf der Ebene des Trägers an der Weiterentwicklung und Qualitätssicherung des Angebots beteiligt werden. Durch ihre Arbeit in den Familien verfügen sie über das Wissen zu familiären Bedarfslagen, haben viele kreative Ideen zur Weiterentwicklung des Angebots und können Hinweise auf im Sozialraum aus Eltern- bzw. Familiensicht evtl. noch fehlende Angebote geben. Ausgehend davon sollten **Partizipationsmöglichkeiten für Ehrenamtliche** (z.B. Befragungen, Ideenwerkstatt) im Sinne der Anhörung und Einbeziehung (siehe Kapitel A 2.4 – Stufen der Partizipation) innerhalb des Angebotsträgers geschaffen werden. Zur Aufgabe der Ehrenamtskoordination gehört es dann, diese Ideen zu sammeln und an geeignete Stellen weiterzutragen, u.a. in das Netzwerk Frühe Hilfen.



Als planerisches Gremium in der Kommune wird das Netzwerk Frühe Hilfen von professionellen Akteurinnen und Akteuren getragen. **Zur Rolle der Ehrenamtskoordination gehört es, das Ehrenamtsangebot im Netzwerk zu vertreten.**

Neben der regelmäßigen Teilnahme am und der Einbringung von relevanten Inhalten ins Netzwerk hat sie die Aufgabe, für einen geregelten Informationsfluss zu sorgen. Sollen mehrere das Ehrenamt betreffende Fragen oder Themen im Netzwerk beraten werden, ist es unter Umständen sinnvoll, einen (zeitlich befristeten) Arbeitskreis als Unterarbeitsgruppe des Netzwerks einzurichten, der auch die Mitarbeit von Ehrenamtlichen vorsieht.

Einige Angebote des Netzwerks sind auch für Ehrenamtliche interessant, z.B. Fachtage, Newsletter, Fortbildungen. Sinnvollerweise sollte auch hier eine Beteiligung der Ehrenamtlichen erfolgen, indem diese bspw. über entsprechende Angebote informiert bzw. zu ausgewählten Treffen/Veranstaltungen eingeladen werden.



Zur Gewährleistung eines Informationsflusses zwischen Ehrenamtlichen und Netzwerk gehört z.B. die Weiterleitung relevanter Informationen aus dem Netzwerk an die Ehrenamtlichen (z.B. über andere Hilfsangebote für Familien) und andererseits Anregungen und Ideen der Ehrenamtlichen in das Netzwerk zu tragen.

4.5 Kooperationen mit relevanten Partnern im Einzelfall

Im Rahmen der Konzepterstellung des Angebots ist zu überlegen, mit welchen Akteuren zusammengearbeitet werden soll und mit wem ggf. Kooperationsvereinbarungen geschlossen werden müssen.

In diesem Zusammenhang spielt insbesondere die Frage der Zugangswege von Adressatinnen und Adressaten zum Angebot eine Rolle: Wo und wie erreichen wir die Familien, die das ehrenamtliche Unterstützungsangebot nutzen sollen? Wie kann eine Weitervermittlung der Familien zu Kooperationspartnern/anderen Angeboten der Frühen Hilfen erfolgen? Wie kann eine Weitervermittlung der Familien von Kooperationspartnern/anderen Angeboten der Frühen Hilfen zu unserem Angebot erfolgen?

Neben der Öffentlichkeitsarbeit (siehe Kapitel B 3) sind dabei die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren der Jugendhilfe (Familienzentren, Beratungsstellen, SPFH, Jugendamt), mit Akteurinnen und Akteuren der Gesundheitshilfe (Hebammen, Ärztinnen und Ärzte, Krankenhäuser) und der Schwangerschaftsberatung im Einzelfall ausschlaggebend. Sie informieren die Familien über das Ehrenamtsangebot und initiieren teilweise den Kontakt (telefonische Anfrage). In Einzelfällen „begleiten“ sie die ersten Schritte der Familien zu dem vermittelten Angebot z.B. gemeinsamer Erstbesuch des Gruppenangebots oder gemeinsamer



Hausbesuch von „Lotsin oder Lotse“ und Ehrenamtskoordination. Durch das Netzwerk Frühe Hilfen sind viele Angebote und Akteurinnen und Akteure miteinander bekannt, wodurch die Zusammenarbeit im Einzelfall erleichtert wird. Auch bei der Feststellung weitergehender Hilfebedarfe der Familien kann die Ehrenamtskoordination auf Ressourcen und Kontakte innerhalb des Netzwerks zurückgreifen.

Für Fälle, in denen während des Ehrenamtsangebots ein weitergehender Bedarf der Familie im Rahmen der Frühen Hilfen deutlich wird, sind **(schriftliche) Regelungen bzgl. des Vorgehens zur Weitervermittlung der Familie** in ein entsprechend passendes Angebot sinnvoll. So sollte in diesem Rahmen bspw. auch die Frage geklärt sein, ob und wenn ja, wann die Vermittlung durch die Ehrenamtlichen selbst und wann durch die Ehrenamtskoordination erfolgen sollte.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Neben den Akteurinnen und Akteure der Jugendhilfe, des Gesundheitswesens und der Schwangerschaftsberatung sind weitere Kooperationspartner je nach Adressatengruppe relevant. So kann die Zusammenarbeit mit Migrationsfachdiensten zur Erreichung von Familien mit Migrationshintergrund oder Flüchtlingsfamilien für den Träger bzw. die Ehrenamtskoordination wichtig sein.

Zwischen den freien Trägern der Jugendhilfe und dem Jugendamt gibt es bereits in langer Tradition Kooperationsvereinbarungen bezüglich des Kinderschutzes (§ 8a SGB VIII). Hier ist der Verfahrensweg bei Kindeswohlgefährdung klar geregelt. Für die Ehrenamtskoordination geht aus diesen hervor, an wen sie sich im Zuge der Gefährdungseinschätzung wenden kann („die insoweit erfahrene Fachkraft“), um Familien weitere Hilfsmöglichkeiten aufzuzeigen oder ggf. eine notwendige Gefährdungsmeldung einzuleiten (siehe Kapitel 5.1.4 – Überleitungen in andere Hilfesysteme bei entsprechendem Bedarf).



Um Familien weitere Unterstützungsmöglichkeiten aufzeigen und zur Erweiterung ihrer sozialen Netze beitragen zu können, ist das Wissen um örtliche und sozialräumliche familienunterstützende Angebote (Babysitterdienste, Bildungsangebote, Wohnungsbaugesellschaften, Freizeitmöglichkeiten etc.) und deren Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner auf Seiten der Ehrenamtskoordination von Vorteil.

B. QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

5. Elemente und Aspekte zur gelingenden Gestaltung von Schlüsselprozessen beim Einsatz (Prozessqualität)

(Martina Huxoll-von Ahn, Vera Mergenschroer)

5.1 Grundsätzliche Elemente in der Koordination von Ehrenamtlichen (Martina Huxoll-von Ahn)

Zur Erfüllung ihrer Aufgaben im Umgang mit Ehrenamtlichen benötigt die hauptamtliche Ehrenamtskoordination eine **professionelle Haltung**. Diese lässt sich nach Matthias Nietsch so beschreiben:

„Eine professionelle Haltung ist das Ergebnis bewusster Entscheidungen vor dem Hintergrund einer kritischen Auseinandersetzung mit den eigenen Einstellungen und (Vor-)Urteilen zu einem bestimmten Thema und als solche handlungsleitend.“ (Eberhardt 2014)

In der Regel handelt es sich bei den Konzepten der Frühen Hilfen mit ehrenamtlichen Strukturen um Angebote, die von Fachkräften initiiert und entwickelt wurden. Für das Gelingen eines ehrenamtlichen Unterstützungsangebots stellen **Partizipation und Mitbestimmung** der Ehrenamtlichen allerdings wichtige und notwendige Faktoren dar. Insofern müssen insbesondere im Hinblick auf die Weiterentwicklung der Angebote systematische und gezielte Strukturen der Beteiligung geschaffen werden.



Die Ehrenamtlichen leisten mit ihrem Einsatz in erster Linie wichtige Beziehungs- und weniger eine im engeren Sinne pädagogische Arbeit in und mit der Familie. Sie bereichern die Tätigkeit in der praktischen Umsetzung durch ihre Lebens- und ggf. in anderen Bereichen erworbene Berufserfahrung. Wertvoll für Ehrenamtsangebote ist in diesem Zusammenhang vor allem die Gewinnung von Ehrenamtlichen mit verschiedenen Migrations- und Kulturhintergründen sowie unterschiedlichen Lebensentwürfen. Dies erfordert insbesondere auf Seiten der Ehrenamtskoordination (aber auch auf Seiten des Trägers) eine entsprechende **Offenheit und Sensibilität im Sinne des Diversity-Ansatzes**.

Als bedeutsame Qualifikationsmerkmale verstanden, sollten sich die Handlungsprinzipien und -grundlagen auch im Leitbild des Trägers bzw. in seinem Konzept zur Förderung ehrenamtlichen Engagements wiederfinden und als verbindliche Basis für die Kooperation von ehren- und hauptamtlichen Mitarbeitenden gelten.

5.1.1 Akquise und Auswahl von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen – Die Gewinnung von freiwilligen Interessierten

Die Akquise von Ehrenamtlichen ist eine Daueraufgabe, da – und das belegen aktuelle Studien – sich insbesondere jüngere Menschen zumeist nicht mehr langfristig für ein bestimmtes Engagement festlegen wollen bzw. können (vgl. Der Paritätische Gesamtverband 2014,11 oder BMFSFJ 2010). Ausgehend von den vielfältigen Zugängen von den an einem Ehrenamt Interessierten, sollten dabei verschiedene Möglichkeiten und Wege der Gewinnung genutzt werden. Zudem spielen auch das Image des Trägers insgesamt sowie die Attraktivität und Bekanntheit des Angebots eine entscheidende Rolle bei der Entscheidung für ein Ehrenamt. Ergänzend zu den Ausführungen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit zur **Erreichung von potentiellen Ehrenamtlichen** sind nachfolgend weitere unterstützende Möglichkeiten der Akquise aufgezeigt:

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

- Ehrenamtliche selbst zu Wort kommen lassen und ihre Tätigkeiten sowie ihren Benefit darstellen lassen (bspw. im Rahmen von Veranstaltungen, Presseartikeln, Flyern etc.)
- Schaffung bestimmter Anlässe im Sinne der Öffentlichkeitsarbeit, wie bspw. bei Gründung, Jubiläum oder Ausweitung des Angebots, der Verleihung einer Auszeichnung oder Nutzung im Rahmen des „Tag des Ehrenamts“ (5. Dezember)
- Gewinnung einer Schirmherrin oder eines Schirmherrn für das Angebot
- Präsentation des/der Angebote/s bei Veranstaltungen
- Entwicklung barrierefreier Materialien und Maßnahmen
- Gezielte Suche und Ansprache von Personen (z.B. Nutzerinnen und Nutzer bestehender Angebote oder Ehrenamtliche aus anderen Tätigkeitsbereichen, Männer, Frauen, junge oder ältere, lebenserfahrenere Menschen)
- Schaffung bzw. Vorhaltung von Qualifizierungsmaßnahmen als Anreiz 
- Darstellung und Kommunikation von Beteiligungsmöglichkeiten für Ehrenamtliche
- Darstellung des Nutzens für die Ehrenamtlichen
- Vermittlung von Grund- bzw. weltanschaulicher Überzeugungen und Haltungen des Trägers
- Netzwerkarbeit zur Bekanntmachung des Angebots in Fachkreisen und Information von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren zur gezielten Ansprache von Personen
- Aufrufe zum ehrenamtlichen Engagement in den Frühen Hilfen durch das Netzwerk oder die Kommune

Im Allgemeinen sind ehrenamtliche Tätigkeiten mit (sehr) kleinen Kindern positiv besetzt und vor allem von an einem Ehrenamt interessierten Personen gern gewählt, die selbst über eigene Erfahrungen mit kleinen Kindern und der damit verbundenen Lebenssituation verfügen.

Auch wenn das „Image“ der Angebote und die damit verbundenen Motivationen für die Gewinnung von Ehrenamtlichen nutzbar gemacht werden sollten, gilt die Akquise als wichtige und ernstzunehmende Aufgabe, die keinesfalls als Selbstläufer verstanden werden darf.

In manchen Angeboten werden gezielt Ehrenamtliche mit bestimmten Professionen oder Kompetenzen gesucht und/oder bestimmte Personengruppen als Adressatinnen und Adressaten der Angebote angesprochen (z.B. Familien mit Migrationshintergrund, Väter). Die Akquise muss daraufhin entsprechend ausgerichtet und das **Ehrenamtssuchprofil** angepasst sein.

In der Praxis erweist es sich als hilfreich, weitere, detailliertere Informationen zu einem Projekt bzw. Angebot für potentielle, interessierte Ehrenamtliche (z.B. in Form eines **Flyers**) bereit zu halten. Dies kann zu einer Entzerrung der Auswahlgespräche führen, da nicht alle relevanten Informationen mündlich übermittelt werden müssen und die an einem Ehrenamt interessierten Personen im Vorfeld besser für sich klären können, ob das jeweilige Engagement ihren Interessen, Voraussetzungen und Vorstellungen entspricht. Auch sogenannte **FAQ-Listen**, die vom Träger bzw. der Ehrenamtskoordination erstellt und an die Ehrenamtlichen oder andere Interessierte weitergereicht werden, können zur einer ersten Informationsvermittlung und ersten Klärung häufiger Fragen beitragen.

Sinnvoll können auch **Informationsveranstaltungen** für an einem Ehrenamt interessierte Personen sein. Diese Möglichkeit bietet sich besonders dann an, wenn ein Angebot neu startet oder ein Träger viele Ehrenamtliche für sein/e Angebot/e in den Frühen Hilfen sucht.

Für die Auswahl geeigneter Ehrenamtlicher muss zwischen den persönlichen Voraussetzungen, die sie mitbringen sollten, und den Kompetenzen, Kenntnissen und Fähigkeiten, die sie zur Erfül-

lung ihrer Aufgaben benötigen, unterschieden werden. Letztere sind gut über Qualifizierungsmaßnahmen vermittelbar.

● Für weitere Hinweise zur Erreichung von potentiellen Ehrenamtlichen siehe auch Kapitel B 3.1 – Öffentlichkeitsarbeit als Basis für die Umsetzung von Ehrenamtsangeboten.



● Beispiele für Profile zur Akquise von Ehrenamtlichen können dem Anhang entnommen werden (siehe Anlage 2 und 3).

● Ein Beispiel zur Gestaltung eines Flyers ist im Anhang zu finden (siehe Anlage 6).

● Anregungen zur Gestaltung einer FAQ-Liste kann das Beispiel der Stadt Köln für die Willkommensbesuche geben (siehe Anlage 7).

● Hinweise zur Qualifizierung von Ehrenamtlichen finden sich in Kapitel B 4.3.

Voraussetzungen, die die Ehrenamtlichen mitbringen sollten:

- eigene Lebens- und Berufserfahrung (alltagspraktisches und erzieherisches Erfahrungswissen)
- Freude im Umgang mit Kindern
- wertschätzende Haltung
- Respekt und Toleranz gegenüber anderen Lebensentwürfen
- Diversity-Sensibilität
- Empathievermögen
- Selbstständigkeit
- emotionale Stabilität

- Fähigkeit, zuhören zu können
- Wahrnehmung und Respektierung eigener und fremder Grenzen (Nähe und Distanz-Regulierung)
- Bereitschaft, sich und die eigene Arbeit zu reflektieren
- Bereitschaft zur Offenheit
- Zuverlässigkeit (hinsichtlich Absprachen und Vereinbarungen)

5.1.2 Eingangsphase – Das Erstgespräch mit Ehrenamtlichen

In aller Regel ist die hauptberufliche Ehrenamtskoordination dafür zuständig, sich in einem ersten Gespräch mit der an einem Ehrenamt interessierten Person einen Eindruck von deren

- Kompetenzen,
- Erfahrungen,
- Motivation,
- persönlicher Einstellung
- und Haltung

zu verschaffen und daraus folgend die Passung von Person und Ehrenamt einzuschätzen. Die Abschätzung der persönlichen und sozialen Eignung einer an einer ehrenamtlichen Mitarbeit interessierten Person ist eine sensible Aufgabe, die Fingerspitzengefühl verlangt. Daher ist die Begegnung auf Augenhöhe eine wichtige Voraussetzung für ein solches Gespräch.

Der einzelnen Person bietet ehrenamtliches Engagement die Möglichkeit, entsprechend ihrer Motivation, ihrem Bedürfnis und ihren Fähigkeiten für das Wohl der Gemeinschaft tätig zu werden.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Es dient der Klärung der persönlichen, sozialen und inhaltlichen Anforderungen an das jeweilige Ehrenamt, vermittelt weiterführende Informationen zum jeweiligen Tätigkeitsfeld, zu seinen Grundsätzen und Anforderungen.

Weitere Inhalte des Erstgesprächs sollten sein:

- Informationen zum **Leitbild des Trägers**, seinen Prinzipien, seiner **Struktur** und seiner Organisation
- Erwartungen und Anforderungen** an die Ehrenamtlichen (z.B. Unterzeichnung schriftlicher Vereinbarung, Beantragung und Vorlegung eines erweiterten Führungszeugnisses, Achtung der Regelungen zum Datenschutz/zur Verschwiegenheit)
- Abklärung bzgl. **des Beginns und weiterer Rahmenbedingungen** der Tätigkeit sowie der Qualifizierung.

Je klarer das Aufgabenprofil der jeweiligen spezifischen ehrenamtlichen Tätigkeit vorliegt, desto besser gelingt es der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination einzuschätzen, ob die interessierte Person für das jeweilige Angebot bzw. den Rahmen der Tätigkeit passend ist. Umgekehrt kann die potentielle ehrenamtliche Person umso besser für sich klären, ob dieses Ehrenamt das richtige für sie ist. Das Profil sollte daher Hinweise auf die mit dem Einsatz bzw. der Tätigkeit verbundenen Ziele, Aufgaben und dafür benötigte Kompetenzen sowie die mit der Tätigkeit bzw. dem Angebot einhergehenden Grenzen und Ausschlusskriterien beinhalten.

Einige Träger haben Fragebögen entwickelt, die bereits im Vorfeld des Gesprächs durch die an einem Ehrenamt Interessierten ausgefüllt werden. Ob ein solcher Fragebogen der Vorbereitung eines ersten Gesprächs oder als Checkliste für das Gespräch (währenddessen) dient, macht keinen Unterschied hinsichtlich der Sachverhalte, die erörtert werden sollen.

Leitfragen für Auswahlgespräche sind im Anhang zu finden (siehe Anlage 8).



Für die hauptamtliche Ehrenamtskoordination ist es wichtig – sofern ihr die Aufgabe der Auswahlgespräche zufällt – bereits vor der Suche nach bzw. der Ansprache von potentiellen Ehrenamtlichen **klare Ausschlusskriterien** für die Aufnahme des Ehrenamtes zu definieren und benennen zu können. Trägerübergreifend zählen zu diesen:

- fehlende Bereitschaft, sich auf Regeln und Absprachen einzulassen
- fehlende Toleranz
- Schwierigkeiten, eigene Werte und Ansichten zurückzustellen (Den Familien soll nichts „übergestülpt“ werden!)
- falsche bzw. verzerrte Selbsteinschätzung/Selbstwahrnehmung
- fehlende Reflexionsbereitschaft und -fähigkeit
- fehlende Ernsthaftigkeit, Unzuverlässigkeit
- fehlende Identifikation mit dem Leitbild des Trägers
- Rollenkonflikte
- psychische Instabilität
- fehlende Realisierbarkeit der Anforderungen aufgrund einer aktuellen belastenden Lebenssituation
- Distanzlosigkeit
- ‘Rettungsphantasien’
- mangelnde Fähigkeit, sich in die Lebenslagen von Familien mit Säuglingen und Kleinkindern einzufühlen (Fehlende Empathie)
- fehlende Selbstständigkeit
- Erwartungen stimmen nicht mit dem Angebot/der Tätigkeit überein
- Eintrag im erweiterten Führungszeugnis, der zum Ausschluss führt (siehe Kapitel A 3.4.1)

Jeder Träger muss für sich prüfen, ob die o.g. trägerübergreifenden Ausschlusskriterien hinreichend sind oder ob aufgrund seines Selbst-

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

verständnisses oder Auftrages weitere Kriterien hinzugenommen werden müssen. Diese Notwendigkeit der Differenzierung gilt auch für die drei unterschiedlichen Typen von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen. Und natürlich spielen weltanschauliche Aspekte bzw. Grundüberzeugungen und Haltungen des jeweiligen Trägers bei der Auswahl geeigneter Ehrenamtlicher ebenfalls eine Rolle. Je nach Träger und seinen weiteren Tätigkeitsfeldern und Möglichkeiten für ein ehrenamtliches Engagement können mit der an einem Ehrenamt interessierten Person, die nicht für die Angebote in den Frühen Hilfen geeignet scheint, Alternativen für eine ehrenamtliche Tätigkeit in einem anderen Bereich überlegt bzw. gefunden werden. Ggf. kann im Zuge dessen auch eine Weitervermittlung z.B. an eine Freiwilligenagentur erfolgen.

Das erweiterte Führungszeugnis (siehe A Kapitel 3.4.1) hat für die Auswahl von geeigneten Ehrenamtlichen sicherlich seine Bedeutsamkeit, sollte jedoch an dieser Stelle nicht zu hohes Gewicht bekommen, ist dessen Aussagekraft doch begrenzt, da nicht erfolgte Verurteilungen oder Löschungen von einschlägigen Vorstrafen unerkannt bleiben. Deshalb darf die Vorlage bzw. der Einblick in dieses nur ein Baustein von mehreren Maßnahmen der Auswahl sein. Vor allem die Beziehung und Einstellung zu Kindern muss im Erstgespräch thematisiert und sensibel eingeschätzt werden. Hilfreich kann darüber hinaus auch eine Internetrecherche über die an einem Ehrenamt interessierte Person hinsichtlich der Erlangung weiterer Informationen im Kontext von „Gewalt gegen Kinder“ sein.¹⁰



Nach dem Erstgespräch sollten sich beide Seiten eine Bedenkzeit einräumen. Abhängig vom Einsatzfeld bzw. dem Träger kann es ein mehrstufiges Auswahlverfahren geben. So besteht prozesshaft für beide Seiten die Möglichkeit zu prüfen, ob diese Form des Ehrenamtes die richtige ist. Einige Träger vereinbaren mit neuen Ehrenamtlichen auch Probezeiten, die einen direkteren Eindruck vom Tätigkeitsfeld ermöglichen. Am Ende dieser Probephase erfolgt dann ein erneutes Gespräch zwischen ehrenamtlicher Person und hauptamtlicher Ehrenamtskoordination, in dem endgültig über ein Tätigwerden entschieden wird.

In einigen Fällen, insbesondere bei einer Vielzahl von Frauen und Männern, die an einem Ehrenamt interessiert sind, kann es auch sinnvoll sein, ein Gruppenauswahlverfahren zu organisieren.

Ist die Entscheidung für ein Ehrenamt in den Angeboten der Frühen Hilfen von beiden Seiten gefallen, sollten in einem nächsten Gespräch zwischen hauptamtlicher Ehrenamtskoordination und der interessierten Person weitere, den Einsatz betreffende Aspekte besprochen werden. Gerade hinsichtlich formaler Aspekte wie Versicherungsfragen oder Regelungen zum Datenschutz sollten die Ehrenamtlichen alle relevanten Informationen in schriftlicher Form ausgehändigt bekommen. In einigen Angeboten verlangen Träger auch Gesundheitszeugnisse von ihren Ehrenamtlichen. Etwaige für diese entstehende Kosten sollte der Träger erstatten.

¹⁰Weitere Informationen hierzu sowie Mustervorlagen finden sich in einer gemeinsamen Arbeitshilfe des Paritätischen Jugendwerks NRW und des Deutschen Kinderschutzbundes Landesverband NRW e.V. Download unter: www.dksb-nrw.de.

Vielerorts ist es mittlerweile gängige Praxis, schriftliche Vereinbarungen mit den Ehrenamtlichen zu treffen. Diese Vereinbarungen sind nicht mit Arbeitsverträgen von Hauptamtlichen gleichzusetzen. Der daraus für die Ehrenamtlichen hervorgehende Verpflichtungsgrad muss sich – nicht zuletzt aufgrund der Freiwilligkeit der Tätigkeit – von dem für hauptamtlich Beschäftigte aus einem Vertrag hervorgehenden Verpflichtungsgrad unterscheiden. Dabei sollen die Vereinbarungen in erster Linie eine größere Verbindlichkeit hinsichtlich der Aufgaben und Rahmenbedingungen der Ehrenamtlichen für alle Beteiligten herstellen sowie ein Verfahren für die Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit vorsehen.

Aufgaben- und Rollenklärung der Ehrenamtlichen

Die Unterstützung durch Ehrenamtliche in den Angeboten der Frühen Hilfen meint insbesondere die niedrigschwellige alltagspraktische Begleitung und Entlastung von Familien sowie die Anregung zur Förderung des Kindes und zur Erweiterung der sozialen Netz(werk)e der Familien. Diese Rollenklärung der Ehrenamtlichen ist ein wichtiger Aspekt des gelingenden Einsatzes und sollte, um Ehrenamtliche nicht zu überfordern und ihnen Klarheit hinsichtlich ihrer Aufgaben zu verschaffen, sowohl in den Vorbereitungsgesprächen als auch in den Qualifizierungsmaßnahmen durch die hauptamtliche Ehrenamtskoordination initiiert werden.

Ehrenamtliche übernehmen niemals professionelle Aufgaben von Fachkräften

Sie sind weder Hilfskräfte der Hauptamtlichen, noch dürfen sie als billige Alternative zu hauptamtlichen Fachkräften gesehen oder als solche eingesetzt werden. Ein klares Konzept, das den Einsatz der Ehrenamtlichen und den der hauptamtlichen Mitarbeitenden differenziert beschreibt, sowie klare und transparente Abläufe und Zuständigkeiten, erleichtern allen Beteiligten das erfolgreiche Ausführen ihrer Aufgaben und Rollen, ohne dass es immerfort zu Konflikten oder Kompetenzgerangel kommt.

Insbesondere gilt hinsichtlich des Einsatzes Ehrenamtlicher zwingend zu beachten, dass diesen **niemals Kontrollaufträge** für oder in Familien übertragen werden dürfen. Die ehrenamtlichen Tätigkeiten in den Frühen Hilfen vollziehen sich grundsätzlich im primärpräventiven, in Fällen der längerfristig aufsuchenden Angebote (z.B. Familienpatenschaften) gegebenenfalls noch im sekundärpräventiven Bereich. Folglich sollten Ehrenamtliche in aller Regel dann nicht eingesetzt werden, wenn in den Familien massive Probleme¹¹ bestehen oder sogar der Verdacht einer Kindeswohlgefährdung im Raum steht. Einige Träger lassen begründete Ausnahmefälle zu, in denen ein paralleler Einsatz von professioneller Hilfe zur Erziehung und ehrenamtlicher Tätigkeit erfolgt.

● Beispiele für Schweigepflichtentbindungen und eine Datenschutzerklärung können dem Anhang entnommen werden (siehe Anlage 9 - 11).



● Beispielhafte Vereinbarungen sind im Anhang zu finden (siehe Anlage 12 und 13).

¹¹In einigen Konzepten werden z.B. eine vorliegende Alkohol- und/oder Drogenmissbrauchsproblematik oder die psychische Erkrankung eines Elternteils bei Krankheitsuneinsichtigkeit und deren Folgen als Ausschlusskriterien/Grenzen zur Inanspruchnahme einer Familienpatenschaft benannt.

- Zur Aufgaben- und Rollenklarheit zwischen professionellen Fachkräften und Ehrenamtlichen siehe auch Kapitel B 5.2.3.



- Auch für die Aufgaben- und Rollenklärung gilt es, Differenzierungen hinsichtlich der drei unterschiedlichen Angebotstypen in den Frühen Hilfen zu berücksichtigen (siehe Kapitel B 5.2 - 5.4).

Ein solch **paralleler Einsatz erfordert eine sehr engmaschige Begleitung** der Ehrenamtlichen durch die hauptamtliche Ehrenamtskoordination sowie ein transparent und klar geregeltes Aufgaben- und Rollenprofil der Ehrenamtlichen. In der Praxis bietet es sich für derartige Fälle an, den Ehrenamtlichen eine Reflexionsfläche zur Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle und den mit dem Ehrenamt verbundenen Aufgaben zu ermöglichen, bspw. durch die Bearbeitung von (realen oder konstruierten) Beispielfällen („Was wäre wenn...“; „Wie reagieren Sie auf folgende Beispielsituation in der Familie?“; Wie verhalten Sie sich, wenn...?“).

Die konkreten Wünsche und Bedürfnisse der Ehrenamtlichen wie auch ihre Erfahrungen und Kompetenzen sollten bei der Aufgaben- und Rollenklärung generell Berücksichtigung finden. Vor allem da auch bedacht werden muss, dass nicht alle Ehrenamtlichen, die sich in den Frühen Hilfen freiwillig engagieren, per se mit Laien gleichzusetzen sind. Einige der Ehrenamtlichen haben durchaus einschlägige Berufe im sozialen oder Gesundheitsbereich vorzuweisen.

Nicht alle Ehrenamtlichen sind Laien!

So bedeutsam auf der einen Seite die Beteiligung der Ehrenamtlichen an der Ausgestaltung der Angebote ist, so muss auf der anderen Seite der Tatsache Rechnung getragen werden, dass es sich bei den Ehrenamtsangeboten um solche handelt, die von Fachkräften aus fachlichen Erwägungen konzipiert wurden und Beteiligung demzufolge da an ihre Grenzen stößt, an der sie fachlich nicht vertretbar erscheint. Unter welchen Voraussetzungen und in welcher Form Beteiligungsprozesse dennoch stattfinden können, wird im Weiteren der Arbeitshilfe an unterschiedlichen Stellen aufgezeigt. Auch hier muss eine Differenzierung hinsichtlich der drei unterschiedlichen Angebotstypen erfolgen.



5.1.3

Die Begleitung von Ehrenamtlichen während ihrer Tätigkeit

Eine der wichtigsten Rahmenbedingungen für den Einsatz Ehrenamtlicher in den Frühen Hilfen ist die Begleitung durch die hauptamtliche Ehrenamtskoordination. Ihr fällt nicht nur die zeitliche, personelle und logistische Koordination der ehrenamtlichen Einsätze zu, sie ist auch Ansprechperson vor, während und nach den Einsätzen der Ehrenamtlichen für diese. Die Koordinationsaufgabe dient wesentlich der Qualitätssicherung des Angebots und ist damit als Teil des Qualitätsmanagements zu verstehen. Zu ihr gehören ebenfalls die Dokumentation der Einsätze sowie die Evaluation der Tätigkeiten. Der Aspekt der Aufgaben- und Rollenklärung der Ehrenamtlichen ist als Daueraufgabe für die Ehrenamtskoordination zu verstehen und berührt in besonderer Weise die Qualitätsstandards des Angebots. So gehört es auch zur Aufgabe der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination, für die Einhaltung der vereinbarten Qualitätsstandards durch die Ehrenamtlichen Sorge zu tragen, was insbesondere durch die Begleitung während der Tätigkeit gewährleistet sein muss. Nicht zuletzt



B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

verbindet sich mit der Begleitung der Ehrenamtlichen auch die Vorhaltung und Umsetzung einer stetigen Anerkennungskultur.

Die Koordinationsfachkraft sorgt für gute Rahmenbedingungen und die Entwicklung und Einhaltung von Qualitätsstandards. Sie hat darauf zu achten und sicherzustellen, dass Ehrenamtliche sich nicht überfordern oder professionelle Aufgaben übernehmen (vgl. Keupp 2014).

Neben der konkreten fallbezogenen Begleitung der Ehrenamtlichen während ihrer Tätigkeit, auf die später noch genauer eingegangen wird, muss während des begleitenden Einsatzes sichergestellt sein, dass die Ehrenamtlichen über aktuelle Entwicklungen, vorhandene Angebote für Familien, Versicherungsfragen, rechtliche Aspekte etc. laufend informiert werden (z.B. durch Einzel- und Gruppengespräche, Newsletter, Informationsveranstaltungen).

Kommt es zu einem parallelen Einsatz von Ehrenamtlichen und hauptamtlichen Fachkräften (z.B. SPFH) gehört neben der intensiven Begleitung der Ehrenamtlichen auch der regelmäßige Austausch und eine fortwährende Abstimmung der Ehrenamtskoordination mit den in der Familie tätigen Fachkräften zu ihren Aufgaben.

Aus dem Abschlussbericht der Evaluation des Projekts „Frühe Hilfen in der Caritas“ (2013) geht hervor, dass mit fortgeschrittenem Alter der Ehrenamtlichen, sie mehr Unterstützung bei Konflikten in den Familien sowie bei unterschiedlichen Verständnissen von Erziehung oder Wertvorstellungen brauchen. Weiter wird ausgeführt, dass die Ehrenamtlichen sich umso seltener überfordert fühlen und auch weniger Unsicherheiten haben, welche Erwartungen und Aufgaben an sie gestellt werden, desto zufriedener die Ehrenamtlichen mit der Begleitung durch die Ehrenamtskoordination waren (vgl. Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie des Universitätsklinikums Ulm 2013, 65f.).

Eine erfolgreiche Begleitung der Ehrenamtlichen durch die hauptamtliche Ehrenamtskoordination erfordert die Berücksichtigung individueller Bedürfnisse, Themen und Maßnahmen. Sie sollte daher als gegenseitiger und offener Lernprozess zwischen den Beteiligten verstanden und gestaltet werden und Lerneffekte auf allen Seiten ermöglichen. Im Folgenden werden **zwei typische Formen der Begleitung von Ehrenamtlichen** skizziert.

Der Austausch in der Gruppe mit anderen Ehrenamtlichen: Die Fallbesprechung¹²

Fallbesprechungen in der Gruppe der Ehrenamtlichen werden in der Regel von der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination initiiert und geleitet.
Fallbesprechungen in der Gruppe

- sind ein wichtiger Bestandteil der ehrenamtlichen Tätigkeit.
- dienen der Vernetzung der Ehrenamtlichen untereinander (Endbericht über die Evaluation des Projektes „Frühe Hilfen in der Caritas“ (vgl. Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie des Universitätsklinikums Ulm 2013) sind die Ehrenamtlichen selber sehr an der Vernetzung untereinander interessiert und kritisieren es eher, wenn diese Vernetzung in ihrer Wahrnehmung zu wenig stattfindet.).
- entsprechen in der Regel dem Wunsch der Ehrenamtlichen.
- dienen der Anerkennung des ehrenamtlichen Engagements.
- dienen der Einhaltung der Qualitätsstandards und damit der Qualitätssicherung.
- müssen den **Regelungen des Datenschutzes** Rechnung tragen (siehe auch Kapitel A 3.4)
- sollten anhand von exemplarischen Fällen durchgeführt werden, die für alle Ehrenamtlichen gleichermaßen interessant sind und in Abgrenzung zu individuellen Fallbesprechungen zwischen einer ehrenamtlichen Person und der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination stehen (siehe weitere Ausführungen dazu weiter unten).
- ermöglichen übergeordnete Einsichten und Erkenntnisse, die auf andere Fälle übertragbar sind.
- müssen hinsichtlich der drei unterschiedlichen Angebotstypen unterschieden werden. Denn: In den Gruppenangeboten und offenen Treffs, in denen Ehrenamtliche mit hauptamtlichen Fachkräften gemeinsam tätig sind, sind Gruppengespräche über Fälle sehr viel wahrscheinlicher oder sogar alltäglich als in Angeboten, in denen Ehrenamtliche als Einzelpersonen Familien in ihrer Wohnung aufsuchen.
- ermöglichen gegenseitige Begegnung.
- können auf vorhandene Methoden der Fallbesprechung zurückgreifen, wie z.B. Kollegiale Beratung (siehe Anlage 15).



¹²Unter dem Begriff Fallbesprechung wird hier die Besprechung und Reflexion von niedrigschwelligen Begleitungs- und Unterstützungsprozessen in der Familie verstanden. Dabei wird der Begriff „Fall“ nicht mit den systemisch erfassten und dokumentierten Fällen, wie sie bspw. im Rahmen der Hilfen zur Erziehung oder des Kinderschutzes nach § 8a erfasst werden, gleichgesetzt.

Bei der Organisation von Fallbesprechungen in der Gruppe ist zu berücksichtigen, dass

- für eine gute Atmosphäre gesorgt werden muss.
- Raum für informelle Gespräche bleibt.
- zwischen den für die Ausübung des Ehrenamtes notwendigen Treffen und den zeitlichen und persönlichen Ressourcen sowie den Bedürfnissen der Ehrenamtlichen, die sehr unterschiedlich sein können, abgewogen werden muss.
- eine für alle passende Tageszeit gefunden werden muss.

Im Gespräch bleiben: Selbstreflexion und Einzelberatung mit der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination

Zu einer der fortwährenden Aufgaben der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination gehört das Angebot von Einzelberatungen für Ehrenamtliche, die der Selbstreflexion dienen sollen. Auch hierbei wird es sehr von den verfügbaren Ressourcen der Ehrenamtskoordination abhängen, ob dieses Einzelberatungsangebot jederzeit aufgrund eines bei einer ehrenamtlichen Person vorhandenen Bedarfs abgerufen oder zu bestimmten Zeitpunkten (ggf. nach vorheriger Absprache) in Anspruch genommen werden kann. Entscheidend für den gelingenden Einsatz ist allerdings, dass die Möglichkeit der Einzelberatung für die Ehrenamtlichen in der einen oder anderen Form bereitgehalten wird. Die Erfahrungen der Praxis zeigen, dass es immer wieder zu Einzelfällen und Situationen während der Einsätze kommt, bezüglich derer die Ehrenamtlichen einen erhöhten Austausch bzw. Beratungsbedarf haben. Fühlen sich die Ehrenamtlichen in diesen Fällen alleine gelassen und auf sich gestellt, besteht die Gefahr der Überforderung, was ggf. auch zum Abbruch des Ehrenamtes führen kann. Umgekehrt sollte die hauptamtliche Ehrenamtskoordination ihrerseits Selbstreflexionsprozesse bei den Ehrenamtlichen durch Einzelberatungen anregen.

Die Möglichkeit der Einzelberatung von Fällen stellt sich in den Angeboten, in denen die Ehrenamtlichen als Einzelperson Familien in ihrer Wohnumgebung aufsuchen, als sehr viel notwendiger dar als bei Einsätzen im Rahmen der anderen Angebotstypen. Auf diese Differenzierungen wird in Kapitel B 5.2, 5.3 und 5.4 noch gesondert eingegangen.



5.1.4 Überleitungen in andere Hilfesysteme bei entsprechendem Bedarf

Es kann vorkommen, dass Ehrenamtliche im Kontakt mit Familien mit Säuglingen und Kleinkindern feststellen, dass diese weitere Angebote benötigen. Hierbei muss es sich nicht nur um Hilfen aus dem Kinder- und Jugendhilfebereich handeln, sondern Angebote aus dem Gesundheitsbereich oder von Trägern der Rehabilitation können ebenfalls angemessene Maßnahmen sein. Vorstellbar ist auch, dass Familien die Ehrenamtlichen auf weitere Angebote und Dienste ansprechen. Insofern ist es sinnvoll, dass auch die Ehrenamtlichen einen entsprechenden Überblick über die sozialräumlich oder vor Ort vorhandenen Dienste und Einrichtungen haben. Dies sollte daher ein Thema für die Qualifizierung der Ehrenamtlichen sein. Dennoch ist die Lotsenfunktion in andere Dienste und Einrichtungen sowie die damit verbundene Vermittlungskoordination eine zentrale Aufgabe der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination. Ihr obliegt das erforderliche Schnittstellenmanagement. Im Folgenden wird ein weitergehender Hilfebedarf differenziert nach sekundärpräventiven Maßnahmen und dem einzuleitenden Verfahren bei Hinweisen auf eine Kindeswohlgefährdung dargestellt.

Ausführlichere Hinweise zum Thema Qualifizierung siehe auch Kapitel B 4.3.



Überleitung bei Feststellung eines weitergehenden Bedarfs im Sinne der Primär- und Sekundärprävention

Stellen Ehrenamtliche während ihres Einsatzes einen weitergehenden Bedarf an Unterstützung,

Hilfen oder sonstigen Dienstleistungen für eine Familie, mit der sie in Kontakt sind, fest, sollten sie sich im Sinne einer Fallberatung an die hauptamtliche Ehrenamtskoordination wenden. Diese muss dann mit den Ehrenamtlichen im Gespräch klären, ob dieser weitergehende Bedarf aus fachlicher Sicht tatsächlich gegeben ist und welche Hilfe oder Maßnahme die passende sein könnte.

Auch sollte die hauptamtliche Ehrenamtskoordination gemeinsam mit Mutter und/oder Vater die weiteren Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten ausloten. Ein guter Überblick über Einrichtungen und Dienste nicht nur im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe, sondern auch im Gesundheitsbereich oder von Trägern der Rehabilitation ist daher erforderlich und hilfreich. Vorstellbar ist auch, dass der Träger des Angebots selbst weitere Unterstützungsmöglichkeiten, Angebote oder Hilfen bereithält. Es gehört zur Aufgabe der Ehrenamtskoordination, die Eltern/Familie über andere Möglichkeiten der Hilfe und Unterstützung zu informieren und diese ggf. auch an die entsprechenden Stellen weiterzuvermitteln (Lotsenfunktion). Wenn ein guter, vertrauenswürdiger Kontakt zwischen der Familie und der ehrenamtlichen Person besteht, kann es sinnvoll sein, diese an den Gesprächen zu beteiligen. Dies sollte im Einzelfall von der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination eingeschätzt, entschieden und mit den Ehrenamtlichen besprochen werden. Eine Überforderung der Ehrenamtlichen sollte in jedem Fall vermieden werden.



Wichtig und hilfreich ist in diesem Kontext auch die Mitarbeit der Ehrenamtskoordination im Netzwerk Frühe Hilfen! (siehe Kapitel B 4.4)



Auch wenn das Erschließen weiterer Hilfen und Unterstützungsformen für Familien bei entsprechendem Bedarf prinzipiell Aufgabe der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination ist, kann das Hinweisen auf weitere Hilfemöglichkeiten durch den direkten Kontakt zwischen Ehrenamtlichen und Familien teilweise auch den Ehrenamtlichen selbst zufallen. Vorstellbar ist auch, dass die Ehrenamtlichen die Familien – z.B. bei evtl. bestehenden Hemmschwellen wie Sprachbarrieren – zu einem anderen Angebot begleiten. Sicherlich muss hier differenziert werden, ob es sich um einen psychosozialen oder gesundheitlichen Hilfebedarf oder um ergänzende niederschwellige Unterstützungsmöglichkeiten und Angebote handelt. In jedem Fall allerdings sollte die Qualifizierung der Ehrenamtlichen auch auf die Informationen über die in der Kommune vorhandenen Möglichkeiten abzielen und regelmäßige Gruppentreffen der Ehrenamtlichen für eine Aktualisierung der Übersicht genutzt werden. In den Fällen, in denen Hilfen zur Erziehung (H.z.E.) notwendig erscheinen, ist die Ehrenamtskoordination gefragt, die Beantragung der Hilfe beim Jugendamt in der Familie anzuregen und evtl. zu begleiten. Für die Familien ist es dann häufig wichtig, dass die längerfristig, aufsuchende Begleitung durch Ehrenamtliche (Patenschaft) weiter bestehen bleibt und es nicht zum Beziehungsabbruch mit den Ehrenamtlichen kommt. Immer wieder regen außerdem auch Fachkräfte (bspw. die in der Familie tätige SPFH) oder das Jugendamt an, dass neben der bereits bestehenden professionellen Hilfe (bspw. einer H.z.E.) eine entlastende Unterstützung durch Ehrenamtliche in einer Familie initiiert wird.

Verfahren zur Wahrnehmung von gewichtigen Anhaltspunkten bei einer Kindeswohlgefährdung

§ 8a Abs. 4 SGB VIII gibt vor, dass bei Vorliegen gewichtiger Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung Fachkräfte im Zusammenwirken und unter Hinzuziehung einer Kinderschutzfachkraft/insoweit erfahrenen Fachkraft eine Gefährdungseinschätzung vornehmen müssen. In diese Risikoeinschätzung sind auch die Personensorgeberechtigten (in aller Regel die Eltern) sowie die Kinder und Jugendlichen einzubeziehen, sofern ihr weiterer Schutz dadurch nicht gefährdet ist. Des Weiteren ist ein Schutzplan zu erstellen und die Personensorgeberechtigten sind zur Inanspruchnahme von Hilfen zu motivieren. Die Fachkräfte sind verpflichtet, zunächst zu prüfen, welche Hilfen der Träger selbst anbieten kann, um die Gefährdung abzustellen. Auch müssen sie klären, ob weitere angemessene Hilfen durch andere Dienste und Einrichtungen erbracht werden können. Wenn der Schutzplan nicht umgesetzt wird, die ergriffenen Hilfen nicht reichen oder die Personensorgeberechtigten nicht in der Lage oder nicht bereit sind, die Hilfen anzunehmen, und die Gefährdung nicht anderweitig abgestellt werden kann, muss das Jugendamt in den Fall einbezogen werden.

Das Gesetz sieht hier die Fachkräfte nach § 72 SGB VIII in der Pflicht, diesen gesetzlichen Vorgaben entsprechend zu handeln. **Die Ehrenamtlichen stehen danach nicht in der Pflicht, den Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung in der beschriebenen Form zu erfüllen.**

In Fällen eines parallelen Einsatzes bedarf es eines engen Abstimmungsprozesses bzw. eines transparenten, klar geregelten und abgestimmten Verfahrens zwischen Familie, Fachkraft, ehrenamtlicher Person und Ehrenamtskoordination!

Im Rahmen von Schulungen sollten die Ehrenamtlichen grundsätzlich zum Verfahren bei Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung informiert werden und hierbei ihre Grenzen vermittelt bekommen (siehe Kapitel B 4.3 – Qualifizierung von Ehrenamtlichen).



Dennoch erhalten Ehrenamtliche in den Angeboten der Frühen Hilfen vielschichtige Einblicke in die Lebenssituationen von Familien und natürlich auch in die Lebenslagen von kleinen Kindern. Daher kann nicht ausgeschlossen werden, dass sie im Rahmen ihrer Tätigkeit auch Hinweise auf Kindeswohlgefährdungen erhalten. In diesem Fall ist es Aufgabe der Ehrenamtlichen, die gemachten Beobachtungen und wahrgenommenen Einschätzungen mit der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination zu besprechen. Im Rahmen einer Fallbesprechung liegt es dann in der Verantwortung der hauptamtlichen Fachkraft mit der ehrenamtlichen Person zunächst zu prüfen, ob es sich bei den Wahrnehmungen tatsächlich um gewichtige Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung handelt. Dieser Schritt ist wichtig, da die Einschätzung und Bewertung einer Kindeswohlgefährdung auf eigenen Wertmaßstäben, Lebensvorstellungen und -erfahrungen beruht. So fließen neben harten Fakten auch individuelle oder berufsständisch geprägte Faktoren in die Bestimmung einer Kindeswohlgefährdung ein.

Sollte die hauptamtliche Ehrenamtskoordination in einem oder mehreren Fallgesprächen mit einer ehrenamtlichen Person zu der Überzeugung kommen, dass tatsächlich gewichtige Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung vorliegen, greift das oben beschriebene Verfahren nach § 8a Abs. 4 SGB VIII.

Nach dem Auftreten einer derartigen Situation muss den Ehrenamtlichen ausreichend Raum, Zeit und Unterstützung zur Reflexion des Erlebten gegeben werden.

Die Verantwortung für die Einhaltung des gesetzlichen Verfahrens zum Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung nach § 8a SGB VIII liegt immer bei der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination/Fachkraft bzw. beim Träger des Angebots und nie bei den Ehrenamtlichen selbst. Nichtsdestotrotz unterliegen die Ehrenamtlichen der Verantwortung, aus ihrer Sicht beobachtete oder erfahrene Hinweise auf eine

- 
- **Die Entscheidung, ob eine Kindeswohlgefährdung vorliegt oder nicht, ist eine sehr komplexe fachliche Aufgabe, die immer von mehreren Fachkräften gemeinsam getroffen und ggf. immer wieder erneut überprüft werden muss.¹³**
 - **Ein Ablaufdiagramm zum Verfahren zur Wahrnehmung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung ist dem Anhang beigefügt (siehe Anlage 14).**
 - **Für beispielhafte schriftliche Vereinbarungen siehe Anlage 12 und 13.**

Kindeswohlgefährdung mit der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination zu thematisieren. Auch deshalb gilt dieser Themenkomplex als ein sehr wichtiger Bestandteil von Qualifizierungen und Fallbesprechungen, sei es in der Gruppe oder im Rahmen von Einzelqualifizierungen, und sollte ferner auch im Rahmen von schriftlichen Vereinbarungen, sofern diese mit den Ehrenamtlichen geschlossen werden, Berücksichtigung finden.

¹³An dieser Stelle kann auf die Materialien des LVR „Gelingensfaktoren bei der Wahrnehmung des Schutzauftrages gemäß § 8a SGB VIII – Eine Orientierungshilfe für Jugendämter“, des LWL und LVR „Grundsätze und Maßstäbe zur Bewertung der Qualität einer insoweit erfahrenen Fachkraft – Eine Orientierungshilfe für die Jugendämter“ sowie auf die „Methodenmappe zur Umsetzung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung“ des Deutschen Kinderschutzbundes Landesverband NRW e.V. und auf die Broschüre „Kindesvernachlässigung – Erkennen, Beurteilen, Handeln“ des Deutschen Kinderschutzbundes Landesverband NRW e.V., der Bildungsakademie BiS und des Institutes für soziale Arbeit e.V. verwiesen werden.

Deutlich betont werden muss an dieser Stelle, dass bei Vorliegen gewichtiger Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung und Einleitung des Verfahrens zur Gefährdungseinschätzung der Bereich der Frühen Hilfen endet. Die dann anstehenden Maßnahmen sind nicht mehr dem primär- oder sekundärpräventiven Bereich zuzuordnen.

5.1.5 Die Anerkennungskultur – Schaffung eines wertschätzenden Klimas in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen

Das Fehlen finanzieller Leistungen für ehrenamtliche Tätigkeiten als Ausdruck der Würdigung ist ein wesentlicher Grund dafür, dass das Ehrenamt in besonderem Maße auf andere Möglichkeiten und Wege der Anerkennung und Wertschätzung angewiesen ist. Die Schaffung und Umsetzung einer Anerkennungskultur sowie eines wertschätzenden Klimas sind daher wesentliche Gelingenbedingungen für Ehrenamtsangebote und gehören zur konstanten und fortlaufenden Aufgabe der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination.

Unumstritten sollte es sein, dass die Ehrenamtlichen nicht auch noch Geld für ihre Tätigkeit „mitbringen“ bzw. „auswenden“ müssen. Insofern sollte die Erstattung von Auslagen, insbesondere von Fahrtkosten als Selbstverständlichkeit gelten. Verzichten Ehrenamtliche von sich aus auf einen entsprechenden Auslagenersatz, können dafür alternativ bspw. Spendenquittungen auf der Grundlage entsprechender Aufstellungen ausgestellt werden.

Grundsätzlich gilt zu berücksichtigen, dass die ehrenamtliche Tätigkeit als sinnstiftend erlebt werden muss. Insofern stellen die **Eröffnung von Beteiligungsmöglichkeiten**, z.B. bezüglich der Weiterent-

wicklung und Ausgestaltung der Angebote sowie das **Erleben von Selbstwirksamkeit** wichtige Faktoren auch hinsichtlich der Anerkennungskultur dar. Den Ehrenamtlichen muss die Möglichkeit gegeben werden, eigene Ideen oder Fähigkeiten einzubringen und so an dem Angebot direkt mitwirken zu können (beispielsweise durch die Umsetzung eines Singangebots in einem offenen Treff).

Die Vorstellungen über die Formen der Anerkennung für die ehrenamtlich geleistete Arbeit sind individuell sehr unterschiedlich und abhängig von der jeweiligen Motivation für das Ehrenamt. Insofern ist es sinnvoll, immer einen Mix aus allgemeinen und individuellen Maßnahmen der Anerkennung und Wertschätzung bereitzuhalten bzw. Umsetzungsmöglichkeiten der Anerkennungskultur stets neu- bzw. weiterzuentwickeln. Nicht zuletzt kann auf diesem Wege ggf. auch eine längere Bindung der Ehrenamtlichen an das Angebot oder den Träger erzeugt werden.

Formen der Anerkennung können sein:

- Überreichung bzw. Verleihung von Ehrenurkunden oder Ehrennadeln (trägerspezifische Ehrenordnungen für das Ehrenamt)
- (teil-)öffentliche Ehrungen oder Auszeichnungen im Rahmen von entsprechenden Veranstaltungen (bspw. Mitgliederversammlungen)
- regelmäßige Ehrenamtsfeste
- Neujahrsempfang für ehrenamtlich Tätige
- Organisation eines Treffens/Gesprächs mit dem Bürgermeister (bspw. Spaziergang)
- Karten und/oder Blumensträuße zu Geburtstagen
- kleine Weihnachtsgeschenke
- individuelle Gesprächsangebote für Rückmeldungen zur Ausübung der ehrenamtlichen Tätigkeit
- Gewinnung von Ehrenamtlichen als Referentinnen und Referenten im Rahmen der Fortbildungen für andere Ehrenamtliche
- Einbindung der Ehrenamtlichen in die Öffentlichkeitsarbeit zur Darstellung der Tätigkeit und



des Angebots z.B. bei Presseterminen oder im Rahmen anderer Veranstaltungen (nach individueller Prüfung, ob diese Einbindung erwünscht ist)

- Ausstellung qualifizierter Nachweise über die ehrenamtliche Tätigkeit und damit erworbene Kompetenzen (hilfreich für Bewerbungen für hauptamtliche Tätigkeiten oder die Aufnahme eines Studiums) über den Landesnachweis NRW¹⁴
- Ausstellung von Nachweisen über Qualifizierungsmaßnahmen
- Ehrenamtskarte NRW: ermöglicht bereits in 201 Kommunen unter bestimmten Voraussetzungen Vergünstigungen, bspw. Ermäßigungen bei Eintrittsgeldern
→ **Ausgabe der Karte erfolgt nur durch die Kommune! Freie Träger sollten ihre Ehrenamtlichen auf die Möglichkeiten der Beantragung der Ehrenamtskarte bei der Kommune hinweisen.**¹⁵

Bei all diesen Maßnahmen darf nicht unterschätzt werden, wie wichtig auch eine gesellschaftliche und politische Wertschätzung und Würdigung des ehrenamtlichen Engagements ist. Dies lässt sich in unterschiedlicher Weise an der (finanziellen) Unterstützung ablesen, die Trägern mit entsprechenden Angeboten zugesprochen wird. Die Bereitstellung ausreichender Ressourcen ist dabei ein ganz wesentlicher Aspekt. Auch wenn Ehrenamt nicht finanziell vergütet wird, ist es keineswegs kostenfrei. Insbesondere das soziale Ehrenamt (hier im Rahmen der Frühen Hilfen) benötigt professionelle Einbindung durch eine hauptamtliche Fachkraft (Ehrenamtskoordination), um für Ehrenamtliche und Familien einen sich lohnenden Gewinn darzustellen. Hierfür

¹⁴Nähere Informationen unter: https://www.engagiert-in-nrw.de/sites/default/files/asset/document/musterbeispiele_landesnachweis.pdf

¹⁵Unter <http://www.ehrensache.nrw.de> sind die teilnehmenden Kommunen aufgeführt sowie die Voraussetzungen für die Ehrenamtskarte.

müssen ausreichend finanzielle Ressourcen zur Verfügung stehen.

5.1.6 Abschlussphase – Entlassung der Ehrenamtlichen aus dem Ehrenamt und der Aufbau eines Abschlussgesprächs mit der Ehrenamtskoordination

Anerkennung und Wertschätzung ehrenamtlichen Engagements zeigen sich insbesondere auch im Rahmen der Verabschiedung von Ehrenamtlichen. Unabhängig von den Gründen, die zur Beendigung der Tätigkeit führen, sollte ein angemessener Abschied organisiert und inszeniert werden. Hierzu sollte der Träger standardisierte Formen vorhalten, die sich allgemein an alle Ehrenamtlichen richten, gleichzeitig gilt es individuelle Ausdrucksformen zu finden bzw. zu prüfen, die für die Verabschiedung einer bestimmten Person passend sein könnten. Dies kann bspw. eine kleine Verabschiedungsfeier sein, bei der ein kleines Geschenk bzw. Andenken überreicht wird, oder sich, je nach Gegebenheiten des Trägers, auch in einer besonderen Ehrung der Ehrenamtlichen ausdrücken. In vielen Fällen bietet es sich zudem an, die Verabschiedung in bzw. mit der Gruppe der anderen Ehrenamtlichen durchzuführen bzw. diese an der Planung und Organisation zu beteiligen. Soweit es sich organisieren lässt, ist auch eine Einbeziehung der Familien, mit denen die Ehrenamtlichen während ihrer Tätigkeit Kontakt hatten, sinnvoll und vermittelt ein zusätzliches Gefühl von Wertschätzung und Dankbarkeit. Am Einfachsten ist dies in den Gruppenangeboten und offenen Treffs umzusetzen, während eine derartige Einbeziehung bei Angeboten, die von einer einmalig aufsuchenden Tätigkeit gekennzeichnet sind, eher nicht zu realisieren ist.



Im Rahmen der längerfristig aufsuchenden Angebote sollte neben der Verabschiedung der Ehrenamtlichen selbst auch ein Abschied bzw. Abschluss mit den von den Ehrenamtlichen betreuten Familien erfolgen bzw. gestaltet werden (siehe Kapitel B 5.2.4).



Um sicherzustellen und zu verdeutlichen, dass die Rückmeldung der Ehrenamtlichen systematisch ausgewertet und in die Weiterentwicklung des Angebots bzw. in die Trägerstrukturen einfließt, empfiehlt sich ein Feedbackbogen in schriftlicher Form.

Vor einer Abschiedszeremonie ist ein Abschlussgespräch zwischen der ausscheidenden ehrenamtlichen Person und der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination notwendig und für die qualitative Weiterentwicklung des Angebots hilfreich. Dieses sollte durch eine wertschätzende und respektvolle Atmosphäre sowie ausreichend Zeit gekennzeichnet sein. Kritische Rückmeldungen durch die Ehrenamtlichen sollten dabei nicht nur möglich, sondern im Sinne der stetigen Angebotsverbesserung ausdrücklich erwünscht sein.

Inhalte eines Abschlussgesprächs sollten sein:

- Gründe für die Beendigung
- Rückmeldung zur Tätigkeit durch die ehrenamtliche Person (Feedback)
- Rückmeldung zur Tätigkeit durch die hauptamtliche Ehrenamtskoordination
- Hinweise für die Weiterentwicklung des Angebots durch die Ehrenamtlichen
- Rückmeldung zur Koordination und zum Einsatz Ehrenamtlicher
- Rückmeldung zu Qualifizierungsmaßnahmen
- Rückmeldung zur Anerkennungskultur des Ehrenamtes
- Rückmeldung zu den Beteiligungsmöglichkeiten der Ehrenamtlichen
- Ggf. Vermittlung in eine andere ehrenamtliche Tätigkeit bei dem eigenen oder einem anderen Träger oder zu einer Freiwilligenagentur
- Abklärung der Wünsche für den Abschied
- Offenheit für weitere (auch kritische) Themen und Rückmeldungen



Auch sollten im Rahmen der Abschlussphase folgende Fragen geklärt werden:

- Wurde ein qualifizierter Nachweis der ehrenamtlichen Tätigkeit und der damit verbundenen Fortbildungen für die Ehrenamtlichen ausgestellt? In welchem Rahmen kann/soll dieser Nachweis überreicht werden?
- Welche weiteren Gelegenheiten für eine Ehrung und Verabschiedung können aufgrund der Dauer und des besonderen Einsatzes der Ehrenamtlichen genutzt bzw. geschaffen werden (z.B. im Rahmen einer Mitgliederversammlung oder eines Ehrenamtsfestes).

Nicht selten kommt es vor, dass sich durch die enge Begleitung im Rahmen des Ehrenamtsangebots ein freundschaftliches Verhältnis zwischen der Familie und der ehrenamtlichen Person entwickelt, das dazu führt, dass der Kontakt auch nach Beendigung des Einsatzes von beiden Seiten aufrechterhalten werden möchte bzw. wird. Auch in diesem Falle muss ein Abschlussgespräch mit der Familie und der ehrenamtlichen Person unbedingt stattfinden, das den Einsatz offiziell beendet und die mit der Beendigung verbundenen Veränderungen (z.B. Beendigung der Begleitung durch die Ehrenamtskoordination, Eigenverantwortlichkeit der Treffen) transparent und offen für alle Beteiligten darlegt.

5.2 Besonderheiten bei der Begleitung von Familien durch Ehrenamtliche in längerfristig aufsuchenden Angeboten (Vera Mergenschroer)

5.2.1 Die Eingangsphase

Zugangswege der Familien

Im Allgemeinen gibt es zwei unterschiedliche Zugangswege von Familien zur Inanspruchnahme von längerfristig aufsuchenden Ehrenamtsangeboten:

Selbstmeldende

Familien, die bspw. durch das Internet oder einen Zeitungsartikel selbst auf die Idee gekommen sind, sich bei dem entsprechenden Angebot zu melden und von sich aus den Wunsch nach einer längerfristig aufsuchenden Begleitung durch Ehrenamtliche (Patenschaft) äußern, bringen grundsätzlich die notwendige Motivation und Offenheit mit, die erforderlich ist, damit die Unterstützung zum Erfolg werden kann.

Lotsende

Allerdings erhalten bzw. verstehen nicht alle Familien die Informationen über ein ihrem Bedarf entsprechendes Angebot oder ihnen fehlt der Mut oder die sprachliche Kompetenz, sich bei der jeweiligen Institution zu melden, um Hilfe in Anspruch zu nehmen. Gerade in belastenden Situationen oder bei Familien mit Migrationshintergrund kann eine Hemmschwelle bestehen, sich selbst zu melden bzw. die Energie hierfür aufzubringen. Für diese Familien haben Lotsinnen und Lotsen aus dem Netzwerk eine wichtige Bedeutung und Schlüsselfunktion. Sie sollen zur Eröffnung von Zugangswegen zu entsprechenden Angeboten für die Familien beitragen, in Absprache mit der Familie den Kontakt zum

jeweiligen Angebot aufnehmen, die Situation der Familie beschreiben und die mit dem Angebot verbundenen Rahmenbedingungen für die Familien erfragen. Hilfreich ist in solchen Fällen, dass entweder ein Erstgespräch mit der Lotsin oder dem Lotsen gemeinsam stattfindet oder sich die Familie anschließend selbst noch einmal bei der Institution meldet, um ein Erstgespräch zu vereinbaren.

Die Familie muss selbst davon überzeugt sein, dass das Angebot für sie hilfreich ist und gleichzeitig eine Idee davon haben, wie eine Unterstützung für ihre individuelle Situation aussehen könnte.

Das Erstgespräch mit der Familie (Clearing)

Um einschätzen zu können, ob ein längerfristig aufsuchendes Angebot (z.B. Familienpatenschaft) für eine Familie das passende Hilfsangebot ist, braucht die Ehrenamtskoordination einige Informationen über die Familie. In der Praxis hat sich für alle Familien bewährt – sofern Familien diesem zustimmen – ein ausführliches Erstgespräch im häuslichen Umfeld zu vereinbaren bzw. zu führen. Dadurch erhält die Ehrenamtskoordination einen direkten Eindruck von der Lebenssituation der Familie. Auch weitergehender Hilfebedarf wird gegebenenfalls schnell deutlich.

Erste Informationen über die Familie werden im Rahmen eines Erstgesprächs verfasst (siehe Anlage 17 – Bogen Erstgespräch Familie).



Im Erstgespräch sollten folgende Fragen und Themen eine Rolle spielen:

- Wie hat die Familie von dem Angebot erfahren (Zugangsweg)?
- Wer hatte die Idee zur Unterstützung durch das Angebot? Welche Unterstützungswünsche sind damit verbunden (Motivation)?
- Wo kann die Familie im privaten Umfeld Hilfe erhalten? Gibt es Großeltern oder andere Verwandte vor Ort?
Wie sieht es mit Nachbarschaft und Freunden aus (Ressourcenfrage)?
- Erscheint die Wohnsituation als geeignet, um die ehrenamtliche Unterstützung vor Ort stattfinden zu lassen? Oder ist es eher der Wunsch der Familie, dass das Kind/die Kinder außerhalb der Wohnung betreut werden (z.B. bei gemeinsamen Freizeitunternehmungen)?
Eine Betreuung außerhalb der Wohnung kann vor allem sinnvoll sein
 - bei beengten Wohnverhältnissen,
 - zur Ermöglichung von Freiräumen für Eltern innerhalb der eigenen Wohnung oder
 - um einzelnen Kindern ungeteilte Aufmerksamkeit schenken zu können (z.B. bei Mehrkind-Familien).
- Welche Entlastungswünsche hat die Familie/haben die Eltern konkret (z.B. ungestört Zeit für sich oder den Haushalt)?
- Welche Vorstellungen bzgl. potentieller Ehrenamtlicher hat die Familie (Alter, Geschlecht)? Welche Eigenschaften soll die ehrenamtliche Person mitbringen (z.B. „ruhiger Pol“, sportlich aktiv, kreativ etc.)?

- Das Erstgespräch sollte von der Ehrenamtskoordination auch dazu genutzt werden, den Familien alle über das Angebot relevanten Informationen zu vermitteln. Da es sich um ein ehrenamtliches Unterstützungsangebot handelt, das auf den Einsatz und das Engagement von Freiwilligen angewiesen ist, **kann den Familien keine feste Zusage gemacht werden, dass eine ihren Bedarfen entsprechende Person gefunden wird.** Nur wenn sich eine passende ehrenamtliche Person bei der Ehrenamtskoordination bzw. dem Angebot meldet, kann eine Patenschaft vermittelt werden. Dadurch kann es auch zu Wartezeiten für die Familien kommen, worüber diese frühzeitig informiert werden müssen, auch um bei dringendem Bedarf ggf. auf ein anderes Angebot zurückgreifen zu können.
- Um für die Familie tätig zu werden, benötigt die Ehrenamtskoordination eine **Schweigepflichtentbindung** von der Familie. Nur so kann sie potentielle Patinnen und Paten ansprechen, ihnen von der Familie erzählen und bei diesen evtl. ein Interesse für eine Tätigkeit in der Familie wecken. Eine Schweigepflichtentbindung sollte beim Erstgespräch untergeschrieben werden.

Zum Thema Datenschutz siehe auch Kapitel A 3. Beispiele für Schweigepflichtentbindungen finden sich im Anhang (siehe Anlage 9 und 10).



Erfolg und Gelingen der Patenschaft ist entscheidend von der Passung der Vorstellungen und Unterstützungsbedürfnisse der Familie und dem Engagementwunsch und der Persönlichkeit der jeweiligen Ehrenamtlichen abhängig.

- Einige grundsätzliche Informationen können ggf. auch schon bei einem ersten Telefonat mit der Familie ausgetauscht werden. Bei Familien mit Migrationshintergrund kann sich die Verständigung am Telefon manchmal schwieriger darstellen als im direkten Gespräch (siehe Anlage 16 – Checkliste für telefonischen Erstkontakt mit Familie).



Anhand des Erstgesprächs hat die Ehrenamtskoordination die Möglichkeit ein Bild der Lebenswirklichkeit der Familie für sich zu konstruieren, um daran anschließend ein passendes **Matching** zu initiieren, welches die Grundvoraussetzung für den weiteren Verlauf der Patenschaft bildet.

Matching von Ehrenamtlichen und Familie (Auftragsklärung)

Sobald sich im Laufe der ersten Gespräche mit den potentiellen Ehrenamtlichen und der Familie herausstellt, dass der Entlastungswunsch der Familie (z.B. einmal wöchentliche Betreuung und Freizeitgestaltung mit einem 2-jährigen Kind) und der Engagementwunsch der potentiellen Patin oder dem potentiellen Paten (z.B. Spielen und Unternehmungen mit Kleinkind) übereinstimmen und auch eine vertretbare Wohnortnähe besteht (10 km scheinen im ländlichen Raum bei Mobilität des Ehrenamtlichen noch zumutbar), wird von der Ehrenamtskoordination ein erstes Kennenlerngespräch zwischen Familie und Patin oder Paten vorgeschlagen und initiiert. Hierfür besuchen die ehrenamtliche Person und die Ehrenamtskoordination die Familie gemeinsam Zuhause.

Aspekte, die im Rahmen eines ersten Kennenlerngesprächs zwischen Familie und ehrenamtlicher Person eine Rolle spielen:

- Ein erstes Zusammentreffen dient einem ersten gegenseitigen Kennenlernen, Annähern und Abwägen, ob ein Zusammenkommen von beiden Seiten gewünscht ist.
- Dabei gehen sowohl die Familie als auch die ehrenamtliche Person noch **keinerlei Verpflichtung** ein. Dies muss auf beiden Seiten deutlich gemacht werden.

„Die Chemie zwischen ehrenamtlicher Person und Familie muss stimmen!“

- Die ungewohnte Situation, jemand Fremdes in sein Haus zu lassen bzw. jemandem Fremden seine Hilfe anzubieten, führt auf beiden Seiten meist zu einer gewissen Aufregung und Anspannung.
- Die Schaffung einer guten und vertrauensvollen Gesprächsatmosphäre gehört zur Aufgabe der Ehrenamtskoordination und kann zum Abbau erster Unsicherheiten beitragen.
- Ein durch die Ehrenamtskoordination angeregter Austausch über sich, die eigene Lebenssituation, eigene Interessen und/oder bekannte Gemeinsamkeiten der Familien und der ehrenamtlichen Person (z.B. dass beide Gartenliebhaber sind) oder erste Spielsituationen mit den Kindern können einer ersten Annäherung dienen.
- Nach einiger Zeit sollte das Gespräch auf den Unterstützungswunsch gelenkt werden. Es werden gemeinsam erste Überlegungen
 - zum Beginn der Patenschaft
 - zur Häufigkeit, zum Ort und zeitlichen Turnus der Treffen sowie
 - zu Möglichkeiten erster Begegnungen getroffen.

Leitfaden zur Abklärung der Passung von ehrenamtlicher Person und Familie:

- Wie können sich beide Seiten näher kennen lernen?
- Was wird gebraucht, um Vertrauen aufzubauen?
- Welche Aktivitäten könnten die Familie entlasten?
- An welchen Wochentagen soll die ehrenamtliche Person die Familie entlasten?
- Welche Interessen habe die Kinder/ das Kind?
- Was tut die ehrenamtliche Person gern, z.B. Fahrrad fahren, auf den Spielplatz gehen, vorlesen etc.?

Vor dem Abschied wird vereinbart, dass sich beide Seiten noch eine gewisse Bedenkzeit einräumen, bevor sie sich für oder gegen den Kontakt entscheiden. Auch um das Gegenüber nicht vor den Kopf zu stoßen, sollte die Entscheidung nicht bei dem Kennenlernertermin getroffen werden. Überstürzte Entscheidungen können hier eher konterproduktiv wirken. Nur wenn auf allen Seiten (ehrenamtliche Person, Eltern und Kinder) eine Sympathie besteht, kann ein längerfristiger Kontakt gelingen. (Vgl. Perzlmaier/Sonnenberg 2013, 171ff.)

Allen Parteien muss die Möglichkeit gegeben werden, sich auch gegen einen Kontakt entscheiden zu können!

Häufig melden sich Familie und ehrenamtliche Person bereits am nächsten Tag bei der Ehrenamtskoordination und teilen dieser mit, ob die Patenschaft für sie vorstellbar ist. Falls sich eine Entscheidung noch nicht eindeutig abzeichnet,

kann während oder nach dem Erstkontakt auch ein einmaliges Treffen ohne Koordination vereinbart werden, bevor es zur Entscheidung auf beiden Seiten kommt. Für den Fall, dass beide Seiten den Kontakt wollen, werden die Telefonnummern ausgetauscht und Familie und Patin oder Pate verabreden erstmalig eigenständig ein Treffen.

In der Regel stellt sich während der ersten Kontakte (manchmal auch als Probezeit titulierte) heraus, ob ein regelmäßiger und guter Kontakt zwischen Familie und ehrenamtlicher Person entsteht. Einige Aspekte wie **Unzuverlässigkeit, häufiges Absagen, Offenhalten, wann man sich wieder sieht**, deuten darauf hin, dass entweder Rahmenbedingungen nicht gut abgesprochen sind oder auf einer Seite (doch) Unzufriedenheit mit der Patenschaft besteht. In diesen Fällen sollte die Ehrenamtskoordination erneut das Gespräch zu dritt (Patin oder Pate, Familie, Koordination) suchen. Wird keine befriedigende Lösung gefunden, ist **eine frühzeitige Beendigung der Patenschaft** notwendig, insbesondere um die ehrenamtliche Person in ihrem Engagement nicht zu verunsichern.

Zur Beobachtung und Abschätzung der Entwicklung der Patenschaft ist vor allem in den ersten Wochen ein enger Kontakt der Ehrenamtskoordination zur ehrenamtlichen Person wichtig.

Gelingt die Anbahnung des Kontakts, sollte bei einem gemeinsamen Treffen eine Vereinbarung über die Patenschaft abgeschlossen werden. Damit die ehrenamtliche Person die Aufsicht für das Kind/die Kinder gut, verantwortungsvoll und gewissenhaft übernehmen kann, sollten bei diesem Gespräch insbesondere auch noch einmal das Kind/die Kinder mit seinen/ihren Bedürfnissen und Besonderheiten im Mittelpunkt (z.B. Allergien etc.) stehen.

Der Matchingprozess endet mit dem Abschluss einer Vereinbarung.

5.2.2 Relevante Aspekte für die Umsetzung der längerfristig aufsuchenden Angebote

Für den erfolgreichen Verlauf eines längerfristig aufsuchenden Angebots mit Ehrenamtlichen (z.B. Patenschaft) gibt es einige **Aufgaben**, die die **Ehrenamtskoordination gegenüber den Familien** wahrnehmen muss.

- **Clearing** (siehe Kapitel B 5.2.1 – Die Eingangsphase): Ist dieses Unterstützungsangebot für die Familie die richtige und passende Hilfe? Gibt es weitere Hilfebedarfe in der Familie, die über den präventiven Bereich hinausgehen?
- **Matching** (siehe Kapitel B 5.2.1 – Die Eingangsphase): Welche ehrenamtliche Unterstützerin oder welcher ehrenamtliche Unterstützer passt zu dieser Familie? Welche konkreten Aufträge hat die Familie für die ehrenamtliche Person?
- **Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner im Hintergrund**: Bei Beschwerden und Konflikten während der Patenschaft muss die Ehrenamtskoordination auch für die Familien jederzeit ansprechbar sein und für deren die Patenschaft betreffende Anliegen ein offenes Ohr haben, auch, um ggf. Mediations- oder gar ein Beendigungsgespräch anzuregen.
- **Informationsgebende und Lotsende bei weiteren Hilfebedarfen**: Die Ehrenamtskoordination unterstützt die Familie durch Informationen oder auf Wunsch durch Kontaktaufnahme bei der Inanspruchnahme weitergehender Hilfen. Häufig zeigen sich während der Patenschaft weitere für die Familie relevante Themen und Fragestellungen, wie z.B. Schwangerschaft, Nachhilfebedarf, Wohnungssuche,

Schulden, Erziehungsfragen, Ausbildungswunsch, die von den Ehrenamtlichen im Rahmen ihrer Tätigkeit nicht aufgefangen bzw. abgedeckt werden können. Die Ehrenamtlichen wenden sich mit diesen Fragen und Themen an die Ehrenamtskoordination, die als sozialpädagogische Fachkraft die weitere Vorgehensweise mit den Ehrenamtlichen bespricht (z.B. Kontaktdaten für Beratungsstellen etc.). Bei Überforderungssituationen wird ein gemeinsames Gespräch mit der Familie vereinbart, um ggf. weitere Hilfsmöglichkeiten zu initiieren. Bei Gefährdungssituationen gilt das Verfahren nach § 8a SGB VIII (siehe Kapitel B 5.1.4 – Überleitungen in andere Hilfesysteme).

- **Förderliche Bedingungen und Kontaktmöglichkeiten schaffen**: Es hat sich bewährt, gemeinsame Unternehmungen für alle Ehrenamtlichen und Familien zu initiieren. Das kann das gemeinsame Picknick im Park, der Ausflug zum Zoo oder ein Familienfest sein. Bei dieser Gelegenheit kann sich die Ehrenamtskoordination ein Bild der Patenschaften und entstandenen Beziehungen machen. Gleichzeitig wird den Familien auf diesem Wege der Kontakt zur Ehrenamtskoordination sowie zu anderen Familien ermöglicht. Diese Aktivitäten sind netzwerkbildend und identitätsfördernd und bleiben den Ehrenamtlichen und den Familien als besondere Höhepunkte in Erinnerung.
- **Auswertung**: Bei längerfristig aufsuchenden Angeboten ist bei Beendigung der Hilfe die Verabschiedung von und Auswertung mit der Familie und der ehrenamtlichen Person zu gestalten (siehe Kapitel B 5.2.4 – Die Beendigung).

Die Begleitung der Ehrenamtlichen während ihrer Tätigkeit stellt eine der zentralen Aufgaben der Ehrenamtskoordination dar. Die sozialpädagogische Betreuung der Familie gehört nicht zu ihrem Auftrag (vgl. Perzlmaier/Sonnenberg 2013, 198).

5.2.3

Regelungen der Zusammenarbeit – Aufgaben- und Rollenklarheit zwischen professionellen Fachkräften und Ehrenamtlichen

Aufgaben- und Rollenprofil Ehrenamtliche

Nachfolgend werden beispielhafte Aufgaben der Ehrenamtlichen im Rahmen von längerfristig aufsuchenden Angeboten (Patenschaften) beschrieben:

- Hilfe und Unterstützung für Eltern bei der Betreuung und Pflege der Kinder
- als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Eltern und Familien fungieren
- Begleitung der Eltern bei Behördengängen oder Arztbesuchen
- Unterstützung bei „schwierigen Gesprächen“ (mit Erzieherinnen und Erziehern, Nachbarinnen und Nachbarn, Vermietenden etc.)
- Eröffnung von Zugangswegen zu anderen Angeboten für Familien vor Ort (z.B. Familienbildungsstätte) durch Hinweis auf oder Begleitung zu entsprechendem Angebot (Lotsenfunktion)
- Initiierung und Begleitung von Freizeitaktivitäten mit dem Kind/den Kindern
- niedrigschwellige Förderung eines Kindes (z.B. durch Vorleseaktivitäten, Spielanregungen etc.)
- als Kontaktperson einer anderen Generation für das Kind/die Kinder fungieren
- das Schenken ungeteilter Aufmerksamkeit für ein Kind
- bei Erkennen bzw. Wahrnehmen eines weitergehenden/größeren Unterstützungsbedarfs: ggf. Hilfsmöglichkeit aufzeigen, Ehrenamtskoordination informieren

Die Begleitung einer Familie durch Ehrenamtliche in längerfristig aufsuchenden Angeboten ist dem primär- oder sekundärpräventiven Bereich zuzuordnen. Meist ist keine weitere Unterstüt-

zung durch eine Fachkraft vorhanden oder notwendig. In einigen Fällen gibt es eine parallele Betreuung durch Hebammen und/oder Kinderkrankenschwestern. Falls sich diese Betreuung auf gesundheitliche und medizinische Fragestellungen der Familie bezieht, ist die Aufgaben- und Rollenverteilung für ehrenamtliche Person und Fachkraft in der Regel klar ersichtlich. Nichtsdestotrotz sollten beide Unterstützende voneinander wissen und offen miteinander kommunizieren.

Manchmal ergibt sich während der Begleitung im Rahmen eines längerfristig aufsuchenden Angebots mit Ehrenamtlichen die Notwendigkeit eines weitergehenden Unterstützungsbedarfs durch Fachkräfte (siehe Kapitel B 5.1.4).



Die unterschiedlichen Rollen von professionellen und ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern können bei gleichzeitigem Einsatz eine Ergänzung und Bereicherung für die Familie sein. Neben der Fachlichkeit der sozialpädagogischen Fachkraft, mit der die Familie im Hilfeplanverfahren definierte Ziele erreichen will, bietet die ehrenamtliche Unterstützerin oder der ehrenamtliche Unterstützer ein offenes Beziehungsangebot. Hier interessiert sich jemand persönlich und unterstützt ohne Bezahlung. Die Entlastung steht dabei im Vordergrund und ermöglicht Entwicklung.

Falls in der Familie bereits eine Fachkraft (SPFH, Familienhebamme etc.) tätig ist, diese den parallelen Einsatz anregt und die Familie diesem zustimmt, ist es unerlässlich, dass ein gemeinsames Matching-Gespräch mit Fachkraft, ehrenamtlicher Person und Ehrenamtskoordination in der Familie stattfindet. Dabei muss thematisiert werden, welche Idee die Familie und welche Idee die Fachkraft zur Patenschaft haben. Auch sollte deutlich werden, welche Aufgaben die Fachkraft übernimmt und welche Aufgaben für

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

die Ehrenamtlichen gedacht sind. Meist handelt es sich dabei um entlastende Aufträge, wie bspw. das einmal wöchentliche Abholen des Kindes der Alleinerziehenden vom Kindergarten und eine daran anschließende gemeinsame Unternehmung, um den Eltern Freiräume nach der Arbeit für eigene Erledigungen, Aktivitäten oder Entspannung zu schaffen. Aufträge, die in Richtung Erziehungs- und Beziehungskompetenz bzw. Haushaltsorganisation gehen, bleiben Aufträge der Fachkraft. **Die ehrenamtliche Unterstützung kann niemals professionelle Hilfen, wie bspw. Hilfen zur Erziehung oder die Unterstützung durch eine Familienhebamme ersetzen.**

In jedem Fall gilt es eine Semiprofessionalität des Ehrenamts zu vermeiden und eine Rollenklarheit auf allen Seiten zu erreichen.

Um „Grauzonen in der Zuständigkeit“ (Perzmaier/Sonnenberg 2013, 34) zu vermeiden, ist es sinnvoll dass die Ehrenamtskoordination immer wieder Transparenz und Kommunikation zwischen den haupt- und ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern anregt und darauf achtet, dass die Ehrenamtlichen in ihren Tätigkeiten klar und handlungssicher bleiben. Für eine solchermaßen intensive Betreuung braucht die hauptamtliche

Ehrenamtskoordination entsprechend ausreichende Ressourcen (vgl. ebd., 44ff.).

Gefahr der Instrumentalisierung

Der parallele Einsatz von Ehrenamtlichen und Fachkräften in einer Familie erfordert fest installierte Verfahren, die eine ständige und regelmäßige Reflexion ermöglichen. Es gehört zur Aufgabe der Ehrenamtskoordination zu überprüfen, ob der Auftrag für ein Ehrenamt angemessen ist oder ob ggf. versucht wird, die sozialpädagogische Familienhilfe aus Kostengründen durch eine ehrenamtliche Tätigkeit zu ersetzen.

Auch gilt es durch die Ehrenamtskoordination zu verhindern, dass Ehrenamtliche mit der Intention eingesetzt werden, mehr Informationen über die Familien zu beschaffen oder dass Fachkräfte Kontrollfunktionen an sie delegieren. Dies würde zum einen das so wichtige Vertrauensverhältnis der Ehrenamtlichen zur Familie gefährden, zum anderen widerspräche eine derartige Instrumentalisierung dem Grundprinzip der Freiwilligkeit auf Seiten der Familien und wäre auch unter Datenschutzgesichtspunkten kritisch zu bewerten.

Tabelle 4: Rollenverständnis ehrenamtliche Patin und ehrenamtlicher Pate vs. Fachkraft (vgl. Perzmaier/Sonnenberg 2013, 36)

Rollenverständnis als ehrenamtliche Patin und ehrenamtlicher Pate	Rollenverständnis als Fachkraft
○ Freiheit in der Ausgestaltung	○ Auftragsbindung
○ Hilfe aufgrund der eigenen Motivation	○ Hilfe aufgrund einer Erwerbstätigkeit
○ Beziehung ist persönlich motiviert	○ Beziehung ist fachlich motiviert
○ Handeln nach Erfahrungen und persönlichen Kompetenzen	○ Handeln nach fachlichen Standards

5.2.4 Die Beendigung

Die Gründe, die zur Beendigung einer längerfristig aufsuchenden ehrenamtlichen Unterstützung einer Familie (meist Patenschaft genannt) führen, sind vielfältig. In einigen Angeboten ist eine zeitliche Befristung konzeptionell vorgegeben (z.B. bei Wellcome höchstens 6 Monate). Bei anderen Angeboten werden in regelmäßigen Abständen Reflexionsgespräche zwischen Familie, ehrenamtlicher Person und Ehrenamtskoordination geführt, um zu überprüfen, ob ein Unterstützungsbedarf seitens der Familie weiterhin besteht bzw. das Angebot noch sinnvoll erscheint. Es sollen sich daher keine Dauerpatenschaften zur Systemstabilisierung im negativen Sinne (z.B. Aufrechterhaltung einer Unselbstständigkeit) entwickeln.

Da das Angebot darauf abzielt, die Selbsthilfekräfte der Familie zu aktivieren („Hilfe zur Selbsthilfe“), sollen keine Dauerpatenschaften entstehen.

Und doch entstehen nicht selten Beziehungen zwischen Ehrenamtlichen und Familien, die durchaus einen längerfristigen Charakter haben. So kann es sein, dass die Ehrenamtskoordination zu dem Ergebnis kommt, dass das Ziel der Patenschaft erreicht ist und diese somit beendet werden kann, die Familie und die ehrenamtliche Person die Kontakte aber aufrechterhalten möchten. In diesen Fällen sollte überlegt werden, ob die Beziehung inzwischen einen privaten Charakter angenommen hat und nicht mehr im Ehrenamtsangebot angebunden werden muss oder ob im Sinne der Partizipation, die Familie und die ehrenamtliche Person entscheiden, diese Patenschaft im Rahmen des Angebots aufrechtzuerhalten. Eine derartige Einschätzung sollte immer mit der



ehrenamtlichen Person und der Familie gemeinsam erfolgen, gleichwohl die endgültige Entscheidung über die sinnvolle Weiterführung des Einsatzes im Rahmen des Angebots auf der professionellen Einschätzung der hauptamtlichen Fachkraft (Ehrenamtskoordination) gründen muss. Aus fachlicher Sicht kann es also Gründe geben (z.B. Überforderung der ehrenamtlichen Person), die dazu führen, dass die Ehrenamtskoordination die Entscheidung der Beendigung trifft, auch wenn die Familie und die ehrenamtliche Person eine Weiterführung wünschen. Dies muss vor Ort und im Einzelfall entschieden werden.

In den meisten Fällen allerdings werden Patenschaften auf Initiative der Ehrenamtlichen oder der Familien beendet. Dies kann in der Änderung der Lebenssituation z.B. Umzug, neue Partnerschaft, Kindergartenplatz, Krankheit, Alter oder durch in der Patenschaft liegende Gründe z.B. unlösbare Konflikte, größerer Hilfebedarf, Zielerreichung liegen.

Da die Prinzipien der Freiwilligkeit und Partizipation auf Seiten der Ehrenamtlichen und der Familien eine wesentliche Grundlage für die Gestaltung der längerfristig aufsuchenden Ehrenamtsangebote bilden, ist auch die **Beendigung der Hilfe jeder Zeit von beiden Seiten möglich.**

Falls die Familie oder die ehrenamtliche Person die Patenschaft beenden möchte bzw. die Ehrenamtskoordination in Absprache mit den Beteiligten die Entscheidung trifft, die Hilfe zu beenden, gilt es den Abschied voneinander zu gestalten. Bewährt hat sich hierbei ein letzter gemeinsamer Hausbesuch von Ehrenamtskoordination mit der ehrenamtlichen Person bei der Familie. Neben einer reflektierten Rückschau auf die gemeinsam verbrachte Zeit und der gemeinsamen Auswertung der Hilfe, wird der Blick in diesem Gespräch auch nach vorne gerichtet und es werden Überlegungen dazu getroffen, ob die Familie noch weitere Informationen bzw. Unterstützung für die Zukunft benötigt.

Schön für die Beendigung einer Patenschaft ist die gemeinsame Gestaltung eines Abschiedsrituals der Ehrenamtlichen mit den Familien. Ein Beispiel für ein solches Abschiedsritual findet sich im Anhang (siehe Anlage 4 – „virtuelles Kofferpacken“).



Falls die Beendigung nicht einvernehmlich, sondern konfliktreich erfolgt, stellt sich die Gestaltung des Abschieds schwieriger dar. Die Ehrenamtskoordination hat dann die Möglichkeit, der Familie und der ehrenamtlichen Person ein gemeinsames Gespräch in der Dienststelle des Trägers anzubieten oder die Hilfe mit beiden Seiten getrennt auszuwerten. Falls kein persönliches Gespräch gewünscht ist, kann die Auswertung auch anhand eines Telefonats oder eines zugesendeten Fragebogens erfolgen.

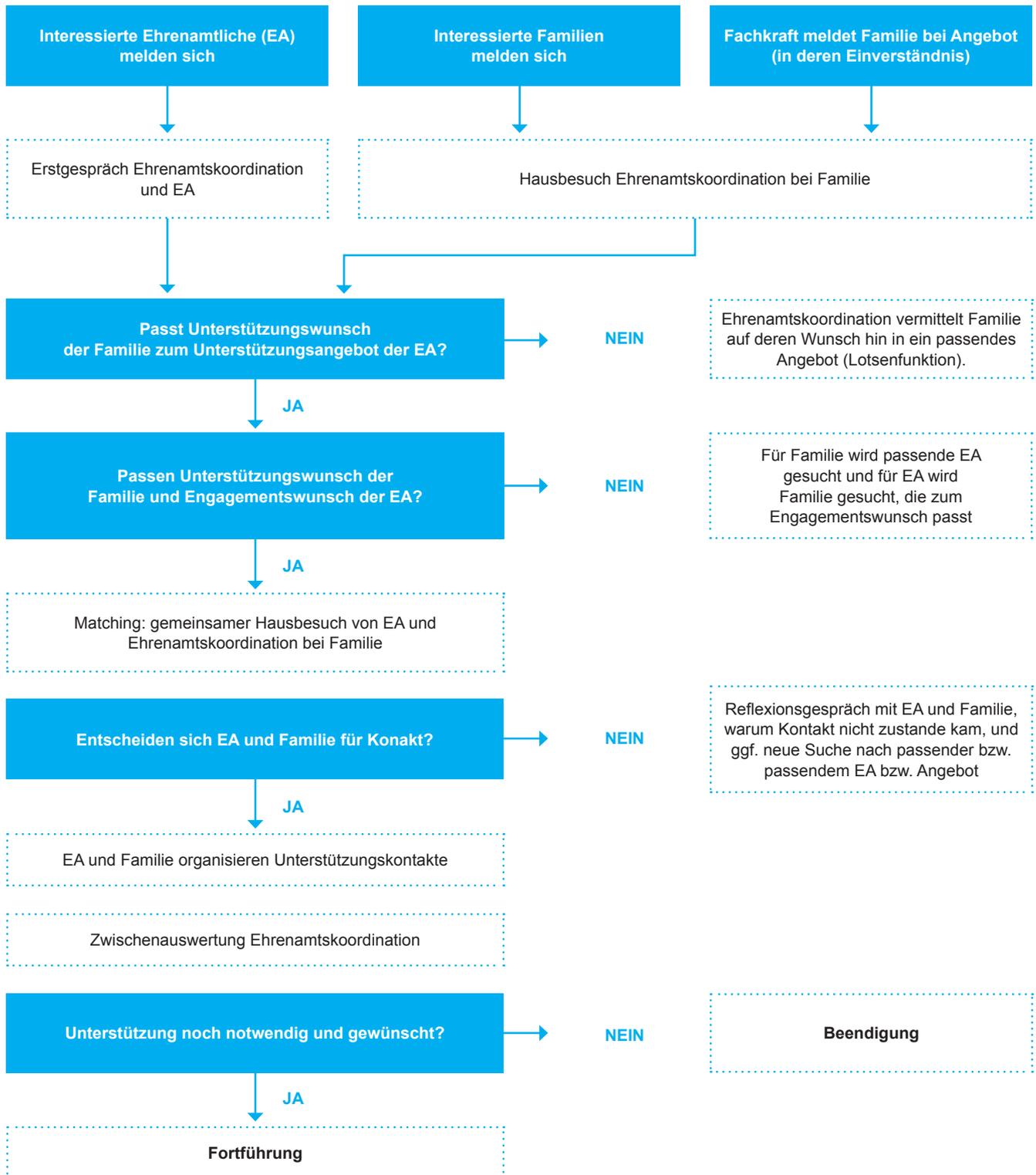
Leitfragen für die gemeinsame Reflexion der Patenschaft mit ehrenamtlicher Person und Familie (Deiters 2014)

- Welche Form der Unterstützung hat stattgefunden?
- Welche Veränderungen hat die Patenschaft gebracht? Welche Ziele wurden erreicht?
- Was war der schönste Moment im vergangenen Jahr?
- Welchen Nutzen/Gewinn ziehen Sie aus der Patenschaft?
- Was schätzen Sie aneinander?
- Welche Situationen waren schwierig?
- Haben sich durch die Patenschaft weitere Unterstützungsangebote ergeben?
- Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Angebotsträgers auf einer Skala von 1-10?

Der Ehrenamtskoordination sollte daran gelegen sein, die Meinung und Verbesserungsvorschläge der Familien und Ehrenamtlichen aufzunehmen, um aus Erfahrungen lernen zu können und mögliche Anhaltspunkte für die Anpassung des Konzeptes zu erhalten (siehe auch Kapitel B 6 – Elemente und Aspekte der Ergebnissicherung).



Abbildung 4: Ablaufdiagramm für längerfristig aufsuchende Angebote



5.3 Besonderheiten beim Einsatz von Ehrenamtlichen im Rahmen von einmalig aufsuchenden Tätigkeiten (Willkommensbesuche) (Martina Huxoll-von Ahn)

5.3.1 Die Eingangsphase

Zugangswege der Familien

In den meisten Kommunen, in denen Willkommensbesuche durchgeführt werden, erhalten die Eltern einige Wochen nach der Geburt des Kindes ein **Begrüßungsschreiben**, das neben Glückwünschen zur Geburt (bspw. vom Bürgermeister), ersten Informationen über das Besuchsangebot und einer Vorstellung des durchführenden Trägers auch einen Terminvorschlag für den Willkommensbesuch enthält. Zum Teil melden **Eltern** sich **selbst** und fragen **nach dem Termin für einen Willkommensbesuch**.

Vor dem Einsatz der Ehrenamtlichen

- Die Terminvorschläge für die Besuche müssen mit den Ehrenamtlichen **im Vorfeld abgestimmt sein** und ihren zeitlichen Vorstellungen für einen ehrenamtlichen Einsatz entsprechen.
- Insbesondere in Flächenkreisen müssen teilweise weite Strecken zur Wahrnehmung der Besuche zurückgelegt werden. Dies erfordert von den Ehrenamtlichen eine entsprechende **Mobilität und Flexibilität** sowie über den tatsächlichen Besuch hinausgehende zeitliche Ressourcen. Folglich gilt es individuell mit jeder ehrenamtlichen Person zu klären, welche Wege im Rahmen des Engagements zurückgelegt werden können und wollen.
- Gerade im Rahmen der Willkommensbesuche können bestimmte **Sprach- und Kulturkenntnisse sowie milieuspezifische Aspekte**, über die Ehrenamtliche verfügen, von Vorteil sein

und sollten daher genutzt werden. Vorzugsweise werden diese Ehrenamtlichen dann bei Familien eingesetzt, die aus entsprechenden Sprach- und Kulturkreisen oder Milieus stammen.

5.3.2 Die Durchführung

- **Ort des Besuchs:** Zumeist erfolgen die Willkommensbesuche bei den Familien mit neugeborenen Kindern zu Hause, was vielen „frischgebackenen“ Eltern aus zeitlichen und organisatorischen Gründen entgegenkommt. Alternativ finden die Besuche im Büro der Koordinationsstelle des Elternbesuchsdienstes statt.
- Insbesondere, wenn die Familie im eigenen Haushalt besucht wird, ist viel Fingerspitzengefühl und eine **hohe Sensibilität für die unterschiedlichen kulturellen Gepflogenheiten** (z.B. die Wohnung einer muslimischen Familie ohne Schuhe zu betreten) auf Seiten der Ehrenamtlichen gefordert, die den Besuch in der Regel ohne Begleitung durch eine hauptamtliche Fachkraft oder die Ehrenamtskoordination durchführen.
- Entscheidend für den Erfolg der Willkommensbesuche und die Akzeptanz auf Seiten der Familien ist eine **entsprechende Haltung** der Ehrenamtlichen, die keinesfalls kontrollierend, sondern **achtungsvoll** und **wertschätzend** sein sollte. Zur Vermeidung von Gefühlen der Kontrolle auf Seiten der Eltern schlagen Frese/Günther folgende Verhaltensweisen bei der Durchführung der Willkommensbesuches vor:
- „sich als Gast in den Familien verhalten“

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

- sich von den Eltern in der Wohnung leiten lassen
- über die Intention des Besuches Auskunft geben
- nicht lehrend oder prüfend sein
- Transparenz schaffen bezüglich der Verpflichtung nach § 8a SGB VIII (im Sinne von: „Es ist nicht Ziel des Besuches, bei gravierenden Situationen müssen wir aber handeln.“) (Frese/Günther 2013, 243)¹⁵

- ⊙ Neben der Überbringung von Glückwünschen und relevanten Informationen für die Eltern dient der Willkommensbesuch auch dem **Abbau von Hemmschwellen** gegenüber Hilfe- und Unterstützungsangeboten. Damit stellt der von den Familien durch den Besuch gewonnene Eindruck, einen entscheidenden Faktor für eine (spätere) Inanspruchnahme von Hilfen in entsprechenden Lebenssituationen dar.
- ⊙ Die meisten bei dem Besuch überreichten Willkommenspakete enthalten kleine Geschenke, für die die hauptamtliche Ehrenamtskoordination bestenfalls **Sponsoren gewinnen** sollte (z.B. Rauchmelder, Eintrittsgutscheine oder Fanartikel des kommunalen Sportvereins).
- ⊙ Hinsichtlich der den Eltern überreichten **Informationsmaterialien** gibt es kommunale Unterschiede. In der Regel handelt es sich dabei um hilfreiche Adressen und Informationen über weitere Angebote und Unterstützungsmöglichkeiten vor Ort, wie Stilltreffs oder Krabbelgruppen. Andere Materialien, wie Elternbriefe oder DVDs beziehen sich auf die

¹⁵Inwieweit die zuletzt aufgeführte empfohlene Verhaltensweise in das Aufgabenfeld von ehrenamtlich Tätigen fällt, ist fraglich. Hier müssen Wege gefunden werden, die einerseits Transparenz und Vertrauen bei den besuchten Familien schaffen, gleichzeitig aber die Ehrenamtlichen in ihrer Tätigkeit nicht überfordern. Möglichkeiten liegen hier z.B. auch in einer guten Öffentlichkeitsarbeit, die das Ziel der Besuche im Vorhinein für Eltern und Familien transparent darlegt. Vor allem aber sollte das Vorgehen bei entsprechenden Anzeichen und Wahrnehmungen im Sinne des § 8a mit den Ehrenamtlichen klar geregelt und kommuniziert sein (z. B. Information der hauptamtlichen Fachkraft).

kindliche Entwicklung oder auf für die kindliche Entwicklung relevante Themen (bspw. Ernährung). Auch Hinweise zu den Früherkennungsuntersuchungen oder den Eltern zustehenden staatlichen oder kommunalen Leistungen finden sich häufig in den Begrüßungspaketen.

Sinnvoll in diesem Zusammenhang ist die Vorhaltung mehrsprachiger und barrierefreier Materialien, um möglichst alle Familien mit den Informationen ansprechen bzw. erreichen zu können.

- ⊙ Die Informationsmaterialien sollen den Eltern durch die Ehrenamtlichen nicht nur überreicht werden, sondern dienen diesen als **Gesprächseinstieg bzw. -anlass**. Je nach zugrundeliegendem Konzept oder den Ehrenamtlichen zur Verfügung gestelltem Gesprächsleitfaden werden die Mütter und Väter durch die ehrenamtlichen Besuchenden ermutigt, Fragen zu stellen. Auch die Anregung bestimmter Themen durch die Ehrenamtlichen selbst ist möglich. Gelingt den Ehrenamtlichen die Schaffung einer vertrauensvollen Atmosphäre, sind die Eltern oft sehr schnell dazu bereit, auch persönliche Dinge und Sorgen zum Thema zu machen. Viele Mütter und Väter sind erleichtert, wenn sie über ihre Unsicherheiten im Umgang mit dem Säugling sowie ihre ersten Erfahrungen mit der neuen Situation im Alltag sprechen können (vgl. Deutscher Kinderschutzbund Bundesverband e.V. 2015, 21).
- ⊙ Je nach Lebenssituation der Familie und ihrem Informationsbedarf sollten die Ehrenamtlichen auf weitere Angebote hinweisen können. Dies gilt es bei ihrer **Vorbereitung und Qualifizierung** zu berücksichtigen. Sollten während des Besuches Fragen aufkommen, die die Ehrenamtlichen nicht selbst beantworten können, muss die Familie darauf hingewiesen und um ihre Zustimmung gebeten werden, die **hauptamtliche Ehrenamtskoordination**

hinzuziehen zu dürfen. Sollten die Eltern eine Hinzuziehung der hauptamtlichen Fachkraft nicht wünschen, kann eine Visitenkarte mit den entsprechenden Daten hinterlassen werden, die den Eltern die Möglichkeit der eigenständigen Kontaktaufnahme bietet.

- Nehmen die Ehrenamtlichen einen erhöhten Unterstützungsbedarf, Überforderung auf Seiten der Eltern mit dem Neugeborenen oder andere Probleme wahr, so haben sie dies mit der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination zu thematisieren. Diese wiederum muss sensibel prüfen und entscheiden, welche weiteren Schritte denkbar sind. Letztendlich handelt es sich bei den Willkommensbesuchen um ein von den Eltern freiwillig wahrgenommenes Angebot, das **weitere Schritte nur mit Einverständnis der Familie** zulässt.

Eine Ausnahme, die ein sofortiges Tätigwerden rechtfertigt, ist das Vorliegen von Hinweisen auf eine mögliche Kindeswohlgefährdung (siehe Kapitel B 5.1.4).



5.3.3 Regelungen der Zusammenarbeit – Aufgaben- und Rollenklarheit zwischen professionellen Fachkräften (Ehrenamtskoordination) und Ehrenamtlichen

Mit den einmalig aufsuchenden Angeboten sind – je nach regionalen Gegebenheiten – erhebliche **organisatorische und koordinierende Anforderungen** verbunden (insbesondere in Großstädten mit einer großen Anzahl von Geburten), die in der Regel durch die hauptamtliche Ehrenamtskoordination geleistet werden müssen. Welche Aufgaben das Tätigkeitsprofil der hauptamt-

lichen Fachkraft tatsächlich umfasst, ist von Träger zu Träger unterschiedlich.

- Im Rahmen vieler Willkommensbesuche gehört die **Sponsorensuche** zu einer der wichtigen Aufgaben der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination. Sponsoren können dafür genutzt werden, die in den meisten Willkommenspaketen für Familien enthaltenen Präsente zu stellen und dadurch zusätzliche Kosten zu sparen. Neben der Gewinnung von geeigneten Sponsoren ist auch deren fortlaufende Pflege von zentraler Bedeutung. Beide Aspekte fallen in der Regel in den Zuständigkeitsbereich der hauptamtlichen Fachkraft.
- Die den Familien während des Besuches zu überreichenden Materialien und Informationen (z.B. Elternbriefe) müssen stets in ausreichender Anzahl zur Verfügung stehen, aktuell gehalten und gemäß einer Evaluation hinsichtlich der Bedürfnisse der Eltern weiterentwickelt werden. Aufgaben, wie die **Materialzusammenstellung oder -aktualisierung** müssen nicht zwangsläufig oder ausschließlich bei der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination liegen. Für diese können weitere Mitarbeitende des Trägers eingebunden werden.
- Im Zuge der Materialaktualisierung und -weiterentwicklung gilt es die Entwicklungen der regionalen Infrastruktur für Familien zu berücksichtigen. Dies erfordert die **kontinuierliche Mitarbeit im Netzwerk Frühe Hilfen**.
- **Die Auswahl, Vorbereitung und Qualifizierung der Ehrenamtlichen** ist in diesen Angeboten eine entscheidende Aufgabe der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination. In diesem Zusammenhang hat sich u.a. die Akquise von Ehrenamtlichen mit Migrationshintergrund bzw. unterschiedlichen kulturellen Hintergründen bewährt, um auch Familien mit entsprechenden Hintergründen ein adäquates Informationsangebot anbieten zu können. Ähnliche kulturelle Zugehörigkeiten und eine gemeinsame Sprache schaffen zudem Vertrauen und bauen Hemmschwellen auch für evtl. spätere

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Inanspruchnahmen von Hilfen ab. Besonders in großen Flächenlandkreisen kann darüber hinaus die Frage hinsichtlich der Mobilität der Ehrenamtlichen für die Auswahl bzw. Koordination der Einsätze eine große Rolle spielen. In der Regel sind mit dem Angebot zum Teil erhebliche Fahrzeiten verbunden, die zur eigentlichen Tätigkeit hinzuzurechnen sind und ggf. die Vorhaltung eines Pkw auf Seiten der ehrenamtlichen Personen erforderlich machen.

Ein Beispiel für ein Profil zur Akquise von Ehrenamtlichen im Rahmen der einmal aufsuchenden Angebote (Willkommensbesuche) findet sich im Anhang (siehe Anlage 3).



- In dringenden Fällen muss die **Ansprechbarkeit der Ehrenamtskoordination** für die Ehrenamtlichen gewährleistet sein. Insofern müssen für die Ehrenamtlichen bekannte und transparente Regelungen hinsichtlich der Erreichbarkeit der Ehrenamtskoordination (Kommunikationswege und Sprechzeiten) existieren. Dies gilt auch für **Vertretungsregelungen**.

Viele Ehrenamtliche verfügen bereits über Kenntnisse zur örtlichen Infrastruktur und zu möglichen Angeboten für Eltern mit kleinen Kindern und können unmittelbar erste Fragen der Eltern beantworten bzw. auf deren Bedarfe reagieren. Nichtsdestotrotz müssen ihre Grenzen hinsichtlich der Information, Beratung und Weitervermittlung von Familien im Vorhinein klar abgesteckt sein.

- Bei Fragen zu passender Hilfe und Unterstützung für Familien mit weitergehenden Bedarfen ist es Aufgabe der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination, den **Hilfebedarf gemeinsam mit der Familie in einem weiteren Gespräch ggf. im Rahmen eines gewünschten Folgebesuches zu konkretisieren**.
- Es gibt Mütter und Väter, die den Wunsch nach Folgebesuchen äußern, da sie den Willkommensbesuch und die ehrenamtliche Person als entlastend erlebt haben. Inwieweit die **Durchführung von Folgebesuchen** Aufgabe der Ehrenamtlichen sein kann oder soll, muss das jeweils zugrundeliegende Konzept beantworten. In jedem Fall allerdings ist eine enge Abstimmung zwischen Familien, Ehrenamtlichen und hauptamtlicher Fachkraft erforderlich, um zu klären, was das Anliegen der Familie für einen weiteren Besuch ist. Gleichzeitig muss geklärt werden, ob die mit dem Folgebesuch verbundenen Erwartungen von der ehrenamtlichen Person erfüllt werden können.

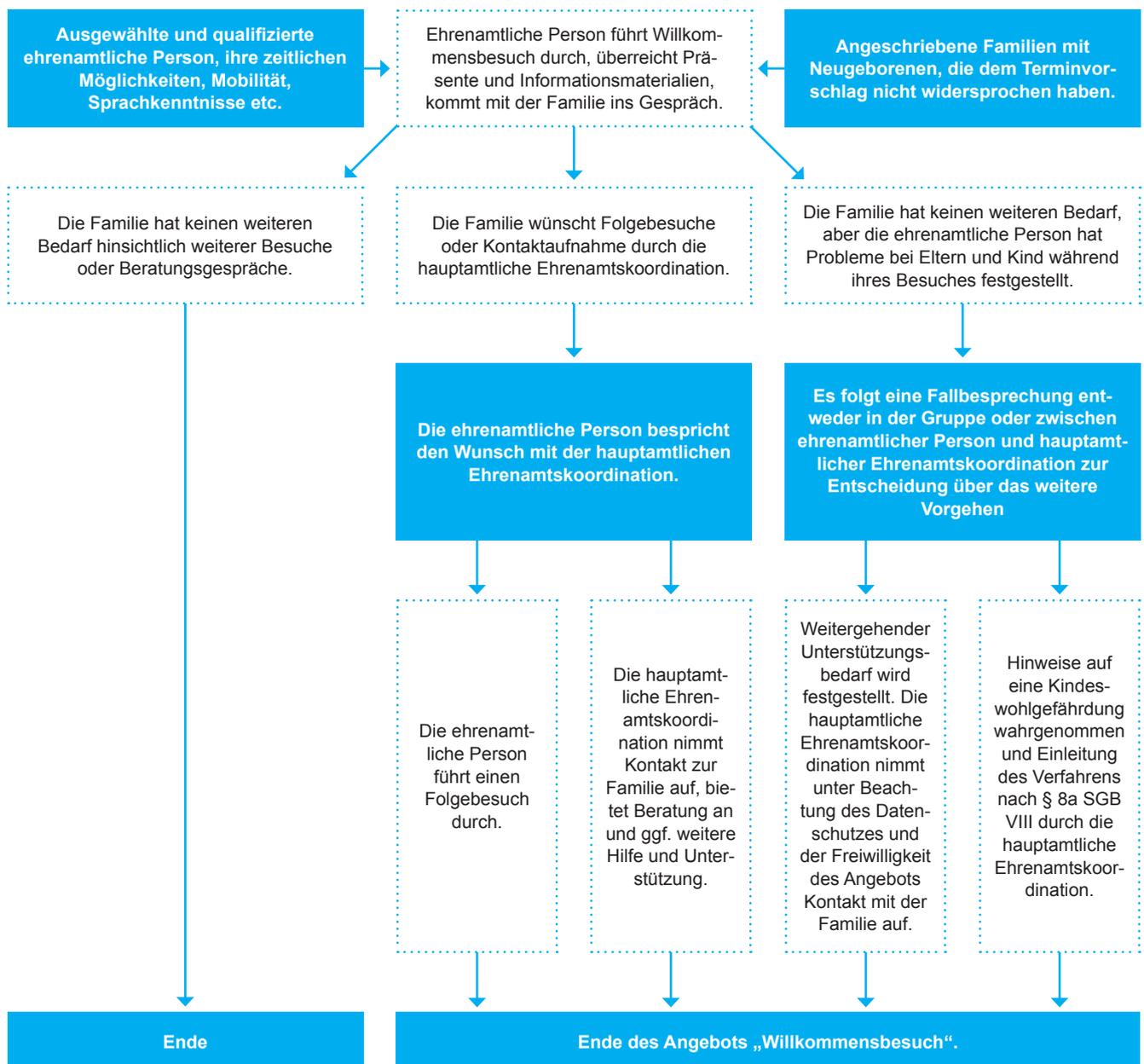
Fallbesprechungen, sowohl in der Gruppe als auch in Einzelgesprächen, sind ein geeignetes Mittel, Möglichkeiten und Grenzen der Ehrenamtlichen zu thematisieren und auszuloten (siehe Kapitel B. 5.1.3).



B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Mit Blick auf die **Weiterentwicklung der Angebote** soll an dieser Stelle die mit den Besuchen auf Seiten der Familien verbundenen Erwartungen und Vorstellungen nicht unerwähnt bleiben. Eine Untersuchung des Instituts für soziale Arbeit (vgl. Frese/Günther 2012) hatte zum Ergebnis, dass die Familien sich ggf. weitere Besuche wünschen. Zudem wurde von einigen Familien mit den Besuchen die Hoffnung verbunden, die Ehrenamtlichen würden als Sensor für familiäre Lebenslagen fungieren und Impulse in die örtliche Politik tragen, mit dem Ziel, eine familienfreundliche Kommune zu schaffen. Diese Aspekte sollten bei der Weiterentwicklung der Angebote berücksichtigt werden.

Abbildung 5: Ablaufdiagramm Willkommensbesuch



5.4 Besonderheiten beim Einsatz von Ehrenamtlichen im Rahmen von Gruppenangeboten/offenen Treffs für Familien (Martina Huxoll-von Ahn)

5.4.1 Die Eingangsphase

Zugangswege der Familien

Neben dem Zugang über Materialien der Öffentlichkeitsarbeit und/oder durch Hinweise von Fachkräften (Lotsen) kommen viele Familien in Gruppenangebote und offene Treffs auch aufgrund von Empfehlungen von befreundeten oder bekannten Familien, die das Angebot selbst besucht haben oder noch besuchen und gute Erfahrungen mit diesem gemacht haben oder noch machen.

Auswahl und Qualifizierung der Ehrenamtlichen

- ◉ Im Unterschied zu den anderen beiden Angebotsformen bietet die in der Regel zeitgleiche und enge Zusammenarbeit zwischen Ehrenamt und hauptamtlicher Fachkraft im Rahmen der Gruppenangebote/offenen Treffs die **Möglichkeit einer prozesshaften Auswahl** und einer – je nach individuellen Voraussetzungen – **begleitenden Qualifizierung**. Gerade im Rahmen der offenen Angebote bieten sich **Probezeiten** für neue Ehrenamtliche an.
- ◉ **Regelmäßig stattfindende Teamsitzungen** mit allen eingesetzten Ehrenamtlichen und Fachkräften machen es neu mit der Tätigkeit beginnenden Ehrenamtlichen relativ leicht und institutionalisiert möglich, bestimmte Fragen oder Themen einzubringen und zu besprechen.

Im Grundsatz entsprechen die Hinweise hinsichtlich Auswahl und Qualifizierung der Ehrenamtlichen in den Gruppenangeboten/offenen Treffs den vorangegangenen Ausführungen unter Kapitel B 4.3 und B 5.1.1.



- ◉ Einige der Treffs oder Cafés richten sich an bestimmte Zielgruppen. Als Beispiel seien hier Müttercafés für Migrantinnen genannt, die u.a. Möglichkeiten zum Austausch und einen Schutzraum für andere kulturelle oder religiöse Hintergründe eröffnen. Die jeweiligen Besonderheiten schlagen sich in der Auswahl der Ehrenamtlichen und in der Ausgestaltung des Angebots nieder und müssen im entsprechenden Fachkonzept berücksichtigt sein.

5.4.2 Relevante Aspekte für die Umsetzung der Gruppenangebote und offenen Treffs

- ◉ Entscheidend für den Erfolg derartiger Gruppenangebote und offenen Treffs ist die den Familien durch die ehren- und hauptamtlichen Mitarbeitenden entgegengebrachte **Haltung**. Diese darf sich nicht durch Bevormundung und Bewertung auszeichnen, sondern muss dazu beitragen, Mütter und Väter in ihrer Eigenkompetenz zu unterstützen und zu fördern.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

- Eltern haben im Rahmen dieser Angebote die Möglichkeit, ihre individuellen Fragestellungen und Erlebnisse im Kontext der Elternrolle anzusprechen und ihre Bedürfnisse für einen begrenzten Zeitraum in den Vordergrund zu stellen. Die hauptamtlichen Fachkräfte und Ehrenamtlichen stehen dabei immer als **Ansprechpersonen** für die Themen, die von den Müttern und Vätern selbst gewählt werden zur Verfügung.
- Bei den Gruppenangeboten und offenen Treffs handelt es sich um ein niedrighschwelliges Familienangebot für das keine Anmeldung, Festlegung oder eine andere Form von Verpflichtung erforderlich ist. Insofern gibt es auch **keine Aktenführung** über einzelne Familien.
- Je einladender Mütter und Väter die **Atmosphäre** in diesen Gruppenangeboten und offenen Treffs erleben und je höher sie ihren persönlichen Nutzen durch das Angebot bewerten, desto häufiger sind sie dort als Gäste anzutreffen.
- Die **Möglichkeiten der Beteiligung** an der Ausgestaltung und Umsetzung der Angebote sowohl durch die Ehrenamtlichen als auch durch die Besuchenden sind in den Gruppenangeboten und offenen Treffs sehr vielfältig, sogar leben die Angebote geradezu davon. So können Themen der Eltern sowohl in die Gruppe getragen als auch in Einzelgesprächen bearbeitet werden. 
- Bestimmte **Informationsbedarfe** können und sollten aufgegriffen und externe Fachleute zu bestimmten Themen und Zeiten eingeladen werden. Das kann ein Kinderarzt, eine Ernährungsberaterin oder ein Mitarbeiter des Jugendamtes sein. Die Bandbreite der Themen ist groß. Sie reicht von Fragen der kindlichen Entwicklung über den Alltag mit dem Kind betreffende Themen bis hin zur Vorstellung anderer Einrichtungen und Dienste im Sozialraum. Anders als wenn Familien nur theoretisch über weitere (Unterstützungs)Möglichkeiten erfahren, liegt der Vorteil dabei vor allem in dem persönlichen Kennenlernen und Erleben von Personen, die andere Angebote der Kommune repräsentieren und direkt angesprochen werden können. Dadurch ist die Chance zum Abbau von Hemmschwellen auf Seiten der Mütter und Väter gegeben.
- Gleichzeitig ermöglichen die Gruppenangebote und Treffs den Eltern ein **gegenseitiges voneinander und miteinander Lernen**.
- Durch die in den Gruppenangeboten/offenen Treffs geknüpften Kontakte kann sich das **soziale Netz(werk) der Familie aufbauen bzw. erweitern**. Mehr als die anderen Angebote der Frühen Hilfen zielen Gruppenangebote und offene Treffs auf die Hilfe zur Selbsthilfe ab. Eltern lernen andere Mütter und Väter im Elterntreff oder -café kennen und vereinbaren ggf. auch außerhalb des Angebots selbstorganisierte Treffen. Sei es, um gemeinsam etwas mit den Kindern zu unternehmen, sich gegenseitig bei der Kinderbetreuung zu vertreten oder zum gegenseitigen persönlichen Austausch. Deshalb sollten in diesen Angeboten sowohl die Ehrenamtlichen als auch die Fachkräfte aktiv die Vernetzung und Kontaktpflege der Eltern untereinander anregen sowie die Familien bei der Erschließung weiterer auch außerhalb des Angebots liegender Netzwerke unterstützen.

5.4.3 Regelungen der Zusammenarbeit – Aufgaben- und Rollenklarheit zwischen professionellen Fach- kräften (Ehrenamtskoordination) und Ehrenamtlichen

Aufgrund der engen und zeitgleichen Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und hauptamtlichen Fachkräften kommt der jeweiligen Aufgaben- und Rollenklärung gerade in den Gruppenangeboten und offenen Treffs eine hohe Bedeutung zu. Sie muss als eine **fortlaufende Aufgabe der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination** verstanden werden.

Aufgaben- und Rollenklarheit der professionellen Fachkräfte (Ehrenamtskoordination)

- Die hauptamtliche Ehrenamtskoordination trägt die Verantwortung für die **Initiierung, Gestaltung und Moderation von regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen**. Diese dienen der Auswertung, Reflexion, Planung, Ausgestaltung und Weiterentwicklung des Angebots und können zur Abstimmung der jeweiligen Aufgaben und organisatorischen Belange sowie zum Zwecke der Fallbesprechungen genutzt werden. Umgekehrt kann die hauptamtliche Ehrenamtskoordination Themen in der Teamsitzung zur Sprache bringen, die sie im Alltag mit den Ehrenamtlichen und Familien als relevant erlebt.
- Insbesondere in den offenen Treffs, in denen sich Säuglinge und Kleinkinder aufhalten und häufig auch frei bewegen, gehört die **Einhaltung von Sicherheitsstandards** (z.B. gesicherte Steckdosen, kein Herumliegenlassen von Messern) zu den relevanten Aufgaben der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination.
- Der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination obliegt die **Logistik für die Durchführung** des Angebots. Dazu gehört beispielsweise die Besorgung von Frühstücksutensilien und

ausreichenden Materials für ggf. geplante Bastelaktivitäten, die Unterbringung der Kinderwagen, die Bereitstellung ausreichender Spielmöglichkeiten für die Kinder und die Veranlassung von Reparaturen.

- Für die von den Familien formulierten Fragestellungen kann sie kleine **theoretische Inputs** ggf. selbst übernehmen. Andernfalls sollte sie sich um die **Gewinnung und Einladung externer Fachleute** zu bestimmten Themen kümmern.
- Die hauptamtliche Ehrenamtskoordination ist für die **individuelle, niederschwellige psychosoziale Beratung** von Müttern und Vätern zuständig, sofern auf Seiten einer Familie ein derartiger Bedarf besteht. Sollte sich in Gesprächen mit Müttern und Vätern Beratungsbedarf abzeichnen, den die Ehrenamtlichen nicht decken können, gilt es nach Zustimmung der Eltern eine hauptamtliche Fachkraft hinzuzuziehen. Die Ehrenamtskoordination muss in ihrer Rolle dafür Sorge tragen, dass die Ehrenamtlichen ihre eigenen Grenzen kennen und dementsprechend handeln. Wird ein individueller Hilfebedarf aufgrund einer aktuellen Problem- oder Überlastungssituation erkennbar, werden die Eltern entweder in andere Angebote des eigenen Trägers, in kooperierende Einrichtungen oder zu anderen Diensten des Hilfesystems durch eine hauptamtliche Fachkraft vermittelt.

Für Hinweise zum Thema
„Überleitungen in andere Hilfesysteme bei entsprechendem Bedarf“ siehe auch Kapitel B 5.1.4.



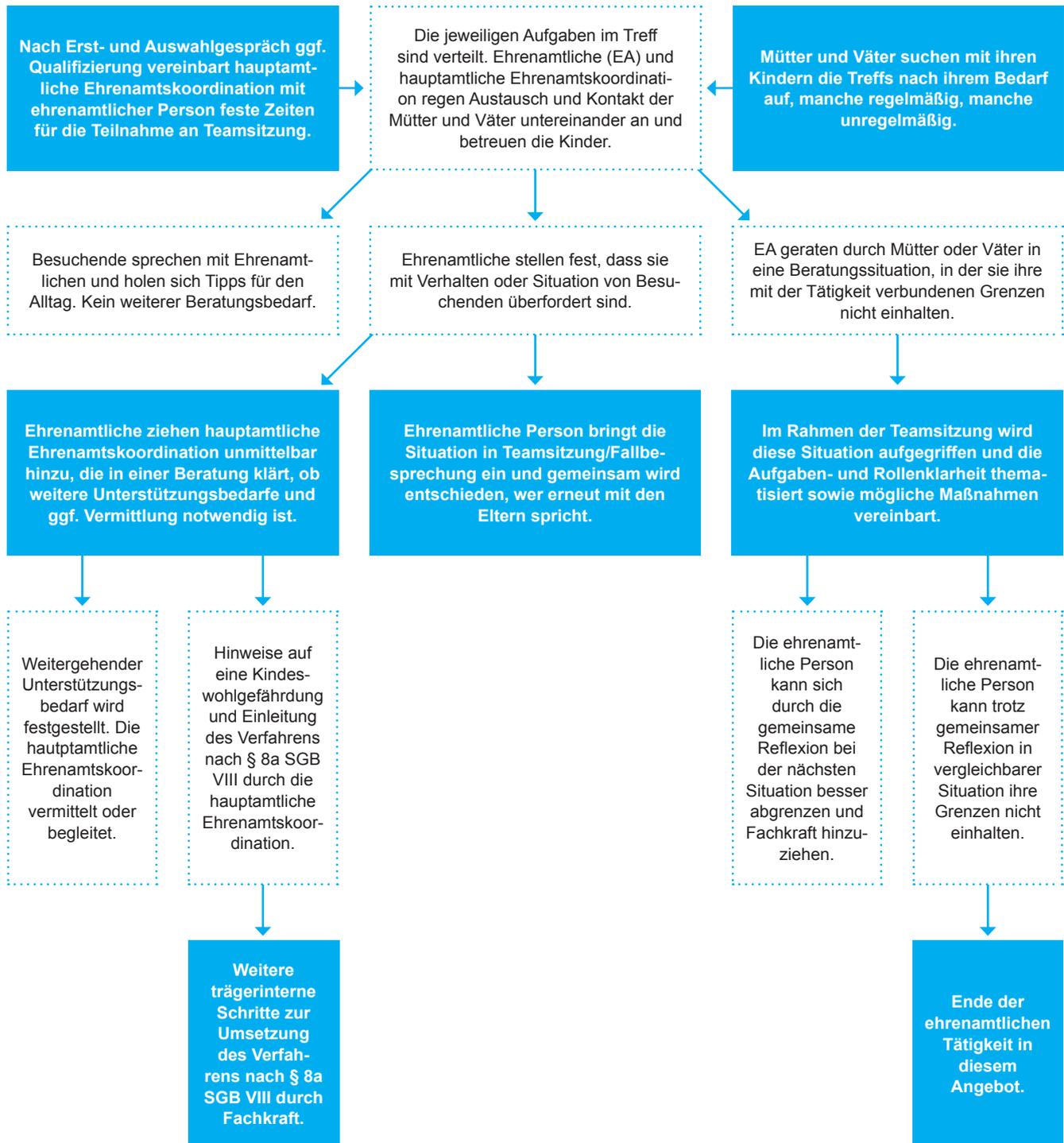
B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

- ⦿ Nicht zuletzt gehören zu den weiteren Aufgaben der hauptamtlichen Ehrenamtskoordination **die Wahrnehmung jeglicher Kooperationsbemühungen** (z.B. das Schließen von Kooperationsvereinbarungen, die Organisation von Kooperationstreffen, die Durchführung von Kooperationsgesprächen mit Partnern anderer Angebote der Frühen Hilfen). Dies ist vor allem dann notwendig, wenn derartige Gruppenangebote und offene Treffs von einer Trägergemeinschaft angeboten werden oder an die Entbindungsstation eines Krankenhauses angesiedelt sind.

Aufgaben- und Rollenklarheit der Ehrenamtlichen

- ⦿ Gemeinsam mit der Ehrenamtskoordination gehört es zur Aufgabe der Ehrenamtlichen, den Familien einen **Rahmen für Austausch und Kontakt** zu bieten. Die Ehrenamtlichen fungieren dabei einerseits als **Ansprechpersonen** für die Mütter und Väter und übernehmen andererseits einen Teil der **Kinderbetreuung** während des Gruppenangebots/Treffs. Im Vordergrund der Angebote steht die **alltagspraktische Unterstützung** der Eltern durch die Ehrenamtlichen in Form von Tipps und Austausch. Die Vorbereitung auf diese Aufgaben sollte Bestandteil der Qualifizierung sein.
- ⦿ Im Rahmen der Gruppenangebote und offenen Treffs haben die Ehrenamtlichen vielfältige Möglichkeiten, ihre **individuellen Kompetenzen einzubringen** (bspw. durch ein Sing- und Spielangebot für Eltern und Kinder, Beratung in Fragen der Ernährung oder des Stillens).

Abbildung 6: Ablaufdiagramm Gruppenangebote/offene Treffs



B. QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

6. Elemente und Aspekte der Ergebnissicherung (Ergebnisqualität) (Stefan Schmidt)

6. Elemente und Aspekte der Ergebnissicherung (Ergebnisqualität)

Dieses Kapitel gibt Trägern von Ehrenamtsangeboten und Ehrenamtskoordinierenden pragmatische und im realistischen Rahmen leistbare Hinweise, wie die Ergebnisqualität eines Angebots beurteilt und verbessert werden kann. Es wird ein Ansatz vorgestellt, der überwiegend Vorgehensweisen und Methoden aus der Evaluation nutzt und durch **zwei Kernelemente** charakterisiert ist: **Wirkungsorientierung und Partizipation**. Er umfasst **fünf aufeinander aufbauende Schritte**. Da die erzielten Ergebnisse einem ständigen Lernprozess dienen sollen, ist der letzte Schritt der Ergebnisverwertung wiederum zirkulär mit dem ersten verbunden.

Partizipation

Für die unterschiedlichen am Angebot beteiligten Personen sollten bei allen fünf Schritten angemessene **Formen der Partizipation** gefunden werden. Bezogen auf die in dieser Handreichung vorgestellten Stufen der Partizipation (siehe Kapitel A 2.4) handelt es sich im Wesentlichen um die Information, Anhörung und Einbeziehung. Auch die Übertragung von Mitbestimmung und Entscheidungskompetenz ist möglich, wobei mitbedacht werden sollte, dass der Entscheidungsrahmen und der durch die Partizipation entstehende zeitliche Aufwand in angemessenem Verhältnis zur Beteiligung am Angebot stehen müssen.



Partizipation ist ein zentrales Element, da sie vorhandenes (auch implizites) Praxiswissen möglichst aller beteiligten Personengruppen zugänglich und nutzbar macht.

Abbildung 7: Fünf Schritte der wirkungsorientierten und partizipativen Ergebnissicherung



B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Mit Wirkungsorientierung ist nicht der wissenschaftliche Wirkungsnachweis (vgl. u.a. Bortz/Döring 2005, Angebot eXe 2006, Giel 2013) gemeint. **Von einer Wirkung kann man sprechen, wenn ein Zusammenhang zwischen den Aktivitäten der Ehrenamtlichen und/oder hauptamtlichen Fachkräfte und den Veränderungen bei Zielgruppen besteht.** Um eine Wirkung nachzuweisen, werden in der empirischen Forschung aufwändige Designs als Königsweg betrachtet, für die Ehrenamtskoordinierende in aller Regel weder Zeit noch die erforderlichen Kompetenzen haben und die im Kontext von Ehrenamtsangeboten auch oft unlösbare methodische und ethische Probleme aufwerfen.¹⁶

Ein wirkungsorientierter und partizipativer Ansatz ist für die Praxis von Ehrenamtsangeboten aber ohnehin viel nützlicher und nicht etwa eine unbefriedigende Ersatzlösung.

Er beinhaltet:

- 1) die Entwicklung von Zielen, die angestrebte Veränderungen bzw. Verbesserungen bei und für die Zielgruppen sowie für die Ehrenamtlichen zu beschreiben,
- 2) die systematische Sammlung von Daten bzw. Hinweise zur Beurteilung der Zielerreichung und
- 3) die mit anderen am Angebot beteiligten Personen gemeinsame Überlegung, was zur Zielerreichung beigetragen bzw. sie behindert hat.



Der Ansatz zielt nicht darauf ab, einen allgemeingültigen Wirkmechanismus zu beweisen, sondern darauf, ein konkretes Angebot zu verbessern. Besonders einprägsam kommt dies im Englischen zum Ausdruck: „Not to prove but to improve!“ (Stufflebeam 2003, 31).¹⁷

Dieses Kapitel stellt die fünf Schritte zur systematischen Sicherung der Ergebnisqualität vor.

¹⁶Methodisch, weil sich Wirkungen meist über mehrere Jahre vollziehen und nicht nur auf die Teilnahme an einem Angebot zurückzuführen sind, sondern komplexe Ursachen haben, deren Anteile an der Wirkung einzeln erfasst werden müssten. Außerdem lassen sich im „echten Leben“ selten alle Einflussfaktoren kontrollieren. Ethisch stößt man beispielsweise oft bei der Bildung einer Kontrollgruppe an Grenzen, da mit dieser ein Vergleich zwischen Untersuchungs- und Kontrollgruppe einhergeht. Das würde bedeuten, dass man eine Gruppe an Personen, die dieselben sozialen Problemlagen wie die Zielgruppe des Angebots hat, bewusst von Aktivitäten ausschließt.

¹⁷Zur vertieften Auseinandersetzung mit den Themen Wirkungsanalyse und Partizipation sind die Stichworte Evidenzbasierte Praxis und Praxisbasierte Evidenz für die weitere Quellensuche hilfreich (Wright 2009). Kurz gesagt erzeugt und interpretiert bei der Evidenzbasierten Praxis die Wissenschaft Daten, um die Praxis zu beurteilen und allgemeingültige Aussagen abzuleiten, während bei der Praxisbasierten Evidenz die Daten aus den Strukturen und den Logiken der Praxis heraus erzeugt und interpretiert werden, um ein konkretes Angebot zu beurteilen und zu verbessern. Letzteres soll dem Leser mit dieser Handreichung näher gebracht werden. Als empfehlenswerte ausführliche Handreichungen zur Durchführung von Selbstevaluationen und internen Evaluationen können genannt werden: König, Joachim (2007): Einführung in die Selbstevaluation. Freiburg./Beywl, Wolfgang, Jochen Kehr, Susanne Mäder und Melanie Niestroj (2007): Evaluation Schritt für Schritt. Heidelberg./Schmidt, Stefan (2012). Regionale Bildungslandschaften wirkungsorientiert gestalten. Gütersloh. Eine hilfreiche Erklärung von Begriffen rund um die Evaluation findet sich im Eval-Wiki. Glossar der Evaluation von Univation: <http://eval-wiki.org/glossar>.

6.1 Erster Schritt: Angestrebte Resultate beschreiben

Wie auch in anderen Angeboten des Bildungs- und Sozialbereichs gibt es in Ehrenamtsangeboten eine Abfolge von Angebotsergebnissen (Resultaten), die aufeinander aufbauen. Zunächst werden Aktivitäten umgesetzt, mit der Intention, bei Personen der Zielgruppe und darauf aufbauend auch in sozialen Systemen Wirkungen auszulösen. Die unterschiedlichen Ebenen werden Outputs, Outcomes und Impacts genannt:

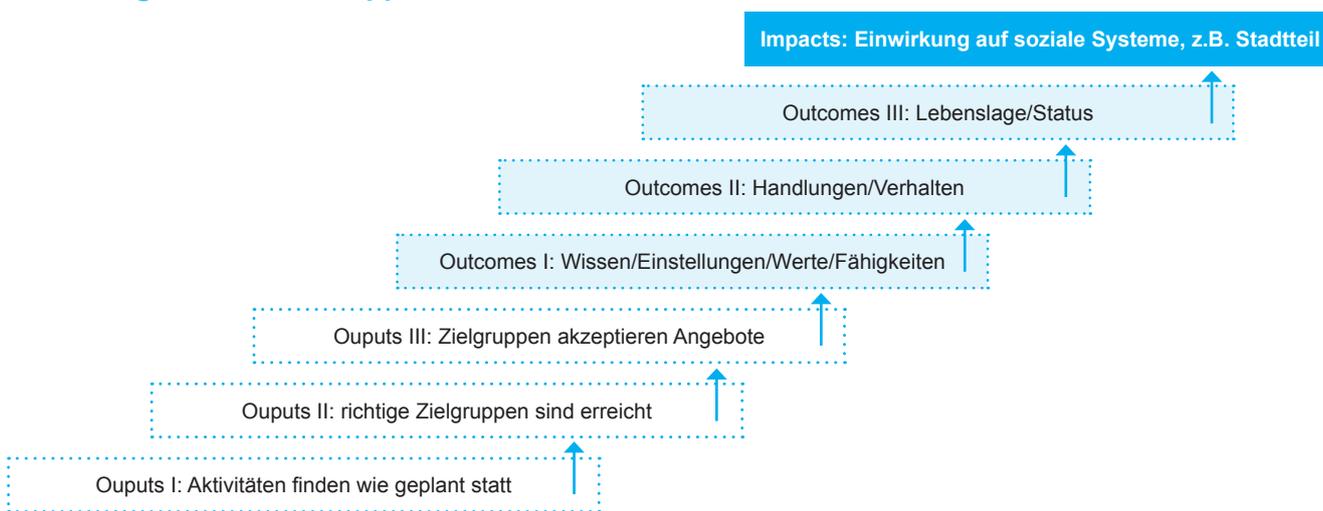
- **Outputs** sind zählbare Leistungen und Produkte, z.B. die Anzahl teilnehmender Personen an einer Qualifizierung.
- **Outcomes** sind erwünschte Veränderungen im Wissen, dem Verhalten oder in den Einstellungen von Personen (Zielgruppenmitgliedern).
- **Impacts** bezeichnen erwünschte Veränderungen in sozialen Systemen (bspw. in Schulen, in einem Stadtviertel, in einer Stadt).

Von einer Wirkung kann man sprechen, wenn ein Zusammenhang zwischen einer Aktivität der Ehrenamtlichen und/oder der hauptamtlichen Fachkräfte und Outcomes und/oder Impacts besteht, wie dies in folgender Resultatetreppe angedeutet ist.

Adaptierbare Instrumente für die drei weit verbreiteten Typen von Ehrenamtsangeboten (Gruppenangebote/offene Treffs, einmalig aufsuchende Angebote, längerfristig aufsuchende Angebote) zur Sicherung der Ergebnisqualität sind dem Anhang beigefügt.



Abbildung 8: Resultatetreppe



Quelle: Schmidt 2015, 163, eigene Darstellung in Anlehnung an Univation

Beispiel für eine Resultatetreppe

Für einen offenen, von Ehrenamtlichen begleiteten Treff für Mütter eines Stadtteils mit erhöhten sozialen Problemlagen könnte eine Treppe der Angebotsergebnisse beispielsweise wie folgt aussehen. Das Beispiel soll die Treppe exemplarisch veranschaulichen. Auf allen Ebenen könnten auch mehr Sachverhalte/Ereignisse aufgeführt werden. Wichtig ist, die zentralen Wirkannahmen (explizite oder implizite Vermutungen zu Einflussfaktoren und Wechselwirkungen) abzubilden, die dem Angebotskonzept zugrunde liegen.

Das folgende Beispiel kann als Anregung dienen, die Resultatetreppe für ein Angebot zu entwickeln.

● Outputs I:

Der Treff ist zu den angekündigten Öffnungszeiten durch ausreichend Ehrenamtliche besetzt und wird gut besucht. Unterschiedliche Informationsquellen stehen zur Verfügung (Flyer, Plakate, Gesprächsrunden etc.).

● Outputs II:

Die anvisierte Zielgruppe (z.B. Mütter mit unterschiedlichen kulturellen und sozialen Hintergründen aus dem Stadtteil) besucht den Treff.

● Outputs III:

Die Mütter nutzen den regelmäßigen Treff, um sich untereinander austauschen. Sie sind zufrieden mit dem Angebot und lassen sich auf Gespräche mit Ehrenamtlichen und/oder ggf. hauptamtlichen Fachkräften ein.

● Outcomes I:

Die Mütter informieren sich über lebensphasenrelevante Themen, weiterführende Angebote und Unterstützungsmöglichkeiten etc.

● Outcomes II:

Die Mütter bauen sich ein soziales Netzwerk auf. Sie unterstützen sich gegenseitig und nehmen bei Bedarf weiterführende Angebote in Anspruch etc.

● Outcomes III:

Die Mütter überwinden ihre soziale Isolation. Sie gewährleisten sich und ihren Kindern ein förderliches Umfeld (z.B. hinsichtlich Bildung und Gesundheit).

Schließlich noch die (idealtypische) Wirkung im sozialen System „Stadtteil“:

● Impacts:

Der offene Treff leistet einen Beitrag dazu, dass im Stadtteil eine Kultur des sich Kümmerns und der gegenseitigen Unterstützung herrscht.

Die „Resultatetreppe“ kann auch auf einzelne Maßnahmen eines Angebots oder ganze Netzwerke und Förderprogramme angewendet werden. Die Ausführungen zu den einzelnen Punkten sind dann entsprechend knapper bzw. ausführlicher oder konkreter bzw. abstrakter.

Differenzierung von Zielgruppen in Kaskadenprogrammen

Die Resultatetreppe lässt sich auch auf komplexere Systeme anwenden: In der Praxis der Ehrenamtsangebote in den Frühen Hilfen gibt es häufig sogenannte Kaskadenprogramme. In Kaskadenprogrammen wird zwischen Multiplikator- und Letztzielgruppen unterschieden, was zu einer „doppelten Treppe“ führt. Im obigen Beispiel könnte eine Schulung von im Treff tätigen Ehrenamtlichen eine Kaskade begründen, wenn diese dort beispielsweise neue Moderationstechniken erlernen und sie in einem regelmäßigen Gesprächskreis im offenen Treff einsetzen. Der Wechsel von der Multiplikator- zur Letztzielgruppenebene erfolgt (idealtypisch) auf der Stufe Outcomes II.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Die Besonderheit von Kaskadenprogrammen liegt darin, dass sich die Aktivitäten zunächst an die Zielgruppe Multiplikatorinnen und Multiplikatoren richten.

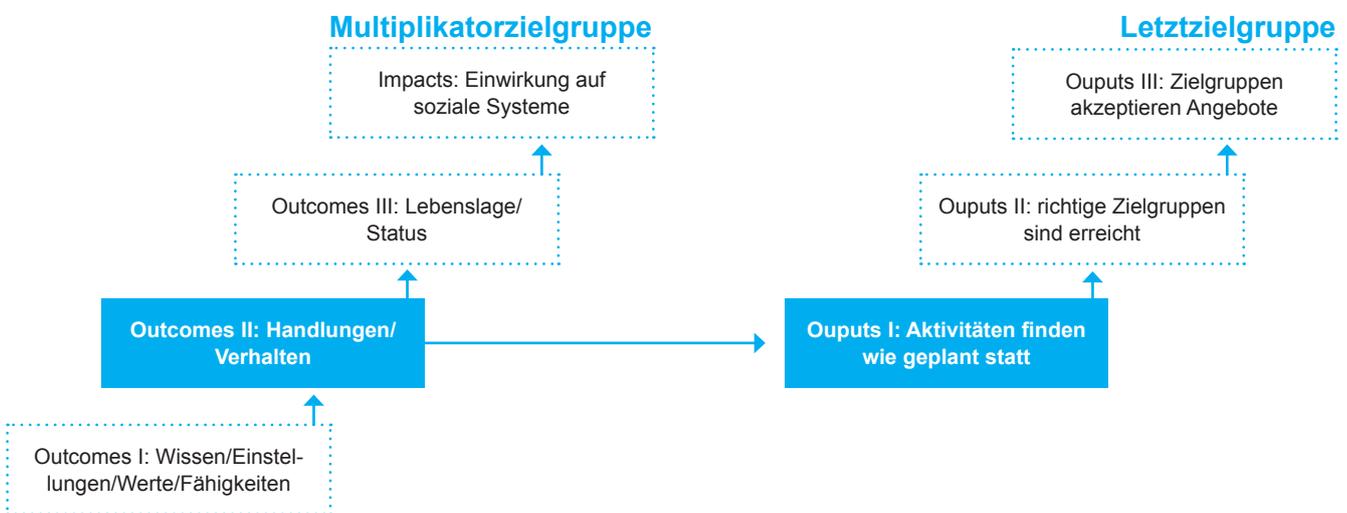
In manchen Angeboten haben die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren auch zwei weitere Zielgruppen. Beispielsweise können Erzieherinnen und Erzieher, die an der Fortbildung zur Gesundheitsprävention teilgenommen haben, neben den Kindern (Letztzielgruppe) auch die Kolleginnen und Kollegen als eine weitere (Multiplikator-) Zielgruppe haben, wenn ihr Auftrag der Wissenstransfer ins Team ist. In einem kommunalen Netzwerk Frühe Hilfen gibt es in der Regel sogar mindestens drei Resultatetreppen, die ineinandergreifen: Je nach kommunaler Ausrichtung können die erste Zielgruppe beispielsweise die im Netzwerk mitarbeitenden Fachkräfte in Organisationen sein, zur zweiten Zielgruppe können

die Leitungskräfte von Organisationen gehören und eine dritte Zielgruppe können kommunalpolitische Gremien (Jugendhilfeausschuss, Gesundheitsausschuss, Rat, Kreistag) darstellen. Die Letztzielgruppe sind die Besuchenden oder Nutzenden der Angebote und Maßnahmen, die von den Fachkräften verantwortet werden.

Die Einbeziehung von am Angebot beteiligten Personen bei der Entwicklung einer Resultatetreppe kann in vielerlei Hinsicht gewinnbringend sein. Bei Vorgesetzten und Netzwerkpartnern kann es beispielsweise zu einem tieferen Verständnis für das Angebot und die komplexen Wirkmechanismen im Ehrenamtsbereich beitragen. Bei manchen Zielgruppen kann eine in diesem Zuge erfolgende Reflexion die angestrebten individuellen Entwicklungen bzw. den Hilfeprozess unterstützen.



Abbildung 9: Wechsel von der Multiplikator- auf die Letztzielgruppenebene



6.2 Zweiter Schritt: Fragen der Beteiligten klären und den Auftrag festlegen

Fragen und Erwartungen der Beteiligten klären

An einem Ehrenamtsangebot sind in der Regel mehrere Personen(gruppen) direkt oder indirekt beteiligt: Zielgruppen, ehrenamtlich und hauptamtlich Tätige, Ehrenamtskoordination, Netzwerkpartner, Vorgesetzte, kommunale Netzwerkkoordination und Geldgeber. Des Weiteren haben die Beteiligten einen individuellen Blick auf das Angebot.

Eine gut gemachte Ergebnissicherung kann für die Ehrenamtskoordination von großem Nutzen sein, andersherum kann eine schlecht gemachte viel Unruhe und Probleme auslösen.

Die meisten sind mit viel Herzblut dabei und manchmal gibt es Personen, die schlechte Erfahrungen mit Evaluationen und Ergebnissicherungsmaßnahmen gemacht haben. Eine Ehrenamtskoordination agiert deshalb in einem – je nach Angebot unterschiedlich stark ausgeprägten – Spannungsfeld, das insbesondere dann spürbar wird, wenn die angestrebten Angebotsergebnisse konkretisiert und die Ergebnisse beurteilt werden. Das Vorhaben muss deshalb sorgfältig geplant, von Beginn an viel mit den Beteiligten kommuniziert und bezüglich des Vorgehens ein Konsens gefunden werden, um einen Rahmen zu schaffen, der ein konstruktives Arbeiten ermöglicht.

Werden die unterschiedlichen am Angebot beteiligten Personen zum Zweck der Evaluation befragt, kommt sehr oft die Frage nach den Wirkungen: Wie gut wirkt unser Angebot? Auf

Ein für den gesamten Prozess der Ergebnissicherung grundlegender Schritt ist die Klärung des Zwecks:

- Wozu macht man die Ergebnissicherung?
- Wer möchte die Ergebnisse wofür nutzen?
- Wer stellt welche Fragen in Bezug auf die Ergebnisse des Angebots?

welche Weise wirkt unser Angebot? Wie in den einleitenden Worten zu diesem Kapitel bereits ausgeführt, ist es unrealistisch, dass eine Ehrenamtskoordination die Frage nach dem Ursache-Wirkungs-Zusammenhang wissenschaftlich belastbar bearbeiten und beantworten kann. Dies sollte von Beginn an offen kommuniziert werden, um keine falschen Erwartungen zu wecken. Daneben resultieren aus der Rolle und dem Bezug der Beteiligten aber weitere Fragen bzw. Interessen, die es sich zu vergegenwärtigen und mit den Beteiligten zu klären gilt. In der Praxis können sich sowohl Rollen als auch Nutzungsinteressen überschneiden und die Fragen werden meist spezifischer auf das jeweilige Angebot hin formuliert, als in Tabelle 5 dargestellt. Die dort formulierten Fragen sollen die rollentypischen „Fragestellungen in Bezug auf die Ergebnisqualität“ verdeutlichen. Prinzipiell können die Fragen aber auch unabhängig von den jeweiligen Rollen für die einzelnen am Angebot beteiligten Personen interessant sein. (Die Ehrenamtskoordination selber ist meist auf Ebene der Leitungskräfte oder der hauptamtlich Tätigen anzusiedeln.)

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Tabelle 5: Beteiligte an einem Angebot und ihre rollentypischen Fragen in Bezug auf die Ergebnisqualität

Beteiligte Gruppen	...deren Rolle im bzw. Bezug zum Angebot	...daraus resultierende Fragestellungen zur Ergebnisqualität
Mittelgebende Stellen (z.B. Kommune, Stiftung)	Finanzierung des Angebots	Finanzieren wir das Angebot weiter? Wenn ja, in welcher Höhe?
		Wurden die Ressourcen (Gelder, Räume etc.) wirtschaftlich eingesetzt?
Koordination des kommunalen Netzwerks Frühe Hilfen	Passung des Angebots in die Gesamtstrategie kommunaler Prävention/der Frühen Hilfen	Welchen Beitrag leistet das Angebot zur Gesamtstrategie (z.B. im Kontext der Jugendhilfe-, Gesundheits- und Sozialplanung)?
Geschäftsführung, Leitungskräfte des Trägers	Passung des Angebots ins Portfolio des Trägers	Wie gut ergänzt das Angebot unsere anderen Angebote?
	Öffentlichkeitsarbeit für das Angebot	Welche Ergebnisse des Angebots eignen sich für die Öffentlichkeitsarbeit?
Hauptamtliche Mitarbeitende	Konzeption des Angebots	Inwieweit geht das Konzept auf? In welchem Maße werden die Ziele erreicht? Woher erfahren Familien/Eltern von dem Angebot? Wie viele Weitervermittlungen kommen von welcher Organisation? An welches andere Angebot wird im Rahmen unseres Angebots häufig vermittelt? Welche Anregungen haben Familien und Ehrenamtliche zur Weiterentwicklung des Angebots?
	Steuerung des Angebots	Wie gut erfüllen die Ehrenamtlichen ihre Aufgaben? Wie zufrieden sind die ehrenamtlich Tätigen und welchen Nutzen ziehen sie aus der Tätigkeit für sich selber? Wie zufrieden sind die Familien?
Ehrenamtliche	Operative Umsetzung des Angebots	Wie zufrieden sind die Teilnehmenden?

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Beteiligte Gruppen	...deren Rolle im bzw. Bezug zum Angebot	...daraus resultierende Fragestellungen zur Ergebnisqualität
Netzwerkpartner	Ergänzung/Komplettierung des Angebots	Wie ist die Aufwand-Nutzen-Relation der Kooperation?
		Welchen Beitrag leisten wir als Partner für den Angebotserfolg?
Zielgruppen	Teilnehmende am Angebot (Familien)	In welcher Form wird mein Beitrag zur Ergebnissicherung verwertet und wertgeschätzt? (z.B. die Beantwortung eines Fragebogens) Welchen Gewinn habe ich durch die Teilnahme am Angebot? Wie werde ich an der Weiterentwicklung beteiligt?
Fachöffentlichkeit	Interessierte Beobachtende des Angebots	Wie funktioniert das Konzept genau? Was kann man (für Folgeangebote/-projekte) daraus lernen?

Absprachen zum Auftrag treffen

Zuallererst gilt es sehr genau zu prüfen, ob eine Fragestellung einem Ehrenamtsangebot überhaupt gerecht wird. Von einer Kommune könnte die Spezifizierung der Frage „Finanzieren wir das Angebot weiter?“ bezogen auf ein längerfristig aufsuchendes Ehrenamtsangebot z.B. lauten: „Reduziert das Ehrenamtsangebot den Aufwand für die Hilfen zur Erziehung?“ Ein solcher Auftrag wäre abzulehnen, da dies überhaupt nicht dem Ziel dieser Angebote entspricht. (Oft decken Frühe Hilfen entsprechende Bedarfe sogar erst auf.) Aber auch nach der Aussortierung nicht adäquater Erwartungen können nicht alle Erwartungen vollumfänglich bedient werden. Schon alleine deshalb, weil ein viel zu hoher Aufwand durch Dokumentation, empirische Analysen, Berichte, Workshops etc. entstehen würde.

Jede Fragestellung bzw. Erwartung von Beteiligten muss daraufhin geprüft und mit der jeweiligen Gruppe besprochen werden, ob überhaupt und wenn ja, in welcher Tiefe bzw. Ausführlichkeit, die jeweilige Fragestellung bzw. Erwartung bearbeitbar bzw. leistbar ist.

Anschließend lassen sich die Fragestellungen von Beteiligten in der Regel danach differenzieren, ob die Antworten darauf bzw. die zu ihrer Bearbeitung erhobenen Daten zu einer **Entscheidungsfindung** (über den Fortbestand des Angebots), zur **Rechenschaftslegung** (über die Verausgabung der Mittel des Angebots), zur **Optimierung** (des laufenden Angebots) oder zur **Wissensgenerierung** (über die Wirkmechanismen des Angebots, meist mit dem Ziel der Übertragbarkeit bzw. Adaption) genutzt werden sollen. Daneben sollen die Ergebnisse der Ergebnissicherung im Ehrenamtsbereich auch häufig in die **Öffentlichkeitsarbeit** integriert werden.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Diese Differenzierung kann bei der Entscheidung helfen, was prioritär bearbeitet wird und was im Rahmen der Möglichkeiten leistbar ist. Als Leitlinie dafür, welche Fragestellungen bearbeitet werden können, kann Folgendes als Hilfestellung dienlich sein:

- **Optimierung bzw. Weiterentwicklung:** Dies ist die große Stärke von partizipativ durchgeführten Ergebnissicherungsmaßnahmen. Die am Angebot beteiligten Personen haben als „Insider“ meist den besten Einblick in Angebotsabläufe und mögliche Ansatzpunkte für Verbesserungen. Der partizipative Ansatz kommt der Ehrenamtskoordination zugute, weil für Veränderungen meist andere am Angebot Beteiligte mit der Ehrenamtskoordination an einem Strang ziehen müssen. Wer mitgestalten darf, hat meist auch ein gefestigtes Verständnis für Veränderungsbedarfe entwickelt und eine hohe Motivation, Veränderungen auch tatsächlich umzusetzen.
- **Rechenschaftslegung:** Dahinter verbirgt sich die Frage, mit welchen Informationen den mittelgebenden Stellen darlegt werden kann, ob die zur Verfügung gestellten Ressourcen sinnvoll eingesetzt wurden? Eine Rechenschaftslegung stellt in der Regel geringe methodische Anforderungen und ist mit geringem Aufwand „on top“ leistbar. Oft reicht es aus, die Outputs eines Angebots sorgfältig zu dokumentieren (Öffnungszeiten, Teilnehmerzahlen etc.).



Eine partizipativ angelegte Ergebnissicherung dient in den meisten Fällen der Optimierung bzw. Weiterentwicklung und/oder Rechenschaftslegung.

- **Entscheidungsfindung:** Wenn auf Grundlage von Ergebnissen der Ergebnissicherung über richtungsweisende Fragen eines Angebots entschieden werden soll, z.B. über dessen

Einstellung, sind fundamentale Interessen von verschiedenen Beteiligten betroffen, oft auch die der Ehrenamtskoordination selbst. Es liegt auf der Hand, dass einer Ehrenamtskoordination schnell Unglaubwürdigkeit unterstellt werden kann, da sie sich quasi selbst ein Zeugnis, das über die Fortsetzung ihrer Arbeit entscheiden soll, ausstellt (Getreu dem Sprichwort: Traue keiner Statistik, die du nicht selber gefälscht hast.). Außerdem erfordert eine belastbare Entscheidungsgrundlage meist sehr umfangreiche Datensammlungen/-erhebungen, die die Kapazitäten einer Ehrenamtskoordination in der Regel übersteigen.

- **Wissensgenerierung:** Der empirische Nachweis, wie Wirkungen eines Angebots/Projektes zustande gekommen sind, was daraus für andere Angebote gelernt werden kann und inwieweit die Ergebnisse auf andere Ehrenamtsangebote übertragbar sind, übersteigt den Verantwortungsbereich, ein bestimmtes Angebot erfolgreich durchzuführen. Beispielsweise müssen individuelle und organisationale Lernprozesse bedacht werden. Außerdem bedarf es meist ergänzender angebots-/projektexterner Informationen bzw. Wissensbestände, um über das Angebot hinaus zu generalisierbaren Schlussfolgerungen zu kommen.
- **Öffentlichkeitsarbeit:** Eine Aufstellung der Outputs oder Befragungsergebnisse von Teilnehmenden können zwar manchmal ergänzend in die Öffentlichkeitsarbeit integriert werden, die Anforderungen an die Öffentlichkeitsarbeit sind aber meist andere. Gerne werden im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit beispielsweise emotional ansprechende Darstellungen von Einzelfällen geschildert. Für die Ergebnissicherung sind solche Darstellungen jedoch kaum verwendbar.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Idealerweise wird unter den Beteiligten ein Konsens gefunden, welche Fragestellungen in welcher Tiefe verfolgt und welche vernachlässigt werden. In der Praxis erfordert dies von der Ehrenamtskoordination viel Fingerspitzengefühl für die unterschiedlichen Interessen und Befindlichkeiten.

Der konkrete Auftrag bestimmt maßgeblich den Ressourcenaufwand.

Außerdem wird der Handlungsspielraum natürlich von deren Vorgesetzten (mit)bestimmt. Bei der Klärung des Auftrags gilt es sich zu vergegenwärtigen, dass dieser Schritt nicht nur die Konsistenz des Vorgehens, sondern auch den Ressourcenaufwand bestimmt: Sind die Fragestellungen stark fokussiert, müssen wenige Daten erhoben werden, es besteht ein geringerer Aufwand bei der Auswertung, die Ergebnisse müssen mit weniger Leuten erörtert, kürzere Berichte geschrieben werden etc. Die gegenteilige Entwicklung ergibt sich, wenn umfangreiche Fragestellungen bearbeitet werden sollen. Die hier getroffenen Vereinbarungen richten den gesamten weiteren Prozess aus und werden immer wieder als Fundament der Vorgehensweise herangezogen. So kann festgestellt werden, dass fast jede zusätzliche Anforderung oder Erwartung, die im weiteren Prozess an die Ehrenamtskoordination herangetragen wird, auf dieser Grundlage begründet abgewehrt bzw. in leistbare Bahnen gelenkt werden kann.

Bei der Ressourcenplanung gilt es außerdem zu beachten, dass datengebende Personen (z.B. Kooperationspartner, die befragt wurden) in aller Regel erfahren möchten, ob ihr Beitrag, z.B. die Weitervermittlung an das Ehrenamtsangebot, hilfreich war. Die Rückmeldung von Erhebungsergebnissen an Datengebende ist eine Frage der Wertschätzung und Fairness und muss in individuell verständlicher Form erfolgen. Dies kann

unter Umständen zu einem erheblichen Mehraufwand führen und muss deshalb von Anfang an mitgedacht und mitgeplant werden, bspw. wenn Ergebnisse in einfacher Sprache zusammengefasst werden sollen.

Die Rückmeldung von Erhebungsergebnissen an Datengebende muss von Anfang an mitgedacht und mitgeplant werden!

Eingrenzung der Ergebnissicherungsmaßnahmen auf einen Angebotsausschnitt prüfen

Ein ressourcenschonendes Vorgehen ist insbesondere dann möglich, wenn es um die Optimierung bzw. Weiterentwicklung des Angebots geht: Die Ehrenamtskoordination ist eine Fachkraft, die auf Grundlage ihrer Kompetenzen und aus ihrer Erfahrung heraus auch ohne Ergebnissicherung meist recht genau weiß, an welchen Stellen das Angebot noch nicht gut funktioniert. Folglich muss sie für die Optimierung des Angebots nur die Punkte näher untersuchen, bei denen sie sich unsicher ist, inwiefern das Konzept aufgeht, oder sich auf die Aspekte konzentrieren, die neu bzw. störanfällig sind, z.B. auf ein neu hinzugekommenes Angebot einer Kleiderkammer bei einem offenen Treff für Mütter. Eine andere Möglichkeit läge darin, eine besonders wichtige Voraussetzung für den Erfolg des Angebots in den Fokus zu nehmen, z.B. die Schulung von Ehrenamtlichen. So können das Sammeln bzw. Erheben von Daten auf sehr kleinteilige, stark fokussierte Ausschnitte beschränkt und ganz konkrete Hinweise gesammelt werden, um das eigene Handeln zu reflektieren und ggf. anzupassen. Folgende Hinweise können bei der Auswahl helfen:

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

- An welchen Stellen bestehen Unsicherheiten darüber, inwiefern das Konzept aufgeht? Gibt es an bestimmten Stellen immer wieder Störungen und Probleme?
- Zu welchen Angebotsphasen wäre es besonders hilfreich, wenn Daten zur Verfügung stünden, um Nachsteuerungsbedarfe zu erkennen?

Das oben ausgeführte Beispiel in Tabelle 5 kann als Anregung dienen, die Fragen in Bezug auf die Ergebnisqualität für das Angebot zu entwickeln. Die Fragen sollten dabei so formuliert werden, dass sie sich ganz konkret auf das Angebot beziehen.

Auch wenn Ergebnisse von Ergebnissicherungsmaßnahmen zur Rechtfertigung über verausgabte Gelder genutzt werden sollen, ist oft die Konzentration auf Ausschnitte des Angebots möglich:

- Für welche Aktivitäten besteht ein besonderer Rechtfertigungsdruck gegenüber der Politik oder sonstigen Gremien, der (Fach-)Öffentlichkeit etc.?
- Bei welchen Aktivitäten wäre es von Vorteil, Fakten vorlegen zu können, die den sinnvollen Einsatz der (Finanz-)Mittel darstellen?

Die leitenden Fragen für den Schritt „Erwartungen der Beteiligten klären und Absprachen treffen“ sind:

- Wozu wird die Ergebnissicherung durchgeführt?
- Wer stellt welche Fragen in Bezug auf das Angebot? Wer möchte die Ergebnisse wofür nutzen?
- Was hat Priorität und kann mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen geleistet werden?

6.3 Dritter Schritt: Ziele operationalisieren

Der dritte Schritt – die Operationalisierung – baut auf den ersten beiden Schritten auf. Mit der Operationalisierung werden komplexe und abstrakte Sachverhalte konkretisiert. Für die Ergebnissicherung von Ehrenamtsangeboten der Frühen Hilfen bedeutet das, die noch allgemein gehaltenen angestrebten Outputs, Outcomes und Impacts durch im Alltag messbare Ereignisse näher zu beschreiben. Im Rahmen einer familienbegleitenden Hilfe könnte der Outcome, dass eine alleinerziehende Mutter den durch die Unterstützung geschaffenen Freiraum für eine Weiterbildung nutzt, beispielsweise dadurch operationalisiert werden, dass Ehrenamtliche das Kind zweimal die Woche nachmittags betreuen und die Mutter in dieser Zeit für ihre Weiterbildung lernt.

Für eine Ehrenamtskoordination sind Ereignisse in der Regel dann messbar, wenn sie beobachtbar, dokumentierbar oder erfragbar sind.

Umfassende Zielklärung oder Konzentration auf auftragsrelevante Resultate?

Die Hinweise in dieser Handreichung zur Operationalisierung orientieren sich an Methoden und Vorgehensweisen zur Zielklärung (Beywl/Schepp-Winter 1999, König 2007, Schmidt 2015). Die in der Resultatetreppe erarbeiteten Outputs, Outcomes und Impacts benennen die Inhalte von Zielen bzw. die Ziele lassen sich daraus ableiten. In welchem Maße eine umfassende Zielklärung auf allen Ergebnisebenen

für ein bestimmtes Angebot leistbar ist oder eine Konzentration auf die auftragsrelevanten Fragestellungen von bestimmten Beteiligengruppen erfolgt, muss vor dem Hintergrund der vorhandenen zeitlichen und personellen Ressourcen im Einzelfall entschieden werden. Die folgenden Ausführungen zur Operationalisierung sollen das Interesse an einer intensiveren Zielklärung insbesondere auf Ebene der Outcomes wecken.

Für klärende und motivierende Ziele sollten hinsichtlich der Formulierung bestimmte Kriterien berücksichtigt werden (siehe Anlage 21 „Zielklärung“).



Für Ehrenamtskoordinierende leistbar: Operationalisierung und Messung von Outputs

Outputs können in der Regel leicht operationalisiert werden, mit den Ebenen 1 bis 3 wird es allerdings auch bei den Outputs zunehmend anspruchsvoller und zeitaufwändiger. Dies lässt sich anhand der exemplarischen Resultatetreppe aus Kapitel 6.1 verdeutlichen.

Tabelle 6: Beispiele zur Operationalisierung von Outputs

Outputs	Operationalisierung kann erfolgen durch...
<p>Ebene 1: Der Treff ist zu den angekündigten Öffnungszeiten durch ausreichend Ehrenamtliche besetzt und wird gut besucht. Unterschiedliche Informationsquellen stehen zur Verfügung (Flyer, Plakate, Gesprächsrunden etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Festlegung der Öffnungszeiten ● Dokumentation und Abgleich der geplanten und erfolgten Öffnungszeiten ● Dokumentation der verteilten Flyer, durchgeführten Gesprächsrunden etc. ● Dokumentation der Anzahl der anwesenden Ehrenamtlichen
<p>Ebene 2: Die anvisierte Zielgruppe (Mütter mit unterschiedlichen kulturellen und sozialen Hintergründen aus dem Stadtteil) besucht den Treff.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Begründete Beschreibung der anvisierten Zielgruppe ● Strichlisten zur Dokumentation der Anzahl an Besucherinnen, ggf. ergänzende Abfrage zu sozialen und kulturellen Hintergründen
<p>Ebene 3: Die Mütter nutzen den Treff regelmäßig, um sich untereinander auszutauschen. Sie sind zufrieden mit dem Angebot und lassen sich auf Gespräche mit Ehrenamtlichen und/oder ggf. hauptamtlichen Fachkräften ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Festlegung einer Stichprobe (z.B. jeweils zwei Besucherinnen eines Kulturkreises) ● Strichliste zur Dokumentation der Häufigkeit der Teilnahme der Stichprobenmitglieder an dem Angebot ● Strichlisten zur Dokumentation der Häufigkeit der Interaktion der Stichprobenmitglieder mit anderen Besucherinnen, mit Ehrenamtlichen und ggf. hauptamtlichen Fachkräften ● Kurzfragebogen für Besucherinnen

Herausfordernd aber lohnend: Operationalisierung und Messung von Outcomes

Für die Operationalisierung von Outcomes werden häufig die sogenannten **SMART**-Kriterien (vgl. Heiner 1996) verwendet. Sie sind als didaktisches Mittel hilfreich, um zu verdeutlichen, welche Anforderungen dabei gestellt werden. Die Einhaltung der Kriterien S, A und R bereitet dabei meist keine Probleme.

- **S** wie **'spezifisch'** verlangt die Formulierung eines konkreten Teilziels des Angebots, das sich insbesondere aus den Handlungsbedarfen der Zielgruppen ableiten lässt.
- **A** wie **'akzeptiert'** verdeutlicht, dass im Team der Programmverantwortlichen ein Konsens über das Teilziel vorhanden sein sollte und dass es fachlichen Standards entsprechen muss. (In manchen Publikationen auch 'anspruchsvoll' oder 'attraktiv'.)
- **R** wie **'realistisch'** erinnert daran, erreichbare Teilziele zu setzen, bei denen die Eingangskompetenzen der Zielgruppe sowie die finanziellen, personellen und materiellen Ressourcen des Angebots berücksichtigt sind.

Die Schattenseite der SMART-Kriterien ist erfahrungsgemäß, dass **M** für **'messbar'** und **T** für **'terminiert'** dazu verleiten, Ziele auf Output-Niveau zu formulieren, da Messbarkeit und Terminierung dann leichter umzusetzen sind. Zudem müssen SMART-Ziele häufig als verschachtelte Sätze formuliert werden, um die Messbarkeitskriterien M und T unterzubringen.

Eine Alternative zu den SMART-Kriterien für die Operationalisierung von Outcomes ist die Erarbeitung von Erfolgskriterien und Datenquellen, die Hinweise für deren Erreichung geben. In den Erfolgskriterien können dabei auch Outputs benannt werden, die als Voraussetzung für das Zustandekommen des angestrebten Outcomes zu erbringen bzw. als Indikatoren für dessen Erreichung anzusehen sind. Soll-Werte für das Maß der Erreichung müssen nicht zwingend, können aber festgelegt werden. Auch wenn sie nicht genau überprüft werden können, geben

sie eine gute Orientierung. Folgendes Beispiel ist ebenfalls der exemplarischen Resultatetreppe aus Kapitel 6.1 entnommen.



Die Operationalisierung von Outcomes ist wesentlich herausfordernder als die Operationalisierung von Outputs. Sie ist für Ehrenamtsangebote aber angemessen und für die Beteiligten besonders gewinnbringend. **Angemessen, weil** erst wenn in Folge von Angebotsaktivitäten bzw. Interventionen über die Erzeugung von Outputs hinaus auch Outcomes, also Veränderungen bei Personen erreicht werden, das eigentliche Ziel im Kontext der Frühen Hilfen (und auch sonst in der Sozialen Arbeit) erreicht wurde. **Gewinnbringend** ist dieser Schritt, **weil** im Zuge der Formulierung und Operationalisierung von Outcomes auch Klärungsprozesse mit anderen Beteiligten des Angebots, bis hin zu Wertefragen, erfolgen können.

Erst, wenn über die Erzeugung von Outputs auch Veränderungen bei Personen (Outcomes) erreicht werden, kann von einer erreichten Wirkung gesprochen und die Sicherung der Ergebnisqualität als wirkungsorientiert bezeichnet werden.

Denn: Was genau als positive und negative Wirkung gilt, entscheiden Menschen vor dem Hintergrund ihrer Werte. Auch wenn Einigkeit über das Zustandekommen einer Wirkung erzielt werden kann, werden deren Auswirkungen vor den individuellen Wertehintergründen häufig unterschiedlich interpretiert. Des Weiteren lassen sich operationalisierte Outcomes oft auch gut in Texte für Produkte der Öffentlichkeitsarbeit integrieren, da sie die angestrebten Verbesserungen leicht verständlich auf den Punkt bringen.

Tabelle 7: Beispiele für die Operationalisierung von Outcomes

Outcomes	Mögliche Erfolgskriterien	Mögliche Datenquellen
<p>Ebene 1: Die Mütter informieren sich über lebensphasenrelevante Themen.... (Für die in Kapitel 6.1 ebenfalls auf Ebene 1 genannten Aspekte „weiterführende Angebote“ und „Unterstützungsmöglichkeiten“ sollte die Operationalisierung separat erfolgen.)</p>	<p>Die in Tabelle 6 genannten Outputs I bis III</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die für Outputs I bis III genannten Datenquellen
	<p>Die Mütter sprechen untereinander über:</p> <ul style="list-style-type: none"> Erziehung (bei jedem Besuch) Partnerschaft (mind. 1x pro Monat) Schwangerschaft (wenn akut) Arbeit (mind. 1x in 6 Monaten) 	<ul style="list-style-type: none"> Konviviales Instrument (siehe Anlage 22) Befragung von Besucherinnen (mündlich oder schriftlich) 
	<p>Die Mütter sprechen mit den Ehrenamtlichen/ggf. hauptamtlichen Fachkräften über:</p> <ul style="list-style-type: none"> Erziehung (mind. 3 Besucherinnen/Monat) Partnerschaft (mind. 1 Besucherin/Monat) Schwangerschaft (wenn akut) Arbeit (mind. 1 Besucherin/Monat) 	<ul style="list-style-type: none"> Befragung der Ehrenamtlichen (mündlich oder schriftlich)
<p>Ebene 2: Die Mütter bauen sich ein soziales Netzwerk auf....</p>	<p>Die Mütter treffen sich auch außerhalb des Treffs regelmäßig. Bei Problemen kennen die Mütter geeignete Ansprechpersonen oder Dienste.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Befragungen von Besucherinnen zwei Jahre nach einem regelmäßigen Besuch Interviews mit Vereinen, Schulen, Diensten im Stadtteil (Vorsicht: Datenschutzprobleme)
<p>Ebene 3: Die Mütter überwinden ihre soziale Isolation....</p>	<p>Die Mütter engagieren sich in Vereinen etc., in denen ihre Kinder aktiv sind. Die Mütter sind in Kita/Schule auf Elternabenden und Schulfesten etc. präsent. Die Mütter finden eine ihren individuellen Lebensumständen und Qualifikationen angemessene Erwerbstätigkeit</p>	

Anhand der dargestellten Beispiele ist bereits ersichtlich, dass die Anforderungen zur Messung bzw. Überprüfung von Outputs und Outcomes auf höheren Ebenen immer weiter ansteigen. Dies ist jedoch kein Grund, erst gar nicht damit anzufangen, die Ergebnisqualität des Angebots systematisch zu sichern. Für Ehrenamtsangebote ist eine Dokumentation von Outputs oft schon ein großer Schritt vorwärts, insbesondere dann, wenn die weitere Abfolge in Bezug auf Outcomes und Impacts schlüssig dargestellt und im Idealfall durch wissenschaftliche Studienergebnisse oder Erfahrungen in anderen Angeboten argumentativ untermauert werden kann. Zumal die zur Überprüfung von Outcomes vorgeschlagenen Befragungen von Besuchenden und Ehrenamtlichen oft auch mit begrenzten Ressourcen realisierbar sind.

Für weitere Hinweise zur Befragung von Familien und Ehrenamtlichen und zu Datenerhebungsmethoden siehe Kapitel B 6.4.



Nicht leistbar: Überprüfung von Impacts

Eine empirische Untersuchung des Zustandekommens von Impacts sowie auch schon von Outcomes der Stufe 3 ist methodisch sehr anspruchsvoll und deshalb für Ehrenamtskoordinierende in der Regel nicht leistbar. Im Übrigen scheitern daran auch oft professionell Evaluierende. Aus diesem Grund wird an dieser Stelle auf eine exemplarische Ausarbeitung der Operationalisierung verzichtet. Impacts haben meistens komplexe Ursachen und vollziehen sich über einen langen Zeitraum. Es ist zudem methodisch herausfordernd und aufwändig, Impacts auf bestimmte Interventionen zurückzuführen. Das vorgenannte Beispiel zum offenen Treff für Mütter macht deutlich: Impacts sind erst lange nach Eröffnung des offenen Treffs zu erwarten.

Außerdem findet der Großteil des Lebens der besuchenden Mütter außerhalb des Treffs statt. Sie sind dort wesentlich prägenderen Einflüssen ausgesetzt. Des Weiteren werden parallel vermutlich weitere Aktivitäten im Stadtteil umgesetzt, die zu einer „Kultur des sich Kümmerns“ beitragen sollen. Deshalb ist es später sehr schwierig zu ermitteln, welchen Anteil der Besuch des Treffs an der Entwicklung einer „Kultur des sich Kümmerns“ im Stadtteil hatte.

Blinder Fleck: Nicht-intendierte Effekte

Ein blinder Fleck des hier vorgestellten zielgeführten Vorgehens liegt in der **Ausblendung sowohl positiver als auch negativer nicht-intendierter Effekte**. In Ehrenamtsangeboten der Frühen Hilfen kann es, wie in anderen Bereichen auch, dazu kommen, dass nicht-intendierte Effekte entstehen, d.h. Effekte, die nicht ausdrücklich in den Zielen des Angebots festgehalten sind. Schließlich lassen sich kaum alle Folgen eines präventiven Angebots voraussehen. Im positiven Fall könnte eine Familienbegleitung z.B. dazu beitragen, dass die Mutter das Ziel erreicht, eine Ausbildung zu absolvieren. Darüber hinaus wurde sie durch eine Arbeitskollegin auch zu einem neuen Hobby inspiriert. Dieser positive Nebeneffekt bleibt allerdings unerkannt, wenn nur nach den vorab festgelegten Zielen gefragt wird. Ein negativer nicht-intendierter Effekt einer Familienbegleitung könnte sein, dass ein Vater sich weniger als zuvor in die Erziehung seiner Kinder einbringt, weil er den Kontakt mit der Familienbegleiterin scheut. Auch dieser Effekt bleibt ggf. unerkannt, wenn nur auf die vorab formulierten Ziele geachtet wird. Durch die **Integration offener Fragen in Gesprächen/Interviews oder Fragebögen** sollte daher in jedem Fall versucht werden, auch nicht-intendierte Effekte „aufzuspüren“. Möglich wären Fragen nach positiven oder negativen Auswirkungen durch die Teilnahme am Angebot, die bisher nicht thematisiert wurden oder nach im Hilfeverlauf aufgetretenen Problemen und/oder Störfaktoren.¹⁸

Die Operationalisierung von Output-Zielen und die Prüfung bzw. Belegung der Zielerreichung sind für Ehrenamtskoordinierende in der Regel leistbare Aufgaben. Dabei können sie meistens maximal Outcomes der Stufen I und II im Rahmen einer wirkungsorientierten Ergebnissicherung einbeziehen. Für Klärungsprozesse ist es dennoch sinnvoll, darüber hinaus auch Outcomes der Stufe III und Impacts zu benennen, etwa hinsichtlich des Aufbaus und der nachhaltigen Effekte neu aufgebauter Kooperationen. Eine empirische Untersuchung des Zustandekommens von Impacts ist jedoch methodisch sehr anspruchsvoll. Auch die Messung von nicht-intendierten Resultaten kann von Ehrenamtskoordinierenden in der Regel nicht geleistet werden.

Im Anhang „Materialien Zielklärung“ (siehe Anlage 21) werden Hinweise zur Formulierung und Operationalisierung klärender und motivierender Outcome-Ziele – mit Beispielen zu den drei Angebotstypen Gruppenangebote, einmalig aufsuchende Angebote und langfristig aufsuchende Angebote – gegeben.



.....
¹⁸Der empirische Nachweis von Ursache-Wirkungszusammenhängen von nicht-intendierten Effekten beschäftigt die Evaluationsforschung und professionell Evaluierende intensiv. Es gibt dafür theoretische Lösungen, die in der Praxis aber wiederum neue Probleme aufwerfen (Giel 2013, 106).

6.4 Vierter Schritt: Daten sammeln, erheben und auswerten

Diese Arbeitshilfe behandelt Ergebnissicherungsmaßnahmen für Ehrenamtsangebote im Kontext der Frühen Hilfen, die durch Ehrenamtskoordinierende oder andere hauptamtliche Fachkräfte eines Trägers von Ehrenamtsangeboten eigenständig durchgeführt werden können. Dabei sollten Verfahren im Vordergrund stehen, die mit überschaubarem Aufwand umsetzbar sind. Die **schriftliche Befragung bzw. der Fragebogen** ist die wohl bekannteste Erhebungsmethode. Die Entwicklung von Fragebögen, die vorausschauende Planung, die reibungslose Umsetzung und die Auswertung von umfangreichen Fragebögen erfordern Grundkenntnisse der empirischen Sozialforschung bzw. eine vertiefte Beschäftigung mit einführender Literatur (z.B. Bortz/Döring 2005, Porst 2011). Kleinere und weniger aufwändige Erhebungen, die im Sinne einer Selbstüberprüfung der Verbesserung bzw. Weiterentwicklung des Angebots dienen sollen, lassen sich in der Regel aber auch ohne empirisches Vorwissen durchführen. Wenn noch gar keine Erfahrungen in der eigenständigen Umsetzung einer schriftlichen Befragung gesammelt werden konnten, sollte jedoch zumindest eine professionelle Beratung dazu eingeholt werden. Fehler führen aufgrund unpräziser Fragen oder überlanger Fragebögen schnell zu genervten Befragten, zu Datenschutzproblemen oder zu Datenbergen, für deren Auswertung keiner Zeit findet. Auf eine Handlungsanleitung zur Umsetzung einer schriftlichen Befragung wird daher in dieser Arbeitshilfe verzichtet.

Meist ist es anzuraten, **mehrere Datenquellen und unterschiedliche Erhebungsmethoden (quantitative und qualitative) zu nutzen** und die Perspektiven von unterschiedlichen Beteiligengruppen einzufangen, um belastbare Ergebnisse zu erhalten (vgl. Flick et al. 2008, 310). Tabelle 8 gibt einen Überblick zu den Stärken und Schwächen von quantitativen und qualitativen Methoden.

Gut verständliche und kleinschrittige **Anleitungen zur Durchführung von empirischen Erhebungen** existieren (z.B. Beywl et al. 2007, 32ff.), die Einarbeitung ist aber zeitintensiv. Für den Kontext der Regionalen Bildungslandschaften sind Hinweise zu leicht anwendbaren alternativen Erhebungsmethoden, zu den Möglichkeiten der Kombination von eigenen mit extern beauftragten Datenerhebungen und Kriterien zur Beurteilung von empirischen Designs von Fremdanbietern aufbereitet worden, die aus empirisch-methodischer Sicht auch für die Frühen Hilfen gelten (siehe hierzu Schmidt 2012, 75ff.).

Um die geeignete Erhebungsmethode auszuwählen, müssen außerdem Merkmale der Personen, bei denen die Daten erhoben werden, berücksichtigt werden (beispielsweise Sprachkenntnisse bei Personen nicht deutscher Herkunft). Des Weiteren sollte bei Datenerhebungen ein hohes Maß an Sensibilität vorhanden sein, um Datenschutzbestimmungen nicht zu verletzen sowie Eltern nicht abzuschrecken (z.B. mit Fragen nach der Einkommenssituation und dem Familienstatus).

Beispielhafte schriftliche Fragebögen, die als Anregung dienen können, sind dem Anhang beigelegt (siehe Anlage 23, 25 und 26).



Tabelle 8: Stärken und Schwächen von qualitativen und quantitativen Erhebungsmethoden

	Qualitative Methoden	Quantitative Methoden
Beispiele	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dokumentenanalyse (Text, Bilder, Internetseiten etc.) ○ Interviews (persönlich oder telefonisch, mit Einzelpersonen oder Gruppen) ○ teilnehmende Beobachtung 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dokumentation der Outputs ○ schriftliche Befragungen (auf Papier und online) ○ Experimente
Stärken	<ul style="list-style-type: none"> ○ zur Untersuchung unbekannter Sachverhalte (explorative Fragestellungen) ○ reichhaltige Informationen ○ offen für Unerwartetes ○ individuelle Begründungen für Antworten möglich 	<ul style="list-style-type: none"> ○ geeignet, um die Ausprägung bekannter Sachverhalte zu bestimmen ○ breite Datenbasis möglich ○ anschaulicher darstellbar ○ Anonymität begünstigt Ehrlichkeit
Schwächen	<ul style="list-style-type: none"> ○ anspruchsvolle Auswertung ○ unsichere Repräsentativität 	<ul style="list-style-type: none"> ○ eingeschränkte Antworten ○ aufwändige Erstellung und Datenerfassung ○ keine Informationen zur Begründung der Antworten

Im Folgenden werden praxisnahe Hinweise gegeben, welche Methoden und Verfahren der Datenerhebung für die drei Typen von Ehrenamtsangeboten Gruppenangebote/offene Treffs, einmalig aufsuchende Angebote und langfristig aufsuchende Angebote prinzipiell geeignet sind. Darüber hinaus wird in Kapitel 6.4.4 auf schriftliche Befragungen im Anschluss von Schulungen eingegangen, die für alle Angebotstypen in Frage kommen. Bei der Auswahl wurde darauf geachtet, dass sich die Methoden und Verfahren gut in die Praxis integrieren lassen.



Vor der Durchführung zusätzlicher Erhebungen sollte geprüft werden, ob auf Daten zugegriffen werden kann, die bereits Auskunft zu den Fragen geben, die genauer untersucht werden sollen. Insbesondere bei einmalig und langfristig aufsuchenden Angeboten werden in der Regel bereits Anfragen, Anmeldungen und Prozesse

dokumentiert, die zumindest einen Teil der Fragen abdecken. Erst wenn dies erfolgt ist, sollten ergänzende Erhebungen in Betracht gezogen werden, die in der hier vorgeschlagenen Form der Optimierung bzw. Weiterentwicklung des Angebots dienen.

Es empfiehlt sich, in jedem Fall die zentralen Outputs regelmäßig zu dokumentieren. Dies hilft in erster Linie der Selbstvergewisserung und sichert die Rechenschaftslegung gegenüber Mitgliedern.

6.4.1 Geeignete Erhebungsmethoden für Gruppenangebote/offene Treffs

Gruppenangebote sind meist niedrighschwellig und offen angelegt und es stehen fallübergreifende Ziele im Vordergrund. Die verbreitetsten Formen sind Elterncafés, Familiencafés, Allein-erziehendentreffs und Säuglingstreffs, manchmal mit ergänzenden Angeboten wie Kleiderkammern oder Tafeln. Üblicherweise ist neben Ehrenamtliche auch die koordinierende hauptamtliche Fachkraft vor Ort.

Dokumentation der zentralen Outputs (Strichliste)

Teilnehmerlisten mit Informationen über die Nutzerinnen und Nutzer liegen in der Regel nicht vor. Eine Möglichkeit zentrale Outputs wie die Anzahl der Teilnehmenden bzw. Besuchsquoten zu erheben, bieten Strichlisten, die von der Ehrenamtskoordination geführt werden. Inwieweit dabei auch belastbare Angaben zu augenscheinlich nicht sicher beurteilbaren Aspekten wie kultureller Hintergrund, Bildungsaffinität, Familienstatus, SGB II-Bezug erhoben werden, muss für das jeweilige Angebot beurteilt werden. Wenn der Besucherkreis nicht zu groß ist und zur Mehrheit bereits länger Kontakt besteht, liegen diese Kenntnisse ggf. vor. Dabei besteht allerdings auch die **Gefahr**, dass nur die durch die dokumentierende Person verinnerlichten **Stereotype wiedergegeben** werden.

Folgende Aspekte können als Anregung dienen, eine Liste mit in einem Angebot **erfassbaren Aspekten** zu erstellen: Streng genommen sind nicht alle aufgeführten Punkte Outputs. Es sind auch Aspekte gelistet, die für das Angebot wichtig sind bzw. grundlegende Informationen geben, die mit wenig Aufwand zu erheben sind:

- Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer
- Geschlecht der Nutzerinnen und Nutzer
- **Altersstruktur und Anzahl der Kinder von Nutzerinnen und Nutzern**
- **Kultureller Hintergrund der Nutzerinnen und Nutzer**
- **Familienstatus der Nutzerinnen und Nutzer**
- **Einkommenssituation der Nutzerinnen und Nutzer**
- Öffnungszeiten des Angebots
- Genutzte Räumlichkeiten für das Angebot
- Themen/Inhalte und Anzahl von ergänzenden Angeboten und Anzahl der Teilnehmenden (z.B. Kreativangebote, Kleiderkammer)
- Themen und Inhalte der Gespräche
- **Anzahl und Art weiterer Dienste, von denen die Familien ggf. vermittelt wurden (anonymisiert und aggregiert)**
- **Art und Weise, wie die Familien vom Angebot erfahren haben**
- Anzahl
- Altersstruktur
- Geschlecht
- Kultureller Hintergrund
- Bildung, Geschlecht
- Nachweis über die Akquise der neuen Ehrenamtlichen
- Zugangswege der Nutzerinnen und Nutzer

Die blau markierten Aspekte können nur im Rahmen von persönlichen Gesprächen mit den Familien erhoben werden und nicht allein durch Beobachtungen.

In manchen Fällen kann auch die Frage, **warum bestimmte Zielgruppen das Angebot nicht nutzen**, interessant sein. Im Rahmen von durch Ehrenamtskoordinierende durchgeführten Ergebnissicherungsmaßnahmen ist die Beantwortung dieser Frage jedoch in der Regel nicht leistbar, da sie Erhebungen außerhalb des eigenen Verantwortungsbereichs „Gruppenangebot“ erfordert.

Konviale Instrumente

Eine Selbstreflexion der Nutzerinnen und Nutzer zu Outcomes kann durch sogenannte konviale Instrumente angeregt werden. Im Kontext von Evaluationen werden Instrumente, die sich gut und mit wenig Aufwand in das Praxishandeln integrieren lassen, „konvial“ genannt (Beywl et al. 2011 in Anlehnung an Illich). Sie verfügen über folgende wesentliche Eigenschaften:

- Leicht handhabbar, benötigen wenig zusätzlichen Aufwand oder zusätzliche Ressourcen (Zeit, Material, Konzentration)
- Transparente, leicht verständliche Funktionsweise
- Die Verbindung des Instruments zu den Zielen oder den Themen des Angebots liegt auf der Hand, die Relevanz der Fragen ist den Befragten unmittelbar einsichtig
- Das Ergebnis wird unmittelbar visualisiert (z.B. Klebepunkte auf Plakaten) oder ist mit geringem Aufwand zu visualisieren und ermöglicht so eine schnelle Rückmeldung an die Beteiligten
- Die Beteiligten werden dazu angeregt, ihre Lernerfolge bzw. ihren Nutzen am Angebot zu reflektieren

Im Kontext von Gruppenangeboten können die Nutzerinnen und Nutzer beispielsweise ihre

Zufriedenheit mit dem Angebot, die Atmosphäre und den Informationsgehalt eines Gesprächskreises durch Klebepunkte bewerten.

Kurzer Fragebogen für Besuchende

Der beste Fragebogen kann keine brauchbaren Ergebnisse generieren, wenn die Erhebungssituation die Befragten dazu verleitet, unklar und unvollständig zu antworten. Eine offene Gruppensituation erlaubt erfahrungsgemäß nur den Einsatz von kurzen Fragebögen mit maximal 5-6 geschlossenen Fragen und ggf. noch eine Möglichkeit, eine offene Antwort zu ergänzen. Demzufolge bewegt man sich in Bezug auf die Resultatetreppe (siehe Abbildung 8)

auch hierbei auf Output- bzw. niedrigen Outcome-Stufen. Es kann also z.B. nach der Zufriedenheit, dem Nutzen und dem Zugang zum Angebot gefragt werden. Im Vorfeld einer schriftlichen Befragung sollte die Bereitschaft der Nutzerinnen und Nutzer, an einer Befragung teilzunehmen, erfragt werden. Dies kann auch einen willkommenen Gesprächsanlass bieten, der eventuell über die Befragung hinaus neue Zugänge zu einzelnen Nutzerinnen und Nutzern schafft.

Auch bei noch so kurzen Fragebögen gilt es vor der Datenerhebung zu bedenken, dass die Ergebnisse belastbar ausgewertet werden müssen, um sie nutzen zu können.

- **Illich (1973) prägte den Begriff der Konvivialität (Conviviality), wobei es ihm um einen lebensgerechten Einsatz des technischen Fortschritts ging.**

- **Eine Auswahl konvivaler Instrumente findet sich im Anhang (siehe Anlage 22).**

Ein adaptierbares Beispiel für einen „Kurzfragebogen Gruppenangebote“ ist im Anhang zu finden (siehe Anlage 23).



Hinweise zur Datenauswertung von schriftlichen Befragungen werden im Kapitel 6.4.5 gegeben.



Gruppeninterviews oder Workshops mit Ehrenamtlichen und dokumentierte Gespräche der Ehrenamtlichen mit Nutzerinnen und Nutzern

Um auch die Perspektiven der Ehrenamtlichen einzufangen, können (leitfadengestützte) Einzel- oder Gruppeninterviews einen geeigneten Weg darstellen, da mit diesen Methoden den Ehrenamtlichen auch Anerkennung, Wertschätzung und Interesse an den individuellen Meinungen gezeigt werden können. Es kann beispielsweise erfragt werden, wie zufrieden die Ehrenamtlichen mit ihrer Tätigkeit sind, welche Rahmenbedingungen sie benötigen und welchen Nutzen sie für sich aus der Tätigkeit ziehen. Des Weiteren kann neben der Einschätzung der Ehrenamtlichen in Bezug auf die erreichten Outcomes bei Nutzerinnen und Nutzern auch nach förderlichen und hemmenden Faktoren gefragt werden. Da solche Interviewleitfäden weniger standardisiert sind als andere, ist die Adaption umfangreicher als bei schriftlichen Kurzfragebögen.



Niedrigschwellig und informativ können auch die Gespräche der Ehrenamtlichen mit Nutzerinnen und Nutzern sein. Als Datenquelle nutzbar sind sie allerdings nur, wenn sie systematisch dokumentiert werden, was eine zusätzliche Anforderung an die Ehrenamtlichen darstellt, mitbedacht und kommuniziert werden muss. Eine Überforderung der Ehrenamtlichen gilt es dabei in jedem Fall zu vermeiden. Für eine systematische Dokumentation muss entweder ein stark standardisiertes Instrument entwickelt werden, welches quantitative Daten generiert, die Auswertung vereinfacht und weniger zeitaufwändig macht oder es müssen ausführliche Textprotokolle erstellt werden, die eine zeitaufwändige und recht anspruchsvolle Auswertung der qualitativen Daten nach sich ziehen (vgl. Konrad 2007).

Die belastbare Auswertung von Gruppeninterviews und/oder mehreren Protokollen (z.B. nach den angesprochenen Themen) erfordert die Anwendung von qualitativen Auswertungsmethoden. Ein vereinfachtes inhaltsanalytisches Verfahren ist die Text-Sortier-Technik, die Beywl/Schepp-Winter (2000) gut nachvollziehbar beschreiben. Eine ausführliche Beschreibung der qualitativen Inhaltsanalyse gibt Mayring (2010). Die Dokumentation und Auswertung von Workshopergebnissen ist in der Regel weniger aufwändig. Workshops sind deshalb mit den vorhandenen Ressourcen einer Ehrenamtskoordination meist zu bevorzugen.

Ein adaptierbares Beispiel für einen „Leitfaden Gruppeninterview“ ist im Anhang zu finden (siehe Anlage 24).



Es empfiehlt sich Gruppeninterviews und dokumentierte Gespräche mit Bedacht als Datenquellen für die Ergebnissicherung einzusetzen.

Die Auswertung von Gruppeninterviews ist in der Regel mit einem nicht zu unterschätzenden Aufwand verbunden und stellt Träger bzw. Fachkräfte oft vor Herausforderungen. Zur Unterstützung empfiehlt es sich, **Kooperationen mit Studierenden von Fachhochschulen oder Universitäten** einzugehen, die im Rahmen ihrer Abschlussarbeiten häufig auf der Suche nach Institutionen bzw. Organisationen sind und bei derartigen Vorhaben begleiten und unterstützen können.

6.4.2 Geeignete Erhebungsmethoden für einmalig aufsuchende Angebote

Einmalig aufsuchende Angebote umfassen im Wesentlichen bei den Familien zuhause oder in den Geburtskliniken durchgeführte Willkommensbesuche, die meistens von den Kommunen oder professionell aufgestellten Organisationen koordiniert werden. Oft sind sie Bestandteil einer kommunalen standortpolitischen Strategie, um Familienfreundlichkeit und eine Willkommenskultur zu gewährleisten und zu demonstrieren. Dementsprechend kann das Interesse von kommunalen Entscheiderinnen und Entscheidern an der Ergebnissicherung im erhöhten Maße gegeben sein und damit auch das in Kapitel B 6.2 skizzierte Spannungsfeld, resultierend aus den Erwartungen der unterschiedlichen Beteiligten an die Ergebnissicherung. Es empfiehlt sich deshalb für die Ergebnissicherung im Rahmen der Willkommensbesuche nachdrücklich, die Fragen und Erwartungen vorher gründlich zu klären und Grenzen zu ziehen, was eine Ehrenamtskoordination im Rahmen ihrer zeitlichen und fachlichen Ressourcen leisten kann und welche Fragen

nicht oder nur durch ergänzend beauftragte externe Evaluationen beantwortet werden können.

Dokumentation der zentralen Outputs

Die regelmäßige Dokumentation der zentralen Outputs ist bei Willkommensbesuchen Bestandteil des Aufgabenprofils von Ehrenamtskoordinierenden. Folgende Aspekte können Ehrenamtskoordinierenden als Anregung zur Erstellung einer Liste für die Dokumentation dienen. Streng genommen sind nicht alle aufgeführten Punkte Outputs. Es sind auch Aspekte gelistet, die für das Angebot wichtig sind bzw. grundlegende Informationen geben, die mit wenig Aufwand zu erheben sind:

- Anzahl der Besuche (Erreichungsquote, aufgeschlüsselt nach Bezirk/Stadtteil/Sozialraum)
- Anzahl verteilter Informationsmaterialien
- Anzahl Ehrenamtliche
- Altersstruktur der Ehrenamtlichen
- Geschlecht der Ehrenamtlichen
- Kultureller Hintergrund der Ehrenamtlichen
- Bildung und Berufsstand der Ehrenamtlichen
- Nachweis über die Akquise neuer Ehrenamtlicher
- Ggf. Anzahl und Art der Dienste/Angebote, in denen die Familie vermittelt wurden (anonymisiert und aggregiert)
- Geburten in der Stadt, aufgeschlüsselt nach Bezirk/Stadtteil/Sozialraum

Kurzer Fragebogen für besuchte Familien

Zu den wesentlichen Zielen der Willkommensbesuche gehören die Vermittlung von Informationen über weitere Unterstützungsangebote der Stadt sowie der Abbau von Hemmschwellen bspw. zur Inanspruchnahme dieser. Ausgehend von der Resultatetreppe sind dies Outcomes der Stufe 1 (Wissen, Einstellungen). Aufgrund des lediglich einmaligen Kontakts sind bei dieser Intervention darüber hinausgehende Outcomes nicht realistisch. Zu Outcomes der Stufe 1 kann mittels eines schriftlichen Fragebogens eine Selbst-

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

einschätzung der Besuchten eingeholt werden. Auch ein Feedback

- zur Art und Weise, wie die Familien vom Angebot erfahren haben,
- zur ehrenamtlichen Kraft,
- zur Zufriedenheit mit dem Besuch insgesamt,
- zu möglichen Informationsanliegen sowie
- eine Selbsteinschätzung des eigenen Nutzens durch den Besuch kann integriert werden.
- Darüber hinaus können Wünsche bzw. Bedarfe der Eltern bspw. hinsichtlich fehlender Angebote im Stadtteil oder auch
- die Zufriedenheit mit bestehenden Angeboten abgefragt und für die Weiterentwicklung der Angebote bzw. der kommunalen Angebotsstruktur genutzt werden.

Ein adaptierbares Beispiel für einen „Kurzfragebogen Willkommensbesuche“ aus Köln befindet sich im Anhang (siehe Anlage 26).



Um sozial erwünschte Aussagen auszuschließen, sollte der Fragebogen von den Ehrenamtlichen in den Familien hinterlassen und postalisch zurückgesendet werden können. Eine höhere Beteiligung wird erreicht, wenn eine portofreie Rücksendung möglich ist und die Beantwortung nicht viel Zeit erfordert (kurzer Fragebogen).

Zusätzlich zu dem während des Besuches in der Familie hinterlassenen Fragebogen empfiehlt sich eine weitere Befragung ein Jahr nach dem erfolgten Willkommensbesuch. Hierzu können bspw. alle Familien mit Kindern im Alter von ein bis zwei Jahren mit der Bitte angeschrieben werden, einen anonymisierten Fragebogen auszufüllen, sofern bei ihnen ein Willkommensbesuch stattgefunden hat (auch sollte der Fragebogen die Möglichkeit bieten, Gründe für die Nichtanspruchnahme des Besuches angeben zu

können). Durch eine solche retrospektive Befragung können bspw. Ergebnisse dazu gewonnen werden, welchen Nutzen der Besuch im Nachhinein für die Familien hatte oder welche Angebote ausgehend von dem Besuch in Anspruch genommen wurden.

Für die Auswertung der Befragungsergebnisse im Rahmen einer systematischen Ergebnissicherung stellt sich die gleiche Herausforderung wie für den „Kurzfragebogen Gruppenangebote“ (siehe Kapitel B 6.4.1).



Reflexions- und Auswertungsrunden der Ehrenamtlichen



Als weitere vorhandene Erhebungssituationen bieten sich Reflexions- und Auswertungsrunden der Ehrenamtlichen an, in denen auch Rückmeldungen der Eltern, die das Angebot „Willkommensbesuche“ allgemein betreffen, gemeinsam erörtert und davon ausgehend Überlegungen für die Weiterentwicklung getroffen werden können.

Für die Auswertung der Befragungsergebnisse im Rahmen einer systematischen Ergebnissicherung stellt sich die gleiche Herausforderung wie für die „Einzel- oder Gruppeninterviews“ im Kontext von Gruppenangeboten (siehe Kapitel B 6.4.1).



6.4.3 Geeignete Erhebungsmethoden für längerfristig aufsuchende Angebote

Zu den wesentlichen Zielen von längerfristig aufsuchenden Angeboten (Familienbegleitungen, -patenschaften) gehören die Entlastung der Adressatinnen und Adressaten durch das Angebot sowie deren Anregung zur Selbsthilfe. In der Regel erfolgt dies durch alltagspraktische Unterstützungen, Gespräche und Beziehungsarbeit. Bei längerfristig aufsuchenden Angeboten ist es gängige Praxis, sowohl zu den Familien als auch zu den Ehrenamtlichen Stammdaten zu erheben. Die für diese Anmelde- und Verlaufsdocumentationen erhobenen Daten bilden die Grundlage für die im Folgenden erläuterten Methoden „**Dokumentation der zentralen Outputs**“, „**Fallbeispiele**“ und „**Patenschaftstagebuch**“, die als Anregung zur Prüfung und ggf. Weiterentwicklung der in den meisten Kommunen bereits entwickelten Praxis für Jahresberichte und Statistiken dienen sollen.

Adaptierbare Beispiele zur Erhebung von Stammdaten und ersten Informationen sind dem Anhang beigefügt (siehe z.B. Anlagen 5 und 17).



Dokumentation der zentralen Outputs

Folgende Aspekte geben Auskunft über die Anzahl an Besuchen, über soziodemographische und soziale Hintergründe der unterstützten Familien sowie über die Struktur an Ehrenamtlichen und können als Anregung dienen, eine individuelle Liste für das eigene Angebot zu erstellen:

- Anzahl der Anfragen insgesamt
- Anzahl der Anfragen, bei denen Ehrenamtliche vermittelt wurden

- Anzahl und Art weiterer Dienste/Angebote, in die ggf. die Familien vermittelt wurden (anonymisiert und aggregiert)
- Anzahl der laufenden Familienbegleitungen
- Anzahl der in einem Kalenderjahr beendeten Familienbegleitungen
- Dauer der Familienbegleitungen
- Umfang der Familienbegleitungen (Anzahl der Besuche pro Woche und Zeitumfang)
- Themen/Inhalte der Familienbegleitungen
- Altersstruktur und Anzahl der Kinder in den begleiteten Familien
- Familienform (Kernfamilie, Einelternfamilien, Patchwork-Familie)
- Einkommenssituation der begleiteten Familien
- Kultureller Hintergrund der begleiteten Familien
- Familiensprache
- Mobilität der begleiteten Familien
- Anzahl der Ehrenamtlichen
- Einsatzorte und Wohnorte der Ehrenamtlichen
- Altersstruktur der Ehrenamtlichen
- Geschlecht der Ehrenamtlichen
- Bildung und Berufsstand der Ehrenamtlichen
- Kultureller Hintergrund der Ehrenamtlichen
- Nachweis über die Akquise neuer Ehrenamtlicher

Fallbeispiele für Öffentlichkeitsarbeit

Fallbeispiele in Form von kurzen Schilderungen eines Unterstützungsverlaufs werden häufig für die Öffentlichkeitsarbeit erstellt. Beispiele hierfür finden sich in fast jedem Tätigkeitsbericht über längerfristig aufsuchende Angebote der Frühen Hilfen. Deshalb wird darauf in dieser Handreichung nicht näher eingegangen. Sollen Fallbeispiele für eine systematische Ergebnissicherung genutzt werden, müssen durch eine vergleichende Betrachtung gemeinsame Themen und Zusammenhänge identifiziert werden. Vielfalt ist dabei nicht als hinderlich zu betrachten, sondern konstruktiv als Lern- und Erkenntnisfeld zu nutzen. Dafür empfiehlt sich folgendes Vorgehen:

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

- ◉ Zunächst gilt es, **Cluster für die begleiteten Familien zu bilden**. Je nach örtlichen Bedingungen können die Familien beispielsweise nach Wohnort, Kinderanzahl, Familienform, Einkommenssituation, kulturellem Hintergrund etc. in verschiedene Cluster eingeteilt werden. Dabei können einzelne Familien logischerweise mehreren Clustern zugeordnet werden. Anschließend können entsprechend der auftragsrelevanten Fragestellungen Familien aus diesen Clustern ausgewählt werden. Liegt der Fokus der Fragen auf Mehrkindfamilien, werden Mehrkindfamilien mit unterschiedlichen Wohnorten, Einkommenssituationen, kulturellen Hintergründen etc. ausgewählt und näher betrachtet. Geht es hingegen darum, einen Querschnitt des Klientels abzubilden, wird aus jedem Cluster eine Familie ausgewählt.
- ◉ Anschließend gilt es in den Fallbeispielen **Erfolge und Misserfolge** (Was lief gut? Was ist weniger gut gelungen?) sowie **förderliche und hemmende Faktoren zu identifizieren**, so dass daraus Lerneffekte für zukünftige Familienbegleitungen gezogen werden können. Die Diskussion solcher fallübergreifender Erfolgs- bzw. Hemmfaktoren eignet sich auch hervorragend für Workshops oder Reflexionsrunden mit den Ehrenamtlichen und Netzwerkpartnern.

Patenschaftstagebuch

Patenschaftstagebücher werden bereits häufig bei Familienbegleitungen eingesetzt. Nach einem vorgegebenen Raster protokollieren die Patinnen und Paten, welche Themen beim letzten Treffen besprochen und geklärt bzw. nicht geklärt wurden, welche Ideen es für die Familie gibt, welche Fragen offen geblieben sind etc. Dabei ist es wichtig, die Ehrenamtlichen in ihrer freiwilligen Tätigkeit nicht zu überfordern bzw. durch einen hohen mit der Tätigkeit verbundenen Arbeitsaufwand abzuschrecken. Die Dokumentation muss daher in einem angemessenen Rahmen erfolgen. Eine einzelfallbezogene Besprechung kann der Prüfung des Matchings zwischen Patinnen

und Paten und Familie dienen. Für die fallübergreifende Auswertung der Ergebnisse, beispielsweise zur Ableitung von relevanten Schulungsinhalten, empfiehlt sich die Text-Sortier-Technik (Beywel/Schepp-Winter 2000).

Ein adaptierbares Beispiel für ein „Patenschaftstagebuch“ ist dem Anhang beigelegt (siehe Anlage 18).



Gruppeninterviews oder Workshops mit Ehrenamtlichen

Insbesondere bei den langfristig aufsuchenden Angeboten ist es wichtig, auch die Perspektiven der Ehrenamtlichen systematisch in die Ergebnissicherung einzubeziehen. Gruppeninterviews und Workshops eröffnen zugleich die Möglichkeit, Lernprozesse zwischen den Teilnehmenden zu ermöglichen. Unter anderem können folgende Fragen beleuchtet werden:



- ◉ Inwiefern entspricht die Arbeit den individuellen Interessen der Ehrenamtlichen?
- ◉ Wie wurden Herausforderungen bewältigt?
- ◉ Welche Lösungsansätze bieten sich für bestimmte fallübergreifend wiederkehrende Problemkonstellationen in Familien an?

Ein adaptierbares Beispiel für einen „Leitfaden Gruppeninterview“ findet sich im Anhang (siehe Anlage 24).



Für die Auswertung der Ergebnisse empfiehlt sich die Text-Sortier-Technik (Beywel/Schepp-Winter 2000). Für die Gruppeninterviews ist wiederum zu beachten, dass die Dokumentation und Auswertung aufwändig sind (siehe Kapitel

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

B 6.4.1) und die Durchführung von Workshops aufgrund der vorhandenen Ressourcen einer Ehrenamtskoordination deshalb meist zu bevorzugen ist.

Fallübergreifende, standardisierte Auswertungen von Familienpatenschaften

Hilfreiche Hinweise für die Weiterentwicklung und Verbesserung des Angebots können standardisierte, fallübergreifende Auswertungen geben. Sie können sich beispielsweise auf den Matchingprozess, den Unterstützungsbedarf der Ehrenamtlichen während der Patenschaft und auf die Beendigung einer Patenschaft beziehen. Die Ergebnisse können z.B. für interne Reflexionsprozesse und Strategiegespräche mit Vorgesetzten genutzt werden. In Diagrammen visualisierte Häufigkeitsverteilungen eignen sich auch für die Öffentlichkeitsarbeit und für Workshops. Eine fallübergreifende Analyse erfordert jedoch standardisierte Instrumente und einen nicht unerheblichen Aufwand für die Auswertung der Ergebnisse. Außerdem setzt sie voraus, dass ein Dienst/Angebot in einem überschaubaren Zeitraum und unter vergleichbaren Rahmenbedingungen eine ausreichende Anzahl an Patenschaften einbeziehen kann. Für eine **fallübergreifende Auswertung** sollten **mindestens 20 Patenschaften** in einem **Zeitraum von maximal zwei Jahren** berücksichtigt werden können.

Eine hilfreiche Anregung für ein solches Vorgehen gibt der „Abmeldebogen“ des SKF Düren, der dem Anhang beigelegt ist (siehe Anlage 27) und den Fokus auf die Beendigung der Patenschaft legt.



im Rahmen dieser Gespräche die relevanten Informationen für die Ergebnissicherung quasi nebenbei zu erheben, indem die entsprechenden Fragen in die Gespräche integriert werden. Die relevanten Informationen aus den Gesprächen können dann im Nachgang in einem standardisierten Bogen dokumentiert und ausgewertet werden, sobald ausreichend Fälle vorliegen.

Auch eine schriftliche Befragung der Patinnen und Paten und Familien kann in Betracht gezogen werden. Für die Entwicklung eines Fragebogens wird jedoch empfohlen, beispielhafte, schon existierende Fragebögen, wie sie auch dieser Arbeitshilfe angehängt sind, nicht unreflektiert zu übernehmen. Grundsätzlich gilt es den Fragebogen möglichst kurz zu halten und nur solche Fragen aufzunehmen, die der Fokussierung der jeweiligen Ergebnissicherung entsprechen und nicht durch bereits anderweitig vorliegende Daten beantwortet werden können. Für die Auswertung dieser Erhebungen sollten die im nachfolgenden Kapitel (Kapitel B 6.4.4) gegebenen Hinweise zur Datenauswertung von schriftlichen Befragungen beachtet werden.



Beispiele für schriftliche Fragebögen für Patinnen und Paten und Familien, die den gesamten Hilfeprozess beleuchten und gut operationale Fragen enthalten, finden sich im Anhang (siehe Anlage 19 und 20).



Da die Ehrenamtskoordination zum Abschluss einer Familienpatenschaft immer Abschlussgespräche mit beiden Parteien führt, ist es naheliegend,

6.4.4 Befragungen der Ehrenamtlichen im Anschluss an Schulungen

Eine Befragung der Teilnehmenden direkt im Anschluss an eine Schulung (Feedback-Befragung) per Fragebogen ermöglicht es, eine Beurteilung bezüglich der Dozentinnen und/oder des Dozenten sowie der organisatorischen Rahmenbedingungen zu erhalten (Output Ebene 3). Darüber hinaus können eine Selbsteinschätzung des persönlichen Lernerfolgs, zur Praxisrelevanz der vermittelten Inhalte (Outcome Ebene 1) und allgemeine Verbesserungsvorschläge eingeholt werden. Die gewonnenen Daten erlauben eine fortlaufende Prüfung und ggf. Verbesserung von eingesetzten Methoden und der Organisation, im Idealfall in Abstimmung mit den Dozentinnen und Dozenten. Feedback-Bögen sind meist sehr ähnlich aufgebaut und können mit wenig Aufwand an die jeweiligen Schulungen angepasst werden. Auch für Feedback-Befragungen sollten die oben ausgeführten Hinweise zur Auswertung von Fragebögen beachtet werden.

Ein adaptierbares Beispiel für einen „Feedback-Bogen Schulungen“ ist dem Anhang beige-fügt (siehe Anlage 25).



Sollen darüber hinaus die Erfahrungen der Ehrenamtlichen beim Transfer des Erlernten und der erarbeiteten Lösungsansätze in die Praxis beleuchtet werden, gilt es sogenannte **Follow-up-Befragungen** durchzuführen. Diese sind sowohl schriftlich als auch mündlich möglich. Zwischen Schulung und Befragung sollten in der Regel drei bis sechs Monate liegen. Die Ergebnisse geben wertvolle Hinweise, das Schulungskonzept bedarfsgerecht weiterzuentwickeln und im Hinblick auf den Praxistransfer zu optimieren. Die Entwicklung geeigneter Instrumente muss

jedoch spezifisch auf die jeweilige Schulung zugeschnitten werden. Auch die Anforderungen an die Auswertung steigen meist, da geschlossene mit offenen Antworten kombiniert werden. Für Follow-up-Befragungen empfiehlt sich deshalb die Hinzuziehung von Personen mit entsprechenden Kenntnissen und Erfahrungen.

6.4.5 Datenauswertung von schriftlichen Befragungen

Hundertprozentig werden sich folgende Hinweise zur Datenauswertung von schriftlichen Befragungen für Ehrenamtskoordinierende oft nicht umsetzen lassen. Solange die Koordination dies bei der Ergebnisinterpretation transparent macht und berücksichtigt, ist dies aber zu vertreten. Eine gute Grundlage für eine kritische Reflexion und Weiterentwicklung können die Ergebnisse auch dann bieten.

- Bereits vor der Datenerhebung sollte die Frage beantwortet sein, wie die angestrebte **Stichprobe** (alle Personen, die einen Fragebogen erhalten) aus der Grundgesamtheit (alle Personen der Population, über die anhand der Ergebnisse Aussagen getroffen werden sollen) gezogen wird. Werden alle Teilnehmende eines Angebots befragt (Vollerhebung) und sollen nur Aussagen über die Teilnehmenden getroffen werden, nicht z.B. über andere Bewohnende des Stadtteils, entspricht die Stichprobe der Grundgesamtheit. Ist keine Vollerhebung möglich, sollte die Grundgesamtheit nach ausgewählten (relevanten) statistischen Merkmalen beschrieben (z.B. Geschlecht, Alter, kultureller Hintergrund) und die Stichprobe möglichst entsprechend der Verteilung dieser statistischen Merkmale zusammengestellt werden.

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

- Ab einer Anzahl von ca. 20 Fragebögen sollte eine **Software** verwendet werden, da eine Auszählung per Strichliste schnell unübersichtlich wird, insbesondere wenn die Ergebnisse unterschiedlicher Gruppen verglichen werden sollen (Kreuztabellen). Alle ausgefüllten Fragebögen sollten vor der Auswertung per Hand mit einer Nummer versehen werden, damit die Dateneingabe bei Unterbrechungen oder im Nachhinein nachvollzogen werden kann. Für Ehrenamtsangebote eignet sich als leicht verständliche Software Grafstat.¹⁹ Auch Microsoft-Excel kommt in Frage. Personen, die mit diesem Programm in Grundzügen vertraut sind, können sich die Nutzung zur Datenauswertung leicht erschließen.
- Der potentielle Nutzen wird nicht über den Umfang oder die Komplexität der Erhebungen oder Auswertungen bestimmt, sondern darüber, wie **systematisch und überlegt vorgegangen** wird. Welche Informationen werden für die auftragsrelevanten Fragen gebraucht? Welche Daten liegen bereits vor? Mit welchen Methoden (Erhebung/Auswertung) können die benötigten Daten mit möglichst wenig Aufwand gewonnen werden?

Weitere Hinweise zur Datenauswertung und Ergebnisdarstellung mit Microsoft-Excel gibt Schmidt (2015, 87ff.).



- Zur **Darstellung der Ergebnisse** gibt es einfache und für Erhebungen in Ehrenamtsangeboten meist ausreichende deskriptive Verfahren. Vorwiegend sollten Häufigkeitsverteilungen (Tabellen, Säulen- oder Kreisdiagramme) und Kreuztabellen (Vergleich zweier Personengruppen, z.B. Frauen und Männer) erstellt werden. Auch hierfür bietet sich Microsoft-Excel als Software an.
- Alternativ sollte **hausintern nach kompetenten Personen gesucht werden**, die unterstützen können. Der zeitliche Aufwand der Auswertung ist für damit vertraute Personen gering, wenn oben dargestellte deskriptive Verfahren für bis zu ca. 100 Fragebögen angewendet werden (nur Tabellen und Diagramme,

¹⁹Das Programm ist für den öffentlichen Bildungsbereich kostenlos lizenziert. Andere Interessierte müssen beim Autor nachfragen.
<http://www.grafstat.de>

6.5 Fünfter Schritt: Ergebnisse verwerten, strategisch denken

Die Verwertung der Ergebnisse bildet den Abschluss einer wirkungsorientierten und partizipativen Ergebnissicherung. Der ganze Aufwand war umsonst, wenn die Ergebnisse in der Schublade verstauben! Das Vorgehen sollte dabei – wie auch bei allen vorherigen Schritten – ausschließlich auf den vordringlichen Zweck zugeschnitten sein. In der Regel bedeutet dies für eigenständig durchgeführte Ergebnissicherungsmaßnahmen von Ehrenamtsangeboten, keine allgemeingültigen Wirkmechanismus zu beweisen, sondern gezielt ein konkretes Angebot zu verbessern (Not to prove, but to improve!) und/oder gegenüber der mittelgebenden Stelle Rechenschaft über die verausgabten Mittel abzulegen.

Vorbereitung und Planung der Ergebnisverwertung

Für die Ergebnisverwertung muss zweierlei beachtet werden: zum einen, welche Konsequenzen aus den Ergebnissen für die Praxis gezogen werden sollen und zum anderen, wie die Ergebnisse unter den am Angebot Beteiligten bekannt gemacht werden.

Für eine effektive Ergebnisverwertung ist es entscheidend, einen realistischen Blick für die tatsächlich vorhandenen Handlungsspielräume zu behalten. Dazu gehört es, zu beurteilen, ob eine Rahmenbedingung oder eine praktizierte Vorgehensweise prinzipiell veränderbar ist und in wessen Verantwortungsbereich mögliche Veränderungen fallen würden. Eine Vier-Felder-Matrix hilft bei diesen Überlegungen.

Folgende Fragen können als Anregung für die Planung der Ergebnisverwertung dienen:

- Wer sind die richtigen Ansprechpersonen für Veränderungen und Konsequenzen? An welchen Stellen einer Organisation fallen die relevanten Entscheidungen?
- Wo fallen die Ergebnisse am ehesten auf „fruchtbaren Boden“? Mit wem können die Ergebnisse besprochen werden, um an der Verbesserung des Angebots zu arbeiten?
- Wer soll darüber hinaus über die Ergebnisse informiert werden?
- Welche Form der Berichterstattung ist für die einzelnen Gruppen geeignet?

Tabelle 9: Vier-Felder-Matrix zur Planung der Ergebnisverwertung

Rahmenbedingung/Vorgehensweise für Erfolg/Misserfolg ist...→ und liegt...↓	...stabil	...variabel
...innerhalb unseres Verantwortungsbereichs.	Keine bzw. langfristige Veränderung möglich	Schnelle Veränderung möglich
...innerhalb eines anderen Verantwortungsbereiches, (nämlich von...)	Keine bzw. langfristige Veränderung möglich	Überzeugungsarbeit notwendig

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an König 2007, 143.

Geeignete Vorgehensweisen zur Ergebnisverwertung

Von mittelgebenden Institutionen wird häufig ein schriftlicher Bericht erwartet. Neben den Ergebnissen sollte dabei auch das methodische Vorgehen dargestellt werden, um die Lesenden in die Lage zu versetzen, die systematische Vorgehensweise zu erkennen und die Belastbarkeit der Ergebnisse zu beurteilen. Folgende Gliederung bietet sich für Berichte an:

1. Management Summary
(Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse)
2. Kurzbeschreibung des Angebots
3. Ergebnisse der einzelnen Erhebungen
4. Schlussfolgerungen und Empfehlungen
5. Anhang: Methodisches Vorgehen
(Welchem Zweck diente die Ergebnissicherung? Welche Fragen wurden untersucht? Welche Datenerhebungen wurden wie durchgeführt?)

Für die Diskussion der Ergebnisse mit am Angebot Beteiligten und für die Erarbeitung von Verbesserungsansätzen sollten die Ergebnisse idealerweise in Workshops vorgestellt werden. Dafür sind Präsentationen geeignete Alternativen, die ebenfalls die zuvor genannten Gliederungspunkte für Berichte umfassen sollten. Die Erstellung und Versendung eines Protokolls im

Nachgang des Workshops sollte selbstverständlich gesichert sein.

Folgende Leitfragen zur Diskussion von Ergebnissen in Auswertungsworkshops können als Anregung dienen:

- Inwieweit entsprechen die Ergebnisse den Erwartungen? Welche Ergebnisse waren überraschend?
- Wie wird die Relevanz der Ergebnisse für die weitere Zusammenarbeit und/oder für zukünftige Angebote beurteilt?
- Welche Ergebnisse sind unklar oder nicht eindeutig zu bewerten?
- Was bzw. welche Interventionen trugen zum Erreichen der Ziele bei? Was ist besonders gut gelungen, was weniger gut? (Sehr wichtig, um einer wirkungsorientierten Vorgehensweise gerecht zu werden!)
- Welche konzeptionellen und organisatorischen Veränderungen/Anpassungen im Angebot sind angebracht? Wie sollte dieses Angebot weitergeführt werden?
- Blitzlicht zum Abschluss: Welcher Aspekt aus unserer Diskussion war für Sie der wichtigste?

Ergebnisse auch an die Datengebenden rückmelden

Aus Gründen der Fairness und um den Wert der Mitwirkung zu verdeutlichen, sollten die Ergebnisse aus Befragungen auch an die befragten Personen rückgemeldet werden. Häufig eignen sich dafür kurze Zusammenfassungen sowie eine Erläuterung zu den aus den Ergebnissen gezogenen Konsequenzen.

Aus den Ergebnissen lernen

Die Ergebnissicherung ist nur dann für die Praxis nützlich, wenn sie als zirkulärer Prozess angelegt ist! Abschließend sei deshalb noch einmal an die fünf Schritte der wirkungsorientierten und partizipativen Ergebnissicherung (siehe Abbildung 7) erinnert, die den Gesamtprozess einer wirkungsorientiert und partizipativ angelegten Ergebnissicherung veranschaulichen. Der fünfte und der erste Schritt der Ergebnissicherung gehen fließend ineinander über:



Unter Berücksichtigung der Ergebnisse wird geprüft,

1. ob die Beschreibung der angestrebten Resultate (Outputs, Outcomes, Impacts) überarbeitet werden muss;
2. welche neuen Fragen aufgetreten sind, auf die die Ergebnissicherung zukünftig fokussiert und eingegrenzt wird;
3. welche zusätzlichen Ziele verfolgt und operationalisiert werden sollen und ob die Operationalisierung der „alten“ Ziele noch praktikabel ist;
4. welche Daten zur Beantwortung der Fragen und Prüfung der Zielerreichung erhoben und gesammelt werden müssen;
5. wie der Boden bereitet werden kann, um die Ergebnisse wieder effektiv nutzen zu können!

Wie gelingt es, sich selbst und weitere Stakeholder dazu zu bringen, die Ergebnisse der Ergebnissicherung wahrzunehmen und entsprechend zu handeln? Was ist sinnvoll und leistbar? Was wurde gelernt und was soll zukünftig anders gemacht werden?

Wesentlich für eine effektive Nutzung der Ergebnisse ist die Identifizierung der relevanten Beteiligten und soweit möglich ihre Einbeziehung in alle vorgenannten fünf Schritte.

B. QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG BEIM EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN IN DEN FRÜHEN HILFEN

7. Checkliste: Hinweise zur Regelung des Einsatzes von Ehrenamtlichen (Martina Huxoll-von Ahn)

7.0 Checkliste: Hinweise zur Regelung des Einsatzes von Ehrenamtlichen

Nachdem in den vorangegangenen Kapiteln die einzelnen Elemente für die Gestaltung und Umsetzung von Ehrenamtsangeboten in den Frühen Hilfen ausgehend von den drei Qualitätsebenen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ausführlich dargestellt wurden, gibt die nachfolgende Tabelle noch einmal überblickartig Hinweise zu relevanten Handlungsschritten, die vor, während und nach dem Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen zu berücksichtigen bzw. zu regeln sind.

Tabelle 10: Hinweise zur Regelung des Einsatzes von Ehrenamtlichen im Rahmen der Frühen Hilfen

Vor dem Einsatz		
Was soll erreicht werden? (Ziele)	Was muss getan werden? (Handlungsschritte)	Hilfsmittel
Engagementwunsch und Aufgabenprofil passen zusammen	Die Ehrenamtlichen sind im Erstgespräch über Aufgabenprofil informiert. Engagementwunsch ist erfragt.	Aufgabenprofil Ehrenamt; dokumentiertes Erstgespräch
Ehrenamtliche sind geeignet	Die Kompetenzen der Ehrenamtlichen stimmen mit dem Suchprofil überein.	Suchprofil Ehrenamt; dokumentiertes Erstgespräch
Ehrenamtliche sind nach § 72a SGB VIII geprüft. Gesetzliche Forderung ist eingehalten.	Die Ehrenamtlichen erhalten Bescheinigung zur Beantragung eines kostenlosen erweiterten Führungszeugnisses. Die Ehrenamtskoordination hat erweitertes Führungszeugnis gesehen: Führungszeugnis ist ohne Eintrag.	Bescheinigung nach § 72a SGB VIII; Sichtung Führungszeugnis ist mit Datum und Unterschrift dokumentiert
Die Ehrenamtlichen sind über Rahmenbedingungen informiert.	Schriftliche Vereinbarung über Datenschutz, Verschwiegenheitsverpflichtung, Aufsichtspflicht, Versicherungsschutz, Auslagererstattung sind unterschrieben.	informative und rechtlich fundierte Vereinbarung

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Vor dem Einsatz		
Der Informationsfluss zwischen Ehrenamtlichen und Ehrenamtskoordination ist gesichert.	Die Kontaktdaten der Ehrenamtlichen sind eingepflegt. Die Ehrenamtlichen kennen ihre Ansprechperson für alle Fragen rund um das Ehrenamt.	E-Mail-Verteiler; Adressenliste Ehrenamt
Bei längerfristig aufsuchenden Angeboten: Rahmen für Zusammenarbeit mit Familie ist gesteckt. Familie passt zu ehrenamtlicher Person und umgekehrt.	Schweigepflichtsentbindung und Vereinbarung über Zusammenarbeit mit Familie ist unterschrieben.	ausgefüllte Schweigepflichtsentbindung; Vereinbarung über Patenschaft

Während des Einsatzes		
Was soll erreicht werden? (Ziele)	Was muss getan werden? (Handlungsschritte)	Hilfsmittel
Die Ehrenamtlichen sind handlungssicher.	Sie kennen ihre Aufgaben und sind gut in die Arbeit eingeführt. Qualifizierungsmaßnahmen zu unterschiedlichen Themen sind vorhanden.	Dokumentierte Aufträge mit zeitlicher Planung; bei längerfristig aufsuchenden Angeboten: dokumentiertes Matching-Gespräch; bei Gruppenangeboten: Einsatzpläne
Die Ehrenamtlichen reflektieren ihre Arbeit und entwickeln sich weiter.	Sie besuchen Schulungen und Austauschtreffen und erhalten bei Bedarf Beratung.	Schulungsplanung; Teilnehmerlisten
Die Ehrenamtlichen haben ein sicheres Ehrenamt.	Sie sind über den Träger des Angebots haftpflicht- und unfallversichert und kennen ihre Rechte und Pflichten.	Info-Material über rechtliche Situation im Ehrenamt; unterschriebene Vereinbarung; Ggf. bestehen Sammelversicherungsverträge des Trägers

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Während des Einsatzes		
Die Grenze des Ehrenamts ist gewahrt.	Die Ehrenamtlichen wenden sich bei Unsicherheiten, Konflikten und weiterführendem Hilfebedarf der Familie (inkl. Kindeswohlgefährdung) an die Ehrenamtskoordination.	Verfahren nach § 8a SGB VIII, mit dessen Beginn der ehrenamtliche Einsatz in der Regel endet. Vorhandensein eines klar geregelten Ablaufschemas für die Weitervermittlung in andere Angebote der Frühen Hilfen.
Die Ehrenamtlichen sind ausschließlich Zeitspender (und keine Geldspender).	Sie erhalten Auslagen und Fahrtkosten erstattet.	geregeltes Verfahren zur Erstattung der Auslagen z.B. Fahrtenbuch; ÖPNV-Fahrkarte oder Kilometerpauschale
Die Ehrenamtlichen fühlen sich im Ehrenamt gesehen und anerkannt.	Sie erhalten in regelmäßigen Abständen kleine Anerkennungen (kleine Geschenke, Aktionen, Geburtstagsgruß, Feste...).	Planung Anerkennungskultur
Das Ehrenamt ist sinnstiftend für die Engagierten	Ehrenamtliche äußern, dass die mit dem Ehrenamt verbundenen Erwartungen erfüllt sind.	Reflexionsgespräche
Die Ehrenamtlichen werden ausreichend beteiligt. 	Es existieren systematische und verankerte Beteiligungsstrukturen.	Konzepte z.B. Beteiligungsformate

B. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beim Einsatz von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen

Bei Beendigung des Einsatzes im Rahmen des Angebots		
Was soll erreicht werden? (Ziele)	Was muss getan werden? (Handlungsschritte)	Hilfsmittel
Die Zusammenarbeit ist ausgewertet, Daten für Evaluation sind erhoben.	Mit den Ehrenamtlichen wird ein Abschlussgespräch geführt.	dokumentiertes Abschlussgespräch; evtl. Evaluationsbogen
Das Ehrenamt wird wertgeschätzt.	Die Ehrenamtlichen erhalten Dank und auf Wunsch eine Bescheinigung über ihr Engagement.	Ehrenamtsbescheinigung; Abschiedsritual, Engagementnachweis ²⁰ , Ehrenamtskarte NRW (bei besonders intensivem Engagement, mind. 250 Std. im Jahr), wenn diese in Kommune angeboten wird ²¹
Datenschutz ist eingehalten.	In Absprache mit den Ehrenamtlichen werden Kontaktdaten gelöscht.	E-Mail-Verteiler; Adressenliste
Die Ehrenamtlichen werden bei Interesse oder auf Wunsch bei der Weiterführung einer ehrenamtlichen Tätigkeit unterstützt.	Den Ehrenamtlichen werden Stellen und Kontakte vermittelt, bei der eine Weiterführung einer ehrenamtlichen Tätigkeit möglich ist.	Kontakte von Freiwilligenagenturen und weiteren Ehrenamtsangeboten in der Kommune, z.B. Mehrgenerationenhäuser, Bürgerstiftungen etc.

²⁰Ausstellungsberechtigung kann bei Ref. 214 – „Bürgerschaftliches Engagement, Gesellschaftliches Engagement von Unternehmen, Bundesfreiwilligendienst“ im MKFFI von Organisationen beantragt werden! Aktuell sind 207 Städte in NRW dabei.

²¹Aktuell wird die Ehrenamtskarte in 206 Städten in NRW ausgegeben.

C. LITERATUR

Literatur

- **Angebot eXe (Hrsg.)** (2006): Wirkungsevaluation in der Kinder- und Jugendhilfe. Einblicke in die Evaluationspraxis. München: Deutsches Jugendinstitut.
- **Beywl, Wolfgang/Bestvater, Hanne/Friedrich, Verena** (2011). Selbstevaluation in der Lehre. Ein Wegweiser für sichtbares Lernen und besseres Lehren. Münster: Waxmann.
- **Beywl, Wolfgang/Kehr, Joachim/Mäder, Susanne/Niestroj, Melanie** (2007). Evaluation Schritt für Schritt. Planung von Evaluationen. Münster: hiba Verlag.
- **Beywl, Wolfgang/Schepp-Winter, Ellen** (1999). Zielgeführte Evaluation. Bonn: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- **Beywl, Wolfgang/Schepp-Winter, Ellen** (2000): Zielgeführte Evaluation von Programmen. Ein Leitfaden. Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe (QS) 29. Bonn: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- **BMFSFJ – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend** (2010): Hauptbericht des Freiwilligensurveys 2009. Abrufbar unter: https://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/3._20Freiwilligensurvey-Hauptbericht,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf (Abgerufen am 10.08.2016).
- **BMFSFJ – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend** (2015): Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Eine Arbeitshilfe für Patenschafts- und Mentoringprojekte. Abrufbar unter: http://www.aktion-zusammen-wachsen.de/fileadmin/aktion_zusammen_wachsen/redaktion/Broschueren_barrierefrei/15-01-20_407__Arbeitshilfe_OeA_final_Stand_Februar_2015.pdf (Abgerufen am 25.08.2016).
- **Bortz, Jürgen/Döring, Nicola** (2005): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. Heidelberg: Springer.
- **Buchna, Johannes/Leichinger, Carina/Seeger, Andreas/Brox, Wilhelm** (2015): Gemeinnützigkeitsrecht im Steuerrecht, 11. Auflage, Aachen: Erich Fleischer Verlag.
- **Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration** (2009): Leitfaden für Patenschaften. Aachen: Sieprath Druckservice.
- **Deiters, Nadine** (2014): Profil Familienpaten. Unveröffentlichte Leistungsbeschreibung. Sozialdienst katholischer Frauen e.V. im Kreis Warendorf.
- **Der Paritätische Gesamtverband (Hrsg.)** (2014): Ergebnisse und Handlungsempfehlungen zur Studie „Engagementpotentiale in der Freien Wohlfahrtspflege. Vorstellungen, Potentiale, Rahmenbedingungen und Strategien“. Berlin.
- **Deutscher Bundestag** (2002): Bericht der Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“. Bürgerschaftliches Engagement: auf dem Weg in eine zukunftsfähige Bürgergesellschaft. Berlin: Bundesrats-Drucksache 14/8900. Abrufbar unter: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/14/089/1408900.pdf> (Abgerufen am 02.08.2016).

C. Literatur

- **Deutscher Bundestag** (2011): Gesetzesentwurf der Bundesregierung. Entwurf eines Gesetzes zur Stärkung eines aktiven Schutzes von Kindern und Jugendlichen (Bundekinderschutzgesetz – BkiSchG). Berlin: Bundesrats-Drucksache 17/6256. Abrufbar unter: <http://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/17/062/1706256.pdf> (Abgerufen am 02.08.2016).
- **Deutscher Caritasverband** (2014): Ehrenamt-Koordination Frühe Hilfe (Familienpatenschaften). Unveröffentlichtes Papier im Rahmen des Projektes „Frühe Hilfen in der Caritas (2010-2013)“.
- **Deutscher Caritasverband** (2014a): Qualitätskriterien für das Ehrenamt in den Frühen Hilfen in der Caritas. Unveröffentlichtes Papier im Rahmen des Projektes „Frühe Hilfen in der Caritas (2010-2013)“.
- **Deutscher Kinderschutzbund Bundesverband e.V. (Hrsg.)** (2015): Frühe Hilfen im Deutschen Kinderschutzbund. Fachliche Standards, Verortung, Position, Praxisbeispiele. Berlin.
- **Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e.V.** (2012): Kiki – Eine Arbeitshilfe zum Kinderschutz in Kindertageseinrichtungen. Wuppertal.
- **Donabedian, Avedis** (1980): The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Band 1. Kein Ort: Health Administration Press.
- **Eberhardt, Bernd** (2014): Handlungsempfehlungen zur Implementierung von Kinderschutzkonzepten. Präsentation ausgewählter Ergebnisse der Bundesweiten Fortbildungsoffensive 2010 - 2014. Abrufbar unter: http://www.dgfp.de/tl_files/pdf/Fachtagungen%202015/201501-26_Vortrag_Eberhardt.pdf (Abgerufen am 29.05.2015).
- **Flick, Uwe/Kardorff, Ernst von/Steinke, Ines (Hrsg.)** (2008): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek: Rowohlt Verlag.
- **Frese, Désirée/Günther, Christina** (2012): Praxisentwicklungsprojekt: Aufsuchende Elternkontakte. Konzeptionen, Zugänge und Wirkungen. Ergebnispräsentation am 17.04.2012 in Gelsenkirchen. Eingestellt beim Institut für soziale Arbeit e.V. Abrufbar unter: <http://www.isa-muenster.de/fruehe-kindheit-und-familie/projektarchiv/aufsuchende-elternkontakte/index.html> (Abgerufen am 29.05.2015).
- **Frese, Désirée/Günther, Christina** (2013): Willkommensbesuche für Neugeborene. Konzepte, Erfahrungen und Nutzen. Münster/New York/München/Berlin: Waxmann.
- **Gesundheit Berlin e.V.** (2009): Partizipative Qualitätsentwicklung in der Gesundheitsförderung bei sozial Benachteiligten. <http://www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de/partizipation/stufen-der-partizipation.html> (Abgerufen am 07.03.2016).
- **Giel, Susanne** (2013): Theoriebasierte Evaluation. Münster: Waxmann.
- **Gola, Peter/Klug, Christoph** (2015): Bundesdatenschutzgesetz, Kommentar, 12. Auflage.



C. Literatur

- **Haumann, Wilhelm** (2014): Motive des bürgerschaftlichen Engagements. Kernergebnisse einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung durch das Institut für Demoskopie Allensbach im August 2013. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Referat Öffentlichkeitsarbeit. Abrufbar unter: http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Motive-des-b_C3_BCr-gerschaftlichen-Engagements.property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf (Abgerufen am 24.08.2016).
- **Heiner, Maja** (1996): Qualitätsentwicklung durch Evaluation. Freiburg: Lambertus Verlag.
- **Hoffmann, Sarah G./Reifenhäuser, Carola/Kegel, Thomas** (2012): Freiwilligen-Management. 2. überarbeitete Auflage. Augsburg: ZIEL-Verlag.
- **Hüttemann, Rainer** (2015): Gemeinnützigkeits- und Spendenrecht, 3. Auflage, Köln: Dr. Otto Schmidt.
- **Illich, Ivan** (1973): Selbstbegrenzung. Tools for conviviality. Eine politische Kritik der Technik. Reinbek: Rohwolt Verlag.
- **Kaesehagen-Schwehn, Georg/Ziegenhain, Prof. Dr. Ute** (2015): Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen am Beispiel der Evaluation des Projektes „Frühe Hilfen in der Caritas“. Nationales Zentrum Frühe Hilfen in Kooperation mit dem Deutschen Caritasverband e.V. (Hrsg.). Paderborn: Bonifatius GmbH Druck – Buch – Verlag
- **Keupp, Heiner** (2014): Ehrenamt in den Frühen Hilfen – Möglichkeiten und Grenzen. Vortrag bei der Fachtagung Ehrenamtskoordination in den Frühen Hilfen am 25. November 2014 in Münster. Abrufbar unter: http://www.isa-muenster.de/cms/upload/pdf/tagungsdokumentation/Keupp_Plenum.pdf (Abgerufen am 10.08.2016).
- **Keupp, Heiner/Behringer, Luise** (2015): Frühe Hilfen aus zivilgesellschaftlicher Perspektive. Ein Impulspapier zum freiwilligen Engagement im Bereich der frühen Förderung und Unterstützung von Kleinkindern und ihren Familien. Köln: Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH).
- **Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie des Universitätsklinikums Ulm** (2013): Evaluation des Projekts „Frühe Hilfen in der Caritas“ des Deutschen Caritasverbandes. Endbericht. Ulm.
- **König, Joachim** (2007): Einführung in die Selbstevaluation. Freiburg: Lambertus Verlag.
- **Konrad, Klaus** (2007): Mündliche und schriftliche Befragung: Ein Lehrbuch. Landau: Verlag empirische Pädagogik.
- **Mayring, Philipp** (2010): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz Pädagogik.
- **MFJKJS** (2014): Zwischennachweis nach Art. 12 B-L-VV für das Haushaltsjahr 2013 des Ministeriums für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen zur Umsetzung der Bundesinitiative Netzwerke Frühe Hilfen und Familienhebammen 2012 - 2015. Düsseldorf.



C. Literatur

- **Münder, Johannes/Meysen, Thomas/Trenczek, Thomas** (2013): Frankfurter Kommentar SGB VIII, Kinder- und Jugendhilfe, 7. Auflage, Baden-Baden: Nomos.
- **NZFH - Nationales Zentrum Frühe Hilfen** (2014): Empfehlungen zu Qualitätskriterien für Netzwerke Früher Hilfen. Beitrag des NZFH Beirats. Bramsche: rasch Verlag.
- **NZFH - Nationales Zentrum Frühe Hilfen** (2016): Leitbild Frühe Hilfen – Beitrag des NZFH-Beirats. 2. Auflage. Köln.
- **Perzmaier, Christiane/Sonnenberg, Birgit** (2013): Patenschaften praxisnah. Weinheim: Beltz Juventa.
- **Porst, Rolf** (2011): Fragebogen. Ein Arbeitsbuch. Opladen: Verlag für Sozialwissenschaften (VS).
- **Reifenhäuser, Carola/Reifenhäuser, Oliver** (2013): Praxishandbuch Freiwilligenmanagement. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- **Schmidt, Stefan** (2012): Regionale Bildungslandschaften wirkungsorientiert gestalten. Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung.
- **Schmidt, Stefan** (2015): Nutzen einer wirkungsorientierten Zielsystematik. Bindeglied zwischen Evaluation und Programmsteuerung. In: Giel, S./Klockgether, K./Mäder, S. (Hrsg.). Evaluationspraxis. Professionalisierung – Ansätze – Methoden. Münster: Waxmann. S. 157-174.
- **Schone, Reinhold** (2011): „Frühe Hilfen“ und „Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung“ – Plädoyer für eine fachliche und begriffliche Differenzierung. In: Freese, Jörg/Göppert, Verena; Paul, Mechthild (Hrsg.): Frühe Hilfen und Kinderschutz in den Kommunen. Praxisgrundlagen. Wiesbaden: Kommunal- und Schul-Verlag. S. 17-33.
- **Stiftung Mitarbeit** (2001): Tipps für Organisationen. Freiwilligenmanagement. Abrufbar unter: <http://www.buergergesellschaft.de/mitgestalten/tipps-fuer-engagierte-organisationen/tipps-fuer-organisationen/freiwilligenmanagement/> (Abgerufen am 02.08.2016).
- **Stufflebeam, Daniel** (2003). International Handbook of Educational Evaluation. Dordrecht: Springer.
- **Universität zu Köln** (2008): Kofferpacken. In: Hochschuldidaktik. Die Methodensammlung. Weinheim und Basel: Beltz Verlag. Abrufbar unter: <https://www.hf.uni-koeln.de/data/zhd/File/ZHD-Zirkel/Feedback/Feedback%20durch%20Kofferpacken.pdf> (Abgerufen am 25.08.2016).
- **VV-BIFH – Verwaltungsvereinbarung Bundesinitiative Netzwerke Frühe Hilfen und Familienhebammen** in der Fassung ab 03.11.2015. Abrufbar unter: http://www.fruehehilfen.de/fileadmin/user_upload/fruehehilfen.de/pdf/Verwaltungsvereinbarung_zur_Bundesinitiative.pdf (Abgerufen am 10.08.2016).
- **Wiesner, Reinhard** (2015): SGB VIII, Kinder- und Jugendhilfe, Kommentar, 5. Auflage, München: C.H. Beck.



D. ANHANG

- Anlage 1:** Beispiel Checkliste Schulung
- Anlage 2:** Beispiel für ein Ausschreibungsprofil für Ehrenamtliche im Rahmen eines längerfristig aufsuchenden Angebots (Familienpatenschaften)
- Anlage 3:** Beispiel für ein Ausschreibungsprofil für Ehrenamtliche im Rahmen der einmalig aufsuchenden Angebote (Willkommensbesuche)
- Anlage 4:** Beispiel für ein Abschlussritual bei Beendigung einer Patenschaft
- Anlage 5:** Beispiel für Profilbogen zur Akquise von Familienpatinnen und Familienpaten
- Anlage 6:** Beispiel für Flyer im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Akquise von Ehrenamtlichen
- Anlage 7:** Beispiel für eine FAQ-Liste
- Anlage 8:** Beispielhafte Leitfragen für Auswahlgespräche im Rahmen der Akquise von Ehrenamtlichen für längerfristig aufsuchende Angebote
- Anlage 9:** Beispiel für eine Schweigepflichtentbindung gegenüber Patinnen und Paten und Koordination
- Anlage 10:** Beispiel für eine Schweigepflichtentbindung gegenüber Dritten
- Anlage 11:** Beispiel für eine Datenschutzerklärung
- Anlage 12:** Beispielvereinbarung zur Familienpatenschaft zwischen Patin oder Pate und Familie
- Anlage 13:** Beispielvereinbarung zur ehrenamtlichen Mitarbeit
- Anlage 14:** Verfahren zur Wahrnehmung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung
- Anlage 15:** Kollegiale Beratung
- Anlage 16:** Beispiel Checkliste für telefonischen Erstkontakt mit Familie
- Anlage 17:** Beispielbogen Erstgespräch mit Familie
- Anlage 18:** Beispiel Patenschaftstagebuch
- Anlage 19:** Beispiel für Abschluss-/Auswertungsbögen bei Beendigung einer Patenschaft (für die ehrenamtlichen Patinnen und Paten)
- Anlage 20:** Beispiel für Abschluss-/Auswertungsbögen bei Beendigung einer Patenschaft (für die unterstützte Familie)
- Anlage 21:** Materialien Zielklärung
- Anlage 22:** Konviviale Instrumente
- Anlage 23:** Beispiel Kurzfragebogen Gruppenangebote
- Anlage 24:** Beispiel Leitfaden Gruppeninterview
- Anlage 25:** Feedback-Bogen für eine modulare Schulung
- Anlage 26:** Beispiel Erhebungsbogen Willkommensbesuche
- Anlage 27:** Beispiel für einen Abmeldebogen für Familien und Patinnen oder Paten
- Anlage 28:** Mustervereinbarung mit Ehrenamtlichen
- Anlage 29:** Checkliste Steuerfreibetrag
- Anlage 30:** Selbstverpflichtungserklärung
- Anlage 31:** Raster zur Gefährdungseinschätzung
- Anlage 32:** Antrag auf Befreiung von der Gebühr für das Führungszeugnis
- Anlage 33:** Merkblatt zu Befreiung von der Gebühr für das Führungszeugnis gemäß § 12 JVKostO

Anlage 1

Beispiel Checkliste Schulung

- Termin und Thema ist mit den Ehrenamtlichen abgestimmt
- Geeignete Referentin oder geeigneter Referent für Thema ist gefunden
- Rahmen ist mit Referentin oder Referent abgestimmt
(Termin, Honorar, Raum, Material)
- Geeigneter Raum ist reserviert
- Einladung zur Schulung ist versendet (per Mail, per Brief)
- Verpflegung ist organisiert (Getränke, Imbiss)
- Raum ist vorbereitet
(Bestuhlung, Tische, Beamer, Moderationskoffer, Flipchart, Verpflegung)
- Ggf. Handout ist kopiert
- Ggf. Namensschilder sind vorbereitet
- Teilnehmerliste liegt vor und ist unterschrieben
- Teilnahmebescheinigungen sind verteilt
- Feedbackbögen sind vorbereitet und werden am Ende verteilt

Anlage 2 Beispiel für ein Ausschreibungsprofil für Ehrenamtliche im Rahmen eines längerfristig aufsuchenden Angebots (Familienpatenschaften)

Profil ehrenamtlicher Familienpaten

- 2 - 4 Stunden Zeit in der Woche
- Bereitschaft 2 Jahre mitzuarbeiten
- Bereitschaft an 14tg. fachlicher Begleitung teilzunehmen
- Bereitschaft an einer Ausbildungsgruppe teilzunehmen
- Freude am Umgang mit Kindern unter 3 Jahren
- Bereitschaft, sich auf unterschiedliche Lebenssituationen in Familien einzulassen
- Empathie
- Verbindlichkeit
- Lern- und Entwicklungsbereitschaft
- Zuhören können
- Persönliche Reflektionsfähigkeit
- Belastbarkeit
- Konfliktfähigkeit
- Eigene Grenzen wahren können

Anlage 3 Beispiel für ein Ausschreibungsprofil für Ehrenamtliche im Rahmen der einmalig aufsuchenden Angebote (Willkommensbesuche)

Profil für eine ehrenamtliche Person, die Erstbesuche bei Neugeborenen macht

1. Weiblich
2. Lebenserfahren (eigene Erfahrungen als Mutter)
3. Empathisch
4. Positive Grundeinstellung
5. Zuhören und Gespräche führen können
6. Sich mit eigener Meinung zurücknehmen können (kein missionarischer Eifer)
7. Grenzen beachten (kein Baby anfassen, Haushaltsführung kritisieren etc.)
8. Fingerspitzengefühl
9. Robustheit gegenüber unaufgeräumten und leicht verwahrlosten („knüseligen“) Wohnungen
10. Tolerant gegenüber unterschiedlichen Lebensformen und Religionen
11. Respektvoller Umgang mit unterschiedlichen Gebräuchen (z.B. beim Betreten der Wohnung einer muslimischen Familie die Schuhe ausziehen)
12. Grundwissen in Bezug auf soziale Angebote und Einrichtungen in der Stadt
13. Kenntnisse der Angebote und Möglichkeiten des eigenen Verbandes

Kriterien für Profil hängen vom Trägerkonzept ab!

Quelle: Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e. V (2012)

Anlage 4

Beispiel für ein Abschlussritual bei Beendigung einer Patenschaft

Gemeinsames Kofferpacken

Das gemeinsame ‚Kofferpacken‘ ist eine einfache und vielseitig einsetzbare Methode zur Gestaltung der Abschlussphase [...]. Es ermöglicht [der ehrenamtlichen Person und der Familie], sich und dem [Gegenüber] umfassende Rückmeldung zu geben.“²²

Die gemeinsame Reise der Patenschaft geht zu Ende und beide Seiten packen zum Abschluss einen Koffer für sich selbst und für den Anderen. Dieses Ritual kann durch die Ehrenamtskoordination auf Papier vorbereitet werden. Auf einem gezeichneten Koffer steht die Frage: *Was nehme ich von unserer gemeinsamen Reise mit? Daneben liegt ein zweiter gezeichneter Koffer mit der Frage: Was gebe ich dem Anderen von unserer gemeinsamen Zeit und für die Zukunft mit?* Es kann geschrieben und gezeichnet werden. Auch Kinder haben Freude daran, die Koffer zu füllen und bunt zu gestalten. Durch diese Form des Abschiednehmens wird eine persönliche Reflexion auf beiden Seiten angeregt und die Möglichkeit gegeben, mit der Begleitung verbundene Gefühle auszudrücken.

²²Universität zu Köln (2008): Kofferpacken. In: Hochschuldidaktik. Die Methodensammlung. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
Abrufbar unter: <https://www.hf.uni-koeln.de/data/zhd/File/ZHD-Zirkel/Feedback/Feedback%20durch%20Kofferpacken.pdf>
(Abgerufen am 25.08.2016).

Anlage 5

Beispiel für Profilbogen zur Akquise von Familienpatinnen und Familienpaten

Profil Familienpaten

Datum:

Name, Vorname			
Anschrift			
Telefon/Handy			
Emailadresse			
Geburtsdatum		Alter	
Familiensituation			
Berufstätigkeit ja/nein, als			
Ausbildung			
Ehrenamtliche Tätigkeit			

Der Bogen wird in einem ersten Gespräch gemeinsam mit den ehrenamtlichen Paten ausgefüllt.

Mobilität

Mögliche Orte:

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?
Welche Motivation haben Sie, sich ehrenamtlich zu engagieren? Warum haben Sie sich für Patenzeit entschieden?

D. Anhang

Wie würden Sie Ihre Erfahrungen im Umgang mit Kindern beschreiben?
Gibt es besondere Fähigkeiten und Eigenschaften die Sie in eine Familienpatenschaft mit einbringen?
Unter dem Motto Zeit haben. Zeit schenken. Welche Zeitlichen Ressourcen stellen Sie zur Verfügung?

Angaben zur Wunschfamilie

Wie stellen Sie sich Ihre Patenfamilie vor? Wie sollte sie sein? (Alter der Kinder, Familienform, Migration, Psychische Erkrankungen)
Welche Aufgaben würden Sie gerne übernehmen? Wie würden Sie die Patenschaft gerne gestalten?
Was für Grenzen gibt es für Sie? Wie müsste die Familie sein, damit Sie die Patenschaft nicht antreten oder schnell beenden?

D. Anhang

Sonstige Anmerkung

Ich bin damit einverstanden, dass meine persönlichen Daten und Angaben von den Mitarbeitern des Sozialdienstes katholischer Frauen eingesehen und bearbeitet werden dürfen.

_____, den _____

ehrenamtliche Mitarbeiter

Quelle: Deiters, Nadine (2014): Profil Familienpaten. Unveröffentlichte Leistungsbeschreibung. Sozialdienst katholischer Frauen e.V. im Kreis Warendorf.

Anlage 6

Beispiel für Flyer im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Akquise von Ehrenamtlichen

Wir bieten den Familien:

- ein kostenfreies Angebot
- einfühlsame und lebenserfahrene Frauen und Männer als Familienpaten
- einen verlässlichen Partner an der Seite für eine begrenzte Zeit
- ein Kennenlernetreffen mit dem Familienpaten und der Ansprechpartnerin des SKF

Und den Familienpaten:

- eine professionelle Ansprechpartnerin
- eine fachliche Schulung und Vorbereitung
- regelmäßige Treffen der Familienpaten
- eine Familie, die zu Ihnen passt
- einen Nachweis über die ehrenamtliche Tätigkeit

Wünschen Sie die Unterstützung eines Familienpaten?

oder

Möchten Sie sich als Familienpaten engagieren?

Nehmen Sie zu uns Kontakt auf:

Sozialdienst katholischer Frauen e.V. Hagen
Hochstr. 83 b
58095 Hagen

Ihre Ansprechpartnerinnen:

- Yvonne Knura
Dipl. Sozialpädagogin
- Ramona Siegle-Vierwagen
Dipl. Sozialarbeiterin

Telefon: 0 23 31 - 36 74 30
E-Mail: info@skf-hagen.de
Internet: www.skf-hagen.de

Frühe Hilfen:
Weitere Angebote erhalten Sie ebenfalls im Sozialdienst katholischer Frauen in Hagen:
Schwangerschaftsberatung • Kindererziehpflage
Habenanspruchsberechtigter • Frühförderung

Familienpaten
Kostenfreie Hilfe für Junge Familien und Alleinerziehende

Einfach da, wenn Unterstützung gewünscht wird ...

Mit der Geburt des Kindes verändert sich vieles

Die Zeit nach der Geburt eines Kindes ist für Eltern eine neue Herausforderung und für Familien häufig aufregend und anstrengend.

Wenn in dieser Zeit verlässliche Ansprechpartner, Angehörige oder Freunde nicht zur Verfügung stehen, können ...

Familienpaten sind bereit ...

- ... für alle Jungen Familien oder allein erziehende Mütter und Väter nach der Geburt eines Kindes
- ... wenn individuelle Hilfe gefragt ist, um die erste Zeit in der Familie zu meistern

Familienpaten unterstützen

zum Beispiel:

- ... durch Ihre Gesprächsbereitschaft
- ... bei der Versorgung des Kindes
- ... bei der Betreuung der Geschwister
- ... bei der Kontaktaufnahme zu Angeboten für Familien
- ... bei Arztbesuchen und Behördengängen
- ... bei den Hausaufgaben der Kinder
- ... durch praktische Tipps für den Alltag

Familienpaten haben ...

- ... Freude am Umgang mit Kindern und Jungen Familien.
- ... Lebenserfahrung und Wissen, das sie einbringen möchten
- ... den Wunsch, ganz praktisch zu helfen
- ... regelmäßig etwas freie Zeit für andere

Sozialdienst katholischer Frauen e.V. Hagen - Hochstraße 83 b - 58095 Hagen - Telefon 0 23 31 - 36 74 30 - info@skf-hagen.de - www.skf-hagen.de

Quelle: Fachstelle/Fachbereich Familienpatenschaften Frühe Hilfen im Sozialdienst katholischer Frauen Hagen e. V.

Anlage 7

Beispiel für eine FAQ-Liste



**KINDER
WILLKOMMEN**
FAMILIENFREUNDLICHES KÖLN

FAQ - Häufige Fragen zu KiWi

FAQ-Liste ist hier nur beispielhaft und nicht vollständig abgebildet.

Stand: März 2016 /Wasser

1. Wie ist KiWi entstanden?

Im Leitbild der Stadt Köln ist die Förderung der Familienfreundlichkeit fest verankert. Die Willkommensbesuche sind Teil der Umsetzung des Leitbildes.

Familien sollen so früh wie möglich die Erfahrung machen, dass sie in der Stadt Köln Partner haben, die sie wertschätzend bei der Versorgung, Erziehung und Bildung Ihres Kindes unterstützen. Daher hat Rat der Stadt Köln am 08.11.07 beschlossen, dass allen Eltern neugeborener Kinder ein KinderWillkommen-Besuch (KiWi) durch einen Ehrenamtlichen angeboten wird.

Seit August 2008 wird das Angebot der KinderWillkommen-Besuche (KiWi) in Zusammenarbeit mit sieben Trägern der freien Jugendhilfe umgesetzt. Dadurch erfüllen Sie den gesetzlichen Auftrag aus dem Bundeskinderschutzgesetz und sind ein Angebot der Frühen Hilfen.

2. Was sind Frühe Hilfen?

Frühe Hilfen sind präventive, niedrigschwellige Angebote, die Eltern bereits ab der Schwangerschaft und in der frühen Kindheit ihres Kindes dabei unterstützen sollen, ihrem Kind eine gesunde Entwicklung zu ermöglichen.

Die Angebote liegen im Bereich von Kinder- und Jugendhilfe sowie dem Gesundheitswesen und können von allgemeinen Informationen über Entlastungs- und Gesprächsangebote bis hin zu individuellen Hilfen in spezifischen Lebenssituationen reichen (z.B. Einsatz von Familienhebammen).

Grundlage der Bundesinitiative Frühe Hilfen ist das Bundeskinderschutzgesetz (Gesetz zur Stärkung eines aktiven Schutzes von Kindern und Jugendlichen - BKiSchG), das zum 1.

Januar 2012 in Kraft getreten ist. Das Gesetz schreibt unter Anderem verbindliche

Netzwerkstrukturen im Tätigkeitsfeld der Frühen Hilfen vor. Fachleute aus dem

Gesundheits- und Sozialwesen sowie der Jugendhilfe sollen miteinander

kooperieren, um das Wohl von Kindern zu schützen und ihre Entwicklung zu

fördern.



Köln für Kinder
NETZWERK FRÜHE HILFEN

3. Welche Rolle spielt KiWi dabei?

Quelle: Stadt Köln – Amt für Kinder, Jugend und Familie – zentrale Steuerung Frühe Hilfen (Erstellt durch Tina Herzberg, Peter Stein, Kerstin Wasser) An der Umsetzung der KinderWillkommen-Besuche sind sieben Träger der freien Jugend- und Sozialhilfe in den neun Kölner Bezirken beteiligt, die Gesamtsteuerung liegt beim Amt für Kinder, Jugend und Familie der Stadt Köln. Die vorliegenden Unterlagen wurden in der Abteilung „Pädagogische und Soziale Dienste“ von der Zentralen Steuerung Frühe Hilfen angefertigt und von dort (Kerstin Wasser) zur Verfügung gestellt.

Anlage 8 Beispielhafte Leitfragen für Auswahlgespräche im Rahmen der Akquise von Ehrenamtlichen für längerfristig aufsuchende Angebote

Mögliche Leitfragen für Auswahlgespräche mit einer an einem Ehrenamt interessierten Person

- Wie sind Sie auf uns bzw. unser Angebot aufmerksam geworden?
- Was hat Sie an der Idee des Angebots spontan angesprochen/besonders interessiert?
- Bitte erzählen Sie uns ein wenig über Ihre augenblickliche Lebenssituation.
- Welche Ausbildung haben Sie und was machen Sie beruflich?
- Mögen Sie auch etwas über Ihre Hobbys, Ihre Freizeitgestaltung, Ihre Interessen erzählen?
- Wie viel Zeit können Sie in der Woche an welchen Tagen und zu welcher Tageszeit erübrigen (Wochentage, Tageszeit, Stundenzahl etc.)?
- Für welche Dauer können/möchten Sie sich festlegen?
- Wie räumlich flexibel hinsichtlich der Einsatzorte sind Sie (z.B. bei Flächenlandkreis)? Wie mobil sind Sie (z.B. Verfügbarkeit eines PKWs)?
- Haben Sie schon Erfahrungen mit einem Ehrenamt? Wenn ja, welche Art von ehrenamtlicher Tätigkeit? Sind Sie zurzeit noch in einem anderen Bereich ehrenamtlich engagiert? Was war/ist positiv? Was wünschen Sie sich anders?
- Haben Sie konkrete Vorstellungen über den Tätigkeitsbereich? Welche Aufgaben würden Sie in dem Projekt/Angebot gern übernehmen, welche auf keinen Fall? Welche Familien würden Sie nicht gerne begleiten (Ausschlusskriterien)?
- Haben Sie bestimmte Erwartungen an die Tätigkeit? Was möchten Sie durch die Tätigkeit bei uns für sich persönlich mitnehmen bzw. gewinnen? Was sind Ihre Gründe für Ihre ehrenamtliche Tätigkeit?
- Was sind Ihre persönlichen Stärken/Interessen, die Sie in das Angebot einbringen können?
- Was sind Ihre Stärken im Umgang mit Kindern? Mit welcher Altersgruppe sind Sie besonders vertraut? Haben Sie bereits Erfahrungen mit Kindern, insbesondere Kleinkindern und Säuglingen?
- Haben Sie eine Idee, was in der Vorbereitung und Begleitung passieren müsste, damit Sie es als nützlich für sich erleben?
- Was wünschen Sie sich von uns (Mitarbeitende/Träger), was von den Familien, um zufrieden mit Ihrer Arbeit sein zu können (z.B. Wünsche nach Begleitung und Fortbildung)? Was müsste passieren, damit Sie enttäuscht sind?
- Können Sie sich vorstellen, welche Vorbehalte Familien vielleicht Mitarbeitende gegenüber haben könnten?
- Gibt es besondere Erfahrungen, Fachkenntnisse, Vereinszugehörigkeit, Kontakte, Verbindungen, konfessionelle Gebundenheit oder wichtige Wertvorstellungen, die für die ehrenamtliche Arbeit bei uns von Bedeutung sein könnten?
- Sonstige Angaben, Anmerkungen, Fragen etc.

Einige der aufgeführten Leitfragen können auch für Auswahlgespräche mit Ehrenamtlichen für Gruppen- und einmalig aufsuchende Angeboten genutzt werden bzw. hilfreich sein.

Quelle: Ergänzt nach Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e. V. (o. J.)

Anlage 9

Beispiel für eine Schweigepflichtentbindung gegenüber Patinnen und Paten und Koordination

Schweigepflichtenbindung gegenüber Paten und Koordinatorin

für die Begleitung im Rahmen der Familienpatenschaften des _____
(Träger)

Hiermit entbinde ich, _____, geb. am _____
Name Mutter

oder/und _____, geb. am _____
Name Vater

die Koordinatorin der Familienpatenschaften

die Familienpatin/den Familienpaten

(Name des Paten)

untereinander zum Austausch im Rahmen der Patenschaftsbegleitung (in persönlichen Gesprächen, Austauschtreffen mit anderen Paten) von ihrer Schweigepflicht vor und während des Bestehens der Familienpatenschaft und gestatte im selben Umfang den Austausch von Informationen.

Ort, Datum

Unterschrift

Unterschrift

Anlage 10

Beispiel für eine Schweigepflichtenbindung gegenüber Dritten

Schweigepflichtenbindung gegenüber Dritten

für die Begleitung im Rahmen der Familienpatenschaften des _____
(Träger)

Hiermit entbinde ich, _____, geb. am _____
Name Mutter

oder/und _____, geb. am _____
Name Vater

die Koordinatorin der Familienpatenschaften

gegenüber folgender Personen/Einrichtungen, die mit unserer Familie in Kontakt stehen

- _____
(Name, Einrichtung, Funktion, Telefonnummer)
- _____
(Name, Einrichtung, Funktion, Telefonnummer)
- _____
(Name, Einrichtung, Funktion, Telefonnummer)

Beim Ausfüllen ist darauf zu achten, dass bei freigelassenen Feldern zu Personen keine Nachtragungen erfolgen können. Nicht ausgefüllte Felder daher streichen.

Dies gilt nur für Auskünfte, die für die Vermittlung und während des Bestehens einer Familienpatenschaft zum Austausch aller aufgeführten Stellen erforderlich sind.

Ort, Datum

Unterschrift

Unterschrift

Anlage 11

Beispiel für eine Datenschutzerklärung

Die Oberbürgermeisterin



Stadt Köln

Anlage 2:

Datenschutzerklärung

über die Verpflichtung zur Wahrung des Sozialgeheimnisses nach § 35 Sozialgesetzbuch(SGB) I i.V.m. §§ 61 ff. SGB VIII i.V.m. §§ 67 ff. SGB X und das Datengeheimnis nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz _____

Hiermit erkläre ich

(Vorname, Name, Geburtsdatum)

— dass ich heute über die Bestimmungen der Sozialgesetzbücher zur Wahrung des Sozialgeheimnisses und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) bezüglich der Gewährleistung des Datengeheimnisses sowie im Zusammenhang damit auf die Vorschriften über Ordnungswidrigkeiten und Straftaten (§§ 85 ff. SGB X sowie §§ 5, 43, 44 BDSG) unterrichtet, mit den sich daraus ergebenden besonderen Anforderungen an die Datensicherheit und den Datenschutz bei Ausübung meiner Tätigkeit vertraut gemacht und auf das Sozialgeheimnis nach § 35 SGB I i.V.m. §§ 61 ff. SGB VIII i.V.m. §§ 67 ff. SGB X und das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichtet wurde.

— Ich wurde insbesondere darüber belehrt, dass es mir untersagt ist, geschützte Sozialdaten und personenbezogene Daten zu einem anderen Zweck als zur Durchführung der Kinderwillkommensbesuche und sich ggf. hieraus ergebender Folgenotwendigkeiten (Angebot bedarfsgerechter Hilfen durch Fachkräfte des (Name Träger); Weitergabe von gewichtigen Anhaltspunkten für Kindeswohlgefährdung an Fachkräfte des (Name Träger) zu verarbeiten, bekanntzugeben, zugänglich zu machen oder sonst zu nutzen.

Die Pflicht zur Wahrung des Sozial und Datengeheimnisses bleibt auch nach Beendigung meiner Tätigkeit für den

(Name und Adresse Träger)

bestehen.

Ich bin mir bewusst, dass eine Verletzung dieser Pflichten mit Bußgeldern oder Freiheits- und Geldstrafen geahndet werden kann.

Eine Kopie dieser Verpflichtungserklärung nebst dem Merkblatt „Wahrung des Sozialgeheimnisses und des Datengeheimnisses“ habe ich erhalten.

(Ort, Datum)

Unterschrift Verpflichtender Unterschrift Verpflichteter

Die Ämter und Dienststellen der Stadtverwaltung finden Sie unter www.stadt-koeln.de. Fragen zu den Dienstleistungen der Stadt Köln beantwortet Ihnen montags - freitags von 7 - 18 Uhr das Bürgertelefon unter der einheitlichen Behördenrufnummer 115 oder 0221/221-0

Quelle: Stadt Köln – Amt für Kinder, Jugend und Familie – zentrale Steuerung Frühe Hilfen (Erstellt durch Tina Herzberg, Peter Stein, Kerstin Wasser)

Anlage 12

Beispielvereinbarung zur Familienpatenschaft zwischen Patin oder Pate und Familie

Patenschaftsvereinbarung

zwischen

_____ Patin/Pate

und

_____ Familie mit Patenkind

_____ und Patenkind

Unsere Patenschaft beginnt am _____

und endet am _____

So können wir einander erreichen:

_____ Telefonnummer Patin/Pate

_____ Telefonnummer Familie

_____ Erreichbar zu folgenden Zeiten

_____ Erreichbar zu folgenden Zeiten

_____ Email-Adresse Patin/Pate

_____ Email-Adresse Familie/Patenkind

Wir verpflichten uns, die folgenden Vereinbarungen für unsere Patenschaft einzuhalten, die wir gemeinsam getroffen haben:

Wir werden uns _____ -mal im Monat/alle _____ Wochen treffen.

Wer wird die Treffen verabreden und planen? Patin/Pate Familie/Patenkind

Wo werden die Treffen stattfinden? _____

Wenn ein Termin verlegt werden muss, werden wir das spätestens _____ Tage vorher ankündigen.

Patenschaftsvereinbarung

Patin/Pate	Familie/Patenkind
Das erwarte ich von unserer Patenschaft und von meiner Familie/Patenkind:	Das erwarte ich von unserer Patenschaft und von meiner Patin/meinem Paten:
Mein(e) Ziel(e) für unsere Patenschaft:	Mein(e) Ziel(e) für unsere Patenschaft:
Das möchte ich dazu beitragen:	Das möchte ich dazu beitragen:
Sonstige Vereinbarungen:	

Ort, Datum

Unterschrift Patin/Pate

Familie/Patenkind

Quelle: Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration (2009): Leitfaden für Patenschaften. Aachen: Sieprath Druckservice.
S. 35 u. 36

Anlage 13

Beispielvereinbarung zur ehrenamtlichen Mitarbeit

Vereinbarung zur ehrenamtlichen Mitarbeit

Name:

Vorname:

Straße:

Wohnort:

Geburtsdatum:

Beruf:

Telefon/Fax:

E-mail:

Vielen Dank, dass Sie dieses verantwortungsvolle und wichtige Ehrenamt für eine Familie übernehmen. Im Rahmen der Familienpatenschaft schließen wir zum gegenseitigen Verständnis und zur beidseitigen Absicherung folgende Vereinbarung:

Frau/Herr erklärt sich bereit, für _____ (**Träger**) eine ehrenamtliche Familienpatenschaft zu übernehmen. Sie/Er ist bereit, die Grundsätze und Ziele des Verbandes/Trägers mit zu tragen. Ab dem wird sie/er als ehrenamtliche Mitarbeiterin/ehrenamtlicher Mitarbeiter ihre/seine Tätigkeit aufnehmen.

Vor der Aufnahme der ehrenamtlichen Tätigkeit muss ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis (kostenlos) vorgelegt werden.

Frau/Herr hat das Recht, sich eingehend über die Fachstelle „Familienpatenschaften“ zu informieren, um herauszufinden, in welchem Zeitrahmen sie/er welche persönlichen Stärken und Fähigkeiten in den Dienst einbringen möchte.

Ergänzend nehmen einige Träger in einer solchen Vereinbarung auch die Grundlagen der Zusammenarbeit mit auf (Akzeptanz der Trägergrundsätze; zuverlässige und verantwortungsbewusste Aufgabenausführung).

Der wöchentliche Zeitaufwand beträgt Stunden/Woche und ist unvergütet.

D. Anhang

Der Einsatzort und die Art der Tätigkeit erfolgt in Absprache mit der Familie und der Koordinatorin der Fachstelle. Der zeitliche Rahmen kann in wechselseitiger Absprache verändert werden.

Bei der Einarbeitung sowie auch in der späteren Arbeit wird **Frau/Herr** von der zuständigen Koordinatorin unterstützt und regelmäßig begleitet. Die Teilnahme an angebotenen Austauschtreffen und Fortbildungen ist erwünscht.

Drei Monate nach Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit findet ein Auswertungsgespräch statt, bei dem Erfahrungen ausgetauscht werden und über die weitere Zusammenarbeit gesprochen wird.

Die Patin/der Pate ist während und nach Beendigung der Patenschaft verpflichtet, über die bei der Tätigkeit im Verein/Träger und in der Familie bekannt gewordenen Angelegenheiten Verschwiegenheit zu bewahren.

Häufig sind in den Vereinbarungen auch Regelungen zum Vorgehen bei Wahrnehmung von Anhaltspunkten für eine Gefährdung des Kindeswohls festgehalten (Information der Ehrenamtskoordination)

Die Verpflichtungserklärung zum Datenschutz ist Bestandteil der Vereinbarung.

Mit der Familie wird eine Schweigepflichtentbindung vereinbart, die es der Patin ermöglicht, sich mit der Koordinatorin und anderen Familienpaten auszutauschen.

_____ (Träger) bieten **Frau/Herr** die Möglichkeit zur Teilnahme an Gruppentreffen sowie zur kostenlosen Teilnahme an internen und externen Fortbildungen und an allen internen Veranstaltungen (Betriebsausflüge, Mitgliederversammlungen, Feiern).

_____ (Träger) erstatten **Frau/Herrn** die Fahrkosten, die ihr/ihm im Rahmen ihrer/seiner Tätigkeit als Familienpate entstehen. Dazu ist ein Nachweis (Bogen zur Fahrkostenerstattung) bei der Koordinatorin einzureichen. Die über den üblichen Rahmen hinausgehenden Ausgaben müssen vorab mit der Koordinatorin besprochen werden.

Alternativ ist die Zahlung einer Kilometerpauschale möglich (bspw. wenn Strecke zur Familie bekannt ist und regelmäßig zurückgelegt wird).

Für den Fall, dass die Patin/der Pate im Rahmen einer Patenschaft in der Regel ihren/seinen Privat-PKW benutzt, muss der PKW den allgemeinen Kriterien der Fahrtauglichkeit und Sicherheit entsprechen. Bei dem Transport von Kindern müssen dem Alter und der Größe entsprechende Kindersitze vorhanden sein und genutzt werden. Dies gilt für:

- An- und Abreise auf dem direkten Weg zur Familie
- Fahrten bei gemeinsamen Aktivitäten wie Ausflüge oder Einkäufe mit der Familie
- Besorgungen, die ursächlich für die Familie gemacht werden

Während ihrer/seiner Tätigkeit für _____ (Träger) ist die Patin/der Pate haftpflicht- und unfallversichert. Er/Sie erhält schriftliche Informationen zum Versicherungsschutz. Im Schadensfall wird eine Einzelfallprüfung seitens der Versicherung durchgeführt, ob ein Schadensfall im Sinne der jeweiligen Versicherung vorliegt.

D. Anhang

Über Inhalt und Umfang der **Aufsichtspflicht** wird die Patin/der Pate schriftlich informiert. Hierzu unterschreibt sie/er eine entsprechende **Erklärung**.

Frau/Herr verpflichtet sich, vor oder während ihres/seines Einsatzes als Familienpatin/e an einer ____-stündigen Schulung zum Thema _____ im/beim _____ **(Träger)** teilzunehmen.

Im Zuge der kontinuierlichen Verbesserung unserer Arbeit sind wir auf Ihre Anregungen, Ideen oder Kritik angewiesen. Sie können sich wenden an:

(Name) (Träger) (Kontakt)

(Name) (Träger) (Kontakt)

Die Familienpatenschaft und die damit verbundene Vereinbarung können seitens der Familie, der Patin/des Paten und _____ **(Träger)** beendet werden. Das Ende der Patenschaft wird von der Koordinatorin begleitet.

Möchte die Patin/der Pate die Familienpatenschaft beenden, informiert er zeitnah die Koordinatorin. In Gesprächen soll zusammen mit der Koordinatorin eine Verabschiedung von der Familie vorbereitet und durchgeführt werden.

_____ **(Träger)** stellt auf Wunsch eine Bescheinigung über den Inhalt und Umfang der ehrenamtlichen Tätigkeit und über Teilnahme an Fortbildungen aus.

Mit dieser Vereinbarung erkläre ich mich einverstanden und erkenne sie als verbindliche Arbeitsgrundlage an.

Verfügt die Organisation über die Ausstellungsberechtigung für den Engagementnachweis NRW, sollte die Möglichkeit der Ausstellung ebenfalls in die Vereinbarung aufgenommen werden.

Ort, Datum

Ehrenamtliche(r) Mitarbeiterin/Mitarbeiter

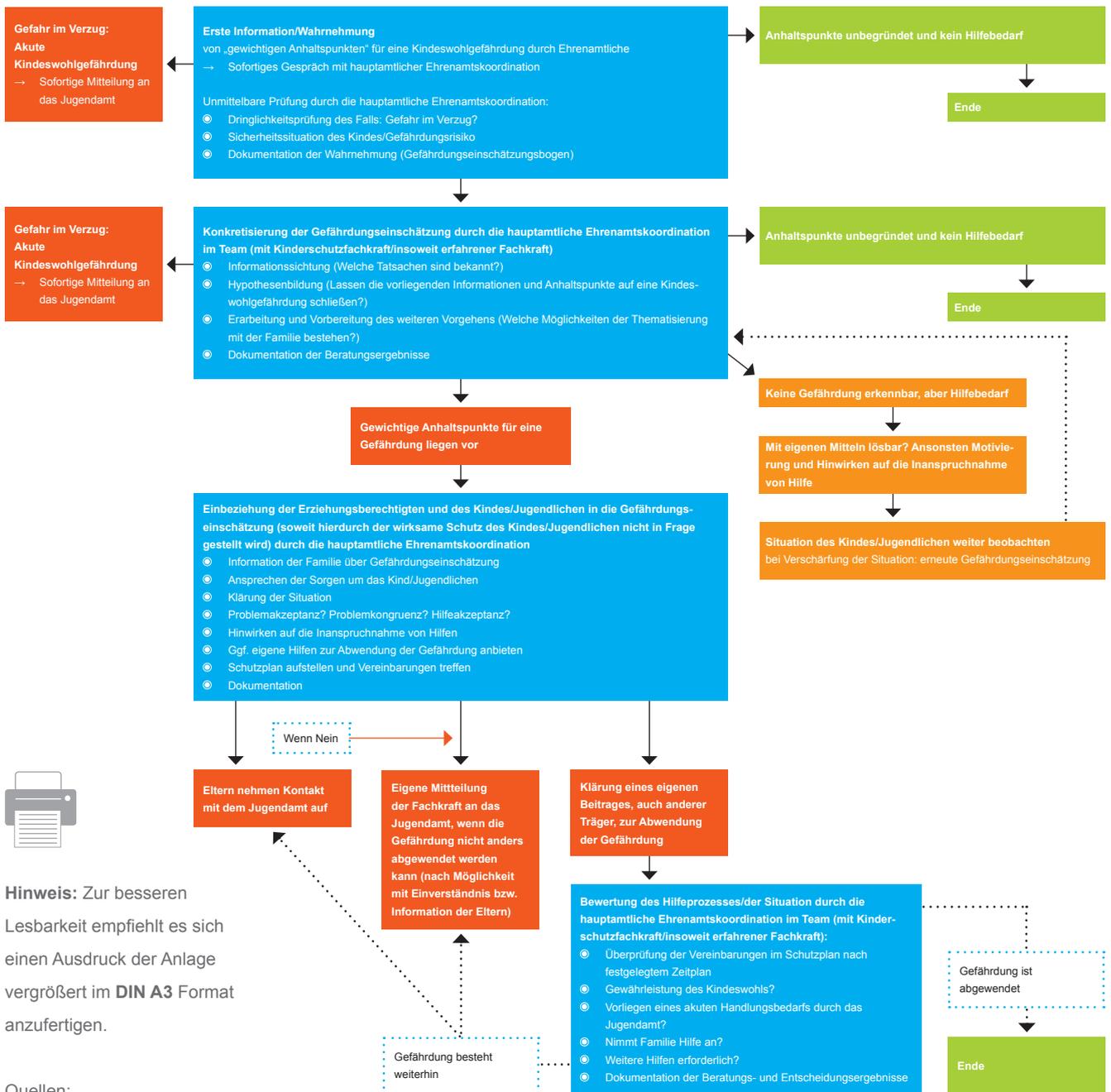
Für die Fachstelle „Familienpatenschaften“

(Vorname Name, Funktion)

(Vorname Name, Funktion)

Anlage 14

Verfahren zur Wahrnehmung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung



Hinweis: Zur besseren Lesbarkeit empfiehlt es sich einen Ausdruck der Anlage vergrößert im **DIN A3** Format anzufertigen.

Quellen:

Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e.V. (2012): Kiki – Eine Arbeitshilfe zum Kinderschutz in Kindertageseinrichtungen. S. AM 20. Wuppertal.
 Thomas Meysen: § 8a Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung in: J. Münder/Th. Meysen/Th. Trenczek (Hrsg): Frankfurter Kommentar zum SGB VIII (2013). S. 133. Baden-Baden.
 Reinhold Schone (2007): Zur Risikoeinschätzung von Kindeswohlgefährdung. 14. Symposium Frühförderung am 23.02.2007 in Hamburg. www.fruehfoerderung-viff.de/media/pdf/symp-hh-schone.pdf (Download am 22.08.2014).

Anlage 15

Kollegiale Beratung

Kollegiale Beratung ist ein gutes Hilfsmittel für Fallbesprechungen und die dazu notwendige Reflexion. Praxisnah und strukturiert setzt dieses Beratungsmodell auf die Ressourcen der Teilnehmenden und nutzt diese. Die Methode unterstützt die gegenseitige Wertschätzung, fördert das Entwickeln neuer Sichtweisen, schafft Kreativität und eröffnet ggf. noch nicht in den Blick genommene Ressourcen.

Die kollegiale Beratung ist ein systematisches Beratungsgespräch, in dem sich die Teilnehmenden nach einer vorgegebenen und zeitlich begrenzten Gesprächsstruktur wechselseitig zu bestimmten Fragestellungen beraten und gemeinsam Lösungen entwickeln. Die Rollen wechseln von Fallbesprechung zu Fallbesprechung. Die Gruppe sollte nicht aus mehr als 6 bis 9 Personen bestehen. Ab 4 Teilnehmenden sollte eine Person die Rolle der Moderation übernehmen und dafür Sorge tragen, dass die einzelnen Phasen in der vorgegebenen Zeit eingehalten und nacheinander bearbeitet werden.

Die kollegiale Beratung braucht eine von Vertrauen geprägte Atmosphäre sowie die gegenseitige Vereinbarung, Verschwiegenheit für den Inhalt und Ablauf nach außen zu wahren.

Im Vorfeld der kollegialen Beratung muss festgelegt werden, welche Person einen Fall einbringen und eine entsprechende Beratungsfrage an die übrige Gruppe formulieren möchte.

Der Ablauf in einer Kurzversion ist nachfolgend in einer Übersicht² dargestellt.

Es bietet sich an, zur Visualisierung des Falles oder der möglichen Lösungen mit einem Flip-Chart zu arbeiten.

² Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e. V. (2012): Kiki – Eine Arbeitshilfe zum Kinderschutz in Kindertageseinrichtungen. Wuppertal.

Struktur der kollegialen Beratung

Phase	Ratsuchende Person	Beratende Personen	Zeit
Falldarstellung	<ul style="list-style-type: none"> – Stellt Fall dar – Formuliert ihr Anliegen, ihre zentrale Fragestellung 	Stellen keine Fragen	15 Min.
Klärung	Beantwortet Nachfragen	<ul style="list-style-type: none"> – Stellen Nachfragen/ Informationsfragen – Interpretieren nicht 	3 Min.
Erweiterung der Problemsicht	Hört zu, greift nicht ein!	<ul style="list-style-type: none"> – Benennen Einfälle, Ideen, Hypothesen – Keine Lösungen und keine Diskussion! 	5 Min.
Stellungnahme	Ergänzt und korrigiert	Hören zu und geben ggf. Rückmeldung	5 Min.
Lösungsvorschläge	Hört zu, greift nicht ein!	Entwickeln Ideen zur Umsetzung/Lösung	10 Min.
Entscheidung	Teilt mit, welche Hypothese angenommen, welche Vorschläge umgesetzt werden sollen	Hören zu!	5 Min.
Austausch	Feedback an die beratenden Personen	Feedback an die ratsuchende Person	2 Min.

In der Phase der Erweiterung der Problemsicht ist es auch möglich, dass die Teilnehmenden Rollen aus dem Fall, also aus der Familie, übernehmen und aus diesen Rollen heraus das derzeitige Erleben der Einzelnen beschreiben. Dafür sind dann 15 Min. anzusetzen.

Anlage 16

Beispiel Checkliste für telefonischen Erstkontakt mit Familie

Erste Informationen zur Familie und zum Anliegen

- Was ist das Anliegen der Familie? Wie sieht der Entlastungswunsch der Familie aus (erste grobe Beschreibungen zur Einordnung der Passgenauigkeit)?
- Wie stellt sich die Lebenssituation der Familie dar (z.B. Alleinerziehung)?
- Wie viele Kinder hat die Familie?
- Wie alt sind die Kinder?
- Wo wohnt die Familie (Adresse)?
- Wie und wann ist die Familie zu erreichen (Kontaktmöglichkeit)?
- Wann und wo kann ein erstes persönliches Gespräch/Kennenlernen stattfinden?

Erste Informationen zum Angebot zur Weitergabe an die Familie

- Was ist die Grundidee des Angebots?
- Was sind typische und grundsätzliche Vorgehensweisen im Angebot?
- Gibt es Wartezeiten zur Wahrnehmung des Angebots, über die die Familie informiert werden muss?
- Wie gestaltet sich üblicherweise das weitere Vorgehen nach dem ersten Telefonat?

Anlage 17

Beispielbogen Erstgespräch mit Familie

Erfassungsbogen: Familie für das Projekt „Familienpatenschaften“

Familie: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

Mobil: _____

Email: _____

KiTa: _____ **Aufmerksam geworden durch:** _____

Termin für Hausbesuch: _____

Kennenlernen mit Pate: _____

Im Erstgespräch sollte festgehalten werden, ob und wenn ja durch wen eine Vermittlung in das Angebot stattgefunden hat. Derartige Informationen können auch im Rahmen von Evaluationen genutzt werden.

Familienmitglieder	Vor- und Nachname	Geburtsdatum	Beruf/Arbeit/Schule/KiTa	Wo lebend?
Mutter:				
Vater:				

Bei Bedarf zu ergänzen:
Migrationshintergrund

D. Anhang

Kind 1:				
Kind 2:				
Kind 3:				

Familiensituation:

Beschreibung der Familiensituation und der Beziehungen innerhalb der Familie:

Vorhandene oder mögliche persönliche Ressourcen:

bestehende Ressourcen (Großeltern, Eltern, Geschwister, Freunde etc.)

Finanzielle Situation:

Einkommen, Verdienst, staatliche Bezüge/Unterstützung, Ausgaben, Belastungen/Schulden

Alltag:

Wie läuft ein typischer Wochentag ab? Zu welchen Zeiten und warum ist es besonders anstrengend/belastend, wann und warum entspannt?

Hilfe durch Familienpaten:

Bedarf: Wo besteht Bedarf? Wobei soll der Familienpaten helfen/unterstützen? Was soll er leisten?

Wünsche:

3 Wünsche für die Eltern:

1)

2)

3)

3 Wünsche für das/die Kinder:

1)

2)

3)

Befürchtungen: Was soll der Pate auf keinen Fall machen?

Im Erstgespräch können auch die Vorstellungen der Familie zu ehrenamtlichen Person abgefragt werden (Geschlecht, Alter, Interessen).

Zeit: Wie oft und wann soll der Familienpate kommen?

Besondere Werte/Vorstellungen:

Was ist der Familie in ihrer Erziehung besonders wichtig? Welche Ideale vertreten sie? (Religion, Werte, Ideale, Ernährung, Umgang mit Kindern, etc.)

Sonstiges:

Anlage 18

Beispiel Patenschaftstagebuch

Mein Patenschaftstagebuch

Mit einem Patenschaftstagebuch können Sie die Entwicklung Ihrer Patenschaft verfolgen und die weiteren Aktivitäten genauer planen. Es wird Ihnen helfen, sich über Ihre Rolle und Ihre persönlichen Erfahrungen bewusster zu werden. Schreiben Sie nach jedem Treffen mit Ihrer Patenfamilie/Patenkind einen Eintrag, in dem Sie bestimmte Punkte festhalten:

- Was haben Sie bei dem Treffen gemacht, worüber haben Sie sich mit Ihrer Patenfamilie/Ihrem Patenkind unterhalten?
- Welche Themen/Aufgaben des letzten Treffens sind erledigt?
- Wie genau konnten Sie Ihre Patenfamilie/Ihr Patenkind bei diesem Treffen unterstützen?
- Welche Ergebnisse haben Sie bei diesem Treffen erreicht? Auf welche Weise?
- Welche Fortschritte konnten Sie bei Ihrer Patenfamilie/Ihrem Patenkind feststellen?
- Welche Ziele haben Sie für das nächste Treffen vereinbart?
- Was haben Sie als Patin/Pate bei beziehungsweise aus diesem Treffen gelernt?

Patenschaftstreffen am (Datum)	
Diese Themen haben wir besprochen/behandelt:	
Das haben wir erledigt:	
Das habe ich meiner Patenfamilie/meinem Patenkind empfohlen:	
Das haben wir bei diesem Treffen erreicht;	
Ich konnte folgende Fortschritte bei meiner Patenfamilie/Patenkind feststellen:	
Diese Ziele haben wir vereinbart:	
Das habe ich bei/aus diesem Treffen gelernt:	

Mein Patenschaftstagebuch

Genauso, wie Sie nach jedem Treffen mit Ihrer Patenfamilie/Ihrem Patenkind ein kurzes Protokoll schreiben, können Sie auch das jeweils nächste Treffen mit einem Eintrag in Ihr Patenschaftstagebuch vorbereiten:

Vorbereitung des Patenschaftstreffens am (Datum)	
Diese Themen haben wir beim letzten Treffen nicht geklärt:	
Diese Themen möchte ich ansprechen:	
Ideen für Ziele, die ich meiner Patenfamilie/meinem Patenkind vorschlagen kann:	
Fragen, die ich zum nächsten Treffen habe:	
Wünsche, die ich zum nächsten Treffen habe:	
Ideen für die nächsten Treffen:	

Anlage 19 Beispiel für Abschluss-/Auswertungsbögen bei Beendigung einer Patenschaft (für die ehrenamtlichen Patinnen und Paten)

Abschlussevaluation Familienpaten

Datum:

Zuständige Koordinatorin:

Wir bitten Sie, sich Zeit zu nehmen und die folgenden Fragen zu beantworten, weil wir Ihr Feedback gerne zur Verbesserung des Projekts Familienpatenschaften nutzen möchten. Selbstverständlich freuen wir uns auch über weitere ergänzende Rückmeldungen!

Die Ergebnisse werden nicht an Ihre Patenfamilie weitergeleitet.

Der Evaluationsbogen umfasst offene Fragen, bei denen wir Sie bitten selbst etwas zu schreiben, und Fragen zum Ankreuzen.

Erklärung für die Fragen zum Ankreuzen: Zur Beurteilung steht Ihnen meist eine sechsfach gestufte Skala zur Verfügung. Wenn Sie den Eindruck haben, dass:

- eine Aussage **gar nicht auf Sie zutrifft**, kreuzen Sie bitte den Kreis **ganz links** an.
- eine Aussage **voll auf Sie zutrifft**, kreuzen Sie bitte den Kreis **ganz rechts** an.
- eine Aussage **weder gar nicht noch voll auf Sie zutrifft**, können Sie sich für einen **passenden Punkt zwischen den beiden äußeren Punkten** entscheiden.

Herzliche Grüße

Vorname Nachname

1 Erwartungen an die Familienpatenschaft

1.1 Was waren Ihre Erwartungen an die Familienpatenschaft?

1.2 Meine Erwartungen an die Familienpatenschaft wurden erfüllt.						
Trifft gar nicht zu						Trifft voll zu
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Anhang

1.3 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, inwiefern Ihre Erwartungen an die Familienpatenschaft erfüllt bzw. nicht erfüllt wurden.

1.4 Ich habe den Eindruck, dass ich die Erwartungen der Patenfamilie an mich erfüllt habe.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2 Familienpatin/Familienpate – Patenfamilie

2.1 Ich habe eine gute Beziehung zu den Kindern in meiner Patenfamilie aufgebaut.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.2 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, inwiefern Sie eine gute bzw. weniger gute Beziehung zu den Kindern in Ihrer Patenfamilie aufgebaut haben.

2.3 Was waren besonders schöne Erfahrungen mit den Kindern in Ihrer Patenfamilie? Was waren weniger schöne Erfahrungen?

2.4 Ich denke, dass die Kinder in meiner Patenfamilie die Aktivitäten (z.B. spielen, Ausflüge etc.) mit mir geschätzt haben.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.5 Ich denke, dass die Kinder in meiner Patenfamilie die Unterstützung (z.B. Hausaufgaben und sonstige Förderung) durch mich geschätzt haben.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Anhang

2.6 Ich denke, dass ich für die Kinder in meiner Patenfamilie ein wichtiger Ansprechpartner war.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.7 Ich habe eine gute Beziehung zu den Eltern in meiner Patenfamilie aufgebaut.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.8 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, inwiefern Sie eine gute bzw. weniger gute Beziehung zu den Eltern in Ihrer Patenfamilie aufgebaut haben.

2.9 Was waren besonders schöne Erfahrungen mit den Eltern in Ihrer Patenfamilie?
Was waren weniger schöne Erfahrungen?

2.10 Ich denke, dass es die Eltern geschätzt haben, durch mich mehr Zeit für andere Dinge zu haben (z.B. Arbeit, Freizeit).						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.11 Ich denke, dass die Eltern meine praktische Unterstützung (unabhängig von der Zeit mit den Kindern) geschätzt haben (z.B. Behörden, Kindergarten- & Schulgespräche, finanzielle Angelegenheiten, Arztbesuche etc.)						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.12 Ich denke, dass ich für die Eltern in meiner Patenfamilie ein wichtiger Ansprechpartner war.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Anhang

2.13 Die Treffen mit meiner Patenfamilie fanden regelmäßig statt.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.14 Wenn es nicht zum Treffen kam – was waren die Gründe dafür und wie häufig traten diese ein?

a) Von Seiten der Patenfamilie.				
	nie	selten	hin und wieder	oft
Krankheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urlaub	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere Gründe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Welche anderen Gründe traten ein?

b) Von Ihrer Seite.				
	nie	selten	hin und wieder	oft
Krankheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urlaub	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere Gründe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Welche anderen Gründe traten ein?

2.15 Absprachen mit der Patenfamilie wurden zuverlässig eingehalten.

a) Von Seiten der Patenfamilie.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Von Ihrer Seite.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Anhang

2.16 Warum wurde die Patenschaft beendet?

- Kein Bedarf mehr
- Keine Zeit mehr von einer der beiden Seiten
- Durch weitere, intensive Hilfen abgelöst (z.B. Jugendamt)
- Disharmonien
- Andere Gründe: _____

2.17 Auf wessen Initiative hin wurde die Patenschaft beendet?

- Durch Sie
- Durch die Patenfamilie
- Durch die Koordinatorin

2.18 Was hätten Sie sich gerne erspart? Was war schwer auszuhalten?

2.19 Welche Erfahrung war wertvoll und warum?

2.20 Rückblickend war ich insgesamt mit meiner Patenschaft zufrieden.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.21 Mit welchem Gefühl beenden Sie die Patenschaft? Und was machen Sie mit diesem Gefühl?

3 Familienpaten – Koordinatorinnen (Vorname Nachname)

3.1 Wie beurteilen Sie die Vorgehensweise bei der Zusammenführung mit der Patenfamilie?

3.2 Die Koordinatorinnen haben die Zusammenführung mit der Patenfamilie kompetent begleitet.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.3 Die Koordinatorinnen waren im Notfall für mich zu erreichen.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.4 Die Koordinatorinnen haben mir bei Fragen zur Patenfamilie weitergeholfen und/oder Sicherheit gegeben.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.5 Mit der individuellen Beratung/Begleitung durch die Koordinatorinnen war ich zufrieden.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.6 Die Koordinatorinnen haben mich in meiner Aufgabe als Familienpatin/Familienpate durch Folgendes unterstützt (Mehrfachantworten möglich):

- Vermittlung weiterer Hilfen
- Vermittlung von Sachspenden (z.B. Möbel)
- Geldspenden
- Informationen
- Andere Unterstützung: _____

D. Anhang

3.7 Wie haben Sie die Zusammenarbeit zwischen den Koordinatorinnen und den Ehrenamtlichen erlebt?

3.8 An den Kleingruppentreffen habe ich gerne teilgenommen.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe nie teilgenommen. <input type="radio"/>						

3.9 Die Kleingruppentreffen waren für mich hilfreich.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe nie teilgenommen. <input type="radio"/>						

3.10 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, inwiefern die Kleingruppentreffen für Sie hilfreich waren bzw. nicht hilfreich waren oder weshalb Sie sich gegen die Teilnahme entschieden haben.

3.11 Ich hätte gerne häufiger das Angebot zum Austausch im Einzelgespräch mit den Koordinatorinnen gehabt.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.12 Den Kontakt zu anderen Familienpatinnen/Familienpaten habe ich geschätzt.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich hatte keinen Kontakt. <input type="radio"/>						

D. Anhang

3.13 An den von der Fachstelle organisierten Aktivitäten mit Kindern und Familien habe ich gerne teilgenommen.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe nie teilgenommen. <input type="radio"/>						

3.14 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, weshalb Sie an den von der Fachstelle organisierten Aktivitäten mit Kindern und Familien gerne bzw. nicht gerne teilgenommen haben oder weshalb Sie sich gegen die Teilnahme entschieden haben.

3.15 Mit der Auswahl an angebotenen Aktivitäten mit Kindern und Familien war ich zufrieden.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.16 Fallen Ihnen Anregungen für zukünftige Aktivitäten mit Kindern und Familien ein, die Sie uns gerne mitteilen möchten? Welche Aktivitäten haben Ihnen am meisten/am wenigsten gefallen und warum?

3.17 An den von der Fachstelle organisierten Qualifizierungs-/Fortbildungsangeboten habe ich gerne teilgenommen.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe nie teilgenommen. <input type="radio"/>						

D. Anhang

3.18 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, weshalb Sie an den von der Fachstelle organisierten Qualifizierungs-/Fortbildungsangeboten gerne bzw. nicht gerne teilgenommen haben oder weshalb Sie sich gegen die Teilnahme entschieden haben.

3.19 Mit der Auswahl an angebotenen Qualifizierungs-/Fortbildungsangeboten war ich zufrieden.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.20 Fallen Ihnen Anregungen für zukünftige Qualifizierungs-/Fortbildungsangeboten ein, die Sie uns gerne mitteilen möchten? Welche Qualifizierungs-/Fortbildungsangeboten haben Ihnen am meisten/am wenigsten gefallen und warum?

3.21 Konnten Sie sich über die Aufgabe in der Patenfamilie hinaus in der Fachstelle einbringen und falls ja, wie (Mehrfachantworten möglich)?

- Pressearbeit
- Informationsabende für potenzielle Familienpatinnen/Familienpaten
- Vorschläge und/oder Durchführung von Fortbildungen und/oder Freizeitmaßnahmen
- Andere Art der Einbringung: _____

3.22 Was hat Ihnen während der Familienpatenschaft gefehlt bzw. was hätten Sie sich noch von den Koordinatorinnen gewünscht?

D. Anhang

3.23 Ich war mit der Vorgehensweise bei der Beendigung der Patenschaft zufrieden.						
Trifft gar nicht zu		Trifft voll zu				
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4 Weitere Rückmeldung

Gerne können Sie uns hier ergänzende Anmerkungen, Rückmeldung oder Verbesserungsvorschläge geben:

Bitte senden Sie aus Gründen der Anonymität den ausgefüllten Bogen zurück an die Qualitätsbeauftragte, die die Ergebnisse für uns auswertet.

Ein entsprechend adressierter Rückumschlag liegt diesem Bogen bei.

Herzlichen Dank!

Anlage 20

Beispiel für Abschluss-/Auswertungsbögen bei Beendigung einer Patenschaft (für die unterstützte Familie)

Abschlussevaluation Patenfamilie

Datum:

Zuständige Koordinatorin:

Wir bitten Sie, sich Zeit zu nehmen und die folgenden Fragen zu beantworten, weil wir Ihr Feedback gerne zur Verbesserung des Projekts Familienpatenschaften nutzen möchten. Selbstverständlich freuen wir uns auch über weitere ergänzende Rückmeldungen!

Der Evaluationsbogen umfasst offene Fragen, bei denen wir Sie bitten selbst etwas zu schreiben, und Fragen zum Ankreuzen.

Erklärung für die Fragen zum Ankreuzen:

Zur Beurteilung steht Ihnen meist eine sechsfach gestufte Skala zur Verfügung.

Wenn Sie den Eindruck haben, dass:

- eine Aussage **gar nicht auf Sie zutrifft**, kreuzen Sie bitte den Kreis **ganz links** an.
- eine Aussage **voll auf Sie zutrifft**, kreuzen Sie bitte den Kreis **ganz rechts** an.
- eine Aussage **weder gar nicht noch voll auf Sie zutrifft**, können Sie sich für einen **passenden Punkt zwischen den beiden äußeren Punkten** entscheiden.

Herzliche Grüße

Vorname Nachname

1 Erwartungen an die Familienpatenschaft

1.1 Was waren Ihre Erwartungen an die Familienpatenschaft?

1.2 Meine Erwartungen an die Familienpatenschaft wurden erfüllt.					
Trifft gar nicht zu					Trifft voll zu
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Anhang

1.3 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, inwiefern Ihre Erwartungen an die Familienpatenschaft erfüllt bzw. nicht erfüllt wurden.

2 Patenfamilie – Familienpatin/Familienpate

2.1 Die Kinder haben eine gute Beziehung zur Patin bzw. zum Paten aufgebaut.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.2 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, inwiefern die Kinder eine gute bzw. weniger gute Beziehung zur Patin bzw. zum Paten aufgebaut haben.

2.3 Was waren für die Kinder besonders schöne Erfahrungen mit ihrer Patin bzw. ihrem Paten? Was waren weniger schöne Erfahrungen?

2.4 Die Kinder haben die Aktivitäten (z.B. spielen, Ausflüge etc.) mit ihrer Patin bzw. ihrem Paten geschätzt.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.5 Die Kinder haben die Unterstützung (z.B. Hausaufgaben und sonstige Förderung) durch die Patin bzw. den Paten geschätzt.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.6 Für die Kinder war die Patin bzw. der Pate ein wichtiger Ansprechpartner.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.7 Ich habe eine gute Beziehung zur Patin bzw. zum Paten aufgebaut.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Anhang

2.8 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, inwiefern Sie eine gute bzw. weniger gute Beziehung mit der Patin bzw. dem Paten aufgebaut haben. Ggf. können Sie auch auf den Kontakt zwischen Ihrem Lebenspartner und der Patin bzw. dem Paten eingehen.

2.9 Was waren besonders schöne Erfahrungen mit der Patin bzw. dem Paten für Sie? Was waren weniger schöne Erfahrungen?

2.10 Ich habe es geschätzt, durch die Familienpatin bzw. den Familienpaten mehr Zeit für andere Dinge zu haben (z.B. Arbeit, Freizeit).						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.11 Ich habe die praktische Unterstützung (unabhängig von der Betreuung der Kinder) durch die Patin bzw. den Paten geschätzt (z.B. Behörden, Kindergarten- & Schulgespräche, finanzielle Angelegenheiten, Arztbesuche etc.).						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.12 Die Patin bzw. der Pate war für mich ein wichtiger Ansprechpartner.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.13 Ich habe mich durch die Patin bzw. den Paten entlastet gefühlt.						
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Anhang

2.15 Die Treffen mit unserer Patin bzw. unserem Paten fanden regelmäßig statt.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.16 Wenn es nicht zum Treffen kam – was waren die Gründe dafür und wie häufig traten diese ein?

a) Von Seiten der Patin bzw. des Patens.				
	nie	selten	hin und wieder	oft
Krankheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urlaub	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere Gründe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Welche anderen Gründe traten ein?

b) Von Ihrer Seite.				
	nie	selten	hin und wieder	oft
Krankheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urlaub	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere Gründe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Welche anderen Gründe traten ein?

2.17 Vereinbarungen mit der Patin bzw. dem Paten wurden zuverlässig eingehalten.

a) Von Seiten der Patin bzw. des Patens.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Von Ihrer Seite.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.18 Warum wurde die Patenschaft beendet?

- Kein Bedarf mehr
- Keine Zeit mehr von einer der beiden Seiten
- Durch weitere, intensive Hilfen abgelöst (z.B. Jugendamt)
- Disharmonien
- Andere Gründe: _____

D. Anhang

2.19 Auf wessen Initiative hin wurde die Patenschaft beendet?

- Durch Sie
- Durch die Patin bzw. den Paten
- Durch die Koordinatorin

2.20 Rückblickend war ich insgesamt mit meiner Patenschaft zufrieden.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.21 Was hat Ihnen während der Familienpatenschaft gefehlt bzw. was hätten Sie sich noch gewünscht?

2.22 Ich war mit der Vorgehensweise bei der Beendigung der Patenschaft zufrieden.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.23 Mit welchem Gefühl beenden Sie die Patenschaft? Und was machen Sie mit diesem Gefühl?

3 Patenfamilie – Koordinatorinnen

3.1 Wie beurteilen Sie die Vorgehensweise bei der Zusammenführung mit der Patin bzw. dem Paten?

3.2 Die Koordinatorinnen haben die Zusammenführung mit der Patenfamilie kompetent begleitet.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.3 Die Koordinatorinnen waren im Notfall für mich zu erreichen.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Anhang

3.4 Ich hätte gerne häufiger das Angebot zum Austausch mit den Koordinatorinnen gehabt.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.5 Den Kontakt zu anderen Patenfamilien habe ich geschätzt.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich hatte keinen Kontakt . <input type="radio"/>					

3.6 An den von der Fachstelle organisierten Aktivitäten mit Kindern und Familien haben wir gerne teilgenommen.					
Trifft gar nicht zu			Trifft voll zu		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir haben nie teilgenommen . <input type="radio"/>					

3.7 Wenn Sie möchten, können Sie differenzierter erläutern, weshalb Sie und/oder Ihre Kinder an den von der Fachstelle organisierten Aktivitäten mit Kindern und Familien gerne bzw. nicht gerne teilgenommen haben oder weshalb Sie sich gegen die Teilnahme entschieden haben.

3.8 **Falls Sie teilgenommen haben:** Welche Aktivitäten haben Ihnen und/oder Ihren Kindern am meisten/am wenigsten gefallen und warum?

4 Weitere Rückmeldung

Gerne können Sie uns hier ergänzende Anmerkungen, Rückmeldung oder Verbesserungsvorschläge geben! Selbstverständlich sind die Kinder ganz besonders eingeladen uns zu beschreiben, was ihnen an der Familienpatenschaft gefallen hat und was in Zukunft noch besser sein könnte.

Anlage 21

Materialien Zielklärung

Anhang Zielklärung

Zur Entwicklung von klärenden und motivierenden Zielen helfen folgende Tipps, die mithilfe des Akronyms GO VIP beschrieben werden können. Ein Positivbeispiel für ein Ziel für ein Müttercafé, dem in folgender Tabelle zur Verdeutlichung Negativbeispiele entgegengesetzt werden, lautet: 'Die Mütter unterstützen sich gegenseitig'.

G für Gegenwart	<p>Ein Ziel nimmt einen angestrebten Zustand in der Zukunft vorweg. Ein Ziel ist eigentlich ein 'Soll-Zustand', sollte aber als 'Ist-Zustand' in der Gegenwart formuliert werden. Das erleichtert es, sich eine konkrete Vorstellung vom angestrebten Zustand zu machen – eine weit verbreitete Methode in der Motivationspsychologie. Auch die Worte 'können', 'sollen' oder 'wollen' sollten deshalb vermieden werden.</p> <p>Negativbeispiel: 'Die Mütter sollen sich zukünftig gegenseitig unterstützen.'</p>
O für Outcomes	<p>Ein Outcome-Ziel beschreibt die erwünschte Veränderung bzw. Stabilisierung im Wissen/den Einstellungen/dem Verhalten von Zielgruppen. Die Zielgruppe sollte dabei möglichst konkret benannt sein und es sollten Verben verwendet werden, die eine Aktivität der Zielgruppenmitglieder beschreiben. Und zwar eine Aktivität, die sie vorher noch nicht machten oder nicht so gut konnten. Passive Verhaltenszustände der Zielgruppe beschreiben nur Prozesse, keine Ergebnisse.</p> <p>Negativbeispiel: 'Mit den Müttern werden Ideen entwickelt, wie sie sich gegenseitig unterstützen können.'</p>
V für Vollständig	<p>Ein Ziel sollte in einem grammatikalisch vollständigen, möglichst simpel aufgebauten Satz formuliert werden. Auch dies stärkt die Vorstellung des erstrebenswerten besseren Zustands in der Zukunft und damit die Motivation zur Erreichung des Ziels. Stichwortartige Auflistungen, insbesondere solche mit Substantivierungen, sind weniger eingängig.</p> <p>Negativbeispiel: 'Erhöhung der gegenseitigen Unterstützung der Mütter.'</p>

D. Anhang

I für Interventionsfrei	Interventionen und Aktivitäten der Mitarbeitenden sollten nicht im Ziel, sondern im Konzept gesondert beschrieben werden. Negativbeispiel: 'Die Mütter unterstützen sich in Folge der regelmäßigen Treffen im Müttercafé gegenseitig.'
P für Positiv	Ein Ziel sollte einen erstrebenswerten, neu zu schaffenden Zustand beschreiben. Vermeidungssätze geben keine klare Orientierung. Negativbeispiel: 'Die Mütter sind bei Problemen nicht mehr auf sich alleine gestellt.'

Quelle: Schmidt, Stefan (2016): schmidt evaluation

Arbeitsblatt zur Detailzieleentwicklung und Messung der Zielerreichung

Formulieren Sie 2 - 3 Detailziele, die den SMART- und den GO VIP-Kriterien entsprechen. Legen Sie fest, wie und wann die Überprüfung der Zielerreichung vorgenommen wird.

Beispiel:

Mittlerziel:	Die Mütter bauen sich ein soziales Netzwerk auf.	
Nr.	Detailziel	Erfolgskriterien der Zielerreichung
1	Die Mütter treffen sich auch außerhalb des Müttercafés für Aktivitäten mit ihren Kindern.	<ul style="list-style-type: none"> ● Mind. 1x/Woche Teilnahme an einer von Müttern selbstorganisierten Aktivität, z.B. Spielplatzbesuch (Kontrolle über Abfrage im Müttercafé im Dez. jeden Jahres)
2	Die Mütter kennen die Angebote für Familien in ihrer Stadt.	<ul style="list-style-type: none"> ● Kenntnis von mind. 4 Fachdiensten (Kontrolle über Abfrage im Müttercafé im Dez. jeden Jahres) ● Rücksprache mit Fachdiensten des Sozialraums bei Vernetzungstreffen über Besucherinnen aus dem Müttercafé

Mittlerziel:		
Nr.	Detailziel	Erfolgskriterien der Zielerreichung
1		
2		
3		

Anlage 22

Konviviale Instrumente

Feedbackplakate

Vorteile von Feedbackplakaten sind, dass sie wenig Zeit erfordern und die Ergebnisse direkt visualisiert werden. Nachteile sind die Beeinflussung der Teilnehmenden durch die Transparenz der vorangegangenen Rückmeldungen, der begrenzte Informationsgehalt und ggf. Platzmangel ab ca. 20 Teilnehmenden (wenn die Bewertungen ähnlich ausfallen). Es gibt unterschiedliche Umsetzungsformen:

- **Stimmungsbarometer:** Auf einer Skala mit Nullpunkt (-5/+5) wird **ein** Klebepunkt zur Zufriedenheit geklebt.
- **Zielscheibe:** Eine Zielscheibe wird wie eine Dart-Scheibe in mehrere Felder unterteilt und zu bewertende Aspekte werden zugeordnet, z.B. Inhalte, Verständlichkeit, Anregungen für die Praxis etc. Jeder Aspekt muss mit einem gesonderten Klebepunkt (**mehrere** Klebepunkte) bewertet werden.
- **Wolkendiagramm:** In einem zweidimensionalen Koordinatensystem werden Nutzen (Informationsgehalt und Praxisanregungen etc.) und Zufriedenheit (Atmosphäre, Beteiligungsmöglichkeiten etc.) auf Skalen von 0 bis 10 mit **einem** Klebepunkt bewertet.

Feedbackplakate haben jedoch auch Schwächen, die man durch eine geschickte Moderation aber abmildern kann.

- Die Punkte sollten ohne Beobachtung durch Dritte aufgeklebt werden können (Moderationswand zur Wand drehen).
- Aufgrund der Transparenz der Bewertungen besteht die Tendenz, dass sich Teilnehmende den bereits sichtbaren Bewertungen anschließen. In der Anmoderation sollte auf diese Gefahr hingewiesen und dazu aufgefordert werden, sich die eigene Wertung genau zu

überlegen, bevor die Teilnehmenden an die Moderationswand treten und die vorangegangenen Bewertungen sehen. Man kann den Wert auch vorab auf die Klebepunkte aufschreiben lassen.

- Werden die Methoden am Ende einer Veranstaltung angewendet, besteht die Gefahr, dass Kritik im Raum bleibt und nicht bearbeitet werden kann. Sollte diese Befürchtung bestehen, sollte das Feedback etwas vorgezogen werden, damit Kritik noch aufgegriffen werden kann.

Koffer, Medizinschrank, Mülltonne

Diese Methode lässt sich unabhängig von Feedbackplakaten einsetzen und auch sehr gut mit ihnen kombinieren, um ergänzende offene Antworten einzuholen.

Moderationskarten oder Papier liegt auf den Tischen aus (Stifte sollten alle Teilnehmenden selber dabei haben). Am Ausgang werden drei Schachteln mit folgenden Fragen darauf bereitgestellt. Die Teilnehmenden schreiben ihre Kommentare und Rückmeldungen anonym auf Zettel und werfen sie in die entsprechenden Schachteln ein.

- Der Koffer: „Was nehme ich aus der heutigen Sitzung gerne mit?“
- Der Medizinschrank: „Was könnte verbessert werden? Welche Fragen sind offen geblieben?“
- Die Mülltonne: „Was lasse ich lieber hier?“

Ampel

Diese Methode eignet sich nicht nur für ein Feedback am Ende einer Veranstaltung, sondern auch für ganz gezielte Rückmeldungen zwischendurch: Die Teilnehmenden bekommen jeweils drei Kärtchen – ein grünes („trifft zu“), ein

D. Anhang

gelbes („neutral“) und ein rotes („trifft nicht zu“). Die Moderation wirft einige Aussagen in die Runde (z.B. „Ich habe Anregungen für meine Praxis erhalten“, „Ich habe einige interessante Aspekte dazugelernt“, „Der Vortrag hat zentrale Aspekte auch für Personen mit wenig Evaluationserfahrung verständlich dargelegt.“) Die Teilnehmenden wählen nach jeder Aussage das für sie passende Kärtchen und halten es einen Moment vor sich in die Höhe.

Scaling Dance

Diese Erhebungsmethode regt den Austausch unter den Teilnehmenden an. Außerdem unterstützt sie dabei, lösungsorientiert zu denken. Sie erhalten quasi „nebenher“ Daten zu ihrem Informationsbedarf. Die geeignete Gruppengröße ist abhängig von dem zur Verfügung stehenden Raum. Theoretisch kann die Methode mit 100 und mehr Personen durchgeführt werden, dies erfordert allerdings etwas Übung. Eine Mindestanzahl von acht Personen ist erforderlich, damit der Austausch zwischen „Nachbarn“ möglich ist.

Auf dem Boden wird eine Skala von 0 bis 10 visualisiert (z.B. durch drei Moderationskarten, auf denen die 0, die 5 und die 10 vermerkt sind). Die 10 steht für volle Zustimmung, die 0 für deutliche Ablehnung zu einer Frage, die von der Moderation gestellt wird. Die Teilnehmenden erhalten jeweils zwei Moderationskarten (zwei Farben: im nachfolgenden Anweisungen gelb/grün) und einen Kugelschreiber. Folgende Anweisungen an die Teilnehmenden können als Anregung dienen und sollten auf die konkrete Situation angepasst werden:

- Schritt 1: Bitte nehmen Sie sich 2 Moderationskarten und einen Stift.
- Schritt 2: Bitte beantworten Sie folgende Frage, indem Sie sich an die entsprechende Stelle auf der Skala stellen. Die 10 steht für volle Zustimmung, die 0 für strikte Ablehnung:
„Durch das Angebot habe ich neue Möglichkeiten entdeckt, wie ich Konflikte mit meinen Kindern für beide Seiten zufriedenstellend lösen kann.“
- Schritt 3: Tauschen Sie sich kurz mit Ihrem bzw. ihren Nachbarn (Anzahl spielt keine Rolle) darüber aus, auf welcher Zahl Sie stehen und warum Sie sich auf diese Stelle gestellt haben.
- Schritt 4: Schreiben Sie bitte auf Ihre gelbe Karte den Wert, auf den Sie sich gestellt haben und notieren Sie in wenigen Stichworten, welche Kriterien für Ihre Bewertung ausschlaggebend waren?
- Schritt 5: *Frage der Moderation an ein Grüppchen (a) an der Spitze, (b) am unteren Ende (c) in der Mitte der Skala nach den Gründen der Bewertung.*
- Schritt 6: Schreiben Sie nun bitte auf Ihre grüne Karte in Stichworten auf, was hätte passieren müssen, damit Sie sich einen oder zwei Punkte höher auf der Skala positioniert hätten.
- Schritt 7: *Sammeln Sie die Karten der Teilnehmenden ein und werten Sie sie für Ihr Feedback aus.*

Anlage 23

Beispiel Kurzfragebogen Gruppenangebote

Anhang: Kurzfragebogen Gruppenangebote

Mit diesem Fragebogen möchten wir Sie um eine Rückmeldung zu unserem Gruppenangebot bitten. Uns interessieren sowohl positive Aspekte als auch konstruktive kritische Anregungen, die uns bei der künftigen Veranstaltungsplanung helfen.

Wie nützlich war die Teilnahme am Gruppenangebot für Sie?	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
1. Die Öffnungszeiten des Angebots sind passend für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich kann hier die Fragen und Probleme besprechen, die ich im Alltag habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Der Austausch mit den anderen Besuchenden tut mir gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich weiß jetzt genauer, wo ich für bestimmte Probleme die passende professionelle Hilfe finde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Die hier ausgelegten Materialien finde ich interessant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Die Gruppe „Thema XY“ wird gut vorbereitet und angeleitet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie...	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
7. ...mit den Räumlichkeiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ...mit den ehrenamtlichen Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... mit der Leitung des Gruppenangebots?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gelungenes und Verbesserungshinweise				

10. Welche weiteren Rückmeldungen möchten Sie uns zum Gruppenangebot geben?
Was ist aus Ihrer Sicht besonders gut gelungen? Was könnten wir besser machen?

Anlage 24

Beispiel Leitfaden Gruppeninterview

Anhang: Leitfaden Gruppeninterview

Gruppeninterviews gewinnen Daten durch die Interaktion der Teilnehmenden, wobei die Thematik durch die Moderation bestimmt wird. Gruppeninterviews sind insbesondere geeignet, die Meinungsbildung zu komplexen Fragestellungen zu unterstützen und die Vielfältigkeit der Erfahrungen von Personen zu erheben. Sie richten sich auf ein vorab festgelegtes Thema. Zentraler Vorteil ist, dass sie Lernprozesse zwischen den Teilnehmenden ermöglichen. Die Erhebung sollte Raum für erzählgenerierende Passagen schaffen, in denen die Teilnehmenden in einen Austausch miteinander kommen. Gerade in diesem Austausch werden oft auch implizite Wissensbestände sichtbar.

Nach einer von jedem Teilnehmenden knapp zu beantwortenden Einstiegsfrage soll sich ein Gespräch der Teilnehmenden untereinander entwickeln. Die Moderation versucht sich möglichst zurückzuhalten und die Diskussion zu strukturieren und thematisch anzuregen. Die Dauer eines Gruppeninterviews umfasst in der Regel 1,5 bis 2 Stunden.

Wichtige Voraussetzungen für ein gelungenes Gruppeninterview sind:

- Gruppengröße und sorgfältige Auswahl der Teilnehmenden: Die ideale Gruppengröße ist sechs bis acht Personen, die absolute Unter- bzw. Obergrenze beträgt vier bzw. zehn Personen. Eine wichtige Voraussetzung für einen anregenden Austausch der Teilnehmenden ist eine passende Zusammenstellung der Gruppe. Die Gruppenmitglieder sollten bezüglich ihres Bildungsniveaus und Artikulationsvermögens
- möglichst homogen sein, bspw. in denselben bzw. verwandten Arbeitskontexten tätig sein. Sie sollten jedoch auch nicht jeden Tag zusammenarbeiten, da sie dann häufig einzelne Aspekte als bekannt voraussetzen und sie nicht mehr explizieren.
- Frageroute und Moderation: Den Kern der Fokusgruppe bildet die Diskussion von mehreren Schlüsselfragen, wobei sich ein wechselseitiges Gespräch zwischen den Teilnehmenden entspannen soll und die Moderation sich weitgehend zurückhält.
- Protokollierung: Gruppeninterviews sollten von zwei Personen durchgeführt werden. Eine Person übernimmt die Moderation, eine beobachtet und notiert stichwortartig die zentralen Themen, den Gesprächsverlauf sowie persönliche Eindrücke zur Gesprächsatmosphäre und emotionalen Anteilnahme der Teilnehmenden. Darüber hinaus kann das Interview auf Tonband aufgezeichnet werden, um Lücken im Protokoll im Nachhinein zu ergänzen und passende Zitate für zentrale Ergebnisse zu finden.

Folgende Stichworte sollten in die Begrüßung integriert werden:

- Dank für Bereitschaft zur Gruppendiskussion
- Persönliche Vorstellung der Moderation
- Grobe Skizzierung, was man in der Gruppendiskussion besprechen möchte, wie die Ergebnisse dokumentiert/protokolliert und ausgewertet werden, wer die Ergebnisse bekommt bzw. wie sie verwendet werden.
- Tonbandaufnahme vorgesehen (Bitte nacheinander sprechen)
- Vertraulichkeit: Ergebnisse werden anonymisiert.

D. Anhang

- Es besteht Interesse an allen Meinungen; es gibt keine richtigen oder falschen. Es gibt nur unterschiedliche Blickwinkel, Interessen und Erfahrungen. Auf Vielfalt und die Unterschiede kommt es an. Es ist kein Konsens erforderlich.

Beispiel für ein Gruppeninterview mit Ehrenamtlichen aus unterschiedlichen Müttercafés:

Phase	Fragen
Eröffnungsfrage (alle TN beantworten die Frage reihum)	Bitte stellen Sie sich reihum kurz vor und beschränken sich dabei auf folgende Aspekte. Alles weitere bitte für später aufsparen: <ul style="list-style-type: none"> ● Name ● Ein Ereignis oder ein Erlebnis aus Ihrem Angebot, bei dem Sie gemerkt haben, dass Ihr Angebot den Müttern gut tut.
Schlüsselfrage 1 Das Gespräch soll sich möglichst frei entwickeln. Nicht jeder TN muss etwas dazu sagen.	Wie haben Sie die Entwicklung des Angebots in den letzten zwei Jahren erlebt?
	<i>Ggf. Nachfragen, um das Gespräch anzukurbeln:</i> Was haben Sie (die Ehrenamtlichen) auf die Beine gestellt? Was haben die Mütter alleine realisiert? Was ist dabei und danach passiert? Was hat sich verändert?
Schlüsselfrage 2 Das Gespräch soll sich möglichst frei entwickeln. Nicht jeder TN muss etwas dazu sagen.	Was hat sich für die Mütter verändert?
	<i>Ggf. Nachfragen, um das Gespräch anzukurbeln:</i> In welcher Hinsicht und wie hat das Angebot die Mütter unterstützt? Was haben die Mütter gelernt? Was machen die Mütter nun eigenständig, was sie zuvor nicht machten? Wie reagieren die Mütter auf Probleme?
Schlüsselfrage 2 Das Gespräch soll sich möglichst frei entwickeln. Nicht jeder TN muss etwas dazu sagen.	Was hat sich für Sie selber verändert?
	<i>Ggf. Nachfragen, um das Gespräch anzukurbeln:</i> Berichten Sie von einem Ereignis oder ein Erlebnis, bei dem Sie gemerkt haben, dass die Mitarbeit Ihnen gut tut. Wie reagieren Sie auf Probleme? Was haben Sie gelernt?

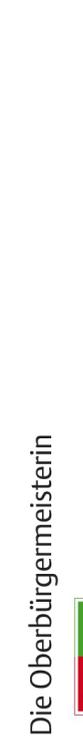
D. Anhang

<p>Schlüsselfrage 3 Das Gespräch soll sich möglichst frei entwickeln. Nicht jeder TN muss etwas dazu sagen.</p>	<p>Wie sind die Rahmenbedingungen für Ihre ehrenamtliche Arbeit?</p> <p><i>Ggf. Nachfragen, um das Gespräch anzukurbeln:</i> Welche zusätzliche Unterstützung benötigen Sie von der Leitung? Wer kann Sie auf welche Weise besser unterstützen?</p>
<p>Herausforderungen Probleme</p>	<p>Was macht es so schwierig, den Erwartungen/Bedarfen der Mütter gerecht zu werden?</p>
<p>Abschlussfrage</p>	<p>Haben wir aus Ihrer Sicht einen wichtigen Aspekt vernachlässigt? Möchten Sie uns noch weitere Anregungen mit auf den Weg geben?</p>

Quelle: Schmidt,Stefan (2016): schmidt evaluation

Anlage 25

Feedback-Bogen für eine modulare Schulung

 <p>Stadt Köln</p>
 <p>Die Oberbürgermeisterin</p>
 <p>KINDER WILLKOMMEN FAMILIENBÜRO DES RKA</p>
<p>Evaluation der Schulungen - Fragen an die Ehrenamtlichen</p> <p>Träger:</p> <p>Nach den ersten Hausbesuchen</p>
<p>Fühlten Sie sich nach dem Ende der Schulungen sich auf Ihre Aufgabe gut vorbereitet und hat sich dieser Eindruck nach den ersten Hausbesuchen bestätigt?</p> <p><input type="checkbox"/> Ich fühle mich bei meinem ersten Hausbesuch sicher und gut vorbereitet</p> <p><input type="checkbox"/> Ich fühle mich bei meinem ersten Hausbesuch eher unsicher</p> <p><input type="checkbox"/> Ich fühle mich bei meinem ersten Hausbesuch sehr unsicher</p> <p>Inzwischen</p> <p><input type="checkbox"/> Fühle ich mich in meiner Rolle ganz sicher <input type="checkbox"/> Bin ich viel sicherer geworden <input type="checkbox"/> Fühle ich mich immer noch unsicher</p>
<p>Wünschen Sie sich nun, nachdem Sie die ersten Hausbesuche durchgeführt haben, eine weitere und wenn ja welche zusätzliche Vorbereitung/Begleitung?</p> <p><input type="checkbox"/> Nein, ich fühle mich gut vorbereitet und werde in und mit meinem Team gut begleitet</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ich wünsche mir zusätzliche Angebote und zwar:</p>
<p>Haben Sie Ihre ersten Hausbesuche als positiv erlebt?</p> <p><input type="checkbox"/> Es war ein schönes Erlebnis <input type="checkbox"/> Es war weder besonders positiv noch negativ <input type="checkbox"/> Es war kein positiver Einstieg</p>
<p>Hatten Sie einen persönlichen Gewinn durch die Schulungen?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, und zwar:</p> <p><input type="checkbox"/> Nein</p>

Beurteilung der Doppelfunktion Koordinatorin/Referentin

Gibt es Schulungsinhalte, die Sie am liebsten nur mit Ihrer Koordinatorin bearbeitet hätten?

- Ja
Welche

- Nein

Gibt es Schulungsinhalte, die eher von externen Referentinnen und Referenten vermittelt werden sollten?

- Ja
Welche

- Nein

Halten Sie es für wünschenswert, dass jeder Träger „seine“ Ehrenamtlichen selbst schult oder möchten Sie das Konzept trägerübergreifender Schulungen beibehalten?

- Ich hätte lieber nur Schulungen bei „meinem“ Träger gehabt
weil

- Mir war es eigentlich gleichgültig

- Ich fand es gut, verschiedene Träger und Referenten zu haben
weil

Beurteilung der Schulungsinhalte – entsprechend der Vorgaben des Curriculums

Inhalte	Inhalte	Methoden	Zeiten/Abläufe
<p>Modul 1 - Trägerspezifisch Vorstellungsrunde, Erwartungen, Wünsche, Befürchtungen Motivation, sich in diesem Projekt zu engagieren, Kennenlernen des Projektes und der eigenen Aufgaben, Identifizierung mit den Aufgaben, Kontraktierung des ehrenamtlichen Engagements</p>	<p>Die Inhalte waren <input type="checkbox"/> zu umfangreich <input type="checkbox"/> genau richtig <input type="checkbox"/> zu gering</p> <p>Der Ablauf <input type="checkbox"/> gut strukturiert <input type="checkbox"/> mäßig strukturiert <input type="checkbox"/> schwierig zu strukturieren</p> <p>Verbesserungsvorschläge:</p>	<p>Welche Methoden (Vorträge/Rollenspiele etc.) wurden gewählt?</p> <p>Waren sie geeignet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Welche Alternativen wären wünschenswert?</p>	<p>Das Modul <input type="checkbox"/> ist am Anfang der Schulungen richtig <input type="checkbox"/> wäre an einer anderen Stelle im Curriculum besser und zwar: <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerspezifisch angeboten werden <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerübergreifend angeboten werden.</p>
<p>Modul 1 – Trägerübergreifend Frühkindliche Interaktion und Eltern-Kind-Beziehung Bindungstheorie, Bonding, Sensitivität, Kontingen, Selbstwirksamkeit, Belastete Familien/ Risikofaktoren, Bindungstypen nach Bowlby, Praxisbeispiele Übersicht gesetzliche Regelungen Organisations- und Aufgabenstruktur Amt f. Kinder, Jugend u. Familie, Minderjährige Mütter, Nichteheliche Rechte, Umgangsrecht, Unterhaltsvorschuss etc.</p>	<p>Die Inhalte waren <input type="checkbox"/> zu umfangreich <input type="checkbox"/> genau richtig <input type="checkbox"/> zu gering</p> <p>Der Ablauf <input type="checkbox"/> gut strukturiert <input type="checkbox"/> mäßig strukturiert <input type="checkbox"/> schwierig zu strukturieren</p> <p>Verbesserungsvorschläge:</p>	<p>Welche Methoden (Vorträge/Rollenspiele etc.) wurden gewählt?</p> <p>Waren sie geeignet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Welche Alternativen wären wünschenswert?</p>	<p>Das Modul <input type="checkbox"/> ist am Anfang der Schulungen richtig <input type="checkbox"/> wäre an einer anderen Stelle im Curriculum besser und zwar: <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerspezifisch angeboten werden. <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerübergreifend angeboten werden.</p>

<p>Modul 1 – Trägerübergreifend Familienbildung Lebenslagen junger Familien (materielle Absicherung, Ausstieg aus dem Beruf oder Vereinbarkeit von Beruf und Familie, neue gesellschaftliche Rollenbilder), Grobe Übersicht über die Lebenslagen junger Familien in den einzelnen Kölner Stadtteilen (Arbeitslosigkeit, Armut, Abhängigkeit von Transferleistungen, Infrastruktur für die Betreuung von Kindern etc.)</p>	<p>Die Inhalte waren <input type="checkbox"/> zu umfangreich <input type="checkbox"/> genau richtig <input type="checkbox"/> zu gering</p> <p>Der Ablauf <input type="checkbox"/> gut strukturiert <input type="checkbox"/> mäßig strukturiert <input type="checkbox"/> schwierig zu strukturieren</p> <p>Verbesserungsvorschläge:</p>	<p>Welche Methoden (Vorträge/Rollenspiele etc.) wurden gewählt?</p> <p>Waren sie geeignet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Welche Alternativen wären wünschenswert?</p>	<p>Das Modul <input type="checkbox"/> ist am Anfang der Schulungen richtig <input type="checkbox"/> wäre an einer anderen Stelle im Curriculum besser und zwar: <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerspezifisch angeboten werden. <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerübergreifend angeboten werden</p>
<p>Modul 1 – Trägerübergreifend Interkulturalität – wie leben Menschen aus den unterschiedlichsten Ländern mit unterschiedlicher Verweildauer in der Bundesrepublik</p>	<p>Die Inhalte waren <input type="checkbox"/> zu umfangreich <input type="checkbox"/> genau richtig <input type="checkbox"/> zu gering</p> <p>Der Ablauf <input type="checkbox"/> gut strukturiert <input type="checkbox"/> mäßig strukturiert <input type="checkbox"/> schwierig zu strukturieren</p> <p>Verbesserungsvorschläge:</p>	<p>Welche Methoden (Vorträge/Rollenspiele etc.) wurden gewählt?</p> <p>Waren sie geeignet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Welche Alternativen wären wünschenswert?</p>	<p>Das Modul <input type="checkbox"/> ist am Anfang der Schulungen richtig <input type="checkbox"/> wäre an einer anderen Stelle im Curriculum besser und zwar: <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerspezifisch angeboten werden. <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerübergreifend angeboten werden.</p>

<p>Modul 1 – Trägerspezifisch Vermittlung von Orientierungskompetenz durch die Kenntnis der örtlichen Angebotsstruktur</p>	<p>Die Inhalte waren <input type="checkbox"/> zu umfangreich <input type="checkbox"/> genau richtig <input type="checkbox"/> zu gering</p> <p>Der Ablauf <input type="checkbox"/> gut strukturiert <input type="checkbox"/> mäßig strukturiert <input type="checkbox"/> schwierig zu strukturieren</p> <p>Verbesserungsvorschläge:</p>	<p>Welche Methoden (Vorträge/Rollenspiele etc.) wurden gewählt? Waren sie geeignet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Welche Alternativen wären wünschenswert?</p>	<p>Das Modul <input type="checkbox"/> ist am Anfang der Schulungen richtig <input type="checkbox"/> wäre an einer anderen Stelle im Curriculum besser und zwar: <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerspezifisch angeboten werden. <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerübergreifend angeboten werden.</p>
<p>Modul 2 (Haltung) – Trägerübergreifend Offene, freundliche, sensible Gesprächsatmosphäre herstellen Ziel: gemeinsame Erarbeitung einer WERT – Haltung in der Kommunikation, anhand der Umsetzung einer partnerschaftlichen Kommunikation in der Familie Theorie: Menschliche Kommunikation – Watzlawik Sender – Empfänger Modell – Schulz von Thun Kommunikation – Persönlichkeit – Satir Praktische Übung zur: Begrüßung Eröffnung des Gespräches Gesprächsverlauf Verabschiedung</p>	<p>Die Inhalte waren <input type="checkbox"/> zu umfangreich <input type="checkbox"/> genau richtig <input type="checkbox"/> zu gering</p> <p>Der Ablauf <input type="checkbox"/> gut strukturiert <input type="checkbox"/> mäßig strukturiert <input type="checkbox"/> schwierig zu strukturieren</p> <p>Verbesserungsvorschläge:</p>	<p>Welche Methoden (Vorträge/Rollenspiele etc.) wurden gewählt? Waren sie geeignet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Welche Alternativen wären wünschenswert?</p>	<p>Das Modul <input type="checkbox"/> ist am Anfang der Schulungen richtig <input type="checkbox"/> wäre an einer anderen Stelle im Curriculum besser und zwar: <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerspezifisch angeboten werden. <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerübergreifend angeboten werden.</p>

<p>Modul 2 (Haltung) – Trägerübergreifend Hilfebedarf erkennen Belastungen und Risiken für eine gute kindliche Entwicklung</p> <p>Klärung unterschiedlicher Haltungsfragen anhand von konkreten Fallbeschreibungen und Erarbeitung eines trägerübergreifenden Verständnisses</p>	<p>Die Inhalte waren <input type="checkbox"/> zu umfangreich <input type="checkbox"/> genau richtig <input type="checkbox"/> zu gering</p> <p>Der Ablauf <input type="checkbox"/> gut strukturiert <input type="checkbox"/> mäßig strukturiert <input type="checkbox"/> schwierig zu strukturieren</p> <p>Verbesserungsvorschläge:</p>	<p>Welche Methoden (Vorträge/Rollenspiele etc.) wurden gewählt?</p> <p>Waren sie geeignet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Welche Alternativen wären wünschenswert?</p>	<p>Das Modul <input type="checkbox"/> ist am Anfang der Schulungen richtig <input type="checkbox"/> wäre an einer anderen Stelle im Curriculum besser und zwar:</p> <p><input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerspezifisch angeboten werden. <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerübergreifend angeboten werden.</p>
<p>Modul 3 (Können) – Trägerspezifisch Achtungsvoll, wertschätzend, interessiert an und akzeptierend in Bezug auf unterschiedliche Lebensmodelle und Lebensstile</p> <p>Selbstreflektierend/ Reflektierend im Umgang mit Situationen und Lebensumständen, die einem selbst fremd sind. Was halte ich von Familien, die anders leben als es meinen Wertmaßstäben entspricht?</p>	<p>Die Inhalte waren <input type="checkbox"/> zu umfangreich <input type="checkbox"/> genau richtig <input type="checkbox"/> zu gering</p> <p>Der Ablauf <input type="checkbox"/> gut strukturiert <input type="checkbox"/> mäßig strukturiert <input type="checkbox"/> schwierig zu strukturieren</p> <p>Verbesserungsvorschläge:</p>	<p>Welche Methoden (Vorträge/Rollenspiele etc.) wurden gewählt?</p> <p>Waren sie geeignet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Welche Alternativen wären wünschenswert?</p>	<p>Das Modul <input type="checkbox"/> ist am Anfang der Schulungen richtig <input type="checkbox"/> wäre an einer anderen Stelle im Curriculum besser und zwar:</p> <p><input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerspezifisch angeboten werden. <input type="checkbox"/> Das Modul sollte trägerübergreifend angeboten werden.</p>

Beurteilung der zeitlichen und örtlichen Vorgaben

<p>Die Schulungen wurden als Kompaktschulungen und als mehrwöchige Schulungen angeboten – was halten Sie für geeigneter bzw. sollte es beide Formen als Standard geben?</p> <p><input type="checkbox"/> Ich finde es gut, über mehrere Wochen und dann immer nur für einige Stunden an den Schulungen teilzunehmen</p> <p><input type="checkbox"/> Ich finde ein Kompaktseminar – z.B. von Freitagnachmittag bis Sonntagnachmittag besser</p> <p><input type="checkbox"/> Ich kann mir eine Kombination aus beidem vorstellen</p>
<p>Wie viele Stunden sollte eine Schulungseinheit (mit Pausen) höchstens umfassen?</p> <p><input type="checkbox"/> bis zu 90 Minuten</p> <p><input type="checkbox"/> bis zu 120 Minuten</p> <p><input type="checkbox"/> bis zu 180 Minuten</p> <p><input type="checkbox"/> das kommt auf die Inhalte und die Methoden an</p>
<p>Sollte es weiterhin Schulungen auf der rechten und der linken Rheinseite geben?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Schulungen an einem zentralen Ort wären besser</p> <p><input type="checkbox"/> Egal, die Schulungsorte müssen nur mit Bus und Bahn und dem Auto gut erreichbar sein.</p>

Quelle: Quelle: Stadt Köln – Amt für Kinder, Jugend und Familie – zentrale Steuerung Frühe Hilfen (Erstellt durch Tina Herzberg, Peter Stein, Kerstin Wasser)

Anlage 26

Beispiel Erhebungsbogen Willkommensbesuche



Die Oberbürgermeisterin



Stadt Köln

Evaluation - Fragen an die besuchten Familien

Beurteilung der Besuche



Wie fanden Sie den Hausbesuch, den Sie von der ehrenamtlichen KiWi-Mitarbeiterin/dem KiWi-Mitarbeiter erhalten haben?

Der Besuch hat mir/uns	<input type="checkbox"/> sehr gut gefallen <input type="checkbox"/> gut gefallen <input type="checkbox"/> weniger gut gefallen <input type="checkbox"/> gar nicht gefallen
Die Besucherin/der Besucher	<input type="checkbox"/> war sehr freundlich <input type="checkbox"/> war weniger freundlich <input type="checkbox"/> war eher unhöflich
Die Besucherin/der Besucher	<input type="checkbox"/> wirkte sehr natürlich <input type="checkbox"/> wirkte ein bisschen unsicher <input type="checkbox"/> wirkte sehr unsicher
Ein Gespräch mit der Besucherin/dem Besucher	<input type="checkbox"/> kam sehr einfach zustande <input type="checkbox"/> kam nicht so leicht zustande <input type="checkbox"/> kam gar nicht zustande
Die Besucherin/der Besucher hat uns/mir das Gefühl vermittelt,	<input type="checkbox"/> einen Antrittsbesuch zu einem schönen Ereignis zu machen <input type="checkbox"/> unsere/meine Freude zu teilen <input type="checkbox"/> für Fragen und Sorgen zur Verfügung zu stehen <input type="checkbox"/> uns/mich belehren zu wollen <input type="checkbox"/> uns/mich kontrollieren zu wollen
Die Besucherin/der Besucher kannte den Inhalt des Kiwi-Päckchens	<input type="checkbox"/> sehr gut <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> weniger gut <input type="checkbox"/> gar nicht

D. Anhang

<p>Die Besucherin/der Besucher hatte Informationen zum Stadtteil,</p> <p><input type="checkbox"/> die uns sehr weitergeholfen haben <input type="checkbox"/> die wenig sinnvoll waren <input type="checkbox"/> kannte sich im Stadtteil überhaupt nicht aus</p>
<p>Der Besuch hat ca. Minuten gedauert. Er</p> <p><input type="checkbox"/> hätte länger dauern können <input type="checkbox"/> war zeitlich genau angemessen <input type="checkbox"/> war zu lang</p>
<p>Die Besucherin/der Besucher hat uns/mir das Gefühl vermittelt</p> <p><input type="checkbox"/> mich jederzeit an den örtlichen Träger wenden zu können</p> <p><input type="checkbox"/> mich nur bei Problemen an den örtlichen Träger wenden zu können</p>
<p>Die Idee der Begrüßungsangebote finde ich/finden wir:</p> <p><input type="checkbox"/> sehr gut <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> weniger gut <input type="checkbox"/> schlecht</p>
<p>Wir/Ich würde/n anderen Eltern empfehlen</p> <p><input type="checkbox"/> den Besuch anzunehmen <input type="checkbox"/> den Besuch nicht anzunehmen</p>
<p>Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie</p> <p><input type="checkbox"/> Wir hätten uns den Besuch schon vor der Geburt gewünscht</p> <p><input type="checkbox"/> Wir hätten gerne vor dem Besuch mehr Informationen gehabt</p> <p><input type="checkbox"/> Wir hätten gerne ein anderes Geschenk</p> <p><input type="checkbox"/> Wir hätten gerne mehr konkrete Hilfe (Was kommt nach dem Besuch?)</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges z.B.</p>

Quelle: Stadt Köln – Amt für Kinder, Jugend und Familie – zentrale Steuerung Frühe Hilfen (Erstellt durch Tina Herzberg, Peter Stein, Kerstin Wasser)

Anlage 27

Beispiel für einen Abmeldebogen für Familien und Patinnen oder Paten

Abmeldebogen Familien und Paten

Familienpatenschaft zwischen	
Name des Paten	
Name der Familie	

Zeitraum der Patenschaft	
Beginn der Patenschaft	
Ende der Patenschaft	

1. Was waren die Gründe für eine Patenschaft? 2. Was waren die Gründe für die Beendigung

Der Bogen wird von der Ehrenamtskoordination im Rahmen eines Abschlussgespräches mit der Familie und der/dem Patin/Paten ausgefüllt.

Warum wurde die Patenschaft beendet?

- Kein Bedarf mehr
- Keine Zeit mehr von einer der beiden Seiten
- Weitere, intensivere Hilfen in Gang gebracht, z.B. Jugendamt
- Disharmonien
- Sonstiges

Auf welche Initiative hin wurde die Patenschaft beendet?

- Durch den Paten
- Durch die Familie
- Durch die Koordinatorin
- Gemeinsame Entscheidung

Unterschrift Koordinatorin

Anlage 28

Mustervereinbarung mit Ehrenamtlichen

Zwischen

Kommune NN

- Auftraggeber -

und

Herrn / Frau NN

- Auftragnehmer (im Folgenden: Ehrenamtliche/ Ehrenamtlicher) -

wird folgende Vereinbarung geschlossen

§ 1 Tätigkeit

- (1) Der/die Ehrenamtliche wird im Bereich der Frühen Hilfen i. S. d. § 1 Absatz 4 KKG tätig. Hierbei handelt es sich um eine ehrenamtliche Tätigkeit, so dass kein Arbeitsverhältnis begründet wird.
- (2) Aufgabe des/der Ehrenamtlichen ist: _____ [Nähere Beschreibung des Aufgabengebietes]
- (3) Da der/die Ehrenamtliche im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe tätig wird, hat er/sie besondere Aufmerksamkeit in Bezug auf die Gefährdung des Wohles der Kinder und Jugendlichen zu wahren. Wenn ihr/ ihm gewichtige Anhaltspunkte für die Gefährdung des Wohls eines Kindes oder Jugendlichen bekannt werden, hat er/sie unverzüglich die hauptamtliche Ehrenamtskoordination zu informieren.
- (4) Die Einsätze erfolgen nach Maßgabe des Auftraggebers in Abstimmung mit der/dem Ehrenamtlichen.

§ 2 Zeitraum

- (1) Die ehrenamtliche Tätigkeit beginnt am TTMMJJJJ und ist nicht befristet.
- (2) Die ehrenamtliche Tätigkeit kann jederzeit durch einseitige Erklärung oder im gegenseitigen Einvernehmen beendet werden.

D. Anhang

§ 3 Erweitertes Führungszeugnis

- (1) Die/der Ehrenamtliche steht im Bereich der Frühen Hilfen mit Kindern und Jugendlichen in Kontakt. Der Auftraggeber ist als Träger der öffentlichen Jugendhilfe verpflichtet, sich hier ein sog. erweitertes Führungszeugnis i. S. d. § 30a BZRG vorlegen zu lassen. Die / Der Ehrenamtliche verpflichtet sich, ein solches zu beantragen und unverzüglich, spätestens vor dem Beginn der Tätigkeit vorzulegen. Ist dies nicht möglich, verpflichtet sich die / der Ehrenamtliche zu einer Selbstverpflichtungserklärung, welche Anlage zu der vorliegenden Vereinbarung ist.
- (2) Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen des § 72a Absatz 5 SGB VIII; insbesondere zur Löschung der Daten nach der Beendigung der Tätigkeit.

Anlage 29

Checkliste Steuerfreibetrag

- Liegt eine nebenberufliche Tätigkeit vor?
- Hat die Tätigkeit eine pädagogische Ausrichtung?
- Wenn keine pädagogische Ausrichtung vorliegt, kommt eine Gewährung des Ehrenamtsfreibetrages in Betracht?
- Werden noch andere ehrenamtliche Tätigkeiten ausgeübt?
- Wenn, übersteigen die dortigen Einkünfte die Steuerfreibeträge nach § 3 Nr. 26 bzw. § Nr. 26a EStG?

Anlage 30

Selbstverpflichtungserklärung

Name, Vorname

Anschrift

Selbstverpflichtungserklärung ehrenamtlicher Helfer

Mir ist bekannt, dass ich im Bereich der „Frühen Hilfen“ des § 1 Absatz 4 Gesetz zur Kooperation und Information im Kinderschutz (KKG) eingesetzt werde. Im Zusammenhang mit dieser Tätigkeit werde ich Kontakt zu Kindern und Jugendlichen haben.

Ich (Name, Vorname) versichere hiermit, dass ich keine der nachfolgenden Straftaten nach dem Strafgesetzbuch (StGB) begangen habe:

- § 171 StGB (Verletzung der Fürsorge- oder Erziehungspflicht)
- § 174 StGB (Sexueller Missbrauch von Schutzbefohlenen)
- § 174a StGB (Sexueller Missbrauch von Gefangenen, behördlich Verwahrten oder Kranken und Hilfsbedürftigen in Einrichtungen)
- § 174b StGB (Sexueller Missbrauch unter Ausnutzung einer Amtsstellung)
- § 174c StGB (Sexueller Missbrauch unter Ausnutzung eines Beratungs-, Behandlungs- oder Betreuungsverhältnisses)
- § 176 (Sexueller Missbrauch von Kindern)
- § 176a StGB (Schwerer sexueller Missbrauch von Kindern)
- § 176b StGB (Sexueller Missbrauch von Kindern mit Todesfolge)
- § 177 (Sexuelle Nötigung; Vergewaltigung)
- § 178 StGB (Sexuelle Nötigung und Vergewaltigung mit Todesfolge)
- § 179 StGB (Sexueller Missbrauch widerstandsunfähiger Personen)
- § 180 StGB (Förderung sexueller Handlungen Minderjähriger)
- § 180a (Ausbeutung von Prostituierten)
- § 181a (Zuhälterei)
- § 182 (Sexueller Missbrauch von Jugendlichen)
- § 183 (Exhibitionistische Handlungen)
- § 183a StGB (Erregung öffentlichen Ärgernisses)
- § 184 StGB (Verbreitung pornographischer Schriften)
- § 184a StGB (Verbreitung gewalt- oder tierpornographischer Schriften)

D. Anhang

- § 184b StGB (Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften)
- § 184c StGB (Verbreitung, Erwerb und Besitz jugendpornographischer Schriften)
- § 184d StGB (Zugänglichmachen pornographischer Inhalte mittels Rundfunk oder Telemedien; Abruf kinder- und jugendpornographischer Inhalte mittels Telemedien)
- § 184e StGB (Veranstaltung und Besuch kinder- und jugendpornographischer Darbietungen)
- § 184f StGB (Ausübung der verbotenen Prostitution)
- § 184g StGB (Jugendgefährdende Prostitution)
- § 225 StGB (Misshandlung von Schutzbefohlenen)
- § 232 StGB (Menschenhandel zum Zweck der sexuellen Ausbeutung)
- § 233 StGB (Menschenhandel zum Zweck der Ausbeutung der Arbeitskraft)
- § 233a StGB (Förderung des Menschenhandels)
- § 234 StGB (Menschenraub)
- § 235 StGB (Entziehung Minderjähriger) oder
- § 236 StGB (Kinderhandel)

Ich werde unverzüglich ein erweitertes Führungszeugnis i. S. d. § 30a BZRG beantragen und zur Einsicht vorlegen.

Ort, Datum, Unterschrift

Anlage 31

Raster zur Gefährdungseinschätzung

Gefährdungspotential	HOCH	MITTEL	GERING
Art:			
Vertrauensverhältnis			
Hierarchie- und Machtverhältnis			
Altersdifferenz			
Risikofaktoren des Kindes/Jugendlichen			
Intensität:			
Abwesenheit weiterer Betreuungspersonen			
Gruppensituation			
Wechselnder Personenkreis, häufiger Mitgliederwechsel in Gruppen			
Geschlossenheit von Räumlichkeiten (fehlende Einsehbarkeit)			
Grad der Intimität/Wirken in Privatsphäre			
Dauer:			
Zeitlicher Umfang			
Regelmäßigkeit			

Quelle: Empfehlungen LVR, LWL + kommunale Spitzenverbände NRW – modifiziert durch das Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit

Anlage 32

Antrag auf Befreiung von der Gebühr für das Führungszeugnis

┌

Antrag auf Befreiung von der Gebühr für das Führungszeugnis

Ordnungs- daten	01	02	< Geburtstag	
Personen- daten	07		< Geburtsname	
	08		< Nur bei Abweichung vom Geburtsnamen: Familienname	
	09		< Vornamen	
	10		< Geburtsort	
	11	<input type="checkbox"/> < Deutsche(n)	12	< Andere Staatsangehörigkeit
	14		< Anschrift (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort)	
	15		< Geburtsname der Mutter	
	16		< Bei Antragstellung durch einen gesetzlichen Vertreter: Anschrift des gesetzlichen Vertreters	

Ich beantrage Gebührenerlass:

1. Wegen Mittellosigkeit.....

2. Wegen besonderen Verwendungszwecks

Angabe des Verwendungszwecks:

.....

Bitte beachten Sie die Hinweise im **Merkblatt zur Erhebung von Gebühren für das Führungszeugnis**.
Das Merkblatt finden Sie unter:
www.bundesjustizamt.de (Bürgerdienste).

Bescheinigung der Behörde

Die Mittellosigkeit des Antragstellers wird bestätigt.
(Hinweis: Bei Mittellosigkeit von Schülern ist auch die Mittellosigkeit der Unterhaltsverpflichteten zu prüfen.)

Der besondere Verwendungszweck wird bestätigt.



.....
(Behörde)

.....
(Ort, Datum)

.....
(Unterschrift)

Raum für weitere Begründung des Antrags:

Raum für Vermerke der Behörde:

Anlage 33

Merkblatt zu Befreiung von der Gebühr für das Führungszeugnis gemäß § 12 JVKostO



Merkblatt zur Erhebung von Gebühren für das Führungszeugnis

(Stand: 15. Oktober 2014)

I. Grundsatz

Die Erteilung eines Führungszeugnisses ist nach den Nummern 1130 und 1131 der Anlage zu § 4 Absatz 1 des Gesetzes über Kosten in Angelegenheiten der Justizverwaltung - JVKostG - grundsätzlich gebührenpflichtig. Die Gebühr beträgt derzeit 13 €, für das Europäische Führungszeugnis 17 €. Sie wird bei der Antragstellung erhoben.

II. Gesetzlich geregelte Ausnahmen

Die Gebührenpflicht gilt nach der Vorbemerkung zu Hauptabschnitt 1, Register- und Grundbuchangelegenheiten, Abschnitt 3, Bundeszentral- und Gewerbezentralregister, der Anlage zu § 4 Absatz 1 JVKostG **nicht**, wenn ein Führungszeugnis zur Ausübung einer ehrenamtlichen Tätigkeit benötigt wird, die für eine gemeinnützige Einrichtung, für eine Behörde oder im Rahmen eines der in § 32 Abs. 4 Nr. 2 Buchstabe d EStG¹ genannten Dienste ausgeübt wird. Das Vorliegen dieser Voraussetzungen ist nachzuweisen.

III. Ermessensentscheidungen nach § 10 JVKostG

Über die gesetzliche Gebührenbefreiung hinaus kann das Bundesamt für Justiz gemäß § 10 JVKostG **auf Antrag** ausnahmsweise, wenn dies mit Rücksicht auf die wirtschaftlichen Verhältnisse des Zahlungspflichtigen (Mittellosigkeit) oder sonst aus Billigkeitsgründen geboten erscheint (besonderer Verwendungszweck), die Gebühr ermäßigen oder von der Erhebung der Kosten absehen.

IV. Verfahren, wenn das Führungszeugnis bei der Meldebehörde beantragt wird.

In den Fällen, in denen ein Antrag auf Gebührenbefreiung gestellt wird (vgl. oben III.), ist zunächst von der Erhebung der Gebühr abzusehen. Der Antrag auf Befreiung von der Gebühr ist von der Meldebehörde **in den elektronisch an die Registerbehörde zu übermittelnden Antrag** auf Erteilung des Führungszeugnisses **aufzunehmen**. Die Meldebehörde gibt bei Übermittlung des Antrags an, ob die Mittellosigkeit der antragstellenden Person oder der besondere Verwendungszweck bestätigt werden kann.

Im Interesse eines möglichst geringen Verwaltungsaufwands bei der Prüfung von Gebührenbefreiungsanträgen sollen die Anforderungen an den Nachweis der Mittellosigkeit möglichst gering gehalten werden. Wird die Gebührenbefreiung wegen des besonderen Verwendungszwecks beantragt, ist dieser nachzuweisen.

¹ Freiwilliges soziales Jahr

Freiwilliges ökologisches Jahr im Sinne des Jugendfreiwilligendienstgesetzes

Freiwilligendienst im Sinne des Beschlusses Nr. 1719/2006/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. November 2006 zur Einführung des Programms „Jugend in Aktion“ (ABl. EU Nr. L 327 S. 30)

Ein anderer Dienst im Ausland im Sinne von § 14b des Zivildienstgesetzes

Entwicklungspolitischer Freiwilligendienst „weltwärts“ im Sinne der Richtlinie des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung vom 1. August 2007 (BAnz. 2008 S. 1297)

Freiwilligendienst aller Generationen im Sinne von § 2 Absatz 1a des Siebten Buches Sozialgesetzbuch

Internationaler Jugendfreiwilligendienst im Sinne der Richtlinie des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend vom 20. Dezember 2010 (GMBI S. 1778)

Bundesfreiwilligendienst im Sinne des Bundesfreiwilligendienstgesetzes

Liegen die Voraussetzungen des Verzichts auf die Gebührenerhebung nicht vor, **ist der Antragsteller durch die Meldebehörde darauf hinzuweisen, dass der Antrag auf Gebührenbefreiung keine Erfolgsaussicht hat und durch die weitere Bearbeitung eines solchen Antrags die Erteilung des Führungszeugnisses erheblich verzögert werden kann. Hält der Antragsteller den Antrag gleichwohl aufrecht, ist der Antrag auf Erteilung eines Führungszeugnisses einschließlich des Antrags auf Gebührenbefreiung in Papierform an das Bundesamt für Justiz, Sachgebiet IV 41, 53094 Bonn, zur Entscheidung zu übersenden.**

V. Verfahren, wenn das Führungszeugnis online beim Bundesamt für Justiz beantragt wird.

Während des Online-Verfahrens wird abgefragt, ob ein Antrag auf Befreiung von der Gebühr gestellt werden soll. Hierzu ist ein Nachweis über das Vorliegen eines Grundes für die Gebührenbefreiung zu erbringen. Über den Antrag wird unmittelbar beim Bundesamt für Justiz entschieden; erforderlichenfalls wird die antragstellende Person aufgefordert, fehlende Nachweise zu erbringen.

VI. Einzelfälle

Mittellosigkeit	Gebührenbefreiung Ja/Nein
Bezieher von ALG II	Ja
Bezieher von Sozialhilfe	Ja
Bezieher des Kindergeldzuschlags nach § 6a des Bundeskindergeldgesetzes	Ja
Schülerinnen/Schüler, Studierende, Auszubildende	Es kommt auf die Einkommensverhältnisse der betroffenen Person im Einzelfall und ggfs. auf die Einkommensverhältnisse möglicher Unterhaltsverpflichteter an
Schülerinnen/Schüler, Studierende, Auszubildende die Leistungen nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG) erhalten	Ja

Besonderer Verwendungszweck	Gebührenbefreiung Ja/Nein
Ehrenamtliche Tätigkeit, die die Voraussetzungen der o.g. Vorbemerkung nicht erfüllt	Einzelfallentscheidung
Vollzeitpflegepersonen	Ja
Haupt- oder nebenamtliche berufliche Tätigkeit bei einer gemeinnützigen Einrichtung	Nein
Adoption	Nein
Freiwilliger Wehrdienst	Nein
Praktika im Rahmen der schulischen sowie beruflichen Ausbildung/Studiums	Nein
Tagespflegepersonen (z.B. Tagesmütter, entgeltliche Kinderbetreuung)	Nein

Quelle: https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/BZR/Merkblatt_Gebuehrenbefreiung.pdf?__blob=publicationFile&v=10 Abruf am 16.02.2017 (Stand: 15.10.2014)

E. Autorinnen, Autoren und weitere Mitwirkende

Autorinnen und Autoren

Als Autorinnen und Autoren an dieser Arbeitshilfe haben mitgewirkt:

Martina Huxoll-von Ahn, Dipl. Sozialpädagogin, Dipl. Pädagogin, ist stellv. Geschäftsführerin des Deutschen Kinderschutzbundes Bundesverband e. V. Sie war stellv. Geschäftsführerin des Deutschen Kinderschutzbundes Landesverband NRW e.V. und Fachberaterin für den Bereich Gewalt gegen Kinder und Jugendliche. Als Servicestelle und Fachorganisation zugleich unterstützte sie in dieser Funktion die über hundert Orts- und Kreisverbände des Deutschen Kinderschutzbundes in NRW sowie andere Organisationen bei der Entwicklung und Konzeptualisierung von präventiven Angeboten im Kontext des Kinderschutzes unter besonderer Berücksichtigung ehrenamtlichen Engagements.

Kathrin Lassak, Master of Arts (M.A.) Jugendhilfe, ist seit September 2013 wissenschaftliche Mitarbeiterin im Institut für soziale Arbeit e.V. (ISA). Sie begleitet dort mehrere Projekte im Bereich der Frühen Hilfen und führt unter anderem Qualifizierungsmaßnahmen für Netzwerkkoordinierende und weitere Akteure aus dem Bereich der Frühen Hilfen in Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen durch.

Vera Mergenschröer, Dipl. Sozialpädagogin, arbeitete in verschiedenen Feldern der „Frühen Hilfen“ (Frühförderstellen, Schwangerschaftsberatungsstelle), war als Qualitätsbeauftragte in der Jugendhilfe tätig und baute beim SkF Düren e.V. ein ehrenamtliches, niedrigschwelliges Unterstützungsangebot für Familien auf („Familienpatenschaften“). Heute arbeitet sie als Referentin für Qualitätsmanagement und Innovation bei den Caritas Lebenswelten GmbH in Aachen.

Michael Röcken ist seit 2005 als Rechtsanwalt tätig. Der Schwerpunkt seiner Tätigkeit liegt im Nonprofitrecht. Hier berät er vorwiegend Nonprofitorganisationen auf dem Gebiet des Gemeinnützigkeits- und des Arbeitsrechts. Auf diesen Gebieten ist er regelmäßig als Referent tätig und hat zahlreiche Publikationen verfasst. Ehrenamtlich engagiert er sich für den Bundesverband Deutscher Vereine und Verbände e.V.

Stefan Schmidt ist seit dem Jahr 2004 auf dem Gebiet der Evaluation und sozialwissenschaftlichen Begleitforschung selbstständig tätig. Sein Schwerpunkt liegt auf der Durchführung von externen Evaluationen in den Themenfeldern Frühe Kindheit und Familienbildung, schulische und berufliche Bildung, Kinder- und Jugendhilfe sowie Arbeitsmarkt. Darüber hinaus berät er Organisationen dieser Themenfelder bei internen Qualitätsentwicklungsmaßnahmen, führt Trainings zur Selbstevaluation durch und moderiert Vernetzungsprozesse. Vor seiner aktuellen Tätigkeit war er als Sozialarbeiter und Arbeits- und Organisationspsychologe in der Jugend- und Gemeinwesenarbeit aktiv. Er ist Mitglied der Gesellschaft für Evaluation (DeGEval) und Sprecher des dortigen Arbeitskreises Soziale Dienstleistungen.

Mitwirkende

Folgende Personen nahmen als damalige Vertreterinnen und Vertreter ihrer Organisationen an den Workshops teil, die zur Erarbeitung des Inhalts im ersten Halbjahr 2015 stattfanden:

- ◉ **Simone Büchel**, Jugendamt Löhne, Fachstelle Frühe Hilfen und Kinderschutz
- ◉ **Dr. Silke Karsunky**, Landschaftsverband Westfalen-Lippe
- ◉ **Mareike Einfeld**, Landeskoordinierungsstelle Frühe Hilfen NRW, MFKJKS
- ◉ **Melanie Klaus**, Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V.
- ◉ **Désirée Frese**, Landeskoordinierungsstelle Frühe Hilfen NRW, MFKJKS
- ◉ **Kathrin Lassak**, Institut für Soziale Arbeit e.V.
- ◉ **Lea Goetz**, Institut für Soziale Arbeit e.V.
- ◉ **Vera Mergenschröer**, Sozialdienst Katholischer Frauen e.V. Düren
- ◉ **Ulrike Hamburg-Krebs**, Wellcome Landeskoordinierungsstelle NRW
- ◉ **Regine Müller**, Landschaftsverband Rheinland
- ◉ **Andrea Hankeln**, Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes NRW, Referat Bürgerschaftliches Engagement
- ◉ **Philipp Oettler**, Institut für Soziale Arbeit e.V.
- ◉ **Jutta Oster**, Familienkreis
- ◉ **Ursula Hawighorst-Rüßler**, AWO Westliches Westfalen e.V.
- ◉ **Stefan Schmidt**, Schmidt Evaluation
- ◉ **Samira Hlaouit**, Stadt Mönchengladbach, Fachbereich Kinder, Jugend und Familie
- ◉ **Wilfried Theißen**, Der Paritätische NRW
- ◉ **Martina Huxoll-von Ahn**, Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e.V.
- ◉ **Eva-Maria Wagner**, SKM – Katholischer Verein für soziale Dienste in Aachen e.V.
- ◉ **Christin Jasper**, Landeskoordinierungsstelle „Kein Kind zurücklassen“
- ◉ **Kerstin Wasser**, Jugendamt Stadt Köln
- ◉ **Gaby Wienen**, Caritasverband Bistum Aachen e.V.

IMPRESSUM

Herausgeber

Landeskoordinierungsstelle Frühe Hilfen
im Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge
und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen
Haroldstraße 4, 40213 Düsseldorf
Telefon: 0211 837-02

Redaktion

Kathrin Lassak,
Institut für Soziale Arbeit e.V. Münster
Désirée Frese
Sabine Meißner
Claudia Brörmann

info@mkffi.nrw.de
www.chancen.nrw

© 2017 MKFFI 1001
Düsseldorf

Gestaltung

pars pro toto, Agentur für Kommunikation,
www.pars-pro-toto.de

Fotonachweise

Titelfoto © Ana Blazic Pavlovic

Hinweis

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerberinnen bzw. Wahlbewerbern oder Wahlhelferinnen bzw. Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen sowie auch für die Wahl der Mitglieder des Europäischen Parlaments.

Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung.

Eine Verwendung dieser Druckschrift durch Parteien oder sie unterstützende Organisationen ausschließlich zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder bleibt hiervon unberührt. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zu Gunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Ministerium für Kinder, Familie,
Flüchtlinge und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen

Haroldstraße 4, 40213 Düsseldorf
Telefon: 0211 837-02
info@mkffi.nrw.de
www.chancen.nrw

 @ChancenNRW
 @ChancenNRW
 Chancen_nrw
 Chancen NRW

Gefördert vom:

