

Standards für Freiwilligen-Agenturen/Freiwilligen-Zentren (FA/FZ)

Vorwort

Von den bayerischen FA/FZ und der lagfa bayern wurden diese Standards erarbeitet, die als Zielvorgabe für FA/FZ dienen sollen. Die Erfüllung der Standards setzt eine gewisse Mindestausstattung der FA/FZ voraus. Die Potentiale können erfahrungsgemäß bei Fehlen einer solchen Mindestausstattung – und somit mangelnder Möglichkeit zur Erfüllung aller Standards - nicht zur Gänze ausgeschöpft werden.

Unterstützungsstellen für bürgerschaftliches Engagement sind deshalb aber genauso wichtig und stellen nach unserer Auffassung einen wichtigen Entwicklungsschritt hin zu einer umfassend tätigen FA/FZ dar.

Was ist eine FA/FZ?

FA/FZ fördern das bürgerschaftliche Engagement in ihrer Region/Kommune. Sie haben dabei fünf Schwerpunkte:

1. FA/FZ informieren und beraten interessierte Bürgerinnen und Bürger über Engagementmöglichkeiten und vermitteln sie zu einer passenden Einsatzstelle

FA/FZ geben Menschen einen einfachen Einstieg in eine Vielfalt von Engagementmöglichkeiten, so dass sie sich durch bürgerschaftliches Engagement in ihre Kommune einbringen und zur Verbesserung der Lebensqualität in ihrer Heimat beitragen können.

2. FA/FZ unterstützen gemeinwohlorientierte Initiativen und Organisationen bei einer effektiven Freiwilligen-Koordination

FA/FZ helfen gemeinnützigen Initiativen und Organisationen, die von Freiwilligen/Ehrenamtlichen getragen werden oder mit Freiwilligen/Ehrenamtlichen arbeiten, die Zusammenarbeit mit Freiwilligen/Ehrenamtlichen und die Freiwilligen-Koordination zu verbessern.

3. FA/FZ fördern die Qualität von bürgerschaftlichem Engagement

Sie bieten Fortbildungen an, organisieren den Erfahrungsaustausch von Freiwilligen/Ehrenamtlichen und informieren Freiwillige/Ehrenamtliche wie Einsatzstellen durch Information und Fortbildung. Sie sammeln bewährte Erfahrungen im bürgerschaftlichen Engagement und informieren alle interessierten Partner darüber.

4. FA/FZ setzen neue Ideen mit bürgerschaftlichem Engagement um

Neue Ideen und Ansätze, die für die lokale Situation wichtig erscheinen, werden gemeinsam mit Freiwilligen/Ehrenamtlichen und lokalen Partnern umgesetzt und innovative Projekte werden gestartet. Dabei werden bewusst neue Formen der Kooperation von Kommune, Wirtschaft und Bürgerschaft geschaffen.

5. FA/FZ treten öffentlich für bürgerschaftliches Engagement ein

FA/FZ steigern die öffentliche Aufmerksamkeit und Anerkennung für die Leistungen des bürgerschaftlichen Engagements. Sie mischen sich in die öffentliche und (kommunal-)politische Diskussion ein und vertreten die Interessen von freiwillig engagierten Bürgerinnen und Bürgern. In der Vernetzung mit lokalen Initiativen und Organisationen wirken sie als Katalysator für eine aktive Bürgergesellschaft.

Unterstützungsstellen für bürgerschaftliches Engagement

Einrichtungen, die nur einzelne dieser Punkte erfüllen, sehen wir als „Unterstützungsstellen für bürgerschaftliches Engagement“. Sie haben eine wichtige Funktion hin zur Entwicklung zu einer vollen FA/FZ und werden von der lagfa bayern ebenfalls informiert und unterstützt.

Die Rolle der FA/FZ und ihre lokalen Partner

FA/FZ verstehen sich als flexibel agierende, lokale Ideen- und Impulsgeber. Sie fördern und gestalten als Vernetzer zusammen mit ihren Partnern vor Ort das bürgerschaftliche Engagement.

Als zuverlässiger und kompetenter Partner pflegen FA/FZ dabei eine offene Kommunikation und Information. Neutralität, Überparteilichkeit und Überkonfessionalität sind inhaltliche Arbeitsprinzipien.

Die lokalen Partner sind dabei:

- ◆ Bürgerinnen und Bürger, die sich für freiwilliges Engagement interessieren oder bereits engagiert sind, im weiteren „**Freiwillige/Ehrenamtliche**“ genannt
- ◆ „**Gemeinwohlorientierte Initiativen und Organisationen**“, an die Freiwillige/Ehrenamtliche vermittelt werden und die beraten und informiert werden
- ◆ Geldgeber (Spender, Sponsoren, Zuschussgeber), das sind unter anderem Firmen, Gebietskörperschaften, Privatpersonen, Stiftungen, öffentliche Einrichtungen, Verbände - im weiteren „**Geldgeber**“ genannt
- ◆ „**Projektpartner**“ (teilweise deckungsgleich mit Initiativen und Organisationen, außerdem Schulen, Unternehmen, Gemeinden etc.)
- ◆ Breite „**Öffentlichkeit und Medien**“

Zur Umsetzung der Arbeits-Schwerpunkte erfüllen die FA/FZ folgende Standards gegenüber den jeweiligen Partnern. Sie lehnen sich zum Teil eng an die Merkmale des bagfa-Qualitätsmanagements an.

Standards der FA/FZ gegenüber Freiwilligen/Ehrenamtlichen

Gegenüber Freiwilligen/Ehrenamtlichen verpflichten sich die FA/FZ zu allzeit kompetenter und freundlicher Beratung bei gleichzeitig niedrighschwelliger Zugangsmöglichkeit.

Die FA/FZ tritt für die Interessen der Freiwilligen/Ehrenamtlichen ein und vertritt ihre Anliegen gegenüber den Ansprüchen der gemeinwohlorientierten Initiativen und Organisationen, der Öffentlichkeit und der Kommunalpolitik.

- ◆ Kenntnis der regionalen Engagementmöglichkeiten:
 - Bereithaltung eines vielfältigen Angebots zu unterschiedlichen Tätigkeitsarten und zu unterstützenden Zielgruppen im sozialen, kulturellen, kirchlichen, ökologischen und sportlichen Bereich von Vereinen, Verbänden, Organisationen und Initiativen

- ◆ Empfehlung individuell geeigneter Engagementmöglichkeiten:
 - Motivation, Wünsche, Kompetenzen, Zeitbudget ermitteln über strukturierte und zielgerichtete Gesprächsführung: mithilfe eines Engagementfragebogens; EDV-Speicherung der Daten; die/der Engagementberater/in ist durch Fortbildungen zur Engagementberatung ausgebildet
- ◆ Zeitnahe Angebote:
 - Auswahl von zwei bis drei passenden Engagementmöglichkeiten spätestens zwei Tage nach Erstgespräch
- ◆ Zeitnahe Schaffung von Engagementmöglichkeiten, sofern das gewünschte Engagement bisher noch nicht im Angebot der FA/FZ:
 - Information über Einsatzmöglichkeit spätestens 10 Tage nach Erstgespräch je nach Komplexität des Anliegens/ der Idee
- ◆ Zur Verfügungstellung einer Plattform zur Umsetzung neuer gemeinnütziger Ideen:
 - Zeitnahe Sondierung neuer Ideen: Information über Umsetzungsmöglichkeiten spätestens vier Wochen nach Erstgespräch, Bereithaltung von Kontakten zu Einrichtungen und Presse, Weitergabe von Erfahrungen, ggf. Nutzung des Büros, Telefon und Adresse als erste Anlaufstelle für weitere interessierte Mitstreiterinnen und Mitstreiter
- ◆ Bereithaltung eines freundlichen Ambientes:
 - aufgeräumter/sauberer, heller Raum; mindestens von Arbeitsbereich abgetrennter Raum ohne Störungen von außen; Getränkeangebot; zeitlicher Rahmen für eine Engagementberatung von ca. 1 Stunde
- ◆ Wahrung der Diskretion:
 - Weitergabe persönlicher Daten und Informationen nur nach ausdrücklicher Erlaubnis durch die betreffende Person; anonymisierte Weitergabe persönlicher Informationen an die Einsatzstelle, sofern relevant für das freiwillige Engagement
- ◆ Kundenfreundliche und zuverlässige Öffnungszeiten sowie leichte Erreichbarkeit:
 - Feste Öffnungszeiten zu unterschiedlichen Tageszeiten, Gesprächstermine auch außerhalb der Öffnungszeiten möglich, mindestens zwei geographische Anlaufpunkte über einen Landkreis verteilt je nach Landkreis-Größe, Anrufbeantworter, rasche Bearbeitung von Anfragen spätestens 3 Tage nach Erhalt
- ◆ Bereithaltung von Informationen für das freiwillige Engagement direkt sowie weiterführender Informationen:
 - Tipps zum Engagement als Faltblatt zum Mitnehmen für die Freiwilligen/Ehrenamtlichen, Kenntnis anderer FA/FZ sowie weiterführender Informationsquellen rund um Fragen des freiwilligen Engagements, Fortbildungsangebote wenn Bedarf gegeben
- ◆ Ansprechpartner während des Engagements:
 - Moderation bei Problemen, Gespräch mit Initiativen/Organisationen als „neutraler Dritter“, neutrale Bewertung, Eintreten für Anliegen
- ◆ Kontaktpflege:
 - zeitnahe Rückrufe spätestens zwei Tage nach Anruf des/der Freiwilligen/Ehrenamtlichen; mind. zweimal jährlich Kontakt (telefonisch/brieflich)

Standards gegenüber gemeinwohlorientierten Initiativen und Organisationen

Für gemeinwohlorientierte Initiativen und Organisationen bieten FA/FZ Information und Beratung rund um das freiwillige Engagement, sie sind nicht nur „Lieferanten“ von Freiwilligen/Ehrenamtlichen.

- ◆ Vermittlung geeigneter Freiwilliger/Ehrenamtlicher nach bestem Wissen und Gewissen:
 - genaue Kenntnis der Motivation, Kompetenzen und Wünsche des Freiwilligen/Ehrenamtlichen aufgrund des Engagementberatungsfragebogens, Vermittlungsstopp bei für das jeweilige Engagement „ungeeigneten“ Freiwilligen/Ehrenamtlichen (z.B. Drogen-/Alkoholabhängigkeit, dauernde Unzuverlässigkeit), offene Kommunikation möglicher Probleme unter Berücksichtigung des Datenschutzes/Wahrung der Diskretion
- ◆ Genaue Kenntnis der Initiative bzw. Organisation und der Engagementmöglichkeiten:
 - mithilfe eines strukturierten Fragebogens für die Einsatzstelle, Besuch der Einsatzstelle, Kennen lernen des/der Ansprechpartners/in für die Freiwilligen/Ehrenamtlichen, EDV-Speicherung der Daten
- ◆ Informationen rund um Einsatz der Freiwilligen/Ehrenamtlichen und die notwendigen Rahmenbedingungen dafür:
 - Tipps für Anerkennungskultur, Umgang mit Freiwilligen/Ehrenamtlichen in Abgrenzung zu Beruflicher Arbeit; Informationen rund um das Thema „Freiwilligenkoordination“; Lösungsvorschläge bei Problemen im Umgang mit Freiwilligen/Ehrenamtlichen (generell, nicht nur auf Freiwillige/Ehrenamtliche der FA/FZ bezogen), ggf. neutraler Vermittler zwischen Freiwilligen/Ehrenamtlichen und Einrichtung, Fortbildungsangebote bei Bedarf
- ◆ Möglichkeit der verbandsübergreifenden Vernetzung:
 - Einladung der FA/FZ an jeweilige Organisationen und Initiativen zu Austausch über Themen als „neutraler Dritter“
- ◆ Rasche Bearbeitung von Anfragen spätestens 5 Tage nach Erhalt
- ◆ Kontaktpflege und gegenseitige Information:
 - mind. dreimal jährlich Kontakt (persönlich/telefonisch/brieflich)
- ◆ Beratung und Begleitung von gemeinwohlorientierten Initiativen und Organisationen zur Freiwilligenkoordination, fachlicher Arbeitskreis der Freiwilligen-Koordinatoren zu speziellen Themen, Fortbildungen zur Freiwilligenkoordination

Standards gegenüber Geldgebern

Für Geldgeber sind die FA/FZ ein ebenso zuverlässiger wie exklusiver und innovativer Partner mit der Verpflichtung zu:

- ◆ Transparenz über Mittelverwendung:
 - Aufschlüsselung der Kostenpositionen in Sach- und Personalkosten
- ◆ Information über Tätigkeiten und Ergebnisse:
 - im Rahmen von Halbjahres- und Jahresberichten sowie - wenn möglich - Informationsveranstaltung zur Vorstellung des Jahresberichts

- ◆ Erhebung quantitativer und qualitativer Kennzahlen/ Kosten-Nutzen-Analyse:
→ Zitate der Freiwilligen/Ehrenamtlichen, der unterstützten Gruppen, Vermittlungsquote, Anzahl der Projektteilnehmerinnen und -teilnehmer, Wertschöpfung der initiierten/vermittelten Arbeit der Freiwilligen/Ehrenamtlichen
- ◆ Präsentationsmöglichkeiten für die Geldgeber:
→ z.B. auf Flyern, Plakaten, Internet, im Rahmen von Veranstaltungen, Pressegesprächen, Erwähnung in Pressemitteilungen
- ◆ Einholen von Wünschen und Anregungen bei gleichzeitiger Wahrung der Eigenständigkeit der inhaltlichen Arbeit und Ausrichtung der FA/FZ

Standards gegenüber Projektpartnern

Die FA/FZ dienen als flexibler Impulsgeber, Vernetzer und kompetenter Projektentwickler für die Projektpartner durch:

- ◆ Reaktion auf sozialen Bedarf / gesellschaftliche Veränderungen:
→ Wahrnehmung sozialer Problemlagen, Zugang zu Entscheidungsträgern und möglichen Projektsponsoren vermitteln
→ regelmäßiger Austausch mit anderen FA/FZ im Rahmen der lagfa bayern und der bagfa
- ◆ Gemeinsame Entwicklung von Modellprojekten bzw. Wahrnehmung von entsprechenden Ausschreibungen auf Landes- und Bundesebene
- ◆ Einbringen der Kompetenzen von FA/FZ: gezielte und bedarfsgerechte Gewinnung der Freiwilligen/Ehrenamtlichen, Sicherung der Rahmenbedingungen für freiwilliges Engagement, Übernahme der Öffentlichkeitsarbeit; zeitliche Möglichkeiten für Planung und Umsetzung der Projekte (durch berufliche und freiwillige Mitarbeiter der FA/FZ)
- ◆ Festlegung schriftlicher Vereinbarungen, mit der die jeweiligen Aufgaben geklärt werden
- ◆ Unterstützung bei Konzeptentwicklung und Umsetzung von Beginn der Projektidee an:
→ Erstellung eines Umsetzungsplans: Klare Festsetzung von Aufgaben/Zuständigkeiten/Zeiten (Wer macht was bis wann?); Koordination/ Bündelung der Projektpartner; Unterstützung bei Projektmanagement

Standards gegenüber der Öffentlichkeit und den Medien

Die FA/FZ informieren die Öffentlichkeit/ Medien über ihre Tätigkeiten. Sie gewinnen mittels vielfältiger Instrumente neue Freiwillige/Ehrenamtliche und bilden eine Lobby für bürgerschaftliches Engagement durch:

- ◆ Bekanntmachung der Engagementmöglichkeiten:
→ Nutzung unterschiedlichster Instrumentarien wie Engagementanzeigen, Internetauftritt, Flyer, Plakate, Pressemitteilungen
- ◆ Professionelles und ansprechendes Erscheinungsbild:
→ Einheitliches Erscheinungsbild auf allen Medien, Logo und Slogan für FA/FZ
- ◆ „Darstellung“ des freiwilligen Engagements als Bereicherung für jede/n Einzelne/n:
→ Aufzeigen der Bandbreite unterschiedlichster Engagementmöglichkeiten durch Information und Erlebnisberichte von Freiwilligen/Ehrenamtlichen, Name der FA/FZ ist mit positiven Assoziationen verbunden
- ◆ Informationsquelle für bürgerschaftliches Engagement

- ◆ Professioneller und zuverlässiger Partner:
 - Zeitnaher Rückruf auf Medienanfragen innerhalb des gleichen Tages; knapp formulierte Pressemitteilungen in Absprache mit den Journalisten

Eine Einrichtung ist eine FA/FZ, wenn sie diesen Anforderungen genügt bzw. die Standards der lagfa bayern erfüllt. Dafür muss aber eine entsprechende Mindestausstattung vorhanden sein.

Notwendige Mindestausstattung für FA/FZ

Zur Erfüllung der Standards ist folgende Mindestausstattung einer FA/FZ erforderlich:

- ◆ In gemeinnütziger Trägerschaft in eigener Rechtsform (juristischer Person) bzw. im Rahmen eines übergeordneten Trägers (Verband, öffentlicher oder freier Träger). Dabei wird die Arbeit unabhängig von der Trägerschaft überparteilich und überkonfessionell ausgerichtet.
- ◆ Je nach Größe des Einzugsgebiets der FA/FZ ausgestattet mit mindestens einer ½ Stelle einer/s beruflichen Mitarbeiterin oder Mitarbeiters (mit ca. 32.000 Euro Budget), einem Team von Freiwilligen/Ehrenamtlichen und evtl. weiteren beruflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- ◆ Ausgestattet mit einem eigenen Budget für:
 - Projektunabhängige Grundfinanzierung für Personal- und Sachkosten
 - Mittel für Aktionen, Öffentlichkeitsarbeit, Fort- und Weiterbildung
 - Pflege einer AnerkennungskulturDabei beträgt das Sachkostenbudget ca. 25.000 Euro.
- ◆ Zeitgemäße Büro/EDV-Ausstattung mit Internetanschluss
- ◆ Zentral gelegene Räume, die gut erreichbar sind, möglichst mit barrierefreiem Zugang, ausgestattet mit einem abgetrenntem Beratungsraum mit Diskretionszone