



## Urlaub & Pflege e.V.

Gemeinnütziger Reiseveranstalter für Menschen mit Hilfs- und Pflegebedarf

Urlaub & Pflege e.V.  
Voßhof 10  
48291 Telgte  
[www.urlaub-und-pflege.de](http://www.urlaub-und-pflege.de)

Branche: Tourismus

Mitarbeiterzahl :  
6 Hauptamtliche  
60 Ehrenamtliche

Gründungsjahr 1999

Kontakt:  
Tel. 02504 – 73 96 043  
[post@urlaub-und-pflege.de](mailto:post@urlaub-und-pflege.de).

Mitglied im:



Gefördert durch:



### Unser CSR Engagement

„Wir sind doch schon in hohem Maße sozial engagiert. Soziales Engagement ist sozusagen unser Kerngeschäft. Wofür sollten wir uns mit CSR auseinandersetzen? Diese Überlegungen standen am Beginn unserer Auseinandersetzung mit dem Thema und wir haben Gründe gefunden, uns auf den Weg zu machen:“  
Susanne Hanowell (Geschäftsführerin)

#### Unser Kerngeschäft

Urlaub & Pflege e.V. ist ein gemeinnütziger Reiseveranstalter für Menschen mit Hilfs- und Pflegebedarf. Das besondere an den Reisen ist eine 1:1 Betreuung durch ehrenamtliche ReisebegleiterInnen, Fachpflege rund um die Uhr, ein barrierefreies Tages- und Ausflugsprogramm und das Abholen von zu Hause in rollstuhlgerechten Fahrzeugen (innerhalb NRW).

Auf diese Weise können auch schwer pflegebedürftige Gäste (bis Pflegegrad 5) verreisen.

#### Warum CSR?

Trotz Gemeinnützigkeit ist Urlaub & Pflege e.V. ein ganz normales Unternehmen, das Mitarbeitende beschäftigt, Dienstleistungen erbringt, Ressourcen verbraucht und wirtschaftlich arbeiten muss. Sich diese Prozesse genau anzusehen, erschien uns wichtig und sinnvoll.

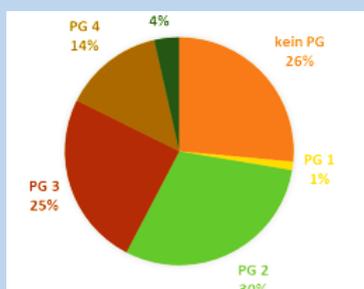
In unserer Arbeit begegnen wir täglich den Schwierigkeiten unserer Gäste, den Sorgen der pflegenden Angehörigen und guten bzw. weniger guten Lösungen in Bezug auf Barrierefreiheit. Hier Veränderungen für die Betroffenen in Kooperation mit anderen Unternehmen zu bewirken, ist uns wichtig.



## WAS WIR SCHON GESCHAFFT HABEN

- 1999 Gründung von Urlaub & Pflege e.V.
- 2000 Veranstaltung von 4 Reisen / insges. 17 Gäste / 5 Ehrenamtliche
- 2003 Gründung des Fördervereins Urlaub & Pflege e.V.
- 2007 Einführung Demenzreisen
- 2016 Mitwirkung Studie „Betreute Urlaube als Entlastungsangebote für pflegende Frauen“ der FH Bielefeld
- 2018 Einführung Tandemreisen
- 2019 Veranstaltung von 17 Reisen / insges. 184 Gäste / ca. 60 Ehrenamtliche / 6 Hauptamtliche

### Der Pflegebedarf unserer Gäste 2019:



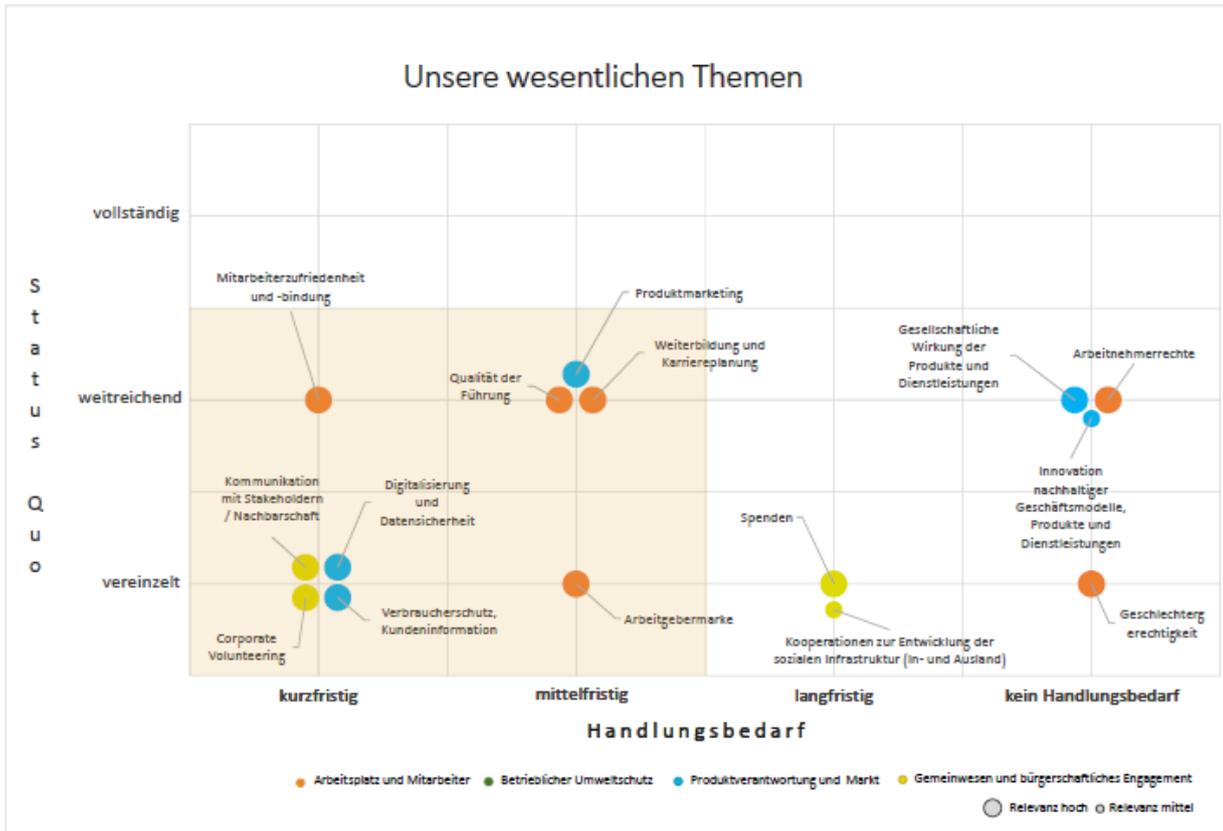
### Aus einem Reisebericht einer pflegenden Angehörigen:

... Doch als wir in Neustadt angekommen, hat Willi uns in Empfang genommen.

Ab jetzt kümmere er sich und ich hätte frei zum Entspannen, Wandern oder sonst allerlei.

Es war nicht ganz einfach, alles abzugeben denn die Betreuung bestimmte mein Leben.

Doch bin ich auf den Geschmack gekommen, als ich die freie Zeit wieder gewonnen. ...



Das Ergebnis unserer CSR Selbstbewertung	
<p><b>TOP Themen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Corporate Volunteering</li> <li>2. Digitalisierung und Datenschutz</li> <li>3. Mitarbeiterzufriedenheit und Bindung</li> <li>4. Qualität der Führung</li> </ol>	<p>Es gibt viele gute Ideen, die Schritt für Schritt umgesetzt wurden und in Zukunft noch umgesetzt werden sollen. Die Themenfelder, in denen bisher am meisten passiert ist, werden näher behandelt.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Besonders freuen wir uns über unsere Erfolge im Bereich <b>corporate volunteering</b>. 2019 ist es uns gelungen, dass zwei Arbeitgeber Mitarbeitende für die ehrenamtliche Begleitung unserer Reisen freigestellt haben. Außerdem haben wir eine Gesetzesänderung bzgl. des Sonderurlaubsgesetzes in NRW, angeregt. Wir wollen erreichen, dass nicht nur Arbeitnehmende, die Jugendreisen begleiten, sondern alle, die Reisen für Menschen mit Hilfs- und Pflegebedarf aller Altersstufen begleiten, davon profitieren können.</li> <li>2. In Bezug auf <b>Digitalisierung</b> haben wir auf ein Serversystem und Überwachung durch eine externe Firma umgestellt. Seit 2018 gibt es ebenfalls eine externe Firma, die den <b>Datenschutz</b> überwacht.</li> <li>3. Die Umstellung auf das Serversystem wirkt sich auch positiv auf die <b>Mitarbeiterzufriedenheit</b> aus: So kann die Reisevorbereitung auch im Home-Office erledigt werden und bei Problemen gibt es schnelle Hilfe.</li> <li>4. Urlaub &amp; Pflege e.V. verfolgt einen <b>kooperativen Führungsstil</b>. Es gibt einen ständigen Austausch und Weiterentwicklungsprozess zwischen Ehrenamtlichen, Hauptamtlichen und Geschäftsführung.</li> </ol>

## Unser Leitbild (Auszug):

Wir wollen

- allen unseren Gästen durch vielseitige Angebote, Gespräche und Kontakte einen Raum schaffen um sich auszutauschen, Gemeinschaft zu erleben und neue Eindrücke zu sammeln, um damit ihre Lebensfreude und Lebensqualität zu steigern
- den Gästen, die zu Hause mit der Aufrechterhaltung des eigenen Haushaltes sehr gefordert sind, durch das Abnehmen von Arbeiten und durch "Verwöhnen" Entspannung und Erholung bieten, damit sie neue Kräfte sammeln können, um ihren Alltag auch weiterhin zu bewältigen
- die Gäste, denen zu Hause mehr Arbeiten abgenommen werden als ihnen lieb ist dabei unterstützen, die eigenen Ressourcen wahrzunehmen und evtl. vergessene Fähigkeiten und Fertigkeiten neu zu entdecken und zu üben
- den pflegenden Angehörigen Erholungspausen verschaffen und sie durch Schulungen dabei unterstützen, den Pflegealltag zu Hause besser bewältigen zu können.

....

Um die Verwirklichung dieser Ziele zu erreichen, arbeiten wir in einem Team von ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen und Fachkräften zusammen und ergänzen und unterstützen uns gegenseitig. Entscheidend für das gute Funktionieren eines Teams sind Respekt der Teammitglieder untereinander, partnerschaftliches Arbeiten an gemeinsamen Zielen und der kreative Umgang mit Konflikten und deren Lösungen. Fester Bestandteil unserer Arbeit sind daher regelmäßige Teambesprechungen während der Reisen und Schulungen.

Die Lebendigkeit während der Reisen hängt stark von den individuellen Fähigkeiten und Interessen der Gäste und der Mitarbeiter/-innen ab. Auf den Reisen soll Raum sein, hierauf Rücksicht zu nehmen bzw. dies als Angebot für alle einzubringen.

Unsere CSR-Strategie	Unser CSR Programm	
<p><b>Pflege als gesamtgesellschaftliche Verantwortung:</b></p> <p>Es gibt aktuell in Deutschland 3,4 Mio. Menschen, die im Sinne des Pflegeversicherungsgesetzes pflegebedürftig sind. Weitere 5 Mio. sind zwar nicht leistungsberechtigt, aber dennoch z.B. aufgrund ihres hohen Alters täglich auf Unterstützung angewiesen.</p> <p>Vor diesem Hintergrund entwickelt sich das Thema Urlaub vom angenehmen Luxus zu einer existenziellen Notwendigkeit und die Verantwortung dafür, dass Urlaub möglich ist, zu einer gesamtgesellschaftlichen Aufgabe.</p>	<p>Unser CSR Programm fokussiert sich auf die Themen „Mitarbeiter“ und „bürgerschaftliches Engagement“.</p> <p>Damit das Angebot von Urlaub &amp; Pflege e.V. langfristig funktioniert braucht es viele ReisebegleiterInnen, sowie viele Menschen, die bereit sind, dies ehrenamtlich zu tun, damit die Reisen bezahlbar bleiben.</p> <p><b>Mitarbeitende:</b> Neben der Gewinnung sind Ausbildung, Begleitung und Schaffung eines Zugehörigkeitsgefühls der Ehrenamtlichen eine zentrale Aufgabe. Bei Urlaub &amp; Pflege gibt es eine Grundausbildung, regelmäßige Fortbildungen sowie mehrmals im Jahr gesellige Veranstaltungen. Alle Haupt- und Ehrenamtlichen werden in die Weiterentwicklung des Angebots eingebunden.</p>	<p><b>Gesellschaftliches Engagement:</b> Urlaub &amp; Pflege e.V. engagiert sich in diversen Arbeitskreisen, durch Fortbildungsveranstaltungen an Schulen und Hochschulen und durch Kontakt zu politischen Gremien für mehr Unterstützung der häuslichen Pflege und für mehr Barrierefreiheit.</p> <p><b>Betrieblicher Umweltschutz:</b> wir setzen uns bei der Anschaffung unserer Produkte dafür ein, dass diese nachhaltig und fair produziert wurden.</p> <p><b>Produktverantwortung:</b> wir setzen uns dafür ein, dass unsere Gäste mit Pflegebedarf und die Angehörigen das Reiseprogramm auf Basis einer professionellen Pflege und Barrierefreiheit entspannt genießen können. Wichtig ist uns außerdem die Förderung von Reisen für Menschen mit geringem Einkommen.</p>

## Geplante / in Entwicklung befindliche Maßnahmen:

Handlungsfeld	Thema	Maßnahmen	Nutzen	Termin
 Arbeitsplatz & Mitarbeiter	Ausbildung der Ehrenamtlichen	Ausbildungskonzept auf Reisen	Zufriedene Ehrenamtliche + Gäste	2020
 Arbeitsplatz & Mitarbeiter	Effektive Aufgabenverteilung	Stellenbeschreibungen	Zufriedene Hauptamtliche Kosteneinsparung bei Reisevorbereitung	2020
 Arbeitsplatz & Mitarbeiter	Öffentlichkeitsarbeit	Freiwilligentag Infostände Schulungen mit Age Explorer	Engagementbereitschaft erhöhen durch Selbsterfahrung und Verständnis	laufend
 Arbeitsplatz & Mitarbeiter	Ausbildung	Webinar mit den Grundausbildungsinhalten entwickeln	Attraktiver sein für weiter entfernt lebende ehrenamtliche ReisebegleiterInnen	2021
 betrieblicher Umweltschutz	Einkauf	Beim Einkauf auf Nachhaltigkeit und fair gehandelte Produkte achten	Verantwortung für Umwelt und Menschenrechte	laufend
 Produktverantwortung & Markt	Effizienz	Stärkere Nutzung der techn. Möglichkeiten	Mitarbeiterzufriedenheit Bessere Struktur in den Arbeitsabläufen	laufend
 Produktverantwortung & Markt	Datenschutz	Umstellung auf ELO Office	Genügt den Ansprüchen der Revisionsicherheit Erleichtert das Ordnen der Dateien	2020
 Produktverantwortung & Markt	Verbraucherschutz	Überarbeitung der Reiseunterlagen durch RA	Rechtssicherheit Ansprechpartner bei Unsicherheiten	2020
 Gemeinwesen & bürger.Engagem.	Änderung Sonderurlaubsgesetz	Kontakt halten zu Entscheidungsträgern	Mehr Ehrenamtliche für U&P mehr gesellsch. Verantwortung für Pflege	2021
 Gemeinwesen & bürger.Engagem.	Änderung Sonderurlaubsgesetz	Vorbereitung eines Konzepts zur Beschäftigung von Sonderurlaubern insbes. Pflegefachkräfte	Mehr ehrenamtliche Pflegefachkräfte für die Reisen gewinnen	2021
 Gemeinwesen & bürger.Engagem.	Kontakt zu Universitäten	Zusammenarbeit bzgl. Praktika	Mehr ehrenamtl. ReisebegleiterInnen / Nachwuchsförderung	2020
 Gemeinwesen & bürger.Engagem.	Kontakt zu Universitäten	Lehraufträge zum Thema Barrierefreiheit	Allgemeine Öffentlichkeitsarbeit Nachwuchsförderung Ausnutzung unseres Ausbildungsequipments	2020
 Gemeinwesen & bürger.Engagem.	Integration schwer vermittelbarer Gruppen	Kontakt zu Unterstützungseinrichtungen für Geflüchtete	Mehr ehrenamtl. ReisebegleiterInnen	laufend
 Gemeinwesen & bürger.Engagem.	Spendenakquise	Suche nach engagierten UnterstützerInnen für den Förderverein / SchirmherrIn	Mehr Zuschussmöglichkeiten für Gäste mit geringem Einkommen	laufend

