



# Freie und Hansestadt Hamburg

## Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration und weitere (s.u.)

### Leitfaden für Rahmenbedingungen für freiwilliges Engagement in Wohnunterkünften für die öffentlich rechtliche Unterbringung und Erstaufnahmeeinrichtungen der Freien und Hansestadt Hamburg

Stand: 5. April 2018

In den vergangenen Jahren hat gleichzeitig mit der Zunahme der nach Hamburg geflüchteten Menschen auch ein bemerkenswerter Anstieg des freiwilligen Engagements für Geflüchtete stattgefunden. Es haben sich in kürzester Zeit Strukturen gebildet und Wissen angesammelt, die in ihrer Bedeutung und Wichtigkeit den professionellen Strukturen ebenbürtig sind.

Das freiwillige Engagement der Bürgerinnen und Bürger erleichtert den geflüchteten Menschen das Ankommen und Einleben in unserer Stadt und ist eine wichtige Säule bei der Integration und dem Zusammenleben in den Quartieren. Die freiwillig Engagierten schlagen damit auch eine Brücke zwischen den Kulturen. Dies ist ein vorbildliches Beispiel für die Willkommenskultur der Hamburger Zivilgesellschaft. Deswegen soll die Arbeit von freiwillig Engagierten auch überall und soweit wie möglich unterstützt und gefördert werden.

Um in den Wohnunterkünften und Erstaufnahmeeinrichtungen eine gute Zusammenarbeit zwischen freiwillig Engagierten und den in den Unterkünften tätigen hauptamtlichen Beschäftigten in der Flüchtlingshilfe, sowie in den Wohnunterkünften auch in der Hilfe für wohnungslose Menschen, zu gewährleisten, ist es notwendig, ein positives Klima der offenen Zusammenarbeit auf der Basis von stabilen Strukturen zu schaffen und Rahmenbedingungen zu definieren.

**An der Konzeption waren der Zentrale Koordinierungsstab Flüchtlinge (ZKF); die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI); das Bezirksamt Eimsbüttel als Vertretung der Bezirksämter; fördern und wohnen AÖR (f & w), der DRK Kreisverband Hamburg-Harburg e.V. (DRK), der AWO Landesverband Hamburg e.V. (AWO) als Vertretung der Unterkunftsbetreiber und das Bündnis Hamburger Flüchtlingsinitiativen (BHF I) als Vertretung für die freiwillig engagierten Initiativen beteiligt.**

Die im September 2016 vom AKTIVOLI-Landesnetzwerk Hamburg, dem DGB Hamburg sowie dem Hamburger Fachkräftenetzwerk - das Aktionsbündnis für Bildung und Beschäftigung Hamburg - veröffentlichte Charta für Engagementfreundliche Einrichtungen (CEE) (siehe Anlage 1) formuliert Hinweise für die Gestaltung eines konstruktiven und wertschätzenden Miteinanders von Hauptamt und freiwillig Engagierten. Es wird daher empfohlen, diese als Grundlage für die Interaktion von Hauptamt und freiwilligem Engagement in den Unterkünften zu betrachten. Die hier festgehaltenen Rahmenbedin-

gungen geben grundsätzliche Strukturen vor, können das Selbstverständnis eines wertschätzenden, vertrauensvollen Miteinanders jedoch nicht ersetzen.

Die in den Unterkünften durchgeführten Angebote orientieren sich an den Bedarfen und Interessen der Bewohnernnen und Bewohner, den räumlichen Möglichkeiten vor Ort sowie den vorhandenen personellen Ressourcen auf Seiten der freiwillig Engagierten. Hierbei ist zu beachten, dass die für den Betrieb von Unterkünften zwischen der Stadt Hamburg und den Unterkunftsbetreibern geschlossenen Verträge und Leistungsbeschreibungen einzuhalten und unterkunftsspezifische Besonderheiten zu berücksichtigen sind. Es leiten sich daraus u.a. Auftrag, Ziele, Anzahl und Qualifikation des vorzuhaltenden Personals und die Rolle des Trägers als Unterkunftsbetreiber ab. Behördliche Vorgaben, wie z.B. die Einhaltung der Schutzkonzepte oder der Erhalt des sozialen Friedens bleiben von diesem Leitfadens unberührt.

Im vorliegenden Text werden die Betreiber der Unterkünfte lediglich als Betreiber und Freiwillige und Initiativen als freiwillig Engagierte bezeichnet.

### **Formale Rahmenbedingungen**

#### **1. Erstgespräch**

Der Betreiber führt mit Interessentinnen/ Interessenten bzw. neuen freiwillig Engagierten ein Erstgespräch. Dieses dient dem gegenseitigen Kennenlernen sowie einem ersten Informationsaustausch. Über Dauer, Inhalte und Form des Gesprächs (Gruppen- oder Einzelgespräch) entscheidet der Betreiber.

Bei Bedarf kann zwischen neuen freiwillig Engagierten und dem Betreiber eine „Schnupperphase“ vereinbart werden. Begleitung und Betreuung erfolgen durch den Betreiber oder eine/einen vertrauenswürdige/n, bereits in der Unterkunft aktiven freiwillig Engagierte/Engagierten. Während der „Schnupperphase“, die maximal vier Wochen dauern darf, besitzen die neuen freiwillig Engagierten keine Befugnis, eigenständig Angebote durchzuführen.

Im Erstgespräch werden die Interessentin/ der Interessent bzw. die/der neue freiwillig Engagierte auf geltende Datenschutzrichtlinien hingewiesen. Sie/er verpflichtet sich, Daten und Informationen vertraulich zu behandeln.

Wird das freiwillige Engagement auf eine weitere Unterkunft ausgeweitet, die Unterkunft und/oder der Betreiber gewechselt, erfolgt ein neues Erstgespräch sowie die Unterzeichnung einer neuen Vereinbarung zwischen Betreiber und freiwillig Engagierten. Für standortübergreifende Projekte können Sonderregelungen vereinbart werden.

#### **2. Führungszeugnis nach § 30a Bundeszentralregistergesetz (BZRG)**

Freiwillig Engagierte sind verpflichtet, ein erweitertes Führungszeugnis gem. § 30a BZRG beim Betreiber einzureichen.

Freiwillig Engagierte erhalten hierfür vom Betreiber eine Bescheinigung für die gebührenfreie Ausstellung zur Vorlage beim Bezirksamt/Kundenzentrum.

Vorhandene erweiterte Führungszeugnisse werden akzeptiert, sofern sie zu Beginn einer neuen freiwilligen Tätigkeit nicht älter als sechs Monate sind. Das erweiterte Führungszeugnis ist im Rhythmus von fünf Jahren neu zu beantragen.

Das Original des Führungszeugnisses wird nach Prüfung vom Betreiber wieder an die freiwillig Engagierte/ den freiwillig Engagierten ausgehändigt.

### 3. Schriftliche Vereinbarung

Zwischen dem Betreiber und freiwillig Engagierten wird eine schriftliche sog. Vereinbarung über freiwilliges Engagement abgeschlossen. Diese umfasst neben den persönlichen Daten der freiwillig Engagierten mindestens die folgenden Inhalte:

- *Angebot und zeitlicher Umfang*  
Die Vereinbarung enthält die Angebote und den voraussichtlich zeitlichen Umfang zu Beginn des freiwilligen Engagements.
- *Kontaktperson*  
Der/die Ansprechpartner beim Betreiber ist/sind inkl. Kontaktdaten aufgeführt (siehe Anlage 2).
- *Schweigepflichtserklärung*  
Freiwillig Engagierte sind verpflichtet, eine Schweigepflichtserklärung zu unterzeichnen und einzuhalten. Die Formulierung sowie der explizite Inhalt der Schweigepflichtserklärung obliegen dem Betreiber.
- *Datenschutzerklärung*  
Freiwillig Engagierte sind verpflichtet, eine Datenschutzerklärung zu unterzeichnen und einzuhalten. Die Formulierung sowie der explizite Inhalt der Datenschutzerklärung obliegen dem Betreiber.
- *Versicherungen*  
Während der Ausübung des freiwilligen Engagements und auf dem Hin- und Rückweg sind freiwillig Engagierte über den Betreiber haftpflicht- sowie unfallversichert. Der Versicherungsschutz gilt ab der Unterzeichnung der Vereinbarung für freiwilliges Engagement.
- *Schutzverpflichtung zum Schutz vor sexueller Gewalt*  
Freiwillig Engagierte erhalten nach Abschluss der Vereinbarung eine Kopie des Schutzkonzeptes oder ein Informationsblatt mit den für sie relevanten Themen (z.B. Gewaltschutzleitbild des Betreibers, personelle und organisatorische Verankerung und Kontaktdaten von Gewaltberatungsstellen).
- *Aufwandsentschädigung und Vergütung*  
Das freiwillige Engagement erfolgt unentgeltlich. Das Engagement wird weder finanziell vergütet noch müssen Aufwandsentschädigungen oder Honorare gezahlt werden.

- *Erstattung von Auslagen*

Die Erstattung von Auslagen liegt im Ermessen des Betreibers. Die mögliche Auslagerstattung bedarf der vorherigen Zustimmung des Betreibers.

4. Freiwilliges Engagement vor Eintritt der Volljährigkeit

Für freiwillig Engagierte, die die Volljährigkeit noch nicht erreicht haben, gelten folgende Voraussetzungen für ein freiwilliges Engagement in einer Unterkunft:

- Mindestalter 16 Jahre
- Unterzeichnung der Vereinbarung für freiwilliges Engagement durch die freiwillig Engagierte/den freiwillig Engagierten und einen Erziehungsberechtigten
- Alle sonstigen Voraussetzungen zum freiwilligen Engagement in der Unterkunft sind wie bei volljährigen freiwillig Engagierten einzuhalten
- Die Verantwortung für das Angebot/Projekt in der Unterkunft liegt bei mindestens einer/einem volljährigen freiwillig Engagierten, die/der dem Betreiber der Unterkunft als vertrauenswürdig bekannt ist und das Engagement des/der minderjährigen freiwillig Engagierten anleitet und begleitet.

Im Interesse der Minderjährigen und freiwillig Engagierten, die sie anleiten und begleiten, ist die Eignung der Minderjährigen von besonderer Bedeutung.

5. Aufsichtspflicht für minderjährige BewohnerInnen einer Unterkunft

Es gelten die gesetzlichen Regelungen des BGB und SGB VIII (z.B. Einverständniserklärung eines Erziehungsberechtigten beim Verlassen der Unterkunft).

<http://www.juraforum.de/lexikon/aufsichtspflicht-eltern>

6. Freiwillige Dolmetscher/ Sprachmittler

Freiwillige Dolmetscher bzw. Sprachmittler, welche zu einem Termin hinzugeholt werden, unterliegen ebenso wie alle freiwillig Engagierten der allgemein geltenden Schweigepflicht.

7. Einhaltung von Hygienebestimmungen

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Infektionsschutzgesetzes (IfSG)

<https://www.gesetze-im-internet.de/ifsg/ifsg.pdf>

8. Beendigung des freiwilligen Engagements

Das freiwillige Engagement kann ohne Einhaltung einer Frist von den freiwillig Engagierten beendet werden. Von Seiten des Betreibers sind Gründe anzuführen.

## Zusammenarbeit zwischen Betreiber und freiwillig Engagierten in den Unterkünften

Der Umgang zwischen hauptamtlich Beschäftigten und freiwillig Engagierten ist durch gegenseitige Wertschätzung und Vertrauen in Anlehnung an die CEE geprägt. Hauptamtliche und freiwillig Engagierte arbeiten auf Augenhöhe, kollegial und vertrauensvoll miteinander.

Die Ansprechpartner für freiwillige Engagierte in der Unterkunft bzw. die Freiwilligenkoordination des Betreibers nehmen Anliegen, Fragen und Ideen der freiwillig Engagierten auf. Sofern eine Entscheidung vor Ort nicht möglich ist, erfolgt in Absprache mit den freiwillig Engagierten die Weiterleitung an die fachlich zuständigen Stellen beim Betreiber.

### 1. Freiwilliges Engagement in Ergänzung zum Hauptamt

Freiwilliges Engagement und Hauptamt agieren ergänzend und miteinander. Die freiwillig Engagierten übernehmen keine hauptamtlichen Tätigkeiten des Betreibers. Angebote freiwillig Engagierter ergänzen die Regelangebote.

### 2. Koordination des freiwilligen Engagements

Die Koordination des freiwilligen Engagements in der Unterkunft ist Aufgabe des Betreibers. Der Betreiber unterstützt die freiwillig Engagierten und deren Engagement aktiv.

### 3. Informationsaustausch

Zwischen Betreiber und freiwillig Engagierten besteht ein regelmäßiger, gegenseitiger Informationsaustausch, beispielsweise durch:

- Sprechstunden
- Jours Fixes
- Runde Tische
- Koordinationstreffen
- Vernetzungstreffen
- Infoabende

Art und Weise sowie Häufigkeit des Informationsaustausches sind frei wählbar und bedarfsabhängig. Der Betreiber informiert die freiwillig Engagierten regelmäßig über rechtliche, strukturelle und organisatorische Änderungen. Der Informationsfluss ist beiderseits transparent zu gestalten. Die geltenden Datenschutzrichtlinien werden beachtet. Der jeweilige Ansprechpartner ist in der Vereinbarung für freiwilliges Engagement benannt. Bei Bedarf steht die zentrale Freiwilligenkoordination des Betreibers zur Verfügung.

### 4. Planung und Durchführung von Projekten/Angeboten

Angebote von freiwillig Engagierten sind willkommen.

Angebote und Projekte können sowohl von freiwillig Engagierten als auch vom Betreiber geplant werden. Freiwillig Engagierte und Betreiber sprechen Aktivitäten und Angebote ab. Die Durchführung von Projekten freiwillig Engagierter innerhalb der Unterkunft bedarf der Zustimmung des Betreibers. Gründe für die Änderung oder Ablehnung eines Angebotes sind transparent darzulegen.

Sind in der Unterkunft Räumlichkeiten/Sozialräume vorhanden, stellt der Betreiber diese nach Möglichkeit für Angebote freiwillig Engagierter zur Verfügung. Eine Ablehnung der Nutzung der Räumlichkeiten/Sozialräume durch den Betreiber ist transparent darzulegen.

Aus Haftungsgründen sind in der Unterkunft Rechts- oder Sozialberatung sowie medizinische Angebote auf freiwilliger Basis ausgeschlossen.

<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/rdg/gesamt.pdf>

Die Verweisberatung durch das hauptamtliche Personal sowie die Begleitung der Bewohner durch freiwillig Engagierte zu fachlich qualifizierten Institutionen bleibt davon unberührt.

Angebote freiwillig Engagierter müssen religiös und politisch neutral sein und sich an alle Bewohnerinnen und Bewohner innerhalb des ggf. geschlechts- oder altersspezifischen Rahmens richten.

Die freiwilligen Angebote richten sich vorrangig an die Bewohnerinnen und Bewohner der Unterkunft. In Absprache mit dem Betreiber kann in einer Wohnunterkunft das Angebot für Externe geöffnet werden. Für Standorte der Erstaufnahmen ist dies ausgeschlossen.

#### 5. Bekanntmachung von Angeboten

Die Betreiber machen die Angebote der freiwillig Engagierten bei den Bewohnern der Unterkunft bekannt (z.B. Aushänge; Hinweise in Beratungsgesprächen).

#### 6. Kommunikationslinie im Konfliktfall

Kommt es zu Konflikten und können diese vor Ort nicht ausgeräumt werden, steht allen Beteiligten der Beschwerdeweg offen. Alle Beteiligten sind aufgefordert, die Konfliktlösung in angemessener Weise und in einzelnen Schritten voranzutreiben. Es ist in jedem Fall darauf zu achten, dass alle involvierten Instanzen informiert werden. Daneben gibt es die unabhängige Ombudsstelle, an die sich Freiwillige, Hauptamtliche und Geflüchtete wenden können.

### Sonstiges

#### 1. Besucher

Die Unterkünfte sind kein öffentlicher Raum.

Freiwillig Engagierte können in Absprache mit dem Betreiber Besuch mitbringen.

In Einzelfällen besteht in Absprache mit dem Betreiber für freiwillig Engagierte die Möglichkeit, eigene Kinder als Besucher in die Unterkunft mitzubringen. Hierbei ist zu beachten, dass die freiwilligen Angebote geeignet sein müssen und die Verantwortung für die Kinder bei den Erziehungsberechtigten verbleibt.

#### 2. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Den freiwillig Engagierten ist bekannt, dass die Betreiber für öffentliche Äußerungen zu konkreten Angelegenheiten einer Einrichtung das Einverständnis der zuständigen Behörde einholen müssen.

Die freiwillig Engagierten werden bei ihrer eigenen Öffentlichkeitsarbeit, die sich auf konkrete Aktivitäten in der Unterkunft bezieht und interne Informationen zu dieser beinhaltet, Einvernehmen mit dem Betreiber herstellen (z.B. Foto-, Film- und Tonaufnahmen, Pressetermine in der Unterkunft).

Die darüberhinausgehende Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist hiervon nicht betroffen.

3. Spenden und Geschenkaktionen

Um den sozialen Frieden in der Unterkunft nicht zu gefährden, erfolgen Spenden- und Geschenkaktionen nur unter Beteiligung der Betreiber.

Anlagen

Charta für Engagementfreundliche Einrichtungen (CEE)

Liste behördlicher Ansprechpartner



## CHARTA – Engagementfreundliche Einrichtung (CEE)

---

### Vorbemerkung

Die hier vorgelegte „Charta für engagementfreundliche Einrichtungen“\* wurde vom AKTIVOLI-Landesnetzwerk Hamburg in Abstimmung mit dem DGB Hamburg erarbeitet und wird vom Hamburger Fachkräftenetzwerk – dem Aktionsbündnis für Bildung und Beschäftigung Hamburg – unterstützt.

Sie formuliert Hinweise und Regelungen für die Gestaltung und Ordnung eines konstruktiven und wertschätzenden Miteinanders von bezahlten, beruflichen Mitarbeitenden und freiwillig Engagierten\*\* in einer Einrichtung. Unsere langjährigen Erfahrungen zeigen, dass eine klare Aufgabenschreibung und damit auch Aufgabentrennung, die Würdigung der jeweiligen spezifischen Kompetenzen und Verantwortlichkeiten sowie die ausdrückliche Wahrung der je spezifi-

schen Rechte und Pflichten von hauptamtlichen Mitarbeitenden auf der einen und freiwillig Engagierten auf der anderen Seite zu den Kernvoraussetzungen eines gelingenden und für alle Beteiligten befriedigenden Miteinanders in einer Einrichtung gehören.

Die Charta versteht sich als Angebot zur fachlichen Reflexion und Diskussion zwischen Geschäfts-führung/Leitung, hauptamtlichen Mitarbeitenden und Freiwilligen. Wir empfehlen sie als Selbstverpflichtung, Leitlinie und Grundlage für die gelingende, konstruktive und wertschätzende Zusammenarbeit aller für die gemeinsamen Ziele und Aufgaben der Einrichtung – als Ausdruck der bewusst gestalteten und geordneten Förderung des Engagements der beruflichen Mitarbeitenden wie der Freiwilligen.

---

\*Einrichtung meint hier vor allem gemeinnützige Organisationseinheiten in öffentlicher oder privater Trägerschaft, wo hauptamtliche Mitarbeitende und freiwillige Engagierte im operativen Bereich gemeinsam bestimmter Zielgruppen (z.B. Kinder und Jugendliche, Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen oder Behinderungen usw.) begleiten oder betreuen oder im Engagement für die Stadtentwicklung, den Natur- Umwelt- oder Katastrophenschutz, der Gesundheitsförderung, Flüchtlingshilfe, Bildung, Kultur usw. zusammenarbeiten und für das Gemeinwohl wirken. Die Kammern und öffentlich-rechtlichen Verbände folgen ihrem festgelegten Reglement, wobei ein positiver Bezug auf diese Charta möglich ist.

\*\*Zur hier verwendeten Begrifflichkeit: Wir sprechen in diesem Text der Einfachheit halber durchgehend von „Freiwilligen“ und „freiwilligem Engagement“ und meinen hiermit auch alle Formen des „Ehrenamtes“ bzw. des „ehrenamtlichen Engagements“. Ausdrücklich nicht gemeint sind die Teilnehmenden der sogenannten Freiwilligendienste (Bundesfreiwilligendienst, Freiwilliges Soziales Jahr usw.), da hier die ‚Dienstleistenden‘ Art, Umfang und Aufgabenstellung ihres ‚Dienstes‘ nur eingeschränkt selbst und frei bestimmen können. Sie ‚leisten‘ ihren ‚Dienst‘ oft weisungsgebunden, übernehmen regelhafte Aufgaben und werden durch pauschalierte Aufwandsentschädigungen, Taschengeldregelungen und ggf. Stellung bzw. Bezuschussung der Unterkunft monetär und durch Sachleistungen entlohnt. Damit können sie nicht als Freiwillige im Sinne dieser Charta verstanden werden.

## Charta für engagementfreundliche Einrichtungen

Die bei uns tätigen Mitarbeiter/innen, alle Hauptamtlichen und freiwillig Engagierten, sind die wertvollste Ressource für unsere Einrichtung bzw. für unsere Organisation. Eine hohe Arbeitszufriedenheit und gute Engagementbedingungen sind für unsere Klienten bzw. Kunden von hohem Wert und damit für unseren Erfolg unverzichtbar – ebenso wie

die positive Identifikation mit unserer Einrichtung bzw. unserer Organisation und deren Zielen.

Die Geschäftsführung und die Leitung unserer Einrichtung bzw. Organisationen verpflichten sich deshalb, folgende Grundsätze einzuhalten:

---

### 1. Freiwilliges Engagement ersetzt keine hauptamtlichen Arbeitskräfte

Die hauptamtlichen Beschäftigten haben Anspruch auf den Schutz ihres Arbeitsplatzes und die Anerkennung ihrer fachlichen Profession. Freiwilliges Engagement ermöglicht zusätzliche, anderweitig nicht umsetzbare Leistungen für Klienten und Einrichtung. Freiwillig Engagierte dienen nicht der Kosteneinsparung. Daher sind auch öffentliche Auftraggeber gehalten, freiwilliges Engagement nicht als quantifizierbaren Eigenanteil zur Voraussetzung für eine finanzielle Förderung bzw. Mittelvergabe auszuschreiben, sondern als Qualitätsmerkmal einer Einrichtung oder eines Projektes besonders zu berücksichtigen und zu fördern.

### 2. Beteiligung der Hauptamtlichen bei Planung und Konzeption von Engagementfeldern für freiwillig Engagierte

Von Anfang an sind die hauptamtlichen Arbeitskräfte mit ihren fachlichen Kompetenzen und ihren Kenntnissen der arbeitstechnischen Abläufe miteinzubeziehen, wenn Engagementfelder für Freiwillige definiert, geplant oder verändert werden. Dabei sind auch die Mitbestimmungsrechte der betrieblichen Interessensvertretungen zu beachten.

### 3. Der Umgang zwischen Hauptamtlichen und freiwillig Engagierten ist geprägt von Vertrauen und gegenseitiger Wertschätzung

Engagementkultur meint nicht nur die Art und Weise, wie eine Einrichtung oder Organisation mit Hauptamtlichen und freiwillig Engagierten umgeht, sondern auch, wie Hauptamtliche und freiwillig Engagierte miteinander umgehen. Die Einrichtung bzw. die Organisation schafft die Voraussetzungen, dass Hauptamtliche und freiwillig Engagierte mit gegenseitiger Wertschätzung, auf gleicher Augenhöhe, kollegial und vertrauensvoll zusammenarbeiten können.

### 4. Freiwilligenkoordinator/-innen / Freistellung und Qualifizierung

Als Ansprechpartner/-in sowie für die Begleitung und Koordination der freiwillig Engagierten ist ein/e hauptamtliche/r Mitarbeiter/-in als Freiwilligenkoordinator/-in zuständig. Diese Aufgabe wird in die Arbeitsplatzbeschreibung aufgenommen. Je nach Organisationsstruktur sowie Verweildauer und Aufgabenprofil der Freiwilligen ist hierfür unterschiedlich viel Zeit einzuplanen. Als Richtwert in vielen Einrichtungen gilt, dass es ab 150 Stunden monatlich freiwilliger Tätigkeit eine/n Freiwilligenkoordinator/-in geben

sollte. Die Freiwilligenkoordinator/-innen werden durch Schulungen auf diese Aufgabe umfassend vorbereitet.

### **5 Eigenwert der Freiwillig Engagierten**

Die freiwillig Engagierten übernehmen selbstbestimmt, in Ergänzung zur bezahlten Arbeit, gewählte oder ihnen übertragene Tätigkeiten, die für die Klienten bzw. Kunden oder für die Einrichtung bzw. Organisation einen hohen Wert haben, aber nicht durch Hauptamtliche zu leisten sind. Sie bringen sich mit ihren Talenten und Erfahrungen ein, gestalten aktiv mit und sind mit ihrem kritischen Blick von außen eine wertvolle Bereicherung. Die Freiwilligen erhalten eine angemessene, individuelle Anerkennung durch das Unternehmen bzw. Organisation. Nach Möglichkeit können freiwillig Engagierten außerdem öffentliche Anerkennung für ihr Engagement erfahren, indem z.B. die Einrichtung bzw. Organisation eine Teilnahme an den Anerkennungsformen der Stadt, der Verbände und der Medien vermittelt.

### **6. Vereinbarungen mit Freiwillig Engagierten**

Mit jedem Freiwilligen, der oder die sich kontinuierlich, verbindlich und regelmäßig in den

Strukturen und Projekten unserer Einrichtung bzw. Organisation engagiert, wird eine Vereinbarung getroffen. Diese kann z.B. die wechselseitigen Rechte und Pflichten sowie den Engagementbereich mit Zeitumfang, interne Abläufe, Versicherungsfragen, die Erstattung von Fahrtkosten und Auslagen, die Schweigepflicht, die Beendigung des Engagements, den Ausschluss von arbeitsrechtlichen Ansprüchen u.a. regeln.

Freiwillige erhalten auf Wunsch eine detaillierte schriftliche Bestätigung ihrer Tätigkeit oder den „Hamburger Nachweis über bürgerschaftliches Engagement“.

### **7. Versicherung der Freiwilligen**

Alle freiwillig Engagierten sind während ihres Engagements in der Einrichtung bzw. in der Organisation sowie auf dem direkten Weg zwischen ihrem Wohnort und dem jeweiligen Einsatzort unfall- und haftpflichtversichert.

### **8. Kosten- und Auslagenerstattung**

Alle freiwillig Engagierten leisten ihr Engagement unentgeltlich. Auslagen und Aufwendungen werden vereinbarungsgemäß (Pkt. 6.) erstattet.

---

Für die Geschäftsführung / den Vorstand:

Für den Betriebsrat / die Mitarbeitervertretung:

---

---



## Behördliche Kontaktadressen/Ansprechpartner

### ***Ansprechpartner in den Bezirksämtern/Fachämtern Sozialraummanagements:***

Bezirksamt Eimsbüttel, Fachamt Sozialraummanagement

Frau Barbara Strauß / Herr Marc Pepper

- Tel.: + 49 40 42801-2279 / -3262
- [barbara.strauss@eimsbuettel.hamburg.de](mailto:barbara.strauss@eimsbuettel.hamburg.de)
- [marc.pepper@eimsbuettel.hamburg.de](mailto:marc.pepper@eimsbuettel.hamburg.de)

Bezirksamt Altona, Fachamt Sozialraummanagement

Herr Lars Schmidt-von Koss

- Tel.: +49 40 42811-2427
- [sozialraummanagement@altona.hamburg.de](mailto:sozialraummanagement@altona.hamburg.de)

Bezirksamt Wandsbek, Fachamt Sozialraummanagement

Frau Christine Garbe

- Tel.: +49 40 42881-2884
- [sozialraummanagement@wandsbek.hamburg.de](mailto:sozialraummanagement@wandsbek.hamburg.de)

Bezirksamt Harburg, Fachamt Sozialraummanagement

Frau Florence Sow / Frau Ghasal Falaki-Moghaddam

- Tel.: +49 40 42871-3052 /-2555
- [sozialraummanagement@harburg.hamburg.de](mailto:sozialraummanagement@harburg.hamburg.de)

Bezirksamt Hamburg-Nord, Fachamt Sozialraummanagement

Frau Petra Remek

- Tel.: +49 40 42804-2745
- [sozialraummanagement@hamburg-nord.hamburg.de](mailto:sozialraummanagement@hamburg-nord.hamburg.de)

Bezirksamt Hamburg-Mitte, Fachamt Sozialraummanagement

Frau Flavia Suter

- Tel.: +49 40 42854-2397
- [sozialraummanagement@hamburg-mitte.hamburg.de](mailto:sozialraummanagement@hamburg-mitte.hamburg.de)

Bezirksamt Bergedorf, Fachamt Sozialraummanagement

Herr Waltraud Frank

- Tel.: +49 40 428 91 - 3148
- [sozialraummanagement@bergedorf.hamburg.de](mailto:sozialraummanagement@bergedorf.hamburg.de)

Anlage 2 – Rahmenbedingungen für freiwilliges Engagement in  
Wohnunterkünften für die öffentlich rechtliche Unterbringung und Erstaufnahmeeinrichtungen der Freien und Hansestadt  
Hamburg

**Zentraler Koordinierungsstab Flüchtlinge**

Ludwig-Erhard-Str. 22  
20459 Hamburg  
Telefon: +49 40 428 63-2825  
E-Mail: [fluechtlinge@zkf.hamburg.de](mailto:fluechtlinge@zkf.hamburg.de)

**Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration**

Amt für Arbeit und Integration, ESF-Verwaltungsbehörde  
Referat Förderung des freiwilligen Engagements  
Adolph-Schönfelder-Str. 5  
22083 Hamburg  
Telefon: +49 40 428 63-3725  
E-Mail: [forumfluechtlingshilfe@basfi.hamburg.de](mailto:forumfluechtlingshilfe@basfi.hamburg.de)  
[engagement@basfi.hamburg.de](mailto:engagement@basfi.hamburg.de)

**Hamburger Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit:**

Große Reichenstraße 14, 20457 Hamburg  
Tel: (040) 428 63 4163  
Telefonische Sprechzeiten  
Mo.: 14.00 – 16.00 Uhr  
Mi.: 9.00 – 11.00 Uhr  
E-Mail: [ombudsstelle@omb.hamburg.de](mailto:ombudsstelle@omb.hamburg.de)