

Ludwig Pott
Gabriele Stillger

Bürgerschaftliches Engagement braucht Qualitätsstandards

Ein Pilotprojekt der Arbeiterwohlfahrt

Die Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung (gos) hat im Auftrag des AWO- Bundesverbandes in Kooperation mit dem AWO-Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe (AWO-OWL) das Pilotprojekt „Bürgerschaftliches Engagement in der AWO“ durchgeführt, dessen Ergebnisse 2007 vorgelegt wurden. Die Aufgabe bestand darin, die bislang in der AWO OWL entwickelten Konzeptansätze zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements auf ihre Wirksamkeit und Tragfähigkeit hin zu prüfen. Dabei waren die bezirkswelt unterschiedlichen Ausgangslagen besonders zu berücksichtigen. Dies betraf vor allem die Unterscheidung jener Personengruppen, die sich auf unterschiedliche Weise in der AWO OWL bürgerschaftlich engagieren. Die aus dem Pilotprojekt gewonnenen Erkenntnisse sind in die Formulierung von Qualitätsstandards zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements eingeflossen, deren Gültigkeit sich über alle Funktions- und Tätigkeitsbereiche der Engagierten sowie über alle Verbandsebenen der AWO OWL erstrecken soll. Zudem galt es, grundlegende verbandspolitische Konsequenzen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der Verbands- und Unternehmenspolitik der Arbeiterwohlfahrt bundesweit aufzuzeigen. Der folgende Beitrag beschreibt die Qualitätsstandards und ihren Stellenwert zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements und bewertet ausgewählte Ergebnisse aus dem Pilotprojekt (1).

Der Worte sind genug gewechselt.....

Die Erneuerung und Intensivierung des bürgerschaftlichen Engagements ist mittlerweile erklärter Bestandteil der Debatte um Reformen der sozialstaatlichen Ordnung. In einer wahren Flut von Beiträgen zum Thema Bürgerengagement war in den letzten Jahren die Rede von Hochkonjunktur, vom Hit der Saison, von der Karriere der Bürgergesellschaft oder vom visionären Glanz einer neuen Qualität der gesellschaftlichen und politischen Ordnung. Der tatsächliche Befund fällt dagegen deutlich nüchterner aus. Das Thema hat zwar konzeptionell und politisch gewaltig an Kontur gewonnen und die Aufbruchs- und Gemeinschaftsrhetorik beachtlich gesteigert; über seine Randständigkeit ist es dennoch kaum hinaus gewachsen.

In den Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege ist das Bürgerengagement zwar noch traditionell zu Hause, hat aber z.B. in der AWO über die Jahre seine ehemals zentrale Stellung eingebüßt und ist vielerorts sogar an die verbandlichen Ränder geraten. Diese Entwicklung steht in engem Zusammenhang mit der sozialwirtschaftlichen Expansion des Verbandes. Zu den Folgen zählt, dass sich die Verbandskultur und die Organisationsstruktur zunehmend an gewerblichen Unternehmen ausrichten. Die persönlichen und zeitlichen Ressourcen der Mandatsträger sind durch die Wahrnehmung der laufenden Geschäftstätigkeit für die sozialen Betriebe der AWO so stark beansprucht, dass die originären verbandspolitischen Aufgaben, zu denen die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements gehört, oft hinten anstehen.

Gleichwohl wächst die Bedeutung des bürgerschaftlichen Engagements auch für den unternehmerischen Bereich der sozialen Arbeit. Bei Einrichtungsleitungen ist angekommen, welchen Wert bürgerschaftliches Engagement für die Qualität sozialer Dienstleistungen haben kann und dass man sich bei Freiwilligen auf einen neuen Typ einstellen muss, der eigene Vorstellungen von einer sinnstiftenden Tätigkeit hat. In den letzten Jahren ist in zahlreichen Einrichtungen und Diensten ein systematisches Freiwilligenmanagement aufgebaut worden.

Engagementpolitisch zählt dies zu den positiven Entwicklungen, aber sie hängen bislang vorwiegend von der Einstellung und dem Problembewusstsein einzelner Vorstände, Geschäftsführungen oder Einrichtungsleitungen ab. Eine verbandspolitisch abgestimmte und verbindliche strategische Ausrichtung zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements liegt nicht vor. Aber genau die ist erforderlich, um bürgerschaftliches Engagement aus der randständigen Zone ins Zentrum sozialer Arbeit zu rücken. Die These heißt, dass Qualitätsstandards zur Engagementförderung entscheidend beitragen können.

Stellenwert von Qualitätsstandards

Qualitätsstandards dienen dem Ziel eines gleichwertigen Gestaltungsrahmens für bürgerschaftliches Engagement auf den verschiedenen Verbandsebenen und in den verschiedenen Arbeitsbereichen. Bürgerschaftliches Engagement zum Gegenstand des Qualitätsmanagements (QM) zu machen, heißt zunächst nichts anderes, als ihm jene Wertschätzung glaubwürdig zu schenken, von der ständig die Rede ist. Ungewohnt dürfte jedoch die hohe Verbindlichkeit der Festlegungen sein, aber um genau die geht es. Qualitätsstandards reduzieren Versprechen, denen keine Taten folgen. Sie erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass Vereinbarungen nicht nur getroffen, sondern auch eingehalten werden. Sie sichern damit Verlässlichkeit und überlassen gerade die weichen Faktoren des Arbeitslebens nicht den zufälligen Prioritäten der täglichen Arbeit oder der Befindlichkeit jener, die etwas zu sagen haben.

Sie stärken die Motivation der bürgerschaftlich Engagierten, vermeiden konkurrierende Ausgangslagen und erhöhen somit die Attraktivität und Verbindlichkeit für ein Engagement in der AWO. Sie müssen mit den Verbandsstrukturen der AWO vernetzt werden. Das gilt für alle verbandspolitischen Ebenen (Bezirk, Kreisverbände und Ortsvereine) und für die unterschiedlichen Dienstleistungsbereiche. Zugleich sind Qualitätsstandards die Grundlage eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Die fördernde Wirkung von Qualitätsstandards für Bürgerengagement besteht vor allem in der Selbstverpflichtung zu institutionellen Vorkehrungen. Bürgersinn pflegen und stärken ist nicht der Kampf für das Gute, Wahre und Schöne. Es reicht auch nicht aus, dem Gemeinwohl orientierten Denken und Handeln einen hohen Rang einzuräumen. Nur durch konkrete Maßnahmen lässt sich der sozialmoralische Überbau des Sozialstaats stützen. Qualitätsstandards bieten dafür zwar kein Patent, aber wer sie anwendet und sich nicht von normativen Phantastereien über bürgerschaftliches Engagement leiten lässt, kann damit die Rahmenbedingungen für eine aktive Beteiligung von Freiwilligen in der sozialen Arbeit verbessern und kooperative Arbeitsprozesse zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen organisieren. Unbestritten ist, dass der Wirkung von Qualitätsstandards Grenzen gesteckt sind, zumal man sich mit dem bürgerschaftlichen Engagement als Teil eines QM-Systems noch weitgehend im offenen Gelände befindet. Die Grenzen liegen immer dort, wo es um das konkrete Tun der Freiwilligen geht. Völlig abwegig wäre, ihr praktisches Handeln standardisieren zu wollen und zum Gegenstand einer QM-Zertifizierung zu machen. Zudem reicht es auch nicht, nur die Engagementbedingungen für Freiwillige zu verbessern sondern es braucht eine Philosophie des Verbandes zur gesamten Dienstleistungserbringung, in der Bürgerengagement ein zentraler Bestandteil ist. Deshalb sind zielgruppenspezifische und verbandspolitische Qualitätsstandards zu unterscheiden.

Zielgruppenspezifische Qualitätsstandards legen die Standards für die operative Umsetzung des bürgerschaftlichen Engagements fest und berücksichtigen dabei insbesondere die Anforderungen und Erwartungen aus Sicht der Engagierten. Im Pilotprojekt ging es dabei vor allem um Maßnahmen zur Unterstützung der Vorstandsmitglieder, der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer, der Freiwilligen in den sozialen Einrichtungen und Diensten sowie des Jugendwerks. Diese Standards bieten die inhaltlichen und methodischen Voraussetzungen für die Wahrnehmung des

bürgerschaftlichen Engagements und geben allen Beteiligten, auch den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Orientierung und Hilfestellung bei der Zusammenarbeit.

Verbandspolitische Qualitätsstandards legen dagegen die Verantwortlichkeiten im Verband zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements fest. Hier geht es vor allem um die Sicherung struktureller Rahmenbedingungen, die Festlegung der grundsätzlichen Ausgestaltung eines Ehrenamtes und des Freiwilligenengagements sowie um die verbandspolitische Vernetzung in der AWO. Diese Aufgaben fallen in die Verantwortung der zuständigen Verbandsorgane. Verbandspolitische Qualitätsstandards dokumentieren den eigentlichen Stellenwert des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO-Praxis, weil sie für den Engagementbereich Festlegungen hinsichtlich Struktur, Steuerung und Controlling treffen. Das sind vertraute Begriffe aus den unternehmerischen Tätigkeiten, die jedoch nicht allein dort gelten. Sie stehen ebenso für die strategische Grundausrichtung des Verbandes in Fragen des Bürgerengagements, wenn man es nicht nur für wichtig erklären möchte sondern auch wichtig nehmen will.

Verbandspolitische und zielgruppenspezifische Qualitätsstandards bedingen sich gegenseitig und laufen erst gemeinsam auf einen verbindlichen Gestaltungsrahmen für bürgerschaftliches Engagement in den verschiedenen Arbeitsbereichen und auf den verschiedenen Verbandsebenen hinaus.

Das Pilotprojekt

Grundlage war eine umfassende Bestandsaufnahme des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO Ostwestfalen-Lippe, in die alle Engagementformen in der verbindlichen und unternehmerischen Betätigung einbezogen worden sind. Dazu wurde zwischen Engagementgruppen unterschieden, die sich für die AWO OWL in vier Säulen darstellen lassen:

- Säule 1: Bürgerinnen und Bürger, die ein soziales Ehrenamt (Vorstandstätigkeit) innerhalb der Arbeiterwohlfahrt wahrnehmen,
- Säule 2: Bürgerinnen und Bürger, die in Ortsvereinen der Arbeiterwohlfahrt als ehrenamtliche Helferinnen und Helfer tätig sind,
- Säule 3: Bürgerinnen und Bürger, die sich freiwillig in sozialen Einrichtungen und Diensten der Arbeiterwohlfahrt engagieren,
- Säule 4: Bürgerinnen und Bürger, die in gemeinwohlorientierten Projekten und Initiativen unter dem Dach der AWO aktiv sind.

Zudem wurden "Menschen in der AWO-Selbsthilfe", korporative Mitglieder sowie "Jugendwerker/innen der AWO" als weitere für die AWO strategisch bedeutsame Zielgruppen identifiziert.

Die Stärkung aller 4 Säulen sollte innerhalb der AWO OWL als strategische Gemeinschaftsaufgabe der gesamten Region unter Einbeziehung aller Verbandsgliederungen mit folgenden Zielen etabliert werden:

1. Das verbandspolitisch wichtige soziale Ehrenamt für die künftigen Herausforderungen fördern und qualifizieren,
2. Die Motivation der für die Aufrechterhaltung der Ortsvereinsaktivitäten der AWO existenziell wichtigen ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer stärken,
3. Die freiwillige Mitarbeit in den sozialen Einrichtungen und Diensten - in Kooperation mit dort tätigen hauptamtlichen Fachkräften - und die Qualität und Bürgernähe der sozialen Dienste sichern,
4. Durch Förderung des freiwilligen Engagements in gemeinwohlorientierten Projekten und Initiativen die Innovationskraft der AWO steigern.

Zur Bestandsaufnahme des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO OWL wurden alle Zielgruppen schriftlich befragt. Der Befragung gingen Workshops mit Vertreterinnen und Vertretern der Zielgruppen voraus, in denen die für die jeweilige Zielgruppe besonders relevanten Themen und Sachverhalte festgestellt worden sind. Auf der Grundlage dieser Ergebnisse wurden die Fragebögen für alle Zielgruppen entwickelt. (1)

Von insgesamt 3.866 in der AWO Ostwestfalen-Lippe bürgerschaftlich Engagierten haben sich 1.218 (31,5%) an der schriftlichen Befragung beteiligt. Zusätzlich wurden insgesamt 3.019 hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den sozialen Einrichtungen und Diensten der AWO zu ihrer Einschätzung des bürgerschaftlichen Engagements und zu ihrer Zusammenarbeit mit den Freiwilligen befragt. Die Auswertung der Befragungen erfolgte mit Hilfe des sozialwissenschaftlichen Programms SPSS.

Strukturelle Auffälligkeiten der Befragung

Die Befragungsergebnisse aus den Zielgruppen „Menschen in der AWO-Selbsthilfe“ sowie „Korporative Mitglieder“ (Säule 4) wurden wegen mangelnder quantitativer Relevanz ausgeklammert. Dieser Befund deutet darauf hin, dass beide Gruppen in der AWO an verbandlichem Gewicht verloren haben.

Die Ortsvereine bilden wegen ihrer Nähe zu den Bürgerinnen und Bürgern die „Basisorganisation“ der AWO. Diese Basis des bürgerschaftlichen Engagements ist allerdings nach Einschätzung des Projektteams unter verbandspolitischen Gesichtspunkten in einem kritischen Zustand. Die Ergebnisse des Pilotprojekts zeigen, dass die bürgerschaftliche Betätigung der Ortsvereine sich im Wesentlichen auf Senioren und damit verbundene Angebote (z.B. Altenclubs, Seniorenreisen) konzentriert hat. Eine Öffnung zu anderen sozialen Themen und Zielgruppen im lokalen Raum findet in der Regel in der praktischen sozialen Arbeit nicht statt. Es fällt zudem auf, dass die Ortsvereine in der Regel ohne jeden politischen Anspruch agieren, d.h. die Wahrnehmung sozialpolitischer Aufgaben und Lobbyarbeit in ihrem Gemeinwesen nicht auf der Agenda steht. Im Hinblick auf die Profilierung der sozialen Arbeit „vor Ort“ über die Entwicklung und Etablierung einheitlicher Standards zum bürgerschaftlichen Engagement gab es im Pilotprojekt Abwehrreaktionen und Widerstand. Die Vereinheitlichung und Verbindlichkeit verbandspolitischer Standards lehnen die Ortsvereinsvorstände weitgehend ab. An zielgruppenspezifischen Standards bestand wenig Interesse, obwohl die befragten ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer die verlässliche Unterstützung ihrer sozialen Betätigung für besonders wichtig hielten.

Die Befragungen der aktiven Jugendwerklerinnen und Jugendwerkler einerseits und der Vorstandsmitglieder der Kreisverbände und des Bezirksverbandes andererseits haben deutlich gemacht: Zwischen Jugendwerk und AWO haben sich Entfremdungen entwickelt, mit der Konsequenz, dass das Jugendwerk innerhalb des Erwachsenenverbandes nicht mehr als ein grundlegender Bestandteil der AWO OWL angesehen wird. Bei der AWO gibt es unter den verbandspolitischen Mandatsträgern gegenüber dem Jugendwerk ein mangelndes Interesse an dessen Kinder- und Jugendverbandsarbeit. Beim Jugendwerk gibt es eine starke Tendenz zur Überbetonung der Gremienarbeit gegenüber einer konkreten Kinder- und Jugendverbandsarbeit. Ebenso ist eine erhebliche Distanz der Jugendwerklerin und Jugendwerkler gegenüber der AWO festzustellen. Insgesamt trägt auch das System der finanziellen Förderung des Jugendwerks durch die AWO zur Unverbindlichkeit im gegenseitigen Verhältnis bei („Globalförderung ohne maßnahmenorientierte Prioritäten“ und mangelndes Controlling des „Geldgebers“ gegenüber dem „Geförderten“).

Die Qualitätsstandards

Die im Rahmen des Pilotprojekts entwickelten Qualitätsstandards orientieren sich ausdrücklich nicht an hoch entwickelten, differenzierten Vorgaben in bestimmten

Verbands- und Arbeitsbereichen der AWO, sondern haben den Charakter von Mindeststandards, auf denen weiter aufgebaut werden kann.

Bei den verbandspolitischen Qualitätsstandards stehen Fragen ihrer verbandspolitischen Vernetzung und Planung, der Nachwuchsförderung für das Ehrenamt, des Marketings, der Zusammenarbeit der Verbandsebenen, der Ausgestaltung einer Anerkennungskultur, der Kostenerstattung und des Versicherungsschutzes der bürgerschaftlich Engagierten sowie die Sicherstellung der finanziellen und personellen Ressourcen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Vordergrund.

Die für die Festlegung verbandspolitischer Qualitätsstandards zuständigen Verantwortungsträger/innen innerhalb der AWO sind die Ortsvereinsvorstände, die Kreisvorstände und der Bezirksvorstand. Die für die integrative Ausgestaltung des Systems zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der AWO über alle Ebenen der Verbandsgliederung hinaus sind die Kreisausschüsse als Bindeglied zwischen den einzelnen Kreisverbänden und ihren Ortsvereinen sowie der Bezirksausschuss als Bindeglied zwischen dem Bezirk und seinen Kreisverbänden zuständig.

Bei den zielgruppenspezifischen Qualitätsstandards stehen Fragen der Erstberatung der bürgerschaftlich Engagierten, der Vorbereitung auf ihre Tätigkeit, ihrer Beteiligung, der Sicherung aller notwendigen Informationen, der Beratung und Begleitung, der Fortbildung, Ausstattung mit den notwendigen Arbeitsmitteln sowie die Gestaltung der Zusammenarbeit zwischen den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den bürgerschaftlich Engagierten im Vordergrund.

Beispielhaft werden im folgenden die verbandspolitischen Qualitätsstandards vorgestellt, da ihnen wegen ihrer strukturellen Bedeutung eine richtungsweisende Funktion für den Verband zukommen.

Standard 1

Bürgerschaftliches Engagement wird als integrative Querschnittsaufgabe in allen Verbands- und sozialen Dienstleistungsbereichen festgelegt.

Der Bezirks-/Kreisvorstand beschließt ein Handlungskonzept zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für die Führungskräfte des Sozialmanagements in der Bezirks-/Kreisgeschäftsstelle. Die Geschäftsführung entwickelt Grundsätze zur Umsetzung des Handlungskonzepts für die Leitungskräfte der sozialen Einrichtungen und Dienste des Bezirks-/Kreises. Der Bezirks-/Kreisausschuss beschließt verbandspolitische Leitsätze zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Bezirks-/Kreisverband. Der Kreisausschuss beschließt verbandspolitische Leitsätze zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für die Ortsvereine - auf der Grundlage der Beschlüsse des Bezirks-/Kreisausschusses. Der Kreisvorstand beschließt auf der Grundlage der Beschlüsse des Kreisausschusses Maßnahmen zur Öffnung der Ortsvereinsarbeit für neue soziale Aufgaben und zur Unterstützung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer/Freiwilligen.

Standard 2

Die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements wird kontinuierlich geplant.

Der Bezirks-/Kreisvorstand beschließt einen Jahresplan zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements. Die Geschäftsführung entwickelt konkrete Vorhaben und Maßnahmen zur Umsetzung der Jahresplanung. Der Ortsvereinsvorstand plant konkrete Vorhaben und Maßnahmen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements für den Ortsverein.

Standard 3

Die Nachwuchsförderung für verbandspolitische Funktionen wird als kontinuierliche Aufgabe sichergestellt.

Der Bezirks-/Kreis-/Ortsvereinsvorstand stellt den Nachwuchsbedarf für verbandspolitische Funktionen im Bezirks-/Kreisverband fest, beschreibt Aufgaben und gewünschte Kompetenzen für die Tätigkeiten und organisiert den Kontakt zu geeigneten Persönlichkeiten.

Standard 4

Für die Gewinnung Freiwilliger wird eine aufgaben- und interessenbezogene Ziel- und Maßnahmenplanung festgelegt.

Der Bezirksvorstand und der Kreisvorstand beschließen jeweils ein strategisches Konzept zur Gewinnung von Freiwilligen für ihre sozialen Dienstleistungsbereiche. Ihre Geschäftsführungen entwickeln mit den Leitungskräften der Einrichtungen und Dienstleistungsbereichen arbeitsfeldspezifische Maßnahmen. Der Ortsvereinsvorstand legt (neue) Aufgabenschwerpunkte für ehrenamtliche Helferinnen und Helfer/Freiwillige fest und beschließt aufgaben- und interessenbezogene Maßnahmen zur Gewinnung von neuen engagierten Bürgerinnen und Bürgern.

Standard 5

Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Jugendwerk werden auf allen Verbandsebenen angemessene Rahmenbedingungen sichergestellt.

Der Bezirks-/Kreisvorstand vereinbart gemeinsam mit dem Vorstand des Bezirks-/Kreisjugendwerks eine jährliche Ziel- und Maßnahmenplanung zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im Bezirks-/Kreisjugendwerk, die Sicherstellung der personellen und finanziellen Rahmenbedingungen zur Umsetzung der Ziel- und Maßnahmenplanung sowie eine jährliche Evaluation der Ergebnisse der Ziel- und Maßnahmenplanung einschließlich Verbesserungsvorschläge. Der Kreisvorstand prüft in Zusammenarbeit mit dem Bezirksjugendwerk den verbandspolitischen Nutzen der Gründung eines Kreisjugendwerkes, soweit es noch nicht existiert. Der Ortsvereinsvorstand beschließt in Zusammenarbeit mit dem Kreisjugendwerk Angebote/Maßnahmen für eine aktive Kinder- und Jugendarbeit im lokalen Raum. Der Vorstand prüft in Zusammenarbeit mit dem Kreisjugendwerk den verbandspolitischen Nutzen der Gründung eines Ortsjugendwerkes, soweit es noch nicht existiert.

Standard 6

Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements wird ein strategisches Marketing entwickelt und fortgeschrieben.

Der Bezirksvorstand und der Kreisvorstand beschließen jeweils ein Marketingkonzept (einschließlich Öffentlichkeitsarbeit) und schreiben es jährlich fort, veröffentlichen sozialpolitische Stellungnahmen zum zivilgesellschaftlichen Mehrwert des bürgerschaftlichen Engagements in der sozialen Arbeit und initiieren eine öffentliche Berichterstattung über innovative Projekte des bürgerschaftlichen Engagements. Der Ortsvereinsvorstand beschließt ein Konzept „Öffentlichkeitsarbeit im Ortsverein“, veröffentlicht Stellungnahmen zu Bürgeranliegen im lokalen Raum und initiiert eine öffentliche Berichterstattung zu Initiativen und Aktivitäten des Ortsvereins.

Standard 7

Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements führen die unterschiedlichen Verbandsebenen gemeinsame Aktivitäten durch.

Der Bezirksvorstand entwickelt Vorschläge zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements, die sich besonders für die Zusammenarbeit zwischen den Verbandsebenen eignen. Der Bezirksausschuss beschließt jährlich gemeinsame Aktivitäten (Kampagnen, Fortbildungen, Projekte usw.) für die Zusammenarbeit zwischen Bezirksverband, Kreisverbänden und Ortsvereinen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements und bilanziert einmal jährlich die Ergebnisse der Zusammenarbeit. Der Kreisvorstand beschließt die Beteiligung an den gemeinsamen Aktivitäten. Der Kreisausschuss stimmt die Beteiligung des Kreisverbandes und seiner Ortsvereine an den vom Bezirksausschuss beschlossenen gemeinsamen Aktivitäten ab und bilanziert einmal jährlich die Ergebnisse der Zusammenarbeit. Der Ortsvereinsvorstand beschließt die Beteiligung an den gemeinsamen Aktivitäten.

Standard 8

Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements wird eine Kultur öffentlicher Anerkennung etabliert.

Bezirksvorstand, Kreisvorstand und Ortsvereinsvorstand beschließen jeweils Standards zur Anerkennungskultur. Einmal jährlich lädt die Einrichtungsleitung die Freiwilligen zu einem „Dankeschön-Empfang“ ein. Jährlich wird ein Preis für beispielhafte Projekte des bürgerschaftlichen Engagements ausgelobt. Langjährig bürgerschaftlich Engagierte werden in Form von Ehrenurkunden geehrt. Beispielhaftes Bürgerschaftliches Engagement von Einzelnen oder Gruppen wird den Medien zur Berichterstattung angeboten. Bürgerschaftlich Engagierten wird auf Nachfrage der Landesnachweis NRW „Engagiert im sozialen Ehrenamt“ ausgestellt. Auf jeder Organkonferenz werden bürgerschaftlich Engagierte geehrt.

Standard 9

Die Erstattung von Aufwendungen für bürgerschaftliches Engagements wird in einem Verfahren geregelt.

Bezirksvorstand, Kreisvorstand und Ortsvereinsvorstand beschließen jeweils ein Verfahren zur Erstattung von Aufwendungen der bürgerschaftlich Engagierten mit dem Ziel einer angemessenen einheitlichen Regelung.

Standard 10

Alle bürgerschaftlich Engagierten werden im Rahmen ihrer Tätigkeit durch eine Unfall- und Haftpflichtversicherung geschützt.

Bezirksvorstand, Kreisvorstand und Ortsvereinsvorstand stellen jeweils die Regelungen der abgeschlossenen Unfall- und Haftpflichtversicherung allen bürgerschaftlich Engagierten im eigenen Kompetenzbereich zur Verfügung.

Standard 11

Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements werden die notwendigen personellen Ressourcen bereitgestellt.

Bezirksvorstand und Kreisvorstand berücksichtigen jeweils im Rahmen der Wirtschaftsplanung Stellenanteile zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im eigenen Kompetenzbereich.

Standard 12

Zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements werden die notwendigen finanziellen Ressourcen sichergestellt.

Bezirksvorstand, Kreisvorstand und Ortsvereinsvorstand beschließen jeweils ein eigenes Budget zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im eigenen Kompetenzbereich.

Standard 13

Die Maßnahmen zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements werden auf ihren Erfolg hin überprüft und weiter entwickelt.

Der Bezirksvorstand und der Kreisvorstand nehmen jeweils anhand des jährlichen Qualitätsberichts eine Bewertung (Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit) der Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im eigenen Kompetenzbereich vor und beschließen Maßnahmen zur verbandspolitischen Weiterentwicklung einschließlich notwendiger Ressourcen. Die Geschäftsführungen legen dazu einen Qualitätsbericht vor (Zahlen-Daten-Fakten, Rückmeldungen der bürgerschaftlich Engagierten und Hauptamtlichen, gesellschaftliche Entwicklungen der Engagementförderung usw.). Dem Bezirks- und Kreisausschuss werden jährlich über maßgebliche Aktivitäten und die fachliche Weiterentwicklung zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements im eigenen Kompetenzbereich sowie im Jugendwerk berichtet. Der Ortsvereinsvorstand informiert auf der „Jahreshauptversammlung“ unter einem eigenen Tagesordnungspunkt über die Ergebnisse des bürgerschaftlichen Engagements im Ortsverein und beschließt Maßnahmen zur Weiterentwicklung des bürgerschaftlichen Engagements im Ortsverein.

Bewertung der Anwendbarkeit und Empfehlungen

Auf der Ebene der Bezirks- und Kreisvorstände ist davon auszugehen, dass die entwickelten Qualitätsstandards aufgenommen und auf ihre Praktikabilität hin überprüft werden können.

In den sozialen Einrichtungen und Dienste ist es unkompliziert, die Qualitätsstandards einzuführen, da hier Qualitätsmanagementsysteme vorliegen, die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fachkenntnisse im Umgang mit derart geregelten Verfahren besitzen und Verantwortlichkeiten geregelt sind.

Auf der Jugendwerksebene des Modellträgers sind im Verlauf des Pilotprojekts erste Ansätze eines Qualitätsmanagements entwickelt worden. Mit den Qualitätsstandards liegt ein geregeltes Verfahren zur Aufnahme, Begleitung sowie Einarbeitung neuer Jugendwerkerinnen und Jugendwerker vor. Dieser Ansatz kann fortgeschrieben und weiterentwickelt werden.

Für die Ortsvereinsebene gilt, dass die entwickelten Mindeststandards nur auf freiwilliger Basis implementiert werden können. Es gibt Ortsvereine, die die Standards hilfreich und unterstützend bewerten. In der Regel werden die Standards aber als zu verregelnd abgelehnt.

Deutlich geworden ist, dass eine Implementierung durch Beschlüsse in Bezirks- und Kreisausschüssen nicht unbedingt die notwendige Akzeptanz an der Basis für die Umsetzung der Standards finden würde. Hier ist gerade auf der Ortsvereinsebene noch viel Überzeugungsarbeit erforderlich.

Hinsichtlich einer gemeinsamen verbandspolitischen Strategie zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements liegen die größten Probleme in der Vernetzung der Verbandsebenen. Um alle Gliederungsebenen des Verbandes auf dem Weg zu einem Qualitätsmanagement „Bürgerschaftliches Engagement“ mitzunehmen, bedarf es eines längerfristigen Organisationsentwicklungsprozesses mit einer stufenweisen Implementierung der Qualitätsstandards.

Die notwendige innerverbandliche Beteiligung an der Erarbeitung von Standards zum bürgerschaftlichen Engagement ist kein Selbstläufer, d.h. ein solches Angebot führt nicht automatisch zu seiner Wahrnehmung. Die innerverbandliche Beteiligung muss dort, wo sie organisatorisch angesiedelt sein soll (AWO-Vorstände der verschiedenen Verbandsebenen; Leitungskräfte sozialer Einrichtungen unterschiedlicher Träger etc.) konkret organisiert, vereinbart und abgesichert werden.

Nach den Erfahrungen im Pilotprojekt sollte eine Verständigung auf Mindeststandards erfolgen, um eine Nivellierung bereits bestehender Standards nach unten bzw. eine Überforderung durch zu hohe Standards zu vermeiden. Die im Pilotprojekt entwickelten zielgruppenspezifischen und verbandspolitischen Mindeststandards können dazu wichtige Anregungen geben.

Die Erfahrungen im Pilotprojekt haben deutlich gemacht, dass zur Entwicklung und Implementierung von Standards zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements innerhalb der AWO die Bereitstellung hauptamtlicher Ressourcen mit klaren Zuständigkeiten und Kompetenzen unerlässlich ist. Eine besondere Bedeutung hat dabei die Bereitstellung von Ressourcen durch die Kreisverbände zur Beratung und Unterstützung der Ortsvereine. Dieses Ziel kann nur realisiert werden, wenn die Ortsvereine diesen Prozess durch die Aktivierung ihrer finanziellen Ressourcen maßgeblich mittragen.

(1) Der Beitrag ist Ergebnis eines von der gos in Zusammenarbeit mit dem AWO-Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe durchgeführten Pilotprojekts, das ausführlich in dem 2-bändigen Handbuch "Bürgerschaftliches Engagement in der AWO", Bonn 2006/2007 dokumentiert ist (Bezugsquelle: gos mbH, Blücherstr. 62/63, 10961 Berlin, 140,00 € zzgl. Mwst. und Versand).

Der Text ist erschienen in Theorie und Praxis, Heft 6/2007.