

## Dienstleistungsbeschreibung

<b>Produkt</b> 11.14.10 Bürgerschaftliches Engagement	
<b>Produktgruppe</b> 11.14 Zentrale Bereiche	<b>Produktbereich</b> 11 Innere Verwaltung
<b>Verantwortlich</b> SO	

<b>1.</b>	<p><b>Kurzbeschreibung</b></p> <p>„engagiert in ulm“ e. V. fördert das bürgerschaftliche Engagement in Ulm und entwickelt dafür geeignete Rahmenbedingungen. Im Mittelpunkt steht die seit 2011 betriebene Informations-, Beratungs- und Vermittlungsstelle für bürgerschaftliches Engagement (Freiwilligenagentur). Darüber hinaus ist der Verein aktiv beim Betrieb einer umfangreichen Engagement-Datenbank als öffentlich zugängliche Website, sowie bei der gemeinsam mit dem Stadtjugendring Ulm und der Bürgeragentur ZEBRA verwalteten Ulmer FreiwilligenCard. In Zusammenarbeit mit der Ulmer Volkshochschule initiiert und organisiert "engagiert in Ulm" die „Akademie für Bürgerschaftliches Engagement und Gemeinwesenarbeit“. Zudem entwickelt der Verein neue Formate zur Motivierung, Förderung und Qualifizierung des bürgerschaftlichen Engagements und führt dazu öffentliche Veranstaltungen durch.</p>
<b>2.</b>	<p><b>Auftragsgrundlage</b></p> <p>Beschluss des Ulmer Gemeinderates</p>
<b>3.</b>	<p><b>Zielgruppe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Institutionen, Vereine und Initiativen, die teilweise oder ausschließlich mit bürgerschaftlich Engagierten arbeiten</li> <li>- Bürgerinnen und Bürger, die bereits engagiert sind oder sich engagieren wollen</li> <li>- Fachkräfte, die im Rahmen ihrer Tätigkeit mit Freiwilligen arbeiten</li> </ul>
<b>4.</b>	<p><b>Ziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bürgerinnen und Bürger über die Möglichkeiten des bürgerschaftlichen Engagements zu informieren, sie bei der Auswahl des für sie passenden Engagementfeldes zu beraten und gegebenenfalls den Kontakt zu entsprechenden Einrichtungen herzustellen</li> <li>- Institutionen, Organisationen, Vereine und Unternehmen bei der Entwicklung von Möglichkeiten des bürgerschaftlichen Engagements zu beraten</li> <li>- Über vorhandene Strukturen des bürgerschaftlichen Engagements zu informieren</li> <li>- Bürgerschaftliches Engagement über die Weiterentwicklung der FreiwilligenCard und die Schaffung neuer Formen im Rahmen der Anerkennungskultur zu würdigen</li> <li>- Schaffung eines engagementfreundlichen Klimas in der Stadt Ulm</li> </ul>
<b>5.</b>	<p><b>Inhalt und Umfang der Dienstleistung</b></p> <p>5.1 <u>Information, Beratung und Vermittlung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonisch und persönlich sind die Mitarbeiter/-innen von „engagiert in ulm“</li> <li>- mindestens 20 Stunden/Woche erreichbar:</li> <li>- Beratung zur Entwicklung des passenden Engagementfeldes für Interessierte.</li> </ul>

<p>5.2</p> <p>5.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Für ausführliche Beratungen werden gesonderte Termine vereinbart</li> <li>- Recherche nach geeigneten Angeboten für Engagementsuchende</li> <li>- Pflege der Engagement-Datenbank im Internet</li> </ul> <p><u>Beratung von Institutionen, Initiativen, Vereinen und Unternehmen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unterstützung bei der Planung von Engagementbereichen und Aufgabenprofilen</li> <li>- Gewinnung von Freiwilligen und deren Integration in den Arbeitsfeldern</li> <li>- Entwicklung von Elementen der Anerkennungskultur</li> </ul> <p><u>Unterstützung von bürgerschaftlichem Engagement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, u. a. Koordinierungsstelle Ulm – Internationale Stadt, Bildungsbüro der Stadt Ulm, Koordination Flüchtlingsarbeit, Gesamtstädtische Koordination Bürgerschaftliches Engagement</li> </ul> <p><u>Öffentlichkeitsarbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betrieb der Akademie für Bürgerschaftliches Engagement und Gemeinwesenarbeit</li> <li>- Entwicklung neuer Angebote wie „engagement to go“</li> <li>- Regelmäßige Plakataktionen in Bussen und Straßenbahnen sowie an anderen öffentlichen Orten</li> <li>- Zweijährliche Durchführung der "Engagier-Dich-Woche" oder ähnliches Format</li> <li>- Zweijährliche Durchführung der Freiwilligen-Messe</li> <li>- Unterhalt der Website</li> <li>- Herausgabe des Newsletters</li> <li>- Herausgabe der „agente plus“ (gemeinsam mit der lokalen agenda ulm 21)</li> </ul>
<p>6.</p> <p>6.1</p> <p>6.2</p> <p>6.3</p>	<p><b>Qualität der Dienstleistung</b></p> <p><u>Strukturqualität</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelmäßige Schulung der Mitarbeiter/-innen von „engagiert in ulm“ für die Datenpflege</li> <li>- Beratung von Engagement suchenden durch die hauptamtliche Geschäftsführerin oder durch langjährig bei „engagiert in ulm“ tätige Freiwillige ( mindestens 1 Jahr)</li> <li>- Regelmäßige Fortbildungen des ehrenamtlich tätigen Teams</li> <li>- In der Regel kostenfreie Informations- und Beratungsangebote für engagementwillige, gemeinnützige Institutionen und Vereine. Für spezielle Fortbildungsangebote wird eine Gebühr erhoben</li> <li>- Hauptamtliche Geschäftsführung durch eine Fachkraft</li> <li>- Aktive Mitarbeit bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e. V. (bagfa)</li> <li>- Teilnahme an landes- und bundesweiten Fortbildungsangeboten</li> <li>- "engagiert in ulm" entwickelt Strategien und Maßnahmen, um möglichst alle Menschen, unabhängig von Geschlecht, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung, sozialer, kultureller und religiöser Herkunft für bürgerschaftliches Engagement zu gewinnen.</li> </ul> <p><u>Prozessqualität</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentation der Anzahl und Struktur von persönlichen und telefonischen bzw. per E-Mail eingehenden Anfragen</li> <li>- Erhebung und Auswertung der Besuche auf der Internet-Datenbank</li> <li>- Erstellen eines Jahresberichtes mit der Zusammenfassung der wesentlichen Tätigkeitsschwerpunkte und statistischen Erfassungen</li> <li>- Selbstevaluation durch Teambesprechungen</li> </ul> <p>Fachlicher Austausch mit anderen Freiwilligenagenturen in Deutschland</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegebenenfalls finden Fortbildungen der Mitarbeitenden zum Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen z.B. Interkulturalität, Menschen mit psychischen</li> </ul>

Erkrankungen, leichte Sprache, statt.

Ergebnisqualität

"engagiert in Ulm" erstellt einen Jahresbericht, der u. a. folgende Angaben beinhaltet:

- Reflexion der Tätigkeit anhand der Zielerreichung entsprechend Ziffer 4 durch eigene Einschätzung
- Darstellung der Dienstleistung in Inhalt und Umfang entsprechend Ziffer 5
- Bericht über die Finanzierung durch Eigenmittel, Zuschüsse, Spenden, Entgelte, Projektmittel und evtl. erfolgte nicht-monetäre Unterstützung
- Bericht zur Qualität entsprechend Ziffer 6; dabei werden die angestellten Mitarbeiter/-innen genannt, außerdem die Art und Anzahl der besuchten Fortbildungen
- Zielüberprüfung anhand der Wirkungskennzahlen (siehe Anhang 3)
- Bericht über die entwickelten Strategien und Maßnahmen oder einzelne Projekte, Zielgruppen mit dem Angebot anzusprechen, die bisher unterrepräsentiert waren.