

# Handbuch Nachbarschaftshilfe

Ein Leitfaden zur Gründung



Ann-Katrin Schellhorn

Diakonisches Werk

des Ev.-luth. Kirchenkreises Hildesheim-Sarstedt e. V.

**Diakonie** 

Impressum:

SPONTAN Nachbarschaftshilfe und Freiwilligenagentur  
Im Rathaus  
Steinstr. 22  
31157 Sarstedt  
Tel.: 05066 - 805 60  
E-Mail: [mail@spontan-sarstedt.de](mailto:mail@spontan-sarstedt.de)  
Internet: [www.spontan-sarstedt.de](http://www.spontan-sarstedt.de)



Texte und Redaktion: Ann-Katrin Schellhorn  
Layout: Jutta Kowalski

Fotonachweis:  
SPONTAN Archiv, alle Rechte liegen bei SPONTAN,  
außer: S. 3 Familie Bruse, S. 96 Landkreis Hildesheim.

SPONTAN ist eine Einrichtung des:  
Diakonischen Werkes des Ev.-luth. Kirchenkreises Hildesheim-Sarstedt e.V.  
Schlesierstr. 7  
31139 Hildesheim  
E-Mail: [info@diakonie-hildesheim.de](mailto:info@diakonie-hildesheim.de)  
Internet: [www.diakonie-hildesheim.de](http://www.diakonie-hildesheim.de)

Geschäftsführung: Christian Ceconi, Norbert Mehles

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Soziales, Frauen, Familie,  
Gesundheit und Integration

**Diakonie** 

EVANGELISCH-LUTHERISCHE  
LANDESKIRCHE HANNOVERS 

## Inhalt

### Vorwort

Warum Nachbarschaftshilfen? .....2

### Was leisten Nachbarschaftshilfen?

Benötigen wir sie überhaupt? .....4

### Die ersten Schritte auf dem Weg zur Nachbarschaftshilfe

Wie kann es losgehen? Was wird benötigt? .....8

### Die Rahmenbedingungen

Welche Regeln und Voraussetzungen sind für eine Nachbarschaftshilfe wichtig? .....22

### Wer sind die Helfer?

Motivlagen und Bedürfnisse von Engagierten in einer Nachbarschaftshilfe .....38

### Wie kommen Hilfesuchende und Helfer zusammen?

Grundlagen der Vermittlung .....50

### Wenn Nachbarschaftshilfen wachsen

Vermittlungsbüro, Büroorganisation und ehrenamtliche Vermittlungsteams .....62

### Grenzen von Nachbarschaftshilfe

Abgrenzung, Konfliktvermeidung und Konfliktlösung .....74

### Wie mache ich meine Initiative bekannt?

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ganz am Anfang und mit wenig Geld .....89

### Zum Weiterlesen

Bücher, Artikel, Broschüren und Websites .....97

### Netzwerk Nachbarschaftshilfen Hildesheim

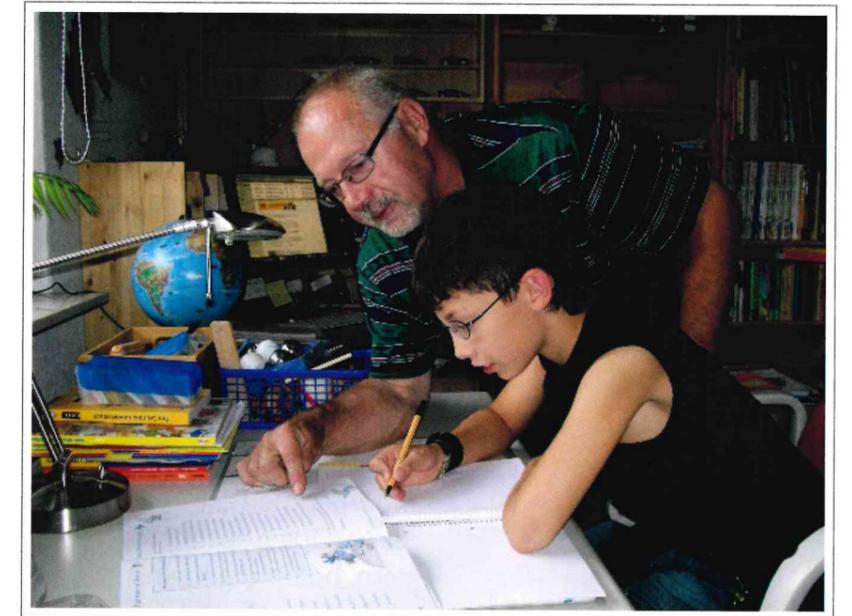
Nachbarschaftshilfen und nachbarschaftlich orientierte Projekte in Hildesheim und  
Umgebung ..... 100

## Vorwort

### Warum Nachbarschaftshilfen?

Die wachsende Zahl älter werdender Menschen und der damit einhergehende demographische Wandel in unserer Gesellschaft haben Auswirkungen auf fast alle Bereiche unseres heutigen gesellschaftlichen Lebens. Vor diesem Hintergrund ist es nicht verwunderlich, dass auch ehrenamtliches und nachbarschaftliches Engagement wieder mehr in das Zentrum der Aufmerksamkeit von Städten und Gemeinden rückt und seit mehreren Jahren auf der politischen Agenda steht. Zusätzlich sind die zurzeit bestehenden sozialen Systeme stärker beansprucht als jemals zuvor und geraten an die Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit. Auch dies trägt dazu bei, dass die Schaffung neuer nachbarschaftlicher Strukturen und einer unentgeltlichen gegenseitigen Hilfeleistung ein vordringliches Thema geworden ist, um den wachsenden Anforderungen, denen sich einzelne Menschen, Familien und Gemeinden heute zu stellen haben, gerecht werden zu können.

An vielen Stellen haben sich in den letzten Jahren Nachbarschaftshilfen in den unterschiedlichsten Umgebungen herausgebildet. In ihren Organisationsstrukturen haben sie sich den jeweiligen, spezifischen Anforderungen ihrer Stadtteile, Orte oder Gemeinden so gut wie möglich angepasst. Dadurch ist ein breites Spektrum verschiedener Organisationsformen entstanden, einige sollen hier beispielhaft vorgestellt werden. Damit will dieses Handbuch eine Hilfestellung geben für Menschen oder Institutionen, die eine Nachbarschaftshilfe in ihrem Stadtteil oder in ihrer Gemeinde gründen möchten.



*Schülerpate*

Wir haben auf den folgenden Seiten das Erfahrungswissen aus 12 Jahren Arbeit im Rahmen der Nachbarschaftshilfe SPONTAN in Sarstedt und aus 4 Jahren Koordination des Netzwerks Nachbarschaftshilfen in Stadt und Landkreis Hildesheim zusammengetragen. Wir danken allen, die mit ihren Ideen und Anregungen wertvolle Beiträge zu diesem Handbuch geleistet und uns ihr Material und ihr Wissen zur Verfügung gestellt haben. Sie alle leisten damit einen Beitrag, um potentiellen zukünftigen Nachbarschaftshilfen den Weg zu ebnen.

Im nachfolgenden Text wird einheitlich die männliche Form für die Bezeichnung von Personen verwendet. Diese Vorgehensweise ist ausschließlich der Lesbarkeit geschuldet und meint selbstverständlich gleichermaßen Männer und Frauen - also zum Beispiel Helferinnen und Helfer.

## Was leisten Nachbarschaftshilfen?

Benötigen wir sie überhaupt?

Diese Frage scheint überraschend zu sein, dennoch finden wir es wichtig, sie zu stellen. Denn bei einer Umfrage im Landkreis Hildesheim, die wir am Beginn der Gründung des Netzwerks Nachbarschaftshilfen im Landkreis Hildesheim durchführten, erhielten wir durchaus wiederholt die Antwort: „Wir brauchen keine Nachbarschaftshilfe, bei uns besteht eine funktionierende Dorfstruktur.“ Umso besser für die Orte, in welchen diese Strukturen noch zuverlässig funktionieren.

### Veränderte Lebensbedingungen

Doch an vielen Stellen ist dies leider nicht (mehr) der Fall. Dann können organisierte Nachbarschaftshilfen beispielsweise Unterstützung innerhalb sich verändernder Berufs- und Familienstrukturen bieten: Ehrenamtlich engagierte Menschen übernehmen die zeitweise Kinderbetreuung als Wunsch-Oma/Opa oder Babysitter, unterstützen alleinerziehende Eltern, holen die Kleinsten vom Kindergarten ab oder helfen bei den Hausaufgaben. Senioren geben sie kleine Hilfestellungen im Alltag, begleiten zum Arzt oder zum Einkauf, helfen dabei, komplizierte Formulare auszufüllen oder Gardinen aufzuhängen, wenn die Angehörigen durch ihre eigene Berufstätigkeit nicht zur Verfügung stehen können.

### Unterstützung im Alltag

Nachbarschaftshilfen unterstützen und stärken damit Familien, indem sie bei komplexer gewordenen Alltagsanforderungen zur Seite stehen und Eltern entlasten. Für Senioren können sie dazu beitragen, im hohen Alter eine längere Zeitspanne im eigenen Zuhause leben zu können, als dies ohne eine nachbarschaftliche Unterstützung möglich wäre. Sie tragen dazu bei, dass kleine und große Aufgaben oder Probleme im Alltag besser bewältigt werden.

### Freizeitangebote

Darüber hinaus ermöglichen sie in gemeinnützigen, betreuenden Einrichtungen zusätzliche (Freizeit-) Angebote, indem sie bei besonderen Aktivitäten helfen, die diese aus eigenen Ressourcen nicht (mehr) leisten können. In gemeinnützigen

Institutionen, Verbänden und Vereinen helfen sie bei Sport- und Kinderfesten, Bundesjugendspielen, Ferienpassangeboten, Sommer- und Weihnachtsfesten in Seniorenheimen, immer dann, wenn zur Durchführung außergewöhnlicher Veranstaltungen nicht genug eigene Unterstützer innerhalb einer Organisation gefunden werden können.



Seniorenbegleiterin im Altenheim

### Bedürfnisse und Talente

Es gibt kaum einen Bereich, in dem nachbarschaftliche Hilfe nicht denkbar wäre. Oft erschließen sich weitere Tätigkeitsfelder durch neue Bedürfnisse auf der Seite der Hilfesuchenden oder durch die besonderen Fähigkeiten und Talente, die ehrenamtliche Helfer bereit sind, einzubringen.

Grundsätzlich können Nachbarschaftshilfen den Zusammenhalt der Menschen in ihren unmittelbaren Lebensräumen stärken, sei dies in einem bestimmten Stadtteil, in einer Klein-

stadt oder in einem oder mehreren zusammenhängenden Dörfern.

#### Räume der Begegnung

Sie eröffnen Räume der Begegnung, der Kommunikation und befördern Integration, indem sie alle Personengruppen ansprechen und einbeziehen. Sie wirken so der Vereinsamung Einzelner und der Ausgrenzung ganzer Gruppen am unteren Ende der Einkommens- und Bildungsleiter in unserer Gesellschaft entgegen. Sie sensibilisieren für den Blick über den Tellerrand, fördern Toleranz und Flexibilität.

#### Modernisierung des Ehrenamts

Nachbarschaftshilfen bieten darüber hinaus einmalige Chancen zur Modernisierung des Ehrenamts. Oft sind sie niedrighschwelliger zugänglich als etablierte Vereine und öffnen dadurch sowohl organisatorisch als auch strukturell neue Freiräume. Sie sprechen so Menschen an, die sich normalerweise in den traditionellen Vereinsstrukturen nicht zuhause fühlen und dadurch bisher kein Ehrenamt übernehmen mochten.

#### Flexibilität im Engagement

Das Engagement in einer Nachbarschaftshilfe bietet im Gegensatz zu manchen anderen Organisationen eine große Bandbreite an Tätigkeiten und Zeitmustern an, mit denen ein Engagement betrieben werden kann. Diese Flexibilität ist in der heutigen Zeit für viele Menschen äußerst attraktiv. Die Nachbarschaftshilfe eröffnet damit u.a. ein Feld für die Engagementbereitschaft von Menschen, denen es aus verschiedenen Gründen nicht möglich ist, sich regelmäßig oder an starren Terminen zu engagieren.

#### Brückenbauer

Durch die Summe dieser Faktoren können Nachbarschaftshilfen oft zu Brückenbauern innerhalb der Gemeinden und ganz allgemein in der Gesellschaft werden, denn sie bringen Menschen aktiv zusammen, nehmen die Scheu vor der Begegnung mit zunächst unbekanntem Nachbarn oder Menschen aus anderen Kulturen. Sie tragen dazu bei, dass sich die Menschen an ihrem Wohnort versorgt, geborgen und verbunden fühlen.

#### Sichere Rahmenbedingungen

Durch ein organisiertes Nachbarschaftsbüro entstehen sichere Rahmenbedingungen für ehrenamtliches Engagement für beide Seiten: Geber und Nehmer begegnen sich in einem klar abgesprochenen Verhältnis für bestimmte vereinbarte Tätigkeiten. Die Situationen, dass ein direkt gefragter Nachbar nicht Nein sagen möchte oder ein Helfer seine Unterstützung

möglicherweise aufdrängt, wird vermieden - niemand wird sich so belästigt fühlen oder Angst haben, seinem Gegenüber zur Last zu fallen.

Bevor man sich jedoch auf den Weg zur Gründung macht, sollten die vorhandenen Ressourcen genau betrachtet werden. Funktionierende Kleinstrukturen benötigen manchmal keine organisierte Nachbarschaftshilfe, da bestehende Verbindungen innerhalb einer Dorfgemeinschaft, einer Gemeinde oder eines Stadtteils tragfähig genug sind. Die sorgfältige Abwägung des Nutzens und die Vermeidung von Parallelstrukturen sind besonders wichtig.

#### Was leisten Nachbarschaftshilfen?

- ✓ Unterstützung familiärer Aufgaben und Strukturen
- ✓ Unterstützung von gemeinnützigen Organisationen, Verbänden und Vereinen
- ✓ Freizeitangebote
- ✓ Stärkung des Zusammenhalts in Stadtteilen, (Kirchen-) Gemeinden, Dörfern
- ✓ Bereitstellung von Räumen der Begegnung
- ✓ Förderung von Kommunikation
- ✓ Förderung von Toleranz und Flexibilität
- ✓ Angebot klarer Rahmenbedingungen und Strukturen für ehrenamtliches Engagement
- ✓ Modernisierung des Ehrenamts
- ✓ Brückenbauer zwischen Menschen und unterschiedlichen Organisationen

## Die ersten Schritte auf dem Weg zur Nachbarschaftshilfe

Wie kann es losgehen? Was wird benötigt?

Wie bereits erwähnt, sind Nachbarschaftshilfen aus ganz unterschiedlichen Zusammenhängen entstanden. Daher möchten wir in diesem Kapitel anhand konkreter Beispiele aufzeigen, wie ein Gründungsprozess vonstattengehen kann.

### **Eine Nachbarschaftshilfe entsteht aus einem konkreten Bedarf heraus - das Beispiel SPONTAN in Sarstedt**

#### **Bedarf an Hilfsleistungen**

SPONTAN ist ein Beispiel für eine Nachbarschaftshilfe, die aus einem konkreten Bedarf heraus gegründet wurde. 1998 mehrten sich in der Sozialberatung der Diakonie Anfragen nach kleinen Hilfen im Alltag. Daher entschloss man sich im Jahr 2000, eine Nachbarschaftshilfe ins Leben zu rufen. Wichtig hierbei war zunächst, eine Anlaufstelle in Form eines kleinen Büros zu schaffen, welche durch eine Arbeitsbeschaffungs-Maßnahme mit einer halben Stelle unterstützt wurde, die für den Aufbau zur Verfügung stand. Die ABM-Kraft warb für die neue Initiative, gewann die ersten Helfer und bildete das organisatorische Rückgrat für die Nachbarschaftshilfe. Durch das Nachbarschaftsbüro konnten Helfer und Hilfesuchende zusammengebracht werden.

Die Vermittlung erfolgte zunächst über das Erfassen von Daten mithilfe eines kleinen Karteikastens. Helfer konnten hier Angaben machen, welche Art von Hilfen Sie übernehmen möchten, Hilfesuchende wiederum konnten sich telefonisch oder persönlich mit ihrem Wunsch nach Unterstützung bei der Nachbarschaftshilfe melden. Zusammenfassend kann man über die Gründungsphase sagen, dass es nicht viel brauchte, die erste Grundlage für eine Nachbarschaftshilfe zu schaffen: Benötigt wurde ein Büro (4 m<sup>2</sup>), ein Telefon, ein PC, ein Karteikasten und eine zentrale Person, die die Dinge in die Hand nahm.

### **Ein „Runder Tisch“ und eine gute Idee - das Beispiel der Nachbarschaftshilfe Algermissen**

Das Beispiel der Nachbarschaftshilfe Algermissen zeigt, dass es mit noch weniger Aufwand geht als im vorangegangenen Beispiel SPONTAN.

Der „Runde Tisch Algermissen“, eine Bürgerinitiative für das tolerante Miteinander im Ort, hatte die Idee, dass eine Nachbarschaftshilfe eine Bereicherung für die Gemeinde Algermissen sein könnte. Die Mitglieder des „Runden Tisches“ informierten sich zunächst bei einer benachbarten Nachbarschaftshilfe. Das Für und Wider sowie der voraussichtliche Aufwand für die Gründung einer solchen Organisation wurden sorgfältig abgewogen.

#### **Nachbarschafts-Messe**

Nachdem die Entscheidung gefallen war, die Gründung einer Nachbarschaftshilfe weiterzuverfolgen, veranstaltete der „Runde Tisch Algermissen“ eine kleine Ehrenamts- und Nachbarschafts-Messe im Dorfgemeinschaftshaus, in deren Rahmen die Idee vorgestellt wurde und auf der erste Helfer und Hilfesuchende angesprochen werden konnten. Wünsche nach Hilfen und Angebote für Unterstützung wurden auf leicht verständlichen Formularen gesammelt und an einer großen Pinnwand sichtbar ausgehängt. Durch diese Veranstaltung konnten erste Helfer und gleichzeitig ein Eindruck über den Bedarf und die Bereitschaft zu nachbarschaftlicher Hilfe im eigenen Ort gewonnen werden.

Bei der darauf folgenden Gründung des gemeinnützigen Vereins „Nachbarschaftshilfe Algermissen e.V.“ gab es und gibt es bis heute kein eigenes Vermittlungsbüro. Einige Mitglieder des „Runden Tisches“ fungieren im Ort als Ansprechpartner,

sie können telefonisch oder persönlich kontaktiert werden, um die Anliegen der jeweiligen Personen aufzunehmen.

**Nachbarschafts-Handy und -Ordner**

Hilfesuche und Angebote der Helfer werden in einem Ordner gesammelt und einander zugeordnet. Der Ordner wird gemeinsam mit einem Nachbarschaftshandy zwischen mehreren Verantwortlichen weitergegeben, die zu festen Uhrzeiten im Dienst der Nachbarschaftshilfe stehen und für Anfragen und Vermittlungen ansprechbar sind.

**Nachbarschaftshilfe Algermissen**

**Angebot**

Ich bin bereit, unentgeltlich Nachbarschaftshilfe zu leisten.

Name, Vorname \_\_\_\_\_ Geburtsdatum \_\_\_\_\_

Anschrift \_\_\_\_\_ Tel. Nr. \_\_\_\_\_

Ich bin mit der Erfassung meiner angegebenen Daten bei der Nachbarschaftshilfe des Runden Tisches Algermissen einverstanden.

Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_

In folgendem Bereich kann ich helfen:

Organisation der Nachbarschaftshilfe

Kinderbetreuung     Besuche     Begleitung oder Fahrdienst

Einkaufen     Haus und Garten     Tierbetreuung

Anderes

Genauere Beschreibung der angebotenen Hilfe:

Zusammenfassend kann über das Beispiel Algermissen also gesagt werden, dass eine Nachbarschaftshilfe von Anfang an auch ausschließlich auf ehrenamtlicher Basis gegründet werden kann. Unverzichtbar ist hierbei jedoch, dass es mindestens eine Person oder eine kleine Personengruppe gibt, die für die Idee als „Keimzelle“ und als zentraler Ansprechpartner für die Nachbarschaftshilfe zur Verfügung steht. Außerdem wurden im Fall der Nachbarschaftshilfe Algermissen ein Nachbarschaftshandy, ein Sammelordner und zwei verschiedene Formulare für Hilfesuchende und Helfer benötigt. Auf dieser Grundlage besteht die Nachbarschaftshilfe bis heute seit nunmehr vier Jahren.

**Nachbarschaftshilfe Algermissen**

**Nachfrage**

Ich wünsche mir ehrenamtliche unentgeltliche Nachbarschaftshilfe.

Name, Vorname \_\_\_\_\_ Geburtsdatum \_\_\_\_\_

Anschrift \_\_\_\_\_ Tel. Nr. \_\_\_\_\_

Ich bin mit der Erfassung meiner angegebenen Daten bei der Nachbarschaftshilfe des Runden Tisches Algermissen und mit der Weitergabe der Daten an dort registrierte Helfer einverstanden.

Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_

In folgendem Bereich benötige ich Hilfe:

Kinderbetreuung     Besuche     Begleitung oder Fahrdienst

Einkaufen     Haus und Garten     Tierbetreuung

Anderes

Genauere Beschreibung der benötigten Hilfe:

### Drei Kirchengemeinden tun sich zusammen - das Beispiel der ökumenischen Nachbarschaftshilfe FINDUS am Moritzberg

Die Nachbarschaftshilfe FINDUS wurde von 20 Gemeindemitgliedern aus drei Kirchengemeinden am Hildesheimer Moritzberg 2007 ins Leben gerufen. Die ersten Helfer wurden durch direkte Ansprache gewonnen; auf einem Handzettel für neue ehrenamtliche Mitarbeiter konnte festgehalten werden, welche Aufgaben einzelne Personen übernehmen wollten. Die Werbung für die neue Einrichtung geschah zunächst nur über das Auslegen von Flyern in den jeweiligen Gemeinden.

Die Unterstützungsangebote der Ehrenamtlichen wurden auf Karteikarten festgehalten. Da drei Kirchengemeinden an diesem Projekt beteiligt waren, war es wichtig, diese Informationen allen drei beteiligten Pfarrämtern zugänglich zu machen. Es wurden also drei Karteikästen mit jeweils identischem Inhalt benötigt. Die Hilfesuche wurde von den Pfarrsekretärinnen entgegen genommen und an die Nachbarschaftshelfer weitergeleitet.

#### Ankoppeln an vorhandene Infrastruktur

Innerhalb dieser Organisationsform entstand die Schwierigkeit, dass in drei Büros identische, aktuelle Informationen vorgehalten werden mussten. Es war also immer wieder nötig, zwischen den verschiedenen Karteikästen inhaltliche Abstimmungen vorzunehmen. Doch auch hier - wie schon in den beiden vorherigen Beispielen - war das Vorhandensein einer zentralen Person bzw. einer kleinen Gruppe von Verantwortlichen für das Gelingen der Initiative entscheidend. Zusätzlich nutzte diese Nachbarschaftshilfe eine Infrastruktur, nämlich die der Gemeindebüros, die bereits vorhanden war. So war es möglich, mit minimalem finanziellen Einsatz und geringen Eigenmitteln eine Nachbarschaftshilfe zu gründen.

### Einige grundsätzliche Überlegungen

Nachdem hier drei konkrete Beispiele dargestellt wurden, sollen einige grundsätzliche Überlegungen zur Gründung von Nachbarschaftshilfen angestellt werden.

#### Konkreter Bedarf oder normative Idee

Die Initialzündung zur Gründung einer Nachbarschaftshilfe kann, wie im ersten Beispiel, durch einen konkret geäußerten Bedarf, also durch entsprechende Hilfsanfragen entstehen. Daraus entwickelt sich die Idee, eine solche Initiative ins Leben zu rufen. Andere Initiativen dagegen fußen auf einem normativen Anspruch. Sie werden entweder von Einzelpersonen oder einer kleinen Gruppe ins Leben gerufen, die eine solche Einrichtung in Ihrer Gemeinde oder in ihrem Stadtteil als wünschenswert oder sinnvoll erachten und diese Überlegungen dann Schritt für Schritt in die Tat umsetzen oder eine größere gemeinnützige Institution (z. B. ein Mehrgenerationenhaus) gründet eine Nachbarschaftshilfe um ihr Angebot auszuweiten.

Je nach Gründungsvoraussetzungen und Organisationsform tun sich jeweils spezifische Probleme auf dem Weg der Umsetzung auf: Besteht bereits ein Bedarf an Hilfe, muss überlegt werden, wie geeignete Helfer gefunden werden können, die zu den vorhandenen Anfragen passen. Beginnt man mit der Idee, Unterstützung in Form einer Nachbarschaftshilfe zu organisieren, und erschließt sich zuerst einen Helferkreis, ist es erforderlich, den Zugang zu Hilfesuchenden überhaupt erst zu finden.

#### Vertrauen schaffen

Während ehrenamtliche Helfer in aller Regel durch die örtlichen Medien, Zeitungsannoncen, Radiosender, Kirchenblätter oder Vereinsmagazine gefunden werden können, ist es oft schwieriger, bei den Menschen, die durch eine Nachbarschaftshilfe unterstützt werden sollen, eine Vertrauensbasis zu entwickeln, die eine solche Hilfe erst möglich macht. Die Erfahrung in den bereits bestehenden Einrichtungen hat gezeigt, dass es Hilfesuchenden in aller Regel schwerfällt, sich an eine Nachbarschaftshilfe zu wenden. Vor allem Menschen der älteren Generationen gestehen sich nur ungern ein, dass sie allein nicht mehr zurechtkommen. Doch auch für jüngere Menschen kann es mitunter eine große Hürde darstellen, um Hilfe zu bitten.

**Kontakt ermöglichen**

Deshalb braucht es häufig „Brückenbauer“ - Angehörige oder nahestehende Menschen, die darauf aufmerksam werden, wenn Hilfe benötigt wird, die bedürftige Menschen auf die Angebote einer Nachbarschaftshilfe aufmerksam machen, manchmal erste Kontakte knüpfen oder diese ins Nachbarschaftsbüro begleiten. Oft hilft ein vertrautes Gesicht, eine Empfehlung von Freunden oder die direkte Ansprache über die ersten Hürden hinweg, wenn hilfebedürftige Menschen erreicht werden sollen. Erst im direkten Kontakt mit Nachbarschaftshelfern erleben Hilfesuchende, wie viel Freude es ihrem Gegenüber macht, sie zu unterstützen, sodass oft eine Situation entsteht, in der beide Seiten gewinnen.

**Kontinuität**

Zentraler Punkt für das Gelingen der Gründung scheint dennoch - wie oben bereits erwähnt - in allen Fällen das Vorhandensein einer verantwortlichen Person oder einer kleinen Personengruppe zu sein, die bereit ist, die Nachbarschaftshilfe mindestens für zwei bis drei Jahre zu begleiten und in koordinierender Funktion tätig zu sein. Dabei ist es unerheblich, ob diese Person hauptamtlich oder ehrenamtlich zur Verfügung steht. Ausschlaggebend ist die Bereitschaft, eine Kontinuität über die ersten Hürden hinweg sicherzustellen und eine Position zu bekleiden, in der alle Fäden zusammenlaufen. In einem späteren Stadium der Entwicklung wird es dann zunehmend möglich, Aufgaben zu differenzieren und auf weitere Schultern zu delegieren.

**Anknüpfungspunkte**

Wie die drei Beispiele gezeigt haben, ist die Gründung einer Nachbarschaftshilfe auch dann möglich, wenn kaum finanzielle Mittel zur Verfügung stehen. In einem solchen Fall ist die zentrale Frage, wo an bestehende geldwerte Strukturen - in diesem Fall die Gemeindebüros - angedockt werden kann, um eine solche Initiative erst einmal auf den Weg zu bringen. Die Chance dieser Vorgehensweise besteht darin, dass bereits von Anfang an mehrere gemeinnützige Organisationen beteiligt werden können, zum Beispiel kann eine Organisation ein Büro zur Verfügung stellen, während eine andere Buchhaltung und Versicherung übernimmt usw.

Eine breite Basis durch mehrere beteiligte Organisationen fördert die Akzeptanz einer Nachbarschaftshilfe in der Gemeinde und macht sie stabiler, da sie von mehreren Personen und Institutionen getragen wird. Bewährt sich die Idee über eine bestimmte Zeit hinweg und entwickelt die Nachbarschaftshilfe eine eigene Dynamik, muss im weiteren Verlauf darüber

nachgedacht werden, ob und wie die Nachbarschaftshilfe aufgestellt wird, wenn sie deutlich an Umfang zugenommen hat. Das finanzielle Risiko der Beteiligten bleibt dadurch in der Anfangsphase gering und man verliert nicht viel, sollte die Idee sich als unpassend für eine Gemeinde oder einen Stadtteil herausstellen.

Grundsätzlich sollten in der Anfangsphase sämtliche finanziellen Ausgaben gründlich geprüft werden: Ist sofort ein eigenes Büro notwendig oder gibt es ein vorhandenes, das mitgenutzt werden kann? Wo können gebrauchte Computer beschafft werden? Wer hat eine Pinnwand, ein Flipchart übrig, oder mit wem können welche Gerätschaften gemeinsam angeschafft, geteilt oder gegenseitig ausgeliehen werden? Welche nützlichen open-source Computerprogramme stehen zur Verfügung und ersparen der Nachbarschaftshilfe teure Lizenzgebühren? Welche Werbemittel sind sinnvoll und preiswert und welche Wege für die Werbung können ohne großen Aufwand genutzt werden? (Siehe auch das Kapitel „Wie mache ich meine Initiative bekannt?“ auf Seite 89.)

**Gründung einer Nachbarschaftshilfe**

- ✓ Analyse der vorhandenen Strukturen vor Ort:
  - ▷ Braucht es überhaupt eine Nachbarschaftshilfe?
  - ▷ Was gibt es bereits?
  - ▷ Wo können wir „andocken“?
- ✓ Welcher Bedarf an Hilfe besteht?
- ✓ Wer steht als ehrenamtliche Helfer zur Verfügung?
- ✓ Wen könnte man ansprechen?
- ✓ Wer steht als zentrale Leitfigur bzw. als Leitungsteam zur Verfügung?
- ✓ Was wird benötigt?
  - ▷ Büro, Computer, Internetzugang
  - ▷ Telefon, Nachbarschaftshandy, Büromaterialien
  - ▷ welche finanziellen Mittel brauchen wir, um starten zu können
  - ▷ wer sind potentielle Unterstützer
  - ▷ weitere Unterstützer für Räume, EDV usw.

### Trägerschaft und Finanzierung

Verständlicherweise steht häufig die Frage nach der Trägerschaft und Finanzierung am Beginn der Überlegungen in der Gründungsphase einer Nachbarschaftshilfe. Im Rahmen des Netzwerks Nachbarschaftshilfe Hildesheim zeigt sich sehr deutlich, dass es hier schwierig ist, eine Empfehlung auszusprechen. Oft sind Ideen zur Trägerschaft stark geprägt von der Umgebung, in der eine Nachbarschaftshilfe tätig wird.

So kommt beispielsweise die Nachbarschaftshilfe FINDUS am Hildesheimer Moritzberg überwiegend ohne nennenswerte eigene finanzielle Mittel aus und hat sich ohne konkrete Organisationsform zusammengeschlossen. Ausschlaggebend hierbei ist jedoch, dass sie als gemeinschaftliches Anliegen im Rahmen dreier Kirchengemeinden ins Leben gerufen wurde. Die Anbindung an die Gemeinden bedeutete eine Ankopplung an bereits vorhandene Organisationsstrukturen und beispielsweise an die vorhandene Versicherung für die ehrenamtlichen Helfer. Darüber hinaus konnten Räume der Gemeinden für die Treffen der ehrenamtlichen Helfer genutzt und Flyer in den Gottesdiensten verteilt werden, sodass an vielen Stellen geldwerte Mittel zur Verfügung standen, die mitbenutzt werden konnten.

Die am häufigsten vorkommende Organisationsform im Netzwerk Nachbarschaftshilfen Hildesheim bildet der gemeinnützige eingetragene Verein. Über das Vereinsrecht sind hier bereits bestimmte Gremien, Verfahrensweisen und Strukturen vorgegeben, bestimmte Minimalvorgaben müssen erfüllt werden. Diese Vorgaben helfen, eine Nachbarschaftshilfe zu strukturieren und zu organisieren. Darüber hinaus sorgen sie für Transparenz, da zum Beispiel das Kassenbuch nicht nur regelmäßig den Mitgliedern sondern auch dem Finanzamt vorgelegt werden muss.

Manche Nachbarschaftshilfen werden auch als Projekt einer bereits vorhandenen gemeinnützigen Organisation, wie zum Beispiel der Diakonie, als Projekt einer Stadt, einer Gemeinde oder eines Mehrgenerationenhauses ins Leben gerufen. Vorteil dieser Struktur ist, dass an den Bekanntheitsgrad dieser Einrichtungen angeknüpft werden kann. Die Nachbarschaftshilfe genießt leichter das Vertrauen potentieller Nutzer, wenn dahinter eine etablierte Organisation steht.

Letztendlich unterscheiden sich die Notwendigkeiten einer Nachbarschaftshilfe meist kaum von denen anderer gemeinnütziger Projekte und Organisationen. Daher im Nachfolgenden eine kurze Zusammenstellung der Vor- und Nachteile verschiedener Formen, die im Netzwerk Nachbarschaftshilfe deutlich wurden. Ergänzend sollten hier jedoch immer Publikationen zum Thema Vereinsgründung und Gemeinnützigkeit zurate gezogen werden.

### Losser Zusammenschluss einer Gruppe von Menschen, die die Idee tragen, ohne Organisationsform

	Vorteile	Nachteile
Organisation und Leitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Viel Gestaltungsspielraum bei der Organisationsform, Möglichkeiten neuer Beteiligungsformen für die Mitglieder können ausprobiert werden.</li> <li>▷ Sehr demokratische Entscheidungen, wenn einzelne Ausgaben in einer kleinen Gruppe direkt abgestimmt werden können.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Keine Vorgaben, alle Strukturen müssen selbst entwickelt werden, z. B. Entscheidungswege, -kompetenzen und Vertretungsbefugnisse müssen ausgehandelt werden.</li> </ul>
Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Möglichkeiten, schnelle Entscheidungen zu treffen, ohne lange Abstimmungsprozesse, das macht die Gruppe schnell handlungsfähig und effektiv in ihren Handlungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Risiko der Alleingänge.</li> <li>▷ Notwendigkeit, hier Prozesse der Abstimmung bzw. Legitimierung zu finden.</li> <li>▷ Förderanträge an Stiftungen und Förderprogramme könnten sich schwierig gestalten.</li> <li>▷ Versteuerung der Vereinseinnahmen über eine Privatperson notwendig</li> <li>▷ Evtl. Schwierigkeiten, als gemeinnützig anerkannt zu werden.</li> </ul>

Loser Zusammenschluss einer Gruppe von Menschen, die die Idee tragen, ohne Organisationsform		
Spenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Attraktiv für Spender, die nicht möchten, dass Spendengelder in Verwaltungen großer Organisationen „verschwinden“.</li> <li>▷ Attraktiv für Spender, die spüren möchten, dass sie etwas mit ihrem Geld bewegen (Ortsnähe und Effektivität).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Es ist meist schwieriger das Vertrauen von Spendern zu bekommen ohne eine größere, bekannte Organisation im Rücken.</li> <li>▷ Ohne Gemeinnützigkeit keine Möglichkeit, Spendenquittungen auszustellen, die das Finanzamt akzeptiert.</li> </ul>
Versicherung		<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Die Gruppe muss für eine eigene Haftpflichtversicherung ihrer ehrenamtlichen Helfer sorgen. Dies ist u.U. teurer als im Rahmen eines gemeinnützigen Vereins.</li> </ul>
Gewinnung von Nutzern	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Hohe Identifikation bei den Nutzern, wenn sie die Organisation mitgestalten können. Ortsnähe schafft Vertrauen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Evtl. könnte es schwieriger sein, das Vertrauen potentieller Hilfsuchender zu gewinnen, wenn keine bekannte Organisation den Rahmen bildet.</li> </ul>

Eingetragener, gemeinnütziger Verein		
	Vorteile	Nachteile
Organisation und Leitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Teilweise vorgegebene Organisationsstruktur durch das Vereinsrecht, vorgegebene Leitungs- und Kontrollebenen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Möglicherweise könnte es schwer sein, die vorgeschriebenen Leitungspositionen zu besetzen.</li> <li>▷ Menschen, die sich in Vereinen bisher nicht wohlfühlt haben, könnten wegbleiben.</li> <li>▷ Höhere Formalisierung.</li> </ul>
Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Klare Entscheidungsstruktur, klar festgelegte Entscheidungswege und Kompetenzen. Meist entscheiden mehrere Vorstände gemeinsam und stehen dafür in der Verantwortung.</li> <li>▷ Transparenz</li> <li>▷ Versteuerung über den Verein</li> <li>▷ Offizielle Anerkennung der Gemeinnützigkeit, wenn die Kriterien erfüllt sind.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Diskussions- und Abstimmungsprozesse können (nicht nur) bei Finanzentscheidungen schwerfällig sein und den Prozess träge machen.</li> <li>▷ Förderanträge an Stiftungen und Förderprogramme benötigen einen hohen Grad an Engagement und Fachkenntnissen bei den Verantwortlichen.</li> </ul>
Spenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Das Generieren von Spenden könnte durch die offiziell bestätigte Gemeinnützigkeit leichter sein.</li> <li>▷ Das Ausstellen von Spendenquittungen ist problemlos möglich.</li> </ul>	
Versicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Die ehrenamtlichen Helfer sind über den Verein versichert.</li> </ul>	
Gewinnung von Nutzern	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Hohe Identifikation bei den Nutzern, wenn sie die Organisation mitgestalten können. Ortsnähe schafft Vertrauen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Evtl. könnte es schwieriger sein, das Vertrauen potentieller Hilfsuchender zu gewinnen, wenn keine bekannte größere Organisation den Rahmen bildet.</li> </ul>

Projekt im Rahmen einer größeren Organisation oder Institution		
	Vorteile	Nachteile
Organisation und Leitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Vorgegebene Organisationsstruktur des Projekts durch langjährig feststehende und erprobte Kompetenz- und Entscheidungsstrukturen.</li> <li>▷ Entlastung, weil keine eigenständige Organisations- und Leitungsstruktur entwickelt werden muss.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Manchmal lange und schwerfällige Entscheidungswege. Manchmal Unzufriedenheit über Entscheidungen, da die Entscheider zu weit vom Projekt entfernt sind und wenig Einblicke in die Alltagsprobleme des Projekts haben.</li> </ul>
Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Die vorhandene professionelle Buchhaltung kann für das Projekt genutzt werden (Fehlerminimierung, Neutralität).</li> <li>▷ Verfügen über Routine und Erfahrungen bei Förderanträgen, sodass diese problemlos gestellt werden können und evtl. häufiger zum Erfolg führen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Buchhaltung richtet sich nach den Notwendigkeiten der Gesamtorganisation, daher manchmal schwerfällig und gelegentlich wenig transparent.</li> <li>▷ Buchhaltungskosten werden u.U. umgelegt und belasten das Projekt.</li> </ul>
Spenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Möglicherweise größeres Vertrauen von Spendern, weil eine anerkannte Organisation im Rücken der Nachbarschaftshilfe steht.</li> <li>▷ Das Ausstellen von Spendenquittungen ist problemlos möglich.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Spender, die nicht möchten, dass ihr Geld in Verwaltungsstrukturen „versickert“, spenden hier möglicherweise weniger.</li> <li>▷ Haltung, „wenn eine große Organisation dahinter steht, müssen die doch genügend Geld haben“. Auch dann u.U. weniger Spendeneinnahmen.</li> </ul>
Versicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Die ehrenamtlichen Helfer sind über die Gesamtorganisation versichert.</li> </ul>	

Projekt im Rahmen einer größeren Organisation oder Institution		
Gewinnung von Nutzern	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Eine bekannte größere gemeinnützige Institution im Hintergrund könnte es einfacher machen, das Vertrauen von Helfern und Hilfesuchenden zu gewinnen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Evtl. geringere Identifikation bei den Nutzern, wenn das Projekt zu wenig sichtbar ist hinter der Gesamtorganisation.</li> </ul>

Auch die Möglichkeiten der Finanzierung richten sich entscheidend nach der Organisationsform, der Größe und dem Rahmen, in welchen die Nachbarschaftshilfen tätig werden. Erfahrungsgemäß müssen mehrere Finanzierungstöpfe erschlossen werden. Viele erfordern hierbei auch Eigenkapital, oft zwischen 20% und 50%. Dies stellt vor allem für kleinere Projekte manchmal ein großes Problem dar. Wie dies zu bewältigen ist, hängt stark vom Einzelfall ab, und kann hier nicht pauschal beantwortet werden.

Zwar gibt es eine Vielzahl von Förderprogrammen, meist stellen sich jedoch nur wenige als so passgenau heraus, dass ein Förderantrag von Erfolg gekrönt ist. Förderrichtlinien sind daher sehr genau zu studieren und das Projekt ggf. genau daran auszurichten, wenn dies möglich ist. Telefonische Rücksprachen mit den entsprechenden Förderstellen sind hierbei oft ausgesprochen hilfreich. Als Einstieg in das Ausloten von Fördermöglichkeiten hilft oft der Kontakt zu den am Ort ansässigen Stiftungen und zum niedersächsischen Sozialministerium: [www.ms-niedersachsen.de](http://www.ms-niedersachsen.de).

Beratungen zu Finanzierungsmöglichkeiten gibt es oft bei den größeren Organisationen wie zum Beispiel das Fundraisingbüro des Bistums Hildesheim: [www.fundraisingbuero.de](http://www.fundraisingbuero.de). Hier gibt es „Fundraiser“, die bei der Generierung von Geldmitteln unterstützen oder beraten. Im Anhang sind außerdem Broschüren über Stiftungen in Hannover und Hildesheim aufgeführt. Einen Überblick über niedersächsische Stiftungen gibt auch der Freiwilligenserver: [www.freiwilligenserver.de](http://www.freiwilligenserver.de).

## Die Rahmenbedingungen

Welche Regeln und Voraussetzungen sind für eine Nachbarschaftshilfe wichtig?

Einer der zentralen Vorteile einer Nachbarschaftshilfe ist, dass sie einen Rahmen für ehrenamtliches Engagement bilden kann, der allen Beteiligten Sicherheit und Verlässlichkeit bietet. Je genauer dieser Rahmen gesteckt und kommuniziert wird, desto einfacher gestaltet sich das Miteinander, desto reibungsloser funktionieren die Vermittlung und die Hilfeleistung. Wo präzise besprochen und vereinbart wird, was ich erwarten kann und was nicht, werden Enttäuschungen und Reibungsverluste durch Konflikte vermieden.

Daher sollen im Folgenden einige Regeln der Zusammenarbeit beispielhaft dargestellt werden. Die Zusammenstellung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und wird sich von Nachbarschaftshilfe zu Nachbarschaftshilfe sicherlich unterscheiden. Sie soll daher eine Anregung bieten, sich über Rahmenbedingungen, Ziele und Vereinbarungen klar zu werden und dazu inspirieren, eine eigene Vorstellung darüber zu entwickeln, was in der eigenen Nachbarschaftshilfe Platz hat und was nicht.

### Rahmenbedingungen für ehrenamtliche Helfer

#### Freiwilliges und selbstbestimmtes Engagement

Bei der Nachbarschaftshilfe SPONTAN sind in der Beziehung zu den ehrenamtlichen Helfern die Begriffe „freiwillig, selbstbestimmt und unentgeltlich“ von zentraler Bedeutung.

Freiwilligkeit und Selbstbestimmtheit erscheinen zunächst banal im Zusammenhang mit ehrenamtlichem Engagement, dennoch sind beide einer genaueren Betrachtung Wert und müssen immer wieder neu vermittelt und geschützt werden.

#### Belastungsgrenzen erkennen

Natürlich gehen wir grundsätzlich davon aus, dass Menschen, die sich als ehrenamtliche Helfer für eine Nachbarschaftshilfe zur Verfügung stellen, dies auch freiwillig tun. Dennoch können im Verlauf des Engagements durchaus Situationen entstehen, die diese Freiwilligkeit bedrohen.

Gerade im Umgang mit hilfebedürftigen Menschen, deren Leben von Einsamkeit geprägt ist oder die offensichtlich mit der eigenen Lebensbewältigung allein nicht zurechtkommen, kann sich aus dem ehrenamtlichen Engagement ein großes Verpflichtungsgefühl entwickeln. Der Helfer möchte dann einen Hilfesuchenden nicht im Stich lassen, obwohl das Engagement längst seine Grenzen an Kraft, Zeit oder psychischer Belastbarkeit überschreitet.

Es ist daher eine zentrale Aufgabe der Nachbarschaftshilfe, Ehrenamtliche bei der Wahrnehmung und Anerkennung ihrer eigenen Grenzen zu unterstützen und damit ihre Freiwilligkeit und Selbstbestimmtheit zu gewährleisten. Dies kann zunächst durch ein ausführliches Erstgespräch stattfinden, im weiteren Verlauf des Engagements aber auch durch die in regelmäßigen Abständen stattfindende Kontaktaufnahme zum Helfer (z. B. alle drei bis sechs Monate), nachdem das Engagement begonnen hat bzw. während es noch läuft. Während eines solchen Gesprächs wird thematisiert, ob der Ehrenamtliche sich wohlfühlt mit seinem Engagement, was er sich wünscht, um sich dabei gut zu fühlen und was die Nachbarschaftshilfe noch für ihn tun kann.

#### Einsatzwünsche der Helfer

So betont SPONTAN beispielsweise schon im Erstgespräch, dass jeder Helfer sich freiwillig und selbstbestimmt engagiert, dass ein Engagement beiden Seiten Freude machen soll und dass ein ehrenamtlicher Einsatz von beiden jederzeit beendet

werden kann, wenn das Zusammenspiel nicht (mehr) passt. Zusätzlich wird im Erstgespräch detailliert erfragt, was der Ehrenamtliche sich von seinem Engagement erhofft, was er gern tut, was er gar nicht mag, und wieviel Zeit er einsetzen möchte. Die genaue Erfassung dieser Details trägt dazu bei, ihn von Anfang an in ein für ihn möglichst passgenaues Engagement zu vermitteln. Die vom Ehrenamtlichen genannten zeitlichen und tätigkeitsbezogenen Grenzen sollten hierbei sehr ernst genommen werden (siehe auch Kapitel „Grenzen von Nachbarschaftshilfe“ auf Seite 74), damit seine Freiwilligkeit und Selbstbestimmtheit so umfassend wie möglich gewahrt bleibt.

#### **Unentgeltliches Engagement**

Die Frage einer finanziellen Anerkennung von ehrenamtlichem Engagement in Form einer Aufwandsentschädigung wird in den unterschiedlichen Organisationen, die mit Ehrenamtlichen arbeiten, kontrovers diskutiert. Für beide Seiten gibt es hinreichende Argumente dafür und dagegen. Nachfolgend möchten wir unsere Überlegungen bei SPONTAN zu diesem Thema darlegen, es soll jedoch ausdrücklich jedem selbst überlassen bleiben, sich zu entscheiden, wie mit der Frage der finanziellen Abgeltung umgegangen werden soll.

#### **Aufwandsentschädigung**

Auch bei SPONTAN wurde über einen längeren Zeitraum die Frage einer Aufwandsentschädigung (z. B. 5€ pro Helferstunde) diskutiert. Geschäftsleitung, Koordinatorin und das ehrenamtliche Büroteam entschieden sich letztendlich jedoch gegen eine Aufwandsentschädigung, da diese unserer Auffassung nach dem Nachbarschaftsgedanken zuwiderläuft.

Auch eine organisierte Nachbarschaftshilfe will ja nichts anderes, als „kleine Hilfestellungen über den Gartenzaun“ geben, eben im Sinne einer funktionierenden Nachbarschaft. Dass dieser Gartenzaun nicht immer der eigene ist, spielt bei SPONTAN und den dort tätigen Ehrenamtlichen keine Rolle. Auch in einem konkreten Nachbarschaftsverhältnis würden beide Seiten - Helfender und Hilfesuchender - nicht auf die Idee kommen, für eine kleine Hilfestellung eine Aufwandsentschädigung zu verlangen oder zu bezahlen. Dies würde in einer realen Nachbarschaft Irritation auslösen. Die organisierte Nachbarschaftshilfe will ja nichts anderes hervorbringen als eben diese kleinen gegenseitigen Hilfen. Daher hat sich SPONTAN an der einfachen Hilfe „über den Gartenzaun“ orientiert und sich entschieden, keine Aufwandsentschädigungen zuzulassen.

Diese Vorgehensweise wird von Anfang an in beide Richtungen kommuniziert: Die Helfer werden ausdrücklich mündlich und schriftlich (siehe Mitarbeitervereinbarung) darauf hingewiesen, dass die Hilfe kostenlos und unentgeltlich erfolgt. Wir bitten Hilfesuchende ausdrücklich, kein Geld anzubieten oder zu bezahlen und Helfer, kein Geld zu verlangen oder anzunehmen.

Vielen Hilfesuchenden ist es jedoch immens wichtig, auch etwas zurückgeben zu dürfen. Das ist verständlich und hierfür sollte Raum sein. Daher werden von vorherein Alternativen aufgezeigt: Helfer freuen sich fast immer über eine Tasse Kaffee, Pralinen oder einen Blumenstrauß. Wenn der dringende Wunsch besteht, auch etwas Geld als Gegengabe zur Verfügung zu stellen, bitten wir Hilfesuchende um Spenden an die Nachbarschaftshilfe, damit dieses Angebot weiter aufrecht erhalten werden kann.

Unabhängig von dieser Auffassung werden tatsächlich entstandene Kosten (Benzinkosten, Fahrkarten, Porto etc.) selbstverständlich ersetzt, auch dieses wird im Vorfeld mit beiden Seiten klar abgesprochen, damit jeder vor einer Hilfeleistung weiß, worauf er sich einlässt.

#### **Zuverlässigkeit und Verlässlichkeit**

Ehrenamtliches Engagement kennzeichnet sich maßgeblich, wie oben beschrieben, durch Freiwilligkeit und Selbstbestimmtheit. Dies ist jedoch nicht zu verwechseln mit Beliebigkeit, denn gerade im Rahmen einer Nachbarschaftshilfe sind Zuverlässigkeit und Verlässlichkeit unabdingbare Faktoren, damit diese nachhaltig funktionieren kann.

Auch wenn Ehrenamtliche ihre Zeit und ihr Können freiwillig zur Verfügung stellen, ist es wichtig, dass sie sich ernsthaft verpflichten, eine abgesprochene Aufgabe verlässlich zu übernehmen und Absagen nur in echten Notfällen und nicht nach Lust und Laune zu tätigen. Ehrenamtlichkeit soll und darf nicht zur Beliebigkeit verführen. Hilfebedürftige Menschen, mit denen eine Absprache über eine Unterstützung getroffen wurde, verlassen sich darauf, dass diese eingehalten wird; manche sind davon sogar bedingt abhängig, zum Beispiel bei Einkaufshilfen, Begleitungen zum Arzt, Kinderbetreuung oder sie legen Termine explizit in Abstimmung mit dem Zeitplan eines Helfers. Wird eine Verabredung dann leichtfer-

tig abgesagt, bringt dies einen Hilfebedürftigen manchmal in ernsthafte Schwierigkeiten.

Daher wird auch die Notwendigkeit der Zuverlässigkeit von Anfang an klar und deutlich verabredet. Falls in einer neuen Nachbarschaftshilfe eine schriftliche Vereinbarung für die ehrenamtlichen Helfer Verwendung findet, sollte die Verpflichtung zur Verlässlichkeit dort aufgeführt werden.

**Verschwiegenheit**

Ehrenamtliche, die sich in einer Nachbarschaftshilfe engagieren, erfahren oder sehen zwangsläufig Dinge aus dem Privatleben von Hilfesuchenden, da die überwiegende Zahl der Hilfeinsätze in den privaten Wohnräumen des Hilfesuchenden stattfindet. Es sollte eine Selbstverständlichkeit sein, dass ehrenamtliche Helfer über alles, was sie dort mitbekommen, Stillschweigen bewahren. Dennoch muss auch diese Erwartungshaltung gegenüber Helfern zuverlässig und gewissenhaft vertreten werden, um Klarheit und Eindeutigkeit herzustellen über das, was erwartet wird.

**Beendigung des Engagements**

Viele Menschen scheuen ein Ehrenamt, wenn sie befürchten müssen, dass sie sich daraus kaum wieder zurückziehen können, nachdem sie sich einmal dafür bereit erklärt haben. Diese Bedenken können von Anfang an durch klare Absprachen aufgefangen werden. So wird bei SPONTAN schon bei der Aufnahme eines neuen Helfers besprochen, dass das Beenden des Engagements in der Nachbarschaftshilfe als normaler Vorgang angesehen wird, ohne Rechtfertigungsdruck oder Bedrängung zum Weitermachen. Idealerweise sollten auch die Bedingungen, wie eine Kündigung möglichst reibungslos und verträglich für beide Seiten vonstattengehen kann, genannt werden: Eine unaufgeregte Handhabung beim Beenden eines Engagements macht es möglich, einen Übergang von einem Helfer zu einem neuen gemeinsam mit dem Hilfesuchenden konstruktiv zu gestalten.

**Den richtigen Platz für einen ehrenamtlich Tätigen finden**

Kernpunkt aller Rahmenbedingungen ist es, eine Arbeitsatmosphäre zu schaffen, in der Klarheit herrscht über gegenseitige Erwartungen und Wünsche, in der immer wieder überprüft werden kann, ob ein ehrenamtliches Engagement noch passt und in der die Entscheidung, in eine andere Richtung des Engagements oder sogar in eine andere Organisation zu wechseln, weder zu Enttäuschungen noch zu Sanktionen führt. Das Wohlfühlen mit seiner Aufgabe steht für den Ehrenamtlichen im Mittelpunkt. Eine organisierte Nachbarschaftshilfe ist auch dafür da, ihn hierbei kreativ und flexibel mit Alternativvorschlägen zu begleiten.

**Rahmenbedingungen für ehrenamtliche Helfer**

- ✓ freiwilliges und selbstbestimmtes Engagement
  - ▷ Respektierung von Grenzen: Zeit, persönliche Kräfte, psychische Belastbarkeit
  - ▷ ausführliches Erstgespräch
- ✓ unentgeltliches Engagement
  - ▷ Gewährleistung von einfachem, niedrighschwelligem Zugang zur Nachbarschaftshilfe
  - ▷ Erstattung tatsächlich entstandener Kosten
  - ▷ Aufzeigen von Möglichkeiten der Gegengabe
- ✓ Zuverlässigkeit, Verlässlichkeit
  - ▷ klare Abgrenzung zur Beliebigkeit
  - ▷ Verabredung zur Verantwortlichkeit
- ✓ Verschwiegenheit
  - ▷ Diskretion als Selbstverständlichkeit
  - ▷ auch über das Engagement hinaus
- ✓ Beendigung des Engagements
  - ▷ klare Vereinbarungen, wie ein Engagement enden soll
  - ▷ unaufgeregte Handhabung
  - ▷ Schaffung einer Übergangsphase für den Hilfesuchenden
- ✓ den richtigen Platz für einen Ehrenamtlichen finden
  - ▷ Klarheit über Erwartungen und Wünsche auf beiden Seiten

## Rahmenbedingungen vonseiten der Organisation Nachbarschaftshilfe

### Datenschutz

Die folgenden Ausführungen zum Datenschutz sind eine Zusammenfassung eines Referats von Jürgen Drechsler, Datenschutzbeauftragter der Ev.-luth. Landeskirche Hannover im Rahmen des Forums Nachbarschaftshilfen Hildesheim.

Im Zuge der Vermittlungs-Tätigkeit einer Nachbarschaftshilfe lässt es sich nicht vermeiden, dass Daten über Menschen gesammelt, zur Verfügung gehalten und auch weitergegeben werden, zum Beispiel: Was für ein Hilfesuch liegt von wem vor, Kontaktdaten von Helfer und Hilfesuchenden. Wie jede andere Organisation unterliegen auch Nachbarschaftshilfen - gleichgültig in welcher Organisationsform - der Verpflichtung zum Datenschutz. Diese Verpflichtung besteht unabhängig davon, ob Daten auf Karteikarten oder per EDV gespeichert werden.

### Bundesdatenschutzgesetz

Grundlage des Datenschutzes ist das Bundesdatenschutzgesetz, kirchliche Einrichtungen haben daran anknüpfend zusätzlich ihre eigenen Richtlinien zum Datenschutz. Das Datenschutzgesetz nimmt mit seinen Bestimmungen die Abwägung zwischen zwei gegensätzlichen Interessen vor: der Verwendung von Daten mithilfe einer intensiven Datenverwaltung, ohne die eine moderne Gesellschaft nicht mehr funktionieren kann, und dem Schutz der Interessen des Einzelnen. Hierbei hat die Freiheit des Einzelnen immer Vorrang, das heißt, jeder bestimmt grundsätzlich selbst, was mit seinen Daten geschieht.

### Einwilligungserklärung

Für die Nachbarschaftshilfen bedeutet dies, dass ehrenamtliche Helfer grundsätzlich ihre Einwilligung zur Verwendung und Verarbeitung ihrer Daten geben müssen. Diese Einwilligungserklärung muss eine klare Formulierung des Zwecks der Datenerfassung und -verwendung enthalten: Die Person muss immer wissen, zu welchem Zweck und mit welchem Hintergrund bestimmte Daten erhoben werden. Die Datenerfassung muss umfassend transparent für den Betroffenen sein: Was wird erhoben, zu welchem Zweck? Günstig ist immer, hierüber die schriftliche Einwilligung des Betroffenen einzuholen, was im Falle der ehrenamtlichen Helfer in der Regel kein Problem darstellt.

### Konkludente Einwilligung

Bei den Hilfesuchenden ist dies jedoch insofern schwieriger, da viele von ihnen nur telefonisch mit der Nachbarschaftshilfe in Kontakt treten. Viele Informationen und Sachverhalte werden erst dann erkennbar, wenn es bereits zu einem ersten Besuch durch einen ehrenamtlichen Helfer kommt. Doch auch dieser Fall ist im Datenschutzgesetz geregelt: Es liegt eine sogenannte „konkludente Einwilligung“ vor, wenn eine Person eine andere zu sich nach Hause einlädt und dieser dabei bestimmte Informationen zugänglich macht.



Formularlotse

Welche Daten erhoben werden dürfen, lässt sich leicht mithilfe einer einfachen Kontrollfrage feststellen: Kann ich meine Aufgaben auch ohne die Erhebung bestimmter Daten erfüllen? Lautet die Antwort „ja“, ist die Erhebung dieser Daten unzulässig.

In der Praxis der Nachbarschaftshilfe bedeutet dies, dass im Rahmen einer Mitarbeitervereinbarung explizit auf die Erfassung von bestimmten Daten zu dem Zweck der Vermittlung ehrenamtlichen Engagements hingewiesen werden muss. Verwendet die Nachbarschaftshilfe keine Mitarbeitervereinbarung, sollte die Erlaubnis zur Verarbeitung von Daten formlos mithilfe einer kurzen schriftlichen Vereinbarung erfolgen.

Das Datenschutzgesetz sieht nur eine Ausnahme vor, bei der von diesen Bestimmungen abgewichen werden darf, nämlich

### Verwendungszweck

immer dann, wenn konkrete Gefahrensituationen vorliegen. Bei den Aktivitäten einer Nachbarschaftshilfe kommen solche Gefahrenlagen nur selten vor. Dennoch müssen Ehrenamtliche und Verantwortliche einer Nachbarschaftshilfe unbedingt wissen, wie sie solchen Situationen angemessen begegnen. Diese liegen dann vor, wenn der Helfer eine Situation vorfindet, bei der zum Beispiel von schwerer Verwahrlosung oder Misshandlung ausgegangen werden muss.

Doch auch hier besteht zunächst die Verpflichtung, weitere Möglichkeiten auszuschöpfen, bevor man den Datenschutz durchbricht. Es sollte zunächst der Versuch unternommen werden, an die Einsicht zu appellieren oder das Einverständnis eines Betroffenen zu bekommen, um weitere Stellen oder Institutionen einschalten zu können, die Unterstützung geben. Jedoch dürfen grundsätzlich immer, wenn ein ehrenamtlicher Helfer sich unsicher ist, professionelle Stellen, Sozialberatung, Jugendamt oder Polizei hinzugezogen werden.

#### **Abwägung und Abstimmung**

Ein solches Vorgehen sollte sorgfältig abgewogen und möglichst im Austausch mit weiteren Personen abgestimmt werden. So kann einem sozialen Dienst die Situation zunächst anonym geschildert und weitere Maßnahmen erst eingeleitet werden, wenn dieser zu derselben Einschätzung kommt. Die einzelnen unternommenen Schritte in der Entwicklung und im Ablauf einer solchen Maßnahme sollten möglichst dokumentiert werden. Dies schafft bei einer späteren Rekonstruktion, warum man zu welcher Einschätzung und zu welcher Ermessensentscheidung gekommen ist, die nötige Sicherheit.

#### **Zugriffsberechtigung**

Das Datenschutzgesetz trifft auch Aussagen zur Art und Weise der Datensicherung. Diese hat im Rahmen einer klaren Struktur zu erfolgen, in welcher genau festgelegt ist, welche Personen die Daten mit einer klaren Zugriffsberechtigung über ein Passwort geschützt einsehen und damit arbeiten können. Hierbei sollte eine genaue Bezeichnung der berechtigten Personen, entweder über die konkrete Namensnennung oder über eine genaue Definition der Tätigkeit (z. B. Büroteam der Nachbarschaftshilfe) erfolgen.

Die oben bereits erwähnte Verschwiegenheitspflicht ist ebenfalls Bestandteil des Datenschutzgesetzes und gilt für hauptberufliche und ehrenamtliche Mitarbeiter gleichermaßen. Daher auch an dieser Stelle noch einmal die Empfehlung, eine ausdrückliche Verschwiegenheitsverpflichtung von jedem Ein-

zelnen unterschreiben zu lassen, der für die Nachbarschaftshilfe tätig ist.

Die Weitergabe von personenbezogenen Informationen an andere Personen, die ebenfalls unter einer Verschwiegenheitspflicht stehen, ist dennoch ausdrücklich nicht erlaubt. Das Diskutieren einzelner Fälle im Team ist in anonymer Form jedoch möglich. Sollte ein nicht anonymer Informationsaustausch zwischen den Mitgliedern eines Organisations- oder Vermittlungsteams nötig sein, sollte der Betroffene dies wissen. Der Vertrauensträger ist in diesem Fall das Team der Einrichtung, die Transparenz gegenüber dem Betroffenen hat auch hierbei immer höchste Priorität. Sie kann über den Hinweis, dass in einem Büro- oder Vermittlungsteam gearbeitet wird, gewährleistet werden.

Werden Daten zwischen mehreren Organisationen ausgetauscht, zum Beispiel, wenn ein Hilfesuchung von einem Seniorenservicebüro an eine Nachbarschaftshilfe weitergegeben wird, ist der Datenempfänger (in diesem Beispiel die Nachbarschaftshilfe), nicht verpflichtet, sich die Einwilligung zur Datenverarbeitung vom Datenvermittler (Seniorenservicebüro) vorlegen zu lassen.

Fallbesprechungen über E-Mail sollten grundsätzlich nicht mit vollem Namen der Betroffenen erfolgen. Die Verwendung von Initialen sind hier eine gute und ausreichende Lösung in der Vorgehensweise. Sensible Daten, wie zum Beispiel Gesundheitsdaten sollten nicht unverschlüsselt per E-Mail ausgetauscht werden.

Grundsätzlich hat die Nachbarschaftshilfe gegenüber den Ehrenamtlichen und Hilfesuchenden eine Fürsorgepflicht im Hinblick auf den Datenschutz. Die obigen Hinweise sollen eine Hilfestellung sein, dieser Fürsorgepflicht gerecht zu werden.

Kostenlose Prüfungen von Datenschutzerklärungen können bei Herrn Jürgen Drechsler, Datenschutzbeauftragter der Ev.-luth. Landeskirche Hannover angefragt werden. Er prüft Datenschutz-, Einverständniserklärungen und Vollmachten im Hinblick auf die Einhaltung des Datenschutzgesetzes und kann hierfür über [juergen.drechsler@evlka.de](mailto:juergen.drechsler@evlka.de) kontaktiert werden.

grundsätzliche Verpflichtung zum Datenschutz	
✓	Freiheit des Einzelnen hat immer Vorrang
✓	grundsätzliche Einwilligung zur Erhebung und Verarbeitung von Daten muss immer gegeben werden
✓	umfassende Transparenz, welche Daten zu welchem Zweck erhoben werden
✓	ausdrücklicher Hinweis durch die Nachbarschaftshilfe, dass sie Daten erhebt und zu welchem Zweck
✓	schriftliche Vereinbarung / Einverständniserklärung für die Datenerhebung
✓	Ausnahme nur bei Gefahrensituationen und auch nur, wenn andere Wege nicht erfolgreich waren
✓	Datensicherung hat innerhalb einer klaren Struktur zu erfolgen
✓	Verschwiegenheitspflicht
✓	Fürsorgepflicht

## Versicherungsschutz

Die nachfolgende Darstellung soll einige grundlegende Gedanken zum Versicherungsschutz im Rahmen einer Nachbarschaftshilfe umreißen und stützt sich auf ein Referat beim Forum Nachbarschaftshilfen Hildesheim von Anja Fruck, Mitarbeiterin der VGH mit dem Fachgebiet Versicherungsschutz im Ehrenamt. Im konkreten Einzelfall sollten immer Fachleute zurate gezogen werden, da jede Organisationsform und jede Situation für sie spezifische Notwendigkeiten herausbilden, die eine situationsbezogene Bewertung der Umstände und des erforderlichen Versicherungsschutzes notwendig machen. Daher müssen Versicherungen immer auf die individuellen Bedürfnisse einer konkreten Nachbarschaftshilfe abgestimmt sein.

Grundsätzlich sollten Nachbarschaftshilfen jedoch mindestens über eine Unfall- und eine Haftpflichtversicherung verfügen. Die folgende Darstellung zum Versicherungsschutz wurde nach bestem Wissen und Gewissen zusammengestellt, jedoch übernehmen wir keine Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

Eine Vereinshaftpflichtversicherung versichert alle Mitglieder, egal ob es sich um aktive oder passive Mitglieder handelt, die Vorstände und andere Personen, die im Namen des Vereins ehrenamtlich tätig sind, auch wenn diese keine Vereinsmitglieder sind. Bildet eine Nachbarschaftshilfe keinen eigenen Verein, sondern wird als unselbständiges Projekt im Rahmen eines (oft gemeinnützigen) Trägers organisiert, läuft die Haftpflichtversicherung automatisch über diese Trägerorganisation.

Unabhängig von der Organisationsform der Nachbarschaftshilfe, sollte man sich jedoch immer bei der Versicherung erkundigen, welche Informationen dort vorliegen müssen, damit Ehrenamtliche lückenlos versichert sind. Viele Versicherungen erwarten in viertel- bis halbjährlichen Abständen eine aktualisierte Mitgliederliste, manchen genügt die Mitteilung der jeweils aktuellen Anzahl der engagierten Ehrenamtlichen. Auf die Einhaltung dieser Vorgaben sollte genau geachtet und eine zuverlässige Routine entwickelt werden, diese Aktualisierungen regelmäßig vorzunehmen.

Die private Haftpflichtversicherung eines Einzelnen haftet in der Regel nicht für Schäden, die im Rahmen einer ehrenamtlichen bzw. vereinsgebundenen Tätigkeit entstehen. Sollte dies jedoch mitversichert sein, hat der Versicherte ein Wahlrecht, welche Versicherung er im Schadensfall in Anspruch nehmen möchte.

### Unfallversicherung

Die Unfallversicherung tritt bei Unfällen auf dem direkten Weg zur und von der ehrenamtlichen Tätigkeit ein; sie deckt grundsätzlich nur dauerhafte Schäden ab und leistet immer eine Einmalzahlung. Renten sind nicht Teil des Leistungsspektrums einer Unfallversicherung, hierfür müsste eine Erwerbsunfähigkeitsversicherung in Erwägung gezogen werden.

Bei der Unfallversicherung werden grundsätzlich drei Bereiche unterschieden: die gesetzliche Unfallversicherung, die Gruppenunfallversicherung und die private Unfallversicherung. Egal welche Form der Unfallversicherung vorliegt, sie tritt immer nur für bleibende Schäden, Invalidität und Erwerbsminderung ein. Sie bezahlt grundsätzlich kein Schmerzensgeld und keine Behandlungskosten; für Letztere tritt die Krankenkasse ein.

Der nachfolgend beschriebene niedersächsische Rahmenvertrag beinhaltet auch eine Unfallversicherung. Hierbei ist er ohne Ausnahme gültig, egal, in welche Altersstufe der Verunfallte fällt. Bei privaten Unfallversicherungen ist dies manchmal anders geregelt. So kann die private Unfallversicherung Klauseln enthalten, die einen Anspruch für Menschen über 60 Jahren evtl. ausschließen. Hier sollte noch einmal genau die persönliche Versicherungspolice geprüft werden.

### Rahmenvertrag für die Versicherung ehrenamtlich tätiger Menschen im Land Niedersachsen

Das Land Niedersachsen hat im Zuge der zunehmenden Förderung und Unterstützung von ehrenamtlichem Engagement einen Versicherungs-Rahmenvertrag abgeschlossen, der dafür sorgen soll, dass Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren auf jeden Fall einen Versicherungsschutz im Rahmen ihres Ehrenamts haben. Dieser Rahmenvertrag ermöglicht es auch Menschen, die sich als Einzelpersonen einbringen und nicht Mitglied eines Vereins oder einer Trägerorganisation sind, sich ehrenamtlich zu betätigen. Darüber hinaus tritt

diese Versicherung immer dann ein, wenn sich der Versicherungsschutz eines Vereins oder einer Trägerorganisation als nicht ausreichend erweist. Damit soll sichergestellt werden, dass niemand, der sich für die Allgemeinheit einsetzt, auf einem Schaden sitzenbleibt und ihm damit aus seinem Engagement möglicherweise Nachteile entstehen. Eine Privathaftpflichtversicherung sowie eine Vereins- oder Institutionenversicherung wird jedoch immer vor dem niedersächsischen Rahmenvertrag in Anspruch genommen.

Der Rahmenvertrag für die Versicherung ehrenamtlich tätiger Menschen in Niedersachsen schützt grundsätzlich nur natürliche Personen, und er tritt nur dann ein, wenn kein anderer Versicherungsschutz vorhanden ist. Dies wäre zum Beispiel der Fall, wenn eine Gruppe von Menschen sich in einem Ort oder Stadtteil zusammenfinden, um in Eigenregie einen Spielplatz für die Kinder des Viertels zu errichten. Fällt auf diesem Spielplatz später ein Kind von einer Rutsche, sind die Mitglieder dieser Gruppe haftpflichtversichert, auch wenn dem Spielplatzbau weder das Engagement einer regelmäßig sich treffenden Gruppe noch ein Verein oder eine andere Organisation zugrunde liegen.

### Kfz-Haftpflicht ausgeschlossen

Der niedersächsische Rahmenvertrag greift grundsätzlich für alle Menschen, die in Niedersachsen ehrenamtlich tätig sind oder deren Engagement vom Land Niedersachsen ausgeht. Er tritt jedoch nicht ein bei Kfz-Haftpflichtschäden. Bei Mietsachschäden handelt es sich um Grenzfälle dieses Versicherungsschutzes, diese werden im Einzelfall entschieden. Bergungskosten werden nur dann übernommen, wenn es sich um einen bleibenden Schaden handelt.

Die Versicherung tritt nur dann ein, wenn das Engagement unentgeltlich und maximal gegen Aufwandsentschädigung erfolgte. Eine evtl. vergütete Aufwandsentschädigung darf nicht mehr als 2.100,- € im Jahr betragen. Zusätzlich darf das Engagement nur zugunsten Dritter erfolgt sein.

Die Versicherung schützt den Ehrenamtlichen vor Schadensansprüchen durch einen Dritten, bei Personen- oder Sachschäden bis 2 Mio. Euro mit einer Selbstbeteiligung von 150,- €. Sie beinhaltet auch eine Rechtsschutzversicherung, die unberechtigte Ansprüche Dritter gegen den Ehrenamtlichen abwehrt.

Der Versicherungsschutz des Rahmenvertrags ist ein subsidiärer Schutz, das heißt, er tritt immer nachrangig für Schadensfälle ein, also immer nur dann, wenn keine andere Versicherung greift. Nicht versichert im Rahmenvertrag sind Institutionen, zum Beispiel Vereine und Trägerorganisationen, die immer eine eigene Vereins- oder Organisationsversicherung benötigen. Vorsicht geboten ist hier bei Trägergemeinschaften. Dass die Mitglieder einer solchen Gemeinschaft sich die Versicherungszuständigkeiten untereinander zuschieben, sollte unbedingt vermieden werden. Ehrenamtliche sollten hier genau nachfragen, was in welcher Form über welchen Träger versichert ist. Bei kirchlichen Trägergemeinschaften ist dies evtl. kein Problem, da sowohl die katholische als auch die evangelische Kirche bei der VGH versichert sind. Gegebenenfalls müssen gemischte Trägergemeinschaften für ein bestimmtes Projekt eine eigene Versicherung abschließen. Eine Jahresprämie, um ca. 20 Ehrenamtliche zu versichern, beläuft sich auf ca. 100,- €.

### Eigenvorsorge

Natürlich ist es auch möglich, dass Ehrenamtliche selbst vorsorgen. Sollte der Wunsch bestehen, eigene Haftpflicht- oder Unfallversicherungen abzuschließen, ist es wichtig, unbedingt darauf zu achten, dass Schäden, die während der Ausübung eines Ehrenamts entstehen, mitversichert sind. Reguläre Versicherungsverträge schließen dies oft aus, sodass hier eine ausdrückliche Vereinbarung zur Übernahme dieser Schäden getroffen werden muss.

Auch eine private Unfallversicherung trägt nur bleibende Schäden, keine Behandlungskosten und keine Renten. Daher ist zusätzlich zu prüfen, inwieweit Anschlussversicherungen gewünscht werden. Dies können Versicherungen über zusätzliche Behandlungs- oder Krankenhauskosten oder die Erweiterung einer Erwerbsunfähigkeitsversicherung sein. Hier sollte sich jeder individuell beraten lassen, damit die Versicherungen seinen Bedürfnissen entsprechen.

### PKW-Einsatzversicherung

Trägerorganisationen können die Benutzung privater PKW im Rahmen ehrenamtlichen Engagements mitversichern, zum Beispiel, wenn ein Fußballverein darauf angewiesen ist, dass Eltern die Kinder zu Turnieren fahren, oder wenn ein Nachbarschaftshelfer eine Seniorin mit seinem eigenen PKW zum Arzt fährt. Die sogenannte PKW-Einsatzversicherung ist jedoch recht kostspielig. Städte, Gemeinden und Landkreise verfügen jedoch über diese Versicherung.

Weitere Fragen zum Versicherungsschutz im Ehrenamt und zum Niedersächsischen Rahmenvertrag beantwortet Frau Anja Fruck: [anja.fruck@vgh.de](mailto:anja.fruck@vgh.de).

### Versicherungsschutz im Ehrenamt

- ✓ Haftpflichtversicherung
  - ▷ aktive und passive Mitglieder
  - ▷ andere Personen, die zwar nicht Mitglieder, aber im Auftrag des Vereins / der Organisation tätig sind
  - ▷ regelmäßige Meldung der Mitgliederzahl
  - ▷ Achtung! Schäden am Kfz nicht mitversichert!
- ✓ Unfallversicherung
  - ▷ deckt grundsätzlich nur bleibende Schäden ab
  - ▷ nur Einmalzahlung, keine Renten
- ✓ Versicherungs-Rahmenvertrag des Landes Niedersachsen
  - ▷ versichert nur natürliche Personen
  - ▷ auch für ehrenamtlich tätige Einzelpersonen ohne Anbindung an eine Institution
  - ▷ nur bei unentgeltlichem Engagement zugunsten Dritter
  - ▷ nur nachrangiger Versicherungsschutz
  - ▷ keine Kfz-Schäden
- ✓ PKW-Einsatzversicherung
  - ▷ Städte, Gemeinden, Landkreise verfügen über diese Versicherung
  - ▷ andere Träger müssen sich selbst versichern, dies ist jedoch meist kostspielig

## Wer sind die Helfer?

### Motivlagen und Bedürfnisse von Engagierten in einer Nachbarschaftshilfe

#### *Den richtigen Platz finden*

Menschen engagieren sich aus ganz unterschiedlichen Gründen in einer Nachbarschaftshilfe. Je genauer die Motive und Motivationen für ein Engagement bekannt sind, desto eher wird es gelingen, den richtigen Platz für jeden Einzelnen zu finden. Es hängt entscheidend davon ab, ob der Ehrenamtliche seine Engagement-Erwartungen erfüllt bekommt, ob er dabei bleibt oder nicht.

Die Motive, warum jemand ein Engagement aufnimmt, sind so vielschichtig wie die Menschen, die sich entscheiden mitzuarbeiten. Meistens hat der Einzelne nicht nur einen einzigen Grund mitzumachen, sein Antrieb, ein Engagement aufzunehmen, setzt sich häufig aus mehreren Mosaiksteinchen zusammen.

Im Folgenden sollen daher beispielhaft einige Hauptmotive für ehrenamtliches Engagement in einer Nachbarschaftshilfe dargestellt werden. Diese wurden bei SPONTAN im Rahmen einer Umfrage unter den Helfern erhoben. Die hier genannten Motivlagen wurden am häufigsten genannt. Selbstverständlich kommen oft noch sehr persönliche weitere Motive hinzu (z. B. „Ich bin neu zugezogen und möchte Menschen kennenlernen.“)

Manchmal führt auch die eigene Hilfsbedürftigkeit dazu, sich in einer Nachbarschaftshilfe engagieren zu wollen. Nicht selten suchen Menschen mit dem Wunsch zu helfen den Kontakt zu einer Nachbarschaftshilfe, die eigentlich vorrangig selbst Hilfe benötigen. In solchen Situationen ist das Fingerspitzengefühl des Vermittlungsteams besonders gefragt. Wichtig hierbei ist, demjenigen die nötige Hilfe so zukommen zu lassen, dass er sie auch annehmen kann, ihm aber möglichst gleichzeitig auch ein Engagement-Angebot zu machen.

gilt  
10  
11

#### *Austausch und Balance*

Sich selbst auch einbringen zu können, ist für viele Menschen immens wichtig.

Menschliche Beziehungen basieren auf Austausch und Balance. Jeder möchte gleichermaßen geben, um auch mit gutem Gewissen nehmen zu können. Daher hat es sich SPONTAN zur vorrangigen Aufgabe gemacht, für möglichst jeden ein passendes Engagement zu finden. Diese Haltung basiert auf der Überzeugung, dass jeder etwas zu geben hat und an der für ihn passenden Stelle Wertvolles zum Wohl anderer beitragen kann. Selbst wenn jemand beispielsweise kaum noch laufen kann, kann er ein wertvoller Vorleser für Kinder oder Senioren werden, sofern der Transport dieses Helfers organisiert werden kann. In der Praxis wurde immer wieder die Erfahrung gemacht, dass sich hierfür oft Lösungen finden lassen, zum Beispiel, indem ein anderer Helfer, der diesen Weg sowieso regelmäßig fährt, die gehbehinderte Person mit dem Auto mitnimmt, usw.

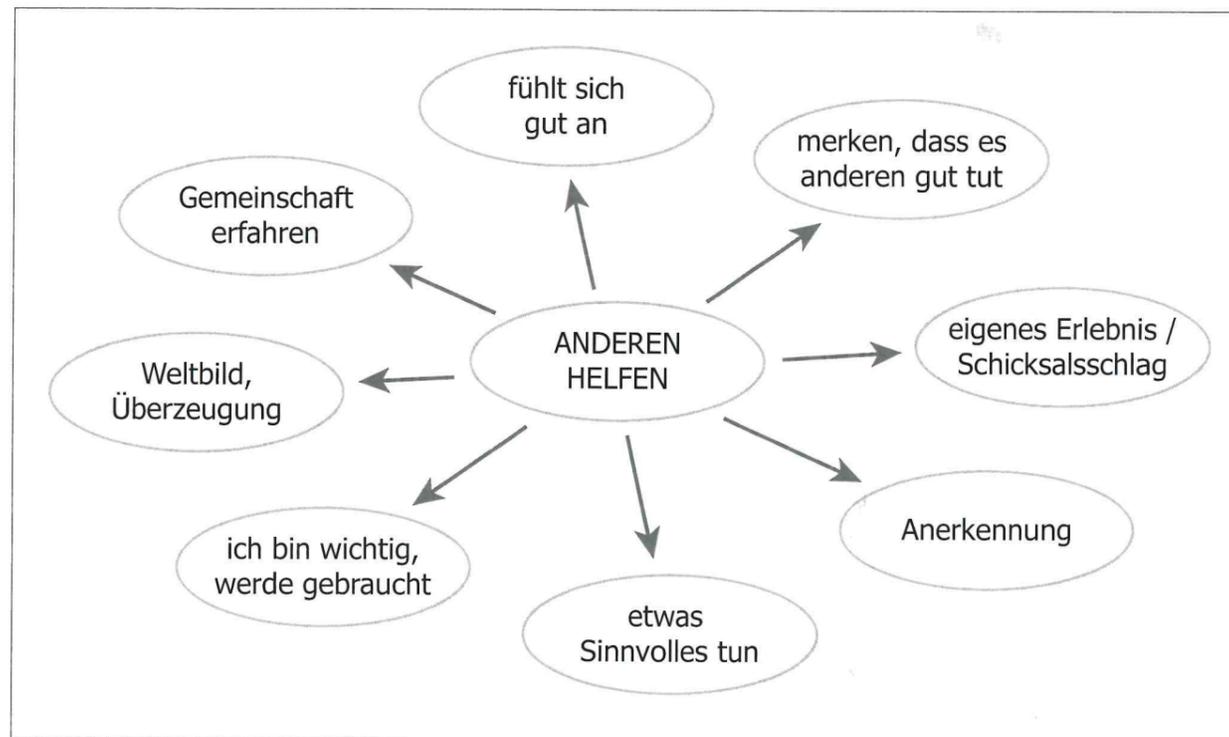
#### *Bedürfnisse kennen*

Kern einer jeden Nachbarschaftshilfe sind natürlich die Menschen, die sich bereit erklären, anderen eine Hilfestellung zu geben. Die Formel ist ganz einfach: ohne ehrenamtliche Helfer keine Nachbarschaftshilfe. Das klingt zwar banal, ist es aber nicht, denn um Menschen für eine Nachbarschaftshilfe gewinnen zu können, ist es wichtig, die Bedürfnisse und Motive derer zu kennen, die sich als Helfer zur Verfügung stellen. Wenn wir klar vor Augen haben, was Menschen sich vom Helfen in einer Nachbarschaftshilfe versprechen, wird es leichter, die richtigen Menschen zu suchen und anzusprechen.

Die Gemeinsamkeit aller, die sich in einer Nachbarschaftshilfe zusammenfinden, ist vorrangig der Wunsch, anderen helfen zu wollen. Dieser Wunsch lässt sich jedoch häufig konkreter auffächern:

Gemeinsamkeit: Anderen Leuten helfen wollen, z. B. weil:

- es fühlt sich gut an, geholfen zu haben
- etwas Sinnvolles tun
- gebraucht werden
- usw.



Zu wissen, was ehrenamtliche Helfer treibt, sich zu engagieren, eröffnet Möglichkeiten, neben der eigentlichen Vermittlung eventuell zusätzliche Angebote zu machen, die sich an den Bedürfnissen der Helfer orientieren, die öfter einen zusätzlichen Nutzen für beide Seiten haben und die Bindung des Helfers an die Nachbarschaftshilfe unterstützen.

**Hier einige Beispiele:**

Befragen wir Helfer nach ihren Motiven, hören wir oft: „Es ist schön, gebraucht zu werden“. Das dahinter stehende Motiv: „Ich bin wichtig, ich kann etwas beitragen.“, ist ein ureigenes Bedürfnis eines jeden Menschen, da sich jeder einbringen möchte und sich einen Platz in einer Gemeinschaft wünscht.

Die Hilfeleistung an sich kann diesem Bedürfnis oft schon in hohem Maße Rechnung tragen. Unterstützt werden kann dies aber noch zusätzlich durch gemeinsame Treffen oder Veranstaltungen, bei denen Helfer die Möglichkeit bekommen, von ihren Hilfseinsätzen zu berichten und sich miteinander auszutauschen. Denkbar sind auch kurze Vorträge von Helfern für Helfer, die dazu beitragen können, dass eine größere Gruppe vom Erfahrungsschatz der Einzelnen profitiert.

*Motiv: „Es fühlt sich gut an, gebraucht zu werden.“*

Die Aussage: „Es fühlt sich gut an, gebraucht zu werden“ treffen häufig Eltern, deren Kinder gerade ausgezogen sind, um ihre eigene berufliche Laufbahn - oft an einem anderen Ort - zu beginnen. Auch Frauen und Männer, die vor Kurzem in den Ruhestand gegangen sind, erleben manchmal nach einiger Zeit eine gewisse Leere und verspüren den Wunsch, wieder eine Aufgabe innerhalb der Gesellschaft zu übernehmen. Der starke Antrieb hinter diesem Motiv ist der Wunsch, Teil des Ganzen zu bleiben und einen nützlichen Platz in der Gesellschaft zu haben.

Menschen mit diesem Motiv sind häufig sehr zuverlässig, vielseitig einsetzbar und haben auch öfter Lust, sich regelmäßig zu engagieren. Sie genießen den Kontakt zu anderen Menschen, welche sich wiederum über Besuche, kleine Hilfen und Unterstützung aller Art freuen, und bauen oft eine stabile, über längere Zeiträume andauernde verbindliche Beziehung zu ihren „Schützlingen“ auf.

**Motiv: „Ich möchte etwas Sinnvolles tun.“**

Häufig ist dieses Engagement-Motiv verknüpft mit der Aussage: „Ich möchte etwas Sinnvolles tun.“ und wird fast genauso häufig von Ehrenamtlichen genannt. Dieses Bedürfnis wird selbstverständlich nicht nur in einer Nachbarschaftshilfe berücksichtigt sondern trifft auf die meisten Freizeitangebote zu. Wichtig hierbei ist, genau zu schauen, was der Ehrenamtliche für sich als sinnvoll erachtet. Ist es, in Kontakt mit anderen Menschen zu sein, etwas Produktives zu tun oder sich beispielsweise in Diskussionen um inhaltliche Gestaltung einzubringen. Anhand der Kriterien, die ein Ehrenamtlicher nennt, kann eingeschätzt werden, ob die Nachbarschaftshilfe in der Lage ist, dies zu bieten. Diese Gruppe der Ehrenamtlichen kommt zu Aktivitäten außerhalb der eigentlichen Hilfeleistung, zum Beispiel zu Gemeinschaftsveranstaltungen nur, wenn die Vernetzung ihnen konkret hilft, ihre Aufgabe zu tun. Zusätzliche Angebote könnten hier zum Beispiel kollegiale Beratung oder Supervision sein.

**Motiv: „Es ist schön zu merken, dass es anderen guttut.“**

„Zu merken, dass meine Hilfe oder meine Fähigkeiten anderen guttut“, dies äußern Menschen, die Kraft und Befriedigung aus der Erfahrung schöpfen, dass sie etwas Gutes, Positives oder Nützliches für andere bewirken können. Für sie ist das Lächeln im Gesicht des Hilfesuchenden der größte Lohn, und sie freuen sich sehr, wenn sie Dankbarkeit erfahren, sei es durch den Hilfesuchenden direkt oder durch die Nachbarschaftshilfe. Letzteres ist besonders wichtig, wenn Hilfesuchende sich nicht mehr selbst bedanken können zum Beispiel bei Demenz oder anderen schweren Erkrankungen. Die Nachbarschaftshilfe sollte sich ihrer wichtigen Rolle - Anerkennung und Wertschätzung zu geben - besonders bewusst sein, denn auch die durch die Situation stark belasteten Angehörigen sind nicht immer in der Lage, diesen Dank auszusprechen oder anders erfahrbar zu machen. Gelingt dies nicht, fühlen sich Helfer schnell ausgenutzt.

Menschen, die sich hauptsächlich mit dem Motiv: „merken, dass es anderen gut tut“ identifizieren, verspüren dieses Bedürfnis auch in vielen anderen Momenten ihres Lebens und fühlen sich dann am wohlsten, wenn sie aktiv sein und Aufgaben übernehmen können. Bei einem Helfertreffen übernehmen sie gern das Vorbereiten der Veranstaltung, das Servieren von Essen und Getränken und das Kümmern um die Gäste. Andere lassen sich über Referate, Vorträge oder andere Beiträge in Gemeinschaftsaktivitäten einbinden.

**Motiv: „Ich möchte zu einer besseren Welt beitragen.“**

Menschen, die über das Motiv „Weltbild/persönliche Überzeugung“ Mitstreiter einer Nachbarschaftshilfe geworden sind, erreicht man bei Veranstaltungen jenseits des eigentlichen Hilfeinsatzes am ehesten über Vorträge und gemeinsamen Austausch. Sie sind begeisterte Zuhörer und genießen es, über die eigenen Überzeugung zu reflektieren oder weitere Aspekte ihrem Denkansatz hinzufügen zu können.

**Motiv: „Ich möchte gemeinsam mit anderen etwas Gutes tun.“**

Menschen, die in ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit besonders die Beziehungsebene suchen, legen Wert darauf, über ihr Engagement Gemeinschaft erfahren zu können. Dieses ist in einer Nachbarschaftshilfe in der direkten Hilfssituation natürlich gut möglich. Es könnte jedoch sein, dass diese Menschen zusätzlich den Kontakt zu anderen Helfern suchen. Sie können daher besonders durch gemeinsame Aktivitäten: Helferausflüge, Fahrten, Kaffeetrinken, gemeinsames Grillen u.a. angesprochen werden.

**Dauerhaftes Engagement**

Ähnlich wie bei diesen Beispielen, ist es hilfreich und lohnend für das Schaffen eines Gemeinschaftsgefühls und für die Bindung von verlässlichen Unterstützern an eine Nachbarschaftshilfe, sich die Motive der beteiligten Personen regelmäßig zu vergegenwärtigen. Je besser ein Angebot die Bedürfnisse des Ehrenamtlichen trifft, desto eher wird eine dauerhafte Zusammenarbeit gelingen. Das Analysieren der Motive gibt im Umkehrschluss oft auch darüber Aufschluss, welche Faktoren zum Abbruch eines Engagements geführt haben. Es lohnt sich regelmäßig darüber nachzudenken, welche Bedürfnisse die Nachbarschaftshilfe erfüllen kann und möchte und wie sie dies konkret in ein entsprechendes Angebot umsetzen kann. Natürlich wird es nicht möglich sein, immer alle Wünsche zu erfüllen, auch hierüber sollten sich die Verantwortlichen bewusst sein.

Plant man also Veranstaltungen für die ehrenamtlichen Helfer einer Nachbarschaftshilfe und hat die Motive zuvor angeschaut, ist es besser möglich, in eine Veranstaltung Programmpunkte einzubauen, die diese Wünsche aufgreifen. Jedoch ist hierbei das passende Maß zu finden. So wirkt zum Beispiel zu viel Anerkennung auf manche Menschen abschreckend, da ihnen das Stehen im Mittelpunkt unangenehm ist. Dies sollte unbedingt bedacht werden.

**Wie motiviere ich Menschen mitzumachen? Und wie bleiben sie dabei?**

Die nachfolgenden Ausführungen sind die Zusammenfassung eines Referats von Sabrina Johann, Mitarbeiterin des Sozialwissenschaftlichen Instituts der EKD, welches im Rahmen eines Forumstreffens des Netzwerks Nachbarschaftshilfen Hildesheim präsentiert wurde.

**Klarheit über Tätigkeit und Zeiteinsatz**

Menschen haben heute grundsätzlich klarere Vorstellungen davon, was sie sich von ihrem Engagement versprechen. So hat es nichts mit Egoismus zu tun, wenn Ehrenamtliche, bevor sie ein Engagement beginnen, zunächst fragen: Was bringt mir das, was kann ich hier lernen? Sie wünschen sich eine interessante Tätigkeit, welche sie zielgerichtet auswählen, und sind oft auch sehr klar, wie viel Zeit sie hierfür erübrigen möchten. Zusätzlich besteht eine größere Skepsis als früher gegenüber einer möglichen Vereinnahmung durch ein Ehrenamt. Hinzu kommt noch eine höhere Bewusstheit über die eigenen Fähigkeiten.

**Das Engagement jedes Einzelnen kann als „Vierschritt“ betrachtet werden:**

1. Ich für mich (≠ Egoismus)	▷ Was tut mir gut, was mache ich gern?
2. Ich mit anderen für mich	▷ Was kann ich mit anderen gemeinsam tun, was mir gut tut? z. B. gemeinsam Sport treiben
3. Ich mit anderen für andere	▷ Was können wir gemeinsam tun, was z. B. der Gemeinde nützt?
4. Hoffnung: andere mit anderen für mich	▷ Wenn ich einmal selbst nicht mehr so gut kann, wäre es schön, wenn andere sich auch für mich engagieren.

**Offenheit und Flexibilität**

All dies verlangt eine größere Offenheit und Flexibilität der Organisationen, die mit Ehrenamtlichen arbeiten wollen. So sollte beispielsweise nicht immer nur über das „Mehrwerden“ nachgedacht werden, es ist mindestens ebenso wichtig sich darüber zu freuen, wer da ist, und dies auch zum Ausdruck zu bringen. Dies ist gegenüber neuen Ehrenamtlichen eine grundsätzlich andere Aussage, wenn sie nicht als Lückenfüller zu einer Organisation kommen sollen, sondern mit Begeisterungsfähigkeit gewonnen werden. Menschen einzubinden bedeutet so, ihre Talente zu entdecken und ihre Gaben zu fördern zum Wohl ihrer selbst und der Organisation.

**Wertschätzender Umgang miteinander**

Vor diesem Hintergrund lassen sich einige Aspekte nennen, die bei der Gewinnung von neuen Mitstreitern berücksichtigt werden sollten:

- Die Ansprache an potentielle Ehrenamtliche sollte als Einladung formuliert werden und nicht zwischen „Tür und Angel“ erfolgen.
- Die Begeisterung für die Sache ist ein Funke, der überspringen kann. Erzählen, warum man etwas gern tut, kann in anderen den Wunsch wecken, auch Teil davon zu werden.
- Eine Offenheit über Ziele und Ergebnisse bringt Klarheit und Transparenz. Auch wenn bisher nicht alles erreicht werden konnte, machen wir uns doch weiter gemeinsam auf den Weg, weil wir an unsere Ziele glauben.
- Herzlichkeit, menschliche Wärme, Achtsamkeit sich selbst und anderen gegenüber sprechen für sich selbst.
- Auch die Hilfesuchenden dürfen und sollen erkennen, dass sie auch etwas zu geben haben. Hierfür die Sinne zu schärfen und dies auch an die Betroffenen zu kommunizieren wäre eine zentrale Aufgabe - gerade von Nachbarschaftshilfen. Der Blick wendet sich darauf, was jeder Einzelne (noch) beitragen kann.
- Aus dem letzten Gedanken folgt: Die Stigmatisierung von Hilfesuchenden sollte unbedingt vermieden werden. Niemand trägt weniger zur Gemeinschaft bei, nur weil er zeitweise an einzelnen Stellen auf Hilfe angewiesen ist.

Wenn Ehrenamtliche sich mit ihrem Engagement und in der Organisation wohlfühlen, werden sie möglicherweise auch über einen längeren Zeitraum dabeibleiben. Auch hierbei gibt es einiges zu berücksichtigen, wie eine Atmosphäre entstehen kann, die förderlich für ehrenamtliches Engagement ist:

#### **Wertschätzung und Anerkennung**

- Wertschätzung und Anerkennung sind zwei der wichtigsten Faktoren, die manchmal zu wenig wahrgenommen werden. Wertschätzung und Anerkennung sollten nicht erst mit der fünf- oder zehnjährigen Mitgliedschaft erfolgen, sondern eine Haltung sein, die permanent in der Nachbarschaftshilfe spürbar ist. Menschen schenken ihre Zeit und ihre Talente, um anderen zur Seite zu stehen. Dies allein ist schon der Wertschätzung wert, unabhängig davon, ob jemand eine Stunde pro Monat oder 10 Stunden pro Woche im Einsatz ist.
- Berücksichtigung spezifischer Aufgaben: Es ist nun einmal so: Männer und Frauen tun unterschiedliche Dinge unterschiedlich gern. Dies ist einfach anzuerkennen, und es wird die Nachbarschaftshilfe nicht weiterbringen, wenn sie sich dieser Tatsache verschließt oder eine Stimmung herrscht, in welcher dieser Unterschied ignoriert wird.

#### **Engagement hat Anfang und Ende**

- Beendigung des Engagements: Die Beendigung des Engagements sollte ein Thema sein, das von Anfang an als Normalität kommuniziert und keinesfalls sanktioniert wird. Nur wenn Ehrenamtliche sich sicher fühlen, problemlos wieder aussteigen zu dürfen und auch zu können, werden sie sich ermutigt fühlen, ein Engagement auch einmal auszuprobieren, bevor sie sich entscheiden, ob es ihnen gefällt oder nicht. Und Interessen ändern sich im Laufe der Zeit: Auch wenn ein Ehrenamtlicher nach einigen Jahren den Wunsch entwickelt, einmal etwas anderes tun zu wollen, ist es die Aufgabe der Nachbarschaftshilfe, ihn dabei zu ermutigen und zu unterstützen. Im Vordergrund sollte nicht das Bedauern über den Verlust eines Engagierten stehen sondern das Interesse an seiner Weiterentwicklung und die Dankbarkeit für die Zeit und das Engagement.
- Und wenn Sie wissen wollen, was diejenigen in der Nachbarschaftshilfe hält, die lang dabei sind: fragen Sie sie, sie erzählen es Ihnen gern.

#### **Umsichtige Vermittlung**

### **Wie wird Anerkennung innerhalb unserer Nachbarschaftshilfen gestaltet und gepflegt?**

„Bürgerschaftliches Engagement lebt von der persönlichen Motivation der Aktiven. Ohne diesen inneren „Motor“ ließe sich niemand zu einer unbezahlten ehrenamtlichen Tätigkeit bewegen. Auch wenn innere Überzeugung und eine gute Portion Idealismus jeder selbst beiträgt, sind doch Projekte und Organisationen gut beraten, wenn sie nicht nur das freiwillige Engagement sondern den ganzen Menschen im Blick haben.

Da viele der hier aufgezählten Überlegungen in diesem Handbuch in verschiedenen Kapiteln schon ausführlich beschrieben worden sind, haben wir nachfolgend in aller Kürze das aus unserer Sicht Wichtigste noch einmal zusammengefasst.



*Ehrung für das Engagement*

Anerkennung von ehrenamtlichem Engagement hat im Rahmen nachbarschaftlicher Hilfe eine besondere Bedeutung, und hierüber besteht meist ein Konsens unter denjenigen, die Nachbarschaftshilfen organisieren. Aber wie drücken wir unsere Anerkennung aus? Was bieten wir Ehrenamtlichen und wie finden wir die „richtige“ Form und auch das richtige Maß?

Wir bei der Nachbarschaftshilfe SPONTAN sind der Auffassung, dass die Anerkennung eines Engagements nicht vorrangig durch Ehrungen und materielle Aufmerksamkeiten

zum Ausdruck kommt. Vielmehr beginnt eine ernstgemeinte Wertschätzung bereits mit einer umsichtigen und aufmerksamen Vermittlung. Ein Nachbarschaftshelfer soll sich wohlfühlen in seinem Engagement und erleben können, dass Helfen Freude macht.

Und das Vermittlungsteam der Nachbarschaftshilfe arbeitet und wirkt in diese Richtung:

1. Wir wissen, was unsere Ehrenamtlichen gern tun und was sie nicht mögen, wir wissen, wann sie Zeit haben und wie oft sie sich engagieren möchten:
  - Wir respektieren diese Wünsche und fragen nur dann an, wenn Tätigkeit und Zeiteinsatz zu einem Ehrenamtlichen passen.
  - Wir sorgen dafür, dass diese Informationen im Vermittlungsbüro zuverlässig hinterlegt sind und vermeiden damit nicht passende und doppelte Anfragen.
  - Um dies leisten zu können, sind wir im Vermittlungsteam aufmerksame Zuhörer und organisieren eine funktionierende Ehrenamtlichen-Kartei.
2. Im Ehrenamt und insbesondere in der Nachbarschaftshilfe kann es zu Situationen kommen, in denen ein Engagement nicht so positiv verläuft, wie man gehofft hat. Manchmal verstehen sich Helfer und Hilfesuchender nicht, oder es entstehen Missverständnisse oder Konflikte:
  - Das Vermittlungsteam steht als neutraler Dritter Helfern und Hilfesuchenden vermittelnd zur Seite, wenn es einmal nicht so gut klappt mit dem Kontakt zueinander oder mit dem Engagement.
  - Es übernimmt Absagen, wenn ein Helfer oder Hilfesuchender selbst nicht absagen möchte, weil ihm diese Situation zu unangenehm ist.
  - Die Nachbarschaftshilfe vertritt eine pragmatische Haltung gegenüber Konflikten und Unstimmigkeiten, die klar macht, dass es vorkommt, wenn ein Engagement einmal nicht funktioniert. Sie bemüht sich darum, einen neuen Helfer zu finden, wenn ein Engagement abgesagt werden muss.

#### **Anlaufstelle für Konfliktbewältigung**

#### **Ernstnehmen, respektieren, zuhören**

Ehrenamtlich Engagierten mit Wertschätzung entgegen zu treten bedeutet also Klarheit, Transparenz und einen sicheren Rahmen für Engagement zu geben:

- dafür zu sorgen, dass jeder Einzelne mit seinen Bedürfnissen gesehen wird
- dass Helfer und Hilfesuchende ernst genommen und respektiert werden
- dass das Vermittlungsteam in der Begegnung aufmerksam ist und zuhört
- dass möglichst jeder mit seinen Begabungen und Talenten einen passenden Platz für sich und für sein Engagement findet
- dass Ehrenamtliche auch innerhalb der Organisation die Möglichkeit haben, sich zu beteiligen und gehört zu werden.

Darüber hinaus haben gemeinsame Feste und Feiern mit Ehrungen, gemeinsame Ausflüge und Veranstaltungen und explizit ausgedrückter Dank für das Engagement selbstverständlich auch ihren wichtigen Platz.



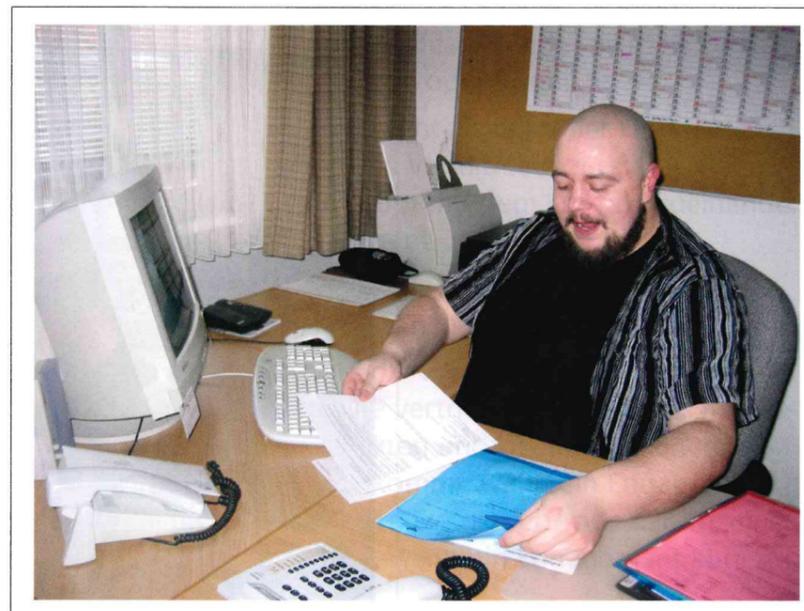
*Ausflug einer Helfergruppe in den Landtag*

# Wie kommen Hilfesuchende und Helfer zusammen?

## Grundlagen der Vermittlung

Zentral in einer jeden Nachbarschaftshilfe ist die Vermittlungstätigkeit zwischen Hilfesuchenden und Helfern. Dies erscheint naheliegend, kann jedoch manchmal schwieriger sein, als man denkt. Die Vermittlung eines passenden Helfers auf eine Hilfsanfrage hin hat zwei Aspekte:

1. Bietet der Helfer die gewünschte Fähigkeit, um eine Hilfsanfrage zu bewältigen?
2. Passen Helfer und Hilfesuchender auch menschlich zusammen?



*Im Nachbarschafts-Büro*

Diese beiden Aspekte sind in jeder Hilfssituation unterschiedlich ausgeprägt: manchmal genügt es fast ausschließlich, wenn der Helfer die nötigen Fertigkeiten mitbringt zum Beispiel eine kleine Reparatur schnell erledigt. In anderen Fällen sind zwischenmenschliche Aspekte viel stärker gefragt als die eigentliche Hilfeleistung und der Hilfesuchende freut sich mehr über den Kontakt, die Gesellschaft und ein Kaffeetrinken als über die konkrete Erledigung einer Aufgabe.

### Was muss bei Hilfeinsätzen erfragt und erfasst werden?

Grundsätzlich gilt, je genauer die Umstände einer Hilfeanfrage erfasst werden, desto leichter wird es anschließend, den passenden Helfer zu finden. Um die Erfassung von Hilfsanfragen möglichst einfach zu gestalten, wurde bei SPONTAN ein Fragebogen entwickelt, der mithilfe einer Reihe von Standardfragen ausgefüllt wird.

Die sorgfältige und detaillierte Erfassung der Kontaktdaten erspart viele Probleme in der späteren Vermittlung. Es gilt zu vermeiden, dass durch unvollständige Kontaktdaten, Zahlendreher usw. ein Hilfesuchender nicht mehr erreicht werden kann, obwohl ein Helfer bereitsteht. Daher sollten möglichst viele Kontaktmöglichkeiten des Hilfesuchenden aufgenommen werden, insbesondere mehrere Telefonnummern - Festnetzanschluss, Mobiltelefon, ggf. Telefonnummern von Angehörigen, dem Seniorenheim o.ä. Wenn vorhanden, sollte unbedingt auch an die E-Mail-Adresse gedacht werden, da so ein schneller Kontakt möglich ist, auch wenn eine Person telefonisch gerade nicht erreichbar ist. Die zusätzliche Erfas-

### Kontaktdaten

sung von Orts- oder Stadtteilen ist hilfreich, um Helfer in der Nähe des Hilfesuchenden zu finden. Dies vermeidet lange Anfahrtswege und -kosten.

### Anfrage Hilfesuchender



Form der Anfrage  telefonisch  per Brief  
 persönlich  per E-mail

Vorname  Nachname

Straße  evtl. Ortsteil

PLZ  Ort

Telefon  Mobiltelefon

E-mail

**Was ist das Problem?**

Angenommen von  am

**Was soll bzw. wurde unternommen?**

Vermittlung erledigt von  am

Vermittlung in EDV eingegeben von  am

Vermittlung im Kalender von  am

Hilfeleistung im Kalender von  am

Qualitätskontrolle bei Mitarbeiter von  am

Qualitätskontrolle bei Hilfesuchenden von  am

Qualitätskontrolle in EDV eingegeben von  am

Qualitätskontrolle abgeschlossen von  am

**Erfassung von Hilfesuchen**

Auch bietet die genaue Erfassung der Aufgabe oder des Hilfswunsches Sicherheit in der späteren Vermittlung. So wird insbesondere vermieden, dass durch eine zu oberflächliche Problembeschreibung der Helfer eine Hilfssituation vorfindet, auf die er nicht genügend vorbereitet ist. In harmlosen Fällen fehlt es zum Beispiel an Werkzeug, die Hilfe kann nicht erfolgen und der Helfer muss noch einmal wiederkommen. Für beide Seiten eine ärgerliche Situation. In schwerwiegenden Fällen ist es jedoch auch möglich, dass der Helfer auf Umstände trifft, die ihn überfordern, zum Beispiel, wenn eine Person schwerer erkrankt ist als dies zuvor erkennbar war oder ein längerer Hilfeinsatz erforderlich ist, als der Helfer eingeplant hatte. Daher liefern genaue Rückfragen wichtige Details für einen erfolgreichen Hilfeinsatz.

**Hilfreiche Fragen für die Erfassung von Hilfesuchen**

**Was ist das Problem?**

1. Was genau möchte der Hilfesuchende?
  - Was soll erledigt/bewerkstelligt werden?
  - Wie lautet die konkrete Aufgabe?
2. Was wird benötigt?
  - Braucht die Anfrage einen oder mehrere Helfer?
  - Ist eine besondere Fähigkeit oder körperliche Fitness des Helfers gefragt?
  - Ist für die Erledigung Werkzeug nötig? Muss dies mitgebracht werden oder ist es vor Ort vorhanden?
  - Wird bei einem Fahrdienst ein Auto benötigt oder ist ein Auto vorhanden, das benutzt werden kann?
  - z. B. bei Arztbegleitung: Kann der Hilfesuchende kleine Strecken selbständig laufen? Wird Hilfe nur für den Weg oder auch zum Verständnis von Diagnosen oder Arztberichten benötigt? Wird ein Übersetzer gebraucht?
3. Wann wird die Hilfe benötigt und wie eilig ist die Hilfsanfrage?
  - Wann kann die Hilfe erfolgen - jederzeit, nur an bestimmten Tagen, nur abends oder am Wochenende oder zu ganz bestimmten Terminen?
  - Muss eine Hilfeleistung heute oder morgen geschehen - z. B. bei einer dringenden Begleitung zum Arzt - oder hat die Anfrage noch etwas Zeit - z. B. beim Gardinenabnehmen?

**Fragen an Hilfesuchende**

4. Welche zusätzlichen Fähigkeiten eines Helfers sind gefragt?
- Erfahrung mit Demenz, Fähigkeit mit „ruppigen“ Charakteren umzugehen, Erfahrungen mit rechtlicher Betreuung usw.
  - bei Tiersitting: Erfahrung mit dominanten oder kranken Tieren; Fähigkeit, große Hunde zu bändigen usw.

**Was soll unternommen werden?**

Diese Rubrik ermöglicht dem Vermittlungsteam, sich noch einmal zu vergewissern, dass die Hilfsanfrage richtig verstanden wurde. Bestenfalls wiederholt der Vermittler Termin, Aufgabe usw. also die gesamte Absprache und notiert danach in das dafür vorgesehene Feld, was vonseiten der Nachbarschaftshilfe zu tun ist oder was er bereits unternommen hat. So ist für das Vermittlungsteam jederzeit ersichtlich, was bereits versucht wurde. Dies vermeidet beispielsweise, dass Helfer doppelt angerufen werden, und belegt immer den aktuellen Stand der Vermittlung.

**Anfrage Hilfesuchender** *Kopie*

Form der Anfrage:  telefonisch  persönlich  per Brief  per E-mail

Vorname: *Blaurocker* Nachname: *Schmitt*

Strasse: *Lindwalle* evtl. Ortsteil: *Sonstett*

PLZ: *31157* Ort: *Sonstett*

Telefon: *05066 -* Mobiltelefon:

E-mail:

**Was ist das Problem?**

*Das Sonstetter Blaurocker veranstaltet am 13.05.10 ein Familienfest im Dorfsaal. Besucht werden Helfer für Kuchen, Getränke, evtl. SP-Fahrer. Auf und Abbau.*

Angenommen von *Braun* am *06.04.10*

**Was soll bzw. wurde unternommen?**

*Angefragt worden sind:*

*Durch Missverständnis (meinte wir müssten nur mal da sein und zeigen was wir bereits getan hatten). Besucht werden nur noch 2 Personen dafür. Namen und Gewissheiten werden Qualitätskontrolle aller Beteiligten. Es war schön, dass die Helfer hat so Spass gemacht. Wird kopiert.*

Vermittlung erledigt	von <i>KS</i>	am <i></i>
Vermittlung in EDV eingegeben	von <i>KS</i>	am <i></i>
Vermittlung im Kalender	von <i>KS/BR</i>	am <i>25.05.10</i>
Hilfeleistung im Kalender	von <i>KS/BR</i>	am <i>25.05.10</i>
Qualitätskontrolle bei Mitarbeiter	von <i>KS</i>	am <i>23.05.10</i>
Qualitätskontrolle bei Hilfesuchenden	von <i>KS</i>	am <i>23.05.10</i>
Qualitätskontrolle in EDV eingegeben	von <i>KS</i>	am <i>23.05.10</i>
Vorgang abgeschlossen + Ablage	von <i>SP</i>	am <i>23.05.10</i>

*Vermittlung, Einsatz Freiwilligenagentur 13.05.10. C*

Zusätzlich erleichtert eine Erledigungsliste am Ende des Fragebogens die Übersicht nach erfolgter Vermittlung: die Erfassung des Vorgangs in der EDV, die Qualitätskontrolle, die statistische Erfassung und die Ablage im Blick zu behalten.

**Wie intensiv kümmert sich die Nachbarschaftshilfe um Helfer und Hilfesuchende?**

*Betreuung von Helfern und Hilfesuchenden*

Die Frage, wie engmaschig sich das Vermittlungsteam der Nachbarschaftshilfe um Helfer, Hilfesuchende und das Gelingen der Hilfeinsätze kümmert, lässt sich nicht pauschal beantworten. Es gibt ehrenamtliche Organisationen, bei denen es mit der einmaligen Vermittlung getan ist und der weitere Verlauf einer Vermittlung, ob und wie eine Hilfeleistung tatsächlich erfolgt ist, nicht mehr weiter verfolgt wird. Andere Einrichtungen wiederum haben eine Routine entwickelt, zumindest bei jedem neuen Hilfskontakt einmalig nachzufragen, ob alles gut abgelaufen ist. Doch auch eine kontinuierliche Begleitung von Helfern und Hilfesuchenden ist in einigen Nachbarschaftshilfen gängige Praxis. Die grundlegende Überlegung hierbei ist, wie viele Ressourcen zur Verfügung stehen und was für die jeweilige Organisation und Aufgabe angemessen erscheint.

*Verlässlichkeit und Sicherheit*

Eine kontinuierliche Betreuung von Helfern und Hilfesuchenden erfordert einiges an Mehrarbeit und Zeit. Das wiederholte Nachfragen und Sicherstellen des Kontakts zu beiden Seiten schafft dafür aber eine hohe Verlässlichkeit und Sicherheit bei der Hilfeleistung. Es fördert das Vertrauen in die Nachbarschaftshilfe und sichert eine positive Wahrnehmung in der Öffentlichkeit, da sich eine umsichtige Haltung und zuverlässige Vorgehensweise schnell herumspricht.

### Begleitung von Helfern und Hilfesuchenden

Entscheidet sich die Nachbarschaftshilfe für eine intensive Begleitung von Helfern und Hilfesuchenden, sind folgende Schritte denkbar:

1. Ist für eine Hilfsanfrage ein Helfer gefunden, vergewissert sich das Vermittlungsteam, dass ein Termin zwischen beiden Seiten auch zustande kommt. In der Regel können sowohl Helfer als auch Hilfesuchende gebeten werden, den vereinbarten Termin für eine Hilfsleistung der Nachbarschaftshilfe mitzuteilen. Erfolgt dies nicht, erfragt die Nachbarschaftshilfe nach einem angemessenen Zeitraum, z. B. einer Woche, bei einem von beiden, für wann die Hilfeleistung geplant ist. Dieser Termin wird auf dem Vermittlungsbogen notiert, der Bogen auf Wiedervorlage - etwa eine Woche nach dem Hilfstermin - gelegt.
2. Nach erfolgter Hilfeleistung meldet sich die Nachbarschaftshilfe erneut bei beiden Beteiligten, erfragt den Verlauf des Hilfeinsatzes und ob beide Seiten damit zufrieden waren. Hierbei ist es wichtig, beiden Seiten Vertraulichkeit zuzusichern. Dies eröffnet einen Freiraum, auch negative Kritik zu äußern. Nur so erhält die Nachbarschaftshilfe wertvolle Hinweise, um ihre Vermittlungstätigkeit zu verbessern und auch auf menschlicher Ebene eine Passgenauigkeit zwischen den Personen herzustellen.
3. Falls die Vermittlungstätigkeit EDV gestützt durchgeführt wird, werden die Art der Hilfeleistung, der Erfolg oder Misserfolg in die EDV-Karteikarten der betroffenen Personen eingetragen. So hat die Nachbarschaftshilfe immer einen Überblick, wer mit welcher Leistung für wen tätig war und ob sich die beiden Personen gut verstanden haben. So kann bei einer späteren, erneuten Hilfsanfrage gezielt auf einen passenden Helfer zurückgegriffen werden.
4. Falls gewünscht kann hierbei auch eine statistische Erfassung für die Aktivitäten der Nachbarschaftshilfe erfolgen, sodass es möglich ist, den Gesamtumfang und die Art der Hilfeinsätze zu ermitteln.

**Kontakt**

Anzeigename: [Redacted]  
E-Mail-Adresse: [Redacted]

**In folgenden Adressbüchern (Listen in Klammern)**  
Ein Klick auf die Schaltfläche startet die Suche

**Privat**  
Sarstedt, 31157

**Andere**  
Geburtstag: Montag, 16. Oktober 1944  
Tätigkeiten.....: Vorlesen im Altenheim, Andere Tätigkeit kommt erstmal nicht in Frage  
Beruf.....: KEINE EINSÄTZE BIS 12/2011  
Entfernung, Transport...: Vorhanden, Einsatz möglich wenn es nicht anders geht

- 15.08.11 [Redacted] pausiert in Absprache mit der Kita bis September, danach hat sie eine OP und fällt voraussichtlich bis Weihnachten aus. Das Vorlesen hat ihr aber sehr viel Spaß gemacht, und sollte [Redacted] einmal nicht mehr wollen, freut sie sich, wenn wir sie wieder anfragen. AKS

- 21.07.11: [Redacted] sagt zu im Rahmen ihrer Möglichkeiten die Leseoma nach den KIGA-Ferien weiterzumachen. Aber auch die alten Herrschaften im Altersheim möchte sie nicht vernachlässigen. Sie hat weniger Zeit, da sie zum 2. Mal Oma geworden ist. sc

### EDV-gestützte Erfassung von Einsätzen eines Helfers

**Kalender - Mozilla Thunderbird**

Termin und Aufgaben

Tag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							

### Statistische Erfassung, Art und Dauer von Hilfeinsätzen

### Was ist zu tun, wenn Helfer und Hilfesuchende nicht zueinander passen?

Wie in jeder anderen Alltagsbegegnung kann es auch bei der Vermittlungstätigkeit einer Nachbarschaftshilfe immer wieder einmal dazu kommen, dass die Chemie zwischen Helfer und Hilfesuchendem einfach nicht stimmt. Wichtig ist hierbei im Auge zu behalten, dass dies kein Drama ist, sondern eine normale zwischenmenschliche Tatsache, die vorkommt und für die sich niemand schuldig fühlen oder rechtfertigen muss.

In der Vermittlung ist es hilfreich, diese Möglichkeit mit Helfern und Hilfesuchenden von vornherein anzusprechen. Eine deutliche Ermutigung, die Nachbarschaftshilfe darüber zu informieren, wenn es zwischenmenschlich nicht passt, hilft, damit problemlos und schnell ein neuer Helfer oder ein anderes Einsatzgebiet gefunden werden kann. Dieses Thema sollte unbedingt Teil eines ersten Informationsgesprächs mit Helfern oder Hilfesuchenden sein.

Besonders wichtig ist, beiden Seiten die Unterstützung bei Konflikten oder anderen Unstimmigkeiten durch das Vermittlungsteam ausdrücklich zuzusichern. Gerade in diesen Situationen empfinden es Helfer und Hilfesuchende als ausgesprochen erleichternd und entlastend, wenn sie wissen, dass sie sich in schwierigen Situationen an das Vermittlungsteam wenden können und nicht allein gelassen werden.



Ehrenamtliches Büroteam

Die Nachbarschaftshilfe übernimmt hier die Rolle eines neutralen Dritten, die pragmatisch mit beiden Seiten erörtern kann, was sich jeder (anders) wünscht und was am besten zu tun ist.

### Sicherung des Gelingens von Engagement

Eine solche Vorgehensweise sichert die Qualität und das Gelingen des ehrenamtlichen Einsatzes und schafft gleichzeitig eine stabile Grundlage für ein nachhaltiges Engagement des Einzelnen. Innerhalb des Vermittlungsteams mag es einzelnen Mitarbeitern unterschiedlich schwer oder leicht fallen, mit solchen Konflikten umzugehen. Daher ist es ratsam, gemeinschaftlich einen oder mehrere Konfliktmanager zu bestimmen, die in solchen Fällen gezielt angesprochen werden können.

### Umgang mit schwierigen Hilfssituationen

Es kommt zwar selten vor, lässt sich aber nicht immer vermeiden, dass Helfer in Hilfssituationen geraten, die die Zuständigkeit einer Nachbarschaftshilfe weit übersteigen. Dies liegt manchmal daran, dass Hilfesuchende ihre eigene Notsituation verkennen, diese zum Beispiel als weniger dramatisch wahrnehmen, als sie ist. Unvorbereitet stehen Helfer dann unter Umständen vor Verwahrlosung, schwerer Krankheit, Misshandlung oder deutlich sichtbarer Armut.

### Akute Notsituationen

Auch diese Möglichkeit sollte mit jedem ehrenamtlichen Helfer gründlich durchgesprochen werden, bevor er zum ersten Mal zum Einsatz kommt. Wichtig hierbei ist, klarzustellen, dass ehrenamtliche Helfer für akute Notsituationen nicht zuständig sind. Bei Fällen von Verwahrlosung und Ähnlichem sollte möglichst gemeinsam mit dem Betroffenen und eventuell zusammen mit einem Mitglied des Vermittlungsteams besprochen werden, welche weiteren Hilfestellungen über die Nachbarschaftshilfe hinaus möglich sind, zum Beispiel die Einschaltung eines Seelsorgers oder eines Sozialarbeiters.

SPONTAN - Nachbarschaftshilfe, Freiwilligenagentur Stand: 10/2010

**Krisentelefonliste**

*vorgefundene Situation* *Hilfe / Unterstützung von:*

ein/e Senior/in öffnet nicht, obwohl ein Helfer-Besuch vereinbart war	- versuchen anzurufen - versuchen, Nachbarn zu befragen, wann die Person zuletzt gesehen wurde - wenn man nicht sicher sein kann, dass die Person wohlauf ist, <b>Feuerwehr</b> verständigen <b>112</b> (ein solcher Feuerwehr-einsatz kostet nichts, auch wenn er sich als umsonst herausstellt)
ein Hilfesuchender spricht von Selbstmord ein Hilfesuchender weiss nicht mehr, was er tut, ist verwirrt, handelt absurd o.ä.	Sozialpsychiatrischer Dienst Hildesheim 05121 - 309-16 31 Wochenende/Feiertage: Polizeiwache Sarstedt: 9 85 - 0
Hilfe für Senioren in schwierigen Lebenslagen: Streit mit Kindern/Enkeln, Krankheit, finanzielle Not, Zwangseinweisung	Seniorenbüro: [redacted] (Mo+Die 15.30-17.00 Uhr) priv.: [redacted]
Gewalt gegen Frauen	Frauenhaus Hildesheim: 05121 - 1 55 44, in akuten Notsituationen: Polizeiwache Sarstedt: 9 85 - 0
Verwahrlosung von Kindern Gewalt gegen Kinder, sexueller Mißbrauch	Jugendhilfestation Nord: 699 860 oder Polizeiwache Sarstedt: 9 85 - 0
Vernachlässigung von Tieren, Gewalt gegen Tiere	Tierschutzverein Hildesheim: 05121 - 52 73 4
Menschen ohne ausreichende Versorgung mit Lebensmitteln	Diakonie-Sozialberatung (Die 9.00 - 11.00) 38 80 Ev. Pfarrbüro: 73 21, Kath. Pfarrbüro: 77 93

In akuten Notsituationen oder bei dem Verdacht einer Notsituation sind unverzüglich die zuständigen Noteinsatzkräfte zu alarmieren. Hilfreich ist, aufseiten der Nachbarschaftshilfe eine Krisentelefonliste parat zu haben, die die gängigen Telefonnummern der örtlichen Notfalldienste, Polizei, Feuerwehr, Jugendamt, Sozialpsychiatrischer Dienst usw. umfasst. Im Zweifelsfall ist lieber einmal zu viel 112 oder 110 zu wählen als einmal zu wenig. Ehrenamtliche Helfer werden durch Einsatzkräfte nicht belangt, wenn sich herausstellen sollte, dass keine Notsituation vorliegt.

**Angebote zur Bewältigung**

Die Nachbarschaftshilfe sollte allen Helfern, aber besonders denjenigen, die einer Notsituation ausgesetzt waren, Unterstützung anbieten, um mit diesem Ereignis im nachhinein umzugehen. Hilfreich haben sich hierbei regelmäßige, kostenlose Supervisionsangebote erwiesen, die flexibel nach Bedarf in Anspruch genommen werden können (siehe hierzu auch das Kapitel „Krisensituationen“ auf Seite 86).

# Wenn Nachbarschaftshilfen wachsen

Vermittlungsbüro, Büroorganisation und ehrenamtliche Vermittlungsteams

Wie im Kapitel „Die ersten Schritte auf dem Weg zur Nachbarschaftshilfe“ auf Seite 8 dargestellt, ist zum Beginn einer Nachbarschaftshilfe nicht unbedingt ein Vermittlungsbüro notwendig. Mit steigender Vermittlungstätigkeit und Helferzahl entsteht erfahrungsgemäß auch die Notwendigkeit, ein Nachbarschaftsbüro als zentrale Anlaufstelle einzurichten.

### Helferkartei

Die Helferkartei ist das Herzstück einer jeden Nachbarschaftshilfe. Je genauer und aktueller diese geführt wird, desto erfolgreicher wird die Vermittlung und damit die Nachbarschaftshilfe insgesamt sein. Ähnlich wie bei den Anfragen Hilfesuchender ist es auch für die Helferkartei von Vorteil, die Tätigkeiten, die ein Helfer übernehmen möchte und die Wünsche, die er an sein ehrenamtliches Engagement hat, möglichst genau zu erfassen. Daher sollte nicht nur erfragt werden, was der Helfer anbieten möchte, sondern unbedingt auch, in welchem Umfang, an welchen Tagen und unter welchen Bedingungen (z. B. Benzingelderstattung) er tätig werden möchte.

Bei der Erfassung der Einsatzwünsche eines Helfers empfiehlt es sich, nach einem schematisierten Frageraster vorzugehen. So kann nichts vergessen werden und Hilfsanfragen, die nicht in die Wünsche des Helfers fallen, werden vermieden.

## Fragebogen für neue Mitarbeiter

Vorname	<input type="text"/>	Nachname	<input type="text"/>
Straße	<input type="text"/>	evtl. Ortsteil	<input type="text"/>
PLZ	<input type="text"/>	Ort	<input type="text"/>
Geb.-datum	<input type="text"/>	Telefon	<input type="text"/>
Dienst-Telefon	<input type="text"/>	Mobiltelefon	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>		

Welche Aufgaben möchten Sie übernehmen?

Welche Ihrer Fähig- und Fertigkeiten möchten Sie einbringen?

Welche Tätigkeiten möchten Sie nicht übernehmen?

Welche Hobbys haben/hatten Sie?

Welche Studienfächer haben/hatten Sie?

Welchen Beruf haben/hatten Sie?

Ihre jetzige Situation? (Rentner, Arbeitslos, etc.)

Wie weit kann Ihr Einsatzort entfernt liegen?  nur eigener Wohnort  Stadtgebiet Sarstedt  nach Absprache  
 15-Minuten-Fußweg  Ortsteile (z.B. Heisede, Ruthe,...)  flexibel

Möchten Sie Ihren PKW einsetzen?  ja  nein  habe keinen

Haben Sie feste Einsatzzeiten?

Zu welchen Zeiten können Sie nicht?

Möchten Sie auch regelmäßige Aufgaben übernehmen?  ja  nein

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

Ich bin damit einverstanden, daß meine Daten in der EDV gespeichert werden und mein Name zu Vermittlungszwecken an Dritte weitergegeben wird.

Sarstedt, den  Unterschrift

Wird vom Büroteam ausgefüllt:  Datenschutzerklärung zurück am:

Bearbeitet von:  Merkblatt zurück am:

**Beispiel:  
Ein Ehrenamtlicher möchte mit Kindern arbeiten**

1. Mit welcher Altersstufe der Kinder?  
0-4; 4-8; 8-12 Jahre  
oder mit allen Altersstufen?
2. Welche Tätigkeiten mit Kindern?  
Babysitter, Familienhelfer, Wunsch-Großeltern, Vorlese-Oma, Helfer in Kindergruppen, Gruppenleiter, Projektleiter (z. B. einer Fahrradwerkstatt für Kinder und Jugendliche)?
3. An welchem Ort mit Kindern?  
In Familien, Betreuung bei sich zu Hause, im Kindergarten, in der Schule, im Behindertenheim, im Jugendzentrum, in Jugendprojekten, im Jugendcamp in den Sommerferien, beim Ferienpass usw.?
4. In welchem zeitlichen Umfang?  
Einzelne Termine, gelegentlich, unregelmäßig; ein- bis mehrmals wöchentlich; täglich (z. B. tägliche Abholung eines Kindes von der Schule)?

**Beispiel:  
Ein Ehrenamtlicher möchte mit Senioren arbeiten**

1. An welchem Ort?  
Senioren, die zu Hause leben; Senioren, die im Altenheim leben; beim Seniorenfrühstück, -singgruppe, -reisegruppe, Vorlesegruppe usw.?
2. Welche Tätigkeiten mit Senioren?  
Gesellschaft leisten, spielen, lesen, spazieren gehen, Schriftliches erledigen, Rollstuhl schieben, kleine handwerkliche Hilfestellung usw.?
3. In welchem zeitlichen Umfang?  
Die Erfassung des zeitlichen Umfangs des ehrenamtlichen Engagements erfolgt bei allen Hilfsangeboten gleichermaßen (s.o.).

Nachfolgend ist ein kurzer Leitfaden für das Vermittlungsteam dargestellt, der einige zentrale Fragen an neue ehrenamtliche Helfer zusammenfasst. Dieser Leitfaden kann nach eigenen Erfahrungen und Notwendigkeiten beliebig ergänzt oder verändert werden.



**Fragen an neue Helfer:  
Welche Tätigkeiten möchten Helferinnen und Helfer übernehmen?**

Senioren	Kinder + Jugendliche	Behinderte
Begleitung zum Arzt / Einkaufshilfe mit PKW, ohne PKW ?	welche Altersstufe? z.B. 0-4, 4-10, 10 - 16	Erfahrung oder Interesse an geistig / körperlich Behinderten?
Altenheim ja / nein? nur Nachbarschaftshilfe?	Hausaufgabenhilfe / Nachhilfe? welche Fächer?	Hilfe im Behindertenheim?
Rollstuhlfahrer?	Jugendgruppen, Jugendzentrum Klecks?	Hilfe bei der Lebensbewältigung zu Hause? z.B. kleinere Erledigungen, Gesellschaft
Erfahrung mit Demenz? Betreuung?	Kindergruppen, Kindertreff auf dem Klei? Kindergarten?	Erfahrung mit (Berufs-) Betreuern?
regelmäßige Einsätze / einzelne Termine?	regelmäßige Einsätze / einzelne Termine?	regelmäßige Einsätze / einzelne Termine?
Tiere	Helfer für alle Fälle	Projektleiter
übernimmt alle Tiere / nur Hunde /nur Katzen?	welche besonderen / handwerklichen Fähigkeiten?	Erfahrung mit welchen Projekten? Erfahrungen mit Gruppen?
erfahren oder unerfahren mit Tieren?	auch für Jugendgruppen z.B. Klecks Bau des Jugendplatzes?	Besondere Ausbildungen? Jugendleiter? Streetworker?
im Haus des Helfers / im Haus des Besitzers?	Standbetreuung beim Lichterfest? Erfahrung mit Zapfanlagen / Grill?	Was wird für das Projekt benötigt? Materialien, Manpower, PR?
Erfahrung mit kranken Tieren, Medikamentengabe		

### Kartei weiterer Hilfsangebote und Adressen

Über die Helferkartei hinaus sollte das Büroteam umfassende Informationen über weiterführende Hilfsangebote und Anlaufstellen sammeln und bereithalten, die weiterhelfen können, wenn kein Nachbarschaftshelfer gefunden wird oder der Hilfebedarf über die Aufgaben einer Nachbarschaftshilfe hinausgeht.

#### Weiterführende Angebote

Diese Adressdatei beinhaltet Kontaktdaten von Einrichtungen, die zum Beispiel Betreuungs- und/oder Freizeitangebote für Kinder, Familien, Senioren bereitstellen; die weiterführende Beratungsangebote anbieten, zum Beispiel Sozialberatung, Seniorenberatung, Suchtberatung; oder die bei notwendigen Kriseninterventionen Soforthilfe leisten, zum Beispiel Jugendhilfestation, Frauenhaus, Sozialpsychiatrischer Dienst. Zusätzlich bieten Einrichtungen wie die Tafel, das Sozialkaufhaus, der Tauschladen oder Tauschring, Gesprächskreise, Selbsthilfegruppen, Bewerbungshilfen, Kontakte zum Jobcenter und zur Arbeitsagentur weitere Unterstützung für Hilfesuchende.

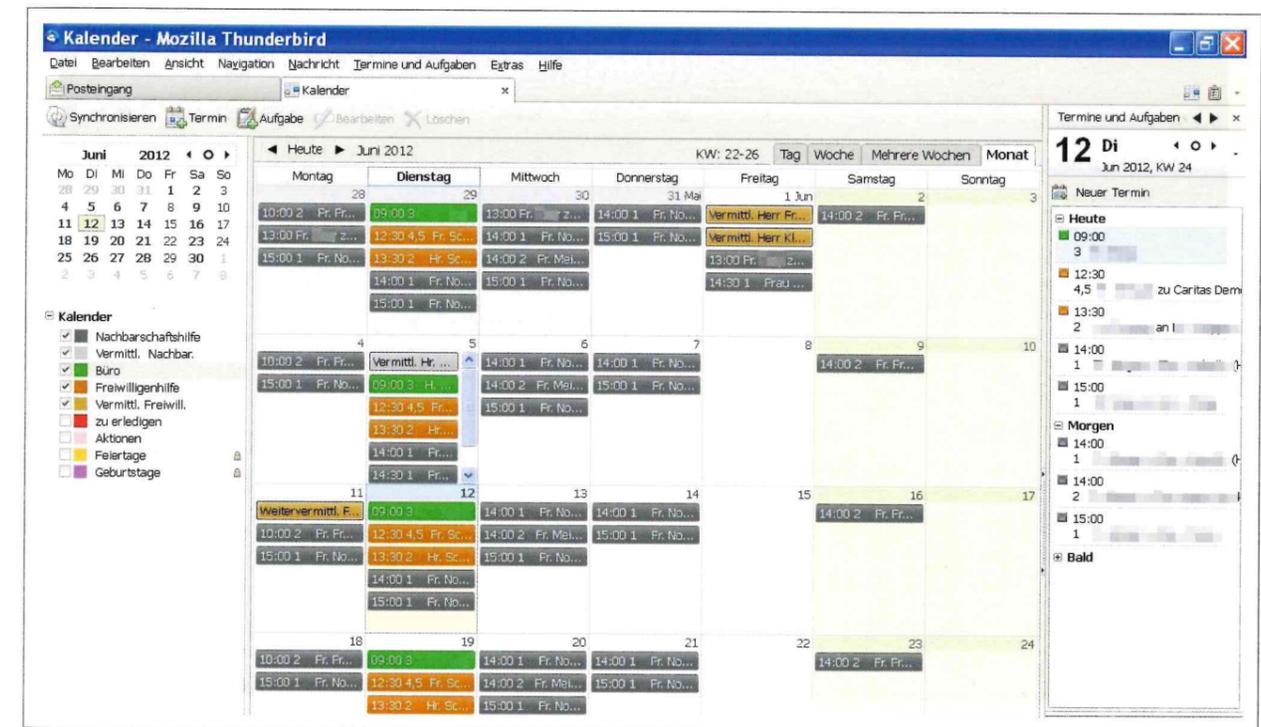
### Wochenpläne, Kalenderprogramm mit Einsatzerfassung und Jahrespläne

Je länger eine Nachbarschaftshilfe besteht, desto mehr wird sie im Stadtteil oder im Ort bekannt und dadurch zunehmend in die örtlichen und regionalen Aktivitäten eingebunden. Um hier die Übersicht zu behalten, haben sich bei SPONTAN Wochen-, Monats- und Jahrespläne bewährt. Sie sind insbesondere dann hilfreich, wenn ein täglich wechselndes ehrenamtliches Vermittlungsteam Aufgaben der Terminkontrolle und der Koordination von Informationsständen übernimmt.

#### Termin- und Einsatzübersicht

Der Wochenplan u.a. gibt darüber Auskunft, welcher Ehrenamtliche an welchem Tag den Dienst im Vermittlungsbüro übernimmt. Hier werden auch die Urlaube aller tätigen Vermittler erfasst und rechtzeitig die entsprechende Urlaubsvertretung eingetragen. Dabei kümmert sich in der Regel derjenige, der in den Urlaub fährt, um die Organisation der Vertretungszeit. Zusätzlich enthält der Wochenplan die Termine für die monatlich stattfindenden Teamsitzungen, für geplante Aktionen und Informationsstände an den Wochenenden und die Termine, an denen die Nachbarschaftshilfe zu offiziellen Anlässen eingeladen ist und einen Repräsentanten schickt.

Ein EDV-Kalenderprogramm (z. B. open source: Thunderbird + Lightning Kalenderprogramm) hilft bei der monatlichen Übersicht, indem es fortlaufend sämtliche Einsätze der ehrenamtlichen Helfer erfasst. Zusätzlich markiert das Programm automatisch die Geburtstage der Helfer, und ermöglicht, die Stunden der einzelnen Einsätze zu erfassen. Das Programm kann regelmäßig wiederkehrende Einsätze für festgelegte Zeiträume automatisch fortführen, sodass diese nicht immer wieder neu eingegeben werden müssen. So ist das Vermittlungsteam in der Lage, jederzeit Auskunft darüber zu geben, welcher Helfer an welchem Tag im Einsatz ist oder in der Vergangenheit war, sodass niemand vergessen werden kann.



EDV-gestützte Übersicht über die Einsätze der ehrenamtlichen Helfer

**Übersicht behalten trotz vielfältiger Einsätze und vielen Ehrenamtlichen**

Ein großer Wandplan verschafft zusätzlich einen visuellen Überblick über den Jahresverlauf und unterstützt die langfristige Vorausplanung der Einsätze. Hier werden wiederkehrende Verpflichtungen der Nachbarschaftshilfe eingetragen, zum Beispiel die Sommerfeste zum Schuljahresabschluss, Erdbeer-, Herbst- und Weihnachtsfeste in Seniorenheimen und Kindertagesstätten, Ferienpass, Fahrradwerkstatt in den Osterferien, Lichterfest, Kürbisfest etc.



*Jahresplan mit wiederkehrenden Helfer-Einsätzen*

Ziel all dieser Maßnahmen ist, dass jederzeit für jeden ersichtlich ist, was im Vermittlungsbüro als Nächstes ansteht, auf welche Termine, Zusagen und Verpflichtungen geachtet werden muss und für welche Veranstaltungen rechtzeitig mit der Suche von ehrenamtlichen Helfern begonnen werden muss. Eventuell können zusammen mit den einzelnen Veranstaltungen gleich diejenigen erfasst werden, die für die Durchführung (z. B. eines Infostandes) verantwortlich sind und als Ansprechpartner fungieren.

**Ehrenamtliche Büro- bzw. Vermittlungsteams - Möglichkeiten und Grenzen**

In den vergangenen zwei bis drei Jahren sind ehrenamtliche Büro- bzw. Vermittlungsteams in Nachbarschaftshilfen und Freiwilligenagenturen zunehmend in den Blick genommen worden. Sowohl in gemeinnützigen als auch in kommunalen Projekten erscheint ein Konzept, dass auch Bürodienste von freiwillig Engagierten übernommen werden, als attraktives Betätigungsfeld. Manchmal weckte diese Idee angesichts leerer Kassen von Städten und Gemeinden Begehrlichkeiten und schien mancherorts die Lösung aller Probleme zu sein. Der Wunsch, dass ehrenamtliche Teams, sind sie erst einmal eingesetzt und eingearbeitet, ganz von selbst funktionieren, mag verständlich sein, lässt sich aber so nicht einfach in die Praxis umsetzen.

Den Vermittlungsteams kommt innerhalb der Nachbarschaftshilfe eine besondere Bedeutung zu. Sie fungieren als Ermöglicher für die Projektidee und sind maßgeblich am Erfolg der Nachbarschaftshilfe beteiligt. Ihnen gegenüber steht die große Zahl ehrenamtlicher Helfer als Verwirklicher des Konzepts Nachbarschaftshilfe, die auf ein zuverlässiges und gut funktionierendes Vermittlungsteam angewiesen sind.

Für Menschen, die in Vermittlungsteams tätig sind, sind hohe soziale Kompetenz, Menschenkenntnis und Flexibilität unabdingbar. Zusätzlich sind meist Kenntnisse in Büroorganisation, -abläufen und EDV gefragt. Mehr noch als in professionellen Teams ist ein hohes Maß an Teamfähigkeit erforderlich, da zum Teil täglich wechselnde Menschen in einem Vermittlungsbüro sich besonders gut in ihre Kollegen hineinversetzen können müssen, um ihre eigene Arbeit so auszurichten, dass der jeweils nach ihnen Dienst habende Ehrenamtliche möglichst reibungslos weiterarbeiten kann.

**Aufbau eines ehrenamtlichen Büro- und Vermittlungsteams**

Ähnlich wie beim Aufbau der Nachbarschaftshilfe selbst, benötigt auch ein ehrenamtliches Büroteam einen „Dreh- und Angelpunkt“, also eine (bzw. ein bis drei) zentrale Person(en), bei der/denen alle Fäden zusammenlaufen, die sich umfassend in allen Bereichen der Nachbarschaftshilfe ausken-

**Kontinuität und Verantwortung**

nen (Helfer, Vermittlung Versicherungsschutz, Umgang mit schwierigen Fällen, Konfliktmanagement usw.). Gerade für diese zentrale Position ist in hohem Maße auch die Bereitschaft zur Kontinuität erforderlich, da dieser Überblick über die Nachbarschaftshilfe und -vermittlung und die Verantwortung für das Projekt häufige Wechsel schlecht verträgt. Egal ob diese Person haupt- oder ehrenamtlich für die Nachbarschaftshilfe engagiert ist, sollte hierbei in Zeiträumen von mindestens zweieinhalb bis drei Jahren gedacht werden.

**Häufige Wechsel in ehrenamtlichen Teams**

Ehrenamtliche Vermittlungsteams sind in der Regel davon geprägt, dass jeder Vermittler meist nur einen Tag bzw. Vor- oder Nachmittag in der Woche zur Verfügung steht. Entsprechend muss die Büroorganisation vorrangig gewährleisten, dass jeder zu jeder Zeit einen Überblick darüber hat, was als Nächstes getan werden muss, welche Aufgaben keinen Aufschub dulden, um Termine oder Zusagen einzuhalten und abzugrenzen, welche anderen Aufgaben mehr zeitlichen Spielraum haben.

**Terminmappen und Arbeitsleitfäden**

Hilfreich bei der Strukturierung des Vermittlungsalltags haben sich Terminmappen (z. B. eine Wochenmappe mit den Fächern 1-7) erwiesen, deren Fächer unterschiedliche Dringlichkeiten darstellen (also 1 vorrangige Aufgaben = sofort, möglichst heute oder morgen zu erledigen; 2 = hat noch etwas Zeit, ....., und 7 = Routinen, z. B. Helferkarteen durcharbeiten, wenn noch Zeit übrig bleibt).

**Formalisierung zur Fehlervermeidung zwischen wechselnden Vermittlern**

Leider lässt es sich nicht vermeiden, dass bei ehrenamtlichen, häufig wechselnden Personen im Vermittlungsteam ein höherer Grad an Schematisierung und Formalisierung erforderlich ist. Das Durchstrukturieren der Abläufe und das sorgfältige Einhalten einzelner Arbeitsschritte gewährleisten, dass trotz häufiger Personalwechsel, die Übergabe einzelner Vermittlungsfälle lückenlos erfolgt und Fehler im Vermittlungsablauf weitgehend vermieden werden. So können im Laufe der Zeit eine wachsende Zahl an Leitfäden und Checklisten für das Vermittlungsteam entstehen, die dies gewährleisten.

**Leitfaden für Büroteam bei Vorstellung neuer Mitarbeiter**

Stand 10.03.2008

Wir laden sie/ihn persönlich in unser Büro ein. Das Gespräch dient dazu, zu sehen, ob der/diejenige für Spontan geeignet ist.

Name des/der neuen MitarbeiterIn

Gespräch wird geführt von  am

- Wir machen der/dem MitarbeiterIn klar, dass sie/er "ehrenamtlich" arbeitet
- unentgeltlich (aber Fahrtkostenerstattung, wenn gewünscht und vereinbart)
  - freiwillig
  - gemeinnützig
  - verschwiegen

Wir informieren die/den neue/n MitarbeiterIn über Spontan:

- Geschichte
- Unterschied zwischen Freiwilligenagentur und Nachbarschaftshilfe
- Bagfa - Qualitätssiegel - etc.
- Kündigungsmöglichkeiten
- Kein Verein, Kein Beitritt
- Spontan wünscht sich, dass möglichst alle MitarbeiterIn an den Mitarbeitertreffen (ca. 4 x im Jahr) teilnehmen. Hier lernen sich die MitarbeiterIn kennen und
  - erfahren alles "Neue" über Spontan
  - tauschen sich mit anderen MitarbeiterInnen aus.

Wir erklären der/dem MitarbeiterIn, wie wir bei Vermittlung von Ehrenamtlichen verfahren.

- Anfrage vom Hilfesuchenden / = Nachfrage beim Mitarbeiter nimmt MitarbeiterIn die Vermittlung an, muss sie/er dieses auch erledigen, sonst sofortige Information an uns, damit wir weiter suchen und vermitteln können
- bei jeder Erstvermittlung fragen wir beim Hilfesuchenden sowie MitarbeiterIn nach, ob die Hilfe auch für beide Seiten in Ordnung ist
- die Nachfrage dient zur Qualitätssicherung
- Einsatz-Termine müssen immer im Büro mitgeteilt werden, damit der Versicherungsschutz gewährleistet ist. Wichtig für den Kalender und Statistik (Tätigkeitsnachweis für Geldgeber)

Was ist auszuhändigen:

- Fragebogen für neue Mitarbeiter
- Merkblatt für freiwillig Mitarbeitende von Spontan
  - ein Exemplar behält der/die MitarbeiterIn
  - das unterschriebene Exemplar behält Spontan für die Mitarbeiter-Akte.
  - Vermerk auf dem Fragebogen
- Erklärung zur Verschwiegenheit und zum Datenschutz
  - ein Exemplar behält der/die neue/r MitarbeiterIn
  - das unterschriebene Exemplar behält Spontan für die Mitarbeiter-Akte.
  - Wir erklären, dass alle Mitarbeiter zur Verschwiegenheit verpflichtet sind.

Anschließend besprechen wir den ausgefüllten Fragebogen und die Anlagen.

Wenn wir unsere/n MitarbeiterIn verabschiedet haben, stellen wir gleich die Mitarbeiterakte zusammen und erledigen die Computer-Eingaben (s. hierzu die Anleitung PC Handbuch).



Angebote für Engagement und Arbeitsmappe für die Vermittlung

Die hohe Formalisierung wirkt unter Umständen abschreckend auf potentielle ehrenamtliche Interessenten für ein Engagement in der Vermittlung der Nachbarschaftshilfe.

**Teamwork für Arbeitshilfen**

Bei SPONTAN hat es sich bewährt, diese Leitfäden und Checklisten im Team zu entwickeln. Meist haben sich zwei Teammitglieder bereitgefunden, die einzelnen Schritte bei der Bearbeitung einer bestimmten Aufgabe aufzulisten. Daraus wurde ein Leitfaden entwickelt, der vom gesamten Team vier bis acht Wochen getestet und anschließend noch ein- oder zweimal verändert wurde, bis er schließlich Eingang in die tägliche Vermittlungspraxis fand. Diese Vorgehensweise fördert die Akzeptanz von Formularen und Handlungsleitfäden bei den Ehrenamtlichen. So konnten im Lauf der Zeit nicht nur Arbeitsleitfäden sondern auch Telefon- und Interviewleitfäden erstellt werden.

**Formalisierung zur Selbständigkeit**

Zwar erhöhen diese Leitfäden und Checklisten die Formalisierung, tragen aber gleichzeitig auch deutlich zur Arbeitszufriedenheit der ehrenamtlichen Teammitglieder bei, da sie dafür sorgen, dass weitgehend selbständig weitergearbeitet werden kann, auch wenn ein einzelner Vorgang nicht selbst begonnen wurde.

**Monatliche Teamsitzungen**

**Forum des Austausches**

Besonders am Beginn und bei kleineren Nachbarschaftshilfen wird es häufig so sein, dass immer nur eine Person des Vermittlungsteams pro Vor- oder Nachmittag allein im Nachbarschaftsbüro Dienst hat. Daher ist es besonders wichtig, mit monatlichen Teamsitzungen ein Forum zu schaffen, in welchem das Besprechen offen gebliebener Fragen, schwieriger oder langwieriger Vermittlungsfälle und organisatorischer Aspekte möglich ist. Ehrenamtliche Teams schätzen diese monatlichen Zusammenkünfte, sie fördern das gegenseitige Verständnis und die Wertschätzung eines jeden im Team. Sie dienen nicht nur zum gegenseitigen Informationsaustausch, sondern haben auch eine wichtige soziale Funktion. Nur durch diese gemeinsamen Teamsitzungen können sich die Vermittler auch als Gruppe empfinden und überhaupt erst ein Gefühl eines Engagements für eine gemeinsame Sache entwickeln. Daher sollte dem sozialen Aspekt dieser Zusammenkünfte besonders Rechnung getragen werden, zum Beispiel durch ein gemeinsames Frühstück oder gelegentliche gemeinsame Aktivitäten, die den Zusammenhalt fördern.

**Ansprechpartner für einzelne Tätigkeitsbereiche**

Die Strukturierung der Nachbarschaftshilfe kann gleichermaßen über Ansprechpartner für einzelne Tätigkeitsbereiche erfolgen. Dies ist insbesondere dann hilfreich, wenn die Nachbarschaftshilfe am Beginn steht, noch eher klein ist und nicht über ein Vermittlungsbüro verfügt.

**Ansprechpartner für Teilbereiche**

So hat die Nachbarschaftshilfe „Heinder für Heinder“ im Landkreis Hildesheim zum Beispiel einzelne Ansprechpartner für den Fahr- und Einkaufsdienst, die Hausaufgabenhilfe, den Handarbeitskreis und für den Senioren-Spielenachmittag benannt. Anfragen, Hilfsangebote und Hilfesuche werden dem jeweiligen Ansprechpartner zugeleitet, der für den nachgefragten Engagement-Bereich zuständig ist. Dieser übernimmt dann die Terminabsprache und Vermittlung. Auch diese Ansprechpartner treffen sich einmal im Monat zu einer gemeinsamen Teamsitzung und gegenseitigem Erfahrungsaustausch.

## Grenzen von Nachbarschaftshilfe

### Abgrenzung, Konfliktvermeidung und Konfliktlösung

#### **Grenzen schaffen Klarheit**

Im Rahmen nachbarschaftlicher Hilfeleistungen hat das Thema Grenzen eine wichtige Bedeutung. Grenzen des eigenen Handelns und Grenzziehungen gegenüber Dritten müssen kontinuierlich immer wieder neu verhandelt, versichert und diskutiert werden. Grenzen sind auf allen Ebenen und mit allen Beteiligten innerhalb und außerhalb einer Nachbarschaftshilfe klar zu kommunizieren, miteinander abzustimmen und manchmal auch schriftlich zu vereinbaren. Obwohl wir nachfolgend Grenzen in verschiedenen Bereichen unterscheiden, gibt es natürlich auch immer wieder Schnittmengen zwischen einzelnen Bereichen.

#### **Grenzen im persönlichen Bereich**

Grenzen im persönlichen Bereich herauszufinden, gemeinschaftlich festzulegen, und diese - wenn nötig - auch zu ziehen, sehen wir als vorrangige Aufgabe des Leitungs- bzw. Vermittlungsteams einer Nachbarschaftshilfe bei der Begleitung von Ehrenamtlichen. Die persönlichen Grenzen der Helfer zu kennen und zu respektieren, ist für eine Einrichtung, die auf ehrenamtliche Unterstützung angewiesen ist, überlebensnotwendig. Dies ist unabhängig davon, ob es sich dabei um eine Nachbarschaftshilfe handelt oder um eine andere Einrichtung, in der große Teile ihrer Tätigkeiten mit ehrenamtlicher Arbeit erbracht werden.

#### **Freude am Tun bewahren**

Die wichtigste Antriebsfeder für ehrenamtliches Engagement eines Menschen liegt in der persönlichen Freude am Tun, im Empfinden von Befriedigung durch das eigene Engagement und in dem Gefühl, eine sinnvolle Tätigkeit auszufüllen (siehe Kapitel „Wer sind die Helfer?“ auf Seite 38). Dies resultiert beim Engagierten in einem grundsätzlichen Gefühl, am richtigen Platz zu sein. Gelingt es, diesen richtigen Platz zu finden, wird er Freude und Kraft aus seinem Engagement schöpfen. Beide bieten beste Voraussetzungen für ein dauerhaftes und

nachhaltiges Engagement. Findet er diesen Platz nicht, wird das Engagement schnell als belastend oder einengend empfunden und wieder aufgegeben. Der umsichtige Umgang mit den Grenzen der Einzelnen trägt damit zu einem nachhaltigen Engagement bei.

#### **Abgrenzungen über der Tätigkeiten des ehrenamtlichen Engagements**

Daher ist es von großer Bedeutung, vor Beginn eines Helfereinsatzes, sorgfältig zu ergründen, was der Einzelne tun möchte, wo seine Leidenschaften und Interessen liegen, welche guten und schlechten Erfahrungen er bereits gemacht hat, was er gern tut und was er auf gar keinen Fall tun möchte. Über dieses genaue Fragen werden Möglichkeiten, Grenzen und die persönliche Engagementbereitschaft klar ersichtlich. Dies ist im Kapitel „Wer sind die Helfer?“ auf Seite 38 ausführlich dargestellt. (Siehe hierzu auch: Fragebogen für neue Mitarbeiter im Kapitel „Helferkartei“ auf Seite 62)

Hilfreiche Fragen hierbei sind:	
✓	Was kann der Einzelne leisten, welche Gaben und Begabungen hat er und welche möchte er davon in sein Engagement einbringen?
✓	Welche beruflichen und außerberuflichen Qualifikationen hat er erworben?
✓	Hat er ein besonderes Interessenfeld oder ein Hobby, in dem er Laien-Experte ist?
✓	Wie viel Zeit möchte er investieren: <ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Hätte er lieber einen Einsatz pro Tag, einen pro Woche, oder möchte er nur einmal im Monat tätig werden?</li> <li>▷ Möchte er regelmäßige Termine oder an einem festen Wochentag mitmachen oder nur gelegentliche, unregelmäßige Einsätze wahrnehmen?</li> <li>▷ An welchen Wochentagen und zu welchen Tageszeiten hat er Zeit?</li> </ul>
✓	Mit welchen Personengruppen möchte er zu tun haben, Familien, Senioren, Kindern (0-4, 4-8, 8-12 Jahre?), Behinderten, Dementen usw.?

**Kontakt**  
Anzeigenname: [Name]

**In folgenden Adressbüchern (Listen in Klammern)**  
Ein Klick auf die Schaltfläche startet die Suche

**Privat**  
Pattensen-OT Jeinsen, 30982

**Andere**  
Geburtsdatum: Donnerstag, 12. Juni 1941  
Tätigkeiten.....: Senioren, auch Altenheim, Bügeln  
Beruf.....: Arztbegleitung ohne eig. PKW, Krankenbesuche, Frisörbegleitung, Einkaufen, zuhören  
Entfernung, Transport..: Blumen gießen, keine regelmäßigen Termine, aus persönlichen Gründen möchte sie nicht vermittelt werden!  
Besonderheiten.....: Reisebegleitung, Theaterbesuche

**Telefon**  
Privat: 0 50 66 - [Nummer]  
Mobil: [Nummer]

**Dienstlich**  
09.10.2007  
gelernte LederbekleidungsNäherin  
zuletzt als Altenpflegehelferin im [Ort]  
jetzt Rentnerin  
Zeit nach Absprache mit dem Auto,

Helferprofil in der EDV

### Grenzen auf der Seite des Helfers

Auch wenn die Tätigkeitswünsche eines ehrenamtlichen Helfers berücksichtigt wurden, kann es immer wieder dazu kommen, dass der Helfer sein Engagement trotzdem nicht fortsetzen möchte. Nachfolgend einige Beispiele, warum es zu dieser Situation kommen kann.

Gründe für den Wunsch, ein übernommenes Engagement abbrechen:	
✓	Der Helfer hat keine Freude an dem übernommenen Engagement oder er hat sich sein Engagement ganz anders vorgestellt.
✓	Der Helfer versteht sich nicht mit dem Hilfesuchenden.
✓	Der Helfer fühlt sich einer Situation, einem Hilfesuchenden nicht gewachsen, z. B. im Kontakt mit Dementen (-> fachliche Überforderung).
✓	Der Helfer leidet zu sehr an der Situation, die er bei einem Hilfesuchenden vorfindet, er wird durch sein Mitleidsempfinden zu sehr belastet, die Hilfssituation „zieht ihn herunter“ oder lässt ihn auch in seinem eigenen Lebenszusammenhang kaum noch los (-> emotionale Überforderung).

### Überforderung vermeiden

Es ist ausgesprochen wichtig, die Wahrnehmung von Alarmsignalen der Überforderung beim Helfer zu schärfen, ihn immer wieder zu ermutigen, sich selbst zu prüfen und ihn auch in regelmäßigen Abständen erneut zu befragen, ob er noch Freude an seinem Engagement hat.

Es ist eine der wichtigsten Aufgaben eines Vermittlungsteams auf Überforderungen und Grenzüberschreitungen aufmerksam zu werden, diese konsequent anzusprechen und mit den Beteiligten zu klären. Dies erfordert unbedingt gutes Zuhören, einen regelmäßigen und zuverlässigen Kontakt mit den Helfern und öfter auch die Gabe, zwischen den Zeilen zu lesen. Es ist wichtig, Helfer zu ermutigen, Grenzen zu ziehen und sie darin zu unterstützen.

**Alarmsignale für Überforderungen können sein:**

- ✓ Wiederholte (kurzfristige) Absagen: Der Helfer äußert kurz bevor er einen Hilftermin wahrnehmen wollte, dass ihm etwas anderes dazwischen gekommen ist.
- ✓ „Herumdrucksen“/ zögerliche Zusage, wenn der Helfer gefragt wird, ob er erneut zu einem Hilfesuchenden gehen möchte.
- ✓ Der Helfer äußert häufiger auch bei unterschiedlichen Einsätzen das Gefühl, ausgenutzt zu werden. Dies muss nicht immer ein Symptom für Überforderung sein. Es könnte auch ein Hinweis auf ein unklares Helferprofil oder zwischenzeitlich veränderte Einsatzwünsche sein.

**Grenzüberschreitungen durch Hilfesuchende****Ausufernde Hilfsituationen**

Regelmäßig schaffen Helfer es nicht, eine beispielsweise immer weiter ausufernde Bitte um Hilfe abzuschlagen, da sie ihr Gegenüber nicht im Stich lassen möchten. Hier ist es die Aufgabe des Vermittlungsteams, eine Absage vorzunehmen, wenn der Helfer dies nicht mehr leisten kann, und den Helfer aus der für ihn sehr unglücklichen Lage herauszubringen.

Helfern sollte hierbei immer eine Rückversicherung gegeben werden, dass sie eine Anfrage ablehnen oder ein bereits begonnenes Engagement auch wieder abbrechen dürfen, wenn ein Hilfsgesuch zu umfangreich ist oder nicht (mehr) passt. Ein Helfer soll sich in keiner Situation rechtfertigen müssen, wenn er sein Engagement nicht mehr weitermachen möchte. Ebenso ist ein schlechtes Gewissen hierbei unangebracht und bietet nie eine gute Grundlage für ein neues Engagement.

**Beispiele für Grenzüberschreitungen durch Hilfesuchende:**

- ✓ Ein Hilfesuchender übt offen oder unterschwellig Druck auf den Helfer aus, weil er sich mehr Kontakt, mehr Aufmerksamkeit oder mehr Hilfeleistungen wünscht (tägliches Einkaufen, immer neue Reparaturen usw.).
- ✓ Ein Hilfesuchender überschüttet den Helfer ständig mit seinen Problemen, nicht jeder Helfer kann hiermit umgehen.
- ✓ Ein Hilfesuchender ist aggressiv, unfreundlich, aufdringlich oder klammert sich an den Helfer.
- ✓ Ein Hilfesuchender ruft immer wieder beim Helfer an (manchmal auch nachts) obwohl die Hilfeleistung längst abgeschlossen ist. Dies passiert immer wieder einmal in der Betreuung von dementen Personen.

**Freude am Tun erhalten**

Die Option, ein Engagement auch wieder abgeben zu dürfen, sollte bereits im ersten Gespräch deutlich angesprochen werden. Eine Absage durch den Helfer ist vor dem Hintergrund des Wunsches, dass ein Engagement selbstbestimmt und mit Freude ausgeübt werden soll, ein normaler Vorgang innerhalb einer Nachbarschaftshilfe. Es ist daher ihre Aufgabe, diesen Anspruch mit Leben zu füllen und dem Helfer bei der Wahrung seiner Grenzen und dem Erhalt seiner Freude am Tun unterstützend zur Verfügung zu stehen.

**Aufgaben der Nachbarschaftshilfe bei Grenzziehungen im persönlichen Bereich**

Die Nachbarschaftshilfe kann und soll ihre ehrenamtlichen Mitarbeiter bei der Wahrnehmung ihrer Grenzen unterstützen. Manchmal kann es hilfreich sein, wenn hierfür ein speziell geschulter Ansprechpartner im Vermittlungsteam zur Verfügung steht, da nicht jeder sich leicht in die Konfliktlinie zwischen Helfer und Hilfesuchendem begibt.

Dennoch ist dieser Part für das Vermittlungsteam leichter als für den Helfer selbst, da es hier als neutraler Dritter fungieren kann und nicht in die eigentliche Hilfeleistung involviert ist.

#### Die Aufgaben der Nachbarschaftshilfe sind:

✓	Möglichkeiten und Normalität der Grenzziehung durch Helfer deutlich vermitteln
✓	Bestärkung des Helfers in der eigenen Wahrnehmung von Grenzen
✓	Angebot, Grenzziehungen durch das Vermittlungsteam vornehmen zu lassen, wenn der Helfer selbst nicht absagen oder zu einem Hilfesuchenden nicht mehr hingehen möchte
✓	Regelmäßige Nachfragen beim Helfer, ob er sich in seinem Engagement noch wohlfühlt
✓	Angebot von Schulungen, z. B. „Welches Engagement passt zu mir?“
✓	Angebote der Supervision

#### Grenzen auf der Seite der Hilfesuchenden

Ebenso wie beim Helfer haben auch die Hilfesuchenden bestimmte Vorstellungen, was sie von einem Helfer oder einer Hilfeleistung erwarten. Daher kann es auch zu Grenzziehungen durch den Hilfesuchenden kommen. Auch hier sollte die Nachbarschaftshilfe von Anfang an deutlich machen, dass es mit der Harmonie zwischen Helfer und Hilfesuchendem manchmal nicht beim ersten Versuch passt, und dass es ein normaler Vorgang ist, wenn nach der ersten Vermittlung noch einmal neu geschaut werden muss, wer für diese Aufgabe infrage kommt.

Hier ist es gleichermaßen wichtig, dass die Nachbarschaftshilfe dem Hilfesuchenden anbietet, die Absage an den Helfer für ihn vorzunehmen. Denn dies kann für den Hilfesuchenden eine unangenehme Situation sein, die er eventuell nicht selbst vornehmen möchte.

#### Gründe für die Ablehnung durch den Hilfesuchenden können sein:

✓	Der Helfer ist dem Hilfesuchenden nicht sympathisch.
✓	Der Helfer passt nicht zum Hilfesuchenden, der Hilfesuchende fühlt sich unverstanden, herabgesetzt, bedrängt, überfordert usw.
✓	Der Helfer passt nicht zur Hilfssituation (z. B. wünschen sich viele Familien als Babysitter immer noch eine Helferin und lehnen männliche Babysitter ab).

Diese Übernahmen bzw. Begleitung der Kommunikation, wenn Situationen zwischen Helfer und Hilfesuchendem schwierig werden, und das Vermitteln bei Konflikten sind zwei der wichtigsten Aufgaben der Nachbarschaftshilfe. Funktionieren sie gut, bilden sie ein wichtiges Rückgrat für die gelingende Vermittlung und geben beiden Seiten einen sicheren Rahmen für das Angebot und die Annahme ehrenamtlicher Nachbarschaftshilfe.

#### Grenzen vonseiten der Nachbarschaftshilfe

Zwar kommt dies im Vermittlungsalltag selten vor, dennoch sollte man sich auch vonseiten der Nachbarschaftshilfe darüber klar sein, an welchen Stellen diese endet oder sie durch die bestehenden Umstände nicht fortgeführt werden kann, um dies auch im Bedarfsfall vertreten zu können.

In welchen Fällen es notwendig werden könnte, vonseiten der Nachbarschaftshilfe ein Hilfsgesuch nicht anzunehmen, abzubrechen oder einen Helfer aus der Nachbarschaftshilfe zu entlassen, ist nachfolgend kurz zusammengefasst.

#### Gründe für die Ablehnung oder Entlassung von ehrenamtlichen Helfern

Es ist eine besonders schwierige Aufgabe, das Engagement eines Menschen, der anbietet, ehrenamtlich tätig zu werden, abzulehnen oder ihn aus einer bereits aufgenommenen Tätigkeit zu entlassen. Dennoch sollte es auch im Ehrenamtbereich klare Rahmenbedingungen und Absprachen geben,

unter welchen Voraussetzungen das Engagement in der jeweiligen Organisation möglich bzw. begrenzt ist.

In der nachfolgenden Auflistung der Gründe, einen Helfer oder ein Hilfsgesuch nicht anzunehmen, haben wir den Rahmen gewählt, der aus unserer Sicht für eine Nachbarschaftshilfe relevant ist. Wir möchten hier ausdrücklich darauf hinweisen, dass es Projekte für zum Beispiel drogen- oder alkoholabhängige Menschen gibt, die dieser Personengruppe ein Engagement explizit ermöglichen. Diese erfordern dann jedoch eine umfassendere Betreuungsstruktur und Begleitung dieser Menschen, als dies in einer Nachbarschaftshilfe möglich ist.

#### Gründe, einen ehrenamtlichen Helfer abzulehnen bzw. die Zusammenarbeit zu beenden:

- ✓ Der Helfer verletzt seine Verschwiegenheitspflicht.
- ✓ Der Helfer erscheint zum wiederholten Mal zu einem vereinbarten Termin mit dem Hilfesuchenden nicht, er lässt den Hilfesuchenden allein, ohne abzusagen.
- ✓ Respektlosigkeit, mangelndes Gespür, Ruppigkeit, Bevormundung, unangemessene Wortwahl u.a.
- ✓ Alkoholismus und Drogenkonsum
- ✓ Diebstahl
- ✓ Gewalt, Missbrauch
- ✓ Schwarzarbeit

Insbesondere die schwerer wiegenden Ablehnungsgründe, Diebstahl und Gewalt, werden hier der Vollständigkeit halber erwähnt, sie sind in der 12-jährigen nachbarschaftlichen Vermittlungstätigkeit bei SPONTAN bisher nicht vorgekommen.

Dennoch sollte das Thema Diebstahl besondere Aufmerksamkeit im Zusammenhang mit Demenz erhalten. Manche an Demenz oder Alzheimer erkrankte Person glaubt, bestohlen worden zu sein, wenn sie sich möglicherweise nicht mehr erinnert, wohin sie ein Portemonnaie oder ein Schmuckstück gelegt hat. Hier sollten besondere Vereinbarungen zwischen

Angehörigen und ehrenamtlichen Helfern getroffen werden, damit immer zweifelsfrei klar ist, wer welche Wertgegenstände an sich genommen bzw. wo er diese verwahrt hat.

#### Gründe für die Ablehnung einer Hilfsleistung

Auch die Ablehnung der Übernahme einer Hilfsleistung ist für das Vermittlungsteam eine Herausforderung. Denn jedem Vermittler ist klar, wie hoch die Hemmschwelle ist, bevor Menschen überhaupt zugeben können, dass sie Hilfe benötigen und sich an eine Nachbarschaftshilfe wenden.

Möglicherweise gibt es Tätigkeiten, die die Nachbarschaftshilfe grundsätzlich nicht übernehmen möchte und diese daher auch nicht vermittelt. Bei SPONTAN sind dies Putz- und Umzugstätigkeiten und Anfragen, die von ihrem Umfang her aus dem Rahmen einer Nachbarschaftshilfe herausfallen: zum Beispiel wäre eine tägliche Kinderbetreuung eher eine Aufgabe für eine Tagesmutter. Bei Putz- und Umzugsanfragen hat die Vermittlungspraxis gezeigt, dass Helfer diese nicht übernehmen möchten.

#### Beispiele für Gründe, eine Hilfsanfrage abzulehnen:

- ✓ Tätigkeiten, die die Nachbarschaftshilfe grundsätzlich nicht anbietet, z. B. Putzen, ganze Umzüge.
- ✓ Ungenaue Angaben durch Hilfesuchenden, z. B. bestellt jemand einen Helfer für eine kleine Handreichung, aber vor Ort stellt sich heraus, dass ein ganzer Raum renoviert werden muss, eine ganze Küchenzeile aufgebaut werden soll.
- ✓ Situationen, in denen professionelle Hilfe erforderlich ist: Hilfesuchende, die ihre eigene dramatische Situation nicht richtig einschätzen, sich von Professionellen nicht helfen lassen wollen und nur die Nachbarschaftshilfe akzeptieren.
- ✓ Unangemessenes Verhalten des Hilfesuchenden: deutliche Unfreundlichkeit, schlechte Behandlung des Helfers, Beschimpfungen und Aggressivität usw.

**Beispiele für Gründe, eine Hilfsanfrage abzulehnen:**

- ✓ Ausnutzen der Helfer / der Nachbarschaftshilfe: Anfragen von Schnäppchenjägern, die die Nachbarschaftshilfe als billige Jobberlediger zu benutzen versuchen.

Auch hierbei ist oft Fingerspitzengefühl des Vermittlungsteams gefragt, um dem Hilfesuchenden die Gründe für eine Ablehnung darzulegen, möglichst ohne ihn zu verärgern.

Leider gibt es immer wieder einzelne Menschen, die in der Nachbarschaftshilfe eine willkommene Möglichkeit sehen, an kostenlose Dienstleistungen heranzukommen, obwohl sie persönlich oder finanziell in der Lage wären, selbst aktiv zu werden. Auch in diesen Fällen ist es wichtig, sich abzugrenzen und diese Versuche des Ausnutzens mit Fingerspitzengefühl, aber konsequent zu unterbinden. In diesen Fällen liefern Helfer oft wertvolle Hinweise, denen vom Vermittlungsteam unbedingt nachgegangen werden sollte, zum Beispiel wenn Helfer äußern, dass sie sich ausgenutzt fühlen.

**Ablehnung von Nachbarschaftshilfe gegenüber Institutionen**

Es ist eine grundsätzlich zu klärende Frage für jede Nachbarschaftshilfe, ob sie ihr Angebot auch anderen ehrenamtlichen oder gemeinnützigen Institutionen zur Verfügung stellen möchte oder ob es bei einer reinen Nachbarschaftshilfe ausschließlich von Nachbar zu Nachbar bleiben soll.

**Attraktive Engagement-Möglichkeiten in gemeinnützigen Institutionen**

Die Nachbarschaftshilfe SPONTAN hat sehr gute Erfahrungen damit gemacht, auch gemeinnützige Institutionen mit ihren Hilfsangeboten zu unterstützen, da viele Einrichtungen zahlreiche attraktive Tätigkeiten für ehrenamtliche Helferinnen und Helfer zur Verfügung stellen, die auf rein nachbarschaftlicher Ebene nicht vorkommen. Dies sind zum Beispiel die Vorlese-Omas in Kindergärten, die Helfer bei großen Festen und Veranstaltungen oder die Vorleserinnen und Vorleser in den Altenheimen.

Auch gegenüber Institutionen kommen Situationen vor, bei denen eine Hilfsanfrage abgelehnt werden muss, zum Beispiel, wenn versucht wird, Aufgaben, die eigentlich von beruf-

lichen Mitarbeitern oder öffentlichen Stellen wahrgenommen werden müssten, ehrenamtlich erledigen zu lassen.

In diesen Fällen hat sich ein standardisiertes Schreiben bewährt, das kurz auflistet, wann die Nachbarschaftshilfe tätig werden kann und wann nicht. Dies sorgt für Klarheit, kommuniziert die Grenzen und sorgt dafür, dass Anfragen dieser Art in relativ kurzer Zeit nicht mehr gestellt werden.

**Grenzen sind dynamisch, entwickeln sich neu oder können wegfallen**

Wie die obigen Beispiele gezeigt haben, ist die Verständigung über und die Festlegung von Grenzen eine zentrale Aufgabe. Doch können sich diese Grenzen auch verändern. Es gibt immer wieder Helfer, die Tätigkeiten übernehmen möchten, die bisher nicht im Angebot waren und so das Engagementspektrum einer Nachbarschaftshilfe erweitern.

Doch auch Hilfssituationen können sich so entwickeln, dass eine Tätigkeit, die zunächst als Nachbarschaftshilfe begonnen wurde, in professionelle Hände übergeben werden muss.

**Talente der Helfer entdecken****Einbinden professioneller Hilfe**

In der Betreuung von Senioren, dementen und kranken Menschen im häuslichen Umfeld können sich Helfer oftmals über Jahre hinweg problemlos in der Einzelfallbetreuung und mit der Übernahme von Besuchsdiensten engagieren. Schließlich jedoch können sich Erkrankungen und Beeinträchtigungen so verschlimmern, dass ein Pflegedienst bestimmte Aufgaben übernehmen muss. In diesem Übergangsbereich ist es besonders wichtig, dass die Grenzen einer Betreuung durch Laienhelfer, wie diese eben in einer Nachbarschaftshilfe tätig sind, rechtzeitig erkannt und gezogen werden.

Geht eine zunächst als Nachbarschaftshilfe begonnene Betreuung mehr und mehr in eine notwendige Pflege über, sollte nicht gezögert werden, diese dann auch in professionelle Hände zu übertragen und Angehörige und/oder einen Pflegedienst einzuschalten. Es bleibt einem Nachbarschaftshelfer unbenommen, trotzdem zu regelmäßigen Besuchen, zum Spaziergehen oder Vorlesen vorbei zu schauen. Professionelle Pflege fällt nicht in seinen Aufgabenbereich.

### Krisensituationen

Selten begegnen Helfer bei ihren Einsätzen auch Umständen, die von vornherein über die Kompetenzen einer Nachbarschaftshilfe hinaus gehen. Dies ist immer dann der Fall, wenn es sich um Verwahrlosung, deutlich sichtbare Armut, Vernachlässigung von Kindern, Missbrauch oder Gewalt gegen Kinder und Frauen handelt.

Zwar besteht in der Nachbarschaftshilfe der Wunsch, nicht über den Kopf von Hilfesuchenden hinweg weitere Institutionen hinzuzuziehen. Dies ist jedoch manchmal bei besonderen Schweregraden der vorgefundenen Umstände unabdingbar.

Ein erster Schritt ist in jedem Fall, die Betroffenen auf die weiteren Hilfsmöglichkeiten aufmerksam zu machen und ein gemeinsames Treffen mit professionellen Unterstützern im Beisein des Helfers vorzuschlagen. Es kann Einzelfälle geben, wo dies von den Betroffenen abgelehnt wird, aber dennoch weitere Personen eingeschaltet werden müssen.

Zur Unterstützung der Helfer sollte im Nachbarschaftsbüro eine Krisentelefonliste vorhanden sein, sodass schnell professionelle Hilfe eingeschaltet werden kann. (siehe auch Kapitel „Umgang mit schwierigen Hilfssituationen“ auf Seite 59).

### Grenzen im Tätigkeitsbereich

Auch auf der Tätigkeitsseite kann es erforderlich sein, Grenzen zu ziehen. Dies trägt nachhaltig zur Akzeptanz einer Nachbarschaftshilfe vor Ort bei, wenn weder professionelle noch soziale Anbieter von Dienstleistungen sich durch die Nachbarschaftshilfe bedroht fühlen müssen.

#### Nachbarschaftshilfe ist Unterstützung im kleinen Rahmen

So werden grundsätzlich alle Tätigkeiten abgelehnt, die so umfangreich sind, dass sie durch Gewerbetreibende am Ort übernommen werden können. Nachbarschaftshilfe charakterisiert sich im Gegenteil eher darüber, dass sie kleine Hilfsleistungen und Handreichungen übernimmt, für die ein Gewerbetreibender gar nicht erst kommen würde. Ein Helfer montiert gern einmal einen Garderobenständer, dübelt ein Regal an die Wand oder wechselt eine Glühbirne. Die Renovierung ganzer Wohnungen oder das Durchführen von Umzügen sind keine Nachbarschaftshilfe mehr und werden durch das Vermittlungsteam von vornherein abgelehnt.

### Checkliste: Kurzüberblick Grenzen der Nachbarschaftshilfe

- ✓ **Grenzen auf der Seite des Helfers**
  - ▷ fehlende Freude am Engagement, Überforderung
  - ▷ zu starkes Mitleiden
  - ▷ fehlende Sympathie
  - ▷ Hilfesuchender ist ruppig, aggressiv, unfreundlich, aufdringlich
  - ▷ Hilfesuchender ist ein „Fass ohne Boden“ -> Aufmerksamkeitsdefizit, das auch Helfer nicht heilen können
- ✓ **Grenzen auf der Seite des Hilfesuchenden**
  - ▷ fehlende Sympathie
  - ▷ fehlendes Verstehen, man spricht eine andere Sprache
  - ▷ Helfer passt nicht zur Hilfssituation
  - ▷ Helfer ist überengagiert („Dampfwalze“)
  - ▷ Helfer ist ruppig, aggressiv, unfreundlich, aufdringlich
- ✓ **Grenzen vonseiten der Nachbarschaftshilfe gegenüber Helfern:**
  - ▷ der Helfer verletzt seine Verschwiegenheitspflicht
  - ▷ der Helfer hält vereinbarte Termine wiederholt nicht ein
  - ▷ Alkoholismus, Drogenkonsum
  - ▷ Diebstahl
  - ▷ Ruppigkeit, Bevormundung, Aggressivität, unangemessene Wortwahl, Gewalt, Übergriffe jeglicher Art
  - ▷ Kompetenzüberschreitungen

**... gegenüber Hilfesuchenden:**

  - ▷ bewusste Täuschung über den Umfang der Hilfsleistung
  - ▷ Hilfesuchende, die die Schwere ihrer eigenen Situation nicht richtig einschätzen
  - ▷ Ausnutzung
  - ▷ Belästigung
  - ▷ Ruppigkeit, Bevormundung, Aggressivität, unangemessene Wortwahl, Gewalt

**... gegenüber Institutionen:**

  - ▷ fehlende Gemeinnützigkeit
  - ▷ Kommunikation klappt nicht
  - ▷ gleichgültige Behandlung der Helfer
  - ▷ Ausnutzung
  - ▷ Helfer werden ständig allein gelassen, sind die Lückenbüßer, z. B. für fehlende Pflegekräfte
- ✓ **Abgrenzungen über die Tätigkeit**
  - ▷ Aufträge, die in der Größenordnung oder Fachlichkeit in den gewerblichen Bereich fallen, werden grundsätzlich abgelehnt

✓	<p><b>Grenzen sind:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▷ überlebensnotwendig</li> <li>▷ dynamisch</li> <li>▷ flexibel oder unantastbar</li> <li>▷ immer wieder neu zu prüfen</li> <li>▷ zu versichern</li> <li>▷ zu bestärken</li> <li>▷ zu diskutieren</li> </ul>
✓	<p><b>Aufgabe von Nachbarschaftshilfen ist es:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▷ für Grenzüberschreitungen sensibilisiert zu sein</li> <li>▷ Grenzüberschreitungen zu erkennen</li> <li>▷ Grenzen zu ziehen</li> <li>▷ Grenzen zu schützen</li> <li>▷ Grenzen zu verteidigen</li> <li>▷ Grenzen zu verhandeln</li> <li>▷ Grenzen als normal und legitim zu kommunizieren</li> </ul>

## Wie mache ich meine Initiative bekannt?

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ganz am Anfang und mit wenig Geld

Der folgende Abschnitt umreißt kurz einige konkrete Maßnahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die insbesondere ganz am Anfang - gerade dann, wenn noch wenig finanzielle Mittel und Menschen zur Verfügung stehen, durchgeführt werden können. Es besteht nicht der Anspruch, hier Techniken und Kommunikationskonzepte umfassend darzustellen, hierüber ist genügend einschlägige Literatur am Markt vorhanden. Beispielhaft sollen einige Maßnahmen aufgezeigt werden, die mit wenig Aufwand im Kreis des Netzwerks Nachbarschaftshilfen Hildesheim entwickelt und erfolgreich umgesetzt wurden.

### Erzählen, erzählen, erzählen

Suchen Sie Gelegenheiten, bei denen Sie von Ihrer neuen Initiative erzählen können, und überlegen Sie dabei, wo Sie die Menschen treffen, für die Ihre Initiative interessant sein könnten. Suchen Sie möglichst viele Veranstaltungen in Ihrer Gemeinde auf, bei denen Menschen zusammenkommen und scheuen Sie sich nicht, dies wiederholt zu tun. Sie werden unter Umständen nach einigen Wochen oder Monaten das Gefühl haben, dass Sie immer wieder das Gleiche erzählen. Lassen Sie sich dadurch nicht irritieren und machen Sie unbeirrt weiter. Es braucht eine Weile, bis Ihre Botschaft bei den Menschen ankommt, das erfordert wiederholtes Erzählen.

### Der „Fünf-Minuten-Werbeblock“

Entwerfen Sie sich einen „Fünf-Minuten-Werbeblock“ (Wozu ist Ihre Initiative gut, was macht es attraktiv, dort mitzumachen? usw.) und bitten Sie bei Jahreshauptversammlungen von örtlichen Vereinen, Kleingartenkolonien, in Kirchengemeinden, bei Tuppertreffen, Elternabenden in Schulen und Kindergärten, bei Geburtstagen, beim Seniorenfrühstück ... usw. diesen in den ersten fünf Minuten der Veranstaltung vortragen zu dürfen. Haben Sie einen Flyer oder kleine Karten mit den Kontaktdaten parat, die Sie hinterher austeilen können. Je mehr solcher Veranstaltungen Sie besuchen, desto schneller wird sich verbreiten, dass es Sie gibt. Der Fünf-Minuten-Werbeblock kostet Sie wenig Zeit und braucht nur eine Person, die von der Initiative erzählt und ein paar Zettel austeilte. Er ist dadurch hochgradig effektiv und immer wieder ohne große Vorbereitungen durchführbar.



Bildmaterial für den „5-Minuten-Werbeblock“

Wenn Ihre Initiative schon eine Weile besteht, machen Sie Fotos von Ihren Helfern im Einsatz (notfalls stellen Sie eine Hilfsszene nach), ziehen diese auf große Pappen und zeigen Sie diese bei Ihren PR-Maßnahmen. 5-10 große Bilder machen kaum Arbeit, kosten nicht viel, lassen sich leicht transportieren und machen Sie unabhängig von komplizierter und anfälliger Technik. Sie sind sofort einsatzbereit, Sie sind ganz schnell da und wieder weg. Solche Bilder sind eine ideale Illustration Ihres Fünf-Minuten-Werbeblocks und lassen im

Zuhörer sofort konkrete Bilder Ihrer Initiative entstehen. An diese erinnert er sich viel besser als nur an das gesprochene Wort.

### Visitenkarten und Flyer

Die Nachbarschaftshilfe „Heinder für Heinder“ hat sich anstelle eines Flyers eine Visitenkarte erstellt, die etwas größer ist als das Standardformat und so genügend Platz hat, um kurz und bündig die Aktivitäten darzustellen.

WIR KÖNNEN NICHT DIE GANZE WELT VERÄNDERN, WIR KÖNNEN ABER BEI UNS VOR DER HAUSTÜR, IN UNSEREM DIREKTEN LEBENSUMFELD, BEGINNEN !



**Heinder für Heinder**  
Nachbarschaftshilfe

Sie brauchen Hilfe/Sie möchten Hilfe anbieten

**Telefon 950 19 91**  
montags, mittwochs und freitags  
von 9.00 - 12.00 Uhr  
E-Mail: [Heinder-fuer-Heinder@web.de](mailto:Heinder-fuer-Heinder@web.de)

WIR KÖNNEN NICHT DIE GANZE WELT VERÄNDERN, WIR KÖNNEN ABER BEI UNS VOR DER HAUSTÜR, IN UNSEREM DIREKTEN LEBENSUMFELD, BEGINNEN !

#### Vorderseite

- Hausaufgabenbetreuung von Grundschülern in der GS
- Mathe-Hausaufgaben/Übungsstunde Klasse 5-10, nach Absprache auch Klasse 11-12, mit Mathelehrer
- Spielenachmittag
- Besuchsdienst
- Fahrdienst
- Formulare erklären
- Aushilfsoma / Aushilfsstange
- Kleine handwerkliche Arbeiten

#### Rückseite

Aber natürlich können auch ganz normale Flyer zum Einsatz kommen.



### Zeitungsartikel & Co

Pflegen Sie einen guten Kontakt zur örtlichen Presse aber überschätzen Sie die Wirksamkeit von Zeitungsartikeln und Radiointerviews nicht. Diese sind zwar die gängigen Wege, um Menschen davon zu erzählen, was Sie tun. Sie werden aber oftmals von den Lesern/Hörern nur nebenbei wahrgenommen. Seien Sie also nicht enttäuscht, wenn Ihnen nach einem Zeitungsartikel nicht sofort neue Ehrenamtliche die Tür einrennen. Bleiben Sie dran und wiederholen Sie Darstellungen in der Presse regelmäßig. Immer wieder im Gespräch zu sein, ist an sich schon ein wichtiger Faktor.

### Kleine Aushänge und Plakate

Erstellen Sie aus Ihren Nachbarschaftshilfe-Fotos und kleinen kurzen Texten eigene Aushänge im Din-A4-Format und überlegen Sie, an welchen Stellen diese gut platziert werden können: in Geschäften, in Schaukästen von Kirchengemeinden, Vereinen, Sporthallen und Schwimmbädern, im Foyer

von Kindergärten, Schulen, Seniorenheimen, in öffentlichen Bibliotheken und Bildungseinrichtungen (z. B. Volkshochschule), Sparkassen, Arztpraxen usw.



## Wir suchen



## Hundesitter / innen

- \* nehmen einen Hund in Pflege, wenn die Besitzer im Urlaub oder krank sind
- \* betreuen ihn bei sich zu Hause oder in der Wohnung des Besitzers
- \* sehen nach dem Rechten, füttern, gehen spazieren und spielen mit dem Hund

Bitte melden Sie sich bei SPONTAN, wenn Sie Hundeerfahrung haben und einen Hund für eine begrenzte Zeit in Pflege nehmen können.

**SPONTAN Nachbarschaftshilfe und Freiwilligenagentur**  
 im Rathaus, Zimmer 16, Steinstrasse 22, 31157 Sarstedt  
 Bürozeiten: Mo-Fr, 9-12 und Di 14.30-16.00 u. Do 14.30-18.00 Uhr  
 Tel.: 05066 - 80 5 60      mail@spontan-sarstedt.de

### Kleine Aktionen, Infostände, Tage der offenen Tür

Eigene kleine Aktionen oder die Teilnahme an Veranstaltungen anderer können Ihnen helfen, schnell bekannt und geschätzt zu werden und mit potentiellen Mitmachern oder Nutzern Ihrer Initiative ins Gespräch zu kommen. Nehmen Sie an Veranstaltungen anderer teil, zum Beispiel an einem örtlichen Informationstag für Senioren, und nutzen Sie die Gelegenheit, Ihre Arbeit mit einem Informationsstand, mit einem kleinen Vortrag oder über die Teilnahme an einer Podiumsdiskussion bekannt zu machen. Laden Sie selbst zu einem Tag der offenen Tür, einem Tag des Ehrenamts o.ä. ein, planen Sie kleinere Aktivitäten, die dazu dienen, den Menschen näher zu bringen, was Sie machen. Nutzen Sie jede Gelegenheit, Fotos Ihrer Hilfseinsätze zu erstellen und diese bei solchen Ereignissen in Form einer kleinen Ausstellung zu präsentieren.

Wenn Sie schon etwas mehr Zeit und Manpower haben, planen Sie ein Nachbarschaftsfrühstück oder einen geselligen Abend der Nachbarschaftshilfe.

### Eine kleine Übersicht über Mittel und Wege der Öffentlichkeitsarbeit

#### Schreiben und Lesen

Visitenkarten und Flyer

kleine selbst erstellte Aushänge

Presseartikel, Artikel in der Stadtteilzeitung oder im Gemeindebrief

Mitgliederzeitung/Infobrief

Darstellung von Menschen und Möglichkeiten im nachbarschaftlichen Engagement

gezielte Plakataktion

z. B. kleine selbst gedruckte Aushänge oder systematische Plakatierung an Stellen, wo potentiell Interessierte vorbeikommen

Postwurfsendung mit Tagespost

preisgünstige Alternative zu flächendeckender Postwurfsendung; Auswahl bestimmter Viertel bzw. Straßen möglich

Postwurfsendung an alle Haushalte

flächendeckende Aktion in einem Ort, Stadtteil, jeder Haushalt bekommt einen Werbezettel

#### Sehen und Hören

Radio- oder Fernsehbeitrag

- ▷ bei kleinen örtlichen Lokalsendern
- ▷ bei öffentlich-rechtlichen und privaten (lokalen oder überregionalen) Radiostationen
- ▷ Beteiligung an Themenwochen (z. B. „Ehrenamt“ oder „Freiwillig engagiert“)

Kino-Werbespot

insbesondere bei kleineren Programmkinos ist man hierfür aufgeschlossen

(Fach-) Vorträge

Podiumsdiskussionen

#### Anfassen und Mitmachen

Infostand

mit oder ohne Aktionsprogramm

Tag der offenen Tür

Stadtteulfeste

Ehrenamtsbörse

Markt der Möglichkeiten

Teilnahme an lokalen Messen, Flohmärkten

Orts- oder Gemeindejubiläen

Als Faustregel gilt: Man braucht mindestens drei Kontakte zu einem potentiellen Interessierten, um wahrgenommen zu werden. Daher ist es besonders günstig, wenn diese auf verschiedenen Ebenen (s.o.) stattfinden. Damit ist Ihre Initiative „überall“. Zusätzlich hilfreich sind Kontakte zu „Schlüsselpersonen“: Bürgermeister, Pastoren, Schulleiter, „Tante-Emma-Läden“ o.ä., die Informationen über Initiative weitertragen.

Nur 3% potentieller Ehrenamtlicher werden über Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gefunden, daher denken Sie immer daran: Die beste Öffentlichkeitsarbeit ist die gute Arbeit, die Sie in Ihrer Initiative machen. Sie wird sich weitgehend ohne Ihr Zutun herumsprechen. Vertrauen Sie darauf und machen Sie unbeirrt weiter. Machen Sie sich nicht „verrückt“ und lassen Sie Ihre Initiative von sich aus wirken. Seien Sie sich bewusst, dass dies Zeit braucht und haben Sie dabei einen entsprechenden „langen Atem“.



Mehrere Nachbarschaftshilfen präsentieren sich bei einer Veranstaltung des Landkreises Hildesheim

## Zum Weiterlesen

### Bücher, Artikel, Broschüren und Websites

Ehrenamtlich engagiert - wie kann es gehen?  
Ein Handbuch von Angelika Blickhäuser und Beate Ahrends  
Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Köln e.V.  
Büro für Bürgerengagement  
Rubenstr. 7-13  
50676 Köln  
Tel.: 0221 - 2040 751  
E-Mail: [blickhaeuser@awo-koeln.de](mailto:blickhaeuser@awo-koeln.de)  
Internet: [www.awo-koeln.de](http://www.awo-koeln.de)

Freiwilligen-Engagement professionell gestalten  
Akademie Management und Politik, Friedrich-Ebert-Stiftung  
ISBN: 978-3-86872-296-3  
Internet: [www.seminare.fes-mup.de](http://www.seminare.fes-mup.de), [www.fes.de](http://www.fes.de)

Verbraucherzentrale Ratgeber Recht  
Bernd Jaquemont  
Ehrenamtliche Tätigkeit  
Meine Rechte und Risiken  
ISBN: 987-3-940580-17-7  
Internet: [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

Zu Ihrer Sicherheit  
Unfallversichert im Ehrenamt  
Bundesministerium für Arbeit und Soziales  
53107 Bonn  
Bestellnummer: A329  
E-Mail: [info@bmas.bund.de](mailto:info@bmas.bund.de)  
Internet: [www.bmas.bund.de](http://www.bmas.bund.de)

engagement macht stark!  
Magazin des Bundesnetzwerkes Bürgerschaftliches Engagement  
BBE Geschäftsstelle gGmbH  
Michaelkirchstraße 17/18  
10179 Berlin  
Tel.: 030 - 62 980-120  
Internet: [www.engagement-macht-stark.de](http://www.engagement-macht-stark.de)

AG SPAK Ratgeber  
Vereinspraxis (mit CD-ROM)  
Institut für Beratung und Projektentwicklung (Hg.)  
Dieter Harant, Ulrike Köllner  
In Zusammenarbeit mit der Stiftung MITARBEIT  
ISBN: 3-923126-94-8  
Internet: [www.mitarbeit.de](http://www.mitarbeit.de)

Flyer: Mehr Sicherheit für freiwillig Engagierte im Ehrenamt  
gemeinsame Veröffentlichung von:

- VGH  
Schiffgraben 4  
30159 Hannover  
Tel.: 0511 - 3 62 25 66
- und Niedersächsische Staatskanzlei  
Planckstr. 2-7  
30169 Hannover  
Internet: [www.freiwilligenserver.de](http://www.freiwilligenserver.de)

Flyer: Gesetzlicher Unfallversicherungsschutz für Ehrenamtliche in der Kirche  
Ehrenamtlich - aber sicher!  
Evangelische Fachstelle für Arbeitssicherheit  
Otto-Brenner-Str. 9  
30159 Hannover  
Tel.: 0511 - 167 92-0  
E-Mail: [info@efas-online.de](mailto:info@efas-online.de)  
Internet: [www.efas-online.de](http://www.efas-online.de)

Broschüre: stiften fördern gestalten  
Wegweiser zu Stiftungen in Hannover  
zu beziehen über: Büro Oberbürgermeister  
- Grundsatzangelegenheiten -  
Tramplatz 2  
30159 Hannover  
Tel.: 0511 - 1 68-4 62 51  
Internet: [www.stiftungen-hannover.de](http://www.stiftungen-hannover.de)

Broschüre: Stiftungen in der Region Hildesheim  
zu beziehen über:  
Stadt Hildesheim  
Büro für Kultur und Stiftungsangelegenheiten  
Judenstr. 20-23  
31134 Hildesheim  
Tel.: 05121 - 301-691  
Internet: [www.hildesheim.de](http://www.hildesheim.de)

rund ums Bürgerschaftliche Engagement  
Newsletter für Stadt und Landkreis Hildesheim  
Internet: [www.die-machmits.landkreishildesheim.de](http://www.die-machmits.landkreishildesheim.de)

Freiwilligenserver Niedersachsen  
Internet: [www.freiwilligenserver.de](http://www.freiwilligenserver.de)  
(Hier ist u.a. eine Übersicht über Stiftungen in Niedersachsen zu finden.)

Freiwilligenakademie Niedersachsen  
Internet: [www.freiwilligenakademie.de](http://www.freiwilligenakademie.de)

# Netzwerk Nachbarschaftshilfen Hildesheim

Nachbarschaftshilfen und nachbarschaftlich orientierte Projekte in Hildesheim und Umgebung

## **Findus Nachbarschaftshilfe Moritzberg**

(ökumenische Nachbarschaftshilfe der drei Kirchengemeinden Christus, St. Mauritius und Zwölf-Apostel)

Ansprechpartner: Wolfgang Fleer

Tel.: 05121-2086443

E-Mail: [Wolfgang.Fleer@googlemail.com](mailto:Wolfgang.Fleer@googlemail.com)

Adresse: Laubaner Straße 16, 31139 Hildesheim

## **füreinander miteinander e.V.**

- 1. Ansprechpartnerin: Luise Harms  
Tel.: 05121 - 69 50 009  
E-Mail: [luise.harms@arcor.de](mailto:luise.harms@arcor.de)  
Adresse: Tappenstr. 35, 31134 Hildesheim
- 2. Ansprechpartnerin: Beate Uhlmann  
Tel.: 05064 - 85 630  
E-Mail: [beate.uhl1940@web.de](mailto:beate.uhl1940@web.de)  
Adresse: Tosmarblick 5, 31141 Hildesheim

## **Heinder für Heinder Nachbarschaftshilfe**

Ansprechpartnerin: Heidi Brinkop

Tel.: 05064 - 950 19 91

E-Mail: [Heinder-fuer-Heinder@web.de](mailto:Heinder-fuer-Heinder@web.de)

## **KOMM Nachbarschaftszentrum Nordstemmen e. V.**

Mehrgenerationenhaus

Ansprechpartnerinnen: Kornelia Netenjakob, Kathleen Süß

Tel.: 05069 - 51 64 60

Mail: [komm-ev@htp-tel.de](mailto:komm-ev@htp-tel.de)

Internet: [www.kommev.net](http://www.kommev.net)

Adresse: Hauptstraße 62, 31171 Nordstemmen

## **Konkret - Bürger für Bürger in der Samtgemeinde Gronau**

Ansprechpartnerin: Christine Bürger

Tel.: 05182 - 902 334

E-Mail: [konkret-gronau@web.de](mailto:konkret-gronau@web.de)

Internet: [konkret-gronau-leine.de](http://konkret-gronau-leine.de)

Adresse: Am Markt 3, Zimmer 7, 31028 Gronau (Leine)

## **MITTENDRIN - Nachbarschaftshilfe im Michaelisviertel**

Ansprechpartnerin: Martina Sanden-Marcus

Tel.: 05121-20 40 959

E-Mail: [sanden-marcus@michmagd.de](mailto:sanden-marcus@michmagd.de)

Wohl 22d, 31134 Hildesheim

## **Nachbarn helfen Nachbarn**

Ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe in der Südstadt Hildesheims

Tel.: 05121 - 28 44 597

E-Mail: [info@nachbarn-helfen-nachbarn.de](mailto:info@nachbarn-helfen-nachbarn.de)

Internet: [www.nachbarn-helfen-nachbarn.de](http://www.nachbarn-helfen-nachbarn.de)

c/o Händelstr. 21

31141 Hildesheim

Kontaktstellen:

- Kleiner Paul  
Händelstr. 21
- Stadtteiltreff Klemmbutze  
Stralsunder Str. 2
- Itzumer Bürgerhaus e.V.  
Spandauer Weg 40

## **Nachbarschaftshilfe Algermissen e.V.**

Ansprechpartnerin: Silke Wirries

Tel.: 0157-73 58 52 66

E-Mail: [Nachbarschaftshilfe@email.de](mailto:Nachbarschaftshilfe@email.de)

Internet: [www.nachbarschaftshilfe-algermissen.de](http://www.nachbarschaftshilfe-algermissen.de)

Wiesengrund 2

31191 Algermissen

## **SPONTAN Nachbarschaftshilfe + Freiwilligenagentur**

Ansprechpartnerin: Ann-Katrin Schellhorn

Tel.: 05066 -805-60

E-Mail: [mail@spontan-sarstedt.de](mailto:mail@spontan-sarstedt.de)

Internet: [www.spontan-sarstedt.de](http://www.spontan-sarstedt.de)

im Rathaus, Zimmer 16, Steinstr.22, 31157 Sarstedt

**„Zeitreich“ Ökumenische Nachbarschaftshilfe im Norden  
Hildesheims**

Ansprechpartnerinnen: Katrin Bode, Claudia Coordes

Tel.: 05121-28 53 480

E-Mail: [info@zeitreich-hi.de](mailto:info@zeitreich-hi.de)

Internet: [www.zeitreich-hi.de](http://www.zeitreich-hi.de)

Sachsenring 54, 31137 Hildesheim

**Projekt Markusschwester**

Ansprechpartnerin: Diakonin Ursel Scholz

Tel.: 05121 - 2 95 72 09

mobil 0176 - 41 41 78 10

E-Mail: [kontakt@markusschwester.de](mailto:kontakt@markusschwester.de)

Internet: [www.markusschwester.de](http://www.markusschwester.de)

Evangelisch-lutherische Markusgemeinde

Ulmenweg 9, 31139 Hildesheim