



IWAK
Institut für Wirtschaft,
Arbeit und Kultur



in Kooperation mit

INTERVAL

Qualifizierung von Ehrenamtlichen

Erfahrungen aus dem Modellvorhaben
NAH sein – Nachbarschaftshilfe im Alltag.

Ein Modellvorhaben nach § 45c Abs. 1 Nr. 3 SGB XI
zur Professionalisierung von Nachbarschaftsvereinen in Hessen



HESSEN



**Hessisches Ministerium
für Familie, Senioren, Sport,
Gesundheit und Pflege**

Gefördert aus Mitteln des Hessischen
Ministeriums für Familie, Senioren, Sport,
Gesundheit und Pflege und der sozialen
und privaten Pflegeversicherung in Hessen.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
1. Bedeutung und Herausforderungen der Qualifizierung von Ehrenamtlichen ...	4
2. Wichtige Qualifikationselemente für die Nachbarschaftshilfe	5
2.1 Rechtliche Voraussetzungen für Vereine – die Basisqualifikation	5
2.2 Einweisung von Ehrenamtlichen im Verein	6
2.3 Supervision für Ehrenamtliche im Verein	8
3. Checkliste	10
Kontaktdaten	12

Einleitung

Nachbarschaftshilfevereine tragen mit ihren haushaltsnahen Dienstleistungen in Hessen wesentlich dazu bei, dass unterstützungs- und pflegebedürftige Menschen möglichst lange in ihrer eigenen Häuslichkeit verbleiben können. Dabei nimmt die Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen stetig zu und viele Nachbarschaftshilfevereine, die vor allem mit Ehrenamtlichen arbeiten, sind dadurch häufig stark belastet. Oft sehen sie sich einem zunehmenden Druck ausgesetzt, wenn es darum geht, neue und jüngere Ehrenamtliche zu gewinnen und zu qualifizieren, komplexe Abläufe in der Einsatzplanung und Abrechnung zu organisieren oder gar Hauptamtliche zu beschäftigen.

Schnell wird deutlich, dass diese Herausforderungen gelöst werden müssen, damit sich die Nachbarschaftshilfevereine stabil in die Zukunft entwickeln und ihre Angebote nachhaltig absichern können.

Mit dem Modellvorhaben „**NAH sein – Nachbarschaftshilfe im Alltag und im Haushalt Älterer**“ wurden Unterstützungsangebote für Nachbarschaftshilfevereine, die haushaltsnahe Dienstleistungen erbringen, entwickelt, erprobt und verbreitet.

Die an dem Projekt teilnehmenden Vereine und Personen, Thomas Eymann, Vorstand, Nachbarschaftshilfe Oberer Rheingau e. V., Eltville, Dr. Hans Unbehauen, Vorstand, Miteinander – Füreinander Oberes Fuldata e. V., Ebersburg, Traugott Arens, Vorstand, Nachbarschaftshilfe Bad Nauheim e. V., Annett Martin, Vorstandin, piano e. V., Kassel, Petra Herd, für die Gemeinde Eppertshausen und Dieter Veith, Vorsitzender Seniorenbeirat der Stadt Weiterstadt, waren maßgeblich an dem guten Gelingen des Projekts beteiligt, vor allem indem sie **offen ihre Lösungen und guten Beispiele** aus der Praxis untereinander geteilt haben und diese, ergänzt durch den Input des Projektteams, umgesetzt haben.

Mit diesem **Leitfaden** möchten wir Ihnen die **Erfahrungen** und **Erkenntnisse** aus dem Modellprojekt darlegen und Sie mit dem Wissen dabei unterstützen, Ihren Verein zukunftssicher aufzustellen.

Das Modellvorhaben wurde von Dezember 2023 bis Februar 2025 aus Mitteln des Hessischen Ministeriums für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege sowie der sozialen und privaten Pflegeversicherung in Hessen gefördert.

1. Bedeutung und Herausforderungen der Qualifizierung von Ehrenamtlichen

Die Qualifizierung von Ehrenamtlichen, die haushaltsnahe Dienstleistungen im Haushalt älterer Menschen erbringen, ist für Nachbarschaftshilfevereine von zentraler Bedeutung. Diese Tätigkeit geht über einfache Unterstützungsaufgaben hinaus, da sie einen sensiblen Umgang mit den individuellen Bedürfnissen der betreuten Personen erfordert. Die Qualifikation befähigt Ehrenamtliche dazu, ihre Aufgaben fachgerecht, rechtssicher und mit der notwendigen Sensibilität auszuführen. Gleichzeitig stärkt sie das Selbstvertrauen und erhöht die Zufriedenheit aller Beteiligten – ein wesentlicher Faktor, um langfristig eine hohe Qualität der Leistungen sicherzustellen. Darüber hinaus ist die Basisqualifikation eine gesetzliche Voraussetzung, damit die Vereine die erbrachten Leistungen mit den Pflegekassen abrechnen können.

Die Qualifizierung gestaltet sich jedoch als herausfordernd, da sie sowohl organisatorische als auch finanzielle Hürden mit sich bringt. Ehrenamtliche bringen häufig unterschiedliche Vorkenntnisse und zeitliche Kapazitäten mit, was die Planung und Durchführung standardisierter Schulungen erschwert. Zudem müssen die Inhalte auf die spezifischen Anforderungen der Tätigkeiten zugeschnitten sein, wie beispielsweise den Umgang mit älteren Menschen, häusliche Tätigkeiten oder das Verhalten in medizinischen Notfällen. Externe Kursangebote decken diese Bedarfe oft nicht vollständig ab, während interne Schulungen hohe Kosten und Ressourcen beanspruchen. Schließlich stellt auch die zeitliche Verfügbarkeit der Ehrenamtlichen eine Herausforderung dar, da viele ihre Tätigkeiten neben anderen Verpflichtungen ausüben.

Trotz dieser Herausforderungen ist die Qualifizierung ein zentraler Bestandteil der Arbeit der Nachbarschaftshilfevereine, da sie die Grundlage für eine professionelle, wertschätzende und nachhaltige Unterstützung älterer Menschen schafft.

2. Wichtige Qualifikationselemente für die Nachbarschaftshilfe

Neben den gesetzlich vorgeschriebenen Qualifizierungsanforderungen, die insbesondere für die Anerkennung durch die zuständigen Behörden notwendig sind, setzen viele Vereine auf interne Maßnahmen, um Ehrenamtliche bestmöglich auf ihre neue Aufgabe vorzubereiten. Dazu zählen unter anderem eine strukturierte Einweisung, die neue Mitglieder schrittweise mit den Aufgaben und Strukturen des Vereins vertraut macht, sowie weiterführende praktische Hilfestellungen für die ersten Einsätze. Diese Maßnahmen dienen nicht nur der Sicherstellung einer hohen Qualität der erbrachten Leistungen, sondern auch der Unterstützung der Ehrenamtlichen, sich sicher und gut vorbereitet in ihrer Tätigkeit zu fühlen. Die Maßnahmen, die die Vereine zur Unterstützung und Vorbereitung ihrer Ehrenamtlichen ergreifen, werden im Folgenden näher dargelegt.

2.1 Rechtliche Voraussetzungen für Vereine – die Basisqualifikation

Damit die Kundinnen und Kunden der Vereine den Entlastungsbetrag zur Finanzierung der Leistungen bei den Pflegekassen abrufen können, benötigen die Vereine eine Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag durch die zuständige Behörde¹. Außerdem benötigen die Ehrenamtlichen mindestens eine Basisqualifikation, die mindestens den Anforderungen nach § 5 Abs. 3 der Pflegeunterstützungsverordnung (PfluV) entspricht².

Die teilnehmenden Vereine berichten, dass es für Ehrenamtliche in Nachbarschaftshilfevereinen derzeit, im Gegensatz zu Einzelpersonen, nicht möglich ist, lediglich einen Erste-Hilfe-Kurs zu absolvieren, um haushaltsnahe Dienstleistungen mit den Pflegekassen abzurechnen. Stattdessen wird eine Basisqualifikation verlangt, die mindestens den Anforderungen des § 5 Abs. 3 der Pflegeunterstützungsverordnung (PfluV) entspricht. Diese Qualifikation erfordert einen hohen Stundenaufwand, was die Organisation der Schulungstermine erheblich erschwert.

Nach Erfahrungen der Vereine sind externe Kursangebote häufig nicht auf die spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse von Nachbarschaftshilfevereinen zugeschnitten. Zudem sind inhaltlich passende Online-Angebote oft mit hohen Kosten verbunden. Gerade größere Vereine reagieren darauf, indem sie eigenständig Schulungen mit fachkundigen Ehrenamtlichen aus ihren eigenen Reihen organisieren und so neue Ehrenamtliche gezielt schulen. Interessierte Vereine können sich bei Fragen zu diesem Thema gerne an die am Projekt teilnehmenden Vereine wenden, um sich über deren Erfahrungen und Konzepten zu informieren.

1 Pflege in Hessen, Angebote zur Unterstützung im Alltag, <https://www.pflege-in-hessen.de/formen-der-pflege/pflege-zuhause/unterstuetzungsleistungen-im-alltag/>

2 Bürgerservice Hessenrecht, Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch (Pflegeunterstützungsverordnung – PfluV) vom 25. April 2018, <https://www.rv.hessenrecht.hessen.de/bshe/document/jlr-UntAngVHEpP1>

2.2 Einweisung von Ehrenamtlichen im Verein

Die Einweisung von Ehrenamtlichen ist ein entscheidender Schritt, um neue Mitglieder in den Verein zu integrieren und sie auf ihre Tätigkeit vorzubereiten. Ein strukturierter und durchdachter Prozess fördert nicht nur das Verständnis für die Aufgaben, sondern stärkt auch die Bindung an den Verein und erhöht die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen.

Eine sorgfältig gestaltete Einweisung schafft die Grundlage für eine langfristige und erfolgreiche Zusammenarbeit. Es stellt sicher, dass die Ehrenamtlichen gut auf ihre Aufgaben vorbereitet sind, sich im Verein willkommen fühlen und ihre Tätigkeit mit Zuversicht und Engagement ausführen können. Gleichzeitig trägt eine effektive Einweisung dazu bei, Fluktuation zu verringern und die Qualität der Vereinsarbeit zu sichern.

Die Elemente einer effektiven Einweisung werden im Folgenden aufgeführt.

1. Begrüßung und Einführung

Neue Ehrenamtliche sollten von Beginn an herzlich willkommen geheißen und umfassend über den Verein informiert werden. Dazu gehört eine Vorstellung der Geschichte, Ziele und Werte des Vereins sowie der zentralen Ansprechpersonen. Informationsmaterialien, wie Broschüren oder Leitfäden, können den Einstieg erleichtern. Teilnehmende Vereine berichten z. B., dass neue Ehrenamtliche bei Willkommensabenden begrüßt werden. Dabei stellt der Vorstand die Geschichte und Werte des Vereins vor, und langjährige Mitglieder teilen ihre Erfahrungen und neuen Ehrenamtliche erhalten einen Leitfaden mit den wichtigsten Informationen.

2. Schulungen und Qualifizierungen

Im Rahmen der Einweisung ist eine grundlegende Schulung unverzichtbar. Diese vermittelt die notwendigen fachlichen Kompetenzen und gibt Einblick in die spezifischen Anforderungen der jeweiligen Tätigkeit. Themen wie rechtliche Grundlagen, der Umgang mit älteren Menschen oder medizinische Notfälle sollten dabei berücksichtigt werden. Die Vereine bieten regelmäßig Schulungen an, einige Schulungen werden von anderen, im Verein tätigen, Ehrenamtlichen durchgeführt, beinhalten häufig auch einen Erfahrungsaustausch und werden so möglichst praxisnah gestaltet.

3. Mentorenprogramm

Die Zuweisung eines erfahrenen Mentors oder einer erfahrenen Mentorin kann neuen Ehrenamtlichen helfen, sich schneller in den Verein einzufinden. Mentoren stehen bei Fragen zur Verfügung, begleiten die ersten Einsätze und geben praktische Tipps aus ihrer Erfahrung weiter. In der Praxis setzen die Vereine dies um, indem neuen Ehrenamtlichen erfahrenen Mentoren zugeteilt werden, welche sie in der ersten Woche begleiten.

4. Praktische Einführung in die Tätigkeit

Neben theoretischen Schulungen sollten neue Ehrenamtliche Gelegenheit erhalten, ihre Aufgaben in der Praxis kennenzulernen. Dies kann durch Hospitation bei erfahrenen Ehrenamtlichen oder durch praktische Übungen geschehen. Vor allem mit der Möglichkeit zur Hospitierung haben die Vereine gute Erfahrungen gemacht. Neue Ehrenamtliche können dabei bei erfahrenen Ehrenamtlichen mitlaufen, den Ablauf der Einsätze praxisnah kennenlernen und ihre Aufgaben in einem geschützten Rahmen ausprobieren.

5. Klärung von Erwartungen und Aufgaben

Ein wichtiger Bestandteil der Einweisung ist die klare Definition der Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Gleichzeitig sollten auch die Erwartungen der Ehrenamtlichen an den Verein erfragt werden, um eine gegenseitige Übereinstimmung zu gewährleisten. Vor dem ersten Einsatz findet bei den Vereinen deshalb ein persönliches Gespräch statt, in dem die Aufgaben des Ehrenamts klar definiert werden. Gleichzeitig werden die Erwartungen der neuen Ehrenamtlichen erfragt, um sicherzustellen, dass beide Seiten zufrieden sind.

6. Technische und organisatorische Einführung

Der Umgang mit organisatorischen Tools, wie Einsatzplänen oder Dokumentationssystemen, sollte ebenfalls Teil der Einweisung sein. Eine praktische Einführung unterstützt durch z. B. Handouts, die den Einstieg erleichtern und bei Bedarf eine schnelle Auffrischung ermöglichen, reduziert Unsicherheiten und erleichtert die Handhabung.

7. Austausch und Feedback

Regelmäßige Gespräche während der ersten Wochen ermöglichen es, Fragen zu klären und frühzeitig eventuelle Herausforderungen zu adressieren. Feedback von beiden Seiten – sowohl von den neuen Ehrenamtlichen als auch vom Verein – trägt dazu bei, den Einweisungsprozess kontinuierlich zu verbessern. Wenn die Termine von Anfang an festgelegt sind, sind alle Beteiligten darauf vorbereitet und nehmen sie als festen Bestandteil des Einweisungsprozesses wahr. Dies baut Hürden bei den neuen Ehrenamtlichen ab, Fragen zu stellen oder Anliegen anzusprechen.

8. Integration in die Gemeinschaft

Die Einweisung sollte auch darauf abzielen, ein Gefühl von Zugehörigkeit zu schaffen. Gemeinsame Veranstaltungen oder informelle Treffen bieten Gelegenheit, andere Vereinsmitglieder kennenzulernen und den Teamgeist zu fördern. Um neue Ehrenamtliche zu integrieren, organisiert der Verein gemeinsame Veranstaltungen, wie informelle Treffen, Grillabende oder Ausflüge.

Wir legen großen Wert auf eine strukturierte Einführung. Neue Ehrenamtliche lernen unsere Aufgaben, Ziele und Strukturen kennen, bevor sie ihre Tätigkeit aufnehmen. Auch die Begleitung der ersten Einsätze durch erfahrene Kollegen hat sich als sehr hilfreich erwiesen, genauso wie immer ansprechbar zu sein.

Thomas Eymann, Vorstand Nachbarschaftshilfe Oberer Rheingau e. V.

2.3 Supervision für Ehrenamtliche im Verein

Supervision stellt ein wichtiges Instrument dar, um Ehrenamtliche bei ihrer Tätigkeit zu unterstützen und deren langfristiges Engagement zu fördern. Sie dient nicht nur der Reflexion der eigenen Arbeit, sondern bietet auch eine Plattform zur Bearbeitung von Herausforderungen, die im Rahmen der Einsätze auftreten können. Die Vereine verfolgen unterschiedliche Ansätze, um ihren Ehrenamtlichen eine qualifizierte Begleitung und Entlastung zu ermöglichen.

Das Ziel der Supervision besteht darin, Ehrenamtliche bei der Bewältigung emotionaler, organisatorischer und zwischenmenschlicher Anforderungen zu stärken. Insbesondere im Umgang mit älteren Menschen oder bei der Begleitung von Personen mit Demenz werden häufig anspruchsvolle Situationen erlebt, die eine professionelle Reflexion und Unterstützung erfordern. Supervision bietet dabei einen geschützten Raum, um Erfahrungen zu teilen, Lösungsstrategien zu entwickeln und Unsicherheiten zu bearbeiten.

In den teilnehmenden Vereinen sieht Supervision in der Praxis zum Beispiel so aus:

1. Regelmäßige Reflexionsgespräche

Viele Vereine führen regelmäßig organisierte Treffen durch, bei denen die Einsätze der Ehrenamtlichen reflektiert werden. Diese Sitzungen werden entweder intern von erfahrenen Fachkräften oder extern durch professionelle Supervisoren moderiert. Themen wie der Umgang mit schwierigen Klienten, Konfliktbewältigung oder die persönliche Abgrenzung stehen dabei im Mittelpunkt.

2. Fallbesprechungen und Handlungsoptionen

In der Supervision werden konkrete Fallbeispiele aus der Praxis besprochen. Dabei werden sowohl reale als auch hypothetische Szenarien herangezogen, um Handlungsoptionen für den Umgang mit herausfordernden Situationen zu entwickeln. Dies fördert nicht nur die Problemlösungskompetenz, sondern stärkt auch die Selbstsicherheit der Ehrenamtlichen.

3. Individuelle Unterstützung

Für besonders belastende Situationen, wie zum Beispiel bei Übergriffen oder Todesfällen, bieten einige Vereine Einzelgespräche an. Diese Form der individuellen Supervision ermöglicht eine gezielte Bearbeitung von belastenden Erlebnissen und hilft, emotionale Stabilität zu bewahren.

4. Integration von Schulungen

Teilweise werden themenspezifische Schulungsinhalte in die Supervision integriert, um spezifische Herausforderungen zu adressieren. Beispiele hierfür sind der Umgang mit Demenz, rechtliche Fragestellungen oder medizinische Notfallsituationen.

5. Gemeinschaftliche Ansätze

Die Förderung eines Gemeinschaftsgefühls wird in einigen Vereinen als Bestandteil der Supervision betrachtet. Gemeinsame Reflexionsrunden oder thematisch ausgerichtete Veranstaltungen dienen dazu, den Austausch unter den Ehrenamtlichen zu fördern und die Bindung an den Verein zu stärken.

6. Herausforderungen und Lösungsansätze

Eine zentrale Herausforderung bei der Umsetzung von Supervision besteht darin, geeignete Zeitfenster zu finden, die für alle Ehrenamtlichen passen. Häufig werden deshalb ebenfalls Nachholtermine angeboten, um möglichst viele Teilnehmende zu erreichen.

Die an dem Projekt teilnehmenden Vereinen berichteten, dass Supervision ein essenzielles Element der Begleitung von Ehrenamtlichen ist.

Supervision ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Wir besprechen regelmäßig konkrete Fälle und helfen den Ehrenamtlichen, Lösungen zu entwickeln. In besonders schwierigen Situationen, etwa bei Trauerfällen, bieten wir individuelle Begleitung oder externe Unterstützung an. Eine regelmäßige Reflexion hilft den Ehrenamtlichen, sich sicherer in ihrer Tätigkeit zu fühlen und besser mit belastenden Erlebnissen umzugehen.

Traugott Arens, Vorstand Nachbarschaftshilfe Bad Nauheim e. V

3. Checkliste

Im Folgenden finden Sie noch einmal eine kurze Checkliste mit den wichtigsten Punkten der Ausführungen zu den einzelnen Themenbereichen.

Bei Fragen zu diesen oder dem Modellprojekt, nutzen Sie gerne die Möglichkeit, uns unter den angegebenen Kontaktdaten zu kontaktieren.

a.) Anerkennung der Angebote zur Unterstützung im Alltag

- Antragstellung bei zuständiger Behörde für die Anerkennung der Unterstützung im Alltag.
- Sicherstellung, dass die Basisqualifikation der Ehrenamtlichen mindestens den Anforderungen nach § 5 Abs. 3 PfluV entspricht.
- Absprachen mit der Anerkennungsbehörde über den Ablauf und die Inhalte der Schulungen.

b.) Qualifizierungsanforderungen

- Ehrenamtliche müssen einen Erste-Hilfe-Kurs und eine Basisqualifikation, die mindestens den Anforderungen nach § 5 Abs. 3 PfluV entspricht, absolvieren

c.) Organisation der Schulungen

- Planung von Schulungsterminen mit Rücksicht auf die Verfügbarkeit der Ehrenamtlichen.
- Schaffung von Nachholterminen für versäumte Schulungen.
- Einsatz interner Fachkräfte oder externer Anbieter, auch online Schulungsangebote

d.) Supervision und Reflexion

- Regelmäßige Reflexionsgespräche mit Ehrenamtlichen.
- Besprechung konkreter Fälle und Entwicklung von Handlungsoptionen.
- Organisation individueller Supervision für besonders belastende Situationen.
- Kombination mit Schulungsinhalten, z. B. Konfliktmanagement oder Trauerbegleitung.
- Nutzung externer Supervisoren oder spezialisierter Organisationen

e.) Onboarding neuer Ehrenamtlicher

- Einführungsgespräche mit neuen Ehrenamtlichen:
 - Vermittlung von Vereinszielen, Aufgaben und Strukturen
 - Klärung von Erwartungen und Anforderungen
- Durchführung praktischer Übungen und Rollenspiele
- Begleitung der ersten Einsätze durch erfahrene Ehrenamtliche
- Ausstellung eines Zertifikats für erfolgreich absolvierte Schulungen
- Herausforderungen und Lösungsansätze:
 - Zeitliche Verfügbarkeit der Ehrenamtlichen
 - Hoher Stundenaufwand der Qualifikationen kann abschreckend wirken
 - Planung flexibler oder gestaffelter Schulungsangebote.

f.) Begleitung und Abgrenzung während der Einsätze

- Unterstützung bei Herausforderungen wie:
 - Überforderung durch Kunden
 - Umgang mit übergriffigem Verhalten
 - Klärung der Grenzen der Hilfeleistung
- Dokumentation von Einsätzen und Feedbackgesprächen.
- Aufbau eines Gemeinschaftsgefühls durch regelmäßige Teamtreffen und Erfahrungsaustausch.

g.) Langfristige Bindung der Ehrenamtlichen

- Förderung von Gemeinschaftsaktivitäten und Teamzusammenhalt.
- Anerkennung der Leistungen durch Zertifikate oder besondere Veranstaltungen.
- Unterstützung in emotional belastenden Situationen, z. B. bei Todesfällen durch Trauerbegleitung

h.) Perspektiven und Weiterentwicklung

- Einsatz neuer Schulungsmodelle, z. B. digitale Pflegekurse
- Austausch mit anderen Vereinen und Organisationen zu Best Practices
- Einbindung von Rückmeldungen der Ehrenamtlichen zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualifikationsmaßnahmen

Kontakt Daten

Institut für Wirtschaft, Arbeit und Kultur (IWAK)

Dr. Christa Larsen – Projektleitung
E-Mail: C.Larsen@em.uni-frankfurt.de
Eschersheimer Landstraße 121–123
60322 Frankfurt am Main

InterVal GmbH

Dr. Stefan Ekert – Stellvertretende Projektleitung
Varinia Vilcan – Wissenschaftliche Mitarbeiterin
E-Mail: info@interval-berlin.de
Brunnenstraße 181
10119 Berlin