

Gesamteindruck:

Das Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt der Stadt Erlangen hat in quasi allen 15 Handlungsfeldern perfekte und häufig auch vorbildhafte Zertifizierungsunterlagen vorgelegt. Selten wird eine Erstzertifizierung mit dem bagfa-Qualitätssiegel mit solch einer Bravour bestanden! Die eingereichten Unterlagen machen deutlich, dass das Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt den Sinn und Zweck von Qualitätsmanagement verinnerlicht hat: Dies zeigt sich nach innen in den klar strukturierten Prozessen, wird aber auch nach außen durch klar nachvollziehbare und stringente Beschreibungen und eine klasse Nachweisauswahl deutlich. Das Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt ist in allen fünf Bereichen top aufgestellt – besonders in den in Bereichen 4 und 5 profitiert es von der kommunalen Trägerschaft (z.B. ausführliche Arbeitsplatzbeschreibungen, klare Abläufe der Haushaltserstellung – und führung). In vielen Handlungsfeldern ist bereits erkennbar, dass bei der Rezertifizierung leicht höhere Stufen erreicht werden können. Herzlichen Glückwunsch und weiter so!

Deshalb hat das Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt der Stadt Erlangen die Zertifizierung bestanden und erhält für drei Jahre das „Qualitätssiegel Basisstufe“.

[Nachfolgend werden wesentliche Ergebnisse der Begutachtung ausgeführt. Es werden dabei drei Aspekte, die bei der Sichtung der eingereichten Unterlagen besonders positiv aufgefallen sind, hervorgehoben. Sofern erforderlich werden Verbesserungshinweise gegeben, um das Erreichen der Basisstufe bei der nächsten Zertifizierung abzusichern. Sollte in einem oder mehreren Handlungsfeld/ern die Basisstufe nicht erreicht werden, wird dies ausführlich begründet.]

Positiv aufgefallene Aspekte

Der gesamte Bereich 1 ist top, trotzdem sollen folgende Aspekte besonders herausgestellt werden.

Im Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch sind die Anforderungen umfangreich und komplex: unterschiedliche Beratungsformate für Engagementinteressierte und Einsatzstellen/Organisationen sowie ein umfassendes gemeinsames Beratungskonzept mit Aussagen zu zentralen Aspekten sind für die Basisstufe notwendig. Das Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt der Stadt Erlangen legt mit über acht Seiten das bisher im Rahmen des bagfa-QMS ausführlichste Beratungskonzept vor. Neben den geforderten Inhalten sind auch detaillierte Ausführungen zum Umgang mit schwierigen Beratungssituationen und zur Qualitätssicherung der Beratung aufgeführt. Ebenfalls ist der aktuelle Stand des Konzepts vermerkt – ein extra Pluspunkt. Fast noch beeindruckender waren die detaillierten Schulungsunterlagen, mit denen die ehrenamtlich tätigen Berater:innen auf ihre Aufgabe vorbereitet werden. Daumen hoch für dieses Onboarding!

Im Handlungsfeld 3: Vermittlung wird die Definition des Vermittlungsbegriffs und eines entsprechenden Verfahrens erwartet, das beiden Partner:innen (Organisationen und Freiwilligen) transparent gemacht wird. Nicht nur ist der Vermittlungsbegriff bereits im Beratungskonzept enthalten (was absolut schlüssig ist), auch hat das Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt eine ausführliche schriftliche Prozessbeschreibung zur Definition von Vermittlung und des Vermittlungsverfahrens erstellt. Bei Bedarf bekommen die beratenen Personen diese schriftlich ausgehändigt.

Im Bereich 2, Handlungsfeld 3: Kooperationen sind Indikatoren für das Erreichen der Basisstufe definierte Kriterien, auf deren Basis Kooperationen eingegangen werden, sowie Kenntnisse über die

Rückmeldung des:der Gutachter:in zum Qualitätsmanagement der bagfa an das Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt der Stadt Erlangen

2025

eigenen und die (von den jeweiligen Projektpartner:innen) benötigten Kompetenzen und Ressourcen. Hier kann das Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt der Stadt Erlangen sowohl einen detaillierten und schlüssigen Kriterienkatalog einschließlich aufgeführter Ausschlusskriterien als auch eine transparente Übersicht über die eingegangenen Kooperationen im Berichtszeitraum vorlegen. Besonders hervorhebenswert ist jedoch der – am Beispiel „Aura +10.000“ – nachgewiesene Abgleich von Ressourcen und Kompetenzen, die die jeweiligen Kooperationspartner einbringen.

Wie schon im Bereich 1 ist auch der gesamte Bereich 3 absolut vorbildhaft.

Für das Handlungsfeld 1: Positionierung kann das Büro für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt ein aktuelles, in einem moderierten Teamtag gemeinsam entwickeltes, umfassendes Leitbild vorlegen, das auch auf der Webseite transparent veröffentlicht ist.

Im Handlungsfeld 2: Netzwerke wird die breite Einbindung des Büros für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt in (über)-regionale Netzwerke u.a. mittels einer Netzwerkkarte deutlich. Besonders lobenswert ist in diesem Handlungsfeld die schriftliche Darstellung der Zieldefinition und der Erfahrungswerte der Netzwerkarbeit.

Im Handlungsfeld 3: Einfluss nehmen konnte die geforderte Identifizierung von Schlüsselpersonen und Entscheidungsträger:innen mittels einer umfassenden und absolut schlüssig erscheinenden Stakeholderanalyse nachgewiesen werden.

Verbesserungshinweise

Wie bereits im Gesamteindruck ausgeführt, sind die eingereichten Zertifizierungsunterlagen für die Basisstufen nahezu perfekt. Daher müssen hier keine wirklichen Verbesserungshinweise gegeben werden, sondern lediglich ein Tipp und zwei Wünsche für Nachweise bei der nächsten Zertifizierung.

Die Räume des Büros für Bürgerbeteiligung und Ehrenamt der Stadt Erlangen sind barrierefrei zugänglich, wie im Bereich 4, Handlungsfeld 1 gefordert. Dieser positive Aspekt könnte sowohl auf der Webseite (z.B. unter Kontakt) als auch auf dem Kurzflyer und dem Plakat zur Engagmentberatung ausgewiesen werden.

Im Bereich 2, Handlungsfeld 2: Projektumsetzung ist auch eine regelmäßige Kontrolle des Projektfortschritts nachzuweisen. Bei der nächsten Rezertifizierung sollte ein Protokoll der regelmäßigen Organisationstreffen, in denen anhand der aufgestellten Zeitpläne der Projektfortschritt überwacht wird, eingereicht werden.

Um den im Bereich 5, Handlungsfeld 3: Finanzierungsstrategie geforderten Finanzierungsmix besser beurteilen zu können, wäre eine grafische oder tabellarische Darstellung der konkreten Einnahmebeträge im Berichtszeitraum oder zumindest der relativen Anteile der einzelnen Quellen am Gesamtbudget erforderlich.

Die bagfa wünscht Ihnen weiterhin viel Erfolg bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements.

Bewertung

Die Selbstbewertung der Freiwilligenagentur wurde von einem:einer Gutachter:in der bagfa geprüft.

In jedem Handlungsfeld muss für den Erwerb des Qualitätssiegels das Erreichen der Basisstufe nachgewiesen werden. Die Basisstufe deckt die Anforderungen an eine verlässliche, lokale Infrastruktureinrichtung für bürgerschaftliches Engagement ab.

Gutachter:in zum Qualitätssiegel für Freiwilligenagenturen der bagfa war:

██████████, bagfa e.V.

Neben den Nachweisen für die Basisstufen in den Handlungsfeldern waren folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- A. Die Bestätigung des Trägers und des verantwortlichen Mitarbeiters bzw. der verantwortlichen Mitarbeiterin zur sachlichen Richtigkeit der eingereichten Unterlagen.
- B. Die Verpflichtungserklärung, die Qualitätsstandards in den nächsten drei Jahren aufrecht zu erhalten.