



# *mitgehen*

## **Freiwillige begleiten zu Ämtern, Behörden und Gesundheitseinrichtungen**

Toolkit für soziale Organisationen -  
vom Konzept zur Umsetzung

## IMPRESSUM

Die Armutskonferenz und Verein dieziwi, Wien und Linz 2022.

**Texte & Redaktion:** Maria Fitzka-Reichart, Robert Rybaczek-Schwarz,  
Lisa Himmelsbach, Magdalena Plöchl

**Mitarbeit:** Sandra Jakomini, Szilvia Leitner-Macsai, Petra Pongratz,  
Jana Rutar, Martin Schenk, Katharina Tiran, Teresa Trausner

**Lektorat:** Jutta Konvicka

**Grafik & Illustration:** Svenja Knisel

**Fotos Umschlag, Seiten 5, 20, 21, 24:** Nell Leidinger - [Blickmoment](#)

**Foto Seite 7:** [Adrien Olichon - pexels](#)

**Foto Seite 8:** [RODNAE Productions - pexels](#)

**Foto Seite 17:** [fauxels - pexels](#)

**Fotos Seite 18, 19:** [Charlotte May - pexels](#)

Alle weiteren Fotos wurden von den Partner-Organisationen  
des Projekts zur Verfügung gestellt.

Das Projekt *mitgehn* wird unterstützt von



“

*Vor dem Termin hatte ich schon große Angst, da ich nicht wusste, was da auf mich genau zukommt. Durch die Begleitung von mitgehn war ich einfach sicherer. Während des Termins tat es gut zu wissen, dass jemand neben mir sitzt, und die Angst war weg. Aufgrund dieser Erfahrung werde ich mitgehn wieder beanspruchen, wenn ich es brauche, und auch weiterempfehlen. **Betroffene***

“

*Ich finde das Projekt mitgehn sehr sinnvoll. Ich mag auch das Setting, den Rücken zu stärken und vermittelnd da zu sein, sich aber auch abgrenzen zu können. Genau sowas habe ich mir für die Pension vorgestellt. Es ist schön, die Menschen unterstützen zu können. **Freiwillige***

”

## Inhaltsverzeichnis

Die Idee	06
Gemeinsam gegen Beschämung	08
Freiwilliges Engagement	10
Rechtlicher Hintergrund	12
Umsetzung: Vorbereitung	14
Umsetzung: Arbeit mit Freiwilligen	16
Umsetzung: Die Begleitung	18
<i>mitgehn</i> bei dieziwi	22
<i>mitgehn</i> beim Diakonie Flüchtlingsdienst	24
<i>mitgehn</i> bei der Caritas Salzburg	26
<i>mitgehn</i> im verein freiraum	28
Tipps aus der Pilotphase	30

# mitgeh'n - die Idee

Die Idee zu *mitgeh'n* entstand aus einer 2015 durchgeführten qualitativen Studie der Armutskonferenz zum Thema „Lücken und Barrieren im Gesundheitssystem aus der Sicht von Menschen mit Armutserfahrungen“. Ein zentrales Thema waren dabei die Barrieren, die entstehen, weil sich Menschen alleine, isoliert und beschämt fühlen. Als eine von mehreren Gegenstrategien wurde der Wunsch nach einer Begleitung von Betroffenen formuliert und in einem Folgeprojekt „Tu was gegen Beschämung“ die Idee zu *mitgeh'n* entwickelt. Das heißt, dass Menschen mit geringem Einkommen die Möglichkeit haben, sich auf Ämter und Behörden begleiten zu lassen. Dabei geht es nicht um Beratung oder Vertretung, sondern um ein – überwiegend stilles – Begleiten. Die Situation ändert sich für Armutsbetroffene, wenn statt zwei, drei Personen im Raum sind.

## Umsetzung in einem Pilotprojekt ab 2021

Gemeinsam mit dem Unabhängigen Landesfreiwilligenzentrum (ulf) in Oberösterreich wurde die Idee zu einem konkreten Konzept mit der Einbindung von Freiwilligen als Begleiter\*innen weiterentwickelt und ein Pilotprojekt formuliert.

Bei *mitgeh'n* unterstützen Freiwillige als stille Begleiter\*innen Menschen mit geringem Einkommen bei ihren Terminen auf Ämtern, Behörden oder in Gesundheitseinrichtungen. Durch diese Maßnahme können Betroffene dabei unterstützt werden, besser zu ihren Ansprüchen zu kommen und Termine mit weniger Ängsten, Stress und psychosozialen Druck wahrzunehmen.

Das Projekt ermöglicht und stärkt freiwilliges Engagement und gibt Freiwilligen Einblick in die Lebensrealität von benachteiligten Personen.

Dieses Toolkit sammelt Informationen zu den Grundlagen und Hintergründen für *mitgeh'n*, erläutert das Konzept und die Schritte zur Umsetzung und beinhaltet Eindrücke und praktische Tipps aus einem Pilotprojekt.

## Projektpartner\*innen

Das Pilotprojekt wird gemeinsam mit Projektpartner\*innen aus vier Bundesländern umgesetzt, mit einem Schwerpunkt in der Begleitung von Alleinerziehenden:

- Die Armutskonferenz (Projektkoordination)
- dieziwi. Die Zivilgesellschaft wirkt. – OÖ (fachliche Begleitung)
- Caritasverband der Erzdiözese Salzburg
- Diakonie Flüchtlingsdienst, Frauenberatung Wien
- verein-freiraum, Frauenberatungsstelle Leibnitz

Weiters sind Selbstorganisationen und Initiativen von Menschen mit Armutserfahrungen, die in der Plattform Sichtbar Werden der Armutskonferenz vernetzt sind, am Projekt beteiligt. Sie bringen ihre Erfahrungen und Erkenntnisse als Nutzer\*innen direkt ins Projekt ein.



# Gemeinsam gegen Beschämung



Viele Menschen, die z.B. durch Arbeitslosigkeit, Armut oder eine sichtbare Behinderung benachteiligt sind, machen häufige und andauernde Beschämungserfahrungen. Diese Erfahrungen führen zu Stress und gesundheitlichen Belastungen.

Oftmals geschieht das auf Ämtern oder auch in Gesundheitseinrichtungen (bei Ärzt\*innen, in Krankenhäusern oder bei der Erstellung von Gutachten). Diese Erfahrungen von Beschämung gehen meist nicht spurlos an ihnen vorüber.

## Beschämung ist eine soziale Waffe

Soziale Scham ist nicht bloß ein harmloses persönliches Gefühl. Beschämung ist eine soziale Waffe der jeweils Mächtigeren. Menschen, die von Armut betroffen sind, machen häufig besondere Erfahrungen von Beschämung und Demütigung. Mit ihnen wird aufgrund ihrer Lage „schlecht umgegangen“, sie werden fühlbar benachteiligt.

Beschämung hält Menschen klein. Sie rechtfertigt die Bloßstellung und Demütigung als von den Beschämten selbst verschuldet. Das ist das Tückische daran. Soziale Scham fordert dazu auf, eine Erklärung für den Sinn der Verletzung zu finden, die man zuvor erfahren hat.

## Kränkungen machen krank!

Das Leben in benachteiligten Situationen – also mit wenig Geld auskommen zu müssen, verbunden oftmals auch mit existenziellen Sorgen – bedeutet für die Betroffenen viel Stress. Dauerhafter Stress belastet die Gesundheit und kann psychische, psychosomatische und somatische Erkrankungen mit sich bringen.

### *Beschämung*

#### *...geht unter die Haut:*

Die stärksten Wirkungen äußern sich in erhöhtem Stress und höheren Raten psychischer Erkrankungen.

#### *...schneidet ins Herz:*

Die stärksten Zusammenhänge finden sich mit Bluthochdruck und Herzerkrankungen.

#### *...schadet der Gesundheit:*

Je öfter, je länger und je stärker die Verachtung, desto schädlicher.

#### **TU WAS GEGEN BESCHÄMUNG!**

[armutskonferenz.at/media/leitfaden\\_tu-was-gegen-beschaemung.pdf](https://armutskonferenz.at/media/leitfaden_tu-was-gegen-beschaemung.pdf)

#### **AUF AUGENHÖHE**

Wertschätzender Umgang im beruflichen Alltag der Gesundheits- und Sozialberufe

[armutskonferenz.at/media/leitfaden\\_auf-angenhoehe.pdf](https://armutskonferenz.at/media/leitfaden_auf-angenhoehe.pdf)

# Freiwilliges Engagement

Freiwilliges Engagement bildet das zentrale Fundament von *mitgehn*. Um *mitgehn* implementieren zu können, braucht es Personen, die bereit sind, als freiwillige Begleitpersonen aktiv zu werden.

Freiwilliges Engagement ist ein wichtiger Bestandteil unserer Gesellschaft. Es fördert den Zusammenhalt und erhöht die Lebensqualität. Nicht nur bei den Personen, die vom Engagement anderer profitieren, sondern auch bei jenen, die als Freiwillige aktiv sind.

Laut einer Erhebung des Instituts für empirische Sozialforschung aus dem Jahr 2016 gibt es in Österreich zwischen 3,3 und 3,5 Millionen Menschen, die sich freiwillig engagieren. Das entspricht 46% der Bevölkerung ab 15 Jahren.

Was konkret unter freiwilligem Engagement zu verstehen ist, definiert das österreichische Freiwilligengesetz (idF BGBl I 2021/165, §2 Abs. 2): Es ist eine Leistung, die Privatpersonen freiwillig (ohne gesetzliche Verpflichtung) für Personen außerhalb des eigenen Haushalts erbringen. Dabei verfolgen sie soziale Motive oder haben das Ziel die Allgemeinheit zu fördern. Freiwilliges Engagement findet in einem organisierten Rahmen statt und wird nicht bezahlt.

Damit freiwilliges Engagement nachhaltig in einer Organisation implementiert werden kann und seine Potentiale voll entfaltet, müssen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, um Strukturen und Rahmenbedingungen zu schaffen, die auf Seite 12-15 (Vorbereitung/Arbeit mit Freiwilligen) erläutert werden.

## Vertiefende Informationen und Materialien:

3. Bericht zum freiwilligen Engagement in Österreich, Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Wien 2019  
[freiwilligenweb.at/#dearflip-df\\_7740/1/](https://freiwilligenweb.at/#dearflip-df_7740/1/)

Qualitätsmerkmale Freiwilligenkoordination, Netzwerk Freiwilligenkoordination, Wien 2021  
[freiwilligenkoordination.at/checklist-qualitaetsmerkmale-2/](https://freiwilligenkoordination.at/checklist-qualitaetsmerkmale-2/)

Ulf-Infopool - Nützliche Vorlagen, die für die Freiwilligenkoordination verwendet werden können.  
[ulf-ooe.at/infopool/](https://ulf-ooe.at/infopool/)

# Rechtlicher Hintergrund

## Vertrauensperson Rechtsbeistand

Explizite rechtliche Regelungen für Begleitpersonen bzw. Vertrauenspersonen gibt es nur in Bereichen, wo die begleiteten Personen besonderen Schutz oder Unterstützung benötigen: Kinder, Menschen mit Behinderung, Asylwerber\*innen, Festgenommene, Zeug\*innen.

### Rechtlich wird unterschieden zwischen

#### Vertrauensperson

Bei Terminen auf Behörden (auch zu Untersuchungen der Gesundheitsstraße) kann man eine sogenannte Vertrauensperson mitnehmen, die auch bei Einvernahmen teilnehmen darf. Diese Person hat jedoch kein Recht, sich im Verfahren zu beteiligen, also etwas Eigenes einzubringen, sondern stellt eine stumme Begleitung und moralische Unterstützung dar.

#### Vertretung

Eine Vertretung, die für einen spricht, ist von einer Vertrauensperson und einem Rechtsbeistand zu unterscheiden. Es empfiehlt sich, eine Rechtsvertretung gegenüber der Behörde immer schriftlich bekannt zu geben.

#### Rechtsbeistand

Der Rechtsbeistand ist gesetzlich geregelt im allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) § 10, Absatz 5: „Die Beteiligten können sich eines Rechtsbeistandes bedienen und auch in seiner Begleitung vor der Behörde erscheinen.“ Der Rechtsbeistand kann nur die Person, die begleitet wird, beraten und kann nicht für diese Person sprechen (keine Vertretung).

Die Begleitung durch einen Rechtsbeistand kommt laut Verwaltungsgerichtshof „nur dort in Betracht, wo rechtserhebliche Handlungen zu setzen bzw. rechtserhebliche Erklärungen abzugeben sind.“ (VwGH 94/11/0063 RS 1).

**Tipp:** Sollte die Begleitperson am Amt abgewiesen werden, empfiehlt es sich, die Begleitperson als „Rechtsbeistand“ zu bezeichnen, weil dieser gesetzlich geregelt ist. Das gilt auch, wenn die Begleitperson eigentlich nur als stumme Vertrauensperson mitgeht.

Dafür ist es auch gut, den entsprechenden Paragraphen 10, Absatz 5 aus dem Verwaltungsverfahrensgesetz zu nennen, auf den man sich als Begleitperson berufen kann.



# Umsetzung

## Vorbereitung

### Erste Schritte...

Vor der Implementierung von *mitgeh*n ist es empfehlenswert, mit allen beteiligten Berufsgruppen bzw. Team-Mitgliedern zu erheben, welche Anforderungen es an die Freiwilligen gibt. Falls die Organisation bisher nicht mit Freiwilligen gearbeitet hat, geht es auch um eine grundsätzliche Entscheidung, dies zu tun.

Es ist wichtig, dabei auf die Abgrenzung zum hauptamtlichen Personal zu achten. Freiwillige bieten zwar eine wertvolle Ergänzung zum bestehenden Leistungsspektrum, dürfen aber nicht als Ersatz für bezahlte Mitarbeiter\*innen eingesetzt werden.

Nach der Bedarfsanalyse kann ein Aufgabenprofil erstellt werden, das Folgendes beinhaltet:

- Tätigkeitsbeschreibung: Die Tätigkeit möglichst einladend und interessant beschreiben. Herausarbeiten, welche Aufgaben die Freiwilligen übernehmen können und was der Sinn der Aufgabe ist.
- Zeitaufwand: Wie viel Zeit sollen Freiwillige mitbringen und wie (un)regelmäßig werden sie gebraucht?
- Einsatzort: Wo findet das Engagement statt?
- Besondere Anforderungen: Welche Erwartungen gibt es an die Freiwilligen? Z.B. Mindestalter, Strafregisterbescheinigung, bestimmte Kompetenzen wie Führerschein, Sprachkenntnisse etc.
- Ansprechperson: Wer ist für die Freiwilligen zuständig?

Sind diese Aspekte festgelegt, ist man gut für die nächste Phase der Freiwilligengewinnung vorbereitet.

### Wo kann man Freiwillige gewinnen?

Je nachdem, welche Zielgruppe an Freiwilligen man erreichen will, sind unterschiedliche Kanäle und „Ansprachen“ sinnvoll. Zwei besonders geeignete Zielgruppen sind beispielsweise Studierende und Pensionist\*innen. Neben „klassischen Bewerbungsmethoden“ wie Aushängen (z.B. in Geschäften, bei Ärzt\*innen), Social-Media-Beiträgen oder Infoständen (z.B. auf Messen, Veranstaltungen) empfiehlt sich insbesondere:

- Persönliche Kontakte nutzen - Personen direkt fragen, ob sie mitmachen wollen.
- Vernetzung mit Communities (z.B. Kirchen) und anderen Vereinen, die mit Freiwilligen arbeiten oder Erfahrungen haben.
- Plattformen zur Freiwilligensuche nutzen (z.B. Freiwilligenzentren, Freiwilligenweb etc.).
- Zusammenarbeit mit (Aus-)Bildungseinrichtungen, vor allem mit Studiengängen im psychosozialen Bereich, wo erfahrungsgemäß das Angebot, sich bei *mitgeh*n freiwillig zu engagieren, durchaus auf Interesse stößt.





# Arbeit mit Freiwilligen

Die Freiwilligen brauchen eine fixe Person, die für sie zuständig ist – eine\*n Freiwilligenkoordinator\*in. Er/Sie ist Ansprechperson für alle Fragen und Anliegen der Freiwilligen und unterstützt diese.

## Was sind die Aufgaben einer\*s Koordinatorin\*s?

- Einschulung der Freiwilligen (bzw. Organisation einer Einschulung)
- Sicherstellung des Informationsflusses zwischen Organisation und Freiwilligen
- Angebot von Austausch-, und Reflexion-, und Mitgestaltungsmöglichkeiten
- Förderung von Wertschätzung und Anerkennung („Dankeskultur“)
- Organisation von Weiterbildungsmöglichkeiten
- Versicherungsregistrierung: Die Organisation sollte eine Unfall- und Haftpflichtversicherung für die Freiwilligen anbieten, damit diese während ihres Engagements abgesichert sind.
- Ausstellung eines Freiwilligenausweises: Ein Ausweis kann die Bindung der Freiwilligen zur Organisation erhöhen und im Außenauftritt (z.B. bei der Begleitung zu Ämtern oder Behörden) für Klarheit über die Rolle der Freiwilligen sorgen.
- Abwicklung der Kostenerstattung: Freiwillige bekommen für ihr Engagement kein Entgelt, entstandene Aufwände wie z.B. Fahrtkosten sollten aber ersetzt werden, damit sie keine Kosten für ihr Engagement haben.
- Dokumentation: Datenerfassung und -pflege, Stundenaufzeichnungen, Protokolle von Freiwilligentreffen etc.

## Was ist für das Vorgespräch wichtig?

Wenn sich jemand in der Organisation meldet, sollte möglichst bald ein Erstgespräch folgen. Sonst kann es sein, dass die Freiwilligen das Interesse verlieren.

Das können Inhalte des Erstgesprächs sein:

- Erwartungen und Wünsche der/des Freiwilligen
- Erwartungen der Organisation an die/den Freiwilligen
- Infos zum Engagement

## Was ist bei der Einschulung zu beachten?

Bei der Einschulung werden die Freiwilligen auf die Begleitungen vorbereitet und erhalten die Möglichkeit, sich auch – in Form von Rollenspielen – auszuprobieren und zu reflektieren. Es empfiehlt sich, die Einschulung mit Betroffenen umzusetzen, um Einblicke in deren Lebensrealitäten zu erhalten und ein Gefühl für die Zielgruppe zu entwickeln.

Eine genaue Beschreibung der Schulungsinhalte sowie Inhalte für die Schulungsmappe sind unter [www.ulf-ooe.at/mitgehn/#MaterialOrganisationen](http://www.ulf-ooe.at/mitgehn/#MaterialOrganisationen) zu finden.

Ist der Schulungstermin erfolgreich, kann eine Einsatzvereinbarung abgeschlossen werden, die folgendes beinhaltet:

- Kontaktdaten (Freiwillige\*r und Koordinator\*in)
- Konkreter Aufgabenbereich
- Starttermin des Freiwilligeneinsatzes, Häufigkeit der Einsätze
- Kommunikationskanäle, die in weiterer Folge zum Austausch genutzt werden
- evtl. Vereinbarung einer „Probezeit“
- weitere für das Projekt wichtige Vereinbarungen
- Unterschrift Freiwillige\*r und Koordinator\*in

Austauschtreffen sollten regelmäßig angeboten werden. Damit werden Mitgestaltungsmöglichkeiten der Freiwilligen gefördert und man erhält wichtige Rückmeldungen zur Projektentwicklung.

# Ablauf der Begleitung



Nachdem die Betroffenen ihren Mitgeh-Wunsch dem/der Freiwilligenkoordinator\*in bekannt gegeben haben (Termin, Dauer, Zweck, Treffpunkt, Kontaktdaten für Rückfragen), kümmern sich diese um eine passende Begleitung durch die Freiwilligen. Das Matching kann auf unterschiedliche Weise erfolgen und ist auf die jeweilige Einrichtung, Zielgruppe bzw. technischen Möglichkeiten abzustimmen (z.B. per E-Mail, Ausschreibung über eine App, persönliches Matching mittels Anruf, Verwenden einer Signal-Gruppe etc.).

Bei der Vorbesprechung bzw. Kontaktaufnahme zwischen dem/der Freiwillig\*en und dem/der Betroffenen ist folgendes zu beachten:



Treffpunkt & Erkennungsmerkmal abklären



An konsumfreiem Ort verabreden



Pünktlichkeit



Störungen vermeiden (z.B. Handy ausschalten)

## Tipps für die Freiwilligen:

- Anruf mit unterdrückter Nummer – wenn Kontaktaufnahme durch Freiwillige
- Zeit nehmen (aber maximal 1h) zum Einholen von Informationen und zur Abklärung von Wünschen
- Aktives Zuhören
- Betroffene in den Mittelpunkt stellen und ihr Tempo übernehmen
- Selbstschutz und Abgrenzung



Die Begleitung kann in folgende **drei Phasen** aufgeteilt werden:

## Das Vorgespräch

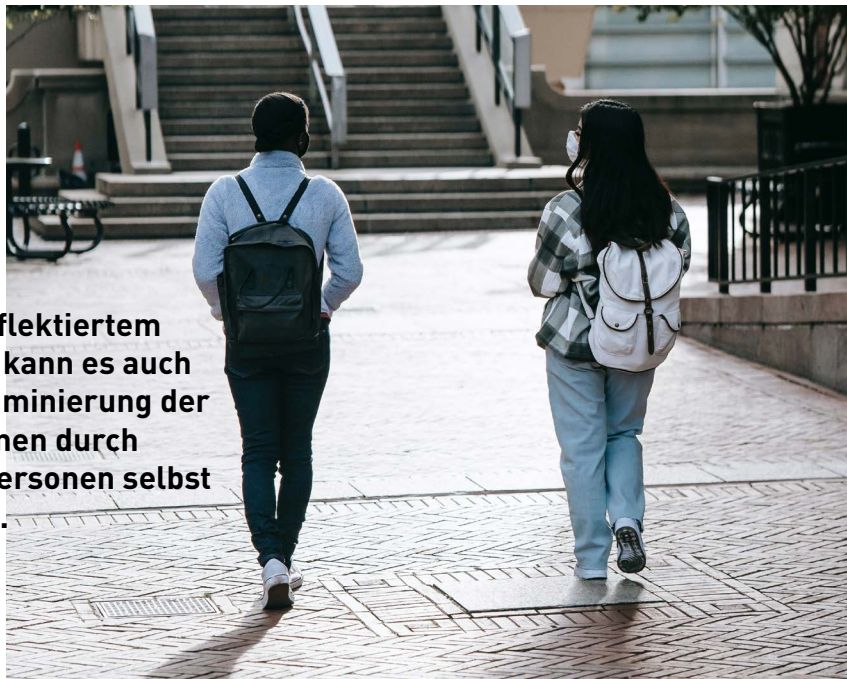
Ziel des Vorgesprächs ist das Kennenlernen, Informationen über Grund und Ziel des Termins auszutauschen, Wünsche und Erwartungen abzuklären, sowie einen gemeinsamen Planungsablauf zu entwickeln. Dabei ist es wichtig, eine vertrauensvolle Basis zu erarbeiten und Zuversicht und Optimismus auszustrahlen.

## Die Begleitung

Die vorrangige Aufgabe besteht darin, die Betroffenen als „stille Begleitpersonen“ zum Termin zu begleiten und „mit dabei zu sein“. Es ist wichtig, dass die Betroffenen für sich selbst sprechen, ihre eigenen Entscheidungen treffen und nicht beeinflusst werden.

Folgende vorrangige Aufgaben stehen im Fokus der Begleitungen:

- Mut machen und stärken
- loben und positives Hervorheben
- aushalten, wenn es z.B. emotional wird
- Ruhe ausstrahlen und für eine angenehme Atmosphäre sorgen



Bei unreflektiertem Handeln kann es auch zu Diskriminierung der Betroffenen durch Begleitpersonen selbst kommen.



## Das Nachgespräch

Es ist jedenfalls ratsam, ein kurzes Nachgespräch einzuplanen, um eine Rückmeldung zu erhalten, wie der/die Betroffene den Termin wahrgenommen hat. Für eine systematische Erfassung empfiehlt sich ein Feedbackbogen, wobei der/die Freiwillige die Fragen stellt und den Bogen ausfüllt.

Um einen guten Abschied zu finden, ist es sinnvoll, in der letzten Sequenz das Positive in den Vordergrund zu stellen. Anerkennung für das Geleistete tut allen gut und stärkt die/den Betroffene\*n.

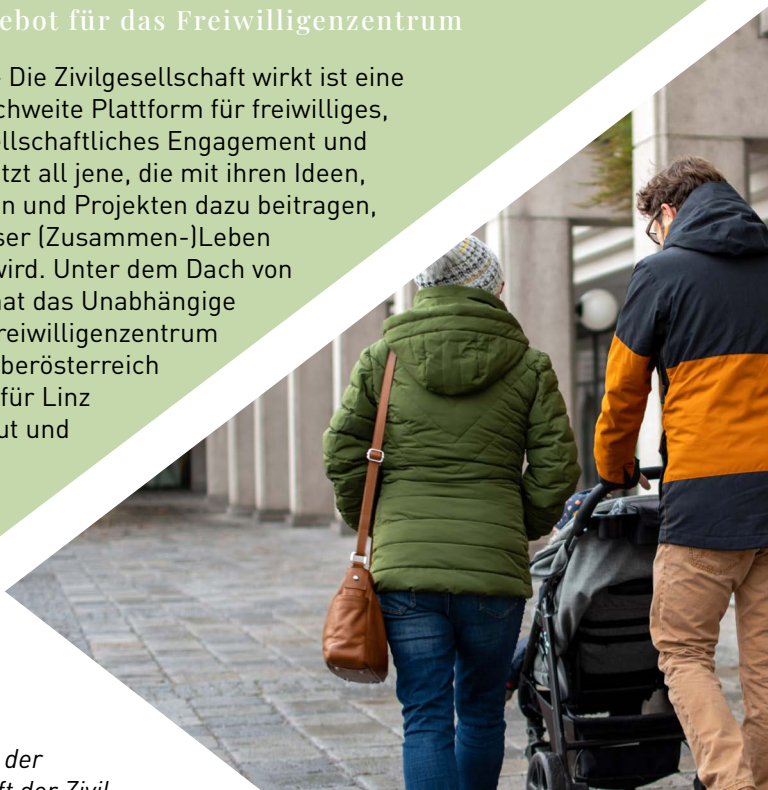
Leitfaden für die drei Begleitphasen mit der Checkliste für das Vorgespräch sowie dem Feedbackbogen für Betroffene sind downloadbar unter: [www.ulf-ooe.at/mitgehn/#MaterialFreiwillige](http://www.ulf-ooe.at/mitgehn/#MaterialFreiwillige).

# mitgehn bei dieziwi

als neues Angebot für das Freiwilligenzentrum

dieziwi – Die Zivilgesellschaft wirkt ist eine österreichweite Plattform für freiwilliges, zivilgesellschaftliches Engagement und unterstützt all jene, die mit ihren Ideen, Initiativen und Projekten dazu beitragen, dass unser (Zusammen-)Leben besser wird. Unter dem Dach von dieziwi hat das Unabhängige Landesfreiwilligenzentrum (ulf) in Oberösterreich *mitgehn* für Linz aufgebaut und initiiert.

**dieziwi.**  
Die Zivilgesellschaft wirkt.  
[www.dieziwi.at](http://www.dieziwi.at)



“

*Wir sind beeindruckt von der enormen Hilfsbereitschaft der Zivilgesellschaft und dem großen Interesse am Projekt. In kürzester Zeit konnten wir viele Freiwillige für mitgehn finden und schulen. Zusätzlich zu den Begleitertreffen haben uns die Freiwilligen enorm bei der Weiterentwicklung des Projekts unterstützt. Es freut uns sehr, dass sie so viel Wertschätzung von den Betroffenen erfahren.*

**Organisation**

”

Mit dem Pilotprojekt konnte eine Möglichkeit für Personen mit begrenzten Zeitressourcen geschaffen werden, sich punktuell zu engagieren, und neue Freiwillige konnten gewonnen werden.

## Für die Umsetzung in diesem Setting ist wichtig

- Eine Ansprechperson, bei der Betroffene ihren *mitgehn*-Wunsch bekannt geben können.
- Ein breiter Pool an geschulten freiwilligen Mitgeher\*innen.
- Ein konsumfreier Ort, an dem sich Freiwillige und Betroffene vor einem Termin treffen können, um sich kennenzulernen. Dort können Betroffene den Freiwilligen schildern, was ihnen bei der Begleitung besonders wichtig ist. Die Freiwilligen können anhand einer angebotenen Checkliste Fragen stellen.
- Möglichkeiten, damit Freiwillige und Betroffene im Anschluss an den Termin ihre Erfahrungen und Feedback rückmelden können.

“

*mitgehn verbindet, beflügelt und gibt Sicherheit und Halt.*  
**Freiwillige**

”



“

*Vor dem Termin hatte ich schon große Angst, da ich nicht wusste, was da auf mich genau zukommt. Durch die Begleitung von mitgehn war ich einfach sicherer. Während des Termins tat es gut zu wissen, dass jemand neben mir sitzt, und die Angst war weg. Aufgrund dieser Erfahrung werde ich mitgehn wieder beanspruchen, wenn ich es brauche, und auch weiterempfehlen.* **Betroffene**

”

# mitgehn beim Diakonie Flüchtlingsdienst

Pilotumsetzung für Frauen mit Fluchterfahrung

Geflüchtete sind in ihrem täglichen Leben mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert: Rassismus steht auf der Tagesordnung, kulturelle Unterschiede erschweren die Orientierung und ihre sozialen und politischen Rechte sind stark eingeschränkt. Herausfordernd ist auch die oftmals bestehende Sprachbarriere.



“

*Es ist toll zu sehen, wie durch die Begleitung ein Schritt in Richtung Empowerment gesetzt wird. Klientinnen erfahren, dass sie Behördenwege und Spitalsbesuche ohne Angst auch selbstständig wahrnehmen können. **Organisation***

”

Das Projekt *mitgehn* ist an bestehende Sozialberatungsstellen des Diakonie Flüchtlingsdienstes in Wien angedockt: der Frauenberatung, der Wohnberatungsstelle WIWA und dem Ukraine Beratungszentrum. In den Beratungsstellen erhalten geflüchtete Personen umfassende Sozialberatung zu materieller Grundsicherung, Gesundheit, Wohnen und Bildung.

**Diakonie**   
Flüchtlingsdienst

[www.diakonie.at/  
ueber-uns/traeger-  
diakonischer-arbeit/  
diakonie-eine-welt/  
diakonie-fluechtlings-  
dienst](http://www.diakonie.at/ueber-uns/traeger-diakonischer-arbeit/diakonie-eine-welt/diakonie-fluechtlingsdienst)

## Für die Umsetzung in diesem Setting ist wichtig

- Ein Erstgespräch, in dem abgestimmt wird, ob die Anforderungen von *mitgehn* mit den Erwartungen und Ressourcen der Freiwilligen übereinstimmen.
- Eine Einschulung für die Freiwilligen mit weitreichenden Informationen zu den Einsatzbereichen und den Herausforderungen, denen sich Geflüchtete in ihrem täglichen Leben stellen müssen.
- Eine klare Abgrenzung zwischen Dolmetsch-Begleitdiensten und der Rolle von Mitgeher\*innen.
- Einen bekannten Treffpunkt (oftmals in der Beratungsstelle) und eine Begleitung bereits für den Fahrtweg, da die Orientierung in einer neuen Stadt eine Herausforderung sein kann.
- Ein Reflexionsgespräch mit den Freiwilligen nach einer Begleitung, da die Konfrontation mit den Lebensrealitäten von Geflüchteten Redebedarf nach sich ziehen kann.
- Vernetzungstreffen für Freiwillige, zusätzliche Fortbildungen und das Angebot, an Einzel- und Teamsupervision teilnehmen zu können.

“

*Ich finde das Projekt mitgehn sehr sinnvoll. Ich mag auch das Setting, den Rücken zu stärken und vermittelnd da zu sein, sich aber auch abgrenzen zu können. Genau sowas habe ich mir für die Pension vorgestellt. Es ist schön, die Menschen unterstützen zu können. **Freiwillige***

”

# mitgehn bei der Caritas Salzburg

als Ressource für andere Organisationen

Die Caritas Salzburg bietet ein breites Spektrum an Unterstützungs- und Beratungsmöglichkeiten in Stadt und Land Salzburg. In den unterschiedlichsten Notlagen können sich Personen an die allgemeine Sozialberatung und Wohnungslosenhilfe sowie die Wohnintegration wenden. Von Armut betroffene Personen finden zudem im *Frauenwohnen* und *MeinZuhause* eine kostengünstige Wohnmöglichkeit auf Zeit.



“

*Für uns als Organisation ist es großartig, wenn zwei einander fremde Personen gemeinsam zu einem Termin gehen und eine positive Erfahrung machen. Positive Bestärkung, oft nur ein paar Minuten vor dem Termin, und ein zur Seite stehen, können einer Person das Selbstvertrauen geben, ihre Anliegen ohne Furcht und Scham vorzutragen. **Organisation***

”

Das Projekt *mitgehn* ist nicht Teil einer einzelnen Einrichtung der Caritas und konnte somit auch externen Netzwerkpartner\*innen und Beratungsstellen der Stadt Salzburg zugänglich gemacht werden. Für die Einrichtungen bietet *mitgehn* eine zusätzliche Ressource, um Bewohner\*innen und Klient\*innen zu Terminen zu begleiten.

**Caritas**  
Wir helfen.  
[www.caritas-salzburg.at](http://www.caritas-salzburg.at)

“

*Bei wichtigen Amtsterminen habe ich Angst etwas Falsches zu sagen, oder einer strengen Person zu begegnen. Die Begleiterin hat mir geholfen ruhig zu bleiben.*

**Betroffene**

“

”

*Als jemand, der selbst im öffentlichen Dienst tätig war, weiß ich, wie wichtig es sein kann, wenn einem jemand zur Seite steht. Und diese Unterstützung möchte ich gerne leisten. **Freiwillige***

”

## Für die Umsetzung in diesem Setting ist wichtig

- Eine gute Freiwilligenakquise über interne Kanäle wie Freiwilligen Newsletter und Freiwilligenarbeit online Portal, sowie über online Ausschreibung bei Freiwilligenzentren.
- Die Beziehungsarbeit in der Freiwilligenkoordination: Um Freiwillige an ein Projekt zu binden, müssen sie Wertschätzung erfahren. Dazu gehört Informationsaustausch bzgl. der Projektentwicklung, offene Gesprächskultur, Feedback und Dankeskultur.
- Netzwerkarbeit und Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, die direkten Kontakt zur Zielgruppe haben, um das Angebot bekannt zu machen.
- Einen einfachen Zugang für Betroffene, indem diese direkt über eine eigens eingerichtete Telefonnummer oder E-Mail Adresse eine Begleitung anfragen können.
- Eine gute Koordinationsarbeit, welche die Anfragen von Einrichtungen oder Nutzer\*innen entgegennimmt, mit den passenden Freiwilligen koordiniert und dann die jeweils relevanten Details der Begleitung (Treffpunkt, Uhrzeit, etc.) an die betroffenen Personen weiterleitet.

# mitgehn im verein-freiraum

## Pilotumsetzung im ländlichen Raum

Der verein-freiraum mit seinem Mutterschiff, der **Frauenberatungs- und Frauenservicestelle** Leibnitz ist seit nunmehr 16 Jahren die regionale Anlaufstelle für alle Mädchen und Frauen im Bezirk Leibnitz, einem ruralen, vom Weinbau geprägten Bezirk im Süden der Steiermark.



**Freiraum**  
MITGEHN für FRAUEN

[www.verein-freiraum.at](http://www.verein-freiraum.at)

“

mitgehn ist eine Weiterführung unserer täglichen Betreuungsarbeit und multipliziert bzw. potenziert sogar unsere Serviceleistung über die Freiwilligenarbeit. **Organisation**

”

Begleitungen von Mitarbeiterinnen der Einrichtung sind aus Ressourcen-Gründen nicht möglich und konnten bislang den Betroffenen nicht angeboten werden. Das Projekt *mitgehn* ist daher eine logische Weiterführung und Ergänzung der professionellen Arbeit und erster Kontakt und Zugang zu Ehrenamt und Freiwilligenarbeit.

## Für die Umsetzung in diesem Setting ist wichtig

- Ein direkter Zugang zur Zielgruppe, der in diesem Fall durch die Frauenberatungsstelle gewährleistet ist. Die Beraterinnen können den Bedarf an Begleitungen im Zuge der Beratung erheben und die Klientinnen direkt auf das Angebot von *mitgehn* aufmerksam machen.
- Ein gutes Matching zwischen Freiwilligen und Klientinnen.
- Einschulung von Freiwilligen mit Einbindung von Betroffenen und Mitarbeiter\*innen von regionalen Behörden (z.B. AMS, Bezirkshauptmannschaft). Durch eine zielgerichtete zweitägige Schulung können die Freiwilligen gut auf die Begleitungen vorbereitet werden – und mit dem klaren Auftrag versehen, bei Terminen zur Seite zu stehen, nicht aber aktiv zu werden.
- Reflexionsgespräche zwischen Freiwilligen und der hauptamtlichen Koordinatorin. Diese schaffen Sicherheit, bringen Vertrauen und das Gefühl, gut betreut und aufgehoben zu sein in einem professionellen Arbeits- und Beratungskontext.
- Die Anerkennung der Freiwilligen und das Arbeiten in respektvoller Atmosphäre, dies führt zu weiterer Motivation, im wertschätzenden Rahmen miteinander zu arbeiten.

“

Jetzt bin ich mutiger, wenn ich zur Gemeinde gehe.

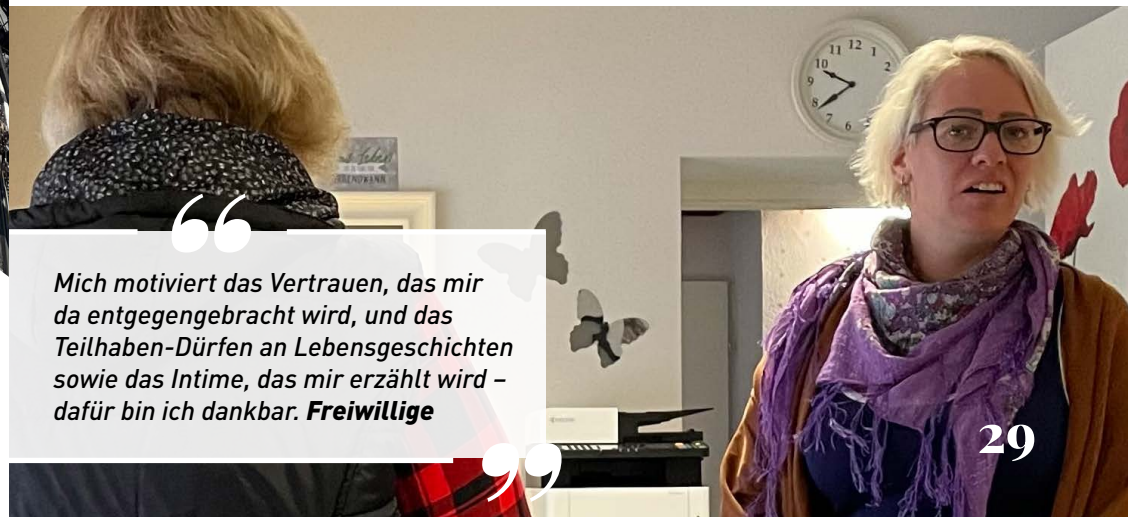
**Betroffene**

”

“

Mich motiviert das Vertrauen, das mir da entgegengebracht wird, und das Teilhaben-Dürfen an Lebensgeschichten sowie das Intime, das mir erzählt wird – dafür bin ich dankbar. **Freiwillige**

”



# Tipps aus der Pilotphase

für die Umsetzung von *mitgehn*

## Für die Arbeit mit freiwilligen Begleitpersonen ist wichtig

- Gute Rahmenbedingungen für die Einschulung schaffen
- Schulungsunterlagen mitgeben
- Eine Ansprechperson und Zeiten der Erreichbarkeit klar kommunizieren
- Ein Kommunikationstool festlegen (E-Mail, Signal-Gruppen etc.)
- Aktiv nach Freiwilligen auch in anderen Organisationen suchen
- Aufgaben und Nicht-Aufgaben bzw. Rolle klar definieren
- Versicherungsschutz für Freiwillige abschließen
- Dankeskultur einführen
- Fortbildungsangebote für Freiwillige schaffen
- Regelmäßige Vernetzungs- und Austauschtreffen anbieten
- Ausweis für die Freiwilligen, damit Zutritt zu Ämtern und Behörden einfacher ist
- Gute Rahmenbedingungen für Feedback/Rückmeldungen schaffen

## Für die Arbeit mit Betroffenen ist wichtig

- Partizipation von Betroffenen bei Konzepterstellung und Umsetzung
- Niederschweligen Erstkontakt ohne Terminvereinbarung ermöglichen
- Wortwahl auf Betroffene zuschneiden und sich der eigenen Fachbegriffe bewusst sein
- mit den Klient\*innen Erwartungen und Wünsche an die Mitgeher\*innen klären (z.B. Abgrenzung zu Dolmetschbegleitungen)
- Angebot in der eigenen Organisation verbreiten
- Sichtbarmachen des Angebotes bei Betroffenen: Soziale Organisationen und Beratungsstellen informieren; Social-Media-Kanäle nutzen; Werbung bei Ämtern und Behörden; Plakate an Orten der Zielgruppe aufhängen

## Für die Koordination ist wichtig

- Fixe Arbeitszeiten/Tage einplanen
- Erreichbarkeit für die Freiwilligen klar kommunizieren
- Klare Zuständigkeit einer Ansprechperson in der Organisation definieren
- Für das Erstgespräch mit den Freiwilligen viel Zeit einplanen
- Überblick über Zeitressourcen und Background der freiwilligen Begleitpersonen verschaffen



# mitgeh'n

---

## gegen Barrieren und Beschämung

Bei *mitgeh'n* unterstützen Freiwillige als stille Begleiter\*innen Menschen mit geringem Einkommen auf Ämtern, Behörden oder in Gesundheitseinrichtungen. Durch die Begleitung werden Betroffene dabei unterstützt, besser zu ihren Ansprüchen zu kommen und Termine mit weniger Ängsten, Stress und psychosozialem Druck wahrzunehmen. *mitgeh'n* ermöglicht und stärkt freiwilliges Engagement und gibt Freiwilligen Einblick in die Lebensrealität von benachteiligten Personen.

Dieses Toolkit sammelt Informationen zu den Grundlagen und Hintergründen von *mitgeh'n*, erläutert das Konzept und die Schritte zur Umsetzung und beinhaltet Eindrücke und praktische Tipps aus einem Pilotprojekt.

“

---

*Ich wurde zu einem für mich belastenden Termin begleitet. Die Begleitperson strahlte sehr viel Ruhe und Stärke aus, sodass ich mich im Vorgespräch schon beruhigen konnte. Ich konnte den Termin leichter durchstehen. Ich fühlte mich in meiner Person wertgeschätzt, verstanden und besser wahrgenommen. **Betroffene***

”

---

[www.armutskonferenz.at/mitgeh'n](http://www.armutskonferenz.at/mitgeh'n)