

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)



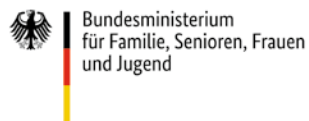
## Auf einen Blick: Vorteile des QMS

- 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 die Freiwilligenagentur nach nachvollziehbaren Qualitätsstandards arbeitet.
- 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.

*„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.

Gefördert vom:



Bundesministerium  
 für Familie, Senioren, Frauen  
 und Jugend

## Leistungen der bagfa-Geschäftsstelle

Mit dem QMS lässt die bagfa Sie 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 Freiwilligenagenturen
- die Organisation der Seminare, Austauschtreffen und digitalen Sprechstunden
- Angebote von Online-Informationen wie die QMS-Unterstützungsbox
- die Gewinnung und Betreuung der Gutachter:innen
- die öffentliche Verleihung des Qualitätssiegels
- das Bereitstellen von Materialien der Öffentlichkeitsarbeit zum QMS

## Kosten auf einen Blick

	bagfa-Mitglieder	Nicht-Mitglieder
Seminar für Einsteiger:innen	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

\* Nettopreise

**Erfolgreich arbeiten in  
 Freiwilligenagenturen**  
 QualitätsManagementSystem



**Mit Qualität zum Erfolg**

## Ganz nah dran: Inhalte des QMS

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

„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.

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

## Es ist nie zu früh den ersten Schritt zu gehen!

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ist ein praxiserprobtes Arbeitsmittel – abgestimmt auf den alltäglichen Nutzen. Es funktioniert unabhängig von der Größe und der Trägerschaft einer Freiwilligenagentur.

### Das bagfa-QMS können Sie nutzen

- als Fahrplan beim Aufbau einer neuen Agentur,
- wenn Sie ein neues Arbeitsfeld etablieren möchten,
- wenn Sie das Profil Ihrer Agentur schärfen wollen und
- als hilfreichen Wegweiser bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter:innen.

Wie genau Sie mit dem QMS und dem Handbuch arbeiten können, zeigen wir Ihnen gerne.

### Dazu bieten wir Ihnen:

- persönliche Einzelberatung (digital oder telefonisch)
- das Seminar „QMS für Einsteiger:innen“

Die Fortbildungsreihe der bagfa greift ebenfalls Themen aus den Bereichen und Handlungsfeldern des QMS auf. Nicht umsonst stehen beide Angebote unter der gleichen Überschrift: „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“.

Die bagfa steht Ihnen zu allen Fragen rund um das QualitätsManagementSystem zur Seite. Wir unterstützen Sie, das QMS erfolgreich in Ihren Agenturalltag zu integrieren.

## Das Qualitätssiegel für Freiwilligenagenturen

Freiwilligenagenturen, die bereits mit dem QMS arbeiten, können zusätzlich eine Zertifizierung durchlaufen und das Qualitätssiegel erhalten.

Das vom Dach- und Fachverband der Freiwilligenagenturen verliehene Siegel dient als sichtbares Zeichen für die extern zertifizierte Qualität der Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur. Sie können es als wichtiges Element der Öffentlichkeitsarbeit einsetzen.

Auch im Zertifizierungsprozess lassen wir Sie nicht allein.

### Unser Angebot an Sie:

- das Webseminar „Der Weg zum Qualitätssiegel“
- digitale Sprechstunden
- die QMS Unterstützungsbox auf der bagfa Website mit Tipps und Empfehlungen, FAQs und einer Nachweissammlung [www.bagfa.de/wissenspool](http://www.bagfa.de/wissenspool)

Informationen zu den Vorteilen des QMS, zum Qualitätssiegel, den Siegelträger:innen, dem zeitlichen Ablauf des Zertifizierungsprozesses und den Qualifizierungsangeboten finden Sie auf der bagfa Website unter

[www.bagfa.de/angebote/qualitatsmanagementsystem](http://www.bagfa.de/angebote/qualitatsmanagementsystem)

*„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

## Der Weg zum Qualitätssiegel

- Zum Einstieg sind die Teilnahme am analogen Seminar „QMS für Einsteiger:innen“ und am Webseminar „Der Weg zum Qualitätssiegel“ verpflichtend. Beide Seminare finden zweimal im Jahr statt.
- Das bagfa-QMS basiert auf einer Selbstbewertung. Grundlage dafür ist die Frage „Wie schätzen wir als Freiwilligenagentur unsere Arbeit selbst ein?“.
- 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 anschließend 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 zusätzlich zur erneuten Selbstbewertung mit einem persönlichen Besuch (Audit) zweier Gutachter:innen in der Agentur verbunden.
- Für eine Rezertifizierung wird der Besuch von mindestens einem Austauschtreffen innerhalb der drei Jahre der Siegelgültigkeit dringend empfohlen.
- Eine Rezertifizierung hat 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