

# DOKUMENTATIONEN

## Qualität in Freiwilligendiensten – eine Bestandsaufnahme

**Susanne Saliger**

Akademie für Ehrenamtlichkeit im fjs e.V.

Leiterin der Agentur QUIFD – Qualität in Freiwilligendiensten

saliger@quifd.de

### Einführung

In diesem Artikel wird die aktuelle Situation der Qualitätsentwicklung in den Freiwilligendiensten im Inland und den internationalen Freiwilligendiensten dargestellt. Der Fokus ist dabei auf Qualitätsmanagementinstrumente gesetzt, die zur Anwendung kommen.

Evaluationsmethoden wie z. B. Freiwilligenbefragungen, Seminaraußewertungen, Einsatzstellen- und Partnerkonferenzen sind Mittel zur Qualitätssicherung und -verbesserung und können aus Umfangsgründen in diesem Artikel nicht abgebildet werden. Datengrundlage für die Darstellung der Qualitätsmanagementinstrumente sind Informationen und Auskünfte der übergeordneten Stellen, denen Freiwilligendienstorganisationen angeschlossen sind – Zentralstellen, Bundesstutorate, Qualitätsverbünde, Zentrale Stellen u. a.<sup>1</sup>. Die Daten wurden im Zeitraum von April 2017 bis Januar 2018 zusammengetragen, teils in leitfadengestützten Gesprächen mit den Verantwortlichen in diesen Trägergruppen und teils durch Dokumentensichtung, wie z. B. der Qualitätshandbücher.<sup>2</sup>

### 1. Qualität in Freiwilligendiensten – eine kurze Einführung

In den vergangenen 25 Jahren hat die Debatte um die Qualitätsentwicklung in Freiwilligendiensten an Intensität gewonnen: Zum einen folgt die Auseinandersetzung mit Qualitätsmanagement<sup>3</sup> in Freiwilligendiensten dem allgemeinen Trend, im Bereich der sozialen Dienstleistungen bzw. der Sozialarbeit Konzepte aus der Wirtschaft zu übernehmen (Merchel 2010: 14 ff.). Zum anderen haben die fördernden Ministerien, wie in vielen anderen sozialen Bereichen, ihre Zuwendungen an die Qualitätssicherung und -entwicklung geknüpft (Engels u.a. 2005: 68

1 Für diese Akteure wird im Folgenden zur Vereinfachung an einigen Stellen die Bezeichnung Trägergruppe verwendet.

2 Da nicht mit allen Trägergruppen Gespräche geführt werden konnten bzw. nicht von allen Trägergruppen Dokumente und Informationen zugänglich waren, erhebt der Artikel keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

3 In diesem Artikel werden Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung synonym benutzt.

ff.). Folglich kann man im Bereich der Freiwilligendienste im o. g. Zeitraum einen Zuwachs an Qualitätsmanagementverfahren und -instrumenten beobachten.

Im Zentrum der Qualitätsentwicklung stehen dabei die Dimensionen der Struktur- und der Prozessqualität. Strukturqualität bezieht sich dabei auf die „notwendigen Rahmenbedingungen“, die für einen guten Freiwilligendienst erforderlich sind, z. B. die Anzahl der pädagogischen Mitarbeiter/innen oder das Vorhandensein eines pädagogischen Konzeptes. Die Prozessqualität bezeichnet die „Beschaffenheit [der] Aktivitäten, die geeignet und notwendig sind“ (Merchel 2010: 42), um einen guten Freiwilligendienst zu gestalten, z. B. der Auswahlprozess und der Prozess der pädagogischen Begleitung mit ihren jeweiligen Schritten. Von der Struktur- und Prozessqualität wird als dritte Dimension die Ergebnisqualität unterschieden, d. h. die Veränderungen, die bei den Freiwilligen oder in den Einsatzstellen durch den Freiwilligendienst entstehen oder Auskunft über die Zufriedenheit der Beteiligten geben (Merchel 2010: 39 ff.). Diese Veränderungen bei den Freiwilligen, bspw. die Vertiefung oder Erweiterung der Fähigkeiten und Kompetenzen der Freiwilligen, lassen sich nur mit einem gewissen Aufwand und längerem zeitlichen Verlauf messen und damit überprüfen, z. B. vor Beginn des Freiwilligendienstes und danach.<sup>4</sup> Aus diesem Grund kommen Evaluationsinstrumente, z. B. zur Kompetenzerfassung, nur bei einigen Trägern zur Anwendung und die Dimension der Ergebnisqualität ist in einigen Qualitätshandbüchern als Kann-Standard zu finden.

Qualitätsmanagement ermöglicht den Trägern von Freiwilligendiensten, ihre Arbeit strukturiert zu reflektieren, Fehler zu minimieren und Risiken zu verringern. Qualitätsmanagement macht die eigene Arbeit nachvollziehbar, überprüfbar und kann für Verbesserungen genutzt werden (Wagner und Käfer 2008: 40, 137). Qualitätsstandards und Prozessbeschreibungen machen zudem Prozesse reproduzierbar. Sie garantieren, dass die gleiche Qualität auch im nächsten Jahr gewährleistet werden kann, auch wenn z. B. neue Mitarbeiter/innen die Prozesse gestalten.

## **2. Gemeinsames Qualitätsverständnis in den Freiwilligendiensten?**

Qualität wird i. d. R. aus Kundenperspektive definiert und bezeichnet „die (...) potentielle Erfüllungsmöglichkeit von subjektiven oder intersubjektiven Bedürfnissen durch ein Objekt oder einen Prozess“ (Worel 2002: 21). Wenn in Freiwilligendiensten Qualität definiert wird, werden demnach die Interessen, Bedürfnisse

<sup>4</sup> QUIFD hat dazu Fragebögen für Freiwillige und Auswertungsmanuals entwickelt, die Träger zur Messung ihrer Ergebnisqualität einsetzen können: [http://quifd.de/299\\_Ergebnisqualitaet\\_in\\_br\\_Freiwilligendiensten.htm](http://quifd.de/299_Ergebnisqualitaet_in_br_Freiwilligendiensten.htm) (Zugriff am 7. Dezember 2017)

und Wünsche der Freiwilligen, der Einsatzstellen, der internationalen Partnerorganisationen sowie der Geldgeber und auch die Vorstellungen des Trägers zu einem guten Freiwilligendienst berücksichtigt. Die Definition eines „guten“ Freiwilligendienstes ist daher nicht gegeben, sondern abhängig von dem Verständnis der Kundenperspektive sowie von den eigenen Wertvorstellungen. Qualität ist konstruiert, normativ, subjektiv und relativ (Merchel 2010: 39).

Die unterschiedlichen Verständnisse von Qualität in Freiwilligendiensten spiegeln sich in den trägergruppenspezifischen Qualitätsansätzen und Qualitätsmanagementinstrumenten<sup>5</sup> wider. Die verschiedenen Trägergruppen erarbeiteten eigene Ansätze zur Qualitätssicherung. Dabei handelt es sich um die (Weiter-)Entwicklung von Qualitätsstandards bzw. -kriterien<sup>6</sup> und/oder unterschiedliche Evaluierungsformate. Evaluationen lassen sich grob in zwei Dimensionen unterteilen: einerseits die Anwendung von Evaluationsmethoden zur Aus- und Bewertung der Arbeit<sup>7</sup> und andererseits die Evaluation bzw. Bewertung der Einhaltung der Qualitätsstandards (Überprüfung). Die erstgenannte Dimension wird nahezu von allen Trägern und Trägergruppen sowie von den Fördermittelgebern auf Programmebene umgesetzt. Die zweite Dimension der Überprüfung der Standards kommt bei einigen der Trägergruppen zur Anwendung, die mit Qualitätsstandards arbeiten.

So werden in den Freiwilligendiensten folgende Qualitätsmanagementinstrumente angewendet:

- trägergruppeninterne Qualitätsstandards
- trägergruppenübergreifende Qualitätsstandards
- trägergruppeninterne Qualitätsstandards mit Überprüfung
- trägergruppenübergreifende Qualitätsstandards mit Überprüfung
- Qualitätsmanagement-Modelle mit Überprüfung
- weitere Ansätze zur Qualitätssicherung

In den folgenden Kapiteln werden diese Qualitätsmanagementinstrumente dargestellt.

5 Etliche Freiwilligendienstorganisationen haben unabhängige oder auch – in Ergänzung zu trägergruppenspezifischen Qualitätsverfahren – organisationsinterne Instrumente zur Qualitätssicherung und Evaluation entwickelt. Aus Umfangsgründen wird in diesem Artikel nicht näher darauf eingegangen.

6 Die Begriffe Qualitätsstandards und Qualitätskriterien werden in diesem Artikel synonym verwendet.

7 Z. B. Seminarauswertungen, Freiwilligenbefragungen, Befragungen der Einsatzstellen und Auswertungsgespräche mit den internationalen Partnerorganisationen.

### 3. Qualitätsmanagementinstrumente im Überblick

Insgesamt kann eine hohe Aktivität der Qualitätsentwicklung in den Freiwilligendiensten beobachtet werden. Gemeinsam ist allen Qualitätsbemühungen, dass sie prozesshaft und unter Einbeziehung der Träger<sup>8</sup> erfolgen. Dadurch ist die Praxisnähe der Qualitätsmanagementinstrumente gewährleistet. Es erfolgen fortlaufende Anpassungen an die Realitäten und Weiterentwicklung der Freiwilligendienste und durch den partizipativen Prozess ist eine mehrheitliche Akzeptanz der Instrumente wahrscheinlich.

Im Inlandsbereich der Freiwilligendienste ist bei neun von 18 Trägergruppen bekannt, dass sie trägergruppenspezifische Qualitätsstandards bzw. -kriterien entwickelt und in Handbüchern bzw. Kriterienkatalogen zusammengefasst haben. Zwei dieser Inlandsgruppen evaluieren bzw. überprüfen die Einhaltung der Qualitätsstandards. Von zwei Zentralstellen ist bekannt, dass sie aufgrund ihrer Historie und ihrer Mitgliederstruktur die Qualität ihrer Arbeit mit anderen Ansätzen sichern. Eine Zentralstelle arbeitet mit dem Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) und wird regelmäßig extern auditiert. Zudem unterziehen sich einige Inlandsträger externen Prüfungen nach der ISO-Norm 9001 oder den träger- und programmübergreifenden Qualitätsstandards der Agentur QUIFD – Qualität in Freiwilligendiensten.

Bei der Mehrheit dieser Inlandsgruppen, die mit Standards arbeiten, umfassen diese das Freiwillige Soziale Jahr (FSJ), den Bundesfreiwilligendienst (BFD) für unter 27-jährige Menschen oder das Freiwillige Ökologische Jahr (FÖJ). Spezifische Qualitätsanforderungen an den BFD für über 27-jährige Freiwilligendienstleistende sind von einigen Trägergruppen erarbeitet worden, von anderen werden sie derzeit geprüft und unter Einbeziehung der Erfahrungen der letzten fünf Jahre diskutiert. Ob und inwiefern dies Eingang in die bestehenden Standards finden wird, ist bei diesen Trägergruppen momentan noch offen. Allen Inlandsträgergruppen ist gemeinsam, dass sie spezifische Rahmenkonzepte für die Ausgestaltung ihrer Freiwilligendienste haben, die sich u. a. an ihren Wertvorstellungen, historisch gewachsenen Strukturen, ihren Globalzielen, den Freiwilligen und den Einsatzstellen sowie ihren Praxiserfahrungen orientieren. Diese Rahmenkonzepte sind Bezugs- und Referenzpunkte für die Qualitätsentwicklung. Wenn beispielsweise Qualitätsstandards für die Seminararbeit formuliert werden, dann korrespondieren diese mit den Angaben zu Seminaren, der Bildungsarbeit oder der pädagogischen Begleitung im Rahmenkonzept.

<sup>8</sup> Oftmals sind auch (ehemalige) Freiwillige, Einsatzstellen, Partnerorganisationen, Expert/innen u. a. einbezogen.

Bei den internationalen Freiwilligendiensten, die u. a. den Internationalen Jugendfreiwilligendienst (IJFD), das *weltwärts*-Programm, Freiwilligenaktivitäten im Europäischen Solidaritätskorps (ESK)<sup>9</sup> sowie privatrechtlich organisierte Programme umfassen, arbeitet eine Trägergruppe mit einem eigenen Qualitätshandbuch mit spezifischen Standards. Eine weitere Trägergruppe hat Gütekriterien entwickelt, die sich vorrangig an deren Mitglieder richten, aber auch von anderen Trägern internationaler Freiwilligendienste angewendet werden können. Vier Trägerverbünde orientieren sich an den trägergruppen- und programmübergreifenden Qualitätsstandards von QUIFD. In den internationalen Freiwilligendiensten erfolgt bei allen Trägergruppen eine regelmäßige externe Überprüfung bzw. Zertifizierung anhand der genannten drei Prüfgrundlagen. Ca. 150 Träger der internationalen Freiwilligendienste sind extern zertifiziert und weisen in geregelten Prüfabständen ihre Qualität nach. Hintergrund dafür ist zum einen die verpflichtende externe Prüfung im Rahmen des *weltwärts*-Programms. Um die Qualität der Freiwilligendienste zu sichern, haben der *Arbeitskreis Lernen und Helfen in Übersee e. V. (AKLHÜ)* und die *Aktionsgemeinschaft Dienst für den Frieden (AGDF)* zum anderen eine Zertifizierung durch QUIFD zur Voraussetzung für die Mitgliedschaft gemacht.

In einigen trägergruppenspezifischen und in den trägergruppenübergreifenden Qualitätshandbüchern werden spezifische Anforderungen der Auswahl und Begleitung internationaler Freiwilligendienstleistender in Deutschland berücksichtigt (sog. Incoming). Aus Umfangsgründen wird darauf in diesem Artikel nicht näher eingegangen.

Im Folgenden werden Qualitätsmanagementinstrumente von ausgewählten Trägergruppen exemplarisch vorgestellt und dabei den o. g. Entwicklungen zugeordnet.

## 4. Qualitätsmanagementinstrumente in der Praxis<sup>10</sup>

### 4.1 Trägergruppeninterne Qualitätsstandards

Von sieben Trägergruppen ist bekannt, dass sie eigene interne Qualitätsstandards mit und für ihre Träger entwickelt haben.

Die *Evangelische Freiwilligendienste gGmbH* hat ihr Handbuch „Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement. Freiwilliges Soziales Jahr und Bundesfreiwilligendienst unter 27“ zuletzt im November 2015 aktualisiert. Das Handbuch ist gegliedert in eine Einführung, einschließlich Beschreibung einer verbindlichen

<sup>9</sup> Seit dem 01.01.2018 ist der Europäische Freiwilligendienst (EFD) in die Freiwilligenaktivitäten im Europäischen Solidaritätskorps (ESK) integriert und umbenannt worden.

<sup>10</sup> Einige Textabschnitte in diesem Kapitel wurden mit den Trägergruppen abgestimmt, die von QUIFD in den vergangenen Jahren beraten wurden bzw. aktuell beraten werden.

Grundlage und der Globalziele, sowie in die Teile „Prozessqualität“ und „Strukturqualität“. Der Teil „Prozessqualität“ beinhaltet die Kapitel Bewerbungs- und Vermittlungsverfahren, Seminararbeit, individuelle Begleitung und Kooperation mit Einsatzstellen. Der Teil „Strukturqualität“ umfasst die Kapitel Personal und Ausstattung zur Durchführung des FSJ/BFD, Personalschlüssel für die pädagogische Begleitung des Trägers, Personal und Ausstattung für die Verwaltung zur Durchführung des FSJ/BFD sowie Sachkosten und Arbeitsmittel. Aufgeteilt sind die Kapitel in die Grundsatzziele, Ziele und Qualitätsindikatoren. Zudem werden zu den Prozessstandards sogenannte Richtwerte dargestellt. Der Prozess der Qualitätsentwicklung wird durch die sogenannte Leitungskonferenz gesteuert. Dabei wird die Leitungskonferenz durch die Qualitätsentwicklungs-Kommission (QEK) beraten. Gleichzeitig berät die QEK die Träger bei der Umsetzung ihres Qualitätsmanagements. Derzeit wird das Qualitätshandbuch durch eine mandatierte Arbeitsgruppe mit Beratung durch QUIFD weiterentwickelt. Das neue Handbuch soll Ende 2018 verabschiedet werden und berücksichtigt auch die Möglichkeit der Überprüfung bzw. Zertifizierung.

Der *Förderverein Ökologische Freiwilligendienste e. V. (FÖF)* hat 2007 eigene Qualitätsstandards für das FÖJ entwickelt. In diesem werden die Träger zur Selbstprüfung anhand folgender Standardbereiche aufgefordert: Begleitung ins FÖJ/ Bewerbungsverfahren, Einsatz und Betreuung in der Einsatzstelle, begleitende Bildungsarbeit, Betreuung und Begleitung durch die pädagogischen Kräfte, Organisations-, Koordinations- und Informationsarbeit des Trägers sowie Öffentlichkeitsarbeit. Unter jedem dieser Standardbereiche finden sich Ziele mit Qualitätsstandards, welche mit Hinweisen zur Umsetzung bzw. zum Nachweis versehen sind. Der FÖF arbeitet derzeit an einer Weiterentwicklung der Standards.

Die *Bundesvereinigung Kulturelle Kinder- und Jugendbildung e. V. (BKJ)* hat 2013 eine Neufassung ihres „Qualitätskonzept im FSJ Kultur, FSJ Politik, FSJ Schule – Qualitätsstandards für Träger, Einsatzstellen und bundeszentrale Träger“ verabschiedet und wurde im Vorfeld von QUIFD beraten. Im Jahr 2016 folgten „Qualitätsstandards im Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung – Qualitätsstandards, Leitfäden, Prozessbeschreibungen“, die sich auf den BFD für Menschen beziehen, die 27 Jahre und älter sind. Beide Qualitätskonzepte unterteilen sich in Standards für Träger, Standards für Einsatzstellen sowie Standards und Aufgaben für den bundeszentralen Träger. In diesen Bereichen finden sich u. a. die Organisation des Freiwilligendienstes, pädagogische Begleitung und Bildungsarbeit, Kooperation zwischen Einsatzstelle und Träger, Qualitätssicherung, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung. Die Träger nehmen eine Selbsteinschätzung der Einhaltung der Standards vor. Die Selbsteinschätzung wird durch das Bundesamt für Qualitätsmanagement gesichtet und ist Grundlage für Trägerbesuche und Entwicklungsvereinbarungen. Alle fünf Jahre wird eine Gesamtevaluation von Freiwilligen, Einsatzstellen und

Alumni durchgeführt, bei der ein Abgleich der Selbsteinschätzung der Träger mit den Angaben der Freiwilligen, Einsatzstellen und Alumni erfolgt. Dies bietet wichtige Anhaltspunkte für Verbesserungen. Zudem wurde ein Monitoring-Beirat eingesetzt, der aus drei gewählten Trägervertreter/innen und zwei Vertreter/innen des Bundestutorats besteht und bei den Sitzungen auch Freiwillige und Einsatzstellen einbezieht. Aufgabe des Beirats ist es, die vom Bundestutorat getroffenen Erkenntnisse aus den Qualitätsmaßnahmen zu analysieren und auf dieser Basis Handlungsempfehlungen auszusprechen. Zudem muss eine Abstimmung mit dem Monitoring-Beirat erfolgen, bevor ein Ausschlussverfahren eines Trägers aus dem Verbund beantragt werden kann. Die BKJ plant derzeit, eine Bewertung der Standards einzuführen und damit die Messbarkeit zu verbessern.

Im Jahr 2014 hat der *Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e. V. (AWO)* das „Handbuch für das Freiwillige Soziale Jahr und den Bundesfreiwilligendienst bei der Arbeiterwohlfahrt“ herausgebracht. Bei der Entwicklung des Handbuchs wurde die AWO von QUIFD beraten und begleitet. Das Handbuch beinhaltet das Rahmenkonzept, Qualitätsziele und -standards, Rollen und Aufgaben der Einzelakteure im Bundesfreiwilligendienst, Einsatzbereiche und Tätigkeiten im FSJ und BFD bei der AWO, FSJ und BFD von A bis Z, Gesetzliche Grundlagen sowie Anschriften der regionalen FSJ/BFD-Träger bei der AWO. Es werden Freiwilligendienste für unter wie auch für über 27-jährige Menschen berücksichtigt. Die Qualitätsstandards sind Qualitätszielen zugeordnet, die für folgende Bereiche formuliert wurden: allgemeine Aufgaben des Trägers, Seminararbeit, Pädagogische Begleitung der Freiwilligen außerhalb der Seminararbeit (Träger), Aufgaben der Einsatzstellen sowie Aufgaben des Bundesverbandes.

Die der *Deutschen Sportjugend (dsj)* angeschlossenen Träger haben für das FSJ Sport Qualitätskriterien zu zehn zentralen Themenbereichen des Freiwilligendienstes entwickelt, wie z. B. Auswahl und Begleitung der Freiwilligen, Organisation des Dienstes, Zusammenarbeit mit Einsatzstellen und Seminararbeit. Anhand dieser können die Träger ihre eigenen pädagogischen Konzepte anpassen und eine Selbsteinschätzung vornehmen. Per Losverfahren müssen sich einzelne Träger zu ausgewählten Qualitätsbereichen umfassender äußern. Auf dieser Basis erfolgt ein gemeinsamer Praxisaustausch zwischen den Trägern wie auch den Freiwilligen. Des Weiteren ist eine systematische Befragung der Einsatzstellen geplant. Die dsj hat eine Arbeitsgruppe für die Qualitätsentwicklung eingerichtet. Derzeit plant die dsj ein dreijähriges Experiment, in dem die Einhaltung der Qualitätskriterien an die Mittelvergabe gekoppelt wird und die Träger, die einen hohen Erfüllungsgrad aufweisen, eine „Belohnung“ aus einem Partizipationsfonds erhalten.

Das *Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)* hat 2017 die „Mindeststandards der Zentralstelle FSJ im Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Angelegenheiten – Qualitätshandbuch“ herausgegeben. Es

erschien in zweiter Auflage und wurde nach Rückmeldungen der Träger und von QUIFD durch die Zentralstelle und die Träger überarbeitet. Die Arbeit mit dem Handbuch ist für alle Mitgliedsträger verbindlich. Das Handbuch beinhaltet neben einer Präambel Standards zu Bewerbungs- und Vermittlungsverfahren, individueller Begleitung außerhalb der Seminararbeit, Seminararbeit, pädagogischem Fachpersonal, Begleitung der Träger durch das Bundestutorat und zu besonderem Förderbedarf. Teil des Handbuchs ist u. a. auch ein Beispiel für eine Rahmenkonzeption eines Trägers im FSJ. Unter anderem auf der Basis des Qualitätshandbuchs werden zwischen den Trägern und dem Bundestutorat Entwicklungsvereinbarungen getroffen. Das Handbuch soll fortlaufend weiterentwickelt werden, voraussichtlich im Zwei-Jahres-Rhythmus.

Der *Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e. V. (DPWV)* hat im Jahr 2017 „Qualitätsstandards der Paritätischen Freiwilligendienste“ veröffentlicht. Diese Standards sind altersübergreifend für das FSJ und den BFD und wurden durch eine Arbeitsgruppe mit Beratung und Unterstützung von Ana-Maria Stuth<sup>11</sup> entwickelt. Im Handbuch werden eingangs im Leitbild Selbstverständnis, Werte und Arbeitsweise der Paritätischen Freiwilligendienste beschrieben. Die Qualitätsstandards konzentrieren sich auf die Bereiche Öffentlichkeitsarbeit, Zusammenarbeit mit den Einsatzstellen, Bewerbungsmanagement und Auswahl der Freiwilligen, organisatorische Rahmenbedingungen, pädagogische Begleitung, Wertschätzung und Anerkennung, Einsatzstellenstandards, Austausch und Zusammenarbeit der Träger, Finanzen, Evaluation/Qualitätsmanagement sowie Bundestutorat/Zentralstelle BFD. Zu jedem Standardbereich sind Ziele formuliert. Die Träger sollen befähigt werden, die Standards einzuhalten und es ist geplant, einen festen Qualitätszirkel einzurichten, der die Qualitätsentwicklung in der Trägergruppe begleitet. Die Standards sollen in ca. drei bis vier Jahren auf ihre Aktualität und Messbarkeit geprüft werden.

## 4.2 Trägergruppeninterne Qualitätsstandards mit Überprüfung

Das Handbuch „Qualitätsstandards Freiwilligendienste in der katholischen Trägergruppe (FSJ/BFD u27)“ vom Bund der Katholischen Jugend (BDKJ) und dem Deutschen Caritasverband e. V. (Caritas) wurde zuletzt 2014 überarbeitet. Die Überarbeitung wurde von QUIFD beratend begleitet. Die katholische Trägergruppe hat sich auf folgende Qualitätsbereiche für das FSJ und BFD für unter 27-jährige Menschen verständigt: Kooperation in der Trägergruppe, Bewerbungsverfahren, Qualifikation und Qualifizierung der pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, pädagogische Begleitung in der Seminararbeit, pädagogische Begleitung außerhalb der Seminararbeit, Zusammenarbeit mit den Einsatzstellen,

---

<sup>11</sup> Ana-Maria Stuth war zu dem Zeitpunkt die Leiterin der QUIFD-Agentur.

Wertschätzung und Anerkennung durch den Freiwilligendienst-Träger, Öffentlichkeitsarbeit des Freiwilligendienst-Trägers, Ehemaligenarbeit sowie Selbst- und Fremdevaluation. Die Standards werden Qualitätszielen untergeordnet und sind mit Indikatoren versehen, deren Umsetzungsgrad auf einer Skala von 0 (= Der Standard wird nicht erfüllt) bis 3 (= Der Standard wird in vorbildlichem Maß erfüllt) bewertet werden kann. Zudem werden mögliche Belegdokumente genannt, um so die Überprüfung der Einhaltung der Standards zu erleichtern. Die katholische Trägergruppe hat sich für die Überprüfung der Qualitätsstandards auf ein gemeinsames Evaluationsverfahren verständigt und sich für das Format der internen Fremdevaluation entschieden. Dies bedeutet, dass eine Prüfung durch Mitarbeiter/innen eines anderen katholischen Trägers und der beiden bundeszentralen Träger erfolgt. Dafür wurde ein Qualitätsausschuss etabliert, dem gewählte Vertreter/innen von Trägern sowie die Referent/innen für FSJ und BFD von BDKJ und Caritas angehören. Begleitet und unterstützt wird der Qualitätsausschuss durch QUIFD. Jahrgangsweise wurden acht (2014/2015) bis zehn (2017/2018) Träger gelost, die die Einhaltung der Standards schriftlich nachweisen und entsprechend der Skala eine Selbstbewertung vornehmen mussten. Die Mitglieder des Qualitätsausschusses bilden Tandems, die die schriftlichen Nachweise prüfen, die Träger vor Ort besuchen und eine Bewertung vornehmen. Die Träger erhalten einen Prüfbericht und bei erfolgreichem Bestehen ein Zertifikat. Parallel arbeitet der Qualitätsausschuss an der Weiterentwicklung der Qualitätsstandards und des Prüfverfahrens.

Der *Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e. V. (ASB)* hat Qualitätsstandards entwickelt, die für das FSJ und den BFD für unter 27-jährige Freiwillige gelten. Der ASB hat sich dabei an den Mindeststandards der Landesarbeitsgemeinschaft Freiwilligendienste Hessen orientiert. Es erfolgt eine Überprüfung der Standards, indem je drei Träger kollegiale Audits durchführen. Dies erhöht die Transparenz untereinander und gibt Einblicke in die jeweiligen Arbeitsverfahren der Träger. Derzeit wird im ersten Durchgang geprüft. Konsequenzen bei Nichteinhaltung von Standards sind bisher nicht vorgesehen. Die Audits sollen im Sommer 2018 abgeschlossen werden und das Prüfverfahren gemeinsam ausgewertet werden. Zudem ist geplant, die Standards um solche für den BFD für über 27-jährige zu erweitern.

Im Bereich der internationalen Freiwilligendienste hat die *Evangelische Freiwilligendienste gGmbH* in Zusammenarbeit mit *Brot für die Welt* ihr „Handbuch Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement für Freiwilligendienste im Ausland“ zuletzt 2015 aktualisiert. Das Handbuch bezieht geförderte wie auch privatrechtlich organisierte Freiwilligendienstprogramme ein. Neben einem Einführungstext, Nutzungshinweisen sowie Glossar und Abkürzungsverzeichnis beinhaltet das Handbuch fünf zentrale Kapitel: Kooperation mit Aufnahmeorganisation,

Entsendepartner und Einsatzstellen, pädagogische Begleitung der Freiwilligen, Krisenvorsorge und Notfallmanagement, entwicklungspolitischer Schwerpunkt im Freiwilligendienst und einen Anhang für Freiwilligendienste im *weltwärts*-Förderprogramm. Diese Kapitel gliedern sich in Unterkapitel, die wiederum aufgeteilt sind in Vortext, Ziele, Qualitätsindikatoren und Prozessstandards. Für die Selbstbewertung und Überprüfung werden Dokumentationsanforderungen genannt, die die Einhaltung der Standards belegen. Bei allen Trägern, die mit dem *weltwärts*-Programm arbeiten, erfolgt im Rahmen einer Zertifizierung eine regelmäßige Überprüfung der Einhaltung der Standards durch externe Gutachter/innen von QUIFD. Bei positiver Bewertung durch die QUIFD-Gutachter/innen wird den Trägern das Qualitätssiegel der Evangelischen Freiwilligendienste gGmbH verliehen.

### 4.3 Trägergruppenübergreifende Qualitätsstandards

Qualitätsinstrumente wurden nicht nur innerhalb der Träger und Trägergruppen, sondern auch trägergruppenübergreifend entwickelt, als Bemühung, ein gemeinsames Qualitätsverständnis in den Freiwilligendiensten zu erarbeiten. So entwickelte der *Bundesarbeitskreis FSJ* 2006 bzw. 2007 Mindeststandards für die Zusammenarbeit zwischen Trägern und Einsatzstellen bzw. für die pädagogische Begleitung als Anleitung für die ihm angeschlossenen Träger (BAK FSJ 2007). Die Standards bilden folgende Themen ab: Anforderungen an die Einsatzstelle, Anerkennungsverfahren, Kommunikation und Vereinbarung zwischen FSJ-Träger und Einsatzstelle, Unterstützung der Einsatzstellen bei der Begleitung der Freiwilligen und in Konfliktsituationen, Einsatzstellenbesuche sowie weitere Serviceleistungen für die Einsatzstelle und Qualitätsentwicklung. In der Praxis finden diese Standards kaum noch Anwendung, waren aber ein wichtiger Entwicklungsschritt für die Trägergruppen zur Entwicklung der trägergruppenspezifischen Standards.

Ein weiteres Beispiel für trägergruppenübergreifende Standards findet sich bei der *Liga der freien Wohlfahrtspflege in Baden-Württemberg e. V.* Die Mitgliedsverbände haben gemeinsam Mindestqualitätsstandards für das FSJ, FÖJ und den BFD erarbeitet und 2013 beschlossen. Der Katalog umfasst eine Ausgangsbeschreibung der Freiwilligendienste, eine Definition von Freiwilligendiensten, Aufgaben und Tätigkeitsfelder, Organisation des Dienstes, Trägerstandards der Ligaverbände, Einsatzstellenstandards sowie die Themen Bildung, Begegnung und Reflexion. Die Einhaltung der Standards durch die Ligaverbände hat einen Selbstverpflichtungsscharakter.

Die *Landesarbeitsgemeinschaft Freiwilligendienste Hessen* hat im März 2016 Mindeststandards für Inlandsfreiwilligendienste für Jugendliche und junge Erwachsene in Hessen veröffentlicht. Die Mitglieder der Landesarbeitsgemeinschaft verpflichten sich, diese Standards zu berücksichtigen. Die Standards sind folgenden

Themenbereichen zugeordnet: Grundverständnis, Trägerstandards, Bewerbungsverfahren, begleitende Bildungstage, pädagogische Begleitung außerhalb der Bildungstage sowie Einsatzstellenstandards.

Bei diesen drei ausgewählten Beispielen erfolgt keine Überprüfung der Einhaltung der Standards.

#### **4.4 Trägergruppenübergreifende Qualitätsstandards mit Überprüfung**

Die *fid-Service- und Beratungsstelle für internationale Freiwilligendienste* ist die Fachstelle für das katholische Trägerfeld. Das *fid-Netzwerk international*<sup>QM</sup> hat 2010-2012 Qualitätskriterien für Entsende- und Partnerorganisationen erarbeitet, die einen besonderen Fokus auf die Zusammenarbeit mit den internationalen Partnern haben. Auf dieser Grundlage wurden 2013 Gütekriterien entwickelt und in 2015 aktualisiert, die eine externe Evaluation durch die *Gütegemeinschaft Internationaler Freiwilligendienste e. V.* ermöglichen. Die Gütegemeinschaft ist seit 2014 durch RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V. anerkannt. Die „Ausführungsbestimmungen zu den Güte- und Prüfbestimmungen für die Durchführung und Begleitung des internationalen Freiwilligendienstes – outgoing“ beinhalten folgende Kapitel: Grundlage der Zusammenarbeit zwischen Entsende- und Aufnahmeorganisation, Vereinbarungen, Auswahl und Bewerbung des/der Freiwilligen, die Begleitung des/der Freiwilligen, Krisen- und Notfallmanagement, personales Angebot, Finanzierung des Freiwilligendienstes sowie Öffentlichkeitsarbeit. Diese Kapitel gliedern sich in Gütekriterien, Indikatoren und Nachweis durch Entsendeorganisation bei externer Prüfung. Alle Mitgliedsträger, die mit dem *weltwärts*-Programm arbeiten, werden alle zwei Jahre durch externes Personal geprüft. Die Prüfer/innen sichteten die schriftlichen Nachweise und führen mit den verantwortlichen Mitarbeiter/innen des Trägers ein Prüfgespräch durch. Die Träger erhalten danach den Prüfbericht mit der Bewertung und Anmerkungen zu den erfolgten Nachbesserungen. Bei positivem Prüfergebnis wird den Trägern das RAL Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst verliehen.

Die *Agentur QUIFD – Qualität in Freiwilligendiensten*<sup>12</sup> ist 2002/2003 aus einer gemeinsamen Initiative der Robert Bosch Stiftung und des Fördervereins für Jugend und Sozialarbeit e. V. (fjs) als Ergebnis der von der Stiftung geförderten Freiwilligendienste entstanden. Ziel der Agentur QUIFD war und ist es, die Anbieter von Freiwilligendiensten in ihrer Qualitätsentwicklung zu unterstützen, um dadurch gute Rahmenbedingungen für Menschen, die einen Freiwilligendienst leisten, zu gewährleisten. QUIFD hat 2003-2005 in Anlehnung an das

<sup>12</sup> Die QUIFD-Agentur ist ein Programmberich der Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland im Förderverein für Jugend und Sozialarbeit e. V. (fjs).

EFQM-Modell Qualitätsstandards für Trägerorganisationen von internationalen Freiwilligendiensten, von Inlandsdiensten sowie für Einsatzstellen erarbeitet und diese in den vergangenen Jahren wiederholend aktualisiert. Das Qualitätshandbuch für Trägerorganisationen mit Inlandsfreiwilligendiensten und das Handbuch für internationale Freiwilligendienste wurden in 2017 aktualisiert. Das Handbuch für Einsatzstellen (Inland) wurde 2016 angepasst. Alle drei Handbücher beinhalten Standards, die programmübergreifend angewendet werden können und folgende Bereiche umfassen: Politik und Strategie, Information und Öffentlichkeitsarbeit, Zusammenarbeit mit Einsatzstellen, Auswahl der Freiwilligen und Einsatzstellen, Zusammenarbeit mit internationalen Partnern, Organisation des Dienstes, Finanzen und Fördermittel, pädagogisches Konzept und Vorbereitung des Auslandsdienstes, fachliche Anleitung in der Einsatzstelle, Begleitung, Bildung und Begegnung, Nachbereitung des Dienstes sowie Selbstevaluation. Alle Bereiche sind in folgende Punkte gegliedert: Standards, Indikatoren und Erläuterungen zur Bewertung des Standards, Nachweis im Zertifizierungsverfahren sowie Selbstbewertung und Bewertung durch QUIFD. Die QUIFD-Standards können durch eine externe Evaluation im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens überprüft werden. Die Träger reichen dazu schriftliche Nachweise ein, die den Erfüllungsgrad eines Standards belegen. Zu jedem Standard wird eine quantitative Bewertung auf einer Skala von 0 (= nicht erfüllt) bis 3 (= voll erfüllt) vorgenommen. Diese Skala wird einerseits durch den Träger selbst und andererseits durch externe Gutachter/innen ausgefüllt, sodass ein Vergleich zwischen Selbst- und Fremdbewertung vorgenommen werden kann. Neben der Prüfung der schriftlichen Nachweise werden von den Gutachter/innen Audits durchgeführt und die Standards mit Mitarbeiter/innen der Träger sowie mit (rückgekehrten) Freiwilligen besprochen. Im Inlandsbereich wird zudem von den Gutachter/innen eine ausgewählte Einsatzstelle des Trägers besucht und mit den dortigen Freiwilligen und deren Anleiter/innen ein Gespräch geführt. Anschließend erhalten die Träger ein Gutachten mit der Bewertung und Entwicklungsempfehlungen. Bei positiver Bewertung wird den Trägern das QUIFD-Qualitätssiegel verliehen, welches für maximal drei Jahre gültig ist und durch ein Rezertifizierungsverfahren erneuert werden kann.

Etliche Mitgliedsverbände des Deutschen Roten Kreuzes (DRK), die Freiwilligendienste im Inland organisieren, und FÖJ/BFD-Träger, die dem FÖF angehören, sowie weitere Inlandsträger bspw. der Evangelischen oder Paritätischen Freiwilligendienste sind ebenso durch QUIFD zertifiziert.

Bei den internationalen Freiwilligendiensten sind die Mehrheit der angeschlossenen Mitglieder folgender Qualitätsverbünde bzw. Zentralen Stellen nach den QUIFD-Qualitätshandbüchern zertifiziert: *AKLHÜ, AGDF, DRK und Verein entwicklungspolitischer Austauschorganisationen e. V. (ventao)*.

## 4.5 Qualitätsmanagement-Modelle mit Überprüfung

Neben den o. g. Qualitätsstandards, die explizit für Freiwilligendienste entwickelt wurden, kommen in der Qualitätsentwicklung der Freiwilligendienste auch Qualitätsmanagement-Modelle wie EFQM und die ISO-Norm zur Anwendung. So nutzen bspw. Organisationseinheiten von einigen Wohlfahrtsverbänden und größeren Sozial- und Bildungsträgern das EFQM-Modell oder die ISO-Norm für ihr gesamtes Tätigkeitsspektrum der personenbezogenen Dienstleistungen (wie z. B. Pflege, Altenhilfe, Rettungsdienste, Bildung). In diese Qualitätssysteme ist die Organisation der Freiwilligendienste integriert.

So sind alle Angebote und damit auch die Freiwilligendienste (Inland und Ausland) des *Internationalen Bunds* (IB) in das systematische Qualitätsmanagement nach dem EFQM-Modell eingebunden.<sup>13</sup> Ziel des EFQM ist es, eine ganzheitliche Sicht auf eine Organisation zu ermöglichen und auf Grundlage von Selbstbewertungen Stärken und Verbesserungspotenziale zu ermitteln und anzuregen und so die Qualität der Angebote zu sichern und weiterzuentwickeln. Neben den Selbstbewertungen werden bspw. auch Kundenbefragungen und externe Audits durchgeführt.

Es liegen hier keine konkreten Zahlen vor, aber es kann vermutet werden, dass einige Freiwilligendienstorganisationen aus dem Spektrum der Wohlfahrtspflege wie z. B. Landesverbände des DRK, des Paritätischen Wohlfahrtsverbands, der Diakonie oder der Caritas in ein Qualitätsmanagement-Modell eingebunden sind und regelmäßig extern auditiert werden. Neben etlichen Vorteilen in der Anwendung dieser etablierten Qualitätsmanagement-Modelle haben sie den Nachteil, dass sie nicht auf die Spezifika von Freiwilligendienstorganisationen eingehen und bspw. keine konkreten Qualitätsziele für die pädagogische Begleitung der Freiwilligen formuliert werden.

## 4.6 Weitere Ansätze zur Qualitätssicherung

Der *NABU – Naturschutzbund Deutschlands e. V.* organisiert seit sechs Jahren den BFD und ist eine der verbandlichen Zentralstellen. Der NABU arbeitet direkt mit Einsatzstellen zusammen, in denen die Freiwilligen ihren Dienst leisten. Fünf bundesweit verteilte Regionalstellen des NABU übernehmen dabei Aufgaben, die in anderen Trägergruppen von den Trägern übernommen werden, wie z. B. die Durchführung der Seminare. Ca. 80 Prozent der Einsatzstellen arbeiten ehrenamtlich, wodurch der NABU und seine Regionalstellen mehr Tätigkeiten übernehmen, wie z. B. Auswahl und pädagogische Begleitung der Freiwilligen, die sonst von den Einsatzstellen geleistet werden. Um die Qualität der Arbeit zu sichern, orientiert

<sup>13</sup> Zudem sind die Auslandsfreiwilligendienste des IB nach dem QUIFD-Handbuch extern überprüft und zertifiziert.

sich der NABU an den Bedürfnissen und Wünschen der Freiwilligen und der Einsatzstellen, wertet die Bildungskonzepte aus und befindet sich in einem fortlaufenden selbstkritischen Dialog. Dies und die geringe Größe des NABU ermöglichen es, erforderliche Anpassungen und Veränderungen bedarfsgerecht vorzunehmen. Vor diesem Hintergrund wird derzeit kein Bedarf für ein formalisiertes Qualitätsmanagement gesehen. Sollte es zu einer Vergrößerung der Kontingente und einem damit verbundenen Wachstum kommen, sieht der NABU es als notwendig an, sich systematisch mit Qualitätsentwicklung zu beschäftigen und z. B. bei Bedarf mit Kennzahlen und Überprüfungsmechanismen zu arbeiten.

Auch der *BUND – Bund für Umwelt und Naturschutz e. V.* ist seit sechs Jahren im BFD aktiv als Zentralstelle. Das FÖJ ist den BUND-Landesverbänden angegliedert. Auch der BUND arbeitet direkt mit den Einsatzstellen zusammen, deren Anteil an ehrenamtlich organisierten Einrichtungen, Vereinen etc. auf ca. 60-70 Prozent geschätzt wird. Der BUND hat Regionalstellen, die die Arbeit der Einsatzstellen und der Freiwilligen vor Ort betreuen und begleiten. Zudem hat der BUND eine Kooperation mit der Türkischen Gemeinde in Deutschland und eine der Regionalstellen unterstützt deren Einsatzstellen. Der BUND hat sich auf Bereiche des Freiwilligendienstes fokussiert, in denen eine Qualitätssicherung stattfindet: u. a. die pädagogische Begleitung, die Zusammenarbeit mit Einsatzstellen und die Betreuung der Freiwilligen. So werden bspw. die Seminare von Mitarbeiter/innen der Regionalstellen besucht und evaluiert, es gibt eine jährliche Bewertung der anonymen Evaluationsergebnisse und es erfolgen erforderliche Anpassungen. Für die Zusammenarbeit mit den Einsatzstellen und die Betreuung wurden gemeinsam mit den Einsatzstellen Standards formuliert, deren Einhaltung bei Vor-Ort-Besuchen besprochen wird (z. B. Kooperationsvereinbarungen, Orientierungsgespräche mit den Freiwilligen etc.). Der BUND befindet sich in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und will durch die gemeinsame Formulierung von Standards die Messbarkeit und Überprüfbarkeit der Einhaltung der Standards ermöglichen. Qualitätshandbücher, wie z. B. das QUIFD-Handbuch, werden derzeit als nicht passend für die spezifischen Rahmenbedingungen eingestuft.

## 5. Schlussbemerkung

Werden trägergruppeninterne und übergreifende Qualitätssysteme verglichen, so lassen sich Vor- und Nachteile erkennen: Der Vorteil eines trägergruppenbezogenen Qualitätssystems ist, dass es die Spezifika der Trägergruppe herausstellt, die Träger auf Mindeststandards verpflichtet und den Anlass bietet, sich (wiederholt) über diese Standards zu verständigen. Auch sind dann die Standards ein Unterscheidungsmerkmal zu anderen Trägergruppen und können so für die Öffentlichkeitsarbeit und Legitimation gegenüber den Förderern eingesetzt werden. Ein trägergruppenübergreifendes System macht die Arbeit von Trägerorganisationen

vergleichbar in Bezug auf den aktuellen Qualitätsstand und auf ihre Entwicklungspotenziale.

Trotz der Unterschiede beruhen all diese Instrumente auf einem gemeinsamen Grundverständnis von Qualität in Freiwilligendiensten: Zum einen gehen sie davon aus, dass sich der Freiwilligendienst positiv auf die Freiwilligen, auf die Arbeit der Einsatzstellen und auf die Gesellschaft auswirkt. Zum anderen machen alle o. g. Instrumente Vorgaben zur Struktur- und Prozessqualität, indem sie Ziele und Standards zu den wesentlichen Prozessen und Strukturen des Freiwilligendienstes formulieren (Stuth 2011: 2 f.).

Qualitätsmanagement bringt Organisationen jedoch nur dann einen Nutzen, wenn es den Träger veranlasst, Ziele für das eigene Handeln zu definieren, Prozesse bewusst zu gestalten, überprüfbar zu machen und diese stetig zu verbessern. Wird Qualitätsmanagement ausschließlich als Kontroll- oder Legitimationsinstrument eingesetzt, sei es auf Druck der Leitungsebene oder der Geldgeber, kann es negative Auswirkungen haben (Merchel 2010: 191).

Das Beschreiben der Prozesse ist zudem aufwendig und wird daher von Mitarbeiter/innen kritisch im Hinblick auf seinen Nutzen hinterfragt. Daher sollte man prüfen, in welchem Maße Beschreibungen notwendig sind und Checklisten nur dann entwickeln, wenn diese im Alltag auch eingesetzt werden. Zudem sollten partizipative Mechanismen entwickelt werden, die die Mitarbeiter/innen und beteiligten Akteur/innen, wie Sprecher/innen der Freiwilligen bzw. Rückgekehrten, Vertreter/innen von Einsatzstellen und internationalen Partnern, „mitnimmt“ und sie in den Entwicklungsprozess einbindet, bspw. durch die Etablierung einer Steuerungsgruppe. Zudem wird die systematische Qualitätsarbeit von den Mitarbeiter/innen oftmals als Arbeit wahrgenommen, die zusätzlich zur Kernarbeit geleistet werden muss – nicht zuletzt, weil Personalmittel fehlen oder nicht förderfähig sind um Qualitätshandbücher anzuwenden oder/und sich einer externen Überprüfung zu unterziehen, die mit weiteren Kosten verbunden ist.

Als zentrale Gelingensbedingungen für die Qualitätsentwicklung in Freiwilligendiensten, unabhängig von den zum Einsatz kommenden Qualitätsmanagementinstrumenten, wurden vor allem die Einbeziehung der zuständigen Mitarbeiter/innen in die Entwicklung von Qualitätsinstrumenten bzw. Standards und die fachlich-inhaltliche Weiterentwicklung der Freiwilligendienste entlang ihrer Kernthemen genannt: Auswahl und pädagogische Begleitung der Freiwilligen, Seminarkonzepte und -methoden, Zusammenarbeit mit Einsatzstellen und Partnerorganisationen, Partizipation und Mitbestimmung der Freiwilligen, Kooperationen und Vernetzung mit anderen Akteuren, Ehemaligenarbeit etc.

In der Befragung für diese Bestandsaufnahme wurden folgende Themen deutlich, mit denen sich die Qualitätsentwicklung der Freiwilligendienste künftig

(weiter-)beschäftigen wird und die Eingang in die Qualitätssysteme finden sollen: Inklusion, Incoming, über 27-jährige Freiwillige, Arbeitsmarktneutralität, Flexibilisierung der Dienste, Weiterentwicklung und praxisnahe Anpassung der Qualitätsstandards/-kriterien, Messbarkeit der Standards und Fragen der Qualitätsüberprüfung und Kontrolle.

## Literaturverzeichnis

- AWO Bundesverband e.V. (Hrsg.) 2014: *Handbuch für das Freiwillige Soziale Jahr und den Bundesfreiwilligendienst in der Arbeiterwohlfahrt*, [https://www.awo.org/sites/default/files/2017-03/AWO%20Handbuch%20FSJ%20und%20BFD\\_final\\_elektronische%20Version.pdf](https://www.awo.org/sites/default/files/2017-03/AWO%20Handbuch%20FSJ%20und%20BFD_final_elektronische%20Version.pdf). (Zugriff am 9. April 2018).
- BAK FÖJ (Hrsg.) 2007: *Qualitätsstandards im FÖJ – Selbstüberprüfung der Träger*, o.O.
- BAK-FSJ 2007: *Mindeststandards für die „Pädagogische Begleitung im FSJ“*, <http://www.awo-jugendwerk-sachsen-anhalt.de/awowp/wp-content/uploads/2010/03/Mindeststandards-Paedagogische-Begleitung.pdf>. (Zugriff am 9. April 2018).
- BMFSFJ (Hrsg.) 1999: *Selbstbewertung des Qualitätsmanagements. Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe*, Bd 24, Düsseldorf.
- BMFSFJ (Hrsg.) 2015: *Abschlussbericht der gemeinsamen Evaluation des Gesetzes über den Bundesfreiwilligendienst (BFDG) und des Gesetzes zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten (JFDG)*, Berlin, o.O.
- Bund der Deutschen Katholischen Jugend und Caritas (Hrsg.) 2014: *Handbuch Qualitätsstandards Freiwilligendienste (FWD) in der katholischen Trägergruppe (FSJ/BFD u27)*, o.O.
- Bundesvereinigung Kulturelle Kinder- und Jugendbildung e.V. (BKJ) (Hrsg.) 2013: *Qualitätskonzept im FSJ Kultur, FSJ Politik, FSJ Schule. Qualitätsstandards für Träger, Einsatzstellen und Bundeszentralen Trägern*, Berlin.
- Bundesvereinigung Kulturelle Kinder- und Jugendbildung e.V. (BKJ) (Hrsg.) 2016: *Qualitätsstandards im Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung. Qualitätsstandards, Leitfäden, Prozessbeschreibung*, Berlin.
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V. (Hrsg.) 2017: *Qualitätsstandards der Paritätischen Freiwilligendienste*, o.O.
- European Commission (Hrsg.) o.J.: *EFD-Charta*, [https://www.jugend-in-aktion.de/downloads/doctrine/JugendFuerEuropaJugendInAktionBundle:Dokument-file-183/EFD\\_Charta\\_deutsch.pdf](https://www.jugend-in-aktion.de/downloads/doctrine/JugendFuerEuropaJugendInAktionBundle:Dokument-file-183/EFD_Charta_deutsch.pdf). (Zugriff am 9. April 2018).
- Evangelische Freiwilligendienste gGmbH (Hrsg.) 2014: *Handbuch. Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement für Freiwilligendienste im Ausland*, Hannover.
- Evangelische Freiwilligendienste gGmbH (Hrsg.) 2015: *Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement. Freiwilliges Soziales Jahr und Bundesfreiwilligendienst unter 27*, o.O.
- Fischer, Jörn 2011: *Freiwilligendienste und ihre Wirkung – vom Nutzen des Engagements*, in Aus Politik und Zeitgeschichte, 61. Jg, Heft 48, S. 54-62.
- Gütegemeinschaft Internationaler Freiwilligendienst e.V. (Hrsg.) 2015: *Ausführungsbestimmungen zu den Güte- und Prüfbestimmungen für die Durchführung und Begleitung des internationalen Freiwilligendienstes. Outgoing*, Köln.

JUGEND für Europa (Hrsg.) 2016: *Richtlinien für die Akkreditierung von Projekten für den Europäischen Freiwilligendienst (EFD)*, [https://www.jugend-in-aktion.de/downloads/doctrine/JugendFuerEuropaJugendInAktionBundle:Dokument-file-50/Akkreditierungsrichtlinien\\_EFD\\_2017.pdf](https://www.jugend-in-aktion.de/downloads/doctrine/JugendFuerEuropaJugendInAktionBundle:Dokument-file-50/Akkreditierungsrichtlinien_EFD_2017.pdf). (Zugriff am 9. April 2018).

LAG Hessen (Hrsg.) 2016: *Mindeststandards der Freiwilligendienste für jugendliche und Junge Erwachsene in Hessen in der Landesgemeinschaft Freiwilligendienste Hessen*, [http://www.fsj-hessen.de/sites/fsj/files/dateien/mindeststandards\\_lag\\_freiwilligendienste\\_hessen\\_2016.pdf](http://www.fsj-hessen.de/sites/fsj/files/dateien/mindeststandards_lag_freiwilligendienste_hessen_2016.pdf). (Zugriff am 9. April 2018).

LIGA Baden-Württemberg e.V. (Hrsg.) 2013: *Mindest-Qualitätsstandards für Freiwilligendienste im Inland*, <https://www.liga-bw.de/veroeffentlichungen/freiwilligendienste/5227-mindest-qualitaetsstandards-freiwilligendienste/file> (Zugriff am 7. Dezember 2017).

Merchel, Joachim 2010: *Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit*, 3. Aufl., Weinheim.

o.V. 2014: *Qualitätsstandards im EVS-Bildungswesen*, [https://www.jugend-in-aktion.de/downloads/doctrine/JugendFuerEuropaJugendInAktionBundle:Dokument-file-17/Qualit%C3%A4tsstandards\\_EFD\\_Begleitseminare\\_2014.pdf](https://www.jugend-in-aktion.de/downloads/doctrine/JugendFuerEuropaJugendInAktionBundle:Dokument-file-17/Qualit%C3%A4tsstandards_EFD_Begleitseminare_2014.pdf). (Zugriff am 9. April 2018).

Saliger, Susanne 2017: Qualität in Freiwilligendiensten, in BBE Newsletter Nr. 9 (2017), <http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2017/05/newsletter-09-saliger.pdf>. (Zugriff am 9. April 2018).

Scheller, Jan Oliver und Tobias Stern 2012: *Evaluierung des entwicklungs politischen Freiwilligendienstes „weltwärts“*. Im Auftrag des BMZ, Köln.

Straus, Florian 1998: *Partizipatives Qualitätsmanagement als Erweiterung praxisorientierter Evaluationskonzepte*, in Experimentierende Evaluation hrsg. von Maja Heiner, Weinheim-München, S. 67-92.

Quifd 2009: *Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten. Dokumentation der Fachtagung am 14. und 15. September 2009 im Berliner Rathaus*, Berlin.

Quifd (Hrsg.) 2017a: *Qualitätshandbuch für Trägerorganisationen von Inlandsfreiwilligendiensten. Mit Integration von Incomingstandards in das Quifd Qualitätshandbuch*, Berlin.

Quifd (Hrsg.) 2017b: *Quifd-Qualitätshandbuch für Trägerorganisationen von Internationalen Freiwilligendiensten. Mit Integration der weltwärts-Qualitätsanforderungen und Incomingstandards in das Quifd-Qualitätshandbuch*, Berlin.

Wagner, Karl und Roman Käfer 2008: *PQM. Prozessorientiertes Qualitätsmanagement. Leitfaden zur Umsetzung der neuen ISO 9001*, 4. Aufl., München.

Worel, Andreas 2002: *Qualitätsfragen in gemeinnützigen Einrichtungen: unpopuläre Betrachtungen zu einem „modernen“ Begriff*, Stuttgart.