

Verbesserung in Rekrutierung und Betreuung

Matthias Büttikofer

Unter dem Druck rückläufiger Einsätze Freiwilliger für hörsehbehinderte und taubblinde Menschen erarbeitete eine interne Arbeitsgruppe des Schweizerischen Zentralvereins für das Blindenwesen (SZB) zeitgemässe Anreize zur Gewinnung, Erhaltung und Schulung freiwilliger Mitarbeiter.

Die dreizehn dezentralen, über die ganze Schweiz verteilten Beratungsstellen des Schweizerischen Zentralvereins für das Blindenwesen (SZB), Ressorts Taubblinden-Beratung, bieten für zur Zeit 330 erfasste hörsehbehinderte und taubblinde Menschen direkte Dienstleistungen in den Bereichen Rehabilitation, Sozialhilfe, psychologische Beratung und Freizeitgestaltung.

Der progressive oder plötzliche Abbau oder gar vollständige Verlust des Seh- und Hörvermögens schränkt ganz generell die Möglichkeiten der betroffenen Menschen zu sozialer, beruflicher und kultureller Integration ein. Dies erklärt sich hauptsächlich dadurch, dass infolge der Sehbehinderung die Orientierung und Mobilität im Raum stark beeinträchtigt ist und die Hörbehinderung oder der Hörverlust zusätzlich die kommunikativen Möglichkeiten der betroffenen Menschen in ausserordentlichem Masse einschränkt.

Die Bedeutung der Freiwilligen für die Betroffenen und ihre Funktion

Die Bedeutung der freiwilligen Mitarbeiter für die doppelt sinnesbehinderten Menschen erklärt sich aus ihrer behinderungsbedingten Isolation. Die Leistungen der Volunteers, in Form von Begleitungen und Übersetzungen für Freizeitaktivitäten, für allgemeine Verrichtungen wie Arztbesuche, Einkäufe etc., erweisen sich für die Betroffenen als sehr hilfreich.

Die Wichtigkeit der Freiwilligen wird noch deutlicher, wenn wir in Betracht ziehen, dass der Dienstleistungskatalog der 27 Mitarbeitenden der SZB Fachhilfe aus Gründen der knappen zeitlichen Ressourcen nur in bedingtem Masse die Bedürfnisse hörsehbehinderter und taubblinder Menschen integral abdecken kann. Die Zielsetzungen der hauptamtlichen Fachhilfe und jene der Freiwilligen sind deshalb unterschiedlich.

Die problembezogenen Leistungen der Fachhilfe verfolgen die Zielsetzungen, befähigende Schritte zur maximalen Förderung der Orientierung und Mobilität, der autonomen Bewältigung alltäglicher Verrichtungen Zuhause, der optimalen Ausnutzung des Restseh- und Hörvermögens, der Kommunikationsschulung durch die Förderung taubblindengerechter Kommunikationstechniken, der Hilfsmittelversorgung, der psychosozialen Beratung, der Informatikschulung, der Einforderung vorhandener Rechte im Bereich der materiellen Ausstattung und eines umfassenden Freizeitangebots, einzuleiten.

Während die Fachhilfe also mit punktuellen Interventionen die Möglichkeiten zur autonomen Lebensbewältigung der Betroffenen schafft, gehen die Zielsetzungen der Freiwilligenarbeit dahin, als Bindeglied zwischen den Betroffenen und dem gesellschaftlichen Umfeld, das Gelernte in den Alltag umzusetzen.

Probleme und Zielsetzungen der Rekrutierung und Betreuung Freiwilliger

Der Druck rückläufiger Einsätze Freiwilliger hat die Mitarbeitenden des SZB Ressort Taubblinden-Beratung dazu bewogen, eine interne Arbeitsgruppe einzusetzen, die dem Auftrag nachging, den Rekrutierungs- und Betreuungsprozess sowie die Organisation und das Controlling der Freiwilligenarbeit

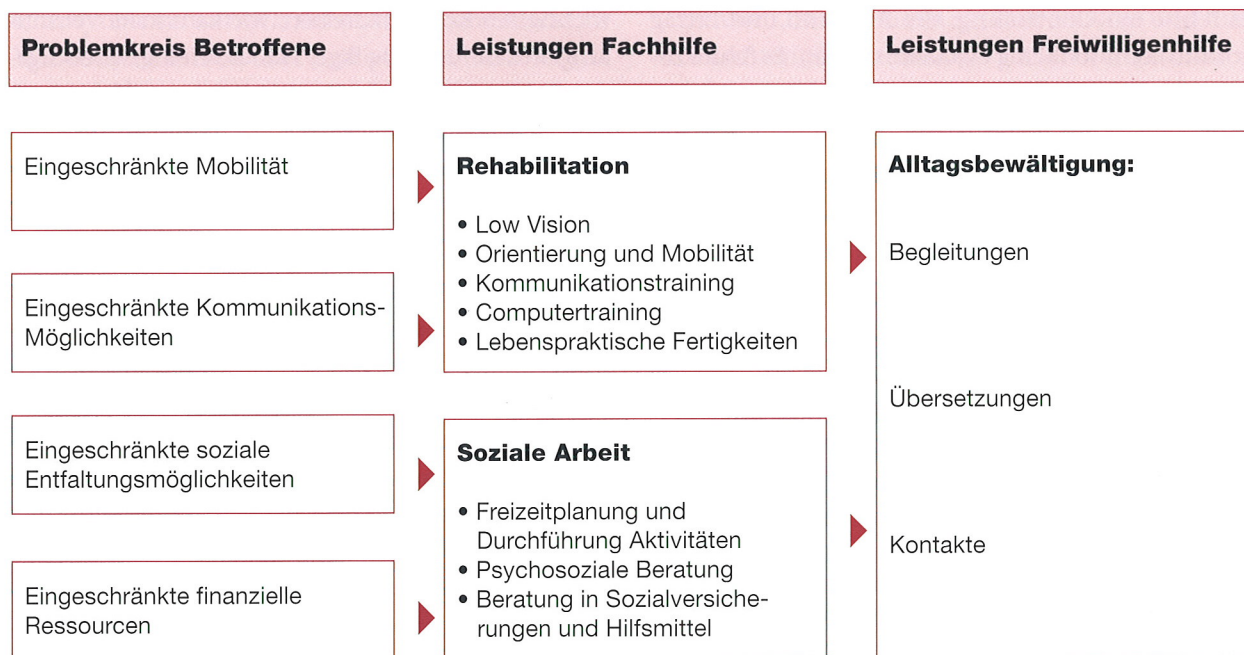


Abbildung 1: Problemkreise, Leistungen Fachhilfe und Freiwilligenleistung

grundsätzlich zu überdenken, neue adäquate Massnahmen einzuleiten und in Form eines Handbuchs vollständig zu dokumentieren.

In einer ersten Analyse über das Umfeld der Freiwilligenarbeit hat die Arbeitsgruppe festgehalten, dass der Markt zur Gewinnung neuer Freiwilliger wohl härter geworden ist. Drei Gründe bewogen uns zu dieser Annahme. Der erste Grund hängt mit der veränderten Rolle der Frau in der Gesellschaft zusammen. Ihre Rolle hat sich in den letzten zwanzig Jahren verändert, die Integration der Frauen läuft wieder über die Berufstätigkeit und weniger über die Freiwilligentätigkeit. Als zweiter Grund ist auf dem sozialpolitischen Parkett tendenziell ein Rückzug des Umverteilungsstaats bemerkbar, was zu einer Verknappung der Ressourcen vieler NPO führt. Immer mehr NPO versuchen deshalb Freiwillige für den Leistungserbringungsprozess zu rekrutieren. Als dritten Grund stellten wir fest, dass potentielle Freiwillige kritischer geworden sind und sich heute vermehrt die Frage nach dem persönlichen Nutzen einer Freiwilligentätigkeit stellen.

Chancen sah die Arbeitsgruppe im Alterungsprozess der Bevölkerung. Immer mehr Menschen befinden

sich im Pensionsalter während längerer Zeit bei bester physischer und psychischer Gesundheit. Diese sogenannten «Alten-Jungen» könnten in der Freiwilligenarbeit eine Herausforderung sehen. Umgekehrt stellte die Arbeitsgruppe in ihrer Ist-Analyse fest, dass im Rekrutierungs- und Betreuungsprozess, in der Schaffung zeitgemässer Anreize für Freiwillige sowie in der internen Organisation dieses themenspezifischen Bereichs im SZB-Ressort ein grosses Verbesserungspotential vorliegt:

- **Rekrutierung:** Das Prozedere lief spontan ab. Es fehlte ein Anforderungsprofil Freiwilliger. Die Rekrutierungskampagnen und die Informationsveranstaltungen waren ohne klares Handling.
- **Betreuung:** Der Informationsfluss zwischen dem Ressort und den Freiwilligen war unbefriedigend. Die Schulung der Freiwilligen war lückenhaft und unsystematisch. Die Aufgabenstellungen an die Freiwilligen war unklar. Die Freiwilligen wurden über ihre Rechte und Pflichten kaum informiert.
- **Interne Organisation:** Die Fachleute kannten ihre Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen im Rekrutierungs- und Betreuungsprozess der Freiwilligen nur ungenügend.

Es fehlte ein Controlling: der Aufwand und Ertrag konnte nicht schlüssig evaluiert werden. Es fehlte zudem eine zentrale Datenbank mit schlüssigen Erfassungskategorien zum sozialen Profil, dem Bestand und den Leistungen der Freiwilligen.

Aus den Problemstellungen leitete die Arbeitsgruppe folgende Soll-Vorgaben ab:

- **Rekrutierung:** Die Erwartungen der Profis an die Freiwilligen und der Freiwilligen an die Profis müssen transparent gemacht werden. Die Profis der regionalen Beratungsstellen sollen ermächtigt werden, die Rekrutierungsverfahren professioneller abzuwickeln. Menschen im Pensionsalter sollen gezielt angesprochen werden.
- **Betreuung:** Ein adäquates Anreizbündel für Freiwillige soll die Mitarbeit Freiwilliger im SZB attraktiver gestalten. Ein systematisches Schulungsprogramm soll die Freiwilligen ermächtigen, die gestellten Anforderungen kompetent und sicher zu erfüllen.
- **Organisation und Controlling:** Alle hauptamtlich Mitarbeitenden kennen ihre Aufgaben im Rekrutierungs- und Betreuungsprozess der freiwilligen Mitarbeiter. Die Gesamtentwicklung der Freiwilligenarbeit und das soziale Profil der Freiwilligen können dank einer zentralen Datenbank jederzeit in Erfahrung gebracht werden. Die Kosten und der Ertrag der Freiwilligenarbeit sollen überprüft werden können.

Neue Massnahmen im Rekrutierungsprozess

Die Arbeitsgruppe hat das klassische, über ein Zeitungsinsert mit anschliessender Informationsveranstaltung in der Region veranstaltete Rekrutierungsverfahren mit Checklisten standardisiert. Die in den Einzugsgebieten tätigen Hauptamtlichen können auf eine vollständige Dokumentation mit einem Standardinsert, auf einen Ablaufplan zur Durchführung der Informationsveranstaltung und auf eine Checkliste der auszuteilenden Informationsmaterialien zurückgreifen.

Die Rekrutierungsverfahren sollen mit neuen Varianten erweitert werden. Vorgesehen sind gezielte Informationsveranstaltungen bei potentiellen Zielgruppen. Dafür wurden die Hauptamtlichen mit einer Liste der

wichtigsten Kontaktadressen, wie kantonale Vermittlungsstellen für Freiwillige, Frauenvereine, Altersorganisationen oder Strafvollzugsbehörden, welche straffälligen Menschen die Möglichkeit eines Sozialeinsatzes anstelle einer Gefängnisstrafe einräumen, ausgerüstet. Die Hauptamtlichen sind aufgerufen, diese Liste ständig zu ergänzen.

Ein wichtiger Ausgangspunkt der Rekrutierung bildet die Formulierung eines Anforderungsprofils der freiwilligen Mitarbeiter. Deshalb erschien es der Arbeitsgruppe als besonders wichtig, bereits von Anfang an falsche Erwartungen potentieller Freiwilliger zu relativieren. Für die Zusammenarbeit mit taubblinden und hörsehbehinderten Menschen braucht es von den freiwilligen Mitarbeitern ein gewisses Mass an Selbstverzicht, Zuverlässigkeit, Belastbarkeit und Verantwortungsbewusstsein.

An den Informationsveranstaltungen in den Regionen wurde deshalb die Aufmerksamkeit der Interessenten anhand von praktischen Beispielen auf die Abhängigkeit der Betroffenen von der begleitenden Person gelenkt.

Neue Massnahmen im Betreuungsprozess

Nach der Informationsveranstaltung haben die Freiwilligen die Möglichkeit, sich für die Mitarbeit im Ressort anzumelden. Der Sozialarbeiter des entsprechenden Einzugsgebietes erläutert den Freiwilligen in einem individuellen Gespräch den weiteren Verlauf ihrer Integration in das Ressort. Ein vorgedrucktes Abklärungsblatt erlaubt den Hauptamtlichen, für die statistische Erfassung die Personalien der freiwilligen Mitarbeiter, ihre besonderen Fähigkeiten und ihre Wünsche zur Anzahl der Einsätze, aufzunehmen. Die hauptamtliche Ansprechperson informiert und dokumentiert die Freiwilligen über ihre Rechte und Pflichten und plant ihre ersten Einsätze. Die Kontaktaufnahme mit dem Sozialarbeiter des entsprechenden Einzugsgebietes ist für die Freiwilligen wichtig, weil dieser die Ansprechperson bei Problemen im Zusammenwirken mit Betroffenen ist. Dieser Austausch mit den Profis ist für die Freiwilligen besonders wichtig. Gerade bei Missverständnissen mit Betroffenen, haben Freiwillige anfänglich oft die Ten-

denz, Probleme auf sich selbst zu beziehen, was zu Ohnmachtsgefühlen und zum plötzlichen Abbruch der Freiwilligentätigkeit führen kann. Dem Profi obliegt eine grosse Verantwortung, derartige Konflikte zu antizipieren und orientierend einzugreifen.

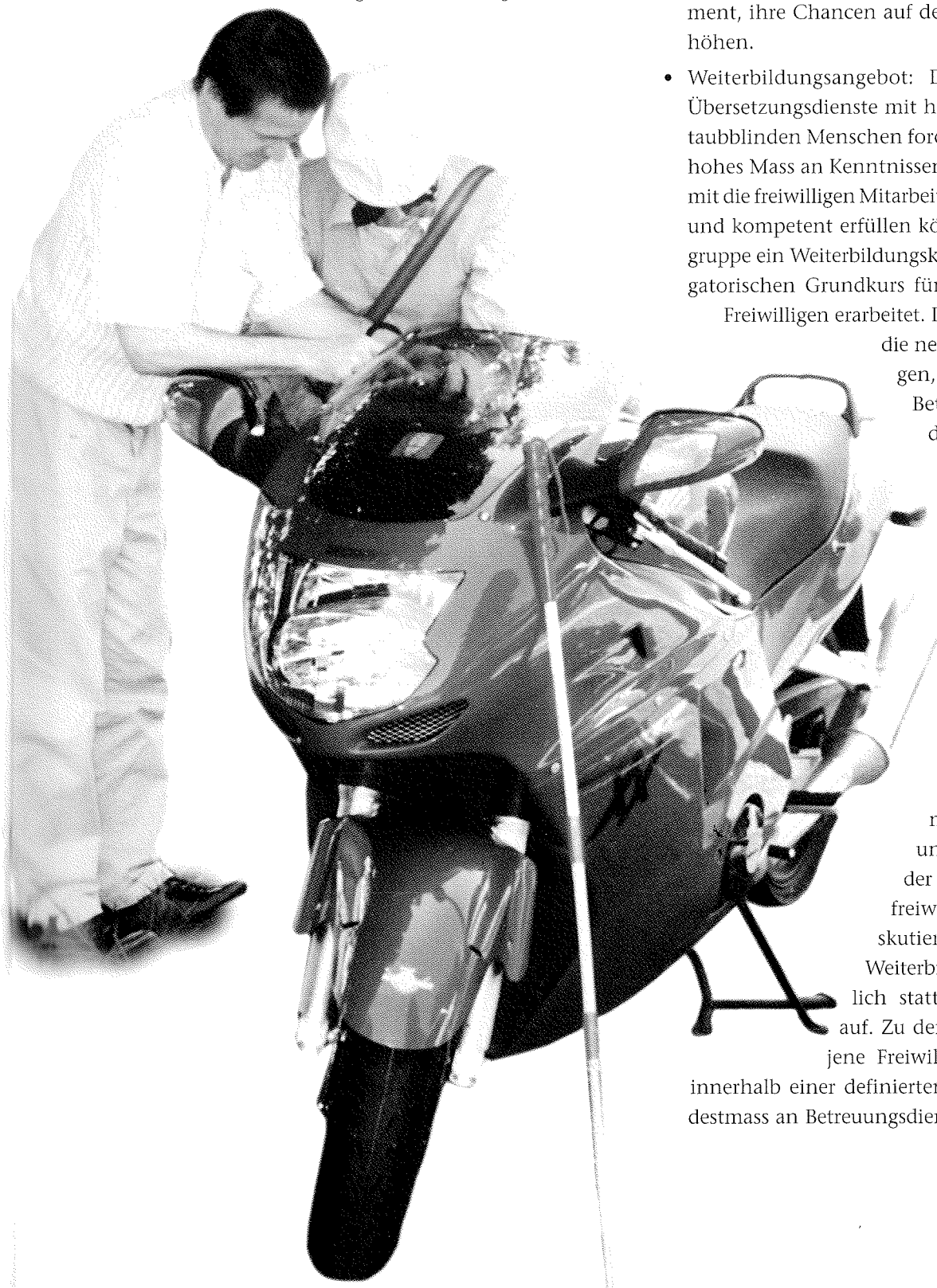
- **Bildungsbüchlein:** Als weitere Massnahme veranlasste die Arbeitsgruppe, an alle Freiwilligen ein Bildungsbüchlein zu

verteilen. Dort können sie ihre Einsätze und ihre besuchten SZB-Schulungsveranstaltungen nachführen.

- **Arbeitsbeurteilung:** Die Freiwilligen haben ebenfalls die Möglichkeit, vom SZB-Ressort eine Arbeitsbeurteilung einzuholen. Beide Massnahmen sollen den Freiwilligen helfen, dank dem Nachweis sozialer Kompetenz und sozialem Engagement, ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu erhöhen.
- **Weiterbildungsangebot:** Die Begleitungs- und Übersetzungsdienste mit hörsehbehinderten und taubblinden Menschen fordern überdies ein recht hohes Mass an Kenntnissen und Fertigkeiten. Damit die freiwilligen Mitarbeiter ihre Aufgaben sicher und kompetent erfüllen können, hat die Arbeitsgruppe ein Weiterbildungskonzept mit einem obligatorischen Grundkurs für alle neu rekrutierten Freiwilligen erarbeitet. Der Grundkurs befähigt

die neu rekrutierten Freiwilligen, erste Basisdienste für Betroffene selbständig durchzuführen. Auf dem Grundkurs baut eine jährlich stattfindende zweitägige Weiterbildung auf. An dieser fakultativen Weiterbildungsveranstaltung werden die praktischen Fertigkeiten der Freiwilligen geübt, Fragen über die doppelte Sinnesbehinderung vertieft und Probleme bezüglich der Rolle und Funktion als freiwillig Mitarbeitende diskutiert. Auf die zweitägige Weiterbildung bauen drei jährlich stattfindende Spezialkurse auf. Zu den Spezialkursen haben jene Freiwilligen Zugang, welche

innerhalb einer definierten Zeitspanne ein Mindestmass an Betreuungsdiensten nachweisen kön-



nen. Der Inhalt der Spezialkurse wird jährlich neu festgelegt. Er entspringt den von den Freiwilligen an der zweitägigen Weiterbildungsveranstaltung besonders gewünschten zusätzlichen Spezialkenntnissen. Das SZB-Ressort Taubblinden-Beratung informiert jährlich alle erfassten Freiwilligen über das Weiterbildungsangebot, die Zulassungsbedingungen und die Einschreibemodalitäten.

- Dankeschreiben mit Geschenk: Als wichtige Austauschpartner erhalten neu alle Freiwilligen vom SZB jährlich ein Dankeschreiben mit einem Geschenk. Im weiteren wird die Gruppe der Freiwilligen einmal im Jahr vom Sozialarbeiter ihres Einzelgebietes zu einem Nachessen eingeladen.

Die Arbeitsgruppe hat sämtliche Fragen des Versicherungsschutzes wie Betriebshaftpflicht, Unfallversicherung, Motorfahrzeugversicherung abgeklärt und einheitlich geregelt. Auch die Spesenentschädigung für Freiwillige wurde vereinheitlicht.

Neue Massnahmen, interne Organisation und Controlling

Alle Arbeitssequenzen von der Freiwilligenrekrutierung, Freiwilligenbetreuung, der Organisation bis hin zum Controlling wurden als Prozess erfasst und im Handbuch dokumentiert. Die entsprechenden Aufgabenzuteilungen wurden in den Funktionsbeschrieben der Hauptamtlichen festgehalten. Eine Fachperson wurde als Verantwortliche für das gesamte Aufgabengebiet ernannt.

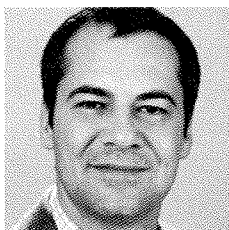
Die Arbeitsgruppe hat ausserdem eine Datenbank aufgebaut, die es ermöglicht, alle freiwillig Tätigen zentral zu erfassen. Die Erfassungskategorien lassen jederzeit Einzel- oder Gesamtabfragen zum sozialen Profil der Freiwilligen wie Alter, Geschlecht und Berufstätigkeit zu. Weitere Abfragemöglichkeiten leistet das Programm zur Menge und zur Art der Einsätze sowie zu speziellen Fähigkeiten Freiwilliger, wie beispielsweise die Beherrschung der Gebärdensprache oder des Lorm-Alphabets. Diese statistische Erfassung der Freiwilligen bietet die Möglichkeit, für spezielle Einsätze die geeignetsten Freiwilligen zu identifizieren. Im weiteren erlauben die statistischen Auswertungen, Gesamtentwicklungen frühzeitig zu erkennen und auf dieser Grundlage Planungsgrundlagen für neue Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.



Vorerst nur partiell gelöst wurde von der Arbeitsgruppe die buchhalterische Erfassung der Freiwilligenarbeit. In der Vollkostenrechnung erfassen wir den Aufwand für die Freiwilligenarbeit. Dies ist schon deshalb wichtig, weil das Bundesamt für Sozialversicherungen in seinen Vorgaben nach Art. 74 IVG den Kostenaufwand für Freiwillige als themenspezifische Leistung zur Unterstützung und Förderung der Eingliederung Behinderter als subventionswürdig erachtet. Zu lösen bleibt noch die Frage, ob und wie die Leistungen der Freiwilligen als Aktiven in der Vollkostenrechnung verbucht werden.

Die hier kurz skizzierten Massnahmen zur Gewinnung und Erhaltung freiwilliger Mitarbeiter im SZB Ressort Taubblinden-Beratung sind am 01.01 2001 in Kraft getreten. Wie weit diese dazu führen, den Bestand Freiwilliger auszuweiten, bleibt zum jetzigen Zeitpunkt noch offen.

Der Autor



Matthias Büttikofer / szb.tbbl-bue@tic.ch

Lic. phil. Matthias Büttikofer, Ausbildung als Sozialpädagoge (1985-1989) an der Berufs-, Fach- und Fortbildungsschule (BFF) in Bern. Studium in Geschichte, Germanistik und Soziologie an den Universitäten Genf und Bern (1991-1997). Von 1999 bis 2000 absolvierte er das Nachdiplomstudium zum NPO-Manager am VMI. Seit 1998 ist er als Ressortleiter Schweiz beim Schweizerischen Zentralverein für das Blindenwesen (SZB) tätig. Seine Haupttätigkeiten umfassen die Bereiche Personalführung, Qualitätssicherung (EFQM), Controlling, Planung, Projektarbeit sowie Behördenkontakte.