Qualitätsstandards
der aha – Tipps & Infos für junge Leute

1. **Trägerschaft**
   - Der/die Träger eines aha muss/müssen neutral, überparteilich, überkonfessionell, nicht kommerziell sein sowie über eigene Finanzmittel verfügen.

2. **Jugendinformationszentrum aha – Tipps & Infos für junge Leute**
   - aha ist sozialer Dienstleister im non-profit Bereich
   - aha ist neutral, überparteilich, überkonfessionell
   - Hauptzielgruppe: für und mit jungen Menschen (13-27 Jahre); sekundäre Zielgruppe: MultiplikatorInnen und Eltern
   - Kooperation und aktives Mitwirken im aha-Verbund (AG, Klausur, Weiterentwicklung der Marke aha)
   - Vernetzung mit regionalen und überregionalen PartnerInnen sowie Jugendlichen
   - Förderung der Beteiligung Jugendlicher (intern und extern)

3. **Personal**
   - ausgebildetes Personal (Berufsausbildung, Fachliche + Soziale Kompetenz, Fremdsprache)
   - mindestens 200 %-Stellenumfang
   - Bereitschaft/Möglichkeit zur Weiterbildung

4. **Information**
   - generell gelten die Qualitätsstandards von Eryica – Europäische Charta der Jugendinformation, die österreichischen und deutschen Qualitätsstandards
   - Information ist professionell, schnell, jugendgerecht aufbereitet, aktuell und kostenlos
   - Pluralismus und Neutralität müssen gewährleistet sein
   - alle Themenbereiche müssen abgedeckt sein: Bildung, Leben A-Z, Arbeit, Freizeit, Europa & Weltweit
   - zusätzliche Themen können Schwerpunkt sein
   - Information orientiert sich an der Lebenswelt der Jugendlichen (partizipativ, niederschwellig, kostenlos, aktuell)
   - Jede Anfrage muss innerhalb 24 Std. im Rahmen der Öffnungszeiten durch eine individuelle Rückmeldung beantwortet werden
   - aha ist keine therapeutische oder psychosoziale Beratung

Kooperationspartner:
aha Vorarlberg, aha Liechtenstein, aha Ravensburg
Stand: Januar 2010

5. **Rahmenbedingungen**
   - Ein aha muss über einen festen Standort verfügen, welcher gut erreichbar, möglichst zentral, niederschwellig und gut an öffentliche Verkehrsmittel angebunden ist.
   - Die Räumlichkeiten eines aha müssen mit einem eigenen Front- und Backoffice sowie Präsentationsflächen für Infomaterialien ausgestattet sein.
   - Die Raumausstattung eines aha muss ein offenes, ansprechendes Ambiente haben, über aktuelle Technologien verfügen sowie den Standards entsprechende Büroausstattung zur Verfügung stellen.
   - Telefon, Faxgerät, Computer, Internetanschluss und eigene Website sind Pflicht

6. **Öffentlichkeit und Präsenz**
   - Öffnungszeiten mind. 19h / Woche (Zeiten, zu denen junge Menschen die Dienstleistung auch persönlich in Anspruch nehmen können)
   - Die einheitliche Kommunikationslinie von aha muss eingehalten werden.
   - aha muss in der Öffentlichkeit präsent sein (Plakatwände, Infostand, Veranstaltungen, Messen, ...)

7. **Gebietsschutz**
   - Das geplante Jugendinformationszentrum darf nicht in unmittelbarer Nähe eines bereits bestehenden aha errichtet werden. Je nach Land, Bundesland, Kanton, Region ist abzuklären, ob ein solches neues aha allenfalls als Aussenstelle eines bestehenden aha aufgebaut bzw. die Anfrage zur Aufnahme in die aha-Kooperation (bzw. Tragen des Namens aha – Tipps & Infos für junge Leute) aus Gründen des Gebietsschutzes abgelehnt wird.