

Qualitätsentwicklung in der ehrenamtlichen Arbeit

PROLOG

Dieser Text richtet sich an Sie, die Sie ehrenamtlich in bzw. für eine soziale Organisation tätig sind.

Das Ehrenamt hat viele Facetten. Es wird im Folgenden nicht unterschieden, ob Sie sich aus eigener Betroffenheit in einer Selbsthilfeorganisation engagieren, ob Sie als Vereinsmitglied, als Vorstand oder „einfach“ aus Interesse ehrenamtlich tätig sind.

Auf einen wesentlichen Inhalt des Qualitätsmanagement, nämlich die Qualitäts-Anforderungen an Leitung und ehrenamtliche Vorstände, kann ich hier aus Platzgründen leider nicht näher eingehen.

Jeder redet von Qualität

Es reicht heute in der sozialen Arbeit nicht mehr aus, selbst zu wissen, dass man gute Arbeit leistet. Träger, Geldgeber, Gesetzgeber, Gesellschaft verlangen immer deutlicher, dass konkrete Ziele beschrieben und Ergebnisse präsentiert werden. Qualität muss auch in der sozialen Arbeit nachgewiesen werden.

Warum ist Qualität auch ein Thema für EhrenamtlerInnen?

In der Qualitätsentwicklung kennen wir den Begriff der Interessenspartner („stakeholder“): Wer hat eigentlich welches Interesse an der sozialen Arbeit der Organisation?

Die Organisation hat ein ganz eigenes Interesse an den EhrenamtlerInnen:

- Sie leisten – häufig unbezahlt und bei heute knappem Personal – wertvolle inhaltliche Arbeit.
- Sie ermöglichen der Organisation, Leistungen in Bereichen ihres speziellen Profils zu erbringen, die sonst nicht möglich wären.
- Sie bringen vor dem Hintergrund ihrer beruflichen Erfahrung und ihrer Lebenserfahrung wichtige Impulse in das Leben der Organisation ein, richtig genutzt, kann dieses Wissen eine wichtige Ressource sein.

Aber Sie als EhrenamtlerIn haben als „stakeholder“ umgekehrt auch ein Interesse an der Organisation. Einige Beispiele:

- Sie wollen anderen helfen.
- Sie wollen sich persönlich verwirklichen und weiterentwickeln.
- Sie wollen Fähigkeiten, über die Sie verfügen, einsetzen.
- Sie wollen soziale Kontakte.
- Sie wollen Anerkennung ...

Das Aushandeln dieser unterschiedlichen Interessen ist ein Element von Qualitätsentwicklung.

In der ganzen Qualitätsdiskussion wird zudem viel von „Kunden“ geredet. Es geht im Qualitätsmanagement ganz wesentlich darum, die Bedürfnisse der verschiedenen Kundengruppen zu kennen und die Zufriedenheit der Kunden mit der Arbeit der Organisation zu erreichen. Es gibt die externen Kunden, also z. B. die Zielgruppe der Menschen, für die man arbeitet. Es gibt aber auch die internen Kunden, dazu gehören die angestellten und auch die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen einer Organisation, also auch Sie!

Sie sehen, Ihre Zufriedenheit sollte der Organisation am Herzen liegen, wenn sie von sich behauptet, sie sei interessiert an qualitativ hochwertiger Arbeit.

Was bedeuten Begriffe, die inzwischen auch in der sozialen Arbeit in aller Munde sind?

Qualität:

In „Qualität“ stecken die lateinischen Wörter „qualis = wie beschaffen?“ und „talis = so beschaffen!“. Eine einheitliche inhaltliche Definition von Qualität für alle gibt es nicht. Die Erreichung von Qualität richtet sich danach, ob (durch Gesetze, Konzeptionen, Vereinbarungen...) festgelegte Anforderungen (wie beschaffen?) an die Leistung erfüllt bzw. in welchem Grad erfüllt werden (so beschaffen!).

Qualitätsentwicklung (QE):

Dies ist ein weitgefasster Oberbegriff für alle Tätigkeiten, Maßnahmen und Projekte, die dabei helfen, die Qualität der Arbeit weiter zu verbessern.

Bewertung der Qualität der Organisation aus Sicht der EhrenamtlerInnen

Im Folgenden werde ich beispielhaft einige Anforderungen aus dem Qualitätsmanagement auf der Basis der DIN ISO an eine „gute“ Organisation beschreiben. Diesen Anforderungen werde ich jeweils einige Aspekte gegenüberstellen, so wie sie sich für Ihre Arbeit daraus ergeben. Wenn Sie Zeit und Lust haben, dann benutzen Sie doch einfach die Kriterien in der rechten Spalte als **Bewertungskriterien**, die Sie z. B. mit **2 = „ganz erfüllt“**, mit **1 = „in Ansätzen vorhanden, nur teilweise erfüllt“** und mit **0 = „gar nicht vorhanden“** bewerten. Rechnen Sie einmal am Schluss Ihre Bewertungen zusammen. Es werden sich interessante Aspekte ergeben für die Bewertung „Ihrer“ Organisation aus Ihrer Sicht als EhrenamtlerIn (und, Sie erinnern sich, als „Kunde/Kundin“!).

Anforderungen an die Organisation auf der Basis der DIN ISO

Unternehmensleitbild:

Die Organisation besitzt eine schriftlich festgelegte „Unternehmensphilosophie“, hat eine gültige Konzeption und hat die Ziele ihrer Arbeit beschrieben.

Anforderungen an die Organisation aus Sicht der EhrenamtlerInnen

(Erfüllungsgrad mit 2, 1 oder 0 bewerten!)

- Sie kennen Philosophie, Konzeption und Ziele Ihrer Organisation.
- Sie wissen, welche Gesetze/Richtlinien den Orientierungsrahmen für Ihre Arbeit bilden.
- Die entsprechenden schriftlichen Unterlagen wurden Ihnen so erklärt, dass Sie sie verstanden haben.
- Sie wissen, wo diese Schriftstücke aufbewahrt werden und können selber nachlesen.
- Sie leiten von den übergeordneten Zielen der Organisation konkrete Ziele für Ihre ehrenamtliche Tätigkeit ab.

<p>Anforderungen an die Organisation auf der Basis der DIN ISO</p> <p><i>Kundenorientierung:</i> Die Organisation kennt die Wünsche der Menschen, für die sie arbeitet und erfasst regelmäßig deren aktuellen Bedarf und deren Zufriedenheit mit der Leistung der Organisation.</p>	<p>Anforderungen an die Organisation aus Sicht der EhrenamtlerInnen (Erfüllungsgrad mit 2, 1 oder 0 bewerten!)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sie erhalten umfassende Informationen über Ihre „Kunden“. <input type="checkbox"/> ● Sie haben die Möglichkeit, Ihre in der ehrenamtlichen Arbeit erworbenen Kenntnisse über die Wünsche und die Zufriedenheit der Menschen effektiv weiterzuleiten. <input type="checkbox"/> ● Man ist an Ihren Kenntnissen interessiert. <input type="checkbox"/>
<p><i>Klärung der Verantwortung und der Befugnisse:</i> Die Organisation hat schriftlich festgelegt, wer welche Aufgaben und Befugnisse hat. Für hauptamtliche MitarbeiterInnen gibt es Stellenbeschreibungen. Für ehrenamtliche MitarbeiterInnen gibt es eine Aufgabenübersicht und einen Einsatzplan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sie haben eine Übersicht darüber, wer in der Organisation welche Aufgaben und Zuständigkeiten hat. <input type="checkbox"/> ● Sie kennen Ihre eigenen Aufgaben. <input type="checkbox"/> ● Sie wissen, an wen Sie sich je nach Situation wenden können. <input type="checkbox"/> ● Sie haben gegenüber den angestellten MitarbeiterInnen klar abgegrenzte eigene Aufgaben- und Verantwortungsbereiche. <input type="checkbox"/>
<p><i>Interne Kommunikation:</i> In der Organisation ist geregelt, wie Informationen weitergegeben werden. Es gibt eine Übersicht der Sitzungen und Treffen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sie erhalten alle für Ihre Arbeit notwendigen Informationen. <input type="checkbox"/> ● Sie wissen, wo und von wem Sie die Informationen auf Nachfrage erhalten können. <input type="checkbox"/> ● Es gibt eine „Kultur“ in Ihrer Organisation, dass man direkt miteinander und nicht „hinter dem Rücken“ redet. <input type="checkbox"/>
<p><i>Bereitstellung von Mitteln:</i> Die Organisation verfügt über die Mittel (Räume, technisches Gerät, Personal, Material, Finanzen...), die für die Erfüllung ihres Auftrages notwendig sind. Ressourcen werden geplant und effektiv zum Nutzen der Menschen eingesetzt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sie erhalten die Mittel, die Sie für Ihre ehrenamtliche Arbeit benötigen. <input type="checkbox"/> ● Bei finanziellen Ausgaben (Fahrtkosten, Bewirtungskosten...) ist klar geregelt, wer die Ausgaben übernimmt. <input type="checkbox"/>
<p><i>Personal:</i> Haupt- und ehrenamtliches Personal ist so eingesetzt, dass es der Organisation nutzen kann. Spezielle individuelle Fähigkeiten können in die Arbeit miteingebracht werden. Es gibt erprobte Verfahren zur Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen. Die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen wird regelmäßig abgefragt und fließt in Maßnahmen der Personalentwicklung mit ein. Es gibt festgelegte Verfahren für das Äußern von Kritik und Verbesserungsvorschlägen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sie sind ordnungsgemäß angemeldet und versichert. <input type="checkbox"/> ● Ihre Arbeit wird wertgeschätzt. <input type="checkbox"/> ● Sie können spezielle Kenntnisse und Stärken in die Arbeit miteinbringen. <input type="checkbox"/> ● Es werden Bedingungen geschaffen, damit Sie Freude an Ihrer Tätigkeit haben und sich persönlich weiterentwickeln können. <input type="checkbox"/> ● Sie wurden gut auf Ihre zukünftigen Aufgaben vorbereitet. <input type="checkbox"/> ● Man fragt Sie regelmäßig, ob Sie mit Ihrer Arbeit zufrieden sind. <input type="checkbox"/> ● Ihre Kritik ist willkommen. <input type="checkbox"/> ● Man bespricht mit Ihnen, welche Möglichkeiten es gibt, damit Sie (noch) zufriedener sein können. <input type="checkbox"/> ● Bei Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit haben Sie die Möglichkeit, Ihre Arbeit gut abzuschließen und sich zu verabschieden. <input type="checkbox"/>

<p>Anforderungen an die Organisation auf der Basis der DIN ISO</p> <p><i>Fortbildung:</i> Es gibt eine systematische Planung der Beratung, Begleitung und Schulung der MitarbeiterInnen.</p>	<p>Anforderungen an die Organisation aus Sicht der EhrenamtlerInnen (Erfüllungsgrad mit 2, 1 oder 0 bewerten!)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Es gibt die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch mit den anderen EhrenamtlerInnen. <input type="checkbox"/> ● Sie werden gefragt, welche Hilfestellungen in welcher Form Sie für Ihre Arbeit benötigen. <input type="checkbox"/> ● Sie können sich mit Fachfragen an bestimmte, festgelegte Personen in Ihrer Organisation wenden. <input type="checkbox"/> ● Es gibt Hinweise auf Fortbildungskalender/Fortbildungsmaßnahmen für EhrenamtlerInnen. <input type="checkbox"/>
<p><i>Erbringung der Dienstleistung:</i> Die Organisation hat ein festgelegtes Vorgehen bei der Planung der Dienstleistungen. Die wichtigsten Prozesse in den einzelnen Leistungsbereichen sind festgelegt, beschrieben und allen angestellten MitarbeiterInnen bekannt. Es gibt festgelegte Verfahren für die Verbesserung der Dienstleistungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sie kennen das Spektrum der Leistungen Ihrer Organisation („Leistungsangebot“). <input type="checkbox"/> ● Sie selbst haben anspruchsvolle und abwechslungsreiche Tätigkeiten. <input type="checkbox"/> ● Sie kennen die schriftlichen Vereinbarungen/Vorgaben für die Tätigkeiten, die unmittelbar Ihre ehrenamtliche Arbeit betreffen. <input type="checkbox"/>
<p><i>Messung und Beurteilung der Dienstleistung:</i> Die Organisation besitzt eine „Fehlerkultur“, d.h. Fehler werden als kostbare Möglichkeit zum Lernen und für Verbesserungen angesehen. Es gibt festgelegte Verfahren für den Umgang mit Fehlern. Die Organisation kennt genau die Ergebnisse, die sie erreichen will und überprüft regelmäßig, ob die gewünschten Ergebnisse erzielt werden. So befragt die Organisation z. B. regelmäßig die Menschen, für die sie arbeitet, nach deren Zufriedenheit und nach deren Verbesserungsvorschlägen. Es gibt Planungen für Maßnahmen, um immer besser zu werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Es wurde Ihnen erklärt, welche „typischen“ Fehler bei Ihrer Arbeit auftauchen können und wie Sie damit umgehen sollen. <input type="checkbox"/> ● Wenn Ihnen Fehler unterlaufen, wissen Sie, an wen Sie sich wenden können. <input type="checkbox"/> ● Sie bewerten regelmäßig Ihre ehrenamtliche Arbeit danach, ob Sie Ihre Ziele erreichen konnten. <input type="checkbox"/> ● Man bespricht mit Ihnen Ideen, wie Sie Ihre Arbeit immer weiter verbessern können. <input type="checkbox"/>

Anregungen zur Auswertung:

- 74 Punkte: Herzlichen Glückwunsch! Da haben Sie wirklich das große Los gezogen!
- 37 Punkte: Bei Ihnen gibt es viele gute Ansätze! Aber: Etwas zu verbessern gibt es immer!
 - o Punkte: Bitte alle zusammen die Ärmel hoch krämpfen! Hier gibt es etwas zu tun!

Summe

Und zum Schluss:

Jetzt sind Sie erst einmal genug damit beschäftigt – nehme ich an –, sich Gedanken über die Ergebnisse Ihrer Beurteilung nach dem oben beschriebenen Anforderungskatalog zu machen. Lassen Sie sich überraschen: Die Art und Weise, wie man dann in Ihrer Organisation mit Ihrem eventuellen Wunsch nach einem Gespräch zu diesem Thema umgeht, sagt ganz viel über die Qualität in Ihrer Organisation und die Bereitschaft zur Qualitätsentwicklung aus!

Autorin:

Petra Dittelbach-Sibinger

Redaktion:

Reinhild Hugenroth, Universität Duisburg-Essen

Gefördert von:

Projekt Ruhr GmbH, Ministerium für Wirtschaft und Arbeit in Nordrhein-Westfalen
und dem Europäischen Sozialfonds

Kontakt:

Centrum für bürgerschaftliches Engagement (CBE)

Friedrichstr. 9

45468 Mülheim an der Ruhr

Tel.: 02 08 / 4 44 74 36

E-mail: cbe-muelheim@t-online.de

www.cbe-muelheim.de

Wir unterstützen Sie bei der Suche nach Referenten!