

2022 - 2023



Dachverband für  
Soziales und Gesundheit EO

Federazione per il  
Sociale e la Sanità ODV

Dienststelle für Freiwilligenarbeit

Qualität in der Freiwilligenarbeit  
Freiwillig und ehrenamtlich...  
in einer Zeit sozialer Transformation

---

# ARBEITSBERICHT

---

# PROGRAMM

---

# Inhaltsverzeichnis

Kurzbeschreibung .....	2
Arbeitsschwerpunkte .....	3
Besonderheiten in der Ausgangslage betreffend die Arbeitsschwerpunkte.....	3
Kontaktpflege mit und zwischen den Mitgliedsorganisationen Unterstützung der Mitgliedsorganisationen .....	3
Bildung und Entwicklung Fort- und Weiterbildungen für Freiwillige und Koordinatoren/innen.....	4
Planung und Durchführung von spezifischen Projekten .....	4
Information und Sensibilisierung.....	4
Vertiefungen, Publikationen und Website .....	5
Qualität und Innovation in der Freiwilligenarbeit Qualitätsentwicklung, Aufwertung und Anerkennung .....	6
Beratung und Coaching für Organisationen und Gruppen sowie Einzelpersonen .....	6
Vermittlung von Interessierten und Angeboten zu freiwilliger Mitarbeit.....	6
Innovation und Forschung .....	6
Die Tätigkeiten der Dienststelle richten sich an folgende Dienstleistungsnehmer/innen: .....	6
Kooperation   Zusammenarbeit mit anderen Stakeholdern und Netzwerkpartnern .....	7
Netzwerkarbeit und Veranstaltungen.....	7
Bericht 2022.....	8
Qualität und Unterstützung der Freiwilligentätigkeit.....	8
Entwicklung von Fähigkeiten und Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit .....	8
Ausbildung.....	9
Best practice im Ehrenamt.....	9
Besuche und Gespräche Austausch mit Verantwortlichen der Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit.....	9
Veröffentlichungen, Informationen und Sensibilisierungsarbeit .....	10
Kooperationen und gemeinsame Bildungs- und Sensibilisierungsprojekte.....	10
Weitere Tätigkeiten .....	11
Was im Arbeitsjahr 2022 nicht durchgeführt werden konnte.....	11
Programm 2023.....	12
Zur Programmplanung für das Jahr 2023 .....	12
Inhaltliche Arbeit und Ziele .....	12
Programme und Termine.....	17
Sensibilisierung und Informationsvermittlung.....	18
Schulungen zum Freiwilligenmanagement .....	20
Best practice im Ehrenamt.....	20
Projektvorhaben .....	20

### Freiwillig und ehrenamtlich... in einer Zeit sozialer Transformation

Die einschneidenden Auswirkungen einer sozialen Transformation in unserer Gesellschaft sind mittlerweile auch in Südtirol allseits spürbar.

Der fundamentale Beitrag von Freiwilligen und von bürgerschaftlichem Engagement ist mehr denn je Grundpfeiler einer lebendigen und auch wertorientierten Kultur des Zusammenlebens. Freiwillige sind Garanten einer gesunden und lebendigen Gesellschaft. Sie sind zu einem wesentlichen Beitrag für andere bereit und helfen Wunden, die in unserem sozialen Gefüge vorhanden sind, zu heilen. Dass Menschen sich daran beteiligen, mithelfen und Verantwortung übernehmen und zum Wohle der Gesellschaft beitragen, ist gleichzeitig ein wesentlicher Wert und ein Geschenk für eine demokratische Gesellschaft.

Trotz aller positiven Aspekte ist es dennoch wichtig, den Zeichen der Zeit und den absehbaren Entwicklungen in der Freiwilligenarbeit Rechnung zu tragen und mithilfe von diversen Maßnahmen negativen Tendenzen entgegenzuwirken.

Im Wesentlichen versucht dies die Dienststelle für Freiwilligenarbeit seit ihrer Gründung im Jahre 2000 mit allgemeinen und auch individuellen Dienstleistungen für Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit und Zusammenarbeit mit anderen Organisationen, Institutionen und öffentlichen Einrichtungen, Schulen, Forschungseinrichtungen, Universitäten, Behörden und Ämtern sicherzustellen.

Ein zentraler Arbeitsschwerpunkt wird daher für die strategische Ausrichtung der Dienststelle für Freiwilligenarbeit ab dem Jahr 2023 in einem mehrjährigen Prozess mit dem Thema Qualitätsmanagement | Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung verbunden sein. Qualität und diesbezügliche Standards sind für alle Beteiligten eine zentrale Achse, um die sich Entwicklung dreht, die eine nachhaltige Attraktivität für die Freiwilligentätigkeit und zukünftige Interessierte an einer Freiwilligenarbeit gewährleistet.

Dies in Abstimmung und einem breiten Netzwerk mit bestmöglicher Zusammenarbeit mit diversen Playern speziell ausgerichtet auf den sozialen Bereich und Gesundheitsbereich anzustreben, wird Ziel der Bemühungen der Dienststelle für Freiwilligenarbeit sein.

Für eine gute und abgesicherte Zukunft einer attraktiven und modernen Freiwilligentätigkeit wird daher die Dienststelle auch zukünftig einen wesentlichen Beitrag leisten, um sich um Weiterentwicklungen und Anpassungen an die Zeichen der Zeit in inhaltlichen, organisatorischen und strukturellen Fragen zu kümmern und entsprechende Dienstleistungen anzubieten.

**Ziele** Unterstützung und Stärkung der Freiwilligenarbeit, in erster Linie für und mit den Mitgliedsorganisationen, um Kontakte, Sichtbarkeit sowie Zusammenarbeit zu fördern und ihnen durch gezielte, pragmatische und konkrete Initiativen und spezifische und auch individuelle Unterstützung eine Absicherung für die Zukunft zu erleichtern.

**Mittel** Der Dienst wird durch Beiträge des Landes (Präsidium, Abteilung 24 Soziales und Abteilung 23 Gesundheitswesen) und aus eigenen Mitteln finanziert.

**Kontakt** Telefon 0471 1886566 – E-Mail [freiwilligenarbeit@dsg.bz.it](mailto:freiwilligenarbeit@dsg.bz.it)  
39100 Bozen, Dr.-Streiter-Gasse 4

**Verantwortlich** Heinz Torggler – Beauftragter für die Dienststelle für Freiwilligenarbeit (seit Juni 2022)  
Simonetta Terzariol (bis Juni 2022)



### *Besonderheiten in der Ausgangslage betreffend die Arbeitsschwerpunkte*

Einrichtungen und Organisationen mit Freiwilligenarbeit im Sozialen und Gesundheitsbereich bieten Menschen Lebens-, Arbeits- und Bildungsräume. Persönlichkeitsentwicklung und dafür notwendige Bildungsprozesse stellen dabei einen immer wieder neu auszugestaltenden und notwendigen Entwicklungsprozess dar. Dabei spielen soziale Beziehungen, Lernmotivation und Lernstrategien, Partizipation und Präventionsarbeit, Achtsamkeit und Sensibilität, Netzwerkaufbau und ein ausgewogenes Angebot an Dienstleistungen und Tätigkeiten eine zentrale Rolle. Für die Handelnden sind Organisation und Klarheit in den Zuständigkeiten bzw. Rollen Grundvoraussetzung für ein motiviertes und überzeugtes Arbeiten, Begleiten und Gestalten in der Freiwilligenarbeit. Durch Weiter- und Fortbildungsveranstaltungen, durch Tagungen, Arbeitsgruppen und Projekte wird eine kontinuierliche, fachliche Wissenserweiterung und -aneignung und ein vermehrtes, kommunikatives Miteinander angestrebt.

Die Besonderheit der Freiwilligenarbeit mit / an fragilen Personen und Menschen mit besonderen Situationen, Krankheiten und Bedürfnissen im Sozialen und Gesundheitsbereich zu erkennen und zu verstehen, sind Voraussetzung, um wichtige längerfristige und finanziell abgesicherte Dienstleistungen zu gewährleisten. Im Sozialen ergibt sich diese Besonderheit auch daraus, dass bestimmte Dienste an bedürftigen Menschen nur mehr mit Hilfe dieser Institutionen und größtenteils auch freiwillig engagierten Menschen möglich sind. Freiwilligenarbeit im Sozialen zeigt sich anders als etwa im Bereich von Kultur und Sport. Ähnliches gilt auch für den Bereich der Gesundheit, da es auch hier vieler Menschen bedarf, die auf Wunden und Bedürfnisse schauen, die ansonsten im sozialen Gefüge keine Beachtung mehr finden würden. Oft handelt es sich hier gerade im Bereich des Gesundheitswesens um Menschen, die selbst von Krankheit betroffen Freiwilligentätigkeit und einen ehrenamtlichen Dienst leisten. Hier und dort also eine Besonderheit mit besonderer Tragweite und Wichtigkeit. Diesen beiden besonderen Bereichen gerade auch in Hinblick auf die Freiwilligentätigkeit eine Stimme zu geben und für diese so wichtigen Institutionen im Sozialen und Gesundheitsbereich da zu sein und sie zu unterstützen, dafür steht aller Einsatz der Dienststelle für Freiwilligenarbeit. Dabei werden achtsam Gemeinsamkeiten und Abgrenzungen zu Nahbereichen der Familien-, Senioren- und Jugendarbeit geprüft, um die speziellen Dienstleistungen noch zielgerichteter und nachhaltiger zu gestalten.

### *Kontaktpflege mit und zwischen den Mitgliedsorganisationen*

#### *Unterstützung der Mitgliedsorganisationen*

Für die regelmäßigen Dienstleitungen stehen die Kontaktpflege mit und zwischen den Mitgliedsorganisationen sowie entsprechende Unterstützungsangebote im Zentrum der Tätigkeiten. Ziel ist es, Erfahrungen auszutauschen, Qualität zu fördern, neue Initiativen und Projekte anzustoßen und dadurch an guter messbarer Freiwilligenarbeit zu arbeiten. Es ist zudem sehr wichtig, Synergien zu nutzen, in gemeinsamen Anliegen gemeinsam vorzugehen und bei Bedürfnissen und Fragestellungen gemeinsame Antworten darauf zu finden.

Kontakte untereinander und regelmäßiger Austausch mit den Verantwortlichen der Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit helfen sich gegenseitig zu unterstützen und Inhalte nachhaltig zu definieren und zu vertiefen. Austausch zwischen den Koordinatoren/innen der Freiwilligenarbeit in den Mitgliedsorganisationen zu fördern, Zusammenschau und Zusammenhalt sind dabei Schlüsselwörter.

In der Beratung ist es daher wichtig Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung als Dreh- und Angelpunkte guter Dienstleistung zu sehen. Koordinierung und Anerkennung der Freiwilligenarbeit, interne Reorganisation, Projekte und Schulungen, Coaching und Teambuilding, bearbeiten von Datenbanken mit geeigneten Tools und Methoden sowie Veröffentlichungen und vieles Weitere mehr sind dabei in der thematischen Arbeit immer wieder aufs Neue zu fokussieren und weiterzuentwickeln.

## ***Bildung und Entwicklung***

### ***Fort- und Weiterbildungen für Freiwillige und Koordinatoren/innen***

Der Wert und die Wirksamkeit von guter Aus- und Weiterbildung sind für jede Institution von unbestrittener Wichtigkeit. Dies gilt gerade auch für die Freiwilligentätigkeit, denn vielfach ist Weiterbildung auch Grundvoraussetzung, damit Freiwillige überhaupt ihren Beitrag leisten können. Aber sie sollten auch in Hinblick auf Bildungs- und Entwicklungsprozesse auf dem neuesten Stand bleiben.

Im Sinne einer guten Ausgestaltung und qualitativen Weiterentwicklung von Freiwilligenarbeit braucht es eine zielgerichtete Freiwilligenkoordination und eine passgenaue nachhaltige Fort- und Weiterbildung für Freiwillige, ehrenamtlich Tätige sowie für Koordinatoren/innen in der Freiwilligenarbeit. Die Dienststelle für Freiwilligenarbeit bietet verschiedene Möglichkeiten der Aus- und Fortbildung an, zur Förderung von Kenntnissen und Kompetenzen, zur Unterstützung der Freiwilligen und Ehrenamtlichen und ihrer Tätigkeiten sowie zur Aufwertung der Erfahrungen in der Freiwilligenarbeit. Im Sinne des Austauschs und der persönlichen und organisatorischen Weiterentwicklung werden Workshops, Kurse und Tagungen zu Themen wie Management und Planung, Coaching und Koordination organisiert – mit Informationsmaterial und entsprechenden Bescheinigungen.

Auch Arbeitssicherheitskurse für Freiwillige – Online-Kurse – auf der Online-Lernplattform [www.e-learning.bz.it](http://www.e-learning.bz.it) (mit Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen entstanden) werden angeboten und helfen, Vereinsverantwortliche in ihrer Aufgabe zu unterstützen und Freiwillige zu schützen.

### ***Planung und Durchführung von spezifischen Projekten***

Für die Dienststelle für Freiwilligenarbeit spielen Beratungs-, Informations-, Unterstützungs- und Weiterentwicklungsangebote für die angebotenen Dienstleistungen eine große Rolle. Zudem ist es aber auch unabdingbar, diese nachhaltig, innovativ und systemisch und qualitativ in Hinblick auf Angebote, Entwicklungen und Profilschärfung als hilfreiche Unterstützung zu organisieren. Nur dann ergeben sich regelmäßig auch spezifische Projekte, an denen partizipativ gearbeitet und weitergedacht werden kann.

## ***Information und Sensibilisierung***

Initiativen, Homepage, Pressemitteilungen, Rundschreiben sowie Leitfäden und Berichte tragen dazu bei, aktuelle Informationen und Kontakte allen Interessierten zur Verfügung zu stellen, um das Bewusstsein für freiwilliges Engagement als Stütze einer solidarischen Gemeinschaft zu stärken. In diesem Sinne sind auch Newsletter und alle zusätzliche Informationsvermittlung nach innen und außen zu verstehen. Sie sollen für die wichtigen Tätigkeiten von Freiwilligenarbeit und ehrenamtliche Arbeit sensibilisieren und informieren. Sensibilisierung findet regelmäßig aber auch in der Bildungswelt der Schulen sowie in der universitären Ausbildung, in der Arbeitswelt und bei Eintritt in das Rentenalter statt. Dafür gibt es diverse Angebote und Formate.

Newsletter: Mit dem Newsletter des Dachverbandes gibt es ein übersichtliches Informationsangebot mit breiter Wirkung. Darin wird über die verschiedenen Tätigkeiten des Dachverbandes regelmäßig informiert. Die Dienststelle für Freiwilligenarbeit nutzt zuzüglich dazu noch einen weiteren Newsletter speziell für den Bereich der Freiwilligenarbeit. Er erscheint ein bis zwei Mal im Jahr und informiert über wichtige laufende Tätigkeiten, Arbeiten und Veranstaltungen. Alle Newsletter mit Informationen und Mitteilungen werden immer an die Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit und weitere lokale, regionale und überregionale Organisationen und Einrichtungen versendet. Alle Newsletter sind auch auf der Homepage des Dachverbandes zu finden.

Ergänzend dazu werden immer auch Pressemitteilungen verfasst und an die Medien verschickt. Auch Pressekonferenzen werden regelmäßig ausgerichtet, um Neuerungen vorzustellen und wichtige Inhalte und Informationen öffentlichkeitswirksam anzukündigen und publik zu machen.

Mit den Publikationen DASEIN und JUNG UND FREIWILLIG AKTIV wird Information konkret an Interessierte vermittelt und ergibt eine breitgefächerte Möglichkeit, sich über Freiwilligenarbeit zu informieren.

Der Leitfaden DASEIN enthält Informationen über rund 80 Organisationen, darunter solche, die Mitglied des Dachverbandes sind, sowie über andere Einrichtungen, die dem Dachverband nahe stehen. Wie die anderen Veröffentlichungen des Dachverbandes ist dies ein kostenloser Service und stellt ein Informationsinstrument auf regionaler Ebene dar. Diese Veröffentlichung wird regelmäßig aktualisiert und verzeichnet auch auf der Homepage zahlreiche und regelmäßige Zugriffe.

Die Broschüre JUNG UND FREIWILLIG AKTIV stellt Organisationen vor, die sich dem Qualitätsprogramm für Freiwilligenarbeit verpflichten. Auch diese Publikation ist kostenlos und auf der Homepage einsehbar. Als Informationsinstrument ist auch sie auf regionaler Ebene von Nutzen.

### **Vertiefungen, Publikationen und Website**

Die breitgefächerten bereits veröffentlichten Publikationen der Dienststelle für Freiwilligenarbeit stellen einen großen Fundus an Informationsquellen dar und können auf Italienisch und Deutsch unter [www.dsg.bz.it](http://www.dsg.bz.it) frei eingesehen werden – dies ermöglicht auch den direkten Kontakt mit den Vereinen. Alle Publikationen sind das Produkt der Zusammenarbeit mit Mitgliedsorganisationen sowie mit lokalen und überregionalen Partnern/innen.

Bestimmte Publikationen werden in zeitlichen Abständen regelmäßig aktualisiert.

#### **Aktuelle Veröffentlichungen der Dienststelle für Freiwilligenarbeit**

Online frei abrufbar unter [www.dsg.bz.it](http://www.dsg.bz.it) auf der Seite Freiwilligenarbeit/Publikationen



#### **Da-Sein!**

Wegweiser für die Freiwilligenarbeit  
Infos und Kontakte zum sozialen Engagement



#### **Jung & freiwillig aktiv**

Wegweiser mit nützlichen Tipps und Adressen  
für Jugendliche ab 15 Jahren



#### **Freiwillige gewinnen und koordinieren**

Arbeitsheft mit praktischen Hinweisen  
Theorie & Praxiserfahrungen



#### **Werkzeugkasten zur Freiwilligenkoordination in gemeinnützigen Organisationen**

Freiwilligenkoordination - Informationen zu Vorgaben, Qualitätskriterien und Arbeitsblättern zur Begleitung von Freiwilligen



#### **Coaching in Freiwilligenorganisationen**

Arbeitsheft mit praktischen Hinweisen  
Koordinierungsfunktionen effizient integrieren



#### **Tutoring für die Begleitung von Freiwilligen**

Arbeitsheft - Infos und Übersichtsblätter  
zur Vorbereitung, Einbeziehung, Auswertung

## ***Qualität und Innovation in der Freiwilligenarbeit***

### ***Qualitätsentwicklung, Aufwertung und Anerkennung***

Mit dem Qualitätssiegel "Volunteering Quality" werden Qualitätskriterien und Grundsätze eines konkreten und pragmatischen Qualitätsmanagements für die Begleitung der Freiwilligen in den Mitgliedsorganisationen angeboten und können als individuelle Dienstleistungen umgesetzt werden. Arbeitsgruppen, Forschung und Initiativen zur Anerkennung von Freiwilligenarbeit und der erworbenen Kompetenzen werden ebenfalls gefördert.

Datenblätter und Instrumente für die Koordinierung der Freiwilligentätigkeit sind unterstützende Hilfestellungen für alle Einrichtungen und Personen, die mit Freiwilligenarbeit befasst sind.

Aktualisierte Version des "Werkzeugkastens": Sie enthält Datenblätter zum Freiwilligenmanagement (z.B. Statut, Reglement, Organigramm), Garantien in der Freiwilligenarbeit (z.B. Sicherheit am Arbeitsplatz und Datenschutz), Dokumente und Werkzeuge zur Unterstützung der Freiwilligenarbeit (z.B. Managementzyklus, Vereinbarung, Planung) – ergänzt durch nützliche Hinweise zur Organisation von Schulungen, zur Bewertung von Lernergebnissen, zur Zertifizierung von Engagement und Lernen und steht allen Mitgliedsorganisationen zur Verfügung. Viele Mitgliedsorganisationen konnten auch im Jahre 2022 auf diesen wertvollen Fundus für eine zeitgemäße Freiwilligentätigkeit zurückgreifen.

### ***Beratung und Coaching für Organisationen und Gruppen sowie Einzelpersonen***

Begleitung, Sachverhaltsklärungen, Beratung, Coaching und Unterstützung sind wesentliche Pfeiler im Dienstleistungsangebot der Dienststelle für Freiwilligenarbeit. Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit, sowie auch Freiwillige, Ehrenamtliche und Freiwilligenkoordinatoren/innen zu beraten und pragmatisch zu unterstützen, ist eine Möglichkeit konkrete und individuelle Hilfestellung zu gewährleisten. Dadurch ist es möglich Kompetenzen besser in die tägliche Tätigkeit einzubringen und entstehenden Unklarheiten und Problematiken entgegenzuwirken.

### ***Vermittlung von Interessierten und Angeboten zu freiwilliger Mitarbeit***

Mit der Vermittlung von an Freiwilligenarbeit interessierten Personen und Angeboten zu freiwilliger Mitarbeit leistet die Dienststelle für Freiwilligenarbeit eine Dienstleistung mit wichtiger Informationsvermittlung. Sei es physisch, online als auch telefonisch werden Informationen diesbezüglich an Interessierte weitergegeben und vermittelt.

### ***Innovation und Forschung***

Innovation und Forschung sind essenziell für kontinuierliche und auf Bedürfnisse abgestimmte, abgesicherte und valide Angebote der Dienststelle. Daher sind die Zusammenarbeit mit der Freien Universität Bozen, mit der EURAC und anderen Forschungseinrichtungen von nachhaltiger Wirkung.

### ***Zielgruppe***

Die Tätigkeiten der Dienststelle richten sich an Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes und Nicht-Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit, Bildungseinrichtungen, öffentliche Institutionen, Freie Universität Bozen, Fachhochschulen, interessierte Personen an einer freiwilligen Tätigkeit, Freiwillige und Ehrenamtliche, Freiwilligenkoordinatoren/innen und v.a.m.

## ***Kooperation | Zusammenarbeit mit anderen Stakeholdern und Netzwerkpartnern***

Nicht nur die Zusammenarbeit mit eigenen Interessensverbänden stellt einen großen Mehrwert dar, sondern auch das Zusammenwirken mit weiteren externen Partnern im Bildungs-, Gesundheits- und im Sozialwesen, aber auch mit Partnern in den kulturellen, religiösen, sportlichen, musischen und kreativen Bildungs- und Dienstleistungsbereichen, die mit Freiwilligenarbeit befasst sind. Vernetzung ist ein Schlüsselbegriff und reagiert gerade auch auf ein immer komplexer werdendes Umfeld. Für eine gute Arbeit stellt der Blick von außen auf Angebote und Tätigkeiten eine wichtige Perspektivenwahrnehmung dar. Anhand dieser Perspektiven können Wahrnehmungen und Entwicklungen im Sinne einer ständigen Evaluation vorangetrieben werden und ermöglichen auch transparent und offen das Dienstleistungsangebot darzustellen und weiterzuentwickeln. Durch unterschiedliche Argumente und Wahrnehmungen wird Neues ermöglicht, gegebenenfalls auch Dinge zum Besseren verändert. So sollten alle Beteiligten sich bewusst einer regelmäßigen Weiterentwicklung stellen und Fragen zulassen. Vielfältige Ideen über Gestaltung von Erfahrungsräumen lassen aber auch für strategisches Denken mehr Raum. Netzwerkarbeit und Kooperation ermöglichen zudem, gemeinsam Tätigkeitsfelder zu gestalten und dadurch ein Plus an Angeboten zu ermöglichen.

Die Kooperationen, Partnerschaften und das sehr lebendige Netzwerk der Dienststelle für Freiwilligenarbeit umfassen unter anderem die Zusammenarbeit mit:

- Mitgliedsorganisationen
- Autonome Provinz Bozen - Präsidium, Abteilung Soziales, Abteilung Gesundheitswesen, Abteilung Kultur und Abteilung Bildung
- Freie Universität Bozen
- EURAC
- Gemeinde Bozen
- Caritas Diözese Bozen-Brixen
- DZE - Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol
- Centro di Servizi per il Volontariato Belluno-Treviso und Comitato Intesa Belluno
- Stiftung Südtiroler Sparkasse

Eine Zusammenarbeit mit anderen Stakeholdern und Netzwerkpartnern auch außerhalb der regionalen Situation sind im Fokus der Dienststelle.

## ***Netzwerkarbeit und Veranstaltungen***

Pilotprojekte, Schulungen, Vorträge und Beratungen zu spezifischen Schwerpunkten (Koordinierung, persönliches und kollektives Wachstum, qualitative Entwicklung) führen zu Kooperationsinitiativen auf lokaler und überregionaler Ebene und stärken damit das Netzwerk.



Auch im Jahre 2022 zeigte die Covid Situation in Südtirol in vielen Bereichen auch für die Durchführung des Tätigkeitsprogramms seine Auswirkungen. Trotzdem gilt es festzuhalten, dass der Einsatz vieler Mitgliedsorganisationen und Dachverbände im Sozialen und Gesundheitsbereich grundsätzlich einen notlindernden und wichtigen Beitrag geleistet haben, um der Corona Pandemie mit menschlicher und empathischer Professionalität entgegenzuwirken.

Dies zeigen die getätigten Erfahrungen und umgesetzten Maßnahmen vieler Organisationen im Sozialen und Gesundheitsbereich, dafür stehen Menschen / Freiwillige, die gerade in Zeiten von Bedürftigkeit und Not für andere eintreten.

Die nachstehenden durchgeführten Aktivitäten der Dienststelle für Freiwilligenarbeit sind in diesem Sinne zu verstehen und haben versucht den Bedürfnissen und Erwartungen der Mitgliedsorganisationen gerecht zu werden.

Mit Juni 2022 ist die bisherige Verantwortliche der Dienststelle für Freiwilligenarbeit Simonetta Terzariol in Ruhestand getreten. Heinz Torggler steht seit Juni 2022 als ihr Nachfolger in der Verantwortlichkeit dieser Dienststelle.

### ***Qualität und Unterstützung der Freiwilligentätigkeit***

#### **Volunteering Quality 2022: 10 Qualitätskriterien - Qualität in der Freiwilligenarbeit**

Das 2013 vom Dachverband eingeführte Qualitätssiegel "Volunteering Quality" umfasst - mit Stand Dezember 2022 - 10 Qualitätskriterien für die Aufnahme und Unterstützung von Freiwilligen. Diese Qualitätskriterien und -standards finden sich auch im später erstellten Kodex zum Dritten Sektor wieder. Das Qualitätssiegel "Volunteering Quality" ermöglicht die Aufnahme in die Broschüren zur Freiwilligenarbeit, um diesen Vereinigungen Sichtbarkeit zu verleihen, und ist eine Grundvoraussetzung, um eine Seite in der Broschüre "Jung und freiwillig aktiv" zu erhalten.

Das Qualitätssystem zielt darauf ab, die Mitgliedsorganisationen bestmöglich zu begleiten und Ihre Qualitätsbemühungen im Sinne einer guten Freiwilligenarbeit zu unterstützen. Dies wurde auch auf einer Pressekonferenz entsprechend vorgestellt sowie die beteiligten Organisationen präsentiert.

Mitte Mai 2022 wurden bezüglich des „Volunteering Quality“ Systems die 30 beteiligten Organisationen einer breiten Öffentlichkeit im Rahmen einer Pressekonferenz präsentiert. Dabei wurde auch auf die Qualitätsmerkmale für eine nachhaltige Freiwilligenarbeit und deren guten Begleitung verwiesen.

### ***Entwicklung von Fähigkeiten und Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit***

#### **Arbeitsgruppe "Kompetenzenerwerb in der Freiwilligenarbeit"**

Diese Arbeitsgruppe, bestehend aus Dachverband, Comitato Intesa und CSV von Belluno Treviso, Weißes Kreuz (bis November 2022 Mitarbeit in der Arbeitsgruppe) und Verein Volontarius von Bozen, begleitet und fördert Studien und Projekte zum Thema Freiwilligenarbeit und fungiert auch als Forum für einen auf wissenschaftlichen Grundlagen und Studien aufbauenden Austausch. Neben den Überlegungen zur "Qualität der Freiwilligentätigkeit" und diversen anderen Themen wurde auch an der Umsetzung einer Publikation eines Arbeitsheftes zum Tutoring für die Begleitung von Freiwilligen mitgearbeitet. Bei dieser Gelegenheit wurde die Zusammenarbeit mit anderen interessierten Verbänden ausgeweitet. Der Schwerpunkt lag dabei auf den Themenfeldern einer Aufwertung, Förderung und Entwicklung von Freiwilligenarbeit. Im Jahr 2022 haben zudem verschiedenste weitere Treffen der Arbeitsgruppe stattgefunden.

Ein besonderes Zusammentreffen der Arbeitsgruppe gab es zudem in Belluno am 9. November 2022. Die Mitglieder der Arbeitsgruppe tauschten sich dabei über nachhaltige Möglichkeiten für die Umsetzung

von pragmatischen, konkreten und individuellen Dienstleistungsangeboten für die Freiwilligentätigkeiten und diesbezügliche Entwicklungen aus. Im Anschluss daran fand ein Zusammentreffen mit dem neuen Bürgermeister der Stadt Belluno, Oscar De Pellegrin und mit dem Stadtrat für Soziales und Familie sowie für Beziehungen zu den Vereinen Marco Dal Pont statt. Gemeinsam besuchte man anschließend den Sitz des ASSI - Associazione Sociale Sportiva Invalidi Onlus Belluno in Sedico und tauschte sich noch hinsichtlich der diversen dortigen Tätigkeiten aus.

## **Ausbildung**

### **Schulungen zum Freiwilligenmanagement**

#### ***Der Werkzeugkasten für die Freiwilligenkoordination – Online-Workshop***

Aufgrund des großen Interesses an den 31 Datenblättern dieser Sammlung des Werkzeugkastens für die Freiwilligenkoordination wurden zwei Online-Workshops durchgeführt – es ist dies Ausdruck für die große Beachtung, die dem Freiwilligenmanagement und der ständigen Aktualisierung von Auflagen und Dokumenten entgegengebracht wird. Dabei wurden Erfahrungen ausgetauscht, die Förderung der qualitativen Entwicklung besprochen und daran gearbeitet, sich mit den Inhalten und Zielen der einzelnen Datenblätter vertraut zu machen.

#### ***„Arbeitssicherheit“ und „Datenschutzschulung“ für Freiwillige – Online-Kurse***

Diese Kurse auf der Online-Lernplattform [www.e-learning.bz.it](http://www.e-learning.bz.it) sind unter Mitwirkung der Provinz Bozen entstanden, um Vereinsverantwortliche in ihrer Aufgabe zu unterstützen und Freiwillige zu schützen. Die Kurse können jederzeit besucht werden. Die Zugangsdaten zum Schulungspaket sind beim Dachverband erhältlich.

## **Best practice im Ehrenamt**

### **Telefonhilfe - Treffen und Erfahrungsaustausch – online**

Telefonische Beratung hat im Besonderen nach Ausbruch der Pandemie einen Anstieg verzeichnet. Gerade in der Telefonhilfe gibt es Möglichkeit und Bedarf sich ehrenamtlich zu engagieren. Diverse Organisationen berichteten von Erfahrungen, wie sie ihre Dienste organisiert haben und welche Verantwortung, Verpflichtungen und auch Chancen daraus erwachsen.

## **Besuche und Gespräche**

### **Austausch mit Verantwortlichen der Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit**

#### **Vorstellungsbesuche und Austausch**

Heinz Torggler hat mit Beginn seiner Verantwortlichkeit für die Dienststelle für Freiwilligenarbeit in rund 40 Besuchen bei den Mitgliedsorganisationen die Gelegenheit schwerpunktmäßig genutzt, sich selbst vorzustellen, die Einrichtungen und ihre Tätigkeiten im Allgemeinen und im Freiwilligenbereich kennenzulernen und sich über Erfahrungen, Erwartungen, Bedürfnisse und Notwendigkeiten mit den Verantwortlichen auszutauschen. Im anstehenden Jahr 2023 wird ein Besuch bei den restlichen Mitgliedsorganisationen angestrebt. Diese Besuche und Gespräche waren für einen pragmatischen, konkreten und individuellen Zugang wichtig, aufschlussreich und fruchtbar. Dieser individuelle Kontakt und diese intensive Form der Zusammenschau werden in kontinuierlicher Form auch weiterhin angestrebt.

Was die Besuche anbelangt, wird - nachdem größtenteils alle Mitgliedsorganisationen besucht wurden - ein Resümee in schriftlicher Form erfolgen. Dabei sollen gemeinsame Synergien, Bedürfnisse, Themen und Problematiken aufgelistet werden und eine Analyse darüber stattfinden.

## **Veröffentlichungen, Informationen und Sensibilisierungsarbeit**

### **Publikationen**

#### ***Tutor in NPO – neues Handbuch***

Ergänzend zur Handbuchreihe zum Freiwilligenmanagement (Freiwilligenarbeit: „Freiwillige gewinnen und koordinieren“ und „Coaching in der Freiwilligenarbeit“) konnte im Juni 2022 das ausgearbeitete Handbuch / Arbeitsheft „Tutoring für die Begleitung von Freiwilligen“ der Öffentlichkeit und den Medien bei einer Pressekonferenz vorgestellt werden. Dabei wurden die Inhalte der in den vergangenen Jahren durchgeführten Schulungen, Anfragen verschiedener Organisationen und kollektive Erfahrungen genutzt. Diese Publikation dient den Organisationen als praktische Unterstützung im Freiwilligenmanagement und in der Begleitung einer qualitativen Freiwilligentätigkeit. Die Veröffentlichung wurde durch die Zusammenarbeit der Arbeitsgruppe „Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit“ und anderer mitarbeitender Organisationen ermöglicht.

#### ***Praktischer Leitfaden für Bildungsangebote in gemeinnützigen Organisationen***

Nach den Forschungsarbeiten 2020 und 2021 wurde im Jahr 2022 an dieser zweisprachigen Publikation in Form eines praktischen Leitfadens gearbeitet: Sie bietet einen Überblick über etwa 50 Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes, der in Zukunft um weitere interessierte NPOs erweitert werden soll. Sie kann für Organisationen nützlich sein, sich als Orte des Lernens zu präsentieren, mit Blick auf individuelles und gruppenbezogenes Lernen und Wachstum. Eine diesbezügliche Veröffentlichung wurde auf einen späteren Zeitpunkt verschoben.

### **Kontakt und Zusammenarbeit mit Schulen**

#### ***Kontakt, Austausch und Kooperation***

Mit diversen Schulen und der Landesdirektion deutschsprachiger Grund-, Mittel- und Oberschulen gab es im Jahre 2022 vielfältige Kontakte, Zusammentreffen mit Verantwortlichen dieses Bildungsbereiches sowie gemeinsame Planung und Organisationsarbeiten. Sensibilisierungsarbeit konnte daher geplant und auch umgesetzt werden. Auch wurden die Grundlage und Planung zukünftiger Angebote einer Zusammenarbeit besprochen und erarbeitet.

#### ***Sensibilisierungsprojekt – Vorarbeit für 2023 und die folgenden Jahre***

In Bezug auf die geplante Umsetzung des Schwerpunktprogramms der Dienststelle für Freiwilligenarbeit für 2023 wurde auch intensiv an einem mehrjährigen Sensibilisierungsangebot für den Bereich der Schulen gearbeitet. Dabei wurden Angebote für diverse Altersstufen / bzw. Klassen der Grund- und Mittelschule sowie der Oberstufe definiert, ausformuliert und für eine nachhaltige Sensibilisierungsschiene vorbereitet.

## **Kooperationen und gemeinsame Bildungs- und Sensibilisierungsprojekte**

### **7°Freiwilligenmesse**

#### **„Ich, du, wir. Gemeinsam Gutes tun!“ 3. - 6. November 2022 im Rahmen der Biolife in der Messe Bozen**

40 Organisationen (davon 15 Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes) und Einrichtungen nahmen als Aussteller/innen teil. In diesem Jahr fand die Messe wiederum im Rahmen der "Biolife" statt. Zur Vorbereitung und Organisation der Messe traf sich ab Januar 2022 die Organisationsgruppe mit Vertreter/innen des Landesamtes für Senioren und Sozialsprengel, der Caritas, der Stadt Bozen, des Weißen Kreuzes, des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit EO und der Messe Bozen. An vier Tagen wurden Freiwilligentätigkeiten und Organisationen mit Freiwilligenarbeit im Sozialen und im Gesundheitsbereich vorgestellt und den Messebesuchern nähergebracht.

Die 7. Freiwilligenmesse im Rahmen der Biolife in der Messe Bozen vom 3.11.- 6.11.2022 hat dazu einen Beitrag geleistet, indem sie auf die vielfältigen Tätigkeiten, Angebote und Dienstleistungen in den Bereichen des freiwilligen Engagements im sozialen Bereich und Gesundheitsbereich verweisen und Menschen für die Freiwilligenarbeit begeistern und ansprechen konnte. Mit einem eigenen Stand war die Dienststelle für Freiwilligenarbeit des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit EO präsent und für Interessierte ansprechbar. Außerdem wurde mit Hilfe eines Fragebogens in digitaler Form die Meinung von Anwesenden zur Freiwilligenarbeit eingeholt.

## *Weitere Tätigkeiten*

### **Konzeptuelle Arbeit zu mehrjährigen inhaltlichen, strukturellen und organisatorischen Schwerpunkten**

- Erarbeitung und Verschriftlichung eines Leitfadens und Handbuchs für die Dienststelle für Freiwilligenarbeit
- Erstellung und Verschriftlichung des mehrjährigen Projektes „QMFWA - Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“, und aller diesbezüglichen Arbeitsunterlagen – mit abschließender Klausur der Dienststelle für Freiwilligenarbeit (mit Präsidenten und Direktor des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit EO sowie dem Verantwortlichen der Dienststelle für Freiwilligenarbeit)
- Ausarbeitung eines mehrjährigen Angebotes in der Sensibilisierung für die Bereiche Schulen, Universitäten und Fachhochschulen, Arbeitsalter und Pensionsalter
- Arbeitssitzungen mit Verantwortlichen des DZE Südtirol - Dienstleistungszentrums für das Ehrenamt Südtirol EO, des Raiffeisenverbandes, verschiedener Ämter und öffentlicher wie privater Einrichtungen
- Austausch mit den anderen Dienststellen des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit EO

### *Was im Arbeitsjahr 2022 nicht durchgeführt werden konnte...*

Aufgrund verschiedener Umstände mussten folgende Veranstaltungen, Fortbildungen und Aktivitäten abgesagt bzw. auf 2023 verschoben werden:

- **Freiwilligenarbeit in Strukturen: eine neue Ressource – Seminarreihe** mit 3 Treffen: partizipative Methoden und Aspekte des Managements, der Kommunikation, Planung und Bewertung für die Freiwilligenarbeit – wurde auf das Arbeitsjahr 2023 verschoben.
- **„Gesellschaftliche Bildung“ – Treffen** zum Thema der Teilhabe am Leben der eigenen Gemeinschaft, Verantwortung gegenüber schwachen sozialen Gruppen, Nachhaltigkeit in Lebensentscheidungen, Solidarität mit den Menschenrechten – wurde mangels fehlender Resonanz und Nachfrage nicht durchgeführt.
- **Projektwoche „Rendezvous mit dem Traumberuf“ in Zusammenarbeit mit dem Schulamt in Bozen** zum Thema Bekanntmachung von Aktivitäten und Personen, die in der Freiwilligenarbeit tätig sind, sowie Beratung zu Berufsprofilen in Non-Profit-Organisationen – musste aufgrund zu weniger Anmeldungen aus den teilnehmenden Schulen abgesagt werden – ein adaptiertes Format wird für 2023 angedacht und abgesprochen.
- **Ehrenamt, Solidarität und Gemeinschaftsentwicklung** - an 4 Standorten in Südtirol - informelle Begegnungsvormittage in den Innenhöfen von Bibliotheken und/oder Oberschulen – Vertreter/innen der Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes als Testimonials - Förderung einer Wanderveranstaltung als Gelegenheit zur Begegnung und Sensibilisierung, Nachdenken über Solidarität in kleinen Gesten, z. B. gute Nachbarschaft und über Gemeinschaftsentwicklung, Informationen und Kontakte zu den Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes – konnte nicht stattfinden.



### *Zur Programmplanung für das Jahr 2023*

Für die Programmplanung für das Jahr 2023 waren die zahlreichen Besuche und Gespräche vor Ort bei den Verantwortlichen für die Freiwilligenarbeit der Mitgliedsorganisationen Ausgangspunkt, um eine strategische und thematische Schwerpunktsetzung für die kommenden Jahre vorzunehmen. Alle bisherigen (und auch weiterhin gewährleisteten) Arbeitsfelder und Dienstleistungen wurden daher auch in einem Zusammenhang gesehen und in eine nachhaltige Abstimmung zu dem geplanten Projekt der Realisierung eines Qualitätsmanagements für die Freiwilligenarbeit gebracht und eingearbeitet. Natürlich ist die Umsetzung des mehrjährigen angelegten Projektes abhängig von der weiteren Pandemieentwicklung, von Personalressourcen, aber auch von dem weiteren Verlauf in der programmatischen und organisatorischen Verwirklichung. In der Folge werden in einer knappen Ausführung die programmatisch anvisierten Planungsschwerpunkte vorgestellt. Die entsprechenden Termine für Vorstellungsformate, etwaige Veröffentlichungen, Fortbildungen, Veranstaltungen, Netzwerk-, Informations- und Sensibilisierungsveranstaltungen und Vorstellungen werden anschließend an die Ausführungen zum Projekt des Qualitätsmanagements für Freiwilligenarbeit angeführt.

### *Inhaltliche Arbeit und Ziele*

#### **„QMFA – Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“**

**Dienstleistungen in Abstimmung mit dem Projekt „QMFA – Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“ (mehrjährig – pragmatische, konkrete und individuelle Unterstützungsmaßnahmen)**

#### ***Ziel des Qualitätsmanagements in der Freiwilligenarbeit***

Das Qualitätsmanagement System der Dienststelle für Freiwilligenarbeit des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit EO<sup>1</sup> zielt auf ein gemeinsames Bemühen um Qualitätssicherung und -entwicklung zusammen mit den Verantwortlichen der Mitgliedsorganisationen, die mit Freiwilligenarbeit befasst sind, ab.

Ein zentraler Arbeitsschwerpunkt ist daher für die strategische Ausrichtung der Dienststelle für Freiwilligenarbeit ab dem Jahr 2023 mit dem Thema Qualitätsmanagement | Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung verbunden. Qualität und diesbezügliche Standards sind für alle Institutionen, die mit Freiwilligenarbeit befasst sind, eine zentrale Achse, um die sich alles dreht. Diese Achse kann und wird dann auch Motor einer guten Ausgestaltung täglicher Dienstleistung für alle Beteiligten sein.

Für Mitgliedsorganisationen mit Hilfe von Status Quo Analysen als gedanklicher und innovativer Sparringpartner in der Wahrnehmung der Einrichtung dazu sein und über weitere gemeinsame Prozessentwicklungs- und Lösungsschritte nachzudenken, wird hilfreich sein, Attraktivität auch für zukünftige Freiwillige sicherzustellen. Wer nämlich imstande ist, die eigenen zentralen Aufgaben und Dienstleistungen kritisch auszuleuchten und darüber einen Nachdenkprozess einzuleiten, wird die Qualität in der eigenen Tätigkeit und Arbeit gewährleisten können. Dafür bietet ein Qualitätsmanagement mit entsprechenden Rahmenbedingungen und Standards einen hilfreichen und vor allem pragmatischen Rahmen. Offen zu sein für reichhaltige Gestaltung von qualitativen und innovativen Wegen bringt alltagstaugliches Qualitätsdenken auf den Punkt.

So kann das Qualitätssiegel dann als letzter Baustein dieses Qualitätsmanagements weiterentwickelt eingebaut werden und große Wirkung entfalten, weil es kontinuierlich in der Arbeit angewandt, neues Denken zulässt, Anregungen für die Tätigkeiten schenkt und eine systemische Unternehmenskultur fördert. Dadurch wird die Institution, die sich einer messbaren Leistung verpflichtet, zu einem Ort, an dem sich die Attraktivität für ein freiwilliges Engagement erhöht.

---

<sup>1</sup> Liegt in einer umfassenden verschriftlichten Form vor und beinhaltet in der Anlage zusätzliche Arbeitsdokumente.

Das Ringen um messbare Qualität lädt aber auch ein zur Auseinandersetzung mit dem eigenen Handeln und bringt Struktur in Arbeitsprozesse und -abläufe speziell auch für die Freiwilligentätigkeit.

Erweiterte Qualitätsstandards, breit angelegte Sensibilisierungsmodelle und ein innovatives Stellenbörsensystem für die Freiwilligentätigkeit im Sozialen und Gesundheitsbereich ergänzen diese Ziele von absichernden Maßnahmen für die Zukunft.

### ***Inhalte und Themenschwerpunkte***

- Analyse des Status Quo der Institution – Prozess- und Projektentwicklung und Lösungsergebnisse
- Qualitätsrahmen | Rahmenrichtlinien mit Indikatoren für die Freiwilligenarbeit bzw. Evaluationsbogen für interne und externe Evaluation
- Rechtliche Grundlagen zur Freiwilligenarbeit
- Die Besonderheit der Freiwilligentätigkeit mit und an fragilen Personen – in Hinblick auf die Bereiche Soziales und Gesundheit / Sozialpolitik und -dienste sowie Gesundheitspolitik und -dienste als auch in Hinblick auf Gemeinsamkeiten und Abgrenzungen zu Nahbereichen (Familien-, Senioren- und Jugendarbeit)
- Messbarkeit von Qualität in der Freiwilligenarbeit
- Austausch zwischen den Koordinatoren/innen und Wissensvermittlung
- Kooperation und Koordination
- Passgenaue Fort- und Weiterbildungen, Seminare und Inhouse - Schulungen
- Freiwilligen - Recruiting und Freiwilligenmanagement
- Qualitätsstandards und Qualitätskriterien für die Freiwilligenarbeit
- Qualitative/s Begleitung / Tutoring und Coaching von Freiwilligenarbeit
- Externe Beratung und Rückmeldungen hinsichtlich der Freiwilligenarbeit in den Institutionen
- Das Rollenverständnis von Freiwilligenarbeit in der eigenen Struktur
- Das Handwerkzeug der Freiwilligenkoordination
- Präventionsarbeit und Präventionsmodelle in der Freiwilligenarbeit
- Zielvereinbarungsgespräche in der Freiwilligenarbeit
- Maßnahmenplan für die Umsetzung von Qualitätssicherung und -entwicklung in der Freiwilligenarbeit
- Erklärungen, Vermittlung und Hinweise hinsichtlich vorliegender Publikationen zur Freiwilligenarbeit
- Informationsangebote zur Freiwilligenarbeit – Neues aus Wissenschaft und Forschung
- Jährliche Studienreise – Beispiele hinsichtlich Qualitätsmanagements in der Freiwilligenarbeit
- Gemeinsame Stellenbörse für die Freiwilligenarbeit im Sozialen und Gesundheitsbereich für ganz Südtirol
- Gemeinsames Konzept einer einheitlichen Einbettung von Sensibilisierungs- und Informationsarbeit in ein breites und vernetztes Rahmenprogramm und Tätigkeitsprogramm für alle Lebensphasen und Altersstufen (Schule, Universität und Fachhochschulen, Arbeitswelt, Rentenalter und adäquater Informationsvermittlung über die Medienkanäle)
- Auszeichnungs- und Anerkennungsformen sowie Attestierungen in der Freiwilligenarbeit – Benefits – Stichwort: Bildungsguthaben, Bewerbungsbonus und Gemeinwesen Bonus
- Erstellung eines passgenauen Leitfadens / Handbuchs / Logbuchs zur Freiwilligenarbeit
- Beschreibung der unterschiedlichen Bereiche der freiwilligen und ehrenamtlichen Tätigkeit
- Hinarbeit auf eine Akademie für Ehrenamt und Freiwilligenarbeit – und diesbezüglicher Aktivitäten in weiterbildenden Maßnahmen und in Studien und Forschung
- Netzwerkarbeit – vernetzte Zusammenarbeit und Austausch als Weg einer kontinuierlichen Weiterentwicklung – mögliche Kooperationsverträge

- Einbindung neuer Personengruppen in traditionelle Freiwilligentätigkeit (Beispiel neuer Mitbürger/innen)
- Mehrjährige Programmplanung sowie begriffliche Profilschärfung
- Bescheinigungen und Kompetenzbeschreibungen

## Gemeinsame Handlungsfelder, partizipative Umsetzung | Status Quo Analyse / Prozess- und Projektentwicklung / Lösungsergebnisse

Die Wirkungsfelder der Einrichtungen können (bei Anfrage) **pragmatisch von außen betrachtet unter Einbindung und Beteiligung der Verantwortlichen der Mitgliedsorganisationen**, vor Ort analysiert und dokumentiert werden / **Analyse**, Fragen hinsichtlich notwendiger Schritte in der Entwicklung offen gestellt, behandelt und angegangen werden / **Prozess- und Projektentwicklung** und einer pragmatischen, lösungsorientierten und nachhaltigen Entwicklung zugeführt werden / **Lösungsergebnisse**. Mit Hilfe von qualitativen Interviews, Audits und Fragestellungen, unter Miteinbindung von Best practice Beispielen soll ein praxisnaher Zugang zum Bemühen um Qualitätssicherung und -entwicklung ermöglicht werden.



## Das Qualitätssiegel „Volunteering Quality“



Das Qualitätssiegel kann ein alltagstaugliches und praxisnahes Arbeitsmittel bzw. dessen Garant sein, um höchstmögliche Wirksamkeit und Qualität der eigenen Dienstleistungen in der Freiwilligenarbeit zu garantieren. Entsprechend der verschiedenen Ausgangssituationen muss an eine angepasste und abgestufte Gültigkeit des Qualitätssiegels gedacht werden. Zudem sollte es unabhängig von Größe, Struktur und Trägerschaft der Einrichtung möglich sein, dieses Qualitätssiegel zu erhalten und die entsprechenden Standards zu erreichen. Vereine und Institutionen, die das gemeinsame Setting und die gemeinsamen Voraussetzungen (der Analyse, Prozessentwicklung und Lösungsschritte) durchlaufen, können das verliehene Qualitätssiegel auch als Element in der Öffentlichkeitsarbeit und attraktive inhaltliche Status Quo Entwicklung nach innen und außen einsehbar und erfahrbar machen.

## Die Wege und Abschnitte hin zum QMFA - Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit

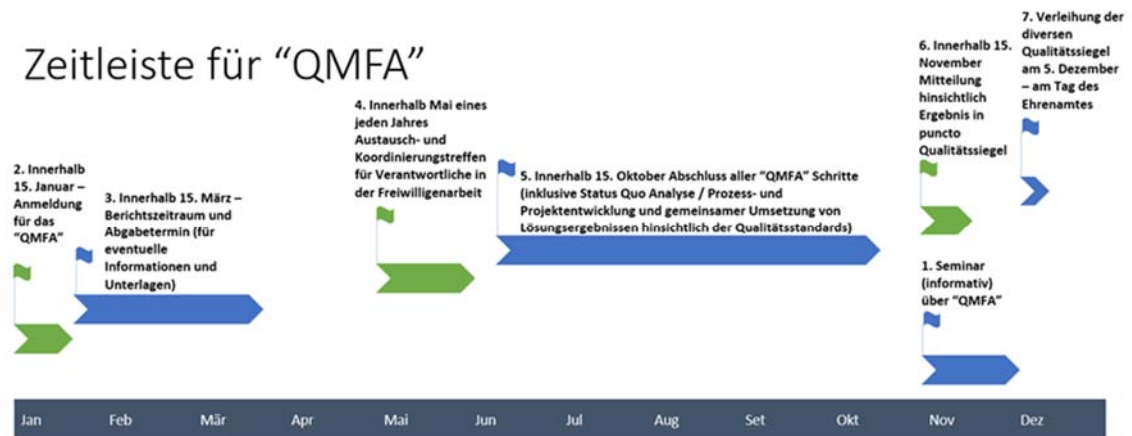
- Anmeldung für das QMFA und für eine externe pragmatische partizipative Status Quo Analyse
- Teilnahme an der Weiterbildung / am Seminar QMFA für Einsteiger
- Durchführung einer Status Quo Analyse in der ansuchenden Institution durch den DSG - Dienststelle für FWA und erweiterbar bei Bedarf um externe Fachleute – siehe auch Expertenpool innerhalb der Dienststelle für FWA
- Berichtszeitraum und Abgabetermin (für eventuelle Informationen und Unterlagen) an die DSG - Dienststelle für FWA
- Digitale und mit Nachweisen und Anmerkungen belegte Analyse und Begutachtung (anhand einer Vorlage), die zusammen mit den Begutachtern der externen Status Quo Analyse nachvollzogen und bewertet wird
- Prozess- und Projektentwicklung – gemeinsame Absprache und Durchführung von notwendigen inhaltlichen und organisatorischen Entwicklungsschritten
- Gemeinsame Umsetzung von Lösungsergebnissen hinsichtlich der Qualitätsstandards in der FWA
- Verleihung des Qualitätssiegels bei erfolgreichem Abschluss des Verfahrens für 3 oder 5 Jahre entsprechend dem Stand der Dinge
- Im Anschluss an die 3 oder 5 Jahre muss innerhalb der nachfolgenden 3 Monate die Situation aufs Neue überprüft bzw. neu bewertet werden und mit einem neuen Audit aktualisiert und rezertifiziert werden
- Voraussetzungen sind ein jährliches Austauschtreffen und Koordinationstreffen für zuständige Verantwortliche in der FWA sowie der Besuch eines Seminars QMFWA zur Aktualisierung / Verlängerung des Qualitätssiegels

## (Skizze) Ablauf zum Erhalt des „Volunteering Quality“ Siegels entsprechend des QMFWA

- Im November jeden Jahres Seminar für QMFA (für Einsteiger und wieder zu zertifizierende Einrichtungen)
- Bis 15. Jänner eines jeden Jahres Anmeldung für das QMFA und für eine externe pragmatische Status Quo Analyse
- Bis 15. März Berichtszeitraum und Abgabetermin (für eventuelle Informationen und Unterlagen) an die DSG – Dienststelle FWA
- Im Mai eines jeden Jahres Austausch- und Koordinierungstreffen für Verantwortliche in der FWA



- Bis 15. Oktober Durchführung aller QMFA Schritte – inklusive Selbstbewertung / externer Status Quo Analyse / gemeinsamer Prozess- und Projektentwicklung und gemeinsamer Umsetzung von Lösungsergebnissen hinsichtlich der Qualitätsstandards sowie einer letzten Beurteilung und Abnahme durch externe Fachkräfte
- Bis 15. November Mitteilung an die Mitgliedsorganisationen hinsichtlich Ergebnisse Qualitätssiegel
- Jeweils am 5. Dezember (am Tag des Ehrenamtes) Verleihung der diversen Qualitätssiegel



### Vorteile des QMFA

- Reflexion der eigenen Arbeit
- Verbesserung der Kommunikation nach innen und außen
- Orientierung für alle Beteiligten, besonders für neue Mitarbeiter/innen, Ehrenamtliche und Freiwillige
- Transparentere und strukturiertere Maßnahmen und Arbeitsabläufe
- Gestaltungsmöglichkeiten und erhöhte Produktivität der Institution
- Sichtbarkeit von Entwicklungsmöglichkeiten und Förderung von Weiterentwicklung und Verbesserungsmaßnahmen
- Sichtbarkeit von Qualitätsstandards nach innen und außen sichtbar und Nachvollziehbarkeit
- Der unabhängige Blick von außen unterstreicht den Anspruch objektiver Qualitätsbemühungen
- Unterstützung einer qualitativen Planung und zielorientierter Arbeit
- Das Qualitätssiegel Volunteering Quality kann für die Institution wirksam in der Öffentlichkeitsarbeit miteinbezogen werden
- Erhöhte Attraktivität der Einrichtung in Puncto Freiwilligenarbeit
- Erleichterte Gewinnung von neuen Freiwilligen

### Dienstleistungen der Dienststelle für Freiwilligenarbeit in Hinsicht auf das QMFA

- Förderung der Kommunikation zwischen den Beteiligten und Verbesserung der operativen Abläufe
- Pragmatische Beratung und Unterstützung für Qualitätsmanagement - Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung
- Seminare sowie Kooperations- und Austauschtreffen
- Inhouse Schulungen
- Angebote und Bereitstellung von Materialien und thematischen Unterlagen und Onlineinformationen
- Studienreise
- Jährliche Verleihung des Qualitätssiegels Volunteering Quality am 5. Dezember „Tag des Ehrenamtes“

## Programme und Termine

### Besuche bei den Mitgliedsorganisationen

#### **Fortsetzung: Vorstellungsbesuche und Austausch**

In den Monaten Januar und Februar 2023

Seit Beginn seiner Verantwortlichkeit für die Dienststelle für Freiwilligenarbeit hat Heinz Torggler in rund 40 Besuchen bei den Mitgliedsorganisationen die Gelegenheit genutzt, sich selbst vorzustellen, die Einrichtungen und ihre Tätigkeiten im Allgemeinen und im Freiwilligenbereich kennenzulernen und sich über Erfahrungen, Erwartungen, Bedürfnisse und Notwendigkeiten mit den Verantwortlichen auszutauschen. Für 2023 wird ein Besuch bei den restlichen Mitgliedsorganisationen angestrebt. Ein gleichbleibender und auch in den folgenden Jahren kontinuierlicher intensiver Austausch mit den Verantwortlichen der Mitgliedsorganisationen wird für die Zukunft angestrebt. Nachdem größtenteils alle Mitgliedsorganisationen besucht wurden, wird ein Resümee darüber in schriftlicher Form erfolgen. Dabei sollen Synergien, Bedürfnisse, Themen und Problematiken aufgelistet werden und eine Analyse darüber stattfinden.

### Termine und Veranstaltungen zu QMFA

**Termine und Veranstaltungen in Hinblick auf das mehrjährige Projekt und den thematischen Arbeitsschwerpunkt „QMFA -Qualitätsmanagement für die Freiwilligenarbeit“:**

#### **Informationstreffen: Vorstellung des Projektes - Ende Februar 2023**

Seminar / Vorstellung des „QMFA – Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“ Systems

*Mit dem Jahr 2023 wird mit dem „QMFA – Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“ System schwerpunktmäßig in einem mehrjährigen Prozess die Freiwilligenarbeit und das Ehrenamt systemisch, abgestimmt mit den regelmäßigen Dienstleistungen der Dienststelle, in den zentralen Mittelpunkt der Arbeitsschwerpunkte gestellt*

Zielsetzung	Vorstellung des „QMFA – Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“ Systems und Ausführungen und Erklärungen dazu
Zielgruppe	Für Verantwortliche und Koordinatoren/innen von Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit und für die Mitglieder der Arbeitsgruppe Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit sowie für die Mitglieder des Vorstandes, die daran interessiert sind, zu erfahren, wie das QMFA Systems organisiert ist und funktionieren soll
Kooperation	Zusammenarbeit mit den Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes und mit der Arbeitsgruppe Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit sowie mit den Mitgliedern des Vorstandes des Dachverbandes

#### **Folgetreffen: Feinabstimmung hinsichtlich des Projekts - Mitte März 2023**

Partizipativer Workshop / Austausch für eine Feinabstimmung hinsichtlich des Systems „QMFA - Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“.

*Im Anschluss an die Anfang Februar stattfindende Vorstellung des QMFA soll eine letzte Feinabstimmung dazu führen, für den mehrjährigen Prozess eine bestmögliche Umsetzung des Angebotes zu gewährleisten und somit für alle anfragenden Institutionen einen nachhaltigen Mehrwert zu gewährleisten.*

Zielsetzung	Austausch und Feinabstimmung hinsichtlich des „QMFA – Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“ Systems und Ausführungen und Erklärungen dazu
Zielgruppe	Verantwortliche und Koordinatoren/innen von Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit und für die Mitglieder der Arbeitsgruppe Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit sowie für die Mitglieder des Vorstandes, die daran interessiert sind, sich in der Feinabstimmung des QMFA Systems einzubringen
Kooperation	Zusammenarbeit mit Interessierten der Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes und der Arbeitsgruppe Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit sowie des Vorstandes des Dachverbandes

### **Verleihung des Qualitätssiegels zum QMFA System - Abschluss - 5. Dezember 2023 (Tag des Ehrenamtes)**

Abschluss aller notwendigen Schritte hinsichtlich der am QMFA System angemeldeten und teilnehmenden Mitgliedsorganisationen mit Verleihung des Qualitätssiegels „Volunteering Quality“.

Partizipative pragmatisch konkrete Status-Quo-Analyse / Workshop / Zielerreichungsprozess und Zusammenarbeit hinsichtlich des Systems „QMFA - Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“.

Zielsetzung	Abschluss des „QMFA – Qualitätsmanagement in der Freiwilligenarbeit“ Systems und Verleihung des „Volunteering Quality“ Siegels
Zielgruppe	Verantwortliche und Koordinatoren/innen von Mitgliedsorganisationen mit Freiwilligenarbeit sowie Mitglieder des Vorstandes und Team des Dachverbandes
Kooperation	Zusammenarbeit mit den Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes

### **Studienfahrt**

#### **Studienreise nach Cosenza (ital. Hauptstadt des Volontariates 2023) - Juni 2023**

**Angebot für Verantwortliche für Freiwilligenarbeit in den Mitgliedsorganisationen nach „Cosenza der italienischen Hauptstadt des Volontariates des Jahres 2023“ Möglichkeiten individueller Auseinandersetzung mit der eigenen Freiwilligentätigkeit anhand der gemachten Erfahrungen**

*Besuch der offiziellen Stellen bezüglich der Organisation der italienischen Hauptstadt „Cosenza“ des Volontariates 2023 - Austausch über die Situation im Territorium, Besichtigung verschiedener Organisationen mit Freiwilligenarbeit, Besichtigung einiger wichtiger Sehenswürdigkeiten.*

Zielsetzung	Kennenlernen der Situation in der Stadt Cosenza und im territorialen Umfeld sowie Austausch über die gemachten Erfahrungen und Entwicklungen in der Freiwilligenarbeit mit Verantwortlichen
Zielgruppe	Verantwortliche in der Freiwilligenarbeit der Mitgliedsorganisationen, Team und Vorstand des Dachverbandes und Mitglieder der AG „Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit“
Kooperation	Zusammenarbeit und Vorbereitung mit den Mitgliedern der Arbeitsgruppe

### **Sensibilisierung und Informationsvermittlung**

#### **Informationsveranstaltung: Für die deutschsprachigen Schulen Südtirols - März 2023**

*Es handelt sich dabei um ein Angebotspaket des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit EO / bzw. der Dienststelle für Freiwilligenarbeit - bezogen auf den neuen fächerübergreifenden Lernbereich „Gesellschaftliche Bildung“ hinsichtlich Vermittlung und Informationsweitergabe sowie Sensibilisierung einer Kultur der „Aktiven Bürgerschaftsbeteiligung in den Bereichen des Sozialen und der Gesundheit“ und Bewusstseinsbildung sowie die nachhaltige Wirksamkeit von Freiwilligenarbeit, das im März in zwei Zusammentreffen den Koordinatoren/innen für den fächerübergreifenden Lernbereich „Gesellschaftliche Bildung“ in den deutschsprachigen Schulen Südtirols vorgestellt wird. Nach einer Pilotphase könnte dieses Angebot auch für die italienischsprachigen Schulen angeboten werden.*

Zielsetzung	Auseinandersetzung mit aktiver Bürgerschaftsbeteiligung und Möglichkeiten in der Freiwilligenarbeit Erfahrungen zu sammeln und Kompetenzen zu erwerben
Zielgruppe	Grund-, und Mittelschulen sowie Oberschulbereich
Kooperation	Vorbereitung der Angebote in Zusammenarbeit mit der Landesschuldirektion bzw. den zuständigen Schulinspektorinnen

### **Informationsveranstaltungen**

#### **für die Bereiche Universität und Fachhochschulen, Arbeitswelt und Rentenalter - 2. Halbjahr 2023**

*Erarbeitung und Vorstellung des Angebotspaketes des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit EO / bzw. der Dienststelle für Freiwilligenarbeit - bezogen auf die Bereiche Freie Universität Bozen und Fachhochschulen,*

*Arbeitswelt sowie Rentenalter hinsichtlich Vermittlung und Informationsweitergabe sowie Sensibilisierung einer Kultur der „Aktiven Bürgerschaftsbeteiligung in den Bereichen des Sozialen und der Gesundheit“ und Bewusstseinsbildung sowie die nachhaltige Wirksamkeit von Freiwilligenarbeit – Etablierung neuer Möglichkeiten gerade auch hinsichtlich Anerkennungs- und Benefit Kultur.*

Zielsetzung	Auseinandersetzung mit aktiver Bürgerschaftsbeteiligung und deren Möglichkeiten, in der Freiwilligenarbeit Erfahrungen zu sammeln und Kompetenzen zu erwerben
Zielgruppe	Diverse Verantwortliche und Dachverbände und Institutionen privaten und öffentlichen Rechts in den Bereichen der Freien Universität Bozen, der Fachhochschulen, der Arbeitswelt und des Rentenalters
Kooperation	Vorbereitung der Angebote in Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen öffentlichen und privaten Rechts

### **Informationsveranstaltung: bereits fixierte Besuche in Schulen und darüber hinaus bereits fixierte Termine im Februar / März 2023 u.a.**

*Informations- und Sensibilisierungsangebote des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit EO / bzw. der Dienststelle für Freiwilligenarbeit - bezogen auf die Thematik rund um die Freiwilligenarbeit und ein bürgerschaftliches Engagement im Sozialen und im Gesundheitsbereich. Besuch in der deutschsprachigen Fachoberschule für Wirtschaft und Handel in Auer sowie im italienischsprachigen Sprachenlyzeum „Mahatma Gandhi“ in Meran und Arbeit mit Klassen zum Thema der Freiwilligenarbeit und eines bürgerschaftlichen Engagements. Zusätzliche Termine an anderen Schulen sind möglich.*

Zielsetzung	Auseinandersetzung mit aktiver Bürgerschaftsbeteiligung und deren Möglichkeiten, in der Freiwilligenarbeit Erfahrungen zu sammeln und Kompetenzen zu erwerben
Zielgruppe	Klassen des Oberschulbereiches
Kooperation	Vorbereitung der Angebote in Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen öffentlichen und privaten Rechts

### **Projektwoche „Rendezvous mit dem Traumberuf“ oder Alternativprogramm – Herbst 2023**

*Die Kontakte werden im März mit der Sammlung von Beiträgen der Mitgliedsorganisationen und einer ersten Wochenplanung beginnen. Das deutschsprachige Schulamt informiert dann die Südtiroler Oberschulen, um die Anmeldungen der Oberschüler/innen zu sammeln. Auf dieser Grundlage wird die Veranstaltung bestätigt. Ende Oktober verbringt eine Gruppe von etwa 15 Oberschüler/innen eine Woche lang die Vormittage in den Räumlichkeiten der am Projekt beteiligten Organisationen. Auch ein Alternativprogramm ist möglich.*

Zielsetzung	Mitgliedsorganisationen sollen junge Student/innen aufnehmen Bekanntmachung von Aktivitäten und Personen, die in der Freiwilligenarbeit tätig sind Beratung zu Berufsprofilen in Non-Profit-Organisationen
Zielgruppe	Eine Gruppe von ca. 15 Schüler/innen eine Gruppe von ca. 15 Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes
Kooperation	In Zusammenarbeit mit der deutschen Bildungsdirektion

### **Seminarreihe: Freiwilligenarbeit in Strukturen - eine neue Ressource**

*Die Seminarreihe in Kooperation mit dem Verband der Seniorenwohnheime umfasst ein gemeinsames Bildungs- und Sensibilisierungsprojekt mit mehreren Treffen: Mit Hilfe partizipativer Methoden und geeigneter Unterrichtsmaterialien werden Aspekte des Managements, der Kommunikation, Planung und Bewertung behandelt.*

Zielsetzung	Umsetzung von Managementwissen und -fähigkeiten, gemeinsame Nutzung von Konzepten und Qualitätskriterien, von der Theorie zur Praxis: Methoden und Inhalte in der Praxis
Zielgruppe	Koordinator/innen von Freiwilligen in Seniorenwohnheimen
Kooperation	Durchführung im Auftrag des Verbands der Seniorenwohnheime Südtirols



## Schulungen zum Freiwilligenmanagement

### Workshop: Der Werkzeugkasten für die Freiwilligenkoordination - August

Aufgrund des großen Interesses an den 31 Datenblättern dieser Sammlung ist ein Treffen im Juni 2023 geplant – es ist dies Ausdruck für die große Beachtung, die dem Freiwilligenmanagement und der ständigen Aktualisierung von Auflagen und Dokumenten entgegengebracht wird.

Zielsetzung	Förderung der qualitativen Entwicklung; sich mit den Inhalten und Zielen der einzelnen Datenblätter vertraut machen; Austausch von Erfahrungen
Zielgruppe	Koordinator/innen und Kontaktpersonen für Freiwilligenarbeit

## Best practice im Ehrenamt

### Austausch: Neue Modelle der Freiwilligenarbeit im Sozial- und Gesundheitsbereich September 2023

Seit dem Ausbruch der Pandemie haben sich für die Freiwilligenarbeit sehr viele Veränderungen ergeben. Soziale Transformation, Verfügbarkeiten, Interesse sich für andere einzusetzen, vieles ist im Wandel und bedarf einer neuen Sicht gerade auch auf das Freiwilligenwesen. Neue Modelle diesbezüglich zu entwickeln, an innovativen Modellen zu arbeiten ist notwendig, will man den Gegebenheiten der Zeit entsprechen. Einige gemeinnützige Organisationen berichten von ihren Erfahrungen, wie sie ihren Dienst organisiert haben und welche Verpflichtungen und Chancen sich daraus ergeben.

Zielsetzung	Erfahrungsaustausch, Ermittlung von Stärken und Schwächen feststellen, u.a.m.
Zielgruppe	Interessierte Verantwortliche und Koordinatoren/innen von Institutionen mit Freiwilligentätigkeit
Kooperation	Mit verschiedenen Organisationen

## Projektvorhaben

### Stellenbörse für die Freiwilligenarbeit im Sozialen und Gesundheitsbereich - 2. Halbjahr 2023

Um eine gute Erreichbarkeit in der Suche nach freien Stellen und möglichen Tätigkeiten in Freiwilligenorganisationen zu gewährleisten, ist die Errichtung einer übergreifenden Stellenbörse gerade was die Freiwilligenarbeit im Sozialen und im Gesundheitsbereich angeht unumgänglich. Gedacht wird an eine Stellenbörse, die gut vernetzt agiert und für Interessierte an einer Freiwilligentätigkeit die Informationsvermittlung erleichtert, aber auch die Stellenausschreibung für interessierte Institutionen mit Freiwilligenarbeit ermöglicht.

Zielsetzung	Erleichterung in der Generierung von zukünftigen Freiwilligen speziell im Sozialen und Gesundheitsbereich und Erhöhung der Attraktivität
Zielgruppe	Interessierte für eine zukünftige Freiwilligentätigkeit, Verantwortliche, Koordinator/innen und Kontaktpersonen für Freiwilligenarbeit, Ämter und Abteilungen sowie Vertreter von Land und Gemeinden und vielen Institutionen mehr
Kooperation	Breit gedachte Netzwerkarbeit und Partnerschaften

**Bericht 2022 und Programm 2023 der Dienststelle für Freiwilligenarbeit**

**Dachverband für Soziales und Gesundheit EO**

Dr.-Streiter-Gasse 4, 39100 Bozen

Tel. 0471 1886566 - [freiwilligenarbeit@dsg.bz.it](mailto:freiwilligenarbeit@dsg.bz.it) - [www.dsg.bz.it](http://www.dsg.bz.it)

Bozen, Januar 2023

Redaktion: Heinz Torggler und Georg Leimstädtner in Abstimmung mit dem Ausschuss