

Checkliste und Reifegrad Modell Freiwilligenmanagement

entwickelt von Oliver Reifenhäuser,beratergruppe ehrenamt, Version 4.0

Kriterium	Reifegrad				
1. Verantwortung durch die Leitung In unserer Organisation wird freiwilliges/ehrenamtliches Engagement von der Leitung begrüßt und aktiv unterstützt.	1	2	3	4	5
1 Für die Leitung ist Freiwilligenarbeit kein wichtiges Thema. Die Freiwilligen werden auch mehr geduldet als unterstützt. 2 Die Leitung sieht den Sinn und Nutzen von Freiwilligenarbeit ein und sie zeigt den Freiwilligen auch ihre Anerkennung. Es werden allerdings nur wenige Ressourcen für die Freiwilligen bzw. die Arbeit mit Freiwilligen zur Verfügung gestellt. 3 Die Leitung unterstützt aktiv die Freiwilligenarbeit und stellt hierfür auch begrenzt Mittel zur Verfügung. Es gibt Mitarbeiter:innen, die sich Zeit für die Freiwilligen nehmen. 4 Die Leitung hat eine strategische Entscheidung für die Arbeit mit Freiwilligen getroffen. Sie hat hauptamtliche Ansprechpartner:innen für die Freiwilligen benannt, die für diese Aufgabe auch freigestellt sind. 5 Das Freiwilligenmanagement ist ein fester Teil der Organisation. Es gibt eine:n Freiwilligen-Manager:in oder Freiwilligen-Koordinator:in, deren/dessen Rolle im Organigramm verankert ist. Man setzt sich jährliche Ziele, die regelmäßig von der Leitung überprüft werden.					
2. Bedarfsplanung Wir planen regelmäßig, wie viele und welche freiwilligen Mitarbeiter:innen wir heute und zukünftig brauchen können.	1	2	3	4	5
1 Wir kennen die Bedarfe an Freiwilligen nicht. 2 Wenn ein:e Freiwillige:r das Engagement beendet, suchen wir Ersatz. 3 Wir wissen, wie viele Freiwillige wir in unserer Organisation aktuell brauchen. 4 Wir wissen, wie viele Freiwillige wir aktuell benötigen und haben abgeschätzt wie viele wir in den nächsten Jahren brauchen werden. 5 Die aktuellen und zukünftigen Bedarfe werden regelmäßig ermittelt und an den Zielen der Organisation ausgerichtet.					
3. Aufgabenbeschreibung Wir verfügen über Aufgabenbeschreibungen (Profile) für jede Einsatzmöglichkeit, in denen die Aufgaben und notwendigen Kompetenzen der Freiwilligen genau festgelegt sind.	1	2	3	4	5
1 Die Aufgaben und Kompetenzen der Freiwilligen sind nicht klar festgelegt. 2 Die Aufgaben und Kompetenzen sind zwar in der Organisation bekannt, aber noch nicht beschrieben. 3 Es gibt schon vereinzelt Beschreibungen für die Aufgaben der Freiwilligen. 4 Für alle Engagementbereiche gibt es detaillierte Aufgabenprofile (z. B. Liste aller Aufgaben, Fähigkeiten/Fertigkeiten, Zeitaufwand, Ziel des Engagements). 5 Die Aufgabenbeschreibungen werden regelmäßig hinsichtlich ihrer Aktualität überprüft und aktualisiert.					

4. Unterschiedliche und flexible Engagementmöglichkeiten Wir können Freiwilligen unterschiedliche Engagementmöglichkeiten mit unterschiedlicher zeitlicher Beanspruchung anbieten.	1	2	3	4	5
1 Freiwillige können bei uns nur zeitintensive Aufgaben übernehmen und müssen sich langfristig engagieren. 2 Wir bieten zwar keine Kurzzeit-Engagements, haben jedoch auch Aufgaben für Freiwillige, die nur wenige Stunden pro Woche Zeit haben. 3 Wir haben mehrere Engagementmöglichkeiten und passen diese den Bedürfnissen der Freiwilligen an. 4 Wir bieten viele ganz unterschiedliche Möglichkeiten, sich lang- und kurzfristig in festen Angeboten und in Projekten zu engagieren. 5 Unsere Freiwilligen haben die Wahl zwischen vielfältigen Formen des Engagements. Wir überprüfen diese immer wieder und probieren auch immer wieder neue Engagementformen aus.					
5. Erstgespräche Erstgespräche mit Engagementinteressierten führen wir nach einem Gesprächsleitfaden.	1	2	3	4	5
1 Wir führen keine formalisierten Erstgespräche. 2 Wir führen zwar meistens Erstgespräche, jedoch gibt es hierfür kein festgelegtes einheitliches Verfahren. 3 Wir führen immer Erstgespräche, die möglichst nach dem gleichen Verfahren ablaufen. 4 Für unsere Erstgespräche gibt es ein bewährtes Verfahren und einen Gesprächsleitfaden. 5 Wir haben einen festgelegten Prozess für das Erstgespräch mit Auswahlkriterien für Freiwillige. Die Erstgespräche werden dokumentiert und für die weitere Begleitung des Freiwilligen genutzt.					
6. Matching Wir lernen die Interessierten gut kennen und suchen gemeinsam mit ihnen die Aufgabe, die am besten zu ihnen passt. Dabei werden die persönlichen Interessen, Motive und Fähigkeiten und Fertigkeiten der Freiwilligen berücksichtigt.	1	2	3	4	5
1 Wir sind froh um jede:n neue:n Freiwillige:n. Wir lehnen deshalb keine:n Interessierte:n ab. Die Aufgaben kann sich die/der Freiwillige selbst aussuchen. 2 Für welche Aufgabe ein:e Freiwillige:r passt, hängt von ihren/seinen Interessen ab, aber auch von den Erfahrungen und den Fähigkeiten, die sie/er mitbringt. Wir versuchen hier eine passende Aufgabe für jemanden zu finden. 3 Ob ein:e Freiwillige:r passt, klären wir im Erstgespräch, in dem wir auch über Motive und Interessen sprechen. Wir überlegen dann gemeinsam, welche Aufgabe am besten dazu passen würde. 4 Wir versuchen für neue Freiwillige die Aufgaben zu finden, die gut zu den Motiven und Kenntnissen passen. Wir sind aber auch offen für neue Angebote, die ein:e Freiwillige:r mitbringt. 5 Ob und für welche Aufgaben ein:e Freiwillige:r passt, versuchen wir schon im Erstgespräch herauszufinden. Wir bieten aber in jedem Fall eine Art „Schnupperzeit“ an, in der die/der neue Freiwillige erste Erfahrungen sammeln kann. Nach dieser Zeit wird in einem zweiten Gespräch mit allen Beteiligten darüber gesprochen, ob die Aufgabe passt oder nicht.					

7. Einarbeitung und Befähigung	1	2	3	4	5
Einarbeitung erfolgt nach einem Ablaufplan. Unsere Organisation stellt dafür Personal, Sachmittel und Budget zur Verfügung.					
1 Bei uns gibt es keine besondere Einarbeitung der Freiwilligen. 2 Unsere Mitarbeiter:innen und die anderen Ehrenamtlichen wissen, dass sie sich um die Einarbeitung der Freiwilligen kümmern müssen. 3 Jede:r Freiwillige wird den Mitarbeiter:innen vorgestellt und durch die Einrichtung geführt. In der Einarbeitungsphase kümmert man sich intensiver um die neuen Freiwilligen. 4 Es gibt einen einheitlichen Einarbeitungs- und Schulungsplan. Nach einigen Wochen wird in der Regel ein Gespräch mit der/dem Freiwilligen und u. U. den Mitarbeiter:innen geführt. 5 Jede:r neue Freiwillige hat während der Einarbeitung eine:n Mentor:in oder Paten, die/der sich nach einem Einarbeitungs- und Schulungsplan um die Integration in die Organisation kümmert.					
8. Anerkennung	1	2	3	4	5
Wir planen langfristig und gezielt, wie wir das Engagement unserer Freiwilligen anerkennen und verfügen über ein System von Motivationsmöglichkeiten.					
1 Wir bedanken uns zwar für die geleistete Arbeit, haben sonst wenig andere Formen der Anerkennung. 2 Wir laden unsere Freiwilligen zu Festen oder Ausflügen ein und bedanken uns somit bei allen für die geleistete Arbeit. 3 Wir richten für unsere Freiwilligen Feste aus, bei denen die besonderen Leistungen gewürdigt werden. Darüber hinaus haben wir noch einige andere Anerkennungsformen (z. B. Geburtstagskarte). 4 Für die Anerkennung und Wertschätzung unserer Freiwilligen haben wir uns unterschiedliche materielle und immaterielle Formen überlegt und eingeführt. 5 Unseren Freiwilligen zeigen wir häufig unsere Anerkennung. Neben der individuellen Anerkennung versuchen wir in unserer Organisation eine allgemeine Kultur der Anerkennung von Freiwilligen zu etablieren.					
9. Weiterentwicklung und Qualifizierung	1	2	3	4	5
Wir bieten unseren freiwilligen Mitarbeiter:innen Fortbildungen und Möglichkeiten zur Weiterentwicklung an.					
1 Unsere Freiwilligen haben bisher noch keine Qualifizierung bekommen. 2 Unsere Freiwilligen bekommen Qualifizierungen, wenn Sie das selbst wünschen und ansprechen. Wir bieten aber die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch mit anderen Freiwilligen. 3 Die Freiwilligen in unserer Organisation bekommen regelmäßig Qualifizierungen angeboten. Wir sehen das auch als eine Form der Anerkennung. 4 Den Bedarf an Qualifizierungen sowie Veränderungswünsche und Entwicklungsmöglichkeiten besprechen wir direkt mit den Freiwilligen. Wir versuchen, geeignete Maßnahmen für jeden Freiwilligen zu finden. 5 In regelmäßigen Entwicklungsgesprächen besprechen wir mit den Freiwilligen deren aktuelles und die Gestaltung des zukünftigen Engagements bei uns. Dabei ist uns auch die Meinung des Freiwilligen wichtig. Wir bemühen uns, den Wünschen nach fachlicher und persönlicher Weiterentwicklung gerecht zu werden und bieten dazu bei Bedarf auch Supervision und Coaching an.					

10. Verabschiedung von Freiwilligen	1	2	3	4	5
Wir sprechen das Thema Abschied offen und frühzeitig an. Wir versuchen eine wertschätzende und persönliche Form für die Beendigung des Engagements zu finden.					
<p>1 Die Verabschiedung von Freiwilligen erfolgt bei uns eher formlos und es wird auch meist wenig Wirbel darum gemacht.</p> <p>2 Wenn ein:e Freiwillige:r aufhört, ist es uns wichtig, unsere Anerkennung für die geleistete Arbeit z. B. durch kleine Aufmerksamkeiten oder Präsente zu zeigen.</p> <p>3 Wir haben uns über den Ausstieg und die Verabschiedung Gedanken gemacht und hierfür gute Rituale entwickelt, die wir mit der/dem Freiwilligen besprechen. Auf Wunsch stellen wir auch eine Bescheinigung über das Engagement aus.</p> <p>4 Wir versuchen möglichst frühzeitig das Thema Ausstieg anzusprechen und eine angemessene Form für die Verabschiedung mit der/dem Freiwilligen zu besprechen. Jede:r Freiwillige bekommt zum Ende seines Engagements eine persönliche Würdigung und eine qualifizierte Bescheinigung.</p> <p>5 Es gibt bei uns einen offenen Umgang mit dem Thema Abschied und Verabschiedung. Wir haben hierfür auch schon Regelungen getroffen, z. B. wie wir mit hochbetagten und verdienten Freiwilligen umgehen. Wir versuchen auch den Kontakt mit unseren ehemaligen Freiwilligen nicht zu verlieren z. B. durch Ehemaligentreffen und regelmäßige Newsletter.</p>					
11. Zufriedenheit der Freiwilligen	1	2	3	4	5
Wir untersuchen regelmäßig, ob die Freiwilligen in unserer Organisation mit den Bedingungen zufrieden sind und was sie sich wünschen.					
<p>1 Wir wissen nicht, ob sich unsere Freiwilligen bei uns wohl fühlen und zufrieden sind. Die Zufriedenheit der Freiwilligen ist für uns kein Thema.</p> <p>2 Die Zufriedenheit unserer Freiwilligen ist uns wichtig und wir versuchen auf Beschwerden zu reagieren.</p> <p>3 Wir versuchen in Gesprächen herauszufinden, ob sich ein:e Freiwillige:r bei uns wohlfühlt. Auf Anregungen und Wünsche Einzelner wird reagiert.</p> <p>4 Wir versuchen möglichst einen guten Überblick über die Zufriedenheit unserer Freiwilligen zu bekommen. Die Anregungen der Freiwilligen werden von der Organisation ernst genommen und es wird versucht, diese umzusetzen.</p> <p>5 Wir messen die Zufriedenheit der Freiwilligen durch regelmäßige Befragungen. Die Ergebnisse werden diskutiert und Maßnahmen zur Verbesserung umgesetzt.</p>					
12. Öffentlichkeitsarbeit	1	2	3	4	5
Wir betreiben für das Thema Ehrenamt professionelle und zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit.					
<p>1 Wir haben keine Öffentlichkeitsarbeit bzw. das Thema Freiwilligenarbeit und Gewinnung von Freiwilligen spielen darin keine Rolle.</p> <p>2 Wenn es passt, erwähnen wir auch in der Öffentlichkeit, dass wir mit Freiwilligen arbeiten.</p> <p>3 Dass wir mit Freiwilligen arbeiten, wird bei uns häufig erwähnt. Bei besonderen Gelegenheiten bringen wir auch das Thema in die Presse.</p> <p>4 Wir nutzen für die Gewinnung von Freiwilligen neben Internet auch die Presse und andere Medien. Unsere Grundhaltung zu Freiwilligen ist auch im Leitbild unserer Organisation verankert.</p> <p>5 ÖA ist für die Imagebildung und Gewinnung der Freiwilligen in unserer Organisation wichtig. Wir evaluieren regelmäßig, wie unsere Außenwirkung ist und welche Werbewege effektiv sind. Es wird auch darauf geachtet, dass unser Leitbild durch die Mitarbeiter:innen gelebt wird.</p>					

13. Netzwerke und Kooperationen	1	2	3	4	5
Wir sind aktiver Teil in unterschiedlichen Netzwerken. Kooperationen mit anderen Organisationen, Institutionen und auch Unternehmen aus der Wirtschaft sind für uns wichtig.					
<p>1 Wir sind als Organisation in kein Netzwerk eingebunden. Welche Netzwerke es bei uns in der Region, bzw. in unserem Feld gibt, wissen wir nicht.</p> <p>2 Wir haben schon Kontakt mit einer Freiwilligenagentur aufgenommen und versucht, mit einer anderen Organisation ins Gespräch zu kommen.</p> <p>3 Wir nutzen regelmäßig unsere Außenkontakte, um beim Thema Freiwilligenarbeit mit einer anderen Organisation oder auch einem Wirtschaftsunternehmen in eine Kooperation zu gehen.</p> <p>4 Wir sind Teil eines Netzwerkes zum Thema Bürgerschaftliches Engagement, das wir aktiv unterstützen. Wir haben auch schon Erfahrungen mit Kooperationen mit Wirtschaftsunternehmen und anderen Non-Profit Organisationen gesammelt.</p> <p>5 Wir sind in vielfältiger Weise mit anderen Organisationen, Wirtschaftsunternehmen und Institutionen verknüpft. Auf unterschiedlichen Ebenen engagieren wir uns in Arbeitskreisen und Netzwerken zum Thema bürgerschaftliches Engagement.</p>					
14. Partizipation	1	2	3	4	5
Die Meinung unserer Freiwilligen ist uns wichtig und wir bieten auch unterschiedliche Möglichkeiten der aktiven Mitgestaltung und Verantwortungsübernahme.					
<p>1 Unsere Freiwilligen bekommen ihre Aufgaben von uns zugewiesen. An Mitbestimmung und Mitgestaltung haben wir bisher noch nicht gedacht.</p> <p>2 Wir versuchen den Kontakt zu unseren Freiwilligen nicht zu verlieren. Daher treffen wir uns ab und zu zum Austausch mit unseren Freiwilligen.</p> <p>3 Unsere Ehrenamtlichen bekommen in einigen Bereichen die Möglichkeit zur Mitbestimmung und Verantwortungsübernahme. Wenn es passt, fragen wir auch nach der Meinung Einzelner. Die meisten Entscheidungen werden ohne die Ehrenamtlichen getroffen.</p> <p>4 Wir versuchen unsere Ehrenamtlichen häufig in unsere Entscheidungsprozesse zu integrieren. Ihre Meinung ist uns wichtig und sie haben wirkliches Mitspracherecht.</p> <p>5 Unsere Ehrenamtlichen werden an vielen Stellen (z. B. Gremien und Teamsitzungen) zur Mitgestaltung und Mitbestimmung eingeladen. Sie haben z. T. eigene Verantwortungsbereiche, die sie eigenständig organisieren und verwalten.</p>					

15. Qualitätsentwicklung	1	2	3	4	5
Wir evaluieren und verbessern kontinuierlich unsere Arbeit mit den Freiwilligen und die Arbeit der Freiwilligen. Wir haben uns eine angemessene QM Systematik entwickelt. Vor allem die Zufriedenheit der haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen sowie der Klient:innen ist uns wichtig.					
1 Über die Qualität unserer Freiwilligenarbeit haben wir uns bisher noch keine bzw. nur sehr wenige Gedanken gemacht. Wir denken, dass wir die Sache gar nicht schlecht machen.					
2 Wenn unsere Freiwilligen Verbesserungsvorschläge machen oder Kritik äußern, nehmen wir das ernst und wir versuchen, darauf zu reagieren.					
3 Wir haben uns schon viele Gedanken über unsere Qualität gemacht und sogar Abläufe und Vorlagen standardisiert. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen versuchen wir durch regelmäßige Gespräche herauszufinden. Wir haben eine gute Einschätzung					
4 Unsere Arbeit mit den Freiwilligen ist für alle klar geregelt. Wir haben standardisierte Abläufe und erheben regelmäßig statistische Daten. Diese Auswertungen helfen uns, Schwachstellen zu entdecken und uns zu verbessern.					
5 Die regelmäßige und ehrliche Überprüfung unserer Arbeit ist für uns selbstverständlich. Dazu erheben wir nicht nur statistische Daten, sondern wir befragen auch unsere haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen und unsere Klient:innen zu Zufriedenheit und möglichen Verbesserungen. Die Leitung unterstützt uns aktiv bei unserem Bestreben, kontinuierlich besser zu werden.					

Kriterium	Reifegrad				
	1	2	3	4	5
1. Verantwortung und Unterstützung durch die Leitung					
2. Bedarfsplanung					
3. Beschreibung und Abgrenzung der Engagementangebote					
4. Unterschiedliche und flexible Engagementmöglichkeiten					
5. Erstgespräche					
6. Matching					
7. Einarbeitung und Befähigung					
8. Anerkennung					
9. Weiterentwicklung und Qualifizierung					
10. Verabschiedung von Freiwilligen					
11. Zufriedenheit der Freiwilligen					
12. Öffentlichkeitsarbeit					
13. Netzwerke und Kooperationen					
14. Partizipation					
15. Qualitätsentwicklung					
SUMME					
GESAMTSUMME					
MITTELWERT (MW)					

MW	Stand des Freiwilligenmanagements	Note
1	<p>Es gibt keine oder wenig Ansätze von Freiwilligenmanagement. Freiwillige bzw. Freiwilligenarbeit stehen nicht im Fokus der Organisation.</p> <p>> Sie stehen mit dem Thema Freiwilligenmanagement ganz am Anfang.</p>	-
2	<p>Es gibt vereinzelt gute Ansätze für Freiwilligenmanagement. Ihre Organisation ist bemüht, Freiwillige weiter zu gewinnen und zu halten. Dies soll aber mit möglichst geringem zeitlichem und finanziellem Aufwand geschehen.</p> <p>> Planvolles und durchdachtes Vorgehen ist nur in Ansätzen erkennbar.</p>	ausreichend
3	<p>Es gibt schon viele gute Ansätze für professionelles Freiwilligenmanagement. Man hat schon Erfahrungen mit Freiwilligen gesammelt und aus vergangenen Fehlern gelernt. Vieles wurde auch schon verbessert. Einige Mitarbeiter:innen sind im Umgang mit den Freiwilligen auch schon sehr erfahren. Ein Konzept für eine zukunftsfähige Freiwilligenarbeit ist allerdings noch nicht vorhanden.</p> <p>> Es gibt viele gute Ansätze für strukturiertes und planvolles Vorgehen im Freiwilligenmanagement.</p>	befriedigend bis gut
4	<p>Viele Elemente des Freiwilligenmanagements werden in Ihrer Organisation schon gut umgesetzt. Strukturen und Routinen zur Koordination der Freiwilligen sind ebenso verankert wie Standards und Vorlagen. Es gibt eine:n Freiwilligenkoordinator:in/-manager:in der mit zeitlichen und finanziellen Ressourcen ausgestattet ist.</p> <p>> Gutes und planvolles Handeln im Freiwilligenmanagement ist für Sie selbstverständlich.</p>	Sehr gut
5	<p>Freiwilligenmanagement ist in Ihrer Organisation schon sehr gut integriert. Die strategische Bedeutung der Freiwilligenarbeit ist der Leitung und den Mitarbeiter:innen bewusst. Sie haben ein Gesamtkonzept für die Arbeit mit Freiwilligen, das regelmäßig überprüft und angepasst wird. Qualität und kontinuierliche Verbesserung sind für sie selbstverständlich.</p> <p>> Sie sind eine exzellente Organisation für freiwilliges Engagement.</p>	Exzellent