

**Qualität in Freiwilligendiensten**  
**Position der Landesarbeitsgemeinschaft Freiwilligendienste (LAG FWD)**

Ziel aller der LAG angeschlossenen Träger ist es, Freiwilligen und Einsatzstellen beim Gelingen der Freiwilligenarbeit bestmögliche Unterstützung anzubieten. Die angeschlossenen Mitglieder LAG FWD verstehen Qualität in erster Linie als transparente Selbstverpflichtung, d.h. jeder Träger ist aussagefähig über die Qualität seiner Angebote. Sie haben ein Interesse an der fortlaufenden Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität und verpflichten sich zur Einhaltung der gemeinsam vereinbarten Standards

Sollten innerhalb der LAG Qualitätsmängel bekannt werden, geht sie diesen nach und fordert deren Behebung. Bei fortdauernder Nichteinhaltung entscheidet die Mitgliederversammlung gemäß der Geschäftsordnung. Darüber hinaus initiiert die LAG Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung.

**10 Qualitätsbereiche für Freiwilligendienste (Mindeststandards)**

Die Gesamtheit der folgenden Kriterien / Standards ist die Grundlage für eine angemessene Struktur- und Prozessqualität in den Freiwilligendiensten.

1. Für die Freiwilligen werden die **Ziele** des Engagements transparent dargestellt.
  - a. Klares Verständnis, was mit FWD erreicht werden soll
  - b. Klares Verständnis, was FWD von Arbeitsverhältnissen unterscheidet
  - c. Leitbilder, Konzeptionen, Vorgaben für den Status der Freiwilligen liegen vor
2. Freiwilligendiensteträger bieten eine gute **Informations- und Öffentlichkeitsarbeit**, die der Orientierung von Freiwilligen dient.
  - a. Träger verfügen über Informationsmaterialien (z.B. Homepage, Flyer...)
  - b. Träger informieren in der Öffentlichkeit (z.B. Messen, Schulen, etc.)
  - c. Träger beraten umfassend und arbeiten vernetzt mit anderen Trägern
3. Der Träger sorgt für die **Auswahl geeigneter Einsatzstellen**, die Entfaltungsmöglichkeiten und gute Aufgabenprofile anbieten und mit den Regeln des Freiwilligeneinsatzes vertraut sind.
  - a. Jeder Träger verfügt über Kriterien zur Auswahl und Anerkennung von Einsatzstellen, wichtig dabei sind:
    - i. Die Einsatzstelle ist gemeinwohlorientiert, Tätigkeit ist arbeitsmarkneutral
    - ii. Die Einsatzstelle verfügt über Lernmöglichkeiten für Freiwillige, sichert die Anleitung und Anerkennungskultur
    - iii. Es liegt eine Stellenbeschreibung vor
    - iv. Eine zuverlässige und verbindliche Absprache zur Zusammenarbeit mit dem Träger wurde getroffen
    - v. Gesetzliche Vorschriften zu FWD werden eingehalten
  - b. Der Träger hält regelmäßigen Kontakt zur Einsatzstelle und sucht Freiwillige mindestens einmal während der Dienstzeit in der Einrichtung auf.
  - c. Der Träger qualifiziert seine Einsatzstellen zu einer guten Begleitung, es gibt Vorgaben zur Einarbeitung und Begleitung.
4. Träger unterstützen Freiwillige, die richtige Wahl zu treffen und ermöglichen einen fundierten Entscheidungsprozess für den Freiwilligendienst. (Organisation und Umsetzung eines guten **Platzierungsverfahrens**)
  - a. Die Anforderungen an Freiwillige werden im Vorfeld benannt. Sie werden umfassend zu ihrem Dienst beraten.
  - b. Der Träger hat ein transparentes Auswahlverfahren, was Freiwilligen Auswahl und Orientierung ermöglicht.
5. Träger übernehmen die Verantwortung für eine **professionelle Organisation** des Dienstes, einschließlich Klärung aller Absicherungen, rechtlicher Regelungen, transparente Finanzierung sowie das Vorhalten von Krisen- und Konfliktmanagement.

- a. Transparente Vertragsgestaltung, die alle Belange der Zusammenarbeit regelt
- b. Jede/r Freiwillige ist ausreichend versichert.
- c. Der Träger stellt pädagogische Fachkräfte (Hochschulabschluss) ein, für deren regelmäßige Verfügbarkeit und Fortbildung er Sorge trägt. Diese Fachkräfte sollen die Freiwilligen angemessen betreuen und begleiten, gesetzlich vorgegebene Betreuungsschlüssel sind einzuhalten, Freiwillige sollten auch ohne andere Vorgaben nicht schlechter als 1:40 VZÄ begleitet werden.
- d. Für Krisensituationen hält der Träger entsprechende Verfahren/ Abläufe vor, die den Freiwilligen und Einsatzstellen bekannt sind.
- e. Der Träger stellt eine sachgerechte Finanzierung der Freiwilligendienste sicher, sorgt dafür, dass die Freiwilligen pünktlich die vereinbarten Leistungen erhalten und sachgerecht versichert sind (Berufsgenossenschaft, SV, Haftpflicht).

**6. Freiwillige brauchen eine verlässliche fachliche Anleitung.**

- a. In den Einsatzstellen gibt es Anleiter/innen, die für diese Aufgabe geeignet und freigestellt sind. Einarbeitung und Anleitung sind geregelt.
- b. In den Einsatzstellen werden regelmäßige Reflexionsgespräche geführt.
- c. Freiwillige werden während ihres Dienstes mindestens einmal in ihrer Einsatzstelle besucht (Einsatzstellenbesuche).

**7. Freiwillige sind hohen Anforderungen ausgesetzt. Dafür brauchen sie persönliche Begleitung, die vor Überforderung schützen und die persönliche Weiterentwicklung im Engagement fördern.**

Jeder Träger hat einen Katalog/ ein Konzept, in welcher Weise er Freiwillige persönlich und individuell während ihres Dienstes begleitet.

**8. Wichtiger Bestandteil von Freiwilligendiensten ist die Ermöglichung von Bildung und Begegnung, um Menschen für die Zivilgesellschaft nachhaltig zu gewinnen und stärken.**

- a. Es werden ausreichend und für Freiwillige gut planbar Bildungsangebote unterbreitet. Dafür werden sie freigestellt
- b. Die Bildungsarbeit ermöglicht neben umfassender Bildung auch Begegnung und Austausch. Jeder Träger verfügt über eine Bildungskonzeption, die der Bildungsarbeit einen fachlichen Rahmen gibt.
- c. Die Bildungsangebote werden von qualifizierten Mitarbeitern durchgeführt, es soll grundsätzlich an Bildungstagen ein Betreuungsschlüssel von 1:20 sichergestellt werden.
- d. Die Bildungsangebote sind partizipativ, teilnehmer/innenorientiert und bedarfsorientiert.

**9. Freiwillige verdienen Anerkennung und Wertschätzung. Für deren strukturelle Umsetzung sind die Träger verantwortlich.**

- a. Der Träger hat ein Konzept/ einen Katalog von Maßnahmen, wie er Freiwillige für ihre geleistete Tätigkeit anerkennt und wertschätzt. Angemessene Begrüßung und Verabschiedung sind verbindlich geregelt.
- b. Freiwillige haben Mitgestaltungsmöglichkeiten, u.a. in den Seminaren, in den Einsatzstellen. Der Träger unterstützt eine aktive Sprecherarbeit.
- c. Freiwillige erhalten nach ihrem Dienst Bescheinigungen, Arbeitszeugnisse und ggf. Zertifikate.

**10. Zur Qualität gehört letztlich die kontinuierliche Selbstprüfung (Evaluation) und Weiterentwicklung, welche der Träger verantworten muss.**

- a. Der Träger wertet regelmäßig seine Arbeit mit den Freiwilligen und Einsatzstellen aus.
- b. Der Träger erhebt Daten und wertet sie transparent aus.
- c. Der Träger lässt die Ergebnisse seiner Evaluation in die neue Planung und Weiterentwicklung der Freiwilligendienste einfließen.