

Freiwilligenmanagement ist die Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit mit Ehrenamtlichen

Unter Freiwilligen-Management versteht man die kontinuierliche Planung, Organisation, Koordination sowie Aus- und Bewertung der Freiwilligen-Arbeit in der Organisation. Freiwilligen-Management ist nach dem **niederländischen Erfolgsmodell** „5 X B- Modell für ein Freiwilligen-Management“ als umfassender Prozess zu betrachten, in dem jede der fünf Stufen von binnensuchen (gewinnen), über begleiten (begleiten) und behouden (behalten, binden) bis hin zu belonen (anerkennen) und beëindigen (beenden) Berücksichtigung finden muss.

binnensuchen: gewinnen

Nachdem in der Strategiedebatte der Organisation u.a. Engagementfelder identifiziert, Bedarfe geplant, Ressourcen bereit gestellt und ein Verantwortlicher für das Freiwilligen-Management qualifiziert und eingestellt wurde, ist es in dieser Phase wichtig, mehr über die Motive der Freiwilligen oder potenziell Aktiven zu erfahren, um ihnen ansprechende Engagementangebote zu unterbreiten, sie richtig anzusprechen und adäquat einzusetzen.

begleiten: begleiten

In dieser auch als Einführungsphase beschriebenen Stufe des „5XB-Modells“ geht es darum, als verantwortliche/r Freiwilligen-KoordinatorIn den Freiwilligen Orientierung innerhalb der Organisation zu geben (Vermittlung von Organisationswissen: Leitbild, Ziele, Arbeitsweisen, Strukturen, Regeln, wichtige AnsprechpartnerInnen), sie einzuarbeiten und unterstützend zu begleiten, damit ihnen der Einstieg erleichtert und eine erfolgreiche Arbeit in diesem Engagementfeld gefördert wird.

behouden: behalten, binden

In der Phase des Behaltens und Bindens geht es darum, Freiwillige auch über die Phase der Einarbeitung hinaus zu begleiten, bei Fragen, Anliegen und Problemen zu beraten, Motivänderungen und Entwicklungswünsche der Freiwilligen frühzeitig zu erkennen, um darauf im Rahmen der Möglichkeiten der Organisation entsprechend reagieren zu können. Das Führen von regelmäßigen Feedback- und Entwicklungsgesprächen mit Freiwilligen ist in diesem Zusammenhang ein wichtiges Instrument.

belonen: anerkennen

Freiwilligen-Engagement ist unentgeltlich. Neben der Freude an der Tätigkeit selbst und dem Gefühl mit seinem Engagement etwas Gutes für die Gesellschaft zu bewirken, ist eine angemessene Anerkennungskultur und ein wertschätzender Umgang miteinander in der Organisation – um die es in dieser Stufe geht – die Belohnung für das freiwillige Engagement. Für das Binden eines Freiwilligen an die Organisation gilt es aktiv in der Organisation eine Anerkennungskultur, die alle in der Organisation Tätigen umfassen muss, zu fördern, verschiedene Formen der Anerkennung zu definieren und zu etablieren sowie regelmäßig abzugleichen, ob die Erwartungen der Freiwilligen noch zur Anerkennungs- und Belohnungskultur der Organisation passen.

beëindigen: beenden

Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten, sollten das Thema „Abschied des Freiwilligen“ – wie es in vielen Organisationen momentan noch üblich ist – nicht tabuisieren, sondern eine Abschiedskultur etablieren. Beispielsweise sollte Freiwilligen in einem gemeinsamen Abschiedsgespräch und durch die Ausstellung eines Zertifikats über das Engagement auch in dieser Phase Wertschätzung für das erbrachte Engagement in der Organisation entgegen gebracht und aufzeigt werden, dass sie ohne schlechtes Gewissen gehen können und jederzeit wieder in der Organisation Willkommen sind. Neben dem Aufzeigen von Möglichkeiten, wie der Freiwillige mit der Organisation in Kontakt bleiben kann (Mitgliedschaft, Newsletter, Ehemaligennetzwerk, Veranstaltungen), gilt es in dieser Phase zudem, die gemeinsame Zusammenarbeit abschließend zu evaluieren und zu dokumentieren, damit Feedback im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozess wieder in die Freiwilligenarbeit der Organisation einfließen kann.