Die Auswertung der Coronahilfen-Erhebung verdeutlicht, so der zweite Befund, die Notwendigkeit, die jeweiligen kontextualen, mehrdimensionalen Bedingungen der Engagierten in den Blick zu nehmen, um möglichst vielen Menschen die Arbeit an ihrer gesellschaftlichen Teilhabe durch zivilgesellschaftliches Engagement zu ermöglichen. Hiermit ist gemeint, dass der Kontext der Pandemiesituation zum einen verdeutlicht, dass sich ad hoc sehr viele junge, überwiegend berufstätige Menschen engagieren konnten. Zum anderen weist sich die Gruppe der Coronahilfen-Engagierten zum Beispiel hinsichtlich ihrer Bildung und beruflichen Situation als äußerst privilegiert aus, das heißt, es wird auch deutlich, dass sich viele junge Menschen – vielleicht gerade aufgrund der Covid-19-Pandemie – nicht engagieren (können) (van Rießen/Henke 2020b: 224). Das Modellkonzept Zivilgesellschaftliches Engagement mit Zukunft muss daher die gesellschaftlichen Einschränkungen, denen die Engagierten unterliegen, berücksichtigen, um diesen eine realistische Möglichkeit zu bieten, mithilfe zivilgesellschaftlichen Engagements die eigene gesellschaftliche Teilhabe zu gestalten.

Dies führt zum dritten Befund. Dieser lautet, dass *Engagement als Prozess* – auch innerhalb einer bereits aufgenommenen Tätigkeit – zu verstehen und bedarfsgerecht zu begleiten ist, um Engagement als Arbeit an der Teilhabe zu ermöglichen (siehe hierzu auch Kewes/Munsch 2020). Das würde für Organisationen im Engagementbereich bedeuten, nicht allein erweiterte Zugänge für Engagierte zu schaffen, sondern darüber hinaus auch einen Fokus auf die kontinuierliche Unterstützung im Realisieren von sozialer Teilhabe während des Engagements zu legen.

5.3 Nutzungsanlässe, Nutzen und Barrieren aus der Perspektive der involvierten hauptamtlichen Fachkräfte

Die Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen, die das Untersuchungsfeld im Projekt EZuFöST darstellen, werden standortbezogen von hauptamtlichen[43]

43 Roß und Roth merken in Bezug auf den Begriff der Hauptamtlichkeit in Verbindung mit der Terminologie des Ehrenamts an, dass dieser nicht einfach zu definieren sei, da auch Freiwillige über Fachwissen verfügen (Roß/Roth 2019: 7). Im Projekt EZuFöST, in dem eine Verknüpfung von Engagement und hauptamtlichen Strukturen ein wesentlicher Bestandteil des Modells ist, liegt dem Begriff des Hauptamts ein Verständnis zugrunde, das sich im Spannungsfeld zwischen dem Schaffen von niedrigschwelligen Zugängen zu Engagementstrukturen und dem Schutz von Engagierten vor einer Überforderung und Indienstnahme für fehlende sozialstaatliche Daseinsvorsorge bewegt (vgl. hierzu auch Haubner 2021: 370–372).

https://doi.org/10.5771/9783748911043-118 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

Fachkräften Sozialer Arbeit organisiert, wobei einer Fachkraft mehrere Standorte zugeordnet sind. Die involvierten Fachkräfte fungieren in den jeweiligen Standorten als Ansprechpartner:innen für die Engagierten in der Koordination sowie den Besuchsdiensten. Zudem sind die hauptamtlichen Fachkräfte durch regelmäßige Teamsitzungen untereinander vernetzt.

Im hier dargestellten Forschungsprojekt wurde die Perspektive der Fachkräfte auf nutzenförderliche und -hinderliche Faktoren sowie mögliche zukünftige Projektideen mit Blick auf ihr Tätigkeitsfeld, unter besonderer Berücksichtigung der Covid-19-Pandemie, erhoben. In einem ersten Schritt wurde im Rahmen der Basiserhebung ein Workshop mit den hauptamtlichen Fachkräften durchgeführt (5.3.1). Der Einfluss der Covid-19-Pandemie auf die Arbeit der hauptamtlichen Fachkräfte wurde in einem zweiten Schritt als Teil der Coronahilfen-Erhebung mittels eines zweiwöchigen Audiotagebuchs erhoben, das ein:e Mitarbeiter:in während der Umsetzung des Angebots der Kölsch Hätz Coronahilfen führte. Dieses wurde transkribiert; die Ergebnisse seiner Auswertung mittels einer qualitativen Dokumentenanalyse wurden in die Erhebung der Perspektive der involvierten hauptamtlichen Fachkräfte integriert (5.3.2). Die Ergebnisse zur Perspektive der hauptamtlichen Fachkräfte werden schließlich im folgenden Kapitel 5.3.3 miteinander verbunden. Darüber hinaus wurde die Perspektive der hauptamtlichen Fachkräfte für eine kommunikative Validierung des ersten Entwurfs des Modellkonzepts erneut hinzugezogen: zum einen von den hauptamtlichen Fachkräften der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen und zum anderen von weiteren hauptamtlichen Fachkräften, die in den themennahen Handlungsfeldern des Caritasverbands für die Stadt Köln e. V. tätig sind (siehe Kapitel 4.3.4).

5.3.1 Ergebnisse der Basiserhebung

Die Perspektive der hauptamtlichen Fachkräfte in der Arbeit mit Engagierten, bezogen auf nutzenförderliche und -hinderliche Faktoren sowie mögliche zukünftige Projektideen, wurde als Bestandteil der Basiserhebung im Rahmen eines Workshops erhoben. Als positiv und erhaltenswert schildern die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen Aspekte in Bezug auf die Struktur, die Kooperationen und Vernetzung des Angebots der Nachbarschaftshilfen sowie die Beziehungen zu den Engagierten im Besuchsdienst und in den Koordinationsteams.

Für eine gelingende Arbeit an den Standorten sei zentral, dass sich die hauptamtlichen Fachkräfte und Engagierten als Teil eines Teams verstehen. Die Standortstruktur der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen ermögliche hierbei durch eine Transparenz in der Zuständigkeit der hauptamtlichen

https://doi.org/10.5771/9783748911043-118 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

Fachkraft eine Vertrauensbasis in der Zusammenarbeit mit den Engagierten. Die Beziehung zu den ehrenamtlichen Koordinationsteams, die an den verschiedenen Standorten sehr heterogen seien, gelinge gut, wenn die Fachkräfte sich an die jeweiligen Teams anpassen würden. Dies werde seitens der Trägerorganisation durch eine flexible Gestaltung der eigenen Tätigkeit ermöglicht. Um Engagierte für die Koordination der Besuchsdienste zu gewinnen, habe sich eine persönliche Ansprache durch die hauptamtlichen Fachkräfte als erfolgreich erwiesen. Ebenso habe sich die Präsenz der Koordinationsteams in den Sozialräumen als Teil der Grundstruktur der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen bewährt. In Bezug auf die Vernetzung, welche sich für ihre Arbeit bewährt habe, schätzen die Fachkräfte das Angebot als anerkannt im Sinne einer Integration in das Hilfesystem ein. Als erfolgreich betrachten die involvierten Hauptamtlichen die zunehmende Entwicklung von anderen Angeboten wie zum Beispiel Patient:innenbegleitungen für „betreuungsintensivere Fälle" (Workshop hauptamtliche Koordination). Grundlegend für eine gute Atmosphäre in der Zusammenarbeit untereinander sowie mit den Engagierten seien Anerkennung, Dankbarkeit und Wertschätzung, die durch standortübergreifende Schulungen sowie Feierlichkeiten für Engagierte gestärkt werden könnten.

In Bezug auf nutzenhinderliche Aspekte in der hauptamtlichen Tätigkeit schildern die Fachkräfte Zusammenhänge, die sich in drei Kategorien einteilen lassen: Barrieren für Engagierte, Ressourcenknappheit und Gewinnung Engagierter. Die involvierten hauptamtlichen Fachkräfte beobachten in ihrer Tätigkeit eine zunehmende Bürokratie für die Engagierten, die sich abschreckend in Bezug auf das zivilgesellschaftliche Engagement auswirke. Das zeitintensive Engagement in der Koordination sei sehr aufwändig. Zudem seien die mit den ehrenamtlichen Koordinator:innen stattfindenden Teamsitzungen sowie Sprechstunden für Interessierte dadurch, dass diese vormittags stattfinden, nicht niedrigschwellig zugänglich – gerade für Berufstätige oder Studierende. Weiterhin sehen die Fachkräfte als einen ihre Arbeit entscheidend beeinträchtigenden Faktor den Mangel an zeitlichen und personellen Ressourcen. Derer bedarf es aus ihrer Sicht für eine gelingende Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit, aber auch vor dem Hintergrund zunehmender Unterstützungsbedarfe durch die Nutzer:innen, vor allem für die zum Teil herausfordernde Beziehungsgestaltung zu Nutzer:innen und Engagierten. Schwierigkeiten in der Gewinnung neuer Engagierter (für die Koordination) erklären sich die Fachkräfte zum einen durch weniger funktionierende Netzwerke an einzelnen Standorten, zum anderen durch eine Homogenität in den Teams von Engagierten, wodurch sich das Übergangsmanagement und die Gewinnung neuer Engagierter herausfordernd gestalte.

https://doi.org/10.5771/9783748911043-118 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

Im Rahmen des Workshops gibt es seitens der hauptamtlichen Fachkräfte diverse Ideen für eine zukünftige Gestaltung ihrer Tätigkeit der Engagementförderung. Grundlegend bedürfe es neben den bereits thematisierten personellen und zeitlichen Ressourcen auch finanzieller Mittel, um zum Beispiel bestimmte Tätigkeiten – wie die Erneuerung der Öffentlichkeitsarbeit – extern vergeben zu können. Eine aufsuchende Öffentlichkeitsarbeit im Sozialraum habe sich bewährt, jedoch könnten innovative Formate und Vernetzung auch zur Erreichung neuer Zielgruppen nutzenförderlich sein. Auch sei die Vernetzung der Standorte untereinander zur Stärkung eines Gemeinschaftsgefühls und als Anerkennung für die Engagierten aus der Sicht der hauptamtlichen Fachkräfte wesentlich. Grundlegend, so äußern sie, bedürfe es einer allgemeinen Zuständigkeit für die ambulante Versorgung Älterer. Hierfür wäre es aus Sicht der Hauptamtlichen denkbar, Dienste vor Ort zu bündeln und eine zentrale Anlaufstelle zu schaffen, die möglicherweise auch eine stärkere Präsenz hauptamtlicher Strukturen im Sozialraum erfordere.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die involvierten hauptamtlichen Fachkräfte eine Präsenz von ehrenamtlichen Koordinationsteams und eine Vernetzung des Angebots der Nachbarschaftshilfen in den Sozialräumen sowie eine Zusammenarbeit mit den Engagierten auf Augenhöhe, die von Anerkennung, Wertschätzung und Dankbarkeit geprägt ist, als gebrauchswerthaltig für die hauptamtliche Koordination von zivilgesellschaftlichem Engagement einschätzen. Barrieren für Engagierte sehen die Fachkräfte in zunehmender Bürokratie und in der Zeitintensität des Engagements in der Koordination. Letzteres sei aufgrund des zeitlichen Rahmens nur für bestimmte Zielgruppen leicht zugänglich. Für eine intensive Vernetzung, die Betreuung von Nutzer:innen und Engagierten sowie eine innovativere Öffentlichkeitsarbeit, die auch andere Zielgruppen erreiche, sei es nutzenhinderlich, dass es an personellen und zeitlichen Ressourcen mangele. Für die Zukunft wünschen sich die Hauptamtlichen eine innovativere Öffentlichkeitsarbeit sowie finanzielle Ressourcen, um diese zum Beispiel durch Externe umsetzen zu können. Zudem sollten aus der Perspektive der involvierten hauptamtlichen Fachkräfte Möglichkeiten der standortübergreifenden Vernetzung der Engagierten untereinander geschaffen werden. Nicht zuletzt gelte es, das Thema der gesellschaftlichen Teilhabe Älterer in die Mitte des Sozialraums bzw. der Öffentlichkeit zu rücken, wozu es einer Verdichtung hauptamtlicher Strukturen im Sozialraum sowie intensiverer themenbezogener Kooperationen mit anderen Akteuren im Sozialraum bedürfe.

https://doi.org/10.5771/9783748911043-118 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

5.3.2 Ergebnisse der Coronahilfen-Erhebung

Das Angebot der Kölsch Hätz Coronahilfen stellt eine Veränderung des Forschungsfelds im Projekt EZuFöST dar. Die Perspektive der hauptamtlichen Fachkräfte wurde in den für das modifizierte Angebot der Nachbarschaftshilfen entworfenen Coronahilfen-Erhebungsstrang integriert, indem eine hauptamtliche Fachkraft, die den Aufbau des neuen Angebots mitgestaltete, von Mitte bis Ende März 2020 begleitend ein Audiotagebuch führte. Die drei Transkripte (16.3.; 17.-20.3.; 25.-30.3.2020) wurden als forschungsgenerierte Dokumente, da das Audiotagebuch im Projektkontext erstellt wurde, per qualitativer Inhaltsanalyse deduktiv ausgewertet, indem wir uns auf die Ergebnisse des Workshops mit den hauptamtlichen Fachkräften der Basiserhebung bezogen.

Einen zentralen ausbaufähigen Aspekt stellt für die hauptamtlichen Fachkräfte im Rahmen der Basiserhebung die Form der Öffentlichkeitsarbeit dar, den sie aufgrund von Zeitmangel gerne an Externe vergeben würden. Die Auswertung im Rahmen der Coronahilfen-Erhebung zeigt, dass die Nachbarschaftshilfen die Bewerbung des Angebots der Coronahilfen, welches sie ad hoc initiieren, binnen zwei Wochen multimedial großflächig im Raum Köln umsetzen konnten. Ausgangspunkt war das Vorhaben: „Die Einkaufshilfe soll bekannt gemacht werden über die Öffentlichkeitsarbeit, über Social Media, Webseiten und eben auch Aushänge in der Stadt“ (Audiotagebuch 16.3.2020); entsprechend wurde das Angebot über Printmedien (diverse Zeitungen, Gemeindebriefe, Flyer und Plakate in den verschiedenen Stadteilen) und digitale Medien (Social Media, Radio und Fernsehen) beworben. Dies *könnte* durch finanzielle Zuwendungen, die die Organisation im Rahmen der Covid-19-Pandemie erhielt, möglich geworden sein.

Zur Bewerbung des Angebots vernetzten sich die Nachbarschaftshilfen mit der Stadt, Pfarrämtern, Wohnungsgenossenschaften sowie mit Presse, Radio- und lokalen Fernsehsendern. Die in der Basiserhebung als nutzenförderlich beschriebene Vernetzung im Sozialraum wird im Kontext der Pandemiesituation massiv ausgebaut. Zudem wird sie als deutlicher Nutzen für die hauptamtliche Tätigkeit erachtet, da keine Konkurrenz bestünde, sondern vielmehr Alleinstellungsmerkmale wie im Fall der Nachbarschaftshilfen in Bezug auf den Datenschutz deutlich würden. Die hauptamtliche Fachkraft beschreibt dies wie folgt: „Also man merkt, dass die verschiedenen Einrichtungen und Verbände zusammenhalten, eben aufeinander auch verweisen und nicht gegeneinander arbeiten“ (Audiotagebuch 17.-20.3.2020_Trankript). Den Nutzen betont die Person folgendermaßen: „Wir finden da gerade auch noch über Netzwerkpartner Lösungen und das macht sehr viel Spaß“ (Audiotagebuch 17.-20.3.2020_Trankript).

https://doi.org/10.5771/9783748911043-118 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

Die Netzwerke mit der Kommune, anderen Organisationen der freien Wohlfahrtspflege, lokalen Ärzteverbänden, Kirchengemeinden und Wohnungsgenossenschaften entstehen vor allem auf einer institutionellen Ebene, wobei die hauptamtlichen Fachkräfte sich anschauen, welche Netzwerke in den jeweiligen Sozialräumen bereits existieren. Die Netzwerkarbeit dient hierbei zum einen der bereits beschriebenen gezielten Öffentlichkeitsarbeit und zum anderen der sozialraumübergreifenden Vermittlung von Engagierten und Nutzer:innen. Weiterhin verweisen die Kölsch Hätz Coronahilfen Anfragen, die nicht in den Tätigkeitsbereich der Einrichtungen fallen, sowie Engagierte mit spezifischen Fähigkeiten wie zum Beispiel medizinischen Ausbildungen an andere Akteure der Stadt.

Ein weiterer Aspekt, den die involvierten hauptamtlichen Fachkräfte als Barriere für die Engagierten im Rahmen der Basiserhebung beschreiben, ist der zunehmende bürokratische Aufwand. Die Analyse der Dokumente, die den Aufbau des neuen Angebots aus Sicht einer hauptamtlichen Fachkraft beschreiben, zeigt, dass die Nachbarschaftshilfen im Kontext der Pandemie binnen zwei Wochen – auch durch die Zusammenarbeit mit Engagierten – technische Lösungen schaffen, diesen Aufwand zu minimieren, beispielsweise indem bestimmte Schritte digital erledigt werden können. Hierdurch würden nicht nur Zugänge gerade für jüngere Engagierte, die sich überwiegend per E-Mail melden, erleichtert, sondern auch der eigene Arbeitsablauf effizienter.

Die Erreichbarkeit der Einrichtungen ist eine weitere Kategorie, die in den Analysen in der Kombination der Ergebnisse aus Coronahilfen- und Basiserhebung hervortritt. Die hauptamtlichen Fachkräfte beschreiben die Sprechstunden der ehrenamtlichen Koordinator:innen im Sozialraum sowie die vormittags stattfindenden Teamsitzungen der Engagierten als mögliche Barriere – gerade für Jüngere und/oder Berufstätige. Die Coronahilfen-Erhebung zeigt, dass eine Erreichbarkeit der Organisation per E-Mail und Hotline es sowohl Nutzer:innen als auch vielen (jüngeren) Engagierten erleichtert, zivilgesellschaftliches Engagement in Anspruch zu nehmen. Eine Telefonhotline ermöglicht es vielen Nutzer:innen zudem, die Organisation flexibel zu kontaktieren. Wesentlich tritt auch aus der Dokumentenanalyse hervor, dass die Organisation die Beziehungsarbeit zu den Nutzer:innen und Engagierten per Telefon ergänzen kann. Engagement wird so im Verlauf begleitet (Kewes/Munsch 2018). So beschreibt die Fachkraft: „Wir werden auch Kontrollanrufe machen, gerade bei den älteren Leuten, um festzustellen, ob die Vermittlung gut gelaufen ist und festzustellen, ob sie sich sicher fühlen und noch Bedarfe haben“ (Audiotagebuch 17.-20.3.2020). Und zusätzlich nutzen die Engagierten die Hotline nicht nur als Zugang, sondern wenden sich auch in Problemfällen an die Organisation, beispiels-

https://doi.org/10.5771/9783748911043-118 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

weise bei dem Gefühl einer Überforderung durch Nutzer:innen. Diese kontinuierliche Kommunikationsform stellt einen Unterschied zu dem Angebot der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen dar, bei dem die Nutzer:innen und Engagierten, wenn sie einmal vermittelt sind, autonomer agieren und unabhängiger von der Organisation sind.

Die letzte Kategorie, die sich im Material des Audiotagebuchs deutlich widerspiegelt, besteht in dem Thema der gesellschaftlichen Teilhabe Älterer. Auch die hauptamtlichen Fachkräfte, die am Workshop der Basiserhebung teilgenommen haben, wünschen sich hier grundlegende Veränderungen und möchten das Thema in die Mitte der Gesellschaft gerückt sehen. Dafür sind sie beispielsweise bereit, Akteure der Sozialräume in einem der Kölsch Hätz Büros zu bündeln. Die Auswertung der Coronahilfen-Erhebung zeigt, dass das im Falle der Kölsch Hätz Coronahilfen mit einer rasanten Geschwindigkeit umgesetzt und Engagement nahezu ‚professionalisiert' wird. Die hauptamtliche Fachkraft spricht in diesem Kontext von den Engagierten als „Anbieter" (Audiotagebuch 17.-20.3.2021), auch sollen die Nutzer:innen die Engagierten mit „Einkäufe[n] beauftragen" (Audiotagebuch 16.3.2021). Die hier gewählten Bezeichnungen als Auftraggeber:innen und Anbieter:innen erinnern eher an den Bereich der selbstständigen Erwerbstätigkeit und weniger an freiwillige, eigensinnige Tätigkeiten zivilgesellschaftlichen Engagements. Für eine Vernetzung zum Ausbau des Angebots erhält die Organisation finanzielle Ressourcen, die die hauptamtliche Fachkraft als Wertschätzung der eigenen Arbeit empfindet. Zudem stellt die Trägerorganisation personelle Ressourcen, die die Fachkraft als weiteren Nutzen beschreibt: „Das Schöne ist, dass im Verband auch Ressourcen umgeschichtet werden, also Leute, die zum Beispiel sonst Seniorennetzwerke begleiten, die ja jetzt nicht stattfinden können, können als Hauptamtliche auch bei der Arbeit aushelfen" (Audiotagebuch 17.-20.3.2021). Neben der zentralen Rolle, die die hauptamtliche Fachkraft der Trägerorganisation bei der Bewältigung der Herausforderungen der Covid-19-Pandemie zuschreibt, offenbart sich eine aus der Not entstandene Partizipation Engagierter in der Ausgestaltung der Strukturen des Angebots der Coronahilfen. Einige Engagierte unterstützen beispielsweise in dem Aufbau von Datenbanken und andere, die Erfahrungen in der Arbeit mit an Demenz erkrankten Älteren besitzen, werden stärker in die Vermittlung und Kommunikation mit betroffenen Nutzer:innen eingebunden. Abschließend kann festgestellt werden, dass die hauptamtliche Fachkraft – neben der als positiv empfundenen Vernetzung – eine sinnstiftende Verantwortung für die Sicherung der gesellschaftlichen Teilhabe Älterer in der Pandemie durch die Organisation schildert. Das zeigt sich beispielsweise in einem unbürokratischen Vorgehen dort, „wo das Geld am Monatsende zu Ende geht und die Behörden jetzt

https://doi.org/10.5771/9783748911043-118 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

gerade nicht so gut funktionieren“ (Audiotagebuch 25.-30.3.2021), weshalb mit Gutscheinen ausgeholfen werde. Zudem überlegen die hauptamtlichen Fachkräfte, die Erreichbarkeit des Angebots an betriebliche Zeiten von kommunalen Einrichtungen anzupassen, „weil man wahrscheinlich auch erwartet, dass wir ähnlich wie eine städtische Behörde arbeiten“ (Audiotagebuch 25.-30.3.2021).

5.3.3 Zusammenfassung

Abschließend vergleichen wir die empirischen Ergebnisse aus der Basis- mit der Coronahilfen-Erhebung hinsichtlich der Perspektive der Fachkräfte auf nutzenförderliche und -hinderliche Faktoren für zivilgesellschaftliches Engagement. Beide Erhebungen zeigen: Die hauptamtlichen Fachkräfte scheinen – insbesondere im Kontext der Pandemiesituation – Verantwortung für die gesellschaftliche Teilhabe Älterer übernehmen zu wollen. Dafür ermöglichen sie eine Partizipation der Engagierten in den Strukturen; sie sind bereit, im Eiltempo eine multimediale flächendeckende Öffentlichkeitsarbeit umzusetzen; sich behördliche Abläufe anzueignen und eine intensive Netzwerkarbeit zu betreiben, wobei „die Stadt Köln […] auch als Netzwerkpartner informiert [wurde]“ (Audiotagebuch 17.-20.3.2021). Die Auswertung der Coronahilfen-Erhebung zeigt möglicherweise eine grundlegende Einstellung in der Engagementförderung. Dadurch kann – das soll an dieser Stelle hervorgehoben werden – zwar die gesellschaftliche Teilhabe Älterer in einer Krisensituation mithilfe breiter Solidarität zu großen Teilen sichergestellt werden, was jedoch „vielfach auf die Behandlung von Symptomen beschränkt bleiben muss, weil die ökonomischen und politischen Ursachen jener Missstände, auf die das Engagement reagiert, den Möglichkeiten der Handlungsräume des ehrenamtlichen Engagements entzogen sind“ (Quent 2021: 107). Quent plädiert daher für ein politisches Bewusstsein von Engagement (ebd.), worauf vielleicht auch der aus der Perspektive der involvierten hauptamtlichen Fachkräfte geäußerte Bedarf abzielt, das Thema der gesellschaftlichen Teilhabe Älterer im Sozialraum präsenter zu gestalten.

Weiterhin zeigen die Ergebnisse der Coronahilfen-Erhebung in Bezug auf die hauptamtlichen Fachkräfte, dass diese sich in der Krisensituation für eine Partizipation durch Engagierte in den organisationalen Strukturen geöffnet haben und dies als Nutzen für das Engagement erleben. Eine kontinuierliche multimediale Erreichbarkeit sowie Öffentlichkeitsarbeit ermöglichen sowohl den Nutzer:innen als auch den Engagierten niedrigschwellige Zugänge; vor allem den jüngeren, denn diese kontaktieren die Organisation überwiegend über die für das Angebot eingerichtete E-Mail-Adresse. Darüber hinaus ist der Organisation dadurch möglich, in einen konstan-

https://doi.org/10.5771/9783748911043-118 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND