

# Qualität! Auf den Punkt gebracht

Qualitätsmanagementsystem  
(QMS) der bagfa

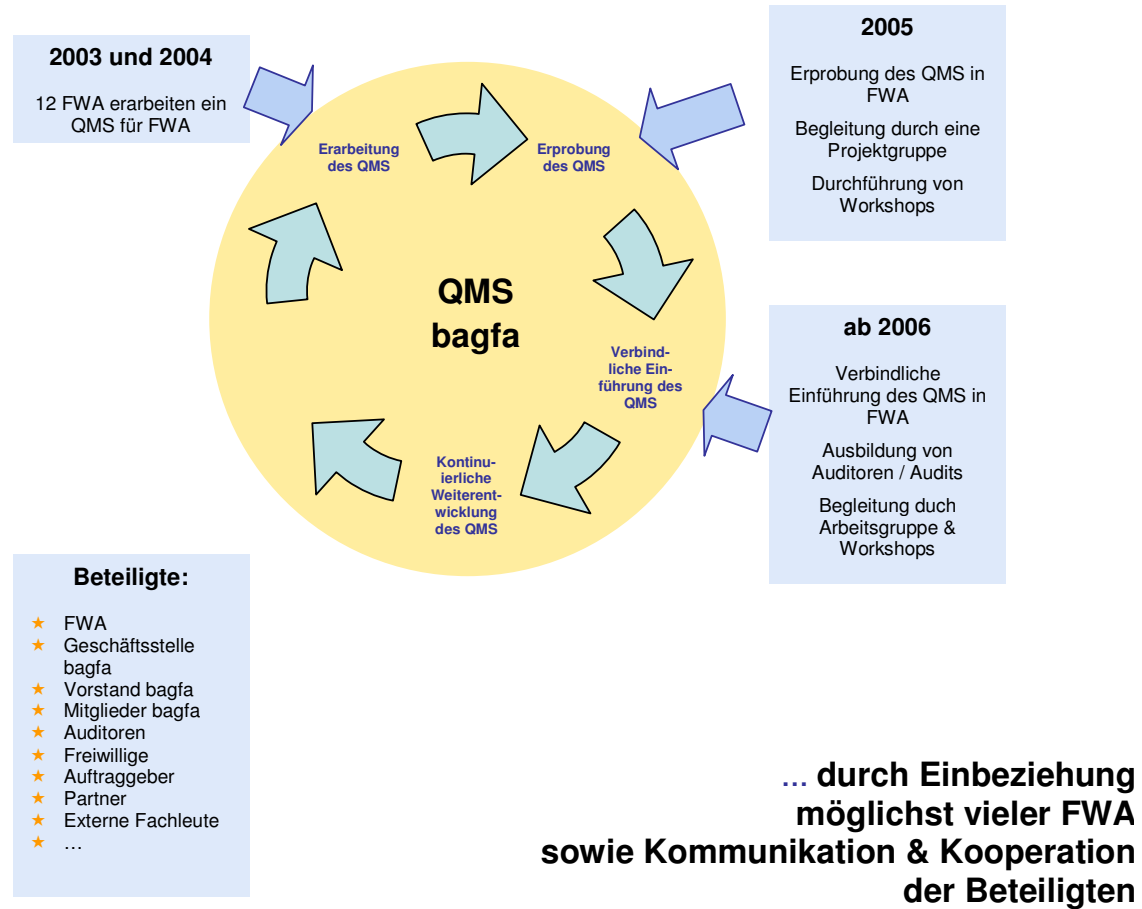
# Das QMS wurde erarbeitet von

BüroAktiv Frankfurt/M	Centrum f. b. Eng. Mühlheim	FWA Cottbus	FWA Jena-Saale- Holzland
FWA Leipzig	FWA Münster	FW-Börse Heidelberg	FWZ Hamburg
FWZ Hannover	FWZ Hildesheim	FWZ Mönchen- gladbach	Treffpunkt Berlin

# Erprobung

- Überprüfung von Kernprozessen, Merkmalen und Standards hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und Erfolgsorientierung
- Durchführung von Selbstbewertungen
- Praxisnahe Ausbildung von internen Auditoren

## Ständige Weiterentwicklung & Verbesserung des QMS der bagfa...



# Das QMS wirkt in zwei Richtungen:

## 1) nach innen:

- Verbesserung der Qualität der eigenen Arbeit zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit

## 2) nach außen:

- Verbesserung der eigenen Marktposition durch den Nachweis eines QM („Gütesiegel“)

# Wirkung nach innen

Etablierung von **Verfahren und Regeln**, die

- nachvollziehbare und verbindliche Standards für Arbeitsvorgänge sicherstellen
- verbesserte Orientierung an den Interessen und Wünschen des Kunden ermöglichen
- laufende Anpassung an externe Veränderungen vereinfachen

# ...für Freiwilligenagenturen

## ➤ **Verbesserung der Professionalität und Effektivität**

- Fortbildungsangebote und Instrumentenpaket
- Angebote transparenter darstellen
- Stärken und Schwächen erkennen
- Wert der eigenen Arbeit erkennen und sichtbar machen
- Ziele werden fundiert ermittelt
- Neue Mitarbeiter/innen arbeiten sich leichter ein

# Wirkung nach außen

Herstellen von **Vertrauen** in die Arbeit der Freiwilligenagentur durch **Transparenz** gegenüber:

- Freiwilligen und Organisationen
- Geldgebern, Förderern etc.
- Öffentlichkeit

# ... für die Nutzer/innen

## ➤ **Verbesserung der Kooperation zwischen Freiwilligenagentur und Nutzer/innen**

- Transparenz der Angebote und Ziele
- Ziele werden fundiert ermittelt
- Gezieltere Nutzung eines verbesserten Angebotes

# ... für Zuwendungsgeber

- **Entwicklung vertrauenssichernder Maßnahmen zwischen Freiwilligenagentur und Zuwendungsgeber**
  - Öffentlichkeitswirksame Darstellung der Gesamtauswertung
  - Qualitätssiegel bescheinigt Teilnahme am QMS

# Aufbau des QMS

- Kernprozesse und Zusatzprozesse
- Leitsätze
- Merkmale (Indikatoren)
- Standards
- Outputs (Dokumentationspflichten)
- Inputs (Arbeitshilfen)

# Kernprozesse

Pflichtaufgaben einer Freiwilligenagentur:

- KP 1: Information und Beratung von Freiwilligen
- KP 2: Information und Beratung von Organisationen
- KP 3: Personal- und Kompetenzentwicklung
- KP 4: Arbeitsstrukturen in der Freiwilligenagentur
- KP 5: Öffentlichkeitsarbeit
- KP 6: nachhaltiges Qualitätsmanagement

# Zusatzprozesse

Zusatzaufgaben einer Freiwilligenagentur:

- ZP 10: Gesell. Engagement von Unternehmen
- ZP 11: Qualifizierung für freiwillige und berufliche Mitarbeiter/-innen gemeinnütziger Organisationen
- ZP 12: Entwicklung neuer Leistungen und Produkte
- ZP 13: Finanzen
- ZP 14: Generationsübergreifender Freiwilligendienst

# Feststellung der Qualität

- Selbstbewertung oder interne Audits
- Einbeziehung aller freiwilligen und beruflichen Mitarbeiter(innen)
- Dokumentation und Nachvollziehbarkeit der Bewertung
- Verständigung über konkrete Verbesserungsmaßnahmen

# Bewertungssystem

- Es **müssen** alle Kernprozesse eingereicht werden.
- Die Zusatzprozesse **können** eingereicht werden.

# Bewertungssystem

- **Mindeststandard der Prozesse:**
  - jedes Merkmal muss mindestens den Wert 1 und im Durchschnitt den Wert 2 haben
  - Ausreißer nach unten können durch Ausreißer nach oben ausgeglichen werden
- **In jedem Kernprozess müssen mind. 6 Punkte erreicht werden.**

# Aufbau des QMS

## **Kernprozess 1: Information und Beratung von Freiwilligen**

# Leitsätze zu Kernprozess 1: Information und Beratung von Freiwilligen

Menschen, die sich freiwillig engagieren, sind eine der wichtigsten Ressourcen der Bürgergesellschaft und stehen deshalb im Zentrum unserer Aufmerksamkeit und Bemühungen.

Wir wissen, dass Freiwillige sehr unterschiedliche Motive und Wünsche haben. Auch ihre persönlichen Erfahrungen unterscheiden sich in sozialer, biografischer oder kultureller Hinsicht.

Unser Ziel ist, deren Zeiteinsatz für, Motivation zu und Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit zu erhalten und weiter zu entwickeln.

Wir informieren und beraten Menschen, die sich freiwillig engagieren wollen, kompetent und umfassend. Dabei achten wir auf einen niedrig schwelligen Zugang, dokumentieren das Engagement und nehmen eine Auswertung unserer Beratungsarbeit vor.

# Merkmale des Kernprozess 1: Information und Beratung von Freiwilligen

- **Merkmal 1:**  
Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit und Terminvergabe
- **Merkmal 2:**  
Information und Beratung von Freiwilligen sowie Dokumentation
- **Merkmal 3:**  
Auswertung der Beratung und des Engagements

# Standards des Kernprozess 1: Information und Beratung von Freiwilligen

- **Merkmal wird gar nicht erfüllt (Wert 0):**

keine Öffnungszeiten, keine telefonische Erreichbarkeit, kein Anrufbeantworter (AB), keine Kommunikationsmöglichkeit per e-mail

# Standards des Kernprozess 1: Information und Beratung von Freiwilligen

- **Merkmal wird teilweise erfüllt (Wert 1):**

regelmäßige Öffnungszeiten an mind. einem Tage in der Woche, telefonische Erreichbarkeit, AB, Kommunikationsmöglichkeit per e-mail

# Standards des Kernprozess 1: Information und Beratung von Freiwilligen

- **Merkmal wird erfüllt (Wert 2):**

regelmäßige Öffnungs- und Telefonzeiten von mind. 8 Stunden in der Woche, telefonische Erreichbarkeit, AB, Kommunikationsmöglichkeit per e-mail, Terminvergabe in der Regel innerhalb einer Woche

# Standards des Kernprozess 1: Information und Beratung von Freiwilligen

- **Merkmal wird gut erfüllt (Wert 3):**

regelmäßige Öffnungs- und Telefonzeiten von mind. 15 Stunden in der Woche, telefonische Erreichbarkeit, AB, Kommunikationsmöglichkeit per e-mail, Terminvergabe in der Regel innerhalb einer Woche unter Berücksichtigung der beruflichen und familiären Situation

# Standards des Kernprozess 1: Information und Beratung von Freiwilligen

- **Merkmal wird außerordentlich gut erfüllt  
(Wert 4):**

regelmäßige Öffnungs- und Telefonzeiten von mind. 15 Stunden in der Woche, telefonische Erreichbarkeit, AB, Kommunikationsmöglichkeit per e-mail, Terminvergabe in der Regel innerhalb einer Woche unter Berücksichtigung der beruflichen und familiären Situation, barrierefreier Zugang

# Inputs und Outputs zum Kernprozess 1: Information und Beratung von Freiwilligen

Qualitätsmerkmale	Input	Output
<b>Merkmal:</b> Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit und Terminvergabe	<b>Merkmale professioneller Beratung</b> (1KP_Input1_Merkmaleprofessioneller Beratung_010508)	<b>Dokumentation des Zugangs</b> (1KP_Output1_Zugang_010508)
<b>Merkmal:</b> Information und Beratung von Freiwilligen sowie Dokumentation	<b>Profilbogen für Engagementwünsche</b> (1KP_Input2_EngagementwünscheFreiwillige 1_010508) <b>Fragebogen für Freiwillige</b> (1KP_Input3_EngagementwünscheFreiwillige 2_010508)	<b>Beratung und Dokumentation</b> (1KP_Output2_BeratungFreiwillige undDokumentation_010508)
<b>Merkmal:</b> Auswertung der Beratung und des Engagements	<b>Zufriedenheit und Wirkung</b> (1KP_Input4_Wirkung der Beratung_010508) <b>Verlaufsbogen</b> <b>(mit Beispiel: Input 5a)</b> (1KP_Input5_Vermittlungsvorgang_010508)	<b>Dokumentation: Auswertung der Beratung</b> (1KP_Output3_AuswertungBeratung Freiwillige_010508)

# Bewertergruppe

- Auswahl entsprechend ihrer beruflichen oder ehrenamtlich erworbenen Erfahrungen und fachlichen Qualifikation
- verfügt über Erfahrung auf den folgenden Gebieten:
  - Qualitätsmanagement und Evaluationsverfahren
  - Arbeitsweise von Freiwilligenagenturen
  - Förderung/Unterstützung von freiwilligen Engagement

# Bewerter/innen Qualitätssiegel 2008/09

***Susanne Besch:***

Mitarbeiterin Pfefferwerk Stadtkultur gGmbH, Berlin

***Christian Baier:***

Mitarbeiter SOCIUS Organisationsberatung gGmbH, Berlin

***Dr. Andrea Heubach***

freiberufliche Projektmitarbeiterin, Berlin

***Rüdiger Jentsch***

Supervisor, Berater u.a. in der Erwachsenenbildung, Wardenburg

***Thomas Kaspar***

QMS-Beauftragter / Leiter Altenhilfezentrum AWO Frankfurt a.M.

***Reinhard Klewe***

Hohenhameln

***Anne Krüger***

Auditorin, Herne

# Bewerter/innen Qualitätssiegel 2008

***Cornelius Lehnguth***

Lehrbeauftragter Universität Leipzig

***Erich Sass***

wissenschaftlicher Mitarbeiter, Universität Dortmund, Fachbereich  
Erziehungswissenschaft und Soziologie

***Silke Schlichtung***

Raumplanerin, Berlin

***Jennifer Schulte***

Auditorin, Hagen

***Dr. Karsten Speck***

wissenschaftlicher Mitarbeiter Universität Potsdam

***Ana-Maria Stuth***

Leiterin Quifd - Agentur für Qualität in Freiwilligendiensten, Berlin

***Dr. Martina Wegner***

Geschäftsführung Zentrum für zivilgesellschaftliche Entwicklung, Freiburg

# Zeitleiste QMS bagfa 2010

- **18. - 19. Februar 2010**  
Einführungsworkshop QMS in Berlin
- **bis 26. März 2010**  
Rückmeldung an Geschäftsstelle bagfa, ob Bewerbung für Siegel (ja/ nein) & Rechnung / Bezahlung
- **03. – 04. Mai 2010**  
Workshop QMS für Fortgeschrittene
- **Mai bis Dezember 09**  
eventuell Ergänzungen Handbuch (als Ergebnis des 2. Workshops)
- **30. Juni 2010**  
Einreichung der Unterlagen für Rezertifizierung  
Bewertungszeitraum: November 2009 bis Juni 2010
- **31. Dezember 2010**  
Einreichung der Unterlagen für Erstzertifizierung  
Einführungs- und Bewertungszeitraum: 01. April bis 30. November 2010

# **Zeitleiste QMS bagfa 2009**

- **bis 15. November 09**  
**Zusendung der Selbstbewertungen an Geschäftsstelle**
- **bis Ende Januar 09**  
**Begutachtungen der eingesandten Selbstbewertungen bzw.**  
**Durchführung Audits**
- **im Februar 09**  
**Veranstaltung in Berlin – Vergabe der Gütesiegel**
- **bis 15. November 2010**  
**Zusendung der Selbstbewertungen KP 6 an Geschäftsstelle**  
**November 2010**
- **im Jahr 2011 Rezertifizierung Gütesiegel**

# Das QMS der bagfa...

- ...ist ein in der Praxis erprobtes System, welches für Freiwilligenagenturen Möglichkeiten zur Qualitätskontrolle bereithält.
- ...bildet die wesentlichen Kernbereiche von Freiwilligenagenturen ab.
- ...ermöglicht die verlässliche Organisation der Arbeit innerhalb der Freiwilligenagentur.
- ...schafft Transparenz und Vergleichbarkeit durch die Vergabe des Qualitätssiegels.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!