

# Standards für Freiwilligen-Agenturen/ Freiwilligen-Zentren

Freiwilligen-Agenturen/  
Freiwilligen-Zentren für  
bürgerschaftliches Engagement  
in Bayern



**lagfa bayern**

Landesarbeitsgemeinschaft  
der Freiwilligen-Agenturen/Freiwilligen-Zentren

## Vorwort

Von den bayerischen Freiwilligen Agenturen/Freiwilligen Zentren FA/FZ und der lagfa bayern wurden die folgenden Standards erarbeitet, die als Zielvorgabe für FA/FZ dienen sollen. Dabei werden die Standards durch klare Erfüllungsmerkmale konkretisiert. Diese Merkmale sind in Anlehnung und teils als Ergänzung zum Qualitätsmanagement-System der lagfa entstanden. Die Erfüllung der Standards setzt eine gewisse Mindestausstattung der FA/FZ voraus. Die Potentiale einer FA/FZ können erfahrungsgemäß bei Fehlen einer solchen Mindestausstattung – und somit mangelnder Möglichkeit zur Erfüllung aller Standards – nicht zur Gänze ausgeschöpft werden. FA/FZ, die nicht über die erforderliche Mindestausstattung verfügen, werden „Unterstützungsstellen für bürgerschaftliches Engagement“ genannt. Sie sind deswegen jedoch nicht weniger bedeutend und stellen nach unserer Auffassung einen Entwicklungsschritt hin zu einer umfassend tätigen FA/FZ dar.

## Was ist eine Freiwilligen Agentur ein Freiwilligen Zentrum 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, sodass 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**

FA/FZ bieten Fortbildungen an, organisieren den Erfahrungsaustausch von Freiwilligen/Ehrenamtlichen und unterstützen Freiwillige/Ehrenamtliche wie Einsatzstellen durch Information und Fortbildung. Sie sammeln 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. Dabei werden 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 in gleichem Umfang informiert und unterstützt.

## Die Rolle der FA/FZ und ihrer 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

## Standards der FA/FZ gegenüber Freiwilligen/Ehrenamtlichen

Gegenüber Freiwilligen/Ehrenamtlichen verpflichten sich die FA/FZ zu allzeit kompetenter und freundlicher Beratung bei gleichzeitig niedrigschwelliger Zugangsmöglichkeit. Die FA/FZ vertreten die Interessen und Anliegen der Freiwilligen/Ehrenamtlichen 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 Zielgruppen

- „Gemeinwohlorientierte Initiativen und Organisationen“, an die Freiwillige/Ehrenamtliche vermittelt und die beraten/informiert werden
- „Geldgeber“ (Spender, Sponsoren, Zuschussgeber), z.B. 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“

pen im sozialen, kulturellen, kirchlichen, ökologischen und sportlichen Bereich von Vereinen, Verbänden, Organisationen und Initiativen

### Empfehlung individuell geeigneter Engagementmöglichkeiten:

Ermittlung von Motivation, Wünschen, Kompetenzen, Zeitbudget 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 Werktage nach Erstgespräch, sofern der/die Freiwillige selbst die Einrichtung kontaktiert. Nimmt die FA/FZ vorab erst Kontakt mit der Einrichtung auf, erhält der/die Freiwillige spätestens nach fünf Werktagen eine Rückmeldung von der FA/FZ.

### Zeitnahe Schaffung von Engagementmöglichkeiten, sofern das gewünschte Engagement bisher noch nicht im Angebot der FA/FZ ist:

Information über Einsatzmöglichkeit spätestens 10 Werktage 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 Ambiente

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 Informati-

onen 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; Bearbeitung von Anfragen spätestens 3 Werktage nach Erhalt

### Bereithaltung von Informationen für das freiwillige Engagement, 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 bei Bedarf

### Ansprechpartner während des Engagements:

Moderation bei Problemen; Gespräch mit Initiativen/Organisationen als „neutraler Dritter“; neutrale Bewertung; Eintreten für Anliegen

### Kontaktpflege:

Zeitnahe Rückrufe spätestens zwei Werktage nach Anruf des/der Freiwilligen/Ehrenamtlichen; mind. zweimal jährlich Kontakt (telefonisch/brieflich)

## Standards gegenüber gemeinwohlorientierten Initiativen und Organisationen

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

**Vermittlung geeigneter Freiwilliger/Ehrenamtlicher nach bestem Wissen und Gewissen:**

genaue Kenntnis der Motivation, Kompetenzen und Wünsche des Freiwilligen/Ehrenamtlichen aufgrund der Engagementberatung; 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; Rasche Bearbeitung von Anfragen spätestens 5 Werktage nach Erhalt

**Genauere Kenntnis der Initiative bzw. Organisation und der Engagementmöglichkeiten:**

Bedarfserfassung mittels 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; Beratung und Begleitung von gemeinwohlorientierten Initiativen und Organisationen zur Freiwilligenkoordination; fachlicher Arbeitskreis der Freiwilligen-Koordinatoren zu speziellen Themen

**Möglichkeit der verbandsübergreifenden Vernetzung:**

Einladung der FA/FZ an jeweilige Organisationen und Initiativen zu Austausch über Themen als „neutraler Dritter“

**Kontaktpflege und gegenseitige Information:**

mindestens dreimal jährlich Kontakt (persönlich/telefonisch/brieflich)

## 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; Informationsveranstaltungen zur Vorstellung des Jahresberichts

**Erhebung quantitativer und qualitativer Kennzahlen/Kosten-Nutzen-Analysen:**

Zitate der Freiwilligen/Ehrenamtlichen, der un-

terstützten Gruppen; Vermittlungsquote; Anzahl der Projektteilnehmerinnen und -teilnehmer; Wertschöpfung der initiierten/vermittelten Arbeit der Freiwilligen/Ehrenamtlichen; Freiwilligenprofil

**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)

### **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 und dienen als Informationsquelle für bürgerschaftliches Engagement. 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

### **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 diese Standards 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:

- 1. 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.**
- 2. Je nach Größe des Einzugsgebiets der FA/FZ ausgestattet mit mindestens einer ½ Stelle einer/s beruflichen Mitarbeiterin oder Mitarbeiters (mit ca. 30.000 Euro Budget), einem Team von Freiwilligen/Ehrenamtlichen und evtl. weiteren beruflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern**
- 3. Ausgestattet mit einem eigenen Budget für:**
  - Projektunabhängige Grundfinanzierung für Personal- und Sachkosten
  - Mittel für Aktionen, Öffentlichkeitsarbeit, Fort- und Weiterbildung
  - Pflege einer Anerkennungskultur

Dabei beträgt das Sachkostenbudget ca. 25.000 Euro.
- 4. Zeitgemäße Büro/EDV-Ausstattung mit Internetanschluss**
- 5. Zentral gelegene Räume, die gut erreichbar sind, möglichst mit barrierefreiem Zugang, ausgestattet mit einem abgetrenntem Beratungsraum mit Diskretionszone**

**Überreicht von:**

**Kontakt:**

lagfa bayern  
Philippine-Welser-Str. 5a  
86150 Augsburg

Tel. 0821/450 422 - 20 (nur vormittags)

Fax. 0821/450 422 - 15

Mail: [info@lagfa-bayern.de](mailto:info@lagfa-bayern.de)  
<http://www.lagfa-bayern.de>



gefördert vom  
Bayer. Sozialministerium  
für Arbeit und Sozial-  
ordnung, Familie und Frauen



Mitglied im  
Landesnetzwerk für bürger-  
schaftliches Engagement