

# ERFOLGREICH ARBEITEN IN FREIWILLIGENAGENTUREN

Das QualitätsManagementSystem der bagfa

**bagfa**

Bundesarbeitsgemeinschaft  
der Freiwilligenagenturen e.V.

## Impressum

Handbuch Qualitätsmanagement bagfa e.V. „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“  
2. Auflage 2022

Herausgeber:

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (bagfa)

Potsdamer Str. 99, 10785 Berlin

Telefon: 030 20453366

E-Mail: [bagfa@bagfa.de](mailto:bagfa@bagfa.de)

Web: [www.bagfa.de](http://www.bagfa.de)

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

Text und Redaktion: Henning Baden, Andrea Rützel, Birgit Weber

Lektorat: Theresa Ratajszczak

Layout: Atelier 124 | Maria Kempfer

Das Qualitätsmanagementsystem „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ wurde 2018 neu konzipiert und 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. In der 2. Auflage des vorliegenden Handbuchs wurden Aktualisierungen vorgenommen. Die formulierten Qualitätsstandards der Bereiche und Handlungsfelder wurden im Vergleich zur 1. Auflage aus 2019 nicht geändert.

Die Robert Bosch Stiftung ermöglichte den Aufbau des Qualitätsmanagementsystems 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 Handbuchs ist nicht gestattet.

© bagfa, Januar 2022

Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

# Inhaltsverzeichnis

## Definitionen, Ziele und praktischer Ablauf

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

## Bereiche und Handlungsfelder

<b>Bereich 1</b>	
<b>Angebote für Freiwillige und Organisationen</b>	<b>17</b>
Handlungsfeld 1: Information	18
Handlungsfeld 2: Beratung und Austausch	21
Handlungsfeld 3: Vermittlung	24
<b>Bereich 2</b>	
<b>Projekte und Kooperationen von Freiwilligenagenturen</b>	<b>27</b>
Handlungsfeld 1: Entscheidungskriterien für Projekte	28
Handlungsfeld 2: Projektumsetzung	31
Handlungsfeld 3: Kooperationen	34
<b>Bereich 3</b>	
<b>Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement</b>	<b>37</b>
Handlungsfeld 1: Positionierung	38
Handlungsfeld 2: Netzwerke	41
Handlungsfeld 3: Einfluss nehmen	44
<b>Bereich 4</b>	
<b>Aufbau und Organisation der Freiwilligenagentur</b>	<b>47</b>
Handlungsfeld 1: Erreichbarkeit und Arbeitsstrukturen	48
Handlungsfeld 2: Austausch und Kompetenzentwicklung	51
Handlungsfeld 3: Leiten und Entscheiden	54
<b>Bereich 5</b>	
<b>Finanzierung der Freiwilligenagentur</b>	<b>57</b>
Handlungsfeld 1: Finanzverwaltung	58
Handlungsfeld 2: Mittelbeschaffung	61
Handlungsfeld 3: Finanzierungsstrategie	64
<b>Anhang</b>	
Übersicht über Bereiche und Handlungsfelder	68
Dokumentation Selbstbewertungsbogen	69
Verpflichtungs- und Ehrlichkeitserklärung	70
Checkliste und Erklärung zu den QMS-Unterlagen	71
Hintergrundinformationen – die bagfa	72



**DEFINITIONEN,  
ZIELE UND  
PRAKTISCHER ABLAUF**

## Übersicht über wichtige Änderungen am QMS-Zertifizierungsverfahren: Ergänzung des QMS-Handbuchs „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“



### Einleitung

Das QualitätsManagementSystem (QMS) der bagfa „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ wurde 2018 neu konzipiert. Die aktuell gültige 2. Auflage des vorliegenden Handbuchs stammt vom Januar 2022. Nunmehr hat die bagfa einige Änderungen am Zertifizierungsverfahren, an den Zertifizierungsunterlagen, Unterstützungsformaten und den Kosten vorgenommen. Diese sind in der folgenden Übersicht zusammengestellt. Die Änderungen werden dann zu einem späteren Zeitpunkt Eingang in eine neue Druckauflage des Handbuchs finden.

### Der Erwerb des Qualitätssiegels *(QMS-Handbuch, S. 8-14)*

#### Erstzertifizierung

Die Erstzertifizierung erfolgt im sogenannten Basis-Pfad. Das bedeutet, dass alle Agenturen, die sich zum ersten Mal im seit 2019 gültigen QMS der bagfa zertifizieren, ausschließlich die Basisstufen in allen 15 Handlungsfeldern nachweisen – unabhängig davon, ob sie vielleicht in einigen Handlungsfeldern bereits Qualitätskriterien höherer Stufen erfüllen. Bereits bisher war das Erreichen der Basisstufe in allen 15 Handlungsfeldern eine Mindestanforderung, aber auch ausreichend zum Erhalt des Qualitätssiegels. Es erfolgt hiermit also keine Absenkung der inhaltlichen Anforderungen für den Siegelerhalt. Man kann sich nunmehr bei der Erstzertifizierung lediglich noch nicht für die Vertiefungs- und Exzellenzstufe beurteilen lassen.

Die formale Prüfung auf Vollständigkeit der eingereichten Unterlagen sowie nun ebenfalls die inhaltliche Prüfung der Selbstbewertung der Agentur erfolgt bagfa-intern.

Sollte einmal die Gefahr bestehen, dass eine Freiwilligenagentur wegen Nichterreichen der Basisstufe in einem/mehreren Handlungsfeld/ern durchfallen könnte, erfolgt eine Zweit-Bewertung der betreffenden Handlungsfelder durch eine QMS-Ombudsperson (aus dem Kreis der externen QMS-Gutachter:innen).

Die Freiwilligenagentur erhält ein schriftliches Kurzgutachten. Dies enthält das Votum (bestanden/nicht bestanden), drei Aspekte, die bei der Prüfung besonders positiv aufgefallen sind und – sofern erforderlich – drei Verbesserungshinweise.

#### Rezertifizierung

Bei jeder Rezertifizierung kann die Freiwilligenagentur zwischen zwei Varianten wählen, dem Basis-Pfad (analoger Ablauf wie bei der Erstzertifizierung) oder dem Qualitätsentwicklungs-Pfad. Sollte die Freiwilligenagentur ein vertieftes Interesse an ihrer Organisationsentwicklung haben, empfiehlt sich der Qualitätsentwicklungs-Pfad. Hier erfolgt – wie bisher bei einer Zertifizierung – eine umfassende Selbstbewertung der Freiwilligenagentur nach Basis-, Vertiefungs- und Exzellenzstufe in allen 15 Handlungsfeldern. Die formale Prüfung auf Vollständigkeit der eingereichten Unterlagen sowie die inhaltliche Prüfung der Basisstufen in allen 15 Handlungsfeldern erfolgt bagfa-intern. Ein:e externe:r Gutachter:in übernimmt im Anschluss die inhaltliche Prüfung der selbstbewerteten Vertiefungs- und Exzellenzstufen.

Sollte auch hier die Gefahr bestehen, dass eine Freiwilligenagentur wegen Nichterreichen der Basisstufe in einem/mehreren Handlungsfeld/ern durchfallen könnte, erfolgt eine zusätzliche Bewertung der betreffenden Handlungsfelder durch eine QMS-Ombudsperson (aus dem Kreis der externen QMS-Gutachter:innen).

Die Freiwilligenagenturen, die den Qualitätsentwicklungs-Pfad wählen, erhalten wie bisher ein ausführliches schriftliches Gutachten mit Ausführungen zu allen 15 Handlungsfeldern inkl. Verbesserungsvorschlägen und Hinweisen zur Qualitäts- und damit zur Organisationsentwicklung.

Die Audits im Rahmen der Rezertifizierung, also Besuche der Gutachtenden vor Ort, entfallen.

## Qualitätssiegel in drei Abstufungen

In jeder höheren Stufe des QMS müssen Freiwilligenagenturen weitere Qualitätskriterien erfüllen, um diese Stufe zu erreichen. Um diese Unterschiede auch nach außen sichtbar zu machen und für die Agenturen einen Anreiz zur Qualitäts- und Organisationsentwicklung zu setzen, gibt es das Qualitätssiegel ab 2025 in drei Abstufungen: „Qualitätssiegel Basisstufe“, „Qualitätssiegel Fortschrittsstufe“ und „Qualitätssiegel Exzellenzstufe“.

Die Berechnung des erreichten Siegels erfolgt folgendermaßen: Je nach im Zuge der Begutachtung erreichter Stufe in einem Handlungsfeld gibt es 1 Punkt: 15 mal Basisstufe in den 15 Handlungsfeldern sind entsprechend 15 Punkte, 15 mal Vertiefungsstufe ergeben 30 Punkte, 15 mal Exzellenzstufe sind 45 Punkte. Um das Qualitätssiegel zu erhalten sind mindestens 15 Punkte erforderlich (die Basisstufe muss immer erfüllt sein), die Höchstpunktzahl sind 45 Punkte.

Die Qualitätsstufen sind folgendermaßen verteilt:

- 15-22 erreichte Punkte: Siegel Basisstufe
- 23-37 erreichte Punkte: Siegel Fortschrittsstufe
- 38-45 erreichte Punkte: Siegel Exzellenzstufe

Bei erfolgreicher Zertifizierung erhalten die Freiwilligenagenturen wie bisher eine Siegelurkunde, eine Siegelplakette sowie das Qualitätssiegel-Logo zur Verwendung in ihrer Öffentlichkeitsarbeit. Die erreichte Siegelstufe wird auf diesen Unterlagen ausgewiesen.

## Neue Zertifizierungsunterlagen

Auf Basis der oben genannten Änderungen und um den Freiwilligenagenturen das Ausfüllen zu erleichtern, hat die bagfa die Zertifizierungsunterlagen angepasst. Die wichtigste Neuerung: Die Dokumentationsdatei ist nun nicht mehr im Excel-Format, sondern eine ausfüllbare PDF-Vorlage.

Eingereicht werden müssen die ausgefüllte Dokumentationsdatei, die ausgefüllte Checkliste, die ausgefüllte Erklärung sowie die in den vorgelegten Ordnern abgelegten Nachweise. Im Falle einer Rezertifizierung kommt noch der ausgefüllte Selbstbewertungsbogen hinzu.

Melden Sie sich gerne, wenn Sie die Zertifizierungsunterlagen erhalten möchten.

## Unterstützungsangebote – Seminare (QMS-Handbuch, S. 14)

Um Freiwilligenagenturen in Ihrer Arbeit mit dem QMS und auf Ihrem Weg zum Qualitätssiegel zu unterstützen, hat die bagfa eine Reihe neuer Formate entwickelt.

Das analoge, eintägige Seminar „QMS für Einsteiger:innen“ wird nun darauf aufbauend durch ein weiteres Einstiegsformat, nämlich das Webseminar „Der Weg zum Qualitätssiegel“ ergänzt. Hier wird vermittelt, wie die Zertifizierungsunterlagen aufgebaut und wie sie auszufüllen sind. Für den erstmaligen Erwerb des Qualitätssiegels müssen beide genannten Einstiegsseminare besucht werden.

Agenturen, die bereits die Einstiegsseminare besucht haben und mit dem Handbuch arbeiten, denen aber letzte Schritte für die Zertifizierung fehlen, können zusätzlich das eintägige Austauschtreffen „Fokus QMS“ besuchen. Das Treffen bietet Unterstützung bei der Qualitätsentwicklung in den Agenturen, kollegiale Beratung und das Erarbeiten von Prozessbeschreibungen – kurzum eine Art „Nachweiswerkstatt“.

QMS-erfahrene Freiwilligenagenturen können zusammen mit den QMS-Gutachtern im ‚Erweiterten Gutachtentreffen‘ strategische Fragen und Verbesserungen besprechen und so aktiv an der Weiterentwicklung des QMS der bagfa mitwirken.

## Kosten (QMS-Handbuch, S. 15)

	bagfa-Mitglieder	Nicht-Mitglieder
Seminar „QMS für Einsteiger:innen“	kostenfrei	50 Euro
Webseminar „Der Weg zum Qualitätssiegel“	kostenfrei	kostenfrei
Aus Austauschtreffen „Fokus QMS“	50 Euro	100 Euro
Handbuch*	50 Euro	100 Euro
Erstzertifizierung (Basis-Pfad)*	300 Euro	600 Euro
Rezertifizierung (Basis-Pfad)*	300 Euro	600 Euro
Rezertifizierung (Qualitätsentwicklungs-Pfad)*	400 Euro	800 Euro

\* Nettopreise zzgl. MwSt

Sollte die Zertifizierung abgebrochen werden, weil im Rahmen der Vorprüfung Ihrer eingereichten Zertifizierungsunterlagen, die für den Erhalt des Qualitätssiegels erforderlichen Basisstufen nicht in allen Handlungsfeldern erreicht werden, stellen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 100 Euro/netto in Rechnung.

# 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 220 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 (QMS) zur Überprüfung und Weiterentwicklung der eigenen Arbeit. Der hohe Anspruch sowohl vonseiten der Freiwilligenagenturen als auch durch Politik, Fachöffentlichkeit und Kooperationspartner:innen 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“), erschien 2019 in erster Auflage mit „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ ein grundlegend verändertes Qualitätsmanagementsystem der bagfa.

## 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 freiwillig.
- 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

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 und die Beteiligung so zu fördern und zu verankern, dass die Bürger:innen auch gesellschaftspolitisch wirken können.

Freiwilligenagenturen sind so eine elementare Infrastruktur zur Unterstützung einer lebendigen und offenen Bürgergesellschaft. Sie wirken sowohl als Anlauf- und Beratungsstellen für alle Menschen, die sich engagieren möchten, als auch für alle Organisationen, Vereine und Initiativen, die mit Freiwilligen zusammenarbeiten wollen. Durch einen eindeutigen Namen oder Titel, eine konkrete Ansprechperson und eine aktuelle Website sind Freiwilligenagenturen als kompetente Anlaufstellen sofort zu erkennen und im öffentlichen Raum präsent.

Sie informieren, beraten und qualifizieren Menschen, sich einzubringen und einer freiwilligen Tätigkeit nachzugehen, die zu den eigenen Vorstellungen und Fähigkeiten passt. Dieser Leitgedanke führt dazu, dass Freiwilligenagenturen grundsätzlich einen übergreifenden Ansatz verfolgen. Sie sprechen Träger:innen, Organisationen und Zielgruppen aus allen gesellschaftlichen Bereichen an und informieren über Engagementmöglichkeiten in allen Themenfeldern und Formaten, so dass sich Freiwillige spontan oder langfristig, analog oder digital, in Strukturen eingebunden oder projektorientiert einbringen können.

Als Engagementexpertinnen, die die Situation und die Themen der jeweiligen Kommune kennen, unterstützen Freiwilligenagenturen gemeinnützige Organisationen, Vereine, Initiativen, Verwaltungen und Unternehmen, entwickeln Konzepte und Projekte – auch in Kooperation mit anderen Akteur:innen. Umfassend vernetzt und eingebunden, geben sie dem bürgerschaftlichen Engagement in seiner Vielfalt einen Ort und eine Stimme.

Als Einrichtungsform geben Freiwilligenagenturen insgesamt ein buntes Bild ab: mit ihren unterschiedlichen Entstehungsgeschichten, Finanzierungsstrukturen, Trägerkonstellationen und Projekten.

Unabhängig von lokalen Ausprägungen bilden zentrale Arbeitsbereiche das Gerüst jeder Freiwilligenagentur: Nach „innen“ sind es Arbeitsorganisation und Finanzierung. Nach „außen“ stehen die Angebote für Freiwillige und Organisationen, die Projekte und Kooperationen sowie die Öffentlichkeitsarbeit und Interessenvertretung für bürgerschaftliches Engagement im Mittelpunkt. Diese fünf Bereiche bilden auch das Gerüst des Qualitätsmanagementsystems der bagfa.

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 Kooperationspartner:innen.

Das QMS lässt Freiwilligenagenturen Raum für verschiedene thematische Schwerpunktsetzungen und ermöglicht eine Anpassung an lokale Gegebenheiten und zur eigenen Profilierung.

## 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 Gegner:innen 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 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 Auditor:innen	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 es Bereiche und Handlungsfelder definiert, die Freiwilligenagenturen eint – bei aller Unterschiedlichkeit etwa ihrer Entstehungsgeschichte, ihrer Trägerschaft oder ihrer jeweiligen Aufgabenschwerpunkte.

## c. Im Überblick

Die Arbeit mit dem QMS zeigt deutlich, dass folgende konkrete Auswirkungen durch die Beschäftigung mit Qualitätsmaßstäben zu verzeichnen sind:

- 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 zielgerichtet 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, eine Migrationsgeschichte haben oder nicht, eine Behinderung haben oder nicht.

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 niedrighwelligen 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. In jeder höheren Stufe kommen weitere Anforderungen, Leitfragen und mögliche Nachweise hinzu. Diese sind optisch gefettet hervorgehoben.

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, aussagekräftige und aktuelle 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 Migrationsgeschichte, 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 Migrationsgeschichte, 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 Gutachter: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 Gutachter:innen von „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ Ihre Beschreibung einzelner Handlungsfelder fundiert bewerten 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 Listung „Mögliche Nachweise“ liefert Ihnen jeweils der entsprechenden Stufe 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 Ihre textliche Beschreibung der Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur tatsächlich, nachvollziehbar, aktuell und in allen Handlungsfeldern der jeweiligen Stufe abbilden und belegen. Dies gilt für alle Stufen, auf denen Sie die Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur in der Selbstbewertung verorten. Die Stufen bauen aufeinander auf. Konkret bedeutet dies, dass Sie bei einer Selbsteinschätzung Ihrer Agentur in der Exzellenzstufe auch alle darunter liegenden Stufen (also Basisstufe und Vertiefungsstufe) erreichen und nachweisen müssen.

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

## c. Dokumentationsdatei

Für die Arbeit mit „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ wird eine Dokumentationsdatei zur Verfügung gestellt, in der jeder Bereich mit seinen Handlungsfeldern und den entsprechenden Stufen erfasst und abgefragt wird. Die textliche Beschreibung und die dazu passenden Nachweise werden in der Zeile der entsprechenden Stufe eingetragen, in der sich die Freiwilligenagentur einordnet. Diese Datei bildet die Grundlage für die Bewertung der Arbeit Ihrer Freiwilligenagentur.

**Beispiel:** Wie die Dokumentation des Bereichs 1 im Handlungsfeld „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 Kurzzeit-Engagements in gesonderten Flyern aus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• B1_H1_Nachweis 1: Flyer für Engagementinteressierte</li> <li>• B1_H1_Nachweis 2: Flyer für Einsatzstellen</li> <li>• B1_H1_Nachweis 3: Screenshots Bereiche der Homepage</li> <li>• B1_H1_Nachweis 4: Faltblatt in Leichter Sprache</li> <li>• B1_H1_Nachweis 5: Flyer Kurzzeit-Engagement</li> </ul>
Exzellenzstufe		

Sollte ein Nachweis Ihre textliche Beschreibung der jeweiligen Stufe nachvollziehbar veranschaulichen, 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 Vertiefungsstufe im Bereich 1 im Handlungsfeld „Information“ nachgewiesen werden: „Die Informationen sind an unterschiedliche Zielgruppen adressiert.“ Mögliche Nachweise könnten hier beispielsweise ein Flyer sein, der sich speziell an ältere Menschen richtet und ein Faltblatt, das Menschen mit Migrationsgeschichte adressiert.

Alle eingereichten Nachweise werden in der Dokumentationsdatei in der Spalte „Nachweise“ der entsprechenden Stufe benannt, in der sich die Freiwilligenagentur einordnet. Die Nachweise werden nach dem folgenden Schema gekennzeichnet: „B1\_H1\_Nachweis1\_Inhaltsschlagwort; „B1\_H1\_Nachweis2\_Inhaltsschlagwort“; „...“; „B5\_H3\_Nachweis xy\_Inhaltsschlagwort“, usw. Durch diese einheitliche, fortlaufende Benennung und Nummerierung sowohl in der Spalte „Nachweise“, als auch im Dateinamen des tatsächlich beigefügten Nachweises werden diese einander eindeutig zugewiesen.

Alle Nachweis-Dateien werden in dem jeweiligen vorangelegten Ordner des entsprechenden Bereichs und Handlungsfeldes abgespeichert.

#### d. Datenschutz

Wenn Nachweise personenbezogene 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 Abgabe zur (Re-)Zertifizierung umfasst. Es können also nur Materialien eingereicht werden, die die Agentur im Zeitraum der zurückliegenden zwölf Monate 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. Stammen diese Nachweise nicht aus dem Berichtszeitraum, sind aber noch gültig und werden in der Praxis noch genutzt, so ist dies direkt in den entsprechenden Stufen textlich zu benennen. 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 Selbstbewertung (textliche Beschreibung und Nachweise) muss für alle fünf Bereiche mit allen jeweils drei Handlungsfeldern in der Dokumentationsdatei vollständig vorgenommen werden. Die Nachweis-Dateien speichern Sie in die vorangelegten Ordner für die fünf Bereiche ab. Zusätzlich werden in einem „Selbstbewertungsbogen“ (siehe S. 69) die in der Selbstbewertung erreichten Stufen markiert. Eine ausgefüllte und unterschriebene „Verpflichtungs- und Ehrlichkeitserklärung“ (siehe S. 70) sowie eine ausgefüllte und unterschriebene „Checkliste und Erklärung zu den QMS-Unterlagen“ (siehe S. 71) vervollständigen Ihre Zertifizierungsunterlagen. Auf Basis dieser Zertifizierungsunterlagen erfolgt die inhaltliche Überprüfung und Bewertung durch externe, unabhängige Gutachter:innen.

### g. Erstzertifizierung

Der erste Schritt zum Qualitätssiegel ist der verpflichtende Besuch eines Einsteigerseminars zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“, das von der bagfa in der Regel zweimal jährlich (analog oder digital) angeboten wird und in dem das Zertifizierungsverfahren und die Selbstbewertung ausführlich erläutert werden.

Das Qualitätssiegel wird dann auf der Grundlage der Überprüfung der Zertifizierungsunterlagen der jeweiligen Freiwilligenagentur vergeben. Nach einer formalen Vorprüfung durch die bagfa erfolgt die Bewertung der Unterlagen durch zwei externe Gutachter:innen. Auf Basis dieser Bewertung 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:innen entscheidet die bagfa über die Vergabe des Siegels. Das Qualitätssiegel hat eine Gültigkeit von drei Jahren.

Neben dem schriftlichen Gutachten erhält die erfolgreich zertifizierte Freiwilligenagentur eine Siegelurkunde, eine Siegelplakette sowie das Qualitätssiegel-Logo zur Verwendung in ihrer Öffentlichkeitsarbeit.

### 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 Zertifizierungsunterlagen zur Selbstbewertung, wie bei der Erstzertifizierung, erneut zusammen und reicht diese mit den entsprechenden Nachweisen ein.

Bei einer Rezertifizierung müssen in der Selbstbewertung auch die Veränderungen seit der vorangegangenen Zertifizierung in der dafür vorgesehenen Spalte in der Dokumentationsdatei beschrieben werden.

Zusätzlich zur erneuten Selbstbewertung muss die Freiwilligenagentur mindestens einmal im Zeitraum der Siegelgültigkeit an einem Austauschtreffen der bagfa zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ teilgenommen haben, um ihre Beschäftigung mit der Weiterentwicklung von Qualitätsstandards zu belegen. Mit der ersten Rezertifizierung wird außerdem ein Audit vereinbart. Das Audit umfasst neben den Unterlagen zur Selbstbewertung auch einen Vor-Ort-Besuch von Gutachter:innen. Alle weiteren Rezertifizierungen finden in der Regel als reine Selbstbewertung statt und können auf Wunsch um ein Audit ergänzt werden.

Audits finden analog vor Ort bei der Freiwilligenagentur statt, können aber in Ausnahmefällen auch digital über eine Videokonferenz abgehalten 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 30. Juni 2022 (links) und einer Agentur, die ihre Unterlagen zum 31. Dezember 2022 (rechts) abgeben wird.

### Ende 2021 / Anfang 2022:

Seminar QMS für Einsteiger:innen

### 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

### Anfang / Mitte 2022:

Seminar QMS für Einsteiger:innen

### 01.01.2022 – 31.12.2022:

Berichtszeitraum

### 30.11.2022:

Anmeldung zur Zertifizierung

### 31.12.2022:

Abgabe der Unterlagen zur Zertifizierung

### 01.07.2023 – 30.06.2026:

Gültigkeit des Qualitätssiegels

### 2023 oder 2024 oder 2025:

Einmaliger Besuch eines Austauschtreffens zum QMS

### 01.01.2025 – 31.12.2025:

Berichtszeitraum für Verlängerung des Qualitätssiegels

### 30.11.2025:

Anmeldung zur Verlängerung des Qualitätssiegels

### 31.12.2025:

Abgabe der Unterlagen zur Rezertifizierung des Qualitätssiegels

### 01.07.2026 – 30.06.2029:

Gültigkeit des „neuen“ Qualitätssiegels

## 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 rechts) mit Angabe der Gültigkeitsdauer zu führen.



Einmal jährlich findet die öffentliche Verleihung des Qualitätssiegels statt.

## 5. Unterstützungsangebote

„Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ bietet Ihnen eine Vielzahl an Unterstützungsmöglichkeiten auf Ihrem Weg zu mehr Qualität im Alltag Ihrer Freiwilligenagentur. Neben diesem vorliegenden Handbuch gibt es eine ausführliche digitale QMS-Unterstützungsbox im Wissenspool auf der bagfa-Website unter [www.bagfa.de](http://www.bagfa.de) sowie ein umfassendes Seminarangebot zum Qualitätsmanagement. Dieses umfasst QMS-Einsteigerseminare, das Austauschtreffen 24 h-QMS sowie vielfältige digitale Begleitangebote. Ergänzend können Module der bagfa-Fortbildungsreihe „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“ sowie weitere (auch) digitale Qualifizierungsangebote der bagfa besucht werden, die einzelne Bereiche und Handlungsfelder der Arbeit von Freiwilligenagenturen in den Fokus nehmen.

### a. Digitale QMS-Unterstützungsbox

Die digitale QMS-Unterstützungsbox ist ein praktisches Angebot für alle Freiwilligenagenturen auf dem Weg zur Zertifizierung und zum Qualitätssiegel. Sie beinhaltet zum einen die wichtigsten Tipps & Empfehlungen

(Wie gehe ich bei der Dokumentation vor? Was ist ein guter Nachweis? etc.) sowie eine „Häufig gestellte Fragen“-Sektion (FAQ) zum Zertifizierungsverfahren, der Nachweisführung und der digitalen Dokumentation. Außerdem enthält die Unterstützungsbox auch eine „Beispiel-Nachweissammlung“. In dieser Nachweissammlung finden Sie Nachweise und Belege entlang der 15 Handlungsfelder der fünf Bereiche. Diese dienen für Sie zur Illustration und Inspiration, was alles ein Nachweis im Rahmen der QMS-Zertifizierung sein kann. Natürlich sind Nachweise sehr individuell und jeweils vollständig im Kontext des Gesamtprofils (und der darüber hinaus eingereichten Zertifizierungsunterlagen) der jeweiligen Freiwilligenagentur zu sehen.

Die QMS-Unterstützungsbox ist Bestandteil des bagfa-Wissenspool auf der bagfa-Website unter [www.bagfa.de/wissenspool](http://www.bagfa.de/wissenspool).

Weitere allgemeine Informationen zum QMS, den aktuellen QMS-Siegelträger:innen sowie dem externen Gutachter:innen-Team finden Sie unter [www.bagfa.de/angebote/qualitatsmanagementsystem](http://www.bagfa.de/angebote/qualitatsmanagementsystem).

### b. Seminare

Neben Einsteigerseminaren zu „Erfolgreich arbeiten in Freiwilligenagenturen“, die in der Regel zweimal jährlich (analog oder digital) angeboten werden, bietet die bagfa jährliche thematische Austauschtreffen für alle zertifizierten Freiwilligenagenturen an. Darüber hinaus führt die bagfa vielfältige digitale Begleitangebote durch.

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 kontinuierlich die Umsetzung und Entwicklung des QMS.
- Mindestens einmal jährlich findet ein Treffen mit den Gutachter:innen statt, um strategische Fragen und Verbesserungen zu besprechen.
- Freiwilligenagenturen mit Qualitätssiegel beschäftigen sich auf dem einmal jährlich stattfindenden Austauschtreffen intensiv mit den Qualitätsstandards.

## 7. Die Leistungen der bagfa-Geschäftsstelle

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

- die Beratung, Begleitung 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 der QMS-Unterstützungsbox,
- die Durchführung vielfältiger digitaler Begleitangebote,
- die Gewinnung und Betreuung der Gutachter:innen,
- die Organisation der Treffen des Gutachter:innen-Teams,

- 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
Erst- oder Rezertifizierung*	300 Euro	600 Euro
Rezertifizierung mit Audit*	400 Euro	800 Euro

\* Nettopreise zzgl. MwSt

Unter [www.bagfa.de](http://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 20453366

E-Mail: [bagfa@bagfa.de](mailto:bagfa@bagfa.de)

Web: [www.bagfa.de](http://www.bagfa.de)

# bagfa

Bundesarbeitsgemeinschaft  
der Freiwilligenagenturen e.V.

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

