

Sie möchten unser QualitätsManagementsystem nutzen?  
Wir beraten und informieren Sie gerne! Rufen Sie uns an  
oder senden Sie uns eine E-Mail.

**bagfa-Geschäftsstelle**  
Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V.  
Potsdamer Str. 99, 10785 Berlin  
Tel: 030 / 20 45 33 66  
[bagfa@bagfa.de](mailto:bagfa@bagfa.de)  
[www.bagfa.de](http://www.bagfa.de)

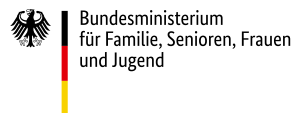
## Auf einen Blick: Vorteile des QMS

- Das QualitätsManagementsystem unterstützt die Reflexion der eigenen Arbeit.
- Das zielorientierte Arbeiten und die Arbeitsplanung werden unterstützt.
- Interne Arbeitsabläufe werden strukturierter und transparenter.
- Entwicklungspotenziale werden aufgezeigt und Verbesserungsmaßnahmen angeregt.
- Neuen Mitarbeitenden gibt es Orientierung bei der Einarbeitung.
- Die Kommunikation mit Freiwilligen und Organisationen wird verbessert.
- Das bagfa-Qualitätssiegel macht nach außen sichtbar, dass Sie nach nachvollziehbaren Qualitätsstandards arbeiten.
- Die unabhängige Beurteilung der Arbeit von Freiwilligenagenturen durch die Gutachter/innen unterstreicht den inhaltlichen Anspruch von Freiwilligenagenturen und kann Vorteile bei der Gewinnung von Förderern bringen.
- Das Qualitätssiegel kann öffentlichkeitswirksam eingesetzt werden.

*„Unsere Angebote sind nützlich, unsere Aufgaben klar, wir bekommen jede Menge positives Feedback. Und besonders wichtig für die Zukunft: Wir wissen auch, in welche Richtung wir uns weiterentwickeln wollen. All das haben wir mit dem bagfa-QMS geschafft.“*

Peter Wagenknecht,  
oskar | freiwilligenagentur lichtenberg

Gefördert vom:



## Leistungen der bagfa-Geschäftsstelle

Mit dem QMS lässt die bagfa Freiwilligenagenturen nicht allein: 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 Organisation der Seminare, Austauschtreffen und das Angebot von Inhouse-Seminaren
- Angebote von Online-Informationen wie Webinaren
- die Gewinnung und Betreuung der Gutachter/innen
- die öffentliche Verleihung des Qualitätssiegels
- das Bereitstellen von Materialien der Öffentlichkeitsarbeit zum QMS

## QMS auf einen Blick

### Kosten

	bagfa-Mitglieder	Nicht-Mitglieder
Einsteigerseminar	kostenfrei	50 Euro
Ausgangstreffen (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

\* Nettopreise

## Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen QualitätsManagementsystem



**Ausgezeichnet!**

**Von Freiwilligenagenturen  
für Freiwilligenagenturen**

## Gib mir fünf!

Fünf Finger an jeder Hand – fünf olympische Ringe – fünf Bereiche in „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“. Das neue QualitätsManagementSystem (QMS) der bagfa lädt ein zur Auseinandersetzung mit dem eigenen Tun und bringt Struktur in den Arbeitsalltag.

*„Wer die Qualität der eigenen Arbeit gewährleisten will, muss alle zentralen Aufgaben und Prozesse beleuchten und kritisch reflektieren. Das Qualitätsmanagementsystem der bagfa bietet dafür einen denkbar hilfreichen Rahmen. Gemeinsam mit Freiwilligenagenturen entwickelt, erfasst und bestimmt es systematisch, was gute Arbeit ausmacht. Offen für vielfältige Wege der Umsetzung, bringt es Qualität alltagstauglich auf den Punkt.“*

Beatrix Hertle, Landesgeschäftsführerin lagfa Bayern e.V.

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ist von der bagfa gemeinsam mit Mitgliedern, Gutachter/innen aus dem Qualitätsmanagement und externen Expert/innen entwickelt worden. So stellt die bagfa als Dach- und Fachverband sicher, dass das QMS wirklich den Alltag und die Fragestellungen der Freiwilligenagenturen abbildet und realistische Anreize zur Weiterentwicklung der Arbeit liefert.

## Ganz nah dran: Inhalte des QMS

Im Zentrum stehen fünf Bereiche, die die Arbeit von Freiwilligenagenturen abbilden. Diese Bereiche beschreiben relevante Aufgabenschwerpunkte und Arbeitsprozesse:

- 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

Das QMS basiert auf einer Selbstbewertung. Je mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Freiwilligenagentur sich daran beteiligen, desto nachhaltiger die Wirkung und umso größer die Akzeptanz.

## Handlungsfelder? Selbstbewertung? Digitale Nachweise? Wir lassen Sie nicht allein!

Die bagfa steht Freiwilligenagenturen zu allen Fragen rund um das QualitätsManagementSystem zur Seite. Angefangen bei Fragen, wie: „Was ist ein Nachweis?“, über Hilfe bei der Suche nach best-practice-Beispielen bis hin zu „Wie schaffe ich es, Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen in den Alltag zu integrieren?“. Außerdem bietet die bagfa das Seminar „QMS für Einsteiger“ an, das einen praxisnahen Zugang ermöglicht.

## Das Qualitätssiegel für Freiwilligenagenturen

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ist ein praxiserprobtes Arbeitsmittel – abgestimmt auf den alltäglichen Nutzen. Es funktioniert unabhängig von der Größe und der Trägerschaft einer Freiwilligenagentur. Freiwilligenagenturen, die zusätzlich eine Zertifizierung erfolgreich durchlaufen, können das vom Dach- und Fachverband der Freiwilligenagenturen verliehene Qualitätssiegel als wichtiges Element der Öffentlichkeitsarbeit einsetzen. Es dient als sichtbares Zeichen für die extern zertifizierte Qualität der Arbeit einer Freiwilligenagentur.

## Der Weg zum Qualitätssiegel

- Teilnahme am Seminar „QMS für Einsteiger“ (findet zweimal im Jahr statt)
- „Wie schätzen wir als Freiwilligenagentur unsere Arbeit selbst ein?“ Diese Frage bildet die Grundlage der Selbstbewertung im bagfa-QMS.
- Um das Qualitätssiegel zu erreichen, müssen in allen fünf Bereichen des QMS bestimmte Qualitätsstandards erfüllt und nachgewiesen werden.
- Die digitale, mit Nachweisen belegte Selbstbewertung wird in einem zweiten Schritt von jeweils zwei externen Gutachter/innen nachvollzogen und in einem schriftlichen Gutachten bewertet.
- Auf Grundlage dieses Gutachtens wird das Qualitätssiegel mit einer Gültigkeit von drei Jahren verliehen.
- Die erste Rezertifizierung ist dann zusätzlich zur erneuten Selbstbewertung mit einem persönlichen Besuch (Audit) zweier Gutachter/innen in der Agentur verbunden.
- Bestandteil der Rezertifizierung ist der Besuch von mindestens einem Austauschtreffen innerhalb der drei Jahre der Siegelgültigkeit.
- Eine Rezertifizierung hat dann erneut eine Gültigkeit von drei Jahren.

*„Das Qualitätssiegel hat für uns große Bedeutung. Wir erhalten viele Anregungen für unsere Arbeit und lassen uns deshalb regelmäßig zertifizieren.“*

Ute Bujara, Freiwilligen-Agentur Tatendrang München

## Beispielhafter Ablauf der (Re-)Zertifizierung

**Anfang / Mitte 2021:**  
Seminar QMS für Einsteiger

**01.01.2021 – 31.12.2021:**  
Berichtszeitraum

**30.11.2021:**  
Anmeldung zur Zertifizierung

**31.12.2021:**  
Abgabe der Unterlagen zur Zertifizierung

**01.07.2022 – 30.06.2025:**  
Gültigkeit des Qualitätssiegels

**2022 oder 2023 oder 2024:**  
Einmaliger Besuch eines Austauschtreffens zum QMS

**01.01.2024 – 31.12.2024:**  
Berichtszeitraum für Verlängerung des Qualitätssiegels

**30.11.2024:**  
Anmeldung zur Verlängerung des Qualitätssiegels

**31.12.2024:**  
Abgabe der Unterlagen zur Rezertifizierung des Qualitätssiegels

**01.07.2025 – 30.06.2028:**  
Gültigkeit des „neuen“ Qualitätssiegels

**Ende 2021/ Anfang 2022:**  
Seminar QMS für Einsteiger

**01.07.2021 – 30.06.2022:**  
Berichtszeitraum

**31.05.2022:**  
Anmeldung zur Zertifizierung

**30.06.2022:**  
Abgabe der Unterlagen zur Zertifizierung

**01.01.2023 – 31.12.2025:**  
Gültigkeit des Qualitätssiegels

**2023 oder 2024 oder 2025:**  
Einmaliger Besuch eines Austauschtreffens zum QMS

**01.07.2024 – 30.06.2025:**  
Berichtszeitraum für Verlängerung des Qualitätssiegels

**31.05.2025:**  
Anmeldung zur Verlängerung des Qualitätssiegels

**30.06.2025:**  
Abgabe der Unterlagen zur Rezertifizierung des Qualitätssiegels

**01.01.2026 – 31.12.2028:**  
Gültigkeit des „neuen“ Qualitätssiegels

Analoger Ablauf in den Folgejahren