

## **AG Anlaufstellen und Struktur Freiwilligenstrategie 2020**

Auftrag Bürgerschaftliches Ersuchen „Hamburger Freiwilligenstrategie 2020“ (Drucksache 20/ 5856):

### **Strukturen**

Die Freiwilligenstrategie für Hamburg soll auf behördlicher Seite so begleitet werden, dass die Zusammenarbeit der Behörden untereinander verbindlich gewährleistet ist. Es muss eine bereichs- und behördenübergreifende Arbeitsgruppe geben, die funktioniert und auch eine Rückkoppelung mit den Bezirken ermöglicht. Die Federführung für die Förderung des freiwilligen Engagements liegt dabei bei der BASFI.

Für jeden Hamburger Bezirk soll es eine Freiwilligenagentur als Beratungs- und Vermittlungsangebot geben. Es soll zudem geprüft werden, wie die bezirklichen Agenturen mit den jeweiligen Sozialräumen im Bezirk optimal vernetzt werden können.

Freiwilligenagenturen und deren Aufgaben sollen dauerhaft abgesichert und ihre Aufgaben evaluiert werden. Es soll eine Absicherung der Infrastruktur geben, die das freiwillige Engagement fördert. Verbindliche und einheitliche Qualitäts-Standards sollen Entwicklungen in den Bezirken im Rahmen der Evaluation vergleichbar machen.

### **Zentrale Ergebnisse der Auftaktveranstaltung vom 13.4.2013:**

- Die Anlaufstellen sollten ähnlich/ vergleichbar ausgestattet sein und gleiche Angebote machen – im Gegensatz dazu wird gleichzeitig gefordert, dass die Anlaufstellen inhaltliche Schwerpunkte entwickeln sollten (z. B. zielgruppenspezifische Angebote für Menschen mit Behinderung, Migrationshintergrund); Bedarfsprofile entwickeln.
- Die Öffnungszeiten sollten flexibler gestaltet werden (z. B. für Berufstätige)
- Es wird auch aufsuchende Beratung in potentiellen Einsatzstellen/ Einrichtungen vorgeschlagen.
- Im Wohnort/ Sozialraum sollten mobile Sprechstunden eingerichtet werden
- Barrierefreiheit sollte gewährleistet werden.
- Die Orientierung an und Einhaltung von Qualitätsstandards in den Anlaufstellen wird als sehr wichtig erachtet (z. B. Vereinbarungen zwischen Anlaufstelle und Einsatzstelle sowie freiwillig Engagierten und Einsatzstellen).
- Es sollte eine Zentralstelle (Aufgaben: Koordinierung, Förderung der Kooperation untereinander, Datenbankpflege) eingerichtet werden, die durch bezirkliche Anlaufstellen ergänzt wird. Die Zentralstelle könnte z. B. durch die Freiwilligenakademie übernommen werden.
- Zur Verstetigung/ Kontinuität der telefonischen und persönlichen Beratung sollten die personellen Ressourcen gesteigert werden.
- Vermittlerinnen und Beraterinnen sollten gut geschult sein; sich ggf. Spezialwissen (z. B. über Menschen mit Migrationshintergrund) aneignen
- Freiwillig Engagierte und Hauptamtliche sollten eng zusammenarbeiten; für die Zusammenarbeit sollten Schulungen angeboten werden.
- Die Qualifizierung der freiwillig Engagierten wird als sehr wichtig erachtet.

- Die finanzielle Ausstattung der Anlaufstellen sollte erhöht werden (mehr Personal- und Sachmittel).
- Der Projektstatus der teilfinanzierten Einrichtungen sollte aufgehoben werden
- Die Öffentlichkeitsarbeit sollte insgesamt klar strukturiert und verständlich sein
- Die Öffentlichkeitsarbeit der Anlaufstellen sollte intensiviert werden, so dass der Bekanntheitsgrad der Beratungs- und Vermittlungsstellen noch weiter gesteigert wird (auf den Ebenen Wohnort, Quartier, Sozialraum, Bezirk und hamburgweit). Die Öffentlichkeitsarbeit für die Anlaufstellen sollte auch auf Schulen, Jugendverbände und Universitäten ausgeweitet werden.
- Es fehlt ein gemeinsamer Name/ Auftritt (Corporate Identity); für Interessierte sind die unterschiedlichen Namen/ Begriffe der Anlaufstellen irritierend.
- Es besteht der Wunsch nach einem gemeinsamen/einheitlichen Internetauftritt der Anlaufstellen; der örtliche Bezug sollte kenntlich gemacht werden; der Internetauftritt sollte nicht zwingend über E-Aktivoli laufen. Bedarfe an Freiwilligen sollten regelmäßig über Organisationen/ Vereine abgefragt werden, eine Aktualität der Angebote sollte sichergestellt werden. Um herauszufinden, was für Kundinnen sinnvoll ist, sollte ein Online-Test durchgeführt werden.
- Die Vernetzung und der Austausch zwischen den Freiwilligenagenturen sollten verstärkt werden
- Die Teilnahme an der Aktivoli-Freiwilligenbörse wird unterstützt, es könnte aber auch vergleichbare, kleinere Veranstaltungen in jedem Bezirk geben. Ebenso werden weitere bezirksübergreifende Angebote gewünscht.
- Für Interessierte sollte ein Flyer über Engagementmöglichkeiten (auch für bestimmte Zielgruppen, z. B. andere Sprachen, leichte Sprache) entwickelt werden.

### **Thesen, Ergebnisse und Forderungen der AG Anlaufstellen und Struktur:**

Die Hamburg-Auswertung des 3. Freiwilligensurvey stellt 2011 fest, dass sich 58 % der Hamburgerinnen und Hamburger auf die Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten im bürgerschaftlichen Engagement mehr Information und Beratung über Möglichkeiten des freiwilligen Engagements wünschen. Freiwilligenagenturen reagieren auf die nachlassende Bindung im bürgerschaftlichen Engagement und bieten eine möglichst passgenaue Vermittlung zwischen den Wünschen und Möglichkeiten der engagementbereiten Menschen und den Angeboten von Organisationen. Freiwilligenagenturen vernetzen Initiativen, Gruppen und gemeinnützige Organisationen, Wirtschaft genauso wie Verwaltung. Darüber hinaus entwickeln sie Engagementprojekte vom Seniorenbesuchsdienst bis hin zu Mentorenprojekten.

Die bisherige Struktur der Freiwilligenagenturen ist nicht durchgängig auf die Bezirksebene ausgerichtet. Gerade die vier ältesten, nicht öffentlich finanzierten und gut etablierten Einrichtungen vermitteln Freiwillige hamburgweit und sind zurzeit im Bezirk Mitte angesiedelt. Darüber hinaus hat sich eine zielgruppen-spezifische Agentur etabliert, die ebenfalls hamburgweit aktiv ist. Hieraus ergibt sich eine Konzentration der Einrichtungen auf den Bezirk Hamburg-Mitte. Die Beschränkung

der Tätigkeit von Freiwilligenagenturen auf ausschließlich einen Bezirksamtsbereich wird als in der Praxis weder realistisch noch sinnvoll betrachtet.

Die Einrichtung von Dependancen in den Sozialräumen zur Verfeinerung der Beratungsangebote wird nur dann als sinnvoll erachtet, wenn die ohnehin knappen hauptamtlichen Personalressourcen für den Einsatz in Dependancen nicht aufgesplittet werden. **Die Arbeitsgruppe empfiehlt, dass die jeweilige Agentur (Träger) entscheidet, ob sie neue Dependancen betreibt, oder ob es sinnvoll und möglich ist, mit schon vorhandenen Einrichtungen in den Stadtteilen zusammenzuarbeiten.**

## Finanzierung

Die Freiwilligenagenturen erhalten anlassbezogene Projektförderungen für Veranstaltungen, Öffentlichkeitsarbeit oder Fortbildungen. Seit 2011 werden drei Freiwilligenagenturen in Trägerverbänden - zunächst befristet auf drei Jahre – durch die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration gefördert. Hamburg fördert darüber hinaus die e-aktivoli Datenbank zur Vermittlung ins freiwillige Engagement via Internet sowie die Ehrenamtsmesse „AKTIVLOI – Freiwilligenbörse“. **Darüber hinaus schlägt die Arbeitsgruppe vor, eine kontinuierliche Basisfinanzierung in Höhe von 25.000 Euro aller bereits bestehenden Freiwilligenagenturen, die den Qualitätskriterien für Freiwilligenagenturen entsprechen und das AKTIVOLI-Qualitätssiegel tragen, zu prüfen.** Diese Basisfinanzierung dient der Teilfinanzierung der Kernaufgaben der Freiwilligenagenturen, also der Beratung und Vermittlung. Diese Teilfinanzierung entspricht im Schnitt etwa einem Viertel der zurzeit tatsächlich entstehenden Kosten.

## Qualität und personelle Ausstattung

Seit 2010 betreiben die im AKTIVOLI- Landesnetzwerk zusammengeschlossenen Freiwilligenagenturen einen Qualitätsentwicklungsprozess, der im Frühjahr 2012 mit der Verleihung eines Hamburger Qualitätssiegels für vier Einrichtungen ein erstes Ergebnis erzielt hat. Der Prozess der Weiterentwicklung von Qualitätsstandards z.B. im Hinblick auf die interkulturelle Öffnung der Freiwilligenagenturen und die Themen Inklusion und Öffentlichkeitsarbeit wird weiter vorangetrieben.

Pro Freiwilligenagentur werden insgesamt 2 (Vollzeit) Arbeitsplätze benötigt, um neben den Kernaufgaben und der Betreuung von ehrenamtlichen Teams Zusatzangebote wie z. B. Fortbildungen für Freiwillige, Projektentwicklung, regionale Vernetzung oder die Durchführung von Veranstaltungen ausreichend leisten zu können. Für eine Unterstützung bei Spezialaufgaben bedarf es zusätzlicher Fi-

finanzierung (z. B. Honorarkräfte für Themen wie Inklusion, interkulturelle Öffnung, schwer erreichbare Zielgruppen). **Die Arbeitsgruppe bittet zu prüfen, ob die Kosten für die notwendigen Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Freiwilligenagenturen zu den verschiedenen Themen bereitgestellt werden und andererseits Mittel für ergänzende, spezialisierte Honorarkräfte zur Verfügung stehen.**

#### Kooperation und Öffentlichkeitsarbeit

Die Arbeit der Freiwilligenagenturen hängt entscheidend von einer erfolgreichen Öffentlichkeitsarbeit ab. Viele der Hamburger Freiwilligenagenturen bieten einen guten Medienauftritt im Internet, sind aber einer breiten Öffentlichkeit und vielen Organisationen, die nicht dem sozial-gemeinnützigen Bereich zuzuordnen sind, noch wenig bekannt. Der Fachkreis Freiwilligenagenturen plant, bis spätestens 2020 eine förderungsfähige Rechtsform anzunehmen. Dadurch soll sowohl die Zusammenarbeit der Agenturen als auch die Vernetzung mit anderen Organisationen im Bereich des bürgerschaftlichen Engagements gestärkt werden. **Die Arbeitsgruppe empfiehlt die Prüfung einer Grundfinanzierung für die Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung.**