

Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen

Das QualitätsManagementSystem der bagfa
Definitionen, Ziele und praktischer Ablauf

bagfa

Bundesarbeitsgemeinschaft
der Freiwilligenagenturen e.V.

Impressum

Handbuch Qualitätsmanagement bagfa e.V. „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“
1. Auflage 2019

Herausgeber:

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (bagfa)

Potsdamer Str. 99, 10785 Berlin

Telefon: 030 / 20 45 33 66

E-Mail: bagfa@bagfa.de

Web: www.bagfa.de

Geschäftsführung: Tobias Kemnitzer (V.I.S.d.P.)

Text und Redaktion: Henning Baden, Birgit Weber

Layout: Atelier 124 | Maria Kempster

Das vorliegende Handbuch des 2018 neu konzipierten Qualitätsmanagementsystems „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ baut auf den Ergebnissen des Projekts „Qualitätsentwicklung und Beratungskompetenz für Freiwilligenagenturen“ von 2004 sowie der Einführungsphase in der lokalen Praxis seit dem Jahr 2005 auf.

Die Robert Bosch Stiftung ermöglichte den Aufbau des QMS und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend unterstützt die Durchführung des QMS der bagfa.

Das vorliegende Handbuch dient ausschließlich der internen Nutzung bei denjenigen Freiwilligenagenturen, die es bei der bagfa erworben haben. Eine Vervielfältigung des Handbuches ist nicht gestattet.

ISBN: 978-3-9817950-9-7

© bagfa, Januar 2019

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Inhaltsverzeichnis

Definitionen, Ziele und praktischer Ablauf

1. Vorwort	3
a. Die bagfa und das Qualitätsmanagement	3
b. Bürgerschaftliches Engagement	3
c. Freiwilligenagenturen	4
2. Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen	4
a. Wirkung nach innen	5
b. Botschaft nach außen	6
c. Im Überblick	6
3. Die Arbeit mit dem Handbuch	6
a. Leitsätze	7
b. Handlungsfelder	7
c. Stufen	8
4. Der Erwerb des Qualitätssiegels	8
a. Beschreiben Sie, was Sie tun!	9
b. Weisen Sie nach, was Sie tun!	9
c. Dokumentationsdatei	10
d. Datenschutz	11
e. Berichtszeitraum	11
f. Selbstbewertung	11
g. Erstzertifizierung	12
h. Rezertifizierung	12
i. Zeitlicher Ablauf im Überblick	12
j. Außendarstellung	13
5. Arbeitshilfen	14
a. Leitfaden	14
b. Seminare	14
6. Weiterentwicklung des QMS	14
7. Die Leistungen der bagfa-Geschäftsstelle	15
8. Kosten und Kontakt	15



**DEFINITIONEN,
ZIELE UND
PRAKTISCHER ABLAUF**

1. Vorwort

a. Die bagfa und das Qualitätsmanagement

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e.V. ist der bundesweite Dach- und Fachverband der Freiwilligenagenturen. Sie wurde im Jahr 1999 als gemeinnütziger, partei- und konfessionsunabhängiger Verein von Vertreter/innen lokaler Freiwilligenagenturen gegründet. Die bagfa hat derzeit rund 200 Mitglieder.

Die spezifische Kultur der bagfa besteht in der besonderen Form des Zusammenspiels der Mitglieder, der spontanen und organisierten Kommunikation sowie der kreativen Mitgestaltung und Mitbestimmung. Die bagfa orientiert sich mit ihren Arbeitsprinzipien an den für die Mitgliedsorganisationen relevanten und wichtigen Themenstellungen.

Ziel der bagfa ist es, Freiwilligenagenturen in ihrer Rolle als lokale Expertinnen und Anlaufstellen des bürgerschaftlichen Engagements zu stärken. Sie will damit einen Beitrag zum Aufbau einer Bürgergesellschaft leisten, in der sich Bürger/innen, Organisationen, Vereine, Unternehmen und Kommunen für eine solidarische Gesellschaft engagieren.

Seit Gründung der bagfa im Jahre 1999 ist die Beschäftigung mit der Qualität in der Arbeit von Freiwilligenagenturen und die Entwicklung unterstützender Formate und Leitfäden ein Kernanliegen ihrer Arbeit. Ein wichtiger Bestandteil ist dabei ein eigens für Freiwilligenagenturen entwickeltes Qualitätsmanagementsystem zur Überprüfung und Weiterentwicklung der eigenen Arbeit. Der hohe Anspruch sowohl vonseiten der Freiwilligenagenturen als auch durch Politik, Fachöffentlichkeit und Kooperationspartner zeigt, dass die systematische Beschäftigung mit Qualität inzwischen als Arbeitsinstrument etabliert und anerkannt ist.

Das Qualitätsmanagementsystem wurde in seiner Geschichte immer wieder modifiziert und an aktuelle Fragestellungen für Freiwilligenagenturen angepasst. Es erreichte 2017 die 15. Auflage. Um der Veränderung von Arbeitsschwerpunkten der Freiwilligenagenturen gerecht zu werden und

auch Themen im Qualitätsmanagement abzubilden, die dort – aus heutiger Sicht – bislang eine zu kleine Rolle gespielt haben (wie z. B. die „Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement“), erscheint 2019 mit „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ein grundlegend verändertes Qualitätsmanagementsystem der bagfa.

Obwohl es auf dem bisherigen QMS aufbaut, definiert es Schwerpunkte in der Arbeit von Freiwilligenagenturen neu und schafft damit eine Grundlage für mindestens zehn weitere erfolgreiche Jahre Qualitätsmanagement.

b. Bürgerschaftliches Engagement

Das Verständnis bürgerschaftlichen Engagements der bagfa basiert auf der Definition der Enquete-Kommission des Deutschen Bundestages und aktuellen Diskussionen zur Weiterentwicklung des Begriffes.

Bürgerschaftliches Engagement

- ist gemeinwohlorientiert.
- zielt nicht auf materiellen Gewinn ab.
- findet im öffentlichen Raum statt.
- wird in der Regel gemeinschaftlich bzw. kooperativ ausgeübt.
- ist kein Ersatz für staatliche Leistungen.
- orientiert sich an den Menschenrechten, wie sie in der Erklärung der Vereinten Nationen und im Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland verankert sind.
- ist auf sozialen Zusammenhalt ausgerichtet.
- ermöglicht Teilhabe.
- ist zivil und nicht an die Staatsbürgerschaft gekoppelt.

Bürgerschaftliches Engagement bedeutet für die bagfa unentgeltliches Mitwirken und Mitgestalten, Übernahme von Verantwortung für gesellschaftliche Belange in allen Bereichen sowie Einbringen und Realisieren von individuellen Ideen und Projekten. Die bagfa setzt sich dafür ein, dass dieses Engagement nicht instrumentalisiert und funktionalisiert wird.

c. Freiwilligenagenturen

Freiwilligenagenturen sind eine elementare Infrastruktur zur Unterstützung einer lebendigen und offenen Bürgergesellschaft: sowohl als Anlauf- und Beratungsstellen für alle Menschen, die sich engagieren, als auch für alle Organisationen, Vereine und Initiativen, die mit Freiwilligen arbeiten möchten.

Die Lebensqualität, das soziale Miteinander und die Zukunftsfähigkeit einer Kommune hängen auch wesentlich davon ab, ob und in welcher Form sich ihre Bürger/innen engagieren und einbringen können. Die Freiwilligenagenturen verfolgen daher das Ziel, das Engagement der Bürger/innen zu stärken, zu fördern und zivilgesellschaftlich zu verankern, sodass es in die unterschiedlichsten Bereiche der Gesellschaft ausstrahlen kann.

Sie informieren, beraten und qualifizieren Menschen, sich einzubringen und einer freiwilligen Tätigkeit nachzugehen, die zu den eigenen Vorstellungen und Fähigkeiten ebenso passt wie zu den Bedarfen vor Ort. Als Engagementexpertinnen, die die Situation und die Themen der jeweiligen Kommune kennen, unterstützen Freiwilligenagenturen gemeinnützige Organisationen, Vereine, Initiativen, Verwaltung und Unternehmen, entwickeln Konzepte und Projekte – auch in Kooperation mit anderen Akteuren. Umfassend vernetzt und eingebunden, geben sie dem bürgerschaftlichen Engagement in seiner Vielfalt einen Ort und eine Stimme.

Mit ihrer Arbeit ebnen Freiwilligenagenturen Wege des Miteinanders, die für jedes demokratische Gemeinwesen grundlegend sind. Sie ermöglichen, dass Bürger/innen das kommunale Leben mitverantwortlich gestalten können – mit den eigenen Kompetenzen, Erfahrungen und Interessen.

Freiwilligenagenturen zeigen auf den ersten Blick ein buntes Bild mit ihren unterschiedlichen Profilen, Finanzierungsstrukturen, Trägerkonstellationen und Projekten. Sie unterscheiden sich aufgrund ihrer Entstehungsgeschichte, in ihrer Trägerschaft und in den jeweiligen Aufgabenschwerpunkten.

Bei genauerem Hinsehen lassen sich aber zentrale Arbeitsbereiche erkennen, die für alle Freiwilligenagenturen von wesentlicher Bedeutung sind: Nach „innen“ sind es Aufbau und Organisation der Agentur sowie die

Finanzierung der Freiwilligenagentur. Nach „außen“ stehen Angebote für Freiwillige und Organisationen, Projekte und Kooperationen in Freiwilligenagenturen sowie die Interessensvertretung für bürgerschaftliches Engagement im Mittelpunkt.

Dabei bedingen Bereiche, die eher nach innen gerichtet sind, und solche, die nach außen wirken, einander: Funktionierende Abläufe in der Freiwilligenagentur sind eine Voraussetzung für eine gelingende Arbeit in Projekten – in der Kommunikation mit Engagementinteressierten ebenso wie in der Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern.

Die Struktur des QMS lässt Freiwilligenagenturen Raum für verschiedene thematische Schwerpunktsetzungen und ermöglicht somit eine Anpassung an lokale Gegebenheiten.

2. Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen

Wo immer sich eine Organisation systematisch mit der Qualität in ihren Arbeitsbereichen auseinandersetzt, gibt es Befürworter/innen und Skeptiker/innen bis hin zu strikten Gegnerinnen und Gegnern eines solchen Vorhabens. Die Schwierigkeit beginnt bereits bei der Frage, was unter Qualität verstanden wird. Es gibt Bedenken hinsichtlich der Standardisierung: „Wo bleibt denn dann das individuelle Profil der Freiwilligenagentur?“ und überbordender Bürokratie: „Wird dann mehr Zeit für die Dokumentation verwendet als für die eigentliche Arbeit?“

Mit dem Qualitätsmanagement möchte die bagfa eine Antwort geben auf diese berechtigten Fragen: „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ist weder ein Instrument mit dem Anspruch, jedes Detail in der Arbeit der Freiwilligenagentur erfassen zu wollen noch der Versuch, ein starres Regelwerk zu schaffen. Es soll vielmehr ein Kompass sein, der die Richtung in wichtigen Kernbereichen von Freiwilligenagenturen anzeigt und hilft, auf Kurs zu bleiben.

Die Nachweisführung ist praxisnah gestaltet. In der Regel weisen Sie Ihre gute Arbeit mit den Materialien nach, die Sie im Alltag der Agentur einsetzen.

Freiwilligenagenturen sollen durch die umfassende Beschäftigung mit ihren Arbeitsbereichen die Möglichkeit erhalten, ihren Ist-Stand zu bewerten, sich weiterzuentwickeln und sich für ihre Nutzer/innen und Kooperationspartner/innen transparent darzustellen. Bei der Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden kann das Qualitätsmanagementsystem – ebenso wie seine Vorgängerversionen – darüber hinaus als ein strukturierender Leitfaden verwendet werden.

a. Wirkung nach innen

Ein Qualitätsmanagementsystem muss die Qualitätsentwicklung der Arbeit nachhaltig unterstützen. Dies ist umso wichtiger, da Anforderungen zum Beispiel an das Freiwilligenmanagement, an die Büroorganisation oder die Mittelbeschaffung zunehmen oder sich verändern. Neue Trends müssen beachtet, neue Projekte entwickelt werden.

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ kann eine Steuerungs- und Organisationsentwicklungsfunktion übernehmen. Mit seinen alltagsnahen Definitionen von Bereichen und Handlungsfeldern können Anforderungen von innen (z. B. Veränderungen im Team) und von außen (z. B. durch gesellschaftliche Wandlungsprozesse) einfacher nachvollzogen und bewältigt werden. Zudem können eigene Stärken und Entwicklungspotenziale analysiert werden. Damit wird auch der Wert der eigenen Arbeit besser sichtbar.

Die Qualität der Arbeit hängt entscheidend von der Kompetenz, der Erfahrung und der Motivation der freiwilligen und beruflichen Mitarbeitenden ab. Dies bedeutet: Qualität ist nur mit den Mitarbeitenden herstellbar. Deswegen ist es wichtig, dass bei der Qualitätsentwicklung sowohl die freiwilligen als auch die beruflichen Mitarbeitenden konsequent mit einbezogen werden.

Folgende konzeptionelle Bausteine von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ unterstützen die Steuerungs- und Organisationsentwicklungsfunktion innerhalb der Freiwilligenagentur:

Bewertung der IST-Situation	Auf der Grundlage der nah am Alltag gestalteten Handlungsfelder mit ihren jeweils drei Stufen ermittelt jede Freiwilligenagentur die IST-Situation in allen Bereichen. Daraus kann ein individuelles Profil abgeleitet werden, das Auskunft über Stärken und Entwicklungspotenziale gibt.
Einbeziehung der Mitarbeitenden	Die Selbstbewertung kann von beliebig vielen beruflichen und freiwilligen Mitarbeitenden vorgenommen werden. Je mehr Mitarbeitende daran beteiligt sind, desto größer ist die Akzeptanz von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ und desto nachhaltiger seine Wirkung.
Entwicklungsvorhaben	Aus der Bewertung können Entwicklungsvorhaben abgeleitet werden, die dann systematisch umgesetzt werden.
Einfaches Dokumentationssystem	Das Dokumentationssystem lässt den Nutzer/innen großen Spielraum, um ihre Arbeit individuell darzustellen.
Feedback durch Gutachter/innen und Auditorinnen und Auditoren	Neben der Kontrollfunktion zeigt ein inhaltliches Feedback Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der Arbeit auf.

b. Botschaft nach außen

Mit „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ wird die Arbeit der Agentur auch transparenter nach außen – gegenüber Freiwilligen, Organisationen, Förderern und der Öffentlichkeit. Das QMS trägt dazu bei, Verfahren zu etablieren, die nachvollziehbare und verbindliche Standards für Arbeitsvorgänge sicherstellen, was eine verbesserte Orientierung an den Interessen und Wünschen der Adressaten ermöglicht. Es unterstützt dabei, Positionen und Aufgabenbereiche als Freiwilligenagentur zu schärfen und diese zu präsentieren.

Generell soll „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ dazu beitragen, die „Marke Freiwilligenagentur“ bundesweit zu stärken, indem dieser Leitfaden Bereiche und Handlungsfelder definiert, die Freiwilligenagenturen eint – bei aller Unterschiedlichkeit etwa ihrer Entstehungsgeschichte, ihrer Trägerschaft oder ihrer jeweiligen Aufgabenschwerpunkte.

c. Im Überblick

Bereits die Arbeit mit dem vorherigen QMS hat deutlich gezeigt, dass folgende konkrete Auswirkungen durch die Beschäftigung mit Qualitätsmaßstäben zu verzeichnen sind. Diese positiven Effekte sollen mit dem neuen QMS noch verstärkt werden:

- Das zielorientierte Arbeiten und die Arbeitsplanung werden unterstützt.
- Interne Arbeitsabläufe werden strukturierter und transparenter.
- Das Qualitätsmanagementsystem unterstützt die Reflexion der eigenen Arbeit.
- Entwicklungspotenziale werden aufgezeigt und Verbesserungsmaßnahmen angeregt.
- Neue Mitarbeitende arbeiten sich leichter ein.
- Materialien der Freiwilligenagentur werden im Zusammenhang mit der Beteiligung an „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ überarbeitet.
- Die Kommunikation mit Freiwilligen und Organisationen wird verbessert.
- Mittel- und langfristig ergibt sich eine (zeitliche) Entlastung der Freiwilligenagentur.

3. Die Arbeit mit dem Handbuch

Im Zentrum von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ stehen fünf Bereiche, die die Arbeit von Freiwilligenagenturen beschreiben. Diese Bereiche bilden für eine Freiwilligenagentur relevante Aufgabenschwerpunkte und Arbeitsprozesse ab:

Bereiche der Arbeit einer Freiwilligenagentur

- Bereich 1 •
Angebote für Freiwillige und Organisationen**
- Bereich 2 •
Projekte und Kooperationen von Freiwilligenagenturen**
- Bereich 3 •
Interessenvertretung für Bürgerschaftliches Engagement**
- Bereich 4 •
Aufbau und Organisation der Freiwilligenagentur**
- Bereich 5 •
Finanzierung der Freiwilligenagentur**

Die Bereiche sind nach einer einheitlichen Struktur aufgebaut. Diese Struktur konkretisiert jeden Bereich in den folgenden drei aufeinander aufbauenden Schritten:

- a) Leitsätze**
- b) Handlungsfelder**
- c) Stufen**

a. Leitsätze

Was Freiwilligenagenturen wollen / Was Freiwilligenagenturen machen

Jedem der fünf Bereiche sind Leitsätze vorangestellt, die die Idee und Ausrichtung dieses Bereichs beschreiben. Folgendes Beispiel zeigt die Leitsätze für den ersten der fünf Bereiche von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“:

Bereich 1 • Angebote für Freiwillige und Organisationen

Was Freiwilligenagenturen wollen

Freiwilligenagenturen wollen als kompetente Expertinnen zur Stärkung des Engagements vor Ort beitragen, indem sie Menschen begeistern, ermutigen und beraten, sich mit ihren vielfältigen Fähigkeiten für die Gesellschaft zu engagieren. Dabei spielt es keine Rolle, ob sie alt oder jung, reich oder arm sind, einen Migrationshintergrund haben oder behindert sind.

Die Öffnung für freiwilliges Engagement von Organisationen aus ganz unterschiedlichen Themenbereichen ist ein Ziel von Freiwilligenagenturen. Sie wollen gemeinnützige Organisationen, Vereine, Initiativen, Verwaltung und Unternehmen dabei unterstützen, die Ideen und Potenziale von Engagierten besser zu nutzen. Es geht ihnen dabei vor allem um gute Rahmenbedingungen und zeitgemäße Formen freiwilligen Engagements.

Was Freiwilligenagenturen machen

Freiwilligenagenturen bieten Initiativen und Organisationen eine umfassende Erstberatung und weitere Austausch- und Weiterbildungsmöglichkeiten an. Freiwilligenagenturen entwickeln auf Anfrage gemeinsam mit Einsatzstellen organisationsbezogene Möglichkeiten für freiwilliges Engagement.

Freiwilligenagenturen informieren, beraten, vermitteln und begleiten Menschen, die sich freiwillig engagieren wollen. Dabei achten sie auf einen niedrighschwelligeren Zugang, finden kreative Wege und machen freiwilliges Engagement vor Ort sichtbar.

Freiwilligenagenturen knüpfen Kontakte zwischen Freiwilligen und potenziellen Einsatzstellen, vermitteln Freiwillige und bieten weitere Begleitung im Engagement an.

b. Handlungsfelder

Im nächsten Schritt wurden für jeden der Bereiche drei Handlungsfelder ausgewählt. Diese ausgewählten Handlungsfelder stehen für Teilaufgaben des jeweiligen Bereichs, die für eine qualitativ gute und erfolgreiche Arbeit besonders wichtig sind. Die Handlungsfelder konkretisieren somit die jeweiligen Bereiche.

Für den ersten Bereich „Angebote für Freiwillige und Organisationen“ wurden folgende drei Handlungsfelder bestimmt:

- **Handlungsfeld 1: Information**
- **Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch**
- **Handlungsfeld 3: Vermittlung**

Das Beispiel zeigt die Definition: für das „Handlungsfeld 1 Information“

Bereich 1, Handlungsfeld 1: Information

Mit ihren Informationen über das freiwillige Engagement und ihre eigenen Arbeitsfelder und Angebote erreichen Freiwilligenagenturen potenzielle Freiwillige und potenzielle Einsatzstellen. Dafür ist ein differenziertes Angebot an Materialien und Formaten hilfreich, das verschiedene Zielgruppen (Jugendliche, Menschen in der nachberuflichen Phase, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Fluchterfahrung etc. bzw. Verbände, Vereine und Initiativen) erreicht. Freiwilligenagenturen überprüfen ihre Angebote und Formate regelmäßig darauf, ob Aufwand und Wirkung in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen. Sie nutzen bewährte Formate (wie z. B. Freiwilligenbörsen) und probieren gegebenenfalls neue Ansprache- und Informationsformate aus (analoge und digitale Wege).

c. Stufen

In einem weiteren Schritt wurden für jedes Handlungsfeld Stufen definiert. Mithilfe der Stufen kann jede Freiwilligenagentur eine Einschätzung ihrer Arbeit vornehmen. Diese Einschätzung (Selbstbewertung) und die dabei erreichten Stufen sind die Grundlage für die Vergabe des Qualitätssiegels.

Hierzu wieder ein Beispiel aus dem ersten Bereich zum Handlungsfeld „Information“:

BASISSTUFE

Es gibt analog und digital aufbereitete Informationen sowohl für Engagementinteressierte als auch für Einsatzstellen, Vereine und Initiativen, die Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur beschreiben.

VERTIEFUNGSTUFE

Es gibt analog und digital aufbereitete Informationen sowohl für Engagementinteressierte als auch für Einsatzstellen, Vereine und Initiativen, die Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur beschreiben. **Die Informationen sind an unterschiedliche Zielgruppen adressiert.**

EXZELLENZSTUFE

Es gibt analog und digital aufbereitete Informationen sowohl für Engagementinteressierte als auch für Einsatzstellen, Vereine und Initiativen, die Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur beschreiben. **Die Informationen sind an unterschiedliche Zielgruppen adressiert. Informationswege werden systematisch auf Aktualität, Erreichung der Ziele und Reaktion der Adressaten hin ausgewertet und auf ihre Wirkfähigkeit/Tauglichkeit überprüft. Die Auswertung wird dokumentiert.**

Die **Basisstufe** in allen fünf Bereichen deckt die Anforderungen an eine verlässliche, lokale Infrastruktureinrichtung für bürgerschaftliches Engagement ab.

Die **Vertiefungs- und Exzellenzstufen**, auf denen sich Freiwilligenagenturen in jedem Handlungsfeld selbst verorten, ergeben in der Gesamtschau ein individuelles Profil der Freiwilligenagentur. Arbeitsschwerpunkte und Entwicklungspotenziale werden so sichtbar. Die Ausführungen zu den Stufen liefern zudem Anregungen und Entscheidungshilfen, welche Bereiche vielleicht ausgebaut, neu betrachtet oder in der bestehenden Form beibehalten werden sollten.

4. Der Erwerb des Qualitätssiegels

Um „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ zu durchlaufen, muss für jedes der insgesamt 15 Handlungsfelder in den fünf Bereichen eine Selbstbewertung vorgenommen und die jeweils erreichte Stufe dokumentiert werden. Dies erfolgt zum einen durch eine textliche Beschreibung dessen, was Sie in Ihrer Freiwilligenagentur konkret machen und zum anderen durch nachvollziehbare und aktuelle weitere Nachweise, die die Selbstbewertung belegen (z. B. Flyer, Fotos, Protokolle, Konzepte).

Leitfragen zur Basisstufe:

- Wie informieren Sie potenzielle Freiwillige über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Wie informieren Sie potenzielle Einsatzstellen über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?

Mögliche Nachweise zur Basisstufe:

- Flyer mit Angeboten der Freiwilligenagentur für Freiwillige und Organisationen
- Screenshots von Online-Informationen (z. B. Homepage, Social Media)

Leitfragen zur Vertiefungsstufe:

- Wie informieren Sie potenzielle Freiwillige über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Wie informieren Sie potenzielle Einsatzstellen über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- **Variieren die Darstellungen der Informationen für die jeweiligen Zielgruppen?**
- **Wie gehen Sie auf die potenziellen unterschiedlichen Bedarfe, Wünsche und Rahmenbedingungen der Adressaten ein?**
- **Gibt es Aspekte, die Sie je nach Zielgruppe unterschiedlich stark hervorheben oder zurückstellen?**

Mögliche Nachweise zur Vertiefungsstufe:

- *Flyer mit Angeboten der Freiwilligenagentur für Freiwillige und Organisationen*
- *Screenshots von Online-Informationen (z. B. Homepage, Social Media)*
- **Abbildung von Vielfalt in Angebotsflyern**
- **Screenshots für bestimmte Zielgruppen (Jüngere und Ältere, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Migrationshintergrund, Studierende, Teams aus Unternehmen bzw. Vereine, Initiativen, Kommunen, Unternehmen etc.)**

Leitfragen zur Exzellenzstufe:

- Wie informieren Sie potenzielle Freiwillige über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Wie informieren Sie potenzielle Einsatzstellen über Ziele, Aufgaben und Angebote der Freiwilligenagentur?
- Variieren die Darstellungen der Informationen für die jeweiligen Zielgruppen?
- Wie gehen Sie auf die potenziellen unterschiedlichen Bedarfe, Wünsche und Rahmenbedingungen der Adressaten ein?
- Gibt es Aspekte, die Sie je nach Zielgruppe unterschiedlich stark hervorheben oder zurückstellen?
- **Nach welcher Systematik werten Sie den Erfolg von Informationsformaten und -wegen aus?**
- **Wie fließt die Auswertung in die Planung zukünftiger Informationsformate ein?**

Mögliche Nachweise zur Exzellenzstufe:

- *Flyer mit Angeboten der Freiwilligenagentur für Freiwillige und Organisationen*
- *Screenshots von Online-Informationen (z. B. Homepage, Social Media)*
- *Abbildung von Vielfalt in Angebotsflyern*
- *Screenshots für bestimmte Zielgruppen (Jüngere und Ältere, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit Migrationshintergrund, Studierende, Teams aus Unternehmen bzw. Vereine, Initiativen, Kommunen, Unternehmen etc.)*
- **Auflistung und Bewertung von Informationsformaten und -wegen, Protokolle von Auswertungstreffen**

a. Beschreiben Sie, was Sie tun!

Sie wissen selbst am besten Bescheid über die Abläufe in Ihrer Freiwilligenagentur. Deshalb arbeitet „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ an dieser Stelle nicht mit starren Vorgaben, sondern mit Leitfragen, die Sie dabei unterstützen, die Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur in den einzelnen Handlungsfeldern formal frei und inhaltlich nachvollziehbar zu beschreiben.

Die Leitfragen erheben weder Anspruch auf Vollständigkeit, noch müssen Sie alle beantwortet werden. Sie dienen der Reflexion über das, was Sie konkret machen – was Ihnen vielleicht oftmals selbstverständlich erscheint, aber bislang nicht konkret schriftlich festgehalten wurde. Die Fragen helfen Ihnen dabei, einen Sachverhalt aus unterschiedlichen Perspektiven zu beleuchten und verschiedene Aspekte ins Spiel zu bringen. Den Bewerter/innen können Sie so verdeutlichen, wie Ihre Agentur in den jeweiligen Handlungsfeldern arbeitet. Ihnen, die Sie sich mit den Fragen auseinandersetzen, fällt dabei vielleicht auf, dass ein bestimmter Aspekt in Ihrer Arbeit noch gar nicht berücksichtigt worden ist, die damit gebotene Perspektive in Zukunft aber hilfreich sein könnte.

b. Weisen Sie nach, was Sie tun!

Was machen Sie und wie machen Sie es, welche Instrumente nutzen Sie dabei? Durch die Leitfragen haben Sie die Möglichkeit, Arbeitsweisen und Abläufe Ihrer Freiwilligenagentur frei zu beschreiben. Häufig entstehen

dabei Protokolle, Produkte und Dokumentationen, die diese Arbeitsweisen und Abläufe belegen. Damit die Gutachterinnen und Gutachter von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ Ihre Beschreibung einzelner Handlungsfelder fundiert belegen und somit eine qualitative Prüfung durchführen können, sind diese Nachweise von großem Wert. Hierbei ist es besonders wichtig, zu beachten, dass Sie bei der Wahl der Nachweise frei sind. Die Tabelle liefert Ihnen Beispiele dafür, was Nachweise für bestimmte Handlungsfelder sein können. Es können aber auch ganz andere Nachweise Ihrer Wahl eingereicht werden, an einigen Stellen wird auch eine einfache Verfahrensbeschreibung ausreichen. Einzig zu beachten ist, dass Ihre Nachweise die Beschreibung der Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur tatsächlich, nachvollziehbar, aktuell und in allen Handlungsfeldern der jeweiligen Stufe abbilden. Dies gilt für alle Stufen, auf denen Sie die Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur in der Selbstbewertung verorten. Konkret bedeutet dies, dass Sie bei einer Selbsteinschätzung Ihrer Agentur auf der Exzellenzstufe auch alle Handlungsfelder der Basisstufe und der Vertiefungsstufe nachweisen müssen.

In jedem Handlungsfeld muss für den Erwerb des Qualitätssiegels das Erreichen der Basisstufe nachgewiesen werden.

c. Dokumentationsdatei

Für die Arbeit mit „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ wird eine Dokumentationsdatei zur Verfügung gestellt, in der jedes Handlungsfeld mit der entsprechenden Stufe erfasst und abgefragt wird. Diese Datei bildet die Grundlage für die Bewertung der Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur.

Stufe	Was wir machen	Nachweise
Basisstufe		
Vertiefungsstufe		
Exzellenzstufe		

Beispiel: Wie die Dokumentation des Handlungsfelds „Information“ aussehen kann, wird im Folgenden exemplarisch dargestellt. In diesem Beispiel wird davon ausgegangen, dass die Freiwilligenagentur sich selbst bei der Vertiefungsstufe einordnet.

Stufe	Was wir machen	Nachweise
Basisstufe	(...)	(...)
Vertiefungsstufe	Wir haben Flyer für Einsatzstellen und Engagementinteressierte. Aus unseren Flyern geht hervor, welche Angebote unsere Freiwilligenagentur den verschiedenen Zielgruppen macht. Auf unserer Homepage haben wir Bereiche für Engagementinteressierte und für Einsatzstellen mit jeweils für diese unterschiedlichen Zielgruppen angepassten Informationen. Um eine besonders zielgerichtete Ansprache zu ermöglichen, haben wir ein Faltblatt in Leichter Sprache im Angebot und weisen die Möglichkeit von Kurzzeitengagements in gesonderten Flyern aus.	<ul style="list-style-type: none"> • B1_H1_Nachweis 1: Flyer für Engagementinteressierte • B1_H1_Nachweis 2: Flyer für Einsatzstellen • B1_H1_Nachweis 3: Screenshots Bereiche der Homepage • B1_H1_Nachweis 4: Faltblatt in Leichter Sprache • B1_H1_Nachweis 5: Flyer Kurzzeitengagement
Exzellenzstufe		

Wenn ein Nachweis alle Stufen umfasst, reicht ein einzelner Beleg. Falls das nicht der Fall ist, müssen entsprechend mehr Belege eingereicht werden. Wichtig: Wenn Sie Ihre Freiwilligenagentur in der Selbstbewertung auf der Vertiefungsstufe einordnen, müssen sowohl die Nachweise für die Vertiefungsstufe als auch alle Nachweise der Basisstufe eingereicht werden.

Es gibt Standards, bei denen es um den Nachweis einer Regelmäßigkeit geht (z. B. Teambesprechungen). In diesem Fall reichen zum Beispiel eine Terminliste und zwei exemplarische Tagesordnungen, Einladungen oder Protokolle aus. Es gibt aber auch Standards, bei denen explizit mehr als ein Nachweis gefordert ist. Beispielsweise muss für das Erreichen der Exzellenzstufe im Bereich 1 Angebote für Freiwillige und Organisationen, Handlungsfeld 1, Informationen Folgendes nachgewiesen werden: „Es werden bewährte Informationswege angeboten und ebenfalls neue Ansprache- und Informationsformate ausprobiert.“ Hier sind also mindestens zwei Nachweise einzubringen: einer über ein bewährtes, einer über ein neues Format.

d. Datenschutz

Wenn Nachweise Daten (Namen, Kontaktdaten etc.) von Mitarbeitenden, beratenen Personen, Freiwilligen oder sonstigen Personen beinhalten, mit denen die Freiwilligenagentur in Kontakt steht, müssen diese in den Nachweisen aus Gründen des Datenschutzes grundsätzlich geschwärzt oder anderweitig unkenntlich gemacht werden.

e. Berichtszeitraum

Um die Aktualität der Nachweise für die Aktivitäten der Freiwilligenagenturen sicherzustellen, gibt es den sogenannten Berichtszeitraum, der zwölf Monate vor der Anmeldung zur (Re-)Zertifizierung umfasst. Es können also nur Materialien eingereicht werden, die die Agentur im Zeitraum des zurückliegenden Jahres verwendet hat. Das heißt, wenn die Freiwilligenagentur ihre Unterlagen zum 31. Dezember eines Jahres abgibt, müssen die

Belege aus dem Zeitraum zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember stammen. Bei einer Abgabe der Unterlagen zum 30. Juni eines Jahres gilt der Berichtszeitraum vom 1. Juli des Vorjahres bis zum 30. Juni des Jahres der Abgabe der Unterlagen. Eingereichte Dokumente sollten in der Regel mit einem Datum bzw. einer Jahreszahl versehen sein. Bei einigen Nachweisen geht es darum, Verläufe oder Abfolgen darzustellen oder Materialien mit längerfristigem Charakter (wie beispielsweise Flyer, Leitbild) anzugeben. Hier wird die Dauer des Berichtszeitraums direkt in den entsprechenden Stufen benannt. Materialien sollten jeweils in der aktuell verwendeten Version eingereicht werden.

f. Selbstbewertung

Für die Überprüfung und Bewertung der Arbeit in den Freiwilligenagenturen bilden die Stufen in den einzelnen Handlungsfeldern die Grundlage. Um den Mindeststandard zu erfüllen, muss in jedem der 15 Handlungsfelder mindestens die Basisstufe erreicht und nachgewiesen werden.

Bereiche und Handlungsfelder	Stufe
Handlungsfeld 1: Information	Vertiefungsstufe
Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch	Exzellenzstufe
Handlungsfeld 3: Vermittlung	Basisstufe

Diese beispielhafte Bewertung muss für alle fünf Bereiche mit allen jeweils drei Handlungsfeldern vorgenommen und in den Selbstbewertungsbogen eingetragen werden. Anhand dessen erfolgt die Überprüfung der Unterlagen durch externe, unabhängige Gutachter/innen.

g. Erstzertifizierung

Der erste Schritt zum Qualitätssiegel ist ein verpflichtendes Einsteigerseminar zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“, das von der bagfa in der Regel zweimal jährlich angeboten wird und in dem das Zertifizierungsverfahren und die Selbstbewertung ausführlich erläutert werden.

Das Qualitätssiegel wird dann auf der Grundlage der Überprüfung der Arbeit der einzelnen Freiwilligenagentur vergeben. Die Überprüfung erfolgt bei der Erstzertifizierung auf der Grundlage einer Selbstbewertung, die durch zwei Gutachter/innen geprüft wird. Dementsprechend empfehlen die Gutachter/innen die Vergabe oder Nichtvergabe des Qualitätssiegels durch die bagfa. Die Gutachter/innen erstellen zusätzlich ein schriftliches, individuelles Gutachten, das die Freiwilligenagenturen erhalten. Auf der Grundlage des Gutachtens sowie der Empfehlung durch die Gutachter entscheidet die bagfa über die Vergabe des Siegels. Das Qualitätssiegel hat eine Gültigkeit von drei Jahren.

h. Rezertifizierung

Drei Jahre nach der Erstzertifizierung muss das Qualitätssiegel erneuert werden. Nach dieser Rezertifizierung hat das Qualitätssiegel eine erneute Gültigkeit von drei Jahren. Ein halbes Jahr vor dem Ablauf des Qualitätssiegels muss die Freiwilligenagentur ihre Unterlagen zur Rezertifizierung einreichen, um eine nahtlose Siegelgültigkeit zu erhalten. Das heißt, die Freiwilligenagentur stellt alle Unterlagen zur Selbstbewertung, wie bei der Erstzertifizierung, erneut zusammen und reicht diese mit den entsprechenden Nachweisen ein.

Zusätzlich zur erneuten Selbstbewertung muss die Freiwilligenagentur mindestens einmal im Zeitraum der Siegelgültigkeit an einem Austauschtreffen der bagfa zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ teilnehmen,

um ihre Beschäftigung mit der Weiterentwicklung von Qualitätsstandards zu belegen. Mit der ersten Rezertifizierung wird ein Audit vereinbart. Das Audit umfasst neben den Unterlagen zur Selbstbewertung auch einen Vor-Ort-Besuch von Auditorinnen und Auditoren. Alle weiteren Rezertifizierungen finden in der Regel als reine Selbstbewertung statt und können auf Wunsch um ein Audit ergänzt werden.

Im Rahmen des Audits:

- werden die in der Selbstbewertung dokumentierten Stufen überprüft,
- werden die eingereichten Unterlagen besprochen,
- wird die weitere Qualitätsentwicklung der Freiwilligenagentur diskutiert.

Im Anschluss an das Audit wird (analog zur Erstzertifizierung) ein Gutachten erstellt, das die Freiwilligenagentur erhält. Darin wird auch die erneute Vergabe bzw. Nichtvergabe des Qualitätssiegels begründet.

i. Zeitlicher Ablauf im Überblick

Das Zertifizierungsverfahren basiert auf einer festen Zeitstruktur, die sich jährlich wiederholt. Es gibt mindestens zwei Einsteigerseminare pro Jahr. Die Fristen für die Anmeldung zur Zertifizierung sowie für die Abgabe der Unterlagen sind wie folgt festgelegt: Wenn Sie die Unterlagen zum 30. Juni eines Jahres einreichen, ist die Anmeldefrist der 31. Mai. Bei der Einreichung der Unterlagen zum 31. Dezember eines Jahres ist die Anmeldefrist der 30. November. Der folgende Zeitstrahl zeigt exemplarisch die Zeitstruktur vom Einsteigerseminar über die Erstzertifizierung bis hin zur Rezertifizierung einer Agentur, die ihre Unterlagen zum 31. Dezember 2019 (links) und einer Agentur, die ihre Unterlagen zum 30. Juni 2020 (rechts) abgeben wird.

Anfang / Mitte 2019:

Seminar QMS für Einsteiger

01.01. – 31.12.2019:

Berichtszeitraum

30.11.2019:

Anmeldung zur Zertifizierung

31.12.2019:

Abgabe der Unterlagen zur Zertifizierung

01.07.2020 – 30.06.2023:

Gültigkeit des Qualitätssiegels

2020 oder 2021 oder 2022:

Einmaliger Besuch eines Austauschtreffens zum QMS

01.01.2022 – 31.12.2022:

Berichtszeitraum für Verlängerung des Qualitätssiegels

30.11.2022:

Anmeldung zur Verlängerung des Qualitätssiegels

31.12.2022:

Abgabe der Unterlagen zur Rezertifizierung des Qualitätssiegels

01.07.2023 – 30.06.2026:

Gültigkeit des „neuen“ Qualitätssiegels

Ende 2019 / Anfang 2020:

Seminar QMS für Einsteiger

01.07.2019 – 30.06.2020:

Berichtszeitraum

31.05.2020:

Anmeldung zur Zertifizierung

30.06.2020:

Abgabe der Unterlagen zur Zertifizierung

01.01.2021 – 31.12.2023:

Gültigkeit des Qualitätssiegels

2021 oder 2022 oder 2023:

Einmaliger Besuch eines Austauschtreffens zum QMS

01.07.2022 – 30.06.2023:

Berichtszeitraum für Verlängerung des Qualitätssiegels

31.05.2023:

Anmeldung zur Verlängerung des Qualitätssiegels

30.06.2023:

Abgabe der Unterlagen zur Rezertifizierung des Qualitätssiegels

01.01.2024 – 31.12.2026:

Gültigkeit des „neuen“ Qualitätssiegels

**Ausgezeichnet!**

Gültig bis Dezember 2022

j. Außendarstellung

Die Außendarstellung erfolgt einheitlich mit dem **bagfa-Qualitätssiegel**. Freiwilligenagenturen, die „**Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen**“ erfolgreich durchlaufen haben, sind anschließend berechtigt, in ihren Öffentlichkeitsmaterialien und auf ihrer Homepage das Qualitätssiegel (siehe links) mit Angabe der Gültigkeitsdauer zu führen.

Einmal jährlich findet die öffentliche Verleihung des Qualitätssiegels statt.

5. Arbeitshilfen

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ bietet Ihnen eine Vielzahl an Unterstützungsmöglichkeiten auf Ihrem Weg zu mehr Qualität im Alltag Ihrer Freiwilligenagentur. Neben dem vorliegenden Handbuch gibt es einen passenden Leitfaden mit zahlreichen Praxisbeispielen zu allen fünf Bereichen und 15 Handlungsfeldern sowie ein umfassendes Seminarangebot zum Qualitätsmanagement. Ergänzend können Module der Fortbildungsreihe „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ besucht werden, um einzelne Handlungsfelder der Arbeit von Freiwilligenagenturen in den Fokus nehmen.

a. Leitfaden

Der Leitfaden „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ist ein umfassendes Kompendium mit Informationen, die alle Bereiche des Qualitätsmanagements umfassen und darüber hinaus noch weitere interessante Aspekte zum Aufbau, zur Profilbildung und zum Betrieb von Freiwilligenagenturen beschreibt.

b. Seminare

Neben Einsteigerseminaren zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ bietet die bagfa jährliche thematische Austauschtreffen für alle zertifizierten Freiwilligenagenturen an. Die Teilnahme an mindestens einem Austauschtreffen in den drei Jahren der Siegelgültigkeit ist für eine Rezertifizierung verpflichtend.

Die bagfa bietet auch speziell auf die Fragestellungen Ihrer Freiwilligenagentur angepasste Inhouse-Seminare zum Qualitätsmanagement an.

Neben diesen explizit auf das QMS der bagfa zugeschnittenen Angeboten arbeitet auch die modulare Fortbildungsreihe der bagfa nah an den Anforderungen des QMS, sodass die Module dafür genutzt werden können, sich in einzelnen Bereichen und Handlungsfeldern fortzubilden.

6. Weiterentwicklung des QMS

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ wird kontinuierlich an sich verändernde Rahmenbedingungen, neue Anforderungen und neue Optionen angepasst. Die Weiterentwicklung geschieht auf vielfältige Weise:

- Die bagfa-Geschäftsstelle begleitet auch mit externen QM-Experten kontinuierlich die Umsetzung und Entwicklung des QMS.
- Einmal jährlich findet ein Treffen mit den Gutachterinnen und Gutachtern sowie Auditorinnen und Auditoren statt, um strategische Fragen und Verbesserungen zu besprechen.

Alle Freiwilligenagenturen können jederzeit Verbesserungsvorschläge zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ bei der Geschäftsstelle einreichen. Herzlich willkommen sind auch Einsendungen zu guter Praxis in den 15 Handlungsfeldern und werden in die Online-Angebote mit aufgenommen.

7. Die Leistungen der bagfa-Geschäftsstelle

Die bagfa-Geschäftsstelle gewährleistet die Kommunikation zwischen den beteiligten Akteuren und sorgt dafür, dass das operative Geschäft zuverlässig organisiert wird. Dazu gehören im Einzelnen:

- die Beratung und Unterstützung der Nutzer/innen,
- die Aktualisierung und Pflege aller Unterlagen des QMS,
- die Organisation der Seminare, Austauschtreffen und das Angebot von Inhouse-Seminaren,
- das Angebot von Online-Informationen wie Webinaren,
- die Gewinnung und Betreuung der Gutachter/innen,
- die Organisation der Treffen der Gutachtergruppe,
- die Organisation der Veranstaltung zur Verleihung des Qualitätssiegels,
- das Bereitstellen von Materialien der Öffentlichkeitsarbeit zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“.

8. Kosten und Kontakt

	bagfa-Mitglieder	Nicht-Mitglieder
Einsteigerseminar	kostenfrei	50 Euro
Austauschtreffen (2-tägig)	200 Euro	350 Euro
Handbuch	50 Euro	100 Euro
(Re-)Zertifizierung	300 Euro	600 Euro
(Re-)Zertifizierung mit Audit	400 Euro	800 Euro

Unter www.bagfa.de erhalten Sie alle relevanten Informationen zu Seminaren und Austauschtreffen sowie zu dem Verfahren und den Abgabefristen für den (erneuten) Erwerb des Qualitätssiegels. Für Fragen, Anregungen und weiterführende Informationen können Sie sich gerne an die Geschäftsstelle wenden:

Tel: 030 / 20 45 33 66

E-Mail: bagfa@bagfa.de

Web: www.bagfa.de

Hintergrundinformationen – die bagfa

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e. V. ist der bundesweite Dach- und Fachverband der Freiwilligenagenturen, Freiwilligenzentren, Ehrenamtsbörsen, -büros und -zentralen in Deutschland. Sie wurde im Jahr 1999 als gemeinnütziger, partei- und konfessionsunabhängiger Verein von Vertreterinnen und Vertretern lokaler Freiwilligenagenturen gegründet. Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier ist Schirmherr der bagfa. Ziel der bagfa ist es, Freiwilligenagenturen in ihrer Rolle als lokale Expertinnen und Anlaufstellen des bürgerschaftlichen Engagements zu stärken. Sie will damit einen Beitrag zum Aufbau einer Bürgergesellschaft leisten, in der sich Bürger/innen, Organisationen, Vereine, Unternehmen und Kommunen für eine solidarische Gesellschaft engagieren.

Aufgaben der bagfa sind daher:

- **Austausch und Fortbildung ermöglichen:** Die bagfa begleitet Freiwilligenagenturen bei der inhaltlich-konzeptionellen Weiterentwicklung durch zahlreiche Vernetzungs- und Fortbildungsaktivitäten. So ist die Jahrestagung die (Informations-)Plattform für Freiwilligenagenturen in Deutschland. Darüber hinaus werden kontinuierlich Fachthemen in Thementagen, Workshops und Arbeitsforen behandelt.
- **Qualität fördern:** Die bagfa unterstützt die Qualitätsentwicklung von Freiwilligenagenturen durch ein Qualitätsmanagementsystem und macht gute Qualität durch das bagfa-Qualitätssiegel sichtbar.
- **Anerkennung und Öffentlichkeit schaffen:** Die bagfa würdigt den Reichtum an kreativen und innovativen Potenzialen von Freiwilligenagenturen durch den Innovationspreis. Sie informiert über Freiwilligenagenturen und die Aktivitäten des Bundesverbands durch kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit.
- **Projekte entwickeln:** Gemeinsam mit ihren Mitgliedern entwickelt die bagfa eigene Projekte oder beteiligt sich an bundesweiten Modellprojekten zur Erprobung neuer Ansätze, um gesellschaftliche Herausforderungen, zum Beispiel in den Feldern „Inklusion“, „Willkommenskultur“ und „Integration“, mitzugestalten.

- **Interessen vertreten:** Die bagfa vertritt die Interessen von Freiwilligenagenturen auf Bundesebene. Darüber hinaus bringt sie die Erfahrungen von Freiwilligenagenturen im Dialog mit Politik, Verwaltungen, Unternehmen und Wissenschaft sowie mit Stiftungen und anderen Organisationen in die gesellschaftliche Debatte ein.

Freiwilligenagenturen tragen als kompetente Engagementexperten zur Nachhaltigkeit des Engagements vor Ort bei, indem sie:

- Menschen begeistern, ermutigen und beraten, sich mit ihren vielfältigen Fähigkeiten für die Gesellschaft zu engagieren,
- gemeinnützige Organisationen, Verwaltung und Wirtschaft unterstützen, sich Engagierten zu öffnen, deren Potenziale besser zu nutzen und geeignete Rahmenbedingungen für deren Engagement zu schaffen,
- Kontakte zwischen Freiwilligen und potenziellen Einsatzstellen knüpfen, Freiwillige vermitteln und den Einsatz begleiten,
- sich an bestehenden Netzwerken vor Ort beteiligen und gegebenenfalls neue initiieren,
- die Veränderungen in der Gesellschaft beobachten und maßgeschneiderte Projekte für den Bedarf vor Ort entwickeln und initiieren sowie
- weitere Partizipationsmöglichkeiten und Anerkennung für Freiwillige schaffen.

Mitglieder der bagfa sind lokale Freiwilligenagenturen. Die bagfa verfügt über einen ehrenamtlichen Vorstand und eine Bundesgeschäftsstelle mit Sitz in Berlin. 15 Landesarbeitsgemeinschaften (lagfas) vertreten die Freiwilligenagenturen in ihren jeweiligen Bundesländern. Um eine Mitgliedschaft sowohl in der bagfa als auch in der entsprechenden lagfa kann sich jede Freiwilligenagentur in Deutschland bewerben. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend fördert die Geschäftsstelle der bagfa als Projekt.

www.bagfa.de

bagfa

Bundesarbeitsgemeinschaft
der Freiwilligenagenturen e.V.

www.bagfa.de

ISBN: 978-3-9817950-9-7

