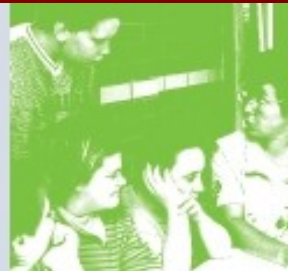


# Qualität und Qualitätsmanagement in Freiwilligendiensten aller Generationen



# Qualität in FDaG

**Qualität gibt an, in welchem Maße ein Produkt (Ware oder Dienstleistung) den bestehenden Anforderungen entspricht**  
(Qualitätsdefinition nach ISO 9000:2005)

Welche bestehenden Anforderungen an den Freiwilligendienst aller Generationen gibt es?

# Mögliche Anforderungen

## Träger und Einsatzstellen

- „passende“ Freiwillige
- Kontinuität und Regelmäßigkeit
- qualifizierte Freiwillige
- systematisierte und verstetigte Abläufe
- Zielgruppenzufriedenheit

## BmFSFJ

- Etablierung und Weiterentwicklung der Dienstform
- Einhaltung der Dienstmerkmale
- Qualitätsentwicklung
- Förderung von BE

## Die Freiwilligen

- individuell zugeschnittene u. interessante Angebote
- gesicherte Rahmenbedingungen
- Einarbeitung, Anleitung und Begleitung
- Anerkennung
- Weiterbildungsmöglichkeiten

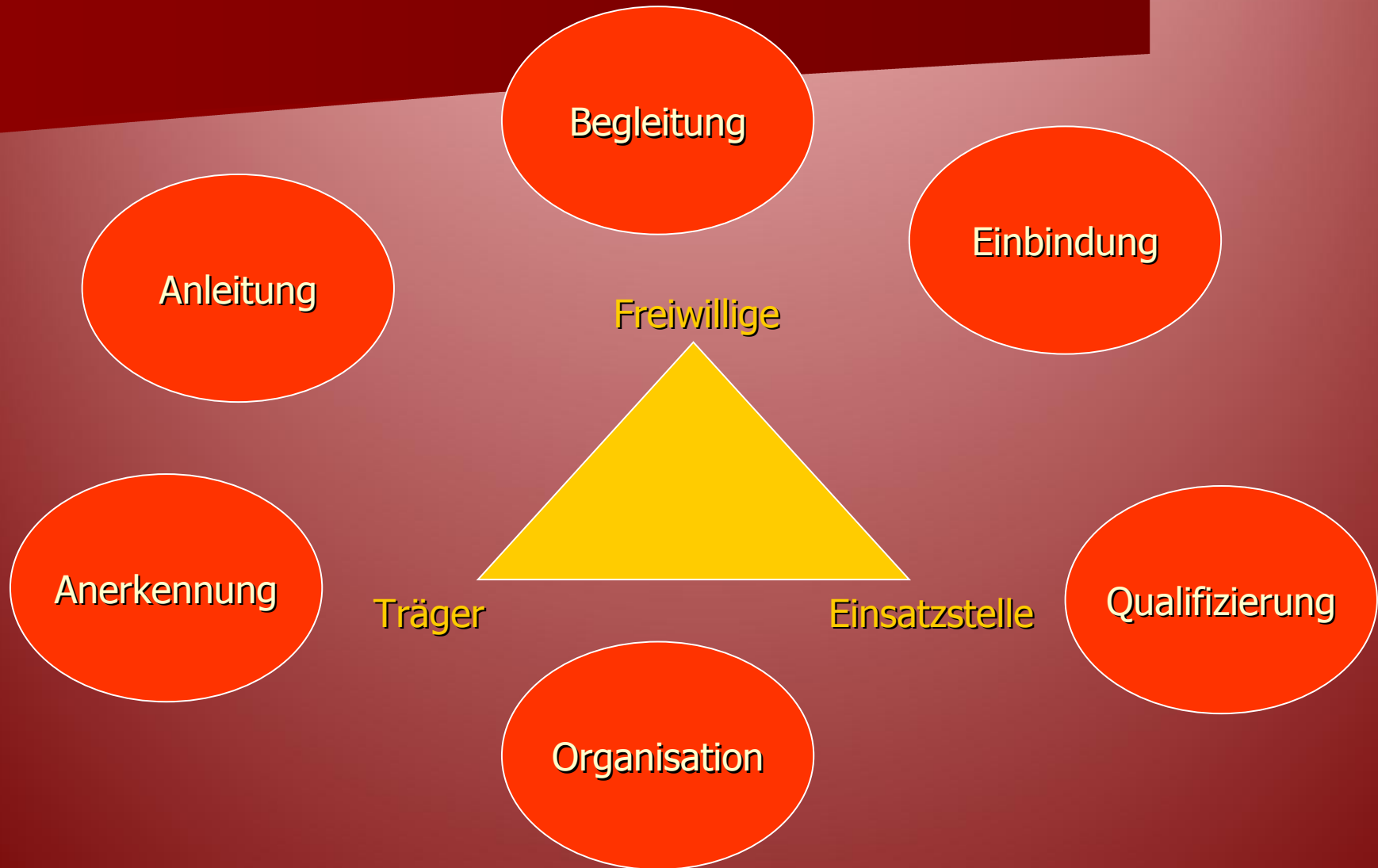
# Dienstmerkmale (lt. Legaldefinition)

- Dienstzeit und –umfang
- Schriftliche Vereinbarungen
- Unentgeltlichkeit
- Gesetzliche Unfallversicherung
- Haftpflichtversicherung durch Träger
- Kontinuierliche Begleitung
- Qualifizierung im Umfang von mind. 60h/Jahr

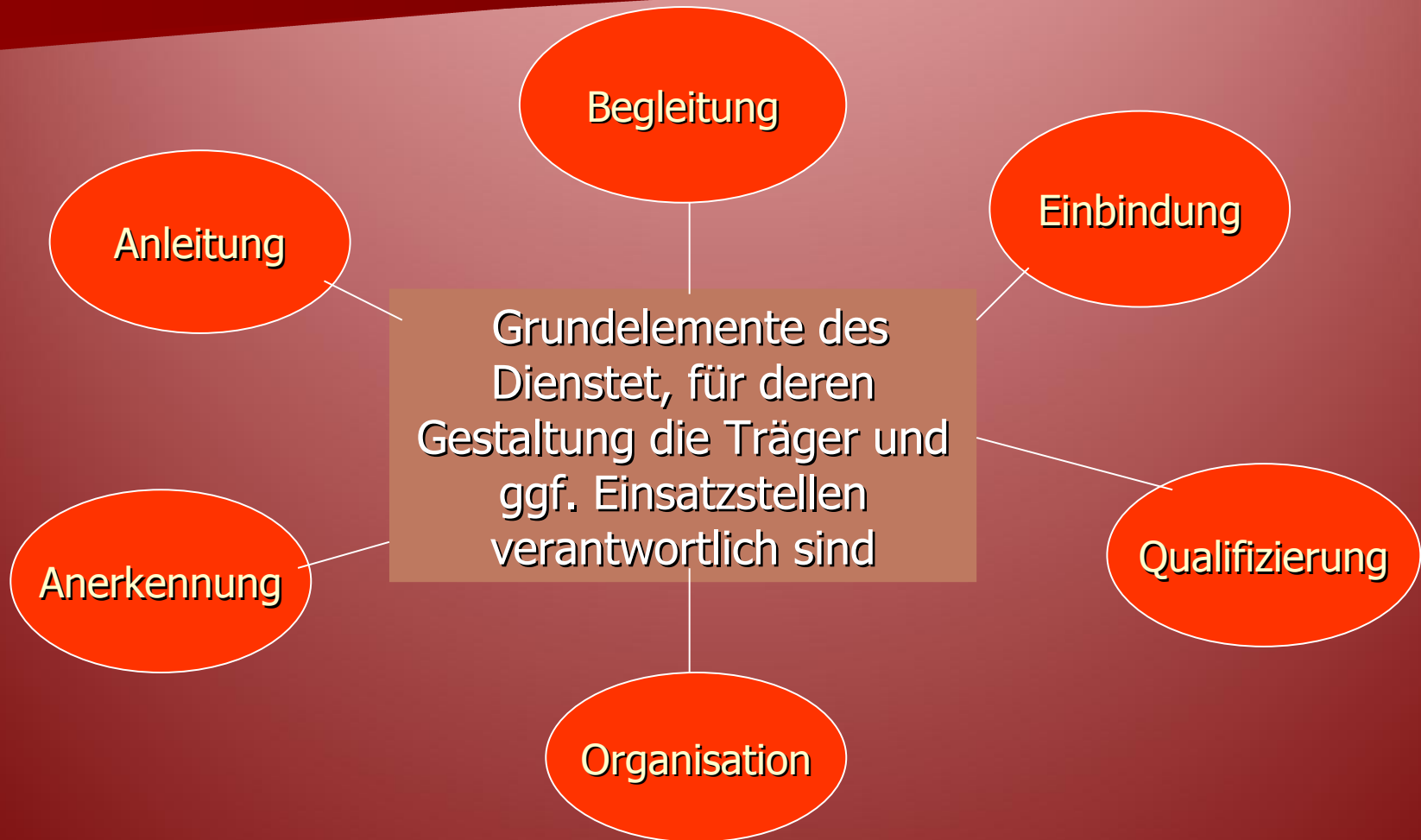
# Dienstmerkmale (lt. Legaldefinition)

- 📌 Definitionsbedarf einzelner Dienstmerkmale
- 📌 Qualität ist mehr als die Erfüllung der Dienstmerkmale!

# Definitionsbedarf



# Definitionsbedarf



# Qualitätsmanagement

- ? Was macht gute Auswahl-, Begleitungs-, Qualifizierungs- und Anerkennungsprozesse aus (Minimal-/ Maximalstandards) ?
- ? Wie gestaltet man sie ?
- ? Wie stellt man sie sicher und überprüft sie ?



# Qualitätsmerkmal Organisation

**Wie stelle ich sicher, dass ein Dienst erfolgreich durchgeführt werden kann ?**

- Ressourcen
- Finanzen
- Vereinbarungen (wer ist für was zuständig)
- Rechtliche Absicherung
- Reflexion und Zufriedenheitsabfrage

# Qualitätsmerkmal Vermittlung

## Wie bringe ich Einsatzstelle und Freiwillige passgenau zueinander?

- Gewinnung
- Beratung (Profilbögen)
- Vermittlung
- „Schnupperzeiten“

Handbuch Qualitätsmanagement • bagfa e.V. • 5. Kernprozesse und Zusatzprozesse

Q.

5.14 Zusatzprozess 14  
Generationsübergreifende Freiwilligendienste

Merkmal 1: Vermittlung in Freiwilligendienste

5.14.4 Input 6: Profiling-Hilfe (Wert 3)

Auf den folgenden Seiten finden Sie drei methodische Hinweise, die Ihnen beim so genannten Profiling, also dabei, ein Engagementsprofil für die/den einzelnen Freiwilligen zu erstellen, von Nutzen sein können. Die Methoden können sowohl in Einzelkontakten als auch in Gruppen – d.h. mit mehreren Freiwilligen gleichzeitig – eingesetzt werden.

I. Stärken und Fähigkeiten

Methode: MindMap-Verfahren mit der Symbolik eines Baumes

In den Stamm des Baumes den Namen eintragen. Die starken Äste symbolisieren die Hauptbereiche, z.B. Schule, Familie, Partnerschaft, Hobbies, Berufe, Haushalt usw. Von den Hauptästen gehen viele kleinere Verzweigungen, Zweige ab, an die die bislang erworbenen Fähigkeiten und Stärken geschrieben werden.

Bsp.: Hauptast: Schule,  
Verzweigung 1: Sprachprofil: Englisch-, Französisch – Kenntnisse,  
Verzweigung 2: Klassensprecher(in); Diplomatie, Organisation, zuhören, schlichten

Die Ergebnisse werden von den Teilnehmern und Teilnehmerinnen vorgestellt. Es können Verständnisfragen gestellt werden. Zum Teil muss bei Teilnehmerinnen und Teilnehmerinnen das erstellte MindMap noch zu Begrifflichkeiten von Fähigkeiten und Stärken umformuliert werden.

Bsp.: Teilnehmerin beschreibt im MindMap ihren Beruf Laborassistentin in Kinderklinik, verantwortlich für Bearbeitung von Blutuntersuchung.  
Frage durch Profiling-Profilierin: „Stimmt es, dass Sie in Ihrem Beruf ins Detail gehen müssen und hierzu auch Genauigkeit und Gewissenhaftigkeit brauchen.“ „Sind das Fähigkeiten, die Sie in diesem Bereich haben?“ („Sind diese auch für andere Bereiche übertragbar?“)

Bei einer Gruppe bietet sich an dieser Stelle eine kurze Pause an.

bitte wenden!

Diese Übungen wurden uns zur Verfügung gestellt von:  
Freiwilligenwerk Heideberg  
Bismarckstraße Alte Eppelheimer Str. 38, 62115 Heideberg, Postfach 110155, 69071 Heideberg, Tel: 06221 - 619 444, Fax: 06221 - 181 331  
E-Mail: [kontaktstelle@volunteert.de](mailto:kontaktstelle@volunteert.de), [www.volunteert.de](http://www.volunteert.de)

Dokument: ... 142P\_M1\_Input6\_ProfilingHilfe\_010508.doc

© bagfa

14ZP  
Merkmal 1  
Input 6

# Qualitätsmerkmal Begleitung

## Wie stelle ich die Anleitung und Begleitung der Freiwilligen sicher?

- Zuständigkeit
- Formen und Zeiten
- Reflexion



📌 Erfahrungen im Freiwilligenmanagement, ggf. Fortbildung!

# Qualitätsmerkmal Qualifizierung

## Wie wird die Qualifizierung der Freiwilligen sichergestellt und organisiert?

- Inhalte (was biete ich selbst an, wo kann ich auf andere verweisen?)
- Formen
- Freistellung
- Ressourcen



↳ Qualifizierung breit denken und Freiwilligen individuelle Auswahl ermöglichen!

# Qualitätsmerkmal Anerkennung

Wie stelle ich sicher, dass die Arbeit der Freiwilligen anerkannt und gewürdigt wird?

- Anerkennungskultur
- Öffentlichkeitsarbeit
- Zertifikat



# Auf gehts...

- 📌 Für alle Merkmale Minimal- und Maximalstandards festlegen!
- 📌 Die Verantwortungsbereiche müssen zwischen Träger und Einsatzstelle verbindlich geklärt sein!
- 📌 Regelmäßige Überprüfung der vereinbarten Standards!
- 📌 Soviel Vereinbarungen wie nötig, so wenig Bürokratie wie möglich!
- 📌 Der Erfolg des Dienstes wird sich nur an der Akzeptanz vor Ort messen lassen!

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**