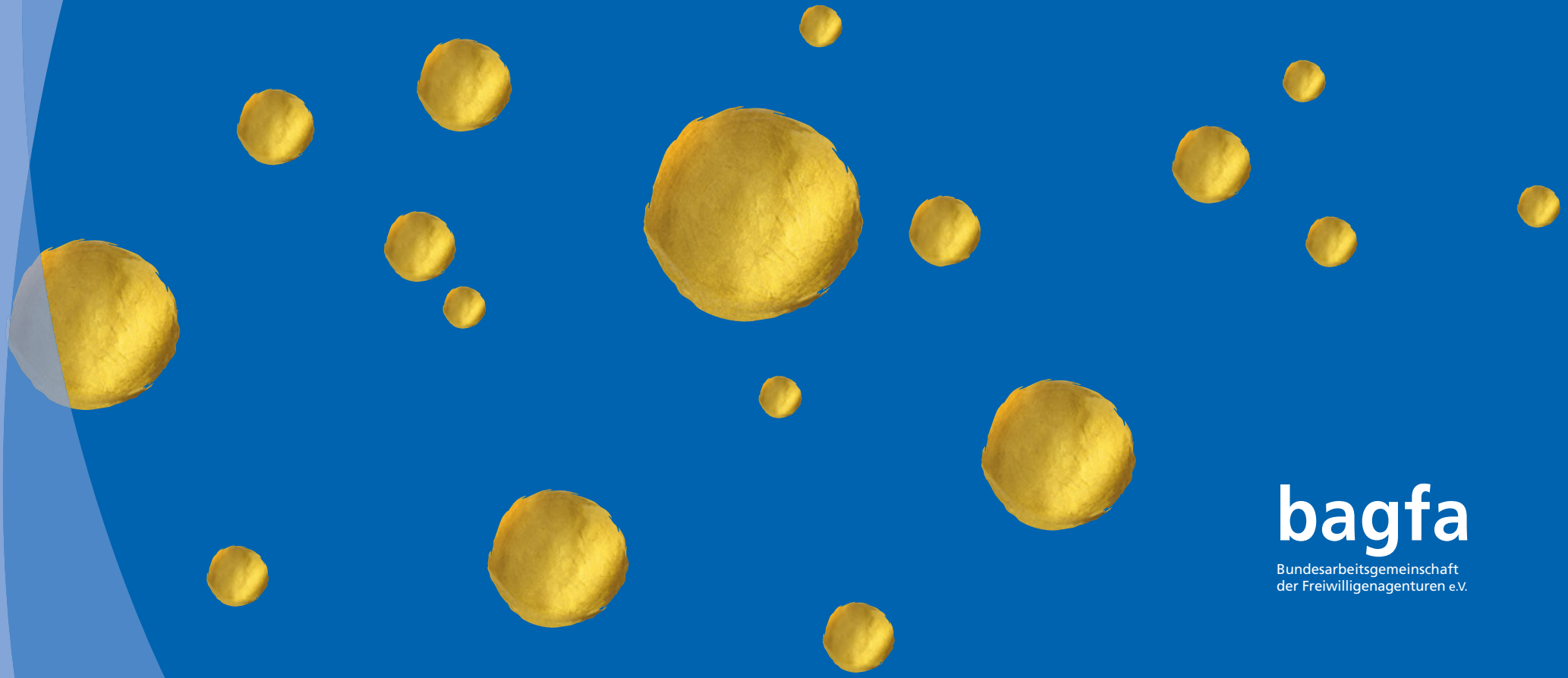
Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen

Das QualitätsManagementSystem der bagfa



bagfa

Bundesarbeitsgemeinschaft
der Freiwilligenagenturen e.V.

Impressum

Handbuch Qualitätsmanagement bagfa e.V. „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“
1. Auflage 2019

Herausgeber:
Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (bagfa)
Potsdamer Str. 99, 10785 Berlin
Telefon: 030 / 20 45 33 66
E-Mail: bagfa@bagfa.de
Web: www.bagfa.de

Geschäftsführung: Tobias Kemnitzer (V.I.S.d.P.)

Text und Redaktion: Henning Baden, Birgit Weber
Layout: Atelier 124 I Maria Kempter

Das vorliegende Handbuch des 2018 neu konzipierten Qualitätsmanagementsystems „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ baut auf den Ergebnissen des Projekts „Qualitätsentwicklung und Beratungskompetenz für Freiwilligenagenturen“ von 2004 sowie der Einführungsphase in der lokalen Praxis seit dem Jahr 2005 auf.

Die Robert Bosch Stiftung ermöglichte den Aufbau des QMS und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend unterstützt die Durchführung des QMS der bagfa.

Das vorliegende Handbuch dient ausschließlich der internen Nutzung bei denjenigen Freiwilligenagenturen, die es bei der bagfa erworben haben. Eine Vervielfältigung des Handbuches ist nicht gestattet.

ISBN: 978-3-9817950-9-7

© bagfa, Januar 2019

Gefördert vom:

Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Inhaltsverzeichnis

Definitionen, Ziele und praktischer Ablauf

1. Vorwort **3**
a. Die bagfa und das Qualitätsmanagement 3
b. Bürgerschaftliches Engagement 3
c. Freiwilligenagenturen 4
2. Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen **4**
a. Wirkung nach innen 5
b. Botschaft nach außen 6
c. Im Überblick 6
3. Die Arbeit mit dem Handbuch **6**
a. Leitsätze 7
b. Handlungsfelder 7
c. Stufen 8
4. Der Erwerb des Qualitätssiegels **8**
a. Beschreiben Sie, was Sie tun! 9
b. Weisen Sie nach, was Sie tun! 9
c. Dokumentationsdatei 10
d. Datenschutz 11
e. Berichtszeitraum 11
f. Selbstbewertung 11
g. Erstzertifizierung 12
h. Rezertifizierung 12
i. Zeitlicher Ablauf im Überblick 12
j. Außendarstellung 13
5. Arbeitshilfen **14**
a. Leitfaden 14
b. Seminare 14
6. Weiterentwicklung des QMS **14**
7. Die Leistungen der bagfa-Geschäftsstelle **15**
8. Kosten und Kontakt **15**

Bereiche und Handlungsfelder

Bereich 1
Angebote für Freiwillige und Organisationen **17**
Handlungsfeld 1: Information 18
Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch 21
Handlungsfeld 3: Vermittlung 24
Bereich 2
Projekte und Kooperationen von Freiwilligenagenturen **27**
Handlungsfeld 1: Entscheidungskriterien für Projekte 28
Handlungsfeld 2: Projektumsetzung 31
Handlungsfeld 3: Kooperationen 34
Bereich 3
Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement **37**
Handlungsfeld 1: Positionierung 38
Handlungsfeld 2: Netzwerke 41
Handlungsfeld 3: Einfluss nehmen 44
Bereich 4
Aufbau und Organisation der Freiwilligenagentur **47**
Handlungsfeld 1: Erreichbarkeit und Arbeitsstrukturen 48
Handlungsfeld 2: Austausch und Kompetenzentwicklung 51
Handlungsfeld 3: Leiten und Entscheiden 54
Bereich 5
Finanzierung der Freiwilligenagentur **57**
Handlungsfeld 1: Finanzverwaltung 58
Handlungsfeld 2: Mittelbeschaffung 61
Handlungsfeld 3: Finanzierungsstrategie 64

Anhang

Übersicht über Bereiche und Handlungsfelder 68
Dokumentation Selbstbewertungsbogen 69
Hintergrundinformationen – die bagfa 70

DEFINITIONEN, ZIELE UND PRAKTISCHER ABLAUF

1. Vorwort

a. Die bagfa und das Qualitätsmanagement

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e.V. ist der bundesweite Dach- und Fachverband der Freiwilligenagenturen. Sie wurde im Jahr 1999 als gemeinnütziger, partei- und konfessionsunabhängiger Verein von Vertreter/innen lokaler Freiwilligenagenturen gegründet. Die bagfa hat derzeit rund 200 Mitglieder.

Die spezifische Kultur der bagfa besteht in der besonderen Form des Zusammenspiels der Mitglieder, der spontanen und organisierten Kommunikation sowie der kreativen Mitgestaltung und Mitbestimmung. Die bagfa orientiert sich mit ihren Arbeitsprinzipien an den für die Mitgliedsorganisationen relevanten und wichtigen Themenstellungen.

Ziel der bagfa ist es, Freiwilligenagenturen in ihrer Rolle als lokale Expertinnen und Anlaufstellen des bürgerschaftlichen Engagements zu stärken. Sie will damit einen Beitrag zum Aufbau einer Bürgergesellschaft leisten, in der sich Bürger/innen, Organisationen, Vereine, Unternehmen und Kommunen für eine solidarische Gesellschaft engagieren.

Seit Gründung der bagfa im Jahre 1999 ist die Beschäftigung mit der Qualität in der Arbeit von Freiwilligenagenturen und die Entwicklung unterstützender Formate und Leitfäden ein Kernanliegen ihrer Arbeit. Ein wichtiger Bestandteil ist dabei ein eigens für Freiwilligenagenturen entwickeltes Qualitätsmanagementsystem zur Überprüfung und Weiterentwicklung der eigenen Arbeit. Der hohe Zuspruch sowohl vonseiten der Freiwilligenagenturen als auch durch Politik, Fachöffentlichkeit und Kooperationspartner zeigt, dass die systematische Beschäftigung mit Qualität inzwischen als Arbeitsinstrument etabliert und anerkannt ist.

Das Qualitätsmanagementsystem wurde in seiner Geschichte immer wieder modifiziert und an aktuelle Fragestellungen für Freiwilligenagenturen angepasst. Es erreichte 2017 die 15. Auflage. Um der Veränderung von Arbeitsschwerpunkten der Freiwilligenagenturen gerecht zu werden und auch Themen im Qualitätsmanagement abzubilden, die dort – aus heutiger Sicht – bislang eine zu kleine Rolle gespielt haben (wie z. B. die „Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement“), erscheint 2019 mit „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ein grundlegend verändertes Qualitätsmanagementsystem der bagfa.

Obwohl es auf dem bisherigen QMS aufbaut, definiert es Schwerpunkte in der Arbeit von Freiwilligenagenturen neu und schafft damit eine Grundlage für mindestens zehn weitere erfolgreiche Jahre Qualitätsmanagement.

b. Bürgerschaftliches Engagement

Das Verständnis bürgerschaftlichen Engagements der bagfa basiert auf der Definition der Enquete-Kommission des Deutschen Bundestages und aktuellen Diskussionen zur Weiterentwicklung des Begriffes.
Bürgerschaftliches Engagement

- ist gemeinwohlorientiert.
- zielt nicht auf materiellen Gewinn ab.
- findet im öffentlichen Raum statt.
- wird in der Regel gemeinschaftlich bzw. kooperativ ausgeübt.
- ist kein Ersatz für staatliche Leistungen.
- orientiert sich an den Menschenrechten, wie sie in der Erklärung der Vereinten Nationen und im Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland verankert sind.
- ist auf sozialen Zusammenhalt ausgerichtet.
- ermöglicht Teilhabe.
- ist zivil und nicht an die Staatsbürgerschaft gekoppelt.

Bürgerschaftliches Engagement bedeutet für die bagfa unentgeltliches Mitwirken und Mitgestalten, Übernahme von Verantwortung für gesellschaftliche Belange in allen Bereichen sowie Einbringen und Realisieren von individuellen Ideen und Projekten. Die bagfa setzt sich dafür ein, dass dieses Engagement nicht instrumentalisiert und funktionalisiert wird.

c. Freiwilligenagenturen

Freiwilligenagenturen sind eine elementare Infrastruktur zur Unterstützung einer lebendigen und offenen Bürgergesellschaft: sowohl als Anlauf- und Beratungsstellen für alle Menschen, die sich engagieren, als auch für alle Organisationen, Vereine und Initiativen, die mit Freiwilligen arbeiten möchten.

Die Lebensqualität, das soziale Miteinander und die Zukunftsfähigkeit einer Kommune hängen auch wesentlich davon ab, ob und in welcher Form sich ihre Bürger/innen engagieren und einbringen können. Die Freiwilligenagenturen verfolgen daher das Ziel, das Engagement der Bürger/innen zu stärken, zu fördern und zivilgesellschaftlich zu verankern, sodass es in die unterschiedlichsten Bereiche der Gesellschaft ausstrahlen kann.

Sie informieren, beraten und qualifizieren Menschen, sich einzubringen und einer freiwilligen Tätigkeit nachzugehen, die zu den eigenen Vorstellungen und Fähigkeiten ebenso passt wie zu den Bedarfen vor Ort. Als Engagementexpertinnen, die die Situation und die Themen der jeweiligen Kommune kennen, unterstützen Freiwilligenagenturen gemeinnützige Organisationen, Vereine, Initiativen, Verwaltung und Unternehmen, entwickeln Konzepte und Projekte – auch in Kooperation mit anderen Akteuren. Umfassend vernetzt und eingebunden, geben sie dem bürgerschaftlichen Engagement in seiner Vielfalt einen Ort und eine Stimme.

Mit ihrer Arbeit ebnen Freiwilligenagenturen Wege des Miteinanders, die für jedes demokratische Gemeinwesen grundlegend sind. Sie ermöglichen, dass Bürger/innen das kommunale Leben mitverantwortlich gestalten können – mit den eigenen Kompetenzen, Erfahrungen und Interessen.

Freiwilligenagenturen zeigen auf den ersten Blick ein buntes Bild mit ihren unterschiedlichen Profilen, Finanzierungsstrukturen, Trägerkonstellationen und Projekten. Sie unterscheiden sich aufgrund ihrer Entstehungsgeschichte, in ihrer Trägerschaft und in den jeweiligen Aufgabenschwerpunkten.

Bei genauerem Hinsehen lassen sich aber zentrale Arbeitsbereiche erkennen, die für alle Freiwilligenagenturen von wesentlicher Bedeutung sind: Nach „innen“ sind es Aufbau und Organisation der Agentur sowie die Finanzierung der Freiwilligenagentur. Nach „außen“ stehen Angebote für Freiwillige und Organisationen, Projekte und Kooperationen in Freiwilligenagenturen sowie die Interessensvertretung für bürgerschaftliches Engagement im Mittelpunkt.

Dabei bedingen Bereiche, die eher nach innen gerichtet sind, und solche, die nach außen wirken, einander: Funktionierende Abläufe in der Freiwilligenagentur sind eine Voraussetzung für eine gelingende Arbeit in Projekten – in der Kommunikation mit Engagementinteressierten ebenso wie in der Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern.

Die Struktur des QMS lässt Freiwilligenagenturen Raum für verschiedene thematische Schwerpunktsetzungen und ermöglicht somit eine Anpassung an lokale Gegebenheiten.

2. Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen

Wo immer sich eine Organisation systematisch mit der Qualität in ihren Arbeitsbereichen auseinandersetzt, gibt es Befürworter/innen und Skeptiker/innen bis hin zu strikten Gegnerinnen und Gegnern eines solchen Vorhabens. Die Schwierigkeit beginnt bereits bei der Frage, was unter Qualität verstanden wird. Es gibt Bedenken hinsichtlich der Standardisierung: „Wo bleibt denn dann das individuelle Profil der Freiwilligenagentur?“ und überbordender Bürokratie: „Wird dann mehr Zeit für die Dokumentation verwendet als für die eigentliche Arbeit?“

Mit dem Qualitätsmanagement möchte die bagfa eine Antwort geben auf diese berechtigten Fragen: „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ist weder ein Instrument mit dem Anspruch, jedes Detail in der Arbeit der Freiwilligenagentur erfassen zu wollen noch der Versuch, ein starres Regelwerk zu schaffen. Es soll vielmehr ein Kompass sein, der die Richtung in wichtigen Kernbereichen von Freiwilligenagenturen anzeigt und hilft, auf Kurs zu bleiben.

Die Nachweisführung ist praxisnah gestaltet. In der Regel weisen Sie Ihre gute Arbeit mit den Materialen nach, die Sie im Alltag der Agentur einsetzen.

Freiwilligenagenturen sollen durch die umfassende Beschäftigung mit ihren Arbeitsbereichen die Möglichkeit erhalten, ihren Ist-Stand zu bewerten, sich weiterzuentwickeln und sich für ihre Nutzer/innen und Kooperationspartner/innen transparent darzustellen. Bei der Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden kann das Qualitätsmanagementsystem – ebenso wie seine Vorgängerversionen– darüber hinaus als ein strukturierender Leitfaden verwendet werden.

a. Wirkung nach innen

Ein Qualitätsmanagementsystem muss die Qualitätsentwicklung der Arbeit nachhaltig unterstützen. Dies ist umso wichtiger, da Anforderungen zum Beispiel an das Freiwilligenmanagement, an die Büroorganisation oder die Mittelbeschaffung zunehmen oder sich verändern. Neue Trends müssen beachtet, neue Projekte entwickelt werden.

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ kann eine Steuerungs- und Organisationsentwicklungsfunktion übernehmen. Mit seinen alltagsnahen Definitionen von Bereichen und Handlungsfeldern können Anforderungen von innen (z. B. Veränderungen im Team) und von außen (z. B. durch gesellschaftliche Wandlungsprozesse) einfacher nachvollzogen und bewältigt werden. Zudem können eigene Stärken und Entwicklungspotenziale analysiert werden. Damit wird auch der Wert der eigenen Arbeit besser sichtbar.

Die Qualität der Arbeit hängt entscheidend von der Kompetenz, der Erfahrung und der Motivation der freiwilligen und beruflichen Mitarbeitenden ab. Dies bedeutet: Qualität ist nur mit den Mitarbeitenden herstellbar. Deswegen ist es wichtig, dass bei der Qualitätsentwicklung sowohl die freiwilligen als auch die beruflichen Mitarbeitenden konsequent mit einbezogen werden.

Folgende konzeptionelle Bausteine von **„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“** unterstützen die Steuerungs- und Organisationsentwicklungsfunktion innerhalb der Freiwilligenagentur:

Bewertung der IST-Situation	Auf der Grundlage der nah am Alltag gestalteten Handlungsfelder mit ihren jeweils drei Stufen ermittelt jede Freiwilligenagentur die IST-Situation in allen Bereichen. Daraus kann ein individuelles Profil abgeleitet werden, das Auskunft über Stärken und Entwicklungspotenziale gibt.
Einbeziehung der Mitarbeitenden	Die Selbstbewertung kann von beliebig vielen beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden vorgenommen werden. Je mehr Mitarbeitende daran beteiligt sind, desto größer ist die Akzeptanz von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ und desto nachhaltiger seine Wirkung.
Entwicklungsvorhaben	Aus der Bewertung können Entwicklungsvorhaben abgeleitet werden, die dann systematisch umgesetzt werden.
Einfaches Dokumentationssystem	Das Dokumentationssystem lässt den Nutzer/innen großen Spielraum, um ihre Arbeit individuell darzustellen.
Feedback durch Gutachter/innen und Auditorinnen und Auditoren	Neben der Kontrollfunktion zeigt ein inhaltliches Feedback Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der Arbeit auf.

b. Botschaft nach außen

Mit „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ wird die Arbeit der Agentur auch transparenter nach außen – gegenüber Freiwilligen, Organisationen, Förderern und der Öffentlichkeit. Das QMS trägt dazu bei, Verfahren zu etablieren, die nachvollziehbare und verbindliche Standards für Arbeitsvorgänge sicherstellen, was eine verbesserte Orientierung an den Interessen und Wünschen der Adressaten ermöglicht. Es unterstützt dabei, Positionen und Aufgabenbereiche als Freiwilligenagentur zu schärfen und diese zu präsentieren.

Generell soll „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ dazu beitragen, die „Marke Freiwilligenagentur“ bundesweit zu stärken, indem dieser Leitfaden Bereiche und Handlungsfelder definiert, die Freiwilligengenagenturen eint – bei aller Unterschiedlichkeit etwa ihrer Entstehungsgeschichte, ihrer Trägerschaft oder ihrer jeweiligen Aufgabenschwerpunkte.

c. Im Überblick

Bereits die Arbeit mit dem vorherigen QMS hat deutlich gezeigt, dass folgende konkrete Auswirkungen durch die Beschäftigung mit Qualitätsmaßstäben zu verzeichnen sind. Diese positiven Effekte sollen mit dem neuen QMS noch verstärkt werden:

- Das zielorientierte Arbeiten und die Arbeitsplanung werden unterstützt.
- Interne Arbeitsabläufe werden strukturierter und transparenter.
- Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt die Reflexion der eigenen Arbeit.
- Entwicklungspotenziale werden aufgezeigt und Verbesserungsmaßnahmen angeregt.
- Neue Mitarbeitende arbeiten sich leichter ein.
- Materialien der Freiwilligenagentur werden im Zusammenhang mit der Beteiligung an „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ überarbeitet.
- Die Kommunikation mit Freiwilligen und Organisationen wird verbessert.
- Mittel- und langfristig ergibt sich eine (zeitliche) Entlastung der Freiwilligenagentur.

3. Die Arbeit mit dem Handbuch

Im Zentrum von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ stehen fünf Bereiche, die die Arbeit von Freiwilligenagenturen beschreiben. Diese Bereiche bilden für eine Freiwilligenagentur relevante Aufgabenschwerpunkte und Arbeitsprozesse ab:

Bereiche der Arbeit einer Freiwilligenagentur

Bereich 1 •
Angebote für Freiwillige und Organisationen

Bereich 2 •
Projekte und Kooperationen von Freiwilligenagenturen

Bereich 3 •
Interessenvertretung für Bürgerschaftliches Engagement

Bereich 4 •
Aufbau und Organisation der Freiwilligenagentur

Bereich 5 •
Finanzierung der Freiwilligenagentur

Die Bereiche sind nach einer einheitlichen Struktur aufgebaut. Diese Struktur konkretisiert jeden Bereich in den folgenden drei aufeinander aufbauenden Schritten:

a) Leitsätze

b) Handlungsfelder

c) Stufen

a. Leitsätze

Was Freiwilligenagenturen wollen / Was Freiwilligenagenturen machen

Jedem der fünf Bereiche sind Leitsätze vorangestellt, die die Idee und Ausrichtung dieses Bereichs beschreiben. Folgendes Beispiel zeigt die Leitsätze für den ersten der fünf Bereiche von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“:

Bereich 1 • Angebote für Freiwillige und Organisationen

Was Freiwilligenagenturen wollen

Freiwilligenagenturen wollen als kompetente Expertinnen zur Stärkung des Engagements vor Ort beitragen, indem sie Menschen begeistern, ermutigen und beraten, sich mit ihren vielfältigen Fähigkeiten für die Gesellschaft zu engagieren. Dabei spielt es keine Rolle, ob sie alt oder jung, reich oder arm sind, einen Migrationshintergrund haben oder behindert sind.

Die Öffnung für freiwilliges Engagement von Organisationen aus ganz unterschiedlichen Themenbereichen ist ein Ziel von Freiwilligenagenturen. Sie wollen gemeinnützige Organisationen, Vereine, Initiativen, Verwaltung und Unternehmen dabei unterstützen, die Ideen und Potenziale von Engagierten besser zu nutzen. Es geht ihnen dabei vor allem um gute Rahmenbedingungen und zeitgemäße Formen freiwilligen Engagements.

Was Freiwilligenagenturen machen

Freiwilligenagenturen bieten Initiativen und Organisationen eine umfassende Erstberatung und weitere Austausch- und Weiterbildungsmöglichkeiten an. Freiwilligenagenturen entwickeln auf Anfrage gemeinsam mit Einsatzstellen organisationsbezogene Möglichkeiten für freiwilliges Engagement.

Freiwilligenagenturen informieren, beraten, vermitteln und begleiten Menschen, die sich freiwillig engagieren wollen. Dabei achten sie auf einen niedrigschwelligen Zugang, finden kreative Wege und machen freiwilliges Engagement vor Ort sichtbar.

Freiwilligenagenturen knüpfen Kontakte zwischen Freiwilligen und potenziellen Einsatzstellen, vermitteln Freiwillige und bieten weitere Begleitung im Engagement an.

b. Handlungsfelder

Im nächsten Schritt wurden für jeden der Bereiche drei Handlungsfelder ausgewählt. Diese ausgewählten Handlungsfelder stehen für Teilaufgaben des jeweiligen Bereichs, die für eine qualitativ gute und erfolgreiche Arbeit besonders wichtig sind. Die Handlungsfelder konkretisieren somit die jeweiligen Bereiche.

Für den ersten **Bereich „Angebote für Freiwillige und Organisationen“** wurden folgende drei Handlungsfelder bestimmt:

- **Handlungsfeld 1: Information**
- **Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch**
- **Handlungsfeld 3: Vermittlung**

Das Beispiel zeigt die Definition: für das „Handlungsfeld 1 Information“

Bereich 1, Handlungsfeld 1: Information

Mit ihren Informationen über das freiwillige Engagement und ihre eigenen Arbeitsfelder und Angebote erreichen Freiwilligenagenturen potenzielle Freiwillige und potenzielle Einsatzstellen. Dafür ist ein differenziertes Angebot an Materialien und Formaten hilfreich, das verschiedene Zielgruppen (Jugendliche, Menschen in der nachberuflichen Phase, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Fluchterfahrung etc. bzw. Verbände, Vereine und Initiativen) erreicht. Freiwilligenagenturen überprüfen ihre Angebote und Formate regelmäßig darauf, ob Aufwand und Wirkung in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen. Sie nutzen bewährte Formate (wie z. B. Freiwilligenbörsen) und probieren gegebenenfalls neue Ansprache- und Informationsformate aus (analoge und digitale Wege).

c. Stufen

In einem weiteren Schritt wurden für jedes Handlungsfeld Stufen definiert. Mithilfe der Stufen kann jede Freiwilligenagentur eine Einschätzung ihrer Arbeit vornehmen. Diese Einschätzung (Selbstbewertung) und die dabei erreichten Stufen sind die Grundlage für die Vergabe des Qualitätssiegels.

Hierzu wieder ein Beispiel aus dem ersten Bereich zum Handlungsfeld „Information“:

BASISSTUFE

Es gibt analog und digital aufbereitete Informationen sowohl für Engagementinteressierte als auch für Einsatzstellen, Vereine und Initiativen, die Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur beschreiben.

VERTIEFUNGSSTUFE

Es gibt analog und digital aufbereitete Informationen sowohl für Engagementinteressierte als auch für Einsatzstellen, Vereine und Initiativen, die Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur beschreiben. **Die Informationen sind an unterschiedliche Zielgruppen adressiert.**

EXZELLENZSTUFE

Es gibt analog und digital aufbereitete Informationen sowohl für Engagementinteressierte als auch für Einsatzstellen, Vereine und Initiativen, die Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur beschreiben. Die Informationen sind an unterschiedliche Zielgruppen adressiert. **Informationswege werden systematisch auf Aktualität, Erreichung der Ziele und Reaktion der Adressaten hin ausgewertet und auf ihre Wirkfähigkeit/Tauglichkeit überprüft. Die Auswertung wird dokumentiert.**

Die **Basisstufe** in allen fünf Bereichen deckt die Anforderungen an eine verlässliche, lokale Infrastruktureinrichtung für bürgerschaftliches Engagement ab.

Die **Vertiefungs- und Exzellenzstufen**, auf denen sich Freiwilligenagenturen in jedem Handlungsfeld selbst verorten, ergeben in der Gesamtschau ein individuelles Profil der Freiwilligenagentur. Arbeitsschwerpunkte und Entwicklungspotenziale werden so sichtbar. Die Ausführungen zu den Stufen liefern zudem Anregungen und Entscheidungshilfen, welche Bereiche vielleicht ausgebaut, neu betrachtet oder in der bestehenden Form beibehalten werden sollten.

4. Der Erwerb des Qualitätssiegels

Um „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ zu durchlaufen, muss für jedes der insgesamt 15 Handlungsfelder in den fünf Bereichen eine Selbstbewertung vorgenommen und die jeweils erreichte Stufe dokumentiert werden. Dies erfolgt zum einen durch eine textliche Beschreibung dessen, was Sie in Ihrer Freiwilligenagentur konkret machen und zum anderen durch nachvollziehbare und aktuelle weitere Nachweise, die die Selbstbewertung belegen (z. B. Flyer, Fotos, Protokolle, Konzepte).

Leitfragen zur Basisstufe:

- Wie informieren Sie potenzielle Freiwillige über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Wie informieren Sie potenzielle Einsatzstellen über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Flyer mit Angeboten der Freiwilligenagentur für Freiwillige und Organisationen*
- *Screenshots von Online-Informationen (z. B. Homepage, Social Media)*

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wie informieren Sie potenzielle Freiwillige über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Wie informieren Sie potenzielle Einsatzstellen über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- **Variieren die Darstellungen der Informationen für die jeweiligen Zielgruppen?**
- **Wie gehen Sie auf die potenziellen unterschiedlichen Bedarfe, Wünsche und Rahmenbedingungen der Adressaten ein?**
- **Gibt es Aspekte, die Sie je nach Zielgruppe unterschiedlich stark hervorheben oder zurückstellen?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Flyer mit Angeboten der Freiwilligenagentur für Freiwillige und Organisationen*
- *Screenshots von Online-Informationen (z. B. Homepage, Social Media)*
- ***Abbildung von Vielfalt in Angebotsflyern***
- ***Screenshots für bestimmte Zielgruppen (Jüngere und Ältere, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Migrationshintergrund, Studierende, Teams aus Unternehmen bzw. Vereine, Initiativen, Kommunen, Unternehmen etc.)***

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wie informieren Sie potenzielle Freiwillige über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Wie informieren Sie potenzielle Einsatzstellen über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Variieren die Darstellungen der Informationen für die jeweiligen Zielgruppen?
- Wie gehen Sie auf die potenziellen unterschiedlichen Bedarfe, Wünsche und Rahmenbedingungen der Adressaten ein?
- Gibt es Aspekte, die Sie je nach Zielgruppe unterschiedlich stark hervorheben oder zurückstellen?
- **Nach welcher Systematik werten Sie den Erfolg von Informationsformaten und -wegen aus?**
- **Wie fließt die Auswertung in die Planung zukünftiger Informationsformate ein?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Flyer mit Angeboten der Freiwilligenagentur für Freiwillige und Organisationen*
- *Screenshots von Online-Informationen (z. B. Homepage, Social Media)*
- *Abbildung von Vielfalt in Angebotsflyern*
- *Screenshots für bestimmte Zielgruppen (Jüngere und Ältere, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Migrationshintergrund, Studierende, Teams aus Unternehmen bzw. Vereine, Initiativen, Kommunen, Unternehmen etc.)*
- ***Auflistung und Bewertung von Informationsformaten und -wegen, Protokolle von Auswertungstreffen***

a. Beschreiben Sie, was Sie tun!

Sie wissen selbst am besten Bescheid über die Abläufe in Ihrer Freiwilligenagentur. Deshalb arbeitet „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ an dieser Stelle nicht mit starren Vorgaben, sondern mit Leitfragen, die Sie dabei unterstützen, die Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur in den einzelnen Handlungsfeldern formal frei und inhaltlich nachvollziehbar zu beschreiben.

Die Leitfragen erheben weder Anspruch auf Vollständigkeit, noch müssen Sie alle beantwortet werden. Sie dienen der Reflexion über das, was Sie konkret machen – was Ihnen vielleicht oftmals selbstverständlich erscheint, aber bislang nicht konkret schriftlich festgehalten wurde. Die Fragen helfen Ihnen dabei, einen Sachverhalt aus unterschiedlichen Perspektiven zu beleuchten und verschiedene Aspekte ins Spiel zu bringen. Den Bewerter/innen können Sie so verdeutlichen, wie Ihre Agentur in den jeweiligen Handlungsfeldern arbeitet. Ihnen, die Sie sich mit den Fragen auseinandersetzen, fällt dabei vielleicht auf, dass ein bestimmter Aspekt in Ihrer Arbeit noch gar nicht berücksichtigt worden ist, die damit gebotene Perspektive in Zukunft aber hilfreich sein könnte.

b. Weisen Sie nach, was Sie tun!

Was machen Sie und wie machen Sie es, welche Instrumente nutzen Sie dabei? Durch die Leitfragen haben Sie die Möglichkeit, Arbeitsweisen und Abläufe Ihrer Freiwilligenagentur frei zu beschreiben. Häufig entstehen

dabei Protokolle, Produkte und Dokumentationen, die diese Arbeitsweisen und Abläufe belegen. Damit die Gutachterinnen und Gutachter von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ Ihre Beschreibung einzelner Handlungsfelder fundiert belegen und somit eine qualitative Prüfung durchführen können, sind diese Nachweise von großem Wert. Hierbei ist es besonders wichtig, zu beachten, dass Sie bei der Wahl der Nachweise frei sind. Die Tabelle liefert Ihnen Beispiele dafür, was Nachweise für bestimmte Handlungsfelder sein können. Es können aber auch ganz andere Nachweise Ihrer Wahl eingereicht werden, an einigen Stellen wird auch eine einfache Verfahrensbeschreibung ausreichen. Einzig zu beachten ist, dass Ihre Nachweise die Beschreibung der Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur tatsächlich, nachvollziehbar, aktuell und in allen Handlungsfeldern der jeweiligen Stufe abbilden. Dies gilt für alle Stufen, auf denen Sie die Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur in der Selbstbewertung verorten. Konkret bedeutet dies, dass Sie bei einer Selbsteinschätzung Ihrer Agentur auf der Exzellenzstufe auch alle Handlungsfelder der Basisstufe und der Vertiefungsstufe nachweisen müssen.

In jedem Handlungsfeld muss für den Erwerb des Qualitätssiegels das Erreichen der Basisstufe nachgewiesen werden.

c. Dokumentationsdatei

Für die Arbeit mit „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ wird eine Dokumentationsdatei zur Verfügung gestellt, in der jedes Handlungsfeld mit der entsprechenden Stufe erfasst und abgefragt wird. Diese Datei bildet die Grundlage für die Bewertung der Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur.

Stufe	Was wir machen	Nachweise
Basisstufe		
Vertiefungsstufe		
Exzellenzstufe		

Beispiel: Wie die Dokumentation des Handlungsfelds „Information“ aussehen kann, wird im Folgenden exemplarisch dargestellt. In diesem Beispiel wird davon ausgegangen, dass die Freiwilligenagentur sich selbst bei der Vertiefungsstufe einordnet.

Stufe	Was wir machen	Nachweise
Basisstufe	(…)	(…)
Vertiefungsstufe	Wir haben Flyer für Einsatzstellen und Engagementinteressierte. Aus unseren Flyern geht hervor, welche Angebote unsere Freiwilligenagentur den verschiedenen Zielgruppen macht. Auf unserer Homepage haben wir Bereiche für Engagementinteressierte und für Einsatzstellen mit jeweils für diese unterschiedlichen Zielgruppen angepassten Informationen. Um eine besonders zielgerichtete Ansprache zu ermöglich, haben wir ein Faltblatt in Leichter Sprache im Angebot und weisen die Möglichkeit von Kurzzeitengagements in gesonderten Flyern aus.	• B1_H1_Nachweis 1: Flyer für Engagementinteressierte • B1_H1_Nachweis 2: Flyer für Einsatzstellen • B1_H1_Nachweis 3: Screenshots Bereiche der Homepage • B1_H1_Nachweis 4: Faltblatt in Leichter Sprache • B1_H1_Nachweis 5: Flyer Kurzzeitengagement
Exzellenzstufe		

Wenn ein Nachweis alle Stufen umfasst, reicht ein einzelner Beleg. Falls das nicht der Fall ist, müssen entsprechend mehr Belege eingereicht werden. Wichtig: Wenn Sie Ihre Freiwilligenagentur in der Selbstbewertung auf der Vertiefungsstufe einordnen, müssen sowohl die Nachweise für die Vertiefungsstufe als auch alle Nachweise der Basisstufe eingereicht werden.

Es gibt Standards, bei denen es um den Nachweis einer Regelmäßigkeit geht (z. B. Teambesprechungen). In diesem Fall reichen zum Beispiel eine Terminliste und zwei exemplarische Tagesordnungen, Einladungen oder Protokolle aus. Es gibt aber auch Standards, bei denen explizit mehr als ein Nachweis gefordert ist. Beispielsweise muss für das Erreichen der Exzellenzstufe im Bereich 1 Angebote für Freiwillige und Organisationen, Handlungsfeld 1, Informationen Folgendes nachgewiesen werden: „Es werden bewährte Informationswege angeboten und ebenfalls neue Ansprache- und Informationsformate ausprobiert." Hier sind also mindestens zwei Nachweise einzubringen: einer über ein bewährtes, einer über ein neues Format.

d. Datenschutz

Wenn Nachweise Daten (Namen, Kontaktdaten etc.) von Mitarbeitenden, beratenen Personen, Freiwilligen oder sonstigen Personen beinhalten, mit denen die Freiwilligenagentur in Kontakt steht, müssen diese in den Nachweisen aus Gründen des Datenschutzes grundsätzlich geschwärzt oder anderweitig unkenntlich gemacht werden.

e. Berichtszeitraum

Um die Aktualität der Nachweise für die Aktivitäten der Freiwilligenagenturen sicherzustellen, gibt es den sogenannten Berichtszeitraum, der zwölf Monate vor der Anmeldung zur (Re-)Zertifizierung umfasst. Es können also nur Materialien eingereicht werden, die die Agentur im Zeitraum des zurückliegenden Jahres verwendet hat. Das heißt, wenn die Freiwilligenagentur ihre Unterlagen zum 31. Dezember eines Jahres abgibt, müssen die Belege aus dem Zeitraum zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember stammen. Bei einer Abgabe der Unterlagen zum 30. Juni eines Jahres gilt der Berichtszeitraum vom 1. Juli des Vorjahres bis zum 30. Juni des Jahres der Abgabe der Unterlagen. Eingereichte Dokumente sollten in der Regel mit einem Datum bzw. einer Jahreszahl versehen sein. Bei einigen Nachweisen geht es darum, Verläufe oder Abfolgen darzustellen oder Materialen mit längerfristigem Charakter (wie beispielsweise Flyer, Leitbild) anzugeben. Hier wird die Dauer des Berichtszeitraums direkt in den entsprechenden Stufen benannt. Materialien sollten jeweils in der aktuell verwendeten Version eingereicht werden.

f. Selbstbewertung

Für die Überprüfung und Bewertung der Arbeit in den Freiwilligenagenturen bilden die Stufen in den einzelnen Handlungsfeldern die Grundlage. Um den Mindeststandard zu erfüllen, muss in jedem der 15 Handlungsfelder mindestens die Basisstufe erreicht und nachgewiesen werden.

Bereiche und Handlungsfelder	Stufe
Handlungsfeld 1: Information	Vertiefungsstufe
Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch	Exzellenzstufe
Handlungsfeld 3: Vermittlung	Basisstufe

Diese beispielhafte Bewertung muss für alle fünf Bereiche mit allen jeweils drei Handlungsfeldern vorgenommen und in den Selbstbewertungsbogen eingetragen werden. Anhand dessen erfolgt die Überprüfung der Unterlagen durch externe, unabhängige Gutachter/innen.

g. Erstzertifizierung

Der erste Schritt zum Qualitätssiegel ist ein verpflichtendes Einsteigerseminar zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“, das von der bagfa in der Regel zweimal jährlich angeboten wird und in dem das Zertifizierungsverfahren und die Selbstbewertung ausführlich erläutert werden.

Das Qualitätssiegel wird dann auf der Grundlage der Überprüfung der Arbeit der einzelnen Freiwilligenagentur vergeben. Die Überprüfung erfolgt bei der Erstzertifizierung auf der Grundlage einer Selbstbewertung, die durch zwei Gutachter/innen geprüft wird. Dementsprechend empfehlen die Gutachter/innen die Vergabe oder Nichtvergabe des Qualitätssiegels durch die bagfa. Die Gutachter/innen erstellen zusätzlich ein schriftliches, individuelles Gutachten, das die Freiwilligenagenturen erhalten. Auf der Grundlage des Gutachtens sowie der Empfehlung durch die Gutachter entscheidet die bagfa über die Vergabe des Siegels. Das Qualitätssiegel hat eine Gültigkeit von drei Jahren.

h. Rezertifizierung

Drei Jahre nach der Erstzertifizierung muss das Qualitätssiegel erneuert werden. Nach dieser Rezertifizierung hat das Qualitätssiegel eine erneute Gültigkeit von drei Jahren. Ein halbes Jahr vor dem Ablauf des Qualitätssiegels muss die Freiwilligenagentur ihre Unterlagen zur Rezertifizierung einreichen, um eine nahtlose Siegelgültigkeit zu erhalten. Das heißt, die Freiwilligenagentur stellt alle Unterlagen zur Selbstbewertung, wie bei der Erstzertifizierung, erneut zusammen und reicht diese mit den entsprechenden Nachweisen ein.

Zusätzlich zur erneuten Selbstbewertung muss die Freiwilligenagentur mindestens einmal im Zeitraum der Siegelgültigkeit an einem Austauschtreffen der bagfa zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ teilnehmen, um ihre Beschäftigung mit der Weiterentwicklung von Qualitätsstandards zu belegen. Mit der ersten Rezertifizierung wird ein Audit vereinbart. Das Audit umfasst neben den Unterlagen zur Selbstbewertung auch einen Vor-Ort-Besuch von Auditorinnen und Auditoren. Alle weiteren Rezertifizierungen finden in der Regel als reine Selbstbewertung statt und können auf Wunsch um ein Audit ergänzt werden.

Im Rahmen des Audits:

- werden die in der Selbstbewertung dokumentierten Stufen überprüft,
- werden die eingereichten Unterlagen besprochen,
- wird die weitere Qualitätsentwicklung der Freiwilligenagentur diskutiert.

Im Anschluss an das Audit wird (analog zur Erstzertifizierung) ein Gutachten erstellt, das die Freiwilligenagentur erhält. Darin wird auch die erneute Vergabe bzw. Nichtvergabe des Qualitätssiegels begründet.

i. Zeitlicher Ablauf im Überblick

Das Zertifizierungsverfahren basiert auf einer festen Zeitstruktur, die sich jährlich wiederholt. Es gibt mindestens zwei Einsteigerseminare pro Jahr. Die Fristen für die Anmeldung zur Zertifizierung sowie für die Abgabe der Unterlagen sind wie folgt festgelegt: Wenn Sie die Unterlagen zum 30. Juni eines Jahres einreichen, ist die Anmeldefrist der 31. Mai. Bei der Einreichung der Unterlagen zum 31. Dezember eines Jahres ist die Anmeldefrist der 30. November. Der folgende Zeitstrahl zeigt exemplarisch die Zeitstruktur vom Einsteigerseminar über die Erstzertifizierung bis hin zur Rezertifizierung einer Agentur, die ihre Unterlagen zum 31. Dezember 2019 (links) und einer Agentur, die ihre Unterlagen zum 30. Juni 2020 (rechts) abgeben wird.

Anfang / Mitte 2019:
Seminar QMS für Einsteiger

01.01. – 31.12.2019:
Berichtszeitraum

30.11.2019:
Anmeldung zur Zertifizierung

31.12.2019:
Abgabe der Unterlagen zur Zertifizierung

01.07.2020 – 30.06.2023:
Gültigkeit des Qualitätssiegels

2020 oder 2021 oder 2022:
Einmaliger Besuch eines Austauschtreffens zum QMS

01.01.2022 – 31.12.2022:
Berichtszeitraum für Verlängerung des Qualitätssiegels

30.11.2022:
Anmeldung zur Verlängerung des Qualitätssiegels

31.12.2022:
Abgabe der Unterlagen zur Rezertifizierung des Qualitätssiegels

01.07.2023 – 30.06.2026:
Gültigkeit des „neuen“ Qualitätssiegels

Ende 2019 / Anfang 2020:
Seminar QMS für Einsteiger

01.07.2019 – 30.06.2020:
Berichtszeitraum

31.05.2020:
Anmeldung zur Zertifizierung

30.06.2020:
Abgabe der Unterlagen zur Zertifizierung

01.01.2021 – 31.12.2023:
Gültigkeit des Qualitätssiegels

2021 oder 2022 oder 2023:
Einmaliger Besuch eines Austauschtreffens zum QMS

01.07.2022 – 30.06.2023:
Berichtszeitraum für Verlängerung des Qualitätssiegels

31.05.2023:
Anmeldung zur Verlängerung des Qualitätssiegels

30.06.2023:
Abgabe der Unterlagen zur Rezertifizierung des Qualitätssiegels

01.01.2024 – 31.12.2026:
Gültigkeit des „neuen“ Qualitätssiegels

j. Außendarstellung

Die Außendarstellung erfolgt einheitlich mit dem **bagfa-Qualitätssiegel**. Freiwilligenagenturen, die **„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“** erfolgreich durchlaufen haben, sind anschließend berechtigt, in ihren Öffentlichkeitsmaterialien und auf ihrer Homepage das Qualitätssiegel (siehe links) mit Angabe der Gültigkeitsdauer zu führen.

Einmal jährlich findet die öffentliche Verleihung des Qualitätssiegels statt.

5. Arbeitshilfen

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ bietet Ihnen eine Vielzahl an Unterstützungsmöglichkeiten auf Ihrem Weg zu mehr Qualität im Alltag Ihrer Freiwilligenagentur. Neben dem vorliegenden Handbuch gibt es einen passenden Leitfaden mit zahlreichen Praxisbeispielen zu allen fünf Bereichen und 15 Handlungsfeldern sowie ein umfassendes Seminarangebot zum Qualitätsmanagement. Ergänzend können Module der Fortbildungsreihe „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ besucht werden, um einzelne Handlungsfelder der Arbeit von Freiwilligenagenturen in den Fokus nehmen.

a. Leitfaden

Der Leitfaden „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ist ein umfassendes Kompendium mit Informationen, die alle Bereiche des Qualitätsmanagements umfassen und darüber hinaus noch weitere interessante Aspekte zum Aufbau, zur Profilbildung und zum Betrieb von Freiwilligenagenturen beschreibt.

b. Seminare

Neben Einsteigerseminaren zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ bietet die bagfa jährliche thematische Austauschtreffen für alle zertifizierten Freiwilligenagenturen an. Die Teilnahme an mindestens einem Austauschtreffen in den drei Jahren der Siegelgültigkeit ist für eine Rezertifizierung verpflichtend.

Die bagfa bietet auch speziell auf die Fragestellungen Ihrer Freiwilligenagentur angepasste Inhouse-Seminare zum Qualitätsmanagement an.

Neben diesen explizit auf das QMS der bagfa zugeschnittenen Angeboten arbeitet auch die modulare Fortbildungsreihe der bagfa nah an den Anforderungen des QMS, sodass die Module dafür genutzt werden können, sich in einzelnen Bereichen und Handlungsfeldern fortzubilden.

6. Weiterentwicklung des QMS

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ wird kontinuierlich an sich verändernde Rahmenbedingungen, neue Anforderungen und neue Optionen angepasst. Die Weiterentwicklung geschieht auf vielfältige Weise:

- Die bagfa-Geschäftsstelle begleitet auch mit externen QM-Experten kontinuierlich die Umsetzung und Entwicklung des QMS.
- Einmal jährlich findet ein Treffen mit den Gutachterinnen und Gutachtern sowie Auditorinnen und Auditoren statt, um strategische Fragen und Verbesserungen zu besprechen.

Alle Freiwilligenagenturen können jederzeit Verbesserungsvorschläge zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ bei der Geschäftsstelle einreichen. Herzlich willkommen sind auch Einsendungen zu guter Praxis in den 15 Handlungsfeldern und werden in die Online-Angebote mit aufgenommen.

7. Die Leistungen der bagfa-Geschäftsstelle

Die bagfa-Geschäftsstelle gewährleistet die Kommunikation zwischen den beteiligten Akteuren und sorgt dafür, dass das operative Geschäft zuverlässig organisiert wird. Dazu gehören im Einzelnen:

- die Beratung und Unterstützung der Nutzer/innen,
- die Aktualisierung und Pflege aller Unterlagen des QMS,
- die Organisation der Seminare, Austauschtreffen und das Angebot von Inhouse-Seminaren,
- das Angebot von Online-Informationen wie Webinaren,
- die Gewinnung und Betreuung der Gutachter/innen,
- die Organisation der Treffen der Gutachtergruppe,
- die Organisation der Veranstaltung zur Verleihung des Qualitätssiegels,
- das Bereitstellen von Materialien der Öffentlichkeitsarbeit zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“.

8. Kosten und Kontakt

	bagfa-Mitglieder	Nicht-Mitglieder
Einsteigerseminar	kostenfrei	50 Euro
Austauschtreffen (2-tägig)	200 Euro	350 Euro
Handbuch	50 Euro	100 Euro
(Re-)Zertifizierung	300 Euro	600 Euro
(Re-)Zertifizierung mit Audit	400 Euro	800 Euro

Unter www.bagfa.de erhalten Sie alle relevanten Informationen zu Seminaren und Austauschtreffen sowie zu dem Verfahren und den Abgabefristen für den (erneuten) Erwerb des Qualitätssiegels. Für Fragen, Anregungen und weiterführende Informationen können Sie sich gerne an die Geschäftsstelle wenden:

Tel: 030 / 20 45 33 66
E-Mail: bagfa@bagfa.de
Web: www.bagfa.de

BEREICHE UND HANDLUNGSFELDER

Bereich 1 • Angebote für Freiwillige und Organisationen

Was Freiwilligenagenturen wollen

Freiwilligenagenturen wollen als kompetente Expertinnen zur Stärkung des Engagements vor Ort beitragen, indem sie Menschen begeistern, ermutigen und beraten, sich mit ihren vielfältigen Fähigkeiten für die Gesellschaft zu engagieren. Dabei spielt es keine Rolle, ob sie alt oder jung, reich oder arm sind, einen Migrationshintergrund haben oder behindert sind.

Die Öffnung für freiwilliges Engagement von Organisationen aus ganz unterschiedlichen Themenbereichen ist ein Ziel von Freiwilligenagenturen. Sie wollen gemeinnützige Organisationen, Vereine, Initiativen, Verwaltung und Unternehmen dabei unterstützen, die Ideen und Potenziale von Engagierten besser zu nutzen. Es geht ihnen dabei vor allem um gute Rahmenbedingungen und zeitgemäße Formen freiwilligen Engagements.

Was Freiwilligenagenturen machen

Freiwilligenagenturen bieten Initiativen und Organisationen eine umfassende Erstberatung und weitere Austausch- und Weiterbildungsmöglichkeiten an. Freiwilligenagenturen entwickeln auf Anfrage gemeinsam mit Einsatzstellen [1] organisationsbezogene Möglichkeiten für freiwilliges Engagement.

Freiwilligenagenturen informieren, beraten, vermitteln und begleiten Menschen, die sich freiwillig engagieren wollen. Dabei achten sie auf einen niedrigschwelligen Zugang, finden kreative Wege und machen freiwilliges Engagement vor Ort sichtbar.

Freiwilligenagenturen knüpfen Kontakte zwischen Freiwilligen und potenziellen Einsatzstellen, vermitteln Freiwillige und bieten weitere Begleitung im Engagement an.

Handlungsfelder

- **Handlungsfeld 1: Information**
- **Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch**
- **Handlungsfeld 3: Vermittlung**

1. Freiwilligenagenturen arbeiten mit ganz verschiedenen Partnern zusammen, die sich unter anderem durch ihre Verfasstheit unterscheiden. So sind gemeinwohlorientierte Einrichtungen, Vereine, Initiativen, Schulen, Verbände zum Beispiel durch bestimmte Grundzüge, Strukturen und Trägerschaften geprägt, die Teil ihres jeweiligen Wesenskerns sind. Sie unterscheiden sich auch dadurch, dass sie entweder auf Dauer angelegt sind oder (bewusst) themenbezogen auf kurze Zeit agieren. Unter Einsatzstellen sind alle Orte zu verstehen, an denen Freiwillige sich einbringen können. Eine Einsatzstelle muss keine bestimmte Rechtsform haben (wie z. B. die eines Vereins), sie kann auch eine (lose) Initiative sein oder die Freiwilligenagentur selbst. Wichtig ist, dass die Orte des Engagements und die Engagementangebote den definierten Qualitätskriterien der Freiwilligenagentur entsprechen.

Bereich 1: Angebote für Freiwillige und Organisationen – Handlungsfeld 1: Information

Mit ihren Informationen über das freiwillige Engagement und ihre eigenen Arbeitsfelder und Angebote erreichen Freiwilligenagenturen potenzielle Freiwillige und potenzielle Einsatzstellen. Dafür ist ein differenziertes Angebot an Materialien und Formaten hilfreich, das verschiedene Zielgruppen[2] (Jugendliche, Menschen in der nachberuflichen Phase, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Fluchterfahrung etc. bzw. Verbände, Vereine und Initiativen) erreicht. Freiwilligenagenturen überprüfen ihre Angebote und Formate regelmäßig darauf, ob Aufwand und Wirkung in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen. Sie nutzen bewährte Formate (wie z. B. Freiwilligenbörsen) und probieren gegebenenfalls neue Ansprache- und Informationsformate aus (analoge und digitale Wege).

BASISSTUFE

Es gibt analog und digital aufbereitete Informationen sowohl für Engagementinteressierte als auch für Einsatzstellen, Vereine und Initiativen, die Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur beschreiben.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Wie informieren Sie potenzielle Freiwillige über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Wie informieren Sie potenzielle Einsatzstellen über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Flyer mit Angeboten der Freiwilligenagentur für Freiwillige und Organisationen*
- *Screenshots von Online-Informationen (z. B. Homepage, Social Media)*

2. Von einer Zielgruppe sprechen wir immer dann, wenn ein Merkmal einer Person (oder auch einer Organisation) in der Arbeit von Freiwilligenagenturen besonders fokussiert werden soll. Häufig geht diese Fokussierung mit besonderen Produkten (z. B. Flyern, Veranstaltungsformaten) einher, die zur Ansprache genutzt werden. Oft sind Projekte oder Vorhaben in einer Freiwilligenagentur so geplant, dass diese sich zum Beispiel an besondere Organisationstypen (Vereine, Initiativen, Unternehmen etc.) oder an bestimmte Gruppen von Engagierten (Jugendliche, Menschen mit Behinderungen, Studierende) richten.

Bereich 1: Angebote für Freiwillige und Organisationen – Handlungsfeld 1: Information

VERTIEFUNGSSTUFE

Es gibt analog und digital aufbereitete Informationen sowohl für Engagementinteressierte als auch für Einsatzstellen, Vereine und Initiativen, die Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur beschreiben. **Die Informationen sind an unterschiedliche Zielgruppen adressiert.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wie informieren Sie potenzielle Freiwillige über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Wie informieren Sie potenzielle Einsatzstellen über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- **Variieren die Darstellungen der Informationen für die jeweiligen Zielgruppen?**
- **Wie gehen Sie auf die potenziellen unterschiedlichen Bedarfe, Wünsche und Rahmenbedingungen der Adressaten ein?**
- **Gibt es Aspekte, die Sie je nach Zielgruppe unterschiedlich stark hervorheben oder zurückstellen?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Flyer mit Angeboten der Freiwilligenagentur für Freiwillige und Organisationen*
- *Screenshots von Online-Informationen (z. B. Homepage, Social Media)*
- ***Abbildung von Vielfalt in Angebotsflyern***
- ***Screenshots für bestimmte Zielgruppen (Jüngere und Ältere, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Migrationshintergrund, Studierende, Teams aus Unternehmen bzw. Vereine, Initiativen, Kommunen, Unternehmen etc.)***

Bereich 1: Angebote für Freiwillige und Organisationen – Handlungsfeld 1: Information

EXZELLENZSTUFE

Es gibt analog und digital aufbereitete Informationen sowohl für Engagementinteressierte als auch für Einsatzstellen, Vereine und Initiativen, die Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur beschreiben. Die Informationen sind an unterschiedliche Zielgruppen adressiert. **Informationswege werden systematisch[3] auf Aktualität, Erreichung der Ziele und Reaktion der Adressaten hin ausgewertet und auf ihre Wirkfähigkeit/Tauglichkeit überprüft. Die Auswertung wird dokumentiert.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wie informieren Sie potenzielle Freiwillige über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Wie informieren Sie potenzielle Einsatzstellen über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Variieren die Darstellungen der Informationen für die jeweiligen Zielgruppen?
- Wie gehen Sie auf die potenziellen unterschiedlichen Bedarfe, Wünsche und Rahmenbedingungen der Adressaten ein?
- Gibt es Aspekte, die Sie je nach Zielgruppe unterschiedlich stark hervorheben oder zurückstellen?
- **Nach welcher Systematik werten Sie den Erfolg von Informationsformaten und -wegen aus?**
- **Wie fließt die Auswertung in die Planung zukünftiger Informationsformate ein?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Flyer mit Angeboten der Freiwilligenagentur für Freiwillige und Organisationen*
- *Screenshots von Online-Informationen (z. B. Homepage, Social Media)*
- *Abbildung von Vielfalt in Angebotsflyern*
- *Screenshots für bestimmte Zielgruppen (Jüngere und Ältere, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Migrationshintergrund, Studierende, Teams aus Unternehmen bzw. Vereine, Initiativen, Kommunen, Unternehmen etc.)*
- ***Auflistung und Bewertung von Informationsformaten und -wegen, Protokolle von Auswertungstreffen***

3. Eine systematische Beschäftigung setzt voraus, dass es im Vorfeld einer Tätigkeit Fragestellungen gegeben hat bzw. Kriterien definiert wurden, nach denen die Tätigkeit begleitend und zum Ende hin ausgewertet werden soll. Fragen können etwa sein: Was wollten wir erreichen? Was haben wir bewirkt? Welche Veränderungen haben sich im Verlauf ergeben? Wie haben wir auf diese Veränderungen reagiert? Welche Schlüsse ziehen wir aus dem Verlauf für Zukünftiges?

Bereich 1: Angebote für Freiwillige und Organisationen – Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch

In unterschiedlichen Beratungsformaten vermittelt die Freiwilligenagentur einen Überblick über Möglichkeiten im Engagement und zeigt vielfältige Einsatzfelder auf. Die Beratungsgespräche basieren auf einem gemeinsamen Verständnis von Beratung im Team und auf Qualitätskriterien der Zusammenarbeit mit Einsatzstellen, die transparent sind und für alle Berater/innen gelten. Um individuell auf die Bedürfnisse der Beratungsnehmenden eingehen zu können, richten sich Orte und Zeiten auch danach, wo und wann verschiedene Zielgruppen am besten erreicht werden können. Zu einem umfassenden Beratungsangebot gehören auch Angebote der Qualifizierung und die Organisation von Austauschformaten für Freiwillige und Organisationen.

BASISSTUFE

Es gibt unterschiedliche Beratungsformate für Engagementinteressierte und Einsatzstellen. Diese basieren auf einem gemeinsamen Beratungskonzept, das Aussagen enthält zum Verständnis von Beratung, Rolle der Berater/innen, Beratungsinhalte, Ablauf einer Beratung, Leitfragen, Dokumentation, Datenschutz und Verfahren nach der Beratung.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Wie sieht Ihr Beratungskonzept aus?
- Wie sorgen Sie für ein gemeinsames Beratungsverständnis im Team (Einbindung der Berater/innen ins Team, Kommunikation innerhalb des Berater/innenteams)?
- Welche unterschiedlichen Beratungsangebote unterbreiten Sie Engagementinteressierten?
- Welche unterschiedlichen Beratungsangebote unterbreiten Sie Einsatzstellen?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *(internes) Beratungskonzept*
- *Leitfragen der Beratung*
- *Auflistung von Qualitätskriterien zur Aufnahme von Einsatzstellen*
- *Schriftliche Hinweise und Merkblätter an Einsatzstellen zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen und der Freiwilligenagentur*

Bereich 1: Angebote für Freiwillige und Organisationen – Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch

VERTIEFUNGSSTUFE

Es gibt unterschiedliche Beratungsformate für Engagementinteressierte und Einsatzstellen. Diese basieren auf einem gemeinsamen Beratungskonzept, das Aussagen enthält zum Verständnis von Beratung, Rolle der Berater/innen, Beratungsinhalte, Ablauf einer Beratung, Leitfragen, Dokumentation, Datenschutz und Verfahren nach der Beratung. **Das Beratungskonzept wird regelmäßig thematisiert und gegebenenfalls angepasst. Beratung wird auch außerhalb der Freiwilligenagentur für Freiwillige an öffentlichen Orten oder für Organisationen in den jeweiligen Einsatzstellen angeboten. Die Beratung umfasst darüber hinaus auch regelmäßige Angebote zu Qualifizierungsmaßnahmen oder Austauschformaten für Freiwillige und für Organisationen.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wie sieht Ihr Beratungskonzept aus?
- Wie sorgen Sie für ein gemeinsames Beratungsverständnis im Team?
- Welche unterschiedlichen Beratungsangebote unterbreiten Sie Engagementinteressierten?
- Welche unterschiedlichen Beratungsangebote unterbreiten Sie Einsatzstellen?
- **Zu welchen Anlässen und in welchem Rahmen thematisieren Sie Ihr Beratungskonzept?**
- **Welche Einsichten führten gegebenenfalls dazu, es zu ändern?**
- **Bieten Sie Beratungsleistungen außerhalb der Räume Ihrer Freiwilligenagentur an?**
- **Wie flexibel sind Sie bei der Terminvergabe?**
- **Bieten Sie Freiwilligen und Einsatzstellen Möglichkeiten zum Austausch und zur Qualifizierung an? Welche Formate nutzen Sie dabei?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *(internes) Beratungskonzept*
- *Leitfragen der Beratung*
- *Auflistung von Qualitätskriterien zur Aufnahme von Einsatzstellen*
- *Schriftliche Hinweise und Merkblätter an Einsatzstellen zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen und der Freiwilligenagentur*
- ***Teamprotokolle zum Beratungskonzept***
- ***Fotos, Screenshots von Beratungsorten***
- ***Presseartikel zu neuen Beratungsorten***
- ***Verlaufsprotokoll Einsatzstellenbesuch***
- ***Angebotsflyer/Screenshot mit Darstellung der Beratungsleistungen mit Öffnungszeiten***
- ***Veranstaltungskalender der Freiwilligenagentur***
- ***Einladungen an Freiwillige und Kooperationspartner zu Austausch- und Fortbildungstreffen (einmalige Workshops, Themenreihen, Austauschformate wie zum Beispiel After-Work-Treffen, „Einsatzstellenfrühstück“, Webinare)***

EXZELLENZSTUFE

Es gibt unterschiedliche Beratungsformate für Engagementinteressierte und Einsatzstellen. Diese basieren auf einem gemeinsamen Beratungskonzept, das Aussagen enthält zum Verständnis von Beratung, Rolle der Berater/innen, Beratungsinhalte, Ablauf einer Beratung, Leitfragen, Dokumentation, Datenschutz und Verfahren nach der Beratung. Das Beratungskonzept wird regelmäßig thematisiert und gegebenenfalls angepasst. Beratung wird auch außerhalb der Freiwilligenagentur für Freiwillige an öffentlichen Orten oder für Organisationen in den jeweiligen Einsatzstellen angeboten. Die Beratung umfasst darüber hinaus auch regelmäßige Angebote zu Qualifizierungsmaßnahmen oder Austauschformaten für Freiwillige und für Organisationen. **Agenturen bieten Engagementinteressierten und/oder Organisationen, Vereinen und Initiativen die Entwicklung eigener Projekte an.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wie sieht Ihr Beratungskonzept aus?
- Wie sorgen Sie für ein gemeinsames Beratungsverständnis im Team?
- Welche unterschiedlichen Beratungsangebote unterbreiten Sie Engagementinteressierten?
- Welche unterschiedlichen Beratungsangebote unterbreiten Sie Einsatzstellen?
- Zu welchen Anlässen und in welchem Rahmen thematisieren Sie Ihr Beratungskonzept?
- Welche Einsichten führten gegebenenfalls dazu, es zu ändern?
- Bieten Sie Beratungsleistungen außerhalb der Räume Ihrer Freiwilligenagentur an?
- Wie flexibel sind Sie bei der Terminvergabe?
- Bieten Sie Freiwilligen und Einsatzstellen Möglichkeiten zum Austausch und zur Qualifizierung an? Welche Formate nutzen Sie dabei?
- **Geht Ihr Beratungskonzept auf die Unterstützung von Engagierten ein, die eigene Projektideen haben oder solche entwickeln möchten?**
- **Bieten Sie Einsatzstellen (Organisationen, Vereinen, Initiativen) eine Beratung zur Entwicklung eigener Projekte an?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *(internes) Beratungskonzept*
- *Leitfragen der Beratung*
- *Auflistung von Qualitätskriterien zur Aufnahme von Einsatzstellen*
- *Schriftliche Hinweise und Merkblätter an Einsatzstellen zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen und der Freiwilligenagentur*
- *Teamprotokolle zum Beratungskonzept*
- *Fotos, Screenshots von Beratungsorten*
- *Presseartikel zu neuen Beratungsorten*
- *Verlaufsprotokoll Einsatzstellenbesuch*
- *Angebotsflyer/Screenshot mit Darstellung der Beratungsleistungen mit Öffnungszeiten*
- *Veranstaltungskalender der Freiwilligenagentur*
- *Einladungen an Freiwillige und Kooperationspartner zu Austausch- und Fortbildungstreffen (einmalige Workshops, Themenreihen, Austauschformate wie zum Beispiel After-Work-Treffen, „Einsatzstellenfrühstück", Webinare)*
- ***Beschreibung eines Praxisbeispiels zur gemeinsamen Projektinitiierung***
- ***Beschreibung der Entwicklung von Engagementmöglickeiten in Einsatzstellen***

Bereich 1: Angebote für Freiwillige und Organisationen – Handlungsfeld 3: Vermittlung

Für Engagementinteressierte hat die Freiwilligenagentur ein Vermittlungsverfahren definiert und etabliert. Um Zielgruppen mit unterschiedlichen Zeitressourcen, Haltungen, Mobilitätsgraden, inhaltlichen Vorstellungen und Interessen gerecht werden zu können, werden verschiedene Engagementformate und Zugänge (on- und offline) angeboten. Die Freiwilligenagentur reflektiert ihren Vermittlungsprozess und passt Formate und Wege an Zielgruppen (z. B. Mehrsprachigkeit, Bedürfnisse der Barrierefreiheit etc.) und Organisationen an.

BASISSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat den Begriff „Vermittlung“ und ein entsprechendes Verfahren definiert, das für beide Partner (Organisation und Freiwillige) transparent gemacht wird und das Aussagen dazu enthält, wie Vermittlungsvorschläge zur Verfügung gestellt werden. Die Freiwilligenagentur kann Engagierten ein differenziertes Spektrum an Engagementmöglichkeiten anbieten.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Wann gilt ein/e Freiwillige/r bei Ihnen als vermittelt?
- Welche Engagements bei verschiedenen Organisationstypen (Verein, Initiative, Verband etc.) bieten Sie an?
- Haben Sie auch Möglichkeiten etwa des Kurzzeit-Engagements, des Online-Volunteerings oder langfristiger Patenschaften in Ihrem Angebot?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Schriftliche Definition von „Vermittlung“*
- *Kontaktdokumentation mit Einsatzstellen und Freiwilligen zum Vermittlungsprozess*
- *Beschreibungen von verschiedenen Engagementangeboten aus dem Katalog der Freiwilligenagentur*
- *Werbematerialien für bestimmte Formate*

Bereich 1: Angebote für Freiwillige und Organisationen – Handlungsfeld 3: Vermittlung

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat den Begriff „Vermittlung“ und ein entsprechendes Verfahren definiert, das für beide Partner (Organisation und Freiwillige) transparent gemacht wird und das Aussagen dazu enthält, wie Vermittlungsvorschläge zur Verfügung gestellt werden. Die Freiwilligenagentur kann Engagierten ein differenziertes Spektrum an Engagementmöglichkeiten anbieten. **Für Einsatzstellen sind Kriterien und das Verfahren definiert, um in die Datenbank aufgenommen zu werden.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wann gilt ein/e Freiwillige/r bei Ihnen als vermittelt?
- Welche Engagements bei verschiedenen Organisationstypen (Verein, Initiative, Verband etc.) bieten Sie an?
- Haben Sie auch Möglichkeiten etwa des Kurzzeit-Engagements, des Online-Volunteerings oder langfristiger Patenschaften in Ihrem Angebot?
- **Welche Kriterien muss eine Einsatzstelle erfüllen, damit sie in Ihre Datenbank aufgenommen wird?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Schriftliche Definition von „Vermittlung“*
- *Kontaktdokumentation mit Einsatzstellen und Freiwilligen zum Vermittlungsprozess*
- *Beschreibungen von verschiedenen Engagementangeboten aus dem Katalog der Freiwilligenagentur*
- *Werbematerialien für bestimmte Formate*
- ***Dokumentation der Aufnahme einer neuen Einsatzstelle***
- ***Schriftliche Hinweise und Merkblätter an Einsatzstellen zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen und der Freiwilligenagentur***

Bereich 1: Angebote für Freiwillige und Organisationen – Handlungsfeld 3: Vermittlung

EXZELLENZSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat den Begriff „Vermittlung“ und ein entsprechendes Verfahren definiert, das für beide Partner (Organisation und Freiwillige) transparent gemacht wird und das Aussagen dazu enthält, wie Vermittlungsvorschläge zur Verfügung gestellt werden. Die Freiwilligenagentur kann Engagierten ein differenziertes Spektrum an Engagementmöglichkeiten anbieten. Für Einsatzstellen sind Kriterien und das Verfahren definiert, um in die Datenbank aufgenommen zu werden. **Formate, Wege und Ergebnisse der Vermittlung werden regelmäßig überprüft, reflektiert und gegebenenfalls an Freiwillige und Einsatzstellen angepasst.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wann gilt ein/e Freiwillige/r bei Ihnen als vermittelt?
- Welche Engagements bei verschiedenen Organisationstypen (Verein, Initiative, Verband etc.) bieten Sie an?
- Haben Sie auch Möglichkeiten etwa des Kurzzeit-Engagements, des Online-Volunteerings oder langfristiger Patenschaften in Ihrem Angebot?
- Welche Kriterien muss eine Einsatzstelle erfüllen, damit sie in Ihre Datenbank aufgenommen wird?
- **In welchen Zeiträumen überprüfen Sie Ihr Vermittlungsverfahren?**
- **Schauen Sie auf neue Zielgruppen, für die Vermittlungswege eventuell angepasst werden müssen?**
- **Wie wirken sich die neuen Erkenntnisse auf den Vermittlungsprozess sowie auf die Aufnahmekriterien von Einsatzstellen aus?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Schriftliche Definition von „Vermittlung“*
- *Kontaktdokumentation mit Einsatzstellen und Freiwilligen zum Vermittlungsprozess*
- *Beschreibungen von verschiedenen Engagementangeboten aus dem Katalog der Freiwilligenagentur*
- *Werbematerialien für bestimmte Formate*
- *Dokumentation der Aufnahme einer neuen Einsatzstelle*
- *Schriftliche Hinweise und Merkblätter an Einsatzstellen zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen und der Freiwilligenagentur*
- ***Protokolle von Teamsitzungen zur Reflexion des Vermittlungsprozesses und der Beschäftigung mit neuen Zielgruppen***
- ***Gegebenenfalls Kontaktdokumentation mit Freiwilligen und Einsatzstellen nach der Vermittlung, Beschreibung des Verfahrens***
- ***Benennung und Beschreibung von bewährten Wegen und neuen Formaten***
- ***Flyer, Plakate, Screenshots von für Ihre Freiwilligenagentur neuen Formaten (z. B. Engagement-Speeddatings, Engagementspaziergänge, Schnupperengagements etc.)***

Bereich 2 • Projekte und Kooperationen von Freiwilligenagenturen

Was Freiwilligenagenturen wollen

Als Engagementexperten, die die Situation und die Angebote in ihrem Wirkungskreis kennen, wollen Freiwilligenagenturen mit Formaten und Einsatzfeldern für Freiwillige auf gesellschaftliche Entwicklungen und neue Themen reagieren – allein oder mit Kooperationspartnern, die für das jeweilige Projekt notwendige Fach- oder Themenkompetenzen einbringen.

Kleine und große Projekte[4] von Freiwilligenagenturen wollen zum einen beispielhaft aufzeigen, wie aktuelle gesellschaftliche Themen durch freiwilliges Engagement bewegt werden können.

Zum anderen sollen zeitlich befristeten Aktivitäten mit einer besonderen Zielsetzung im Rahmen laufender Aufgaben auch dazu dienen, besondere Aufmerksamkeit/Wirkung zu erzielen.

Was Freiwilligenagenturen machen

Freiwilligenagenturen nehmen gesellschaftliche Veränderungen wahr und greifen aktuelle Themen auf. Sie stellen sich selbst (gegebenenfalls auch gemeinsam mit Partnern aus anderen Fachrichtungen) vor Ort immer wieder die Frage: „Was ist die Rolle von freiwilligem Engagement bei der Gestaltung von Gesellschaft?“ Sie entwickeln davon ausgehend Antworten, Konzepte und Lösungen. In ihren Projekten und durch ihre Kooperationen zeigen Freiwilligenagenturen immer wieder, was durch bürgerschaftliches Engagement erreicht werden kann.

Sie führen zusätzliche oder hervorgehobene projekthafte Aktivitäten durch, um sich und das freiwillige Engagement selbst bekannter zu machen oder auf bestimmte Engagementfelder und Zielgruppen hinzuweisen, um so den gesellschaftlichen (Mehr-)Wert von Engagement sichtbar zu machen.

Handlungsfelder

- **Handlungsfeld 1: Entscheidungskriterien für Projekte**
- **Handlungsfeld 2: Projektumsetzung**
- **Handlungsfeld 3: Kooperationen**

4. Projekte können sich hinsichtlich ihrer Entstehung, ihrer Dauer, ihrer Ziele und ihrer Bedeutung stark unterscheiden. Es geht zum einen um zeitlich befristete Maßnahmen, die beantragt, bewilligt, durchgeführt und abgerechnet werden müssen. Hierzu zählen zum Beispiel Modellprojekte zur Förderung von Innovationen oder eine zusätzliche befristete Aktivität, um eine bestimmte Zielgruppe anzusprechen. Die Projektdefinition umfasst zum anderen auch zeitlich begrenzte Aktionen, die wie ein Projekt geplant, durchgeführt und ausgewertet werden. Das können Freiwilligentage, Engagementmessen, Tage der Anerkennung, Unternehmenstage etc. sein.

Bereich 2: Projekte und Kooperationen – Handlungsfeld 1: Entscheidungskriterien für Projekte

Über verschiedene Wege informiert sich die Freiwilligenagentur über gesellschaftliche Entwicklungen. Sie prüft die Entwicklungen darauf, ob bürgerschaftliches Engagement einen Beitrag dazu leisten kann, eine gesellschaftliche Herausforderung zu bearbeiten. Sie hat einen Weg definiert, Themen über Projekte und Angebote in ihr Profil als Freiwilligenagentur einzubinden.

Freiwilligenagenturen haben bestimmte Engagementfelder und Zielgruppen identifiziert, für die hervorgehobene, zeitlich begrenzte Aktivitäten projekthaft durchgeführt werden können. Die Freiwilligenagentur wertet Erfahrungen aus vergangenen Projekten aus und die Lernerfahrungen fließen in die Entwicklung neuer Projekte ein.

BASISSTUFE

Die Freiwilligenagentur informiert sich über aktuelle Entwicklungen im Bereich des freiwilligen Engagements, gesellschaftliche Themen, besondere Zielgruppen und Engagementfelder.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Welche Informationsquellen nutzen Sie, um sich über aktuelle Entwicklungen im Bereich des freiwilligen Engagements zu informieren?
- Welche lokalen Akteure und Multiplikatoren sprechen Sie an, um etwas über Trends und Veränderungen des Bereichs in Erfahrung zu bringen?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Screenshots von abonnierten Newslettern*
- *Teilnahmebescheinigungen an Fachveranstaltungen*
- *Gesprächsprotokolle mit Freiwilligen und Organisationen*

Bereich 2: Projekte und Kooperationen – Handlungsfeld 1: Entscheidungskriterien für Projekte

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Freiwilligenagentur informiert sich über aktuelle Entwicklungen im Bereich des freiwilligen Engagements, gesellschaftliche Themen, besondere Zielgruppen und Engagementfelder. **Die Freiwilligenagentur hat Entscheidungskriterien definiert, nach denen neue Projekte und/oder neue projekthafte Aktivitäten beurteilt und gegebenenfalls realisiert werden.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Welche Informationsquellen nutzen Sie, um sich über aktuelle Entwicklungen im Bereich des freiwilligen Engagements zu informieren?
- Welche lokalen Akteure und Multiplikatoren sprechen Sie an, um etwas über Trends und Veränderungen des Bereichs in Erfahrung zu bringen?
- **Welche Kriterien haben Sie für eine Entscheidung über neue Projekte/projekthafte Aktivitäten definiert?**
- **Vor welchem Hintergrund, in welchem Prozess und im Austausch mit welchen Gesprächspartnern bewerten sie die „Projekttauglichkeit" eines Themas?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Screenshots von abonnierten Newslettern*
- *Teilnahmebescheinigungen an Fachveranstaltungen*
- *Gesprächsprotokolle mit Freiwilligen und Organisationen*
- ***Auflistung von Mindestkriterien und Ausschlusskriterien für ein Projekt/projekthafte Aktivitäten (bezogen auf Leitbild, Kompetenzen und Ausstattung der Freiwilligenagentur)***
- ***Protokolle von Teamsitzungen, die über Entscheidungsweg für/gegen ein Projekt informieren***

Bereich 2: Projekte und Kooperationen – Handlungsfeld 1: Entscheidungskriterien für Projekte

EXZELLENZSTUFE

Die Freiwilligenagentur informiert sich über aktuelle Entwicklungen im Bereich des freiwilligen Engagements, gesellschaftliche Themen, besondere Zielgruppen und Engagementfelder. Die Freiwilligenagentur hat Entscheidungskriterien definiert, nach denen neue Projekte und/oder neue projekthafte Aktivitäten beurteilt und gegebenenfalls realisiert werden. **Die Ergebnisse aus vorherigen Projekten und/oder projekthaften Aktivitäten werden ausgewertet und übertragen bzw. fließen in die nächste Planung ein.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Welche Informationsquellen nutzen Sie, um sich über aktuelle Entwicklungen im Bereich des freiwilligen Engagements zu informieren?
- Welche lokalen Akteure und Multiplikatoren sprechen Sie an, um etwas über Trends und Veränderungen des Bereichs in Erfahrung zu bringen?
- Welche Kriterien haben Sie für eine Entscheidung über neue Projekte/projekthafte Aktivitäten definiert?
- Vor welchem Hintergrund, in welchem Prozess und im Austausch mit welchen Gesprächspartnern bewerten sie die „Projekttauglichkeit“ eines Themas?
- **Auf welche Erfahrungen aus vergangenen Projekten/projekthaften Aktivitäten können Sie zurückgreifen?**
- **Wie werden diese dokumentiert und ausgewertet und für neue Projekte/projekthafte Aktivitäten nutzbar gemacht?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Screenshots von abonnierten Newslettern*
- *Teilnahmebescheinigungen an Fachveranstaltungen*
- *Gesprächsprotokolle mit Freiwilligen und Organisationen*
- *Auflistung von Mindestkriterien und Ausschlusskriterien für ein Projekt/projekthafte Aktivitäten (bezogen auf Leitbild, Kompetenzen und Ausstattung der Freiwilligenagentur)*
- *Protokolle von Teamsitzungen, die über Entscheidungsweg für/ gegen ein Projekt informieren*
- ***Reflexion vergangener Projekte/projekthafter Aktivitäten in Teamsitzungen (Protokoll)***
- ***Bezugnahme auf vergangene Projekte in neuen Projektanträgen***

Bereich 2: Projekte und Kooperationen – Handlungsfeld 2: Projektumsetzung

Die Freiwilligenagentur hat Projektpläne entwickelt, die die Realisierung eines Projektes/projekthafter Aktivitäten absichern. Die Agentur kennt ihre Ressourcen und hat die Möglichkeit, weitere Ressourcen für ein neues Projekt zu erschließen oder bestehende Ressourcen sinnvoll umzuschichten, um das Projekt/die projekthafte Aktivität erfolgreich durchzuführen. Sie stellt während des Verlaufs den Austausch mit den weiteren Bereichen der Freiwilligenagentur sicher. Nach dem Ende eines Projekts gibt es eine Entscheidung darüber, wie mit dem Projektthema weiter verfahren wird.

BASISSTUFE

Es gibt Projektpläne, die Ziele, Zeitabläufe, Maßnahmen, Zuständigkeiten und Aufwand (Personal, Kosten) beschreiben. Der Fortschritt wird regelmäßig kontrolliert.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Wie formulieren Sie Projektpläne und die dazugehörigen Maßnahmen?
- Wie gestalten Sie die Kontrolle des Projektfortschritts?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Projektplan*
- *Projekt(zwischen)berichte*
- *Projekttagebücher*
- *Leitfragen für Gespräche mit Projektverantwortlichen*

Bereich 2: Projekte und Kooperationen – Handlungsfeld 2: Projektumsetzung

VERTIEFUNGSSTUFE

Es gibt Projektpläne, die Ziele, Zeitabläufe, Maßnahmen, Zuständigkeiten und Aufwand (Personal, Kosten) beschreiben. Der Fortschritt wird regelmäßig kontrolliert. **Die Freiwilligenagentur stellt während des Projektverlaufs den Austausch mit ihren weiteren Arbeitsbereichen sicher.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wie formulieren Sie Projektpläne und die dazugehörigen Maßnahmen?
- Wie gestalten Sie die Kontrolle des Projektfortschritts?
- **Wie gewährleisten Sie den Austausch mit den weiteren Bereichen der Freiwilligenagentur?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Projektplan*
- *Projekt(zwischen)berichte*
- *Projekttagebücher*
- ***Leitfragen für Gespräche mit Projektverantwortlichen***
- ***Darstellung des Projekts in Materialien der Öffentlichkeitsarbeit (on- und offline)***
- ***Darstellung der Information von Gesamtteam und Vorstand (bzw. weiterer Organe) der Freiwilligenagentur über das Projekt***

Bereich 2: Projekte und Kooperationen – Handlungsfeld 2: Projektumsetzung

EXZELLENZSTUFE

Es gibt Projektpläne, die Ziele, Zeitabläufe, Maßnahmen, Zuständigkeiten und Aufwand (Personal, Kosten) beschreiben. Der Fortschritt wird regelmäßig kontrolliert. Die Freiwilligenagentur stellt während des Projektverlaufs den Austausch mit ihren weiteren Arbeitsbereichen sicher. **Zum Ende des Projekts und/oder der projekthaften Aktivität erfolgen eine systematische Auswertung und eine finale Entscheidung über den weiteren Umgang mit dem Thema.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wie formulieren Sie Projektpläne und die dazugehörigen Maßnahmen?
- Wie gestalten Sie die Kontrolle des Projektfortschritts?
- Wie gewährleisten Sie den Austausch mit den weiteren Bereichen der Freiwilligenagentur?
- **Wie werten Sie Projekte/projekthafte Aktivitäten nach ihrem Ende aus?**
- **Welche Kriterien legen Sie an, um zu entscheiden, wie die Ziele erreicht/angepasst etc. wurden und wie es mit Themen der Projekte/projekthaften Aktivitäten weitergeht?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Projektplan*
- *Projekt(zwischen)berichte*
- *Projekttagebücher*
- *Leitfragen für Gespräche mit Projektverantwortlichen*
- *Darstellung des Projekts in Materialien der Öffentlichkeitsarbeit (on- und offline)*
- *Darstellung der Information von Gesamtteam und Vorstand (bzw. weiterer Organe) der Freiwilligenagentur über das Projekt*
- ***Protokolle von Teamsitzungen***
- ***Projektabschlussbericht***
- ***Kriterienkatalog für interne Auswertung***
- ***Entscheidungskriterien für die Weiterführung in Form eines neuen Projekts, die Übernahme von Teilen in den Regelbetrieb, die Abgabe an andere Träger oder die bewusste Entscheidung, ein Thema nicht weiter zu verfolgen***

Bereich 2: Projekte und Kooperationen – Handlungsfeld 3: Kooperationen

Die Freiwilligenagentur wählt Kooperationspartner[5] aus Zivilgesellschaft, Wirtschaft, Wissenschaft, Politik und Verwaltung bewusst danach aus, welche Kompetenzen für ihre Angebote und deren Erweiterung benötigt werden. Kooperationen sind zwischen den Partnern beschrieben und die Kooperationsbeziehung wird öffentlich gemacht. Längere Kooperationen werden systematisch dahingehend überprüft, ob gemeinsame und organisationsspezifische Ziele erreicht werden. Die Erfahrung aus Kooperationen fließt in zukünftige Kooperationsbeziehungen ein.

BASISSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat Kriterien definiert, auf deren Basis Kooperationen eingegangen werden. Sie hat Kenntnisse über ihre eigenen Ressourcen und Kompetenzen und weiß, welche Ressourcen und Kompetenzen sie vom jeweiligen Projektpartner benötigt.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Welche Kriterien haben Sie definiert, um über Kooperationen zu entscheiden?
- Wie prüfen Sie Ihre vorhandenen und noch fehlenden Ressourcen und Kompetenzen?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Kriterienkatalog (Mindestanforderungen, Ausschlusskriterien, Ausnahmen)*
- *Beispielhafte Gegenüberstellung von vorhandenen und benötigten Ressourcen und Kompetenzen*
- *Potenzialgespräche mit Mitarbeitenden (Interessen, Fähigkeiten, Kenntnisse)*

5. Kooperationen werden aus der Überzeugung geschlossen, ein Ziel gemeinsam besser erreichen zu können als allein. Das (messbare) Ziel und das konkrete gemeinsame Tun unterscheiden Kooperationen von Netzwerken, bei denen der Austausch im Vordergrund steht. Kooperationen können auf Dauer angelegt sein oder einmalig stattfinden. Kooperationen mit anderen Organisationen, Wirtschaft, politischen Partnern oder der Verwaltung setzen eine Rollenklärung voraus. Freiwilligenagenturen können dabei Initiatoren, Partner oder auch Angefragte für eine Kooperation sein. Die Intensität der Zusammenarbeit kann sowohl innerhalb bestehender Kooperationen als auch bei wechselnden Kooperationspartnern im Zeitverlauf unterschiedlich hoch sein.

Bereich 2: Projekte und Kooperationen – Handlungsfeld 3: Kooperationen

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat Kriterien definiert, auf deren Basis Kooperationen eingegangen werden. Sie hat Kenntnisse über ihre eigenen Ressourcen und Kompetenzen und weiß, welche Ressourcen und Kompetenzen sie vom jeweiligen Projektpartner benötigt. **Kooperationen werden mit der Verteilung von Aufgaben, Zuständigkeiten und Aussagen zur Verfügungsstellung von Ressourcen schriftlich festgehalten. Es erfolgt ein regelmäßiger Austausch über die Kooperationsbeziehungen.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Welche Kriterien haben Sie definiert, um über Kooperationen zu entscheiden?
- Wie prüfen Sie Ihre vorhandenen und noch fehlenden Ressourcen und Kompetenzen?
- **Wie sind Ihre Kooperationsvereinbarungen ausgestaltet?**
- **Wer übernimmt welche Aufgaben und Verpflichtungen innerhalb der Kooperationsbeziehung?**
- **Welche Austauschformen haben Sie mit Ihren Partnern etabliert und welche zeitlichen Rhythmen haben Sie für den Austausch vorgesehen?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Kriterienkatalog (Mindestanforderungen, Ausschlusskriterien, Ausnahmen)*
- *Beispielhafte Gegenüberstellung von vorhanden und benötigten Ressourcen und Kompetenzen*
- *Potenzialgespräche mit Mitarbeitenden (Interessen, Fähigkeiten, Kenntnisse)*
- ***Kooperationsvereinbarung***
- ***Darstellung der Kooperation im Internet oder in Produkten der Öffentlichkeitsarbeit***
- ***Sitzungsprotokolle von Austauschtreffen***

Bereich 2: Projekte und Kooperationen – Handlungsfeld 3: Kooperationen

EXZELLENZSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat Kriterien definiert, auf deren Basis Kooperationen eingegangen werden. Sie hat Kenntnisse über ihre eigenen Ressourcen und Kompetenzen und weiß, welche Ressourcen und Kompetenzen sie vom jeweiligen Projektpartner benötigt. Kooperationen werden mit der Verteilung von Aufgaben, Zuständigkeiten und Aussagen zur Verfügungsstellung von Ressourcen schriftlich festgehalten. Es erfolgt ein regelmäßiger Austausch über die Kooperationsbeziehungen. **Kooperationen werden systematisch ausgewertet. Erfahrungen der Kooperation fließen in zukünftige Kooperationsbeziehungen ein**.

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Welche Kriterien haben Sie definiert, um über Kooperationen zu entscheiden?
- Wie prüfen Sie Ihre vorhandenen und noch fehlenden Ressourcen und Kompetenzen?
- Wie sind Ihre Kooperationsvereinbarungen ausgestaltet?
- Wer übernimmt welche Aufgaben und Verpflichtungen innerhalb der Kooperationsbeziehung?
- Welche Austauschformen haben Sie mit Ihren Partnern etabliert und welche zeitlichen Rhythmen haben Sie für diesen Austausch vorgesehen?
- **Welche Kriterien legen Sie an und wie verfahren Sie, um eine Kooperation im Laufe des Prozesses und nach deren Ende auszuwerten?**
- **Wie werden die dabei gewonnenen Einsichten genutzt, wenn neue Kooperationen geplant werden?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Kriterienkatalog (Mindestanforderungen, Ausschlusskriterien, Ausnahmen)*
- *Beispielhafte Gegenüberstellung von vorhanden und benötigten Ressourcen und Kompetenzen*
- *Potenzialgespräche mit Mitarbeitenden (Interessen, Fähigkeiten, Kenntnisse)*
- *Kooperationsvereinbarung*
- *Darstellung der Kooperation im Internet oder in Produkten der Öffentlichkeitsarbeit*
- *Sitzungsprotokolle von Austauschtreffen*
- ***Fragekatalog zu Kriterien***
- ***Protokoll Abschlussgespräch mit Kooperationspartnern***
- ***Protokoll interne Auswertung***

Bereich 3 • Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement

Was Freiwilligenagenturen wollen

Freiwilligenagenturen wollen Verantwortung für die Entwicklung des bürgerschaftlichen Engagements übernehmen. Sie wollen Engagement dauerhaft als gestaltenden Faktor in einer demokratischen Gesellschaft verankern und auf seine Eigenständigkeit verweisen. Durch die Vernetzung vor Ort und auch überörtlich in Landesarbeitsgemeinschaften und der Bundearbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen wollen sie die Bedeutung des bürgerschaftlichen Engagements verstärken. Durch ihre Interessenvertretung wollen sie dafür sorgen, dass ihre Position, Engagement als Gesellschaft gestaltenden Faktor anzuerkennen und es nicht zu instrumentalisieren, gestärkt wird.

Was Freiwilligenagenturen machen

Zur Information und zum Austausch über gegenwärtige und zukünftige Herausforderungen durch bürgerschaftliches Engagements sowie zur Bewältigung dieser Herausforderungen beteiligen sich Freiwilligenagenturen an bestehenden Netzwerken vor Ort und auch überörtlich. Gegebenenfalls initiieren sie auch neue Netzwerke und Verbindungen mit gemeinnützigen Organisationen, zivilgesellschaftlichen Projekten, Initiativen und staatlichen Einrichtungen, um das Feld des bürgerschaftlichen Engagements zu erweitern, neue Einsatzfelder zu erschließen und den qualitativen Umgang mit Freiwilligen zu fördern. Sie arbeiten vor Ort und überörtlich an Positionen zum freiwilligen Engagement mit und bringen diese in die gesellschaftspolitischen Debatten ein.

Handlungsfelder

- **Handlungsfeld 1: Positionierung**
- **Handlungsfeld 2: Netzwerke**
- **Handlungsfeld 3: Einfluss nehmen**

Bereich 3: Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement – Handlungsfeld 1: Positionierung

Die Freiwilligenagentur verfügt über ein Selbstverständnis/Leitbild, das ihre Rolle in der lokalen Engagementförderung definiert und bezieht darin Stellung zum Wert des freiwilligen Engagements selbst. Die Freiwilligenagentur ist in Gremien vertreten, in denen Positionen zum freiwilligen Engagement und dessen Rolle bei der Bearbeitung gesellschaftlicher Fragestellungen definiert werden. Die Freiwilligenagentur schafft Anlässe und Möglichkeiten, den öffentlichen Diskurs zur Bedeutung des bürgerschaftlichen Engagements im Gemeinwesen zu fördern.

BASISSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat ihr Selbstverständnis/Leitbild, grundsätzliche Werte, Ziele, Aufgaben und Leistungen in einem transparenten Verfahren definiert.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Wie haben Sie das gemeinsame Selbstverständnis/Leitbild in Ihrer Freiwilligenagentur entwickelt?
- Wofür erklären Sie sich als Freiwilligenagentur zuständig und wozu nicht?
- Wer war wie an diesen Klärungsprozessen beteiligt?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Beschreibung des Verfahrens zur Definition von Zielen, Aufgaben, Zuständigkeit, Selbstverständnis und Leistungen der Freiwilligenagentur bzw. der Leitbilderstellung*
- *Schriftliches Selbstverständnis (bzw. Leitbild) etwa in Flyern oder auf der Homepage*

Bereich 3: Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement – Handlungsfeld 1: Positionierung

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat ihr Selbstverständnis/Leitbild, grundsätzliche Werte, Ziele, Aufgaben und Leistungen in einem transparenten Verfahren definiert. **Die Freiwilligenagentur bezieht öffentlich Stellung zu aktuellen Fragen im bürgerschaftlichen Engagement.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wie haben Sie das gemeinsame Selbstverständnis/Leitbild in Ihrer Freiwilligenagentur entwickelt?
- Wofür erklären Sie sich als Freiwilligenagentur zuständig und wozu nicht?
- Wer war wie an diesen Klärungsprozessen beteiligt?
- **Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Träger die Position der Freiwilligenagentur ebenfalls vertritt?**
- **Zu welchen Fragestellungen hat Ihre Freiwilligenagentur Position bezogen?**
- **Wie machen Sie Ihre Positionen als Freiwilligenagentur öffentlich?**
- **Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Positionen verschiedene relevante Zielgruppen erreicht (Freiwillige, Einsatzstellen, Politik und Verwaltung, Wirtschaft, Presse etc.)?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Beschreibung des Verfahrens zur Definition von Zielen, Aufgaben, Zuständigkeit, Selbstverständnis und Leistungen der Freiwilligenagentur bzw. der Leitbilderstellung*
- *Schriftliches Selbstverständnis (bzw. Leitbild) etwa in Flyern oder auf der Homepage*
- ***Pressemitteilungen zu Positionen der Freiwilligenagentur***
- ***öffentliche Stellungnahmen in Presseberichten***
- ***Einladungen zu Gremien und Veranstaltungen***
- ***Newsletter oder andere Publikationen, aus denen eine Positionierung/Stellungnahme hervorgeht***

Bereich 3: Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement – Handlungsfeld 1: Positionierung

EXZELLENZSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat ihr Selbstverständnis/Leitbild, grundsätzliche Werte, Ziele, Aufgaben und Leistungen in einem transparenten Verfahren definiert. Die Freiwilligenagentur bezieht öffentlich Stellung zu aktuellen Fragen im bürgerschaftlichen Engagement. **Die Freiwilligenagentur schafft Anlässe und Möglichkeiten für den öffentlichen Diskurs über die gesellschaftliche Bedeutung des bürgerschaftlichen Engagements.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wie haben Sie das gemeinsame Selbstverständnis/Leitbild in Ihrer Freiwilligenagentur entwickelt?
- Wofür erklären Sie sich als Freiwilligenagentur zuständig und wozu nicht?
- Wer war wie an diesen Klärungsprozessen beteiligt?
- Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Träger die Position der Freiwilligenagentur ebenfalls vertritt?
- Zu welchen Fragestellungen hat Ihre Freiwilligenagentur Position bezogen?
- Wie machen Sie Ihre Positionen als Freiwilligenagentur öffentlich?
- Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Positionen verschiedene relevante Zielgruppen erreicht (Freiwillige, Einsatzstellen, Politik und Verwaltung, Wirtschaft, Presse etc.)?
- **Mit welchen Themen haben Sie sich im Berichtszeitraum als Freiwilligenagentur öffentlich befasst?**
- **Wie gestalten Sie öffentliche Diskussionsprozesse über die gesellschaftliche Bedeutung des bürgerschaftlichen Engagements?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Beschreibung des Verfahrens zur Definition von Zielen, Aufgaben, Zuständigkeit, Selbstverständnis und Leistungen der Freiwilligenagentur bzw. der Leitbilderstellung*
- *schriftliches Selbstverständnis (bzw. Leitbild) etwa in Flyern oder auf der Homepage*
- *Pressemitteilungen zu Positionen der Freiwilligenagentur*
- *öffentliche Stellungnahmen in Presseberichten*
- *Einladungen zu Gremien und Veranstaltungen*
- *Newsletter oder andere Publikationen, aus denen eine Positionierung/Stellungnahme hervorgeht*
- ***Konzepte und/oder Einladungen zu öffentlichen Veranstaltungen***
- ***Dokumentation und/oder Presseberichte***

Bereich 3: Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement – Handlungsfeld 2: Netzwerke

Die Freiwilligenagentur arbeitet aktiv in Netzwerken mit, deren vorrangiges Ziel es ist, vor Ort Fragen des freiwilligen Engagements und dessen Weiterentwicklung zu erörtern.

Die Freiwilligenagentur ist selber Knotenpunkt eines Netzwerks und organisiert als solcher den Austausch mit den Akteuren im Feld des freiwilligen Engagements.

Die Freiwilligenagentur engagiert sich auch auf Landes- und Bundesebene für eine starke Rolle des freiwilligen Engagements, indem sie zum Beispiel in Arbeitsgruppen und Gremien mitwirkt.

BASISSTUFE

Die Freiwilligenagentur arbeitet aktiv in einem Netzwerk mit.

Leitfragen zur Basisstufe:

- In welchen Netzwerken sind Sie als Freiwilligenagentur vertreten?
- Welche Ziele verfolgen Sie mit Ihrer Mitgliedschaft?
- Was bringen Sie ein, was nehmen Sie davon mit?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Darstellung des Netzwerks (Netzwerkkarte)*
- *Zieldefinitionen und Erfahrungswerte der Netzwerkarbeit*

Bereich 3: Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement – Handlungsfeld 2: Netzwerke

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Freiwilligenagentur arbeitet aktiv in einem Netzwerk mit. **In Abgleich mit den lokalen Bedürfnissen ist sie selbst Knotenpunkt eines Netzwerks oder stiftet neue Netzwerke.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- In welchen Netzwerken sind Sie als Freiwilligenagentur vertreten?
- Welche Ziele verfolgen Sie mit Ihrer Mitgliedschaft?
- Was bringen Sie ein, was nehmen Sie davon mit?
- **Welches Netzwerk hat Ihre Freiwilligenagentur initiiert?**
- **Was daran ist für andere Akteure und was für Ihre Arbeit wichtig?**
- **Wer ist dort vertreten?**
- **Welche Themen behandeln Sie dort?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Darstellung des Netzwerks (Netzwerkkarte)*
- *Zieldefinitionen und Erfahrungswerte der Netzwerkarbeit*
- **Einladungen zu Netzwerksitzungen der Freiwilligenagentur**
- **Sitzungsprotokolle der Netzwerksitzungen**
- **Liste der im Netzwerk vertretenen Organisationen**

Bereich 3: Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement – Handlungsfeld 2: Netzwerke

EXZELLENZSTUFE

Die Freiwilligenagentur arbeitet aktiv in einem Netzwerk mit. In Abgleich mit den lokalen Bedürfnissen ist sie selbst Knotenpunkt eines Netzwerks oder stiftet neue Netzwerke. **Die Freiwilligenagentur bringt sich auf Landes- und/oder Bundesebene zum Thema freiwilliges Engagement ein.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- In welchen Netzwerken sind Sie als Freiwilligenagentur vertreten?
- Welche Ziele verfolgen Sie mit Ihrer Mitgliedschaft?
- Was bringen Sie ein, was nehmen Sie davon mit?
- Welches Netzwerk hat Ihre Freiwilligenagentur initiiert?
- Was daran ist für andere Akteure und was für Ihre Arbeit wichtig?
- Wer ist dort vertreten?
- Welche Themen behandeln Sie dort?
- **Sind Sie auf Landes- und/oder Bundesebene zum Thema freiwilliges Engagement vernetzt?**
- **Welche Aufgaben hat Ihre Freiwilligenagentur dabei wahrgenommen?**
- **Welche Inhalte bringen Sie ein?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Darstellung des Netzwerks (Netzwerkkarte)*
- *Zieldefinitionen und Erfahrungswerte der Netzwerkarbeit*
- *Einladungen zu Netzwerksitzungen der Freiwilligenagentur*
- *Sitzungsprotokolle der Netzwerksitzungen*
- *Liste der im Netzwerk vertretenen Organisationen*
- ***Nachweis über Mitgliedschaften in Landes- und/oder Bundesverbänden***
- ***Teilnahmebescheinigungen von Landes- und/oder Bundestreffen***
- ***Nachweis über einen bei diesem Treffen angebotenem Workshop Ihrer Freiwilligenagentur***

Bereich 3: Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement – Handlungsfeld 3: Einfluss nehmen

Die Freiwilligenagentur hat für ihren Wirkungskreis Schlüsselpersonen und Entscheidungsträger/innen identifiziert und formelle und informelle Wege etabliert, um mit diesen Personen in Kontakt zu stehen. Die Freiwilligenagentur ist in den für freiwilliges Engagement wichtigen Gremien vertreten und wird zum Thema Engagement als Expertin wahrgenommen. Die Freiwilligenagentur tritt als Themenanwältin für freiwilliges Engagement aus eigenem Antrieb in Erscheinung und platziert ihre Themen in Medien (Print und online), Aktionen im öffentlichen Raum und kreative Aktionen.

BASISSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat Schlüsselpersonen und Entscheidungsträger/innen identifiziert und steht mit ihnen in Kontakt.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Wer sind in Ihrem Wirkungskreis Schlüsselpersonen und Entscheidungsträger/innen?
- Wie gestalten Sie den Kontakt zu diesen Schlüsselpersonen?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Auflistung der für die Freiwilligenagentur wichtigen Ansprechpersonen (Stakeholder)*
- *Exemplarische Beschreibung der Kontakte im Jahresverlauf*

Bereich 3: Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement – Handlungsfeld 3: Einfluss nehmen

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat Schlüsselpersonen und Entscheidungsträger/innen identifiziert und steht mit ihnen in Kontakt. **Sie ist eingebunden in lokale Entscheidungsstrukturen im Bereich bürgerschaftliches Engagement.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wer sind in Ihrem Wirkungskreis Schlüsselpersonen und Entscheidungsträger/innen?
- Wie gestalten Sie den Kontakt zu diesen Schlüsselpersonen?
- **In welche formalen und informellen Entscheidungsstrukturen ist Ihre Freiwilligenagentur eingebunden?**
- **Welche Funktionen nimmt sie in diesen Entscheidungsstrukturen wahr?**
- **Welche Erfahrungen und Erkenntnisse über bürgerschaftliches Engagement thematisieren Sie?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Auflistung der für die Freiwilligenagentur wichtigen Ansprechpersonen (Stakeholder)*
- *Exemplarische Beschreibung der Kontakte im Jahresverlauf*
- ***Einladungen zu Ratssitzungen und in Gremien***
- ***Sitzungsprotokolle der Ratssitzungen und Gremiensitzungen***

Bereich 3: Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement – Handlungsfeld 3: Einfluss nehmen

EXZELLENZSTUFE

Die Freiwilligenagentur hat Schlüsselpersonen und Entscheidungsträger/innen identifiziert und steht mit ihnen in Kontakt. Sie ist eingebunden in lokale Entscheidungsstrukturen im Bereich bürgerschaftliches Engagement. **Die Freiwilligenagentur nutzt ihre Medienkontakte und platziert ihre Themen in den Medien, durch Veranstaltungen und eigene Aktionen, um Einfluss zu nehmen.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wer sind in Ihrem Wirkungskreis Schlüsselpersonen und Entscheidungsträger/innen?
- Wie gestalten Sie den Kontakt zu diesen Schlüsselpersonen?
- In welche formalen und informellen Entscheidungsstrukturen ist Ihre Freiwilligenagentur eingebunden?
- Welche Funktionen nimmt sie in diesen Entscheidungsstrukturen wahr?
- Welche Erfahrungen und Erkenntnisse über bürgerschaftliches Engagement thematisieren Sie?
- **Durch welche Aktionen und Formate schaffen Sie es, dem Thema freiwilliges Engagement Gehör zu verschaffen und Einfluss auf Entscheidungsträger/innen zu nehmen?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Auflistung der für die Freiwilligenagentur wichtigen Ansprechpersonen (Stakeholder)*
- *exemplarische Beschreibung der Kontakte im Jahresverlauf*
- *Einladungen zu Ratssitzungen und in Gremien*
- *Sitzungsprotokolle der Ratssitzungen und Gremiensitzungen*
- ***Presseberichte zu Aktionen der Freiwilligenagentur im öffentlichen Raum***
- ***Beschreibung der Aktivitäten in eigenen Medien (Flyer, Homepage)***
- ***Einladungen zu eigenen Aktionen/Veranstaltungen an Schlüsselpersonen***

Bereich 4 • Aufbau und Organisation der Freiwilligenagentur

Was Freiwilligenagenturen wollen

Wesentliche Grundlagen erfolgreicher Arbeit sind angemessene organisatorische Strukturen[6] sowie ein gutes Arbeitsklima. Transparenz und Nachvollziehbarkeit – auch von Entscheidungswegen – sichern allen Beteiligten rechtzeitigen und einfachen Zugang zu Informationen, Daten und Dokumenten. Motivierte und kompetente freiwillige und berufliche Mitarbeitende sind die Voraussetzung für eine gelingende Arbeit in den Freiwilligenagenturen. Freiwilligenagenturen wollen eine Kooperation von freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeitenden leben, die auf wechselseitiger Anerkennung beruht.

Auch für Beratungsnehmende und Kooperationspartner/innen sind nachvollziehbare und verlässliche Strukturen in Freiwilligenagenturen ein wichtiger Faktor für eine erfolgreiche und wertschätzende Zusammenarbeit.

Was Freiwilligenagenturen machen

Freiwilligenagenturen kennen die Kompetenzen ihrer hautamtlichen und freiwillig engagierten Mitarbeitenden und bereiten sie auf neue spezifische Anforderungen vor. Vor diesem Hintergrund entwickeln sie Stärken weiter, nutzen gezielt Qualifizierungsangebote[7] und schaffen Orte gemeinsamen Lernens von freiwilligen und beruflichen Mitarbeitenden. Hierbei haben sie nicht nur formale Bildungsangebote, sondern auch informelle Austauschformen und Wissensspeicher im Blick. Es wird immer wieder Raum geschaffen, um Profil und Leitbild der Freiwilligenagentur weiterzudenken.

Freiwilligenagenturen haben ihre Leitungsaufgaben definiert sowie Zuständigkeiten innerhalb des Teams benannt.

Handlungsfelder

- **Handlungsfeld 1: Erreichbarkeit und Arbeitsstrukturen**
- **Handlungsfeld 2: Austausch und Kompetenzentwicklung**
- **Handlungsfeld 3: Leiten und Entscheiden**

6. Arbeitsstruktur meint ein Zusammenwirken von Zuständigkeiten und Vertretungsregelungen, (zeitlichen) Abläufen, Routinen, Wegen der Entscheidungsfindung, Sprachregelungen und Dokumentationsweisen (auch Wissensspeicher) in einer Freiwilligenagentur, die möglichst reibungslose Arbeitsabläufe gewährleisten.

7. Aufbau und Erweiterung von Wissen können auf verschiedensten Wegen erfolgen. Unter dem Begriff Fortbildungen sind daher nicht nur formalisierte Formen der Wissensaneignung zu verstehen, sondern auch Formate des informellen Lernens wie zum Beispiel Netzwerkveranstaltungen und der kollegiale Austausch zu bestimmten Themen. Fortbildung kann individuell oder im Team erfolgen, selbst als Freiwilligenagentur organisiert sein oder aus dem Angebot von Bildungsanbietern wahrgenommen werden. Fortbildung kann in Form von Präsenzveranstaltungen aber auch online stattfinden.

Bereich 4: Aufbau und Organisation – Handlungsfeld 1: Erreichbarkeit und Arbeitsstrukturen

Die Freiwilligenagentur verfügt über feste Räumlichkeiten und verlässliche Öffnungszeiten. Die Räume sind barrierefrei (oder es gibt eine barrierefreie Alternative). Im Regelbetrieb oder auf Anfrage bietet die Freiwilligenagentur Information und Beratung außerhalb der Kernzeiten an. Die Kontaktaufnahme zur Freiwilligenagentur ist auf verschiedenen Kanälen möglich. Die Freiwilligenagentur macht ihre Öffnungszeiten und Angebote durch ihren Internetauftritt und Produkte der Öffentlichkeitsarbeit bekannt. Zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung reflektiert die Freiwilligenagentur ihre Erreichbarkeit und passt diese gegebenenfalls an.

BASISSTUFE

Die Freiwilligenagentur verfügt als Grundausstattung für ihre Arbeit und ihr Angebot über barrierefreie Beratungsräume (oder eine barrierefreie Alternative) sowie feste Beratungszeiten. Sie ist telefonisch und per E-Mail zu erreichen. Sie macht dies öffentlich bekannt.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Über welche Räumlichkeiten verfügt Ihre Freiwilligenagentur?
- Wie ist es um die Barrierefreiheit Ihrer Räume bestellt?
- Welche Beratungszeiten bieten Sie an?
- Wie ist Ihre Erreichbarkeit geregelt?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Foto des barrierefreien Zugangs bzw. Beschreibung der Alternative*
- *Flyer mit Öffnungs- und Beratungszeiten*
- *Screenshot mit Öffnungs- und Beratungszeiten*

Bereich 4: Aufbau und Organisation – Handlungsfeld 1: Erreichbarkeit und Arbeitsstrukturen

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Freiwilligenagentur verfügt als Grundausstattung für ihre Arbeit und ihr Angebot über barrierefreie Beratungsräume (oder eine barrierefreie Alternative) sowie feste Beratungszeiten. Sie ist telefonisch und per E-Mail zu erreichen. Sie macht dies öffentlich bekannt. **Im Regelbetrieb oder auf Anfrage bietet die Freiwilligenagentur Information und Beratung außerhalb der Kernzeiten an (z. B. nach 18 Uhr, am Wochenende). Sie nutzt weitere digitale Kommunikationskanäle, um für potenzielle Freiwillige erreichbar zu sein.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Über welche Räumlichkeiten verfügt Ihre Freiwilligenagentur?
- Wie ist es um die Barrierefreiheit Ihrer Räume bestellt?
- Welche Beratungszeiten bieten Sie an?
- Wie ist Ihre Erreichbarkeit geregelt?
- **Welche Öffnungszeiten bieten Sie außerhalb der Kernzeiten an?**
- **Über welche digitalen Kanäle sind Sie erreichbar?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Foto des barrierefreien Zugangs bzw. Beschreibung der Alternative*
- *Flyer mit Öffnungs- und Beratungszeiten*
- *Screenshot mit Öffnungs- und Beratungszeiten*
- ***Flyer mit Öffnungszeiten (nach 18 Uhr, am Wochenende)***
- ***Screenshot mit Öffnungszeiten (nach 18 Uhr, am Wochenende, bzw. Angebot individueller Terminvereinbarung)***
- ***Screenshots von Social-Media-Kanälen, Instant-Messanger-Systemen etc.***

Bereich 4: Aufbau und Organisation – Handlungsfeld 1: Erreichbarkeit und Arbeitsstrukturen

EXZELLENZSTUFE

Die Freiwilligenagentur verfügt als Grundausstattung für ihre Arbeit und ihr Angebot über barrierefreie Beratungsräume (oder eine barrierefreie Alternative) sowie feste Beratungszeiten. Sie ist telefonisch und per E-Mail zu erreichen. Sie macht dies öffentlich bekannt. Im Regelbetrieb oder auf Anfrage bietet die Freiwilligenagentur Information und Beratung außerhalb der Kernzeiten an (z. B. nach 18 Uhr, am Wochenende). Sie nutzt weitere digitale Kommunikationskanäle, um für potenzielle Freiwillige erreichbar zu sein. **Die Erreichbarkeit und die Kommunikationswege werden systematisch überprüft und gegebenenfalls angepasst.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Über welche Räumlichkeiten verfügt Ihre Freiwilligenagentur?
- Wie ist es um die Barrierefreiheit Ihrer Räume bestellt?
- Welche Beratungszeiten bieten Sie an?
- Wie ist Ihre Erreichbarkeit geregelt?
- Welche Öffnungszeiten bieten Sie außerhalb der Kernzeiten an?
- Über welche digitalen Kanäle sind Sie erreichbar?
- **Wann und nach welcher Systematik reflektieren Sie Ihre Erreichbarkeit und Ihre Kommunikationswege?**
- **Welche Erfahrungen und Rückmeldungen werten Sie dafür aus?**
- **Welche Änderungen haben Sie aufgrund dessen gegebenenfalls vorgenommen?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Foto des barrierefreien Zugangs bzw. Beschreibung der Alternative*
- *Flyer mit Öffnungs- und Beratungszeiten*
- *Screenshot mit Öffnungs- und Beratungszeiten*
- *Flyer mit Öffnungszeiten (nach 18 Uhr, am Wochenende)*
- *Screenshot mit Öffnungszeiten (nach 18 Uhr, am Wochenende, bzw. Angebot individueller Terminvereinbarung)*
- *Screenshots von Social-Media-Kanälen, Instant-Messanger-Systemen etc.*
- ***Erläuterung der Systematik der Überprüfung oder exemplarische/s Tagesordnung/Protokoll, aus der/dem Überprüfung ersichtlich wird***
- ***Beispiel für eine Anpassung der Erreichbarkeit/des Kommunikationsweges***
- ***Auswertung von Zugriffsdaten (Homepage, Social-Media-Kanäle)***
- ***Auswertung der Nachfrage/Reaktionen auf Angebote der Freiwilligenagentur***

Bereich 4: Aufbau und Organisation – Handlungsfeld 2: Austausch und Kompetenzentwicklung

Die Freiwilligenagentur kennt die Kompetenzen der Mitwirkenden und gleicht diese mit dem Bedarf für die laufende und zukünftige (Projekt-)Arbeit ab. Sind zusätzliche Kompetenzen erforderlich, nimmt die Freiwilligenagentur an Veranstaltungen, Programmen und Austauschformaten teil (oder organisiert diese selbst), um die fehlenden Kompetenzen zu erlangen. Mindestens einmal jährlich werden Fort- und Weiterbildungsbedarfe im Abgleich mit den Aufgaben der Freiwilligenagentur definiert. Vorhandenes Wissen wird in der Freiwilligenagentur so organisiert, dass es von (neuen) Mitarbeitenden genutzt werden kann.

BASISSTUFE

Zur Stärkung der Kompetenzen in der Freiwilligenagentur werden Möglichkeiten der Fortbildung wahrgenommen oder als Freiwilligenagentur selbst angeboten. Dazu gehören auch themenbezogene Austauschformate innerhalb der Freiwilligenagentur selbst.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Welche Formate und Veranstaltungen nutzen Sie zur Stärkung der Kompetenzen in der Freiwilligenagentur?
- Welche Austausch- und Informationsveranstaltungen bieten Sie als Freiwilligenagentur für Ihr Team an?
- Welche Gelegenheiten nutzen Sie, um als Team Neues zu lernen und Fähigkeiten aufzubauen und/oder zu erhalten?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Teilnahmebescheinigungen von Fortbildungen*
- *Programm der selbst organisierten Veranstaltungen*
- *Protokolle von Austauschtreffen*

Bereich 4: Aufbau und Organisation – Handlungsfeld 2: Austausch und Kompetenzentwicklung

VERTIEFUNGSSTUFE

Zur Stärkung der Kompetenzen in der Freiwilligenagentur werden Möglichkeiten der Fortbildung wahrgenommen oder als Freiwilligenagentur selbst angeboten. Dazu gehören auch themenbezogene Austauschformate innerhalb der Freiwilligenagentur selbst. **Bedarfe für Fort- und Weiterbildung werden mindestens einmal jährlich erhoben und mit den Aufgaben der Freiwilligenagentur abgeglichen.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Welche Formate und Veranstaltungen nutzen Sie zur Stärkung der Kompetenzen in der Freiwilligenagentur?
- Welche Austausch- und Informationsveranstaltungen bieten Sie als Freiwilligenagentur für Ihr Team an?
- Welche Gelegenheiten nutzen Sie, um als Team Neues zu lernen und Fähigkeiten aufzubauen und/oder zu erhalten?
- **Welche (zukünftigen) Aufgaben definieren Sie für Ihre Freiwilligenagentur? Welche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen planen Sie dafür?**
- **Welche Arten von formalen und informellen Wegen bieten Sie den Mitarbeitenden an, um individuelle Fortbildungsbedarfe zu decken?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Teilnahmebescheinigungen von Fortbildungen*
- *Programm der selbst organisierten Veranstaltungen*
- *Protokolle von Austauschtreffen*
- ***Aufstellung von Fortbildungsbedarfen***
- ***Ergebnisprotokoll der Fortbildungsplanung***

Bereich 4: Aufbau und Organisation – Handlungsfeld 2: Austausch und Kompetenzentwicklung

EXZELLENZSTUFE

Zur Stärkung der Kompetenzen in der Freiwilligenagentur werden Möglichkeiten der Fortbildung wahrgenommen oder als Freiwilligenagentur selbst angeboten. Dazu gehören auch themenbezogene Austauschformate innerhalb der Freiwilligenagentur selbst. Bedarfe für Fort- und Weiterbildung werden mindestens einmal jährlich erhoben und mit den Aufgaben der Freiwilligenagentur abgeglichen. **In der Freiwilligenagentur vorhandenes sowie neu generiertes Wissen wird dokumentiert und für die weitere Arbeit verfügbar gemacht.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Welche Formate und Veranstaltungen nutzen Sie zur Stärkung der Kompetenzen in der Freiwilligenagentur?
- Welche Austausch- und Informationsveranstaltungen bieten Sie als Freiwilligenagentur für Ihr Team an?
- Welche Gelegenheiten nutzen Sie, um als Team Neues zu lernen und Fähigkeiten aufzubauen und/oder zu erhalten?
- Welche (zukünftigen) Aufgaben definieren Sie für Ihre Freiwilligenagentur? Welche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen planen Sie dafür?
- Welche Arten von formalen und informellen Wegen bieten Sie den Mitarbeitenden an, um individuelle Fortbildungsbedarfe zu decken?
- **Welche Wege/Methoden/Tools nutzen Sie, um neu erworbenes Wissen für die Freiwilligenagentur nutzbar zu machen?**
- **Wie werden Erfahrungen und Wissen der Freiwilligenagentur aufbereitet und zur Verfügung gestellt?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Teilnahmebescheinigungen von Fortbildungen*
- *Programm der selbst organisierten Veranstaltungen*
- *Protokolle von Austauschtreffen*
- *Aufstellung von Fortbildungsbedarfen*
- *Ergebnisprotokoll der Fortbildungsplanung*
- ***Protokolle von Teamtagen***
- ***Analoge oder digitale Wissensspeicher (Wikis, Berichte, Stichwortverzeichnisse, Archive)***

Bereich 4: Aufbau und Organisation – Handlungsfeld 3: Leiten und Entscheiden

Berufliche und freiwillige Mitarbeitende führen die Arbeit der Freiwilligenagentur gemeinsam durch. Die Freiwilligenagentur hat Aufgabenbereiche der Mitarbeitenden und ihre Leitungs- und Entscheidungsstruktur definiert. Diese Strukturen sind allen Mitarbeitenden bekannt. Zur internen Arbeitsorganisation erstellt die Freiwilligenagentur eine Jahresplanung und führt regelmäßige Teamsitzungen durch. Die Leitung bietet Mitarbeitenden individuelle Austausch-/Reflexionsgespräche an und ermöglicht teambildende Maßnahmen, um den Teamgeist und das Miteinander zu fördern. Die Leitung der Freiwilligenagentur befasst sich systematisch mit der Weiterentwicklung des Leitbilds und der Profilentwicklung der Freiwilligenagentur.

BASISSTUFE

Berufliche und freiwillige Mitarbeitende haben definierte Aufgabenbereiche. Die Leitungs- und Entscheidungsstrukturen der Freiwilligenagentur sind definiert und allen beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden bekannt. Durch eine Jahresplanung und regelmäßige Teamsitzungen werden Arbeitsstrukturen transparent gemacht.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Welche Aufgaben werden in Ihrer Freiwilligenagentur von beruflichen, welche von freiwilligen Mitarbeitenden organisiert bzw. übernommen?
- Wie sind in Ihrer Freiwilligenagentur Leitungs- und Entscheidungsstrukturen festgelegt?
- Wie sorgen Sie dafür, dass diese Strukturen allen beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden bekannt sind?
- Wie führen Sie eine Jahresplanung durch? In welchem Turnus finden Teamsitzungen statt?
- Welche Themen behandeln Sie in den Teamsitzungen?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Organigramm der Freiwilligenagentur*
- *exemplarische Aufgabenbeschreibungen für berufliche und freiwillige Mitarbeitende*
- *Beschreibung der Austauschformate zur Zusammenarbeit von beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden*
- *Material zur Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden*
- *Beschreibung des Verfahrens, in welcher Form die Beteiligten in die Jahresplanung einbezogen werden*
- *Teilnehmerliste der Planungssitzung*
- *Protokolle von Teamsitzungen*
- *Auflistung von regelmäßigen Tagesordnungspunkten*

Bereich 4: Aufbau und Organisation – Handlungsfeld 3: Leiten und Entscheiden

VERTIEFUNGSSTUFE

Berufliche und freiwillige Mitarbeitende haben definierte Aufgabenbereiche. Die Leitungs- und Entscheidungsstrukturen der Freiwilligenagentur sind definiert und allen beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden bekannt. Durch eine Jahresplanung und regelmäßige Teamsitzungen werden Arbeitsstrukturen transparent gemacht. **Die beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden können mit der Leitung Austausch- und Reflexionsgespräche führen bzw. bekommen diese von der Leitung aktiv angeboten. Die Leitung organisiert für alle Mitarbeitenden teambildende Maßnahmen.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Welche Aufgaben werden in Ihrer Freiwilligenagentur von beruflichen, welche von freiwilligen Mitarbeitenden organisiert bzw. übernommen?
- Wie sind in Ihrer Freiwilligenagentur Leitungs- und Entscheidungsstrukturen festgelegt?
- Wie sorgen Sie dafür, dass diese Strukturen allen beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden bekannt sind?
- Wie führen Sie eine Jahresplanung durch? In welchem Turnus finden Teamsitzungen statt?
- Welche Themen behandeln Sie in den Teamsitzungen?
- **Steht die Leitung beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden für Austausch- und Reflexionsgespräche zur Verfügung?**
- **Werden individuelle Austausch- und Reflexionsgespräche von der Leitung aktiv angeboten?**
- **Welche Maßnahmen organisiert die Leitung der Freiwilligenagentur, um das Teamgefühl und die Zusammenarbeit zu stärken?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Organigramm der Freiwilligenagentur*
- *exemplarische Aufgabenbeschreibungen für berufliche und freiwillige Mitarbeitende*
- *Beschreibung der Austauschformate zur Zusammenarbeit von beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden*
- *Material zur Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden*
- *Beschreibung des Verfahrens, in welcher Form die Beteiligten in die Jahresplanung einbezogen werden*
- *Teilnehmerliste der Planungssitzung*
- *Protokolle von Teamsitzungen*
- *Auflistung von regelmäßigen Tagesordnungspunkten*
- ***Einladungen zu Reflexionsgesprächen***
- ***Protokolle der Reflexionsgespräche,***
- ***Leitfaden für Reflexionsgespräche***
- ***Beschreibung teambildender Maßnahmen***

EXZELLENZSTUFE

Berufliche und freiwillige Mitarbeitende haben definierte Aufgabenbereiche. Die Leitungs- und Entscheidungsstrukturen der Freiwilligenagentur sind definiert und allen beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden bekannt. Durch eine Jahresplanung und regelmäßige Teamsitzungen werden Arbeitsstrukturen transparent gemacht. Die beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden können mit der Leitung Austausch- und Reflexionsgespräche führen bzw. bekommen diese von der Leitung aktiv angeboten. Die Leitung organisiert für alle Mitarbeitenden teambildende Maßnahmen. **Leitungskräfte sorgen dafür, dass eine systematische Beschäftigung mit der Weiterentwicklung des Leitbilds und der Profilentwicklung der Freiwilligenagentur stattfindet.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Welche Aufgaben werden in Ihrer Freiwilligenagentur von beruflichen, welche von freiwilligen Mitarbeitenden organisiert bzw. übernommen?
- Wie sind in Ihrer Freiwilligenagentur Leitungs- und Entscheidungsstrukturen festgelegt?
- Wie sorgen Sie dafür, dass diese Strukturen allen beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden bekannt sind?
- Wie führen Sie eine Jahresplanung durch? In welchem Turnus finden Teamsitzungen statt?
- Welche Themen behandeln Sie in den Teamsitzungen?
- Steht die Leitung beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden für Austausch- und Reflexionsgespräche zur Verfügung?
- Werden individuelle Austausch- und Reflexionsgespräche von der Leitung aktiv angeboten?
- Welche Maßnahmen organisiert die Leitung der Freiwilligenagentur, um das Teamgefühl und die Zusammenarbeit zu stärken?
- **Welche Überlegungen werden angestellt, um das Profil der Freiwilligenagentur weiterzuentwickeln?**
- **Welche Formate und Verfahren werden für diese Weiterentwicklung genutzt?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Organigramm der Freiwilligenagentur*
- *exemplarische Aufgabenbeschreibungen für berufliche und freiwillige Mitarbeitende*
- *Beschreibung der Austauschformate zur Zusammenarbeit von beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden*
- *Material zur Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden*
- *Beschreibung des Verfahrens, in welcher Form die Beteiligten in die Jahresplanung einbezogen werden*
- *Teilnehmerliste der Planungssitzung*
- *Protokolle von Teamsitzungen*
- *Auflistung von regelmäßigen Tagesordnungspunkten*
- *Einladungen zu Reflexionsgesprächen*
- *Protokolle der Reflexionsgespräche,*
- *Leitfaden für Reflexionsgespräche*
- *Beschreibung teambildender Maßnahmen*
- ***Beschreibung von Veränderungen im Leitbild***
- ***Auflistung von Gründen für die Anpassung des Profils der Freiwilligenagentur***
- ***Beschreibung von Zukunftsvisionen***

Bereich 5 • Finanzierung der Freiwilligenagentur

Was Freiwilligenagenturen wollen

Freiwilligenagenturen sind auf ein kontinuierliches Bestehen und eine nachhaltige Wirkung als Infrastruktureinrichtungen des bürgerschaftlichen Engagements ausgerichtet. Freiwilligenagenturen streben nach einer angemessenen finanziellen Grundabsicherung, um Energien hauptsächlich für ihre inhaltliche Arbeit und nicht für ihre Existenzsicherung einsetzen zu können.
Um die Unabhängigkeit von Freiwilligenagenturen zu dokumentieren, ist ihnen Transparenz in der Mittelbeschaffung und -verwendung wichtig.

Was Freiwilligenagenturen machen

Die finanziellen Grundlagen sind entscheidend für die kontinuierliche Arbeit der Freiwilligenagenturen. Deshalb gibt es neben einer/einem verantwortlichen Mitarbeitenden für den Bereich Finanzen auch einen Kosten- und Finanzierungsplan.

Freiwilligenagenturen kennen ihren Finanzbedarf und sind bestrebt, einen Finanzierungsmix des Kernbereiches zum Beispiel in Kombination mit Projekten zu realisieren.

Durch eine vorausschauende Finanzierungsstrategie gelingt es der Freiwilligenagentur, eine stabile Gesamtfinanzierung ihrer Arbeit zu gewährleisten.

Handlungsfelder

- **Handlungsfeld 1: Finanzverwaltung**
- **Handlungsfeld 2: Mittelbeschaffung**
- **Handlungsfeld 3: Finanzierungsstrategie**

Bereich 5: Finanzierung der Freiwilligenagentur – Handlungsfeld 1: Finanzverwaltung

Die Freiwilligenagentur hat einen Überblick über ihren aktuellen Finanzbedarf und die zur Verfügung stehenden Mittel in Form eines Kosten- und Finanzierungsplans. Die Rechnungslegung entspricht den Standards einer lückenlosen Buchführung. Im Sinne einer transparenten Zivilgesellschaft veröffentlicht die Freiwilligenagentur ihren Jahresabschluss.

BASISSTUFE

Die Freiwilligenagentur verfügt über einen Kosten- und Finanzierungsplan (bzw. bei Freiwilligenagenturen in kommunaler Trägerschaft einen Haushaltsansatz).

Leitfrage zur Basisstufe:

- In welcher Form gestalten Sie Ihren Kosten und Finanzierungsplan bzw. Haushaltsansatz?

Möglicher Nachweis zur Basisstufe:

- *Kosten- und Finanzierungsplan bzw. Haushaltsansatz*

Bereich 5: Finanzierung der Freiwilligenagentur – Handlungsfeld 1: Finanzverwaltung

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Freiwilligenagentur verfügt über einen Kosten- und Finanzierungsplan (bzw. bei Freiwilligenagenturen in kommunaler Trägerschaft einen Haushaltsansatz). **Es gibt eine vollständige und nachvollziehbare Rechnungslegung/Buchführung.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- In welcher Form gestalten Sie Ihren Kosten und Finanzierungsplan bzw. Haushaltsansatz?
- **Wie erfolgt Ihre Rechnungslegung/Buchführung?**
- **Wie stellen Sie die Vollständigkeit und Nachvollziehbarkeit sicher?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Kosten- und Finanzierungsplan bzw. Haushaltsansatz*
- ***Jahresabschluss***
- ***Bericht Rechnungsprüfer/innen***

Bereich 5: Finanzierung der Freiwilligenagentur – Handlungsfeld 1: Finanzverwaltung

EXZELLENZSTUFE

Die Freiwilligenagentur verfügt über einen Kosten- und Finanzierungsplan (bzw. bei Freiwilligenagenturen in kommunaler Trägerschaft einen Haushaltsansatz). Es gibt eine vollständige und nachvollziehbare Rechnungslegung/Buchführung. **Herkunft und Verwendung von Mitteln werden veröffentlicht.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- In welcher Form gestalten Sie Ihren Kosten und Finanzierungsplan bzw. Haushaltsansatz?
- Wie erfolgt Ihre Rechnungslegung/Buchführung?
- Wie stellen Sie die Vollständigkeit und Nachvollziehbarkeit sicher?
- **An welcher Stelle/in welcher Form veröffentlichen Sie die Herkunft und Verwendung von Mitteln?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Kosten- und Finanzierungsplan bzw. Haushaltsansatz*
- *Jahresabschluss*
- *Bericht Rechnungsprüfer/innen*
- ***veröffentlichtes Protokoll der Jahreshauptversammlung***
- ***veröffentlichte Jahresberichte***
- ***Screenshots von Veröffentlichungen des Haushalts auf der Homepage***

Bereich 5: Finanzierung der Freiwilligenagentur – Handlungsfeld 2: Mittelbeschaffung

Die Freiwilligenagentur kennt ihren Finanzbedarf. Sie informiert sich über mögliche Zuwendungsgeber, Förderer und Spender sowie die jeweils zugrunde liegenden Förderkriterien und -richtlinien. Die Freiwilligenagentur unterhält einen regelmäßigen Kontakt zu Mittelgebern. Sie stellt erfolgreich Anträge auf Förderungen.

BASISSTUFE

Die Freiwilligenagentur erstellt mindestens jährlich eine Übersicht ihres zukünftigen Finanzbedarfs.

Leitfrage zur Basisstufe:

- Wie ermitteln Sie Ihren Finanzbedarf?

Möglicher Nachweis zur Basisstufe:

- *Wirtschaftsplan für das kommende Jahr*

Bereich 5: Finanzierung der Freiwilligenagentur – Handlungsfeld 2: Mittelbeschaffung

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Freiwilligenagentur erstellt mindestens jährlich eine Übersicht ihres zukünftigen Finanzbedarfs. **Sie kennt potenzielle Zuwendungsgeber, Förderer und Spender, weiß um die entsprechenden Förderrichtlinien und unterhält regelmäßige Kontakte zu Mittelgebern.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wie ermitteln Sie Ihren Finanzbedarf?
- **In welcher Form informieren Sie sich über Zuwendungsgeber, Förderer, Spender und die entsprechenden Förderrichtlinien?**
- **Welche Informationen, Erkenntnisse und Erfahrungen nutzen Sie und welche Themen sprechen Sie an, um Anlässe für die Kontaktpflege verfügbar zu haben?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Wirtschaftsplan für das kommende Jahr*
- ***Beispielhafte Dokumentation der abonnierten Newsletter oder Recherchewege***
- ***Anschreiben und/oder Einladungen an Förderer und Unterstützer***
- ***Konzept zur Kommunikation mit Förderern***

Bereich 5: Finanzierung der Freiwilligenagentur – Handlungsfeld 2: Mittelbeschaffung

EXZELLENZSTUFE

Die Freiwilligenagentur erstellt mindestens jährlich eine Übersicht ihres zukünftigen Finanzbedarfs. Sie kennt potenzielle Zuwendungsgeber, Förderer und Spender, weiß um die entsprechenden Förderrichtlinien und unterhält regelmäßige Kontakte zu Mittelgebern. **Die Freiwilligenagentur stellt erfolgreich Anträge auf Förderung.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wie ermitteln Sie Ihren Finanzbedarf?
- In welcher Form informieren Sie sich über Zuwendungsgeber, Förderer, Spender und die entsprechenden Förderrichtlinien?
- Welche Informationen, Erkenntnisse und Erfahrungen nutzen Sie und welche Themen sprechen Sie an, um Anlässe für die Kontaktpflege verfügbar zu haben?
- **Welche Anträge haben Sie mit welchem Erfolg gestellt?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Wirtschaftsplan für das kommende Jahr*
- *beispielhafte Dokumentation der abonnierten Newsletter oder Recherchewege*
- *Anschreiben und/oder Einladungen an Förderer und Unterstützer*
- *Konzept zur Kommunikation mit Förderern*
- ***Bewilligte Anträge bzw. Förderungen***

Bereich 5: Finanzierung der Freiwilligenagentur – Handlungsfeld 3: Finanzierungsstrategie

Die Freiwilligenagentur erhält Mittel aus verschiedenen Quellen. Die Mittelbeschaffung und die Erweiterung des Finanzierungsmixes sind regelmäßig Thema. Die Freiwilligenagentur verfügt über eine Strategie, wie über die aktuellen Projekte hinaus die Finanzierung der Arbeit sichergestellt werden kann. Die Strategie wird aktiv umgesetzt.

BASISSTUFE

Die Finanzierung der Freiwilligenagentur basiert auf einem Finanzierungsmix.

Leitfragen zur Basisstufe:

- Wer unterstützt die Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur finanziell?
- Welche unterschiedlichen Finanzquellen stehen Ihnen zur Verfügung?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- *Liste oder grafische Darstellung Zuwendungsgeber/Förderer*
- *Jahresbericht*

Bereich 5: Finanzierung der Freiwilligenagentur – Handlungsfeld 3: Finanzierungsstrategie

VERTIEFUNGSSTUFE

Die Finanzierung der Freiwilligenagentur basiert auf einem Finanzierungsmix. **Fragen der Gesamtfinanzierung, der Erweiterung des Finanzierungsmixes und der Mittelbeschaffung werden regelmäßig thematisiert.**

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wer unterstützt die Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur finanziell?
- Welche unterschiedlichen Finanzquellen stehen Ihnen zur Verfügung?
- **Wie und mit wem thematisieren Sie Fragen der Gesamtfinanzierung, der Erweiterung des Finanzierungsmixes und der Mittelbeschaffung?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Liste oder grafische Darstellung Zuwendungsgeber/Förderer*
- *Jahresbericht*
- ***Sitzungsprotokolle***

Bereich 5: Finanzierung der Freiwilligenagentur – Handlungsfeld 3: Finanzierungsstrategie

EXZELLENZSTUFE

Die Finanzierung der Freiwilligenagentur basiert auf einem Finanzierungsmix. Fragen der Gesamtfinanzierung, der Erweiterung des Finanzierungsmixes und der Mittelbeschaffung werden regelmäßig thematisiert. **Die Freiwilligenagentur hat eine Finanzierungsstrategie, die auch aktiv umgesetzt wird.**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wer unterstützt die Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur finanziell?
- Welche unterschiedlichen Finanzquellen stehen Ihnen zur Verfügung?
- Wie und mit wem thematisieren Sie Fragen der Gesamtfinanzierung, der Erweiterung des Finanzierungsmixes und der Mittelbeschaffung?
- **Welche Finanzierungsstrategie hat Ihre Freiwilligenagentur?**
- **Welche konkreten Maßnahmen sind in der Finanzierungsstrategie vorgesehen?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Liste oder grafische Darstellung Zuwendungsgeber/Förderer*
- *Jahresbericht*
- *Sitzungsprotokolle*
- ***Konzept Finanzierungsstrategie***
- ***exemplarische Dokumentation der Umsetzungsschritte der Finanzierungsstrategie***

ANHANG

Übersicht über Bereiche und Handlungsfelder

Um **„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“** zu durchlaufen, muss für jedes der insgesamt 15 Handlungsfelder in den fünf Bereichen eine Selbstbewertung vorgenommen und die jeweils erreichte Stufe dokumentiert werden. Dies erfolgt zum einen durch eine textliche Beschreibung dessen, was Sie in Ihrer Freiwilligenagentur konkret machen und zum anderen durch nachvollziehbare und aktuelle weitere Nachweise, die die Selbstbewertung belegen (z. B. Flyer, Fotos, Protokolle, Konzepte).

Bereiche	Handlungsfelder	
Bereich 1 • Angebote für Freiwillige und Organisationen	**Handlungsfeld 1:** **Handlungsfeld 2:** **Handlungsfeld 3:**	**Information** **Beratung** **Vermittlung**
Bereich 2 • Projekte und Kooperationen von Freiwilligenagenturen	**Handlungsfeld 1:** **Handlungsfeld 2:** **Handlungsfeld 3:**	**Entscheidungskriterien für Projekte** **Projektumsetzung** **Kooperationen**
Bereich 3 • Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement	**Handlungsfeld 1:** **Handlungsfeld 2:** **Handlungsfeld 3:**	**Positionierung** **Netzwerke** **Einfluss nehmen**
Bereich 4 • Aufbau und Organisation der Freiwilligenagentur	**Handlungsfeld 1:** **Handlungsfeld 2:** **Handlungsfeld 3:**	**Errreichbarkeit und Arbeitsstrukturen** **Austausch und Kompetenzentwicklung** **Leiten und Entscheiden**
Bereich 5 • Finanzierung der Freiwilligenagentur	**Handlungsfeld 1:** **Handlungsfeld 2:** **Handlungsfeld 3:**	**Finanzverwaltung** **Mittelbeschaffung** **Finanzierungsstrategie**

Dokumentation – Selbstbewertungsbogen (beispielhaft ausgefüllt)

Bereiche und Handlungsfelder	Basisstufe	Vertiefungsstufe	Exzellenzstufe
Bereich 1 • Angebote für Freiwillige und Organisationen			
Handlungsfeld 1: Information		X	
Handlungsfeld 2: Beratung			X
Handlungsfeld 3: Vermittlung		X	
Bereich 2 • Projekte und Kooperationen von Freiwilligenagenturen			
Handlungsfeld 1: Entscheidungskriterien für Projekte	X		
Handlungsfeld 2: Projektumsetzung	X		
Handlungsfeld 3: Kooperationen	X		
Bereich 3 • Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement			
Handlungsfeld 1: Positionierung		X	
Handlungsfeld 2: Netzwerke			X
Handlungsfeld 3: Einfluss nehmen		X	
Bereich 4 • Aufbau und Organisation der Freiwilligenagentur			
Handlungsfeld 1: Erreichbarkeit und Arbeitsstrukturen		X	
Handlungsfeld 2: Austausch und Kompetenzentwicklung		X	
Handlungsfeld 3: Leiten und Entscheiden		X	
Bereich 5 • Finanzierung der Freiwilligenagentur			
Handlungsfeld 1: Finanzverwaltung	X		
Handlungsfeld 2: Mittelbeschaffung	X		
Handlungsfeld 3: Finanzierungsstrategie		X	
Anzahl erreichter Stufen:	**5**	**8**	**2**

Dieser beispielhaft ausgefüllte Selbstbewertungsbogen bildet die Grundlage für die Überprüfung und Bewertung Ihrer digital eingereichten Unterlagen. Um das Qualitätssiegel zu erhalten, muss in jedem Handlungsfeld mindestens die Basisstufe erreicht werden. Durch den Nachweis der Vertiefungs- und Exzellenzstufen wird das individuelle Profil Ihrer Freiwilligenagentur sichtbar.

Hintergrundinformationen – die bagfa

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e. V. ist der bundesweite Dach- und Fachverband der Freiwilligenagenturen, Freiwilligenzentren, Ehrenamtsbörsen, -büros und -zentralen in Deutschland. Sie wurde im Jahr 1999 als gemeinnütziger, partei- und konfessionsunabhängiger Verein von Vertreterinnen und Vertretern lokaler Freiwilligenagenturen gegründet. Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier ist Schirmherr der bagfa. Ziel der bagfa ist es, Freiwilligenagenturen in ihrer Rolle als lokale Expertinnen und Anlaufstellen des bürgerschaftlichen Engagements zu stärken. Sie will damit einen Beitrag zum Aufbau einer Bürgergesellschaft leisten, in der sich Bürger/innen, Organisationen, Vereine, Unternehmen und Kommunen für eine solidarische Gesellschaft engagieren.

Aufgaben der bagfa sind daher:

- **Austausch und Fortbildung ermöglichen:** Die bagfa begleitet Freiwilligenagenturen bei der inhaltlich-konzeptionellen Weiterentwicklung durch zahlreiche Vernetzungs- und Fortbildungsaktivitäten. So ist *die* Jahrestagung die (Informations-)Plattform für Freiwilligenagenturen in Deutschland. Darüber hinaus werden kontinuierlich Fachthemen in Thementagen, Workshops und Arbeitsforen behandelt.
- **Qualität fördern:** Die bagfa unterstützt die Qualitätsentwicklung von Freiwilligenagenturen durch ein Qualitätsmanagementsystem und macht gute Qualität durch das bagfa-Qualitätssiegel sichtbar.
- **Anerkennung und Öffentlichkeit schaffen:** Die bagfa würdigt den Reichtum an kreativen und innovativen Potenzialen von Freiwilligenagenturen durch den Innovationspreis. Sie informiert über Freiwilligenagenturen und die Aktivitäten des Bundesverbands durch kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit.
- **Projekte entwickeln:** Gemeinsam mit ihren Mitgliedern entwickelt die bagfa eigene Projekte oder beteiligt sich an bundesweiten Modellprojekten zur Erprobung neuer Ansätze, um gesellschaftliche Herausforderungen, zum Beispiel in den Feldern „Inklusion“, „Willkommenskultur“ und „Integration“, mitzugestalten.
- **Interessen vertreten:** Die bagfa vertritt die Interessen von Freiwilligenagenturen auf Bundesebene. Darüber hinaus bringt sie die Erfahrungen von Freiwilligenagenturen im Dialog mit Politik, Verwaltungen, Unternehmen und Wissenschaft sowie mit Stiftungen und anderen Organisationen in die gesellschaftliche Debatte ein.

Freiwilligenagenturen tragen als kompetente Engagementexperten zur Nachhaltigkeit des Engagements vor Ort bei, indem sie:

- Menschen begeistern, ermutigen und beraten, sich mit ihren vielfältigen Fähigkeiten für die Gesellschaft zu engagieren,
- gemeinnützige Organisationen, Verwaltung und Wirtschaft unterstützen, sich Engagierten zu öffnen, deren Potenziale besser zu nutzen und geeignete Rahmenbedingungen für deren Engagement zu schaffen,
- Kontakte zwischen Freiwilligen und potenziellen Einsatzstellen knüpfen, Freiwillige vermitteln und den Einsatz begleiten,
- sich an bestehenden Netzwerken vor Ort beteiligen und gegebenenfalls neue initiieren,
- die Veränderungen in der Gesellschaft beobachten und maßgeschneiderte Projekte für den Bedarf vor Ort entwickeln und initiieren sowie
- weitere Partizipationsmöglichkeiten und Anerkennung für Freiwillige schaffen.

Mitglieder der bagfa sind lokale Freiwilligenagenturen. Die bagfa verfügt über einen ehrenamtlichen Vorstand und eine Bundesgeschäftsstelle mit Sitz in Berlin. 15 Landesarbeitsgemeinschaften (lagfas) vertreten die Freiwilligenagenturen in ihren jeweiligen Bundesländern. Um eine Mitgliedschaft sowohl in der bagfa als auch in der entsprechenden lagfa kann sich jede Freiwilligenagentur in Deutschland bewerben. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend fördert die Geschäftsstelle der bagfa als Projekt.

www.bagfa.de

bagfa

Bundesarbeitsgemeinschaft
der Freiwilligenagenturen e.V.

www.bagfa.de
ISBN: 978-3-9817950-9-7