

Ratgeber

Nachhaltigkeit durch
Qualitätsmanagement
im Ehrenamt

Soziale Dienste  Jugendhilfe gGmbH



Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



MENSCHEN
STÄRKEN
MENSCHEN

ÜBERNEHMEN SIE EINE CHANCEN-PATENSCHAFT

Inhaltsangabe:

1. Einleitung	04
2. Definitionen	
2.1. Nachhaltigkeit	05
2.2. Qualitätsmanagement	07
3. Wozu Qualitätsmanagement im Ehrenamt?	08
4. Kriterien von gutem Qualitätsmanagement	
4.1. Kriterien zum Erfolg: Einfach und übersichtlich	10
4.2. Formulare, Checklisten und Evaluierung	14
4.3. Fallstricke: Wo lauern gefahren?	19
5. Weiterbildungen und Kooperationen	21
6. Zusammenfassung	22

1. Einleitung

Qualitätsmanagement und Nachhaltigkeit sind beides Begriffe, die wir alle oft hören. Sie scheinen also wichtig zu sein, doch aufgrund des teilweise inflationären Gebrauchs ist oftmals unklar, was eigentlich genau damit gemeint ist. Denn irgendwie ist Nachhaltigkeit und Qualitätsmanagement alles und nichts, oder vielleicht kann es so zusammengefasst werden:

Nachhaltigkeit ist alles was irgendwie der Umwelt hilft und Qualitätsmanagement ist ein bürokratisches Monstrum, was lediglich Zeit braucht und nur was für große Organisationen ist.

Doch auch wenn es vielleicht eine vorherrschende Meinung – oder eher ein vorherrschendes Vorurteil ist – ist doch immer ein Körnchen Wahrheit daran. Doch dieses Körnchen ist verschwindend klein und nichts im Vergleich zu den Chancen, die beide Themenbereich bieten. Denn natürlich hat Nachhaltigkeit etwas mit der Umwelt zu tun, aber es ist eben viel mehr. So spielen auch die Punkte Soziales und Ökonomie eine große Rolle und erst wenn all das erfüllt ist, ist das Angebot wirklich nachhaltig. Eine Beschäftigung mit dem Thema lohnt sich also in jedem Fall, allein aufgrund der Tatsache, dass das eigene Ehrenamt oder der eigene Verein dadurch langfristig gesichert werden können. Und ganz nebenbei wird die Arbeit auch noch qualitativ besser. Wieso?

Einfach weil sich mit dem Status Quo auseinandergesetzt und dieser kritisch konstruktiv hinterfragt wird. Und genau das wird im Endeffekt auch im Qualitätsmanagement gemacht. Klar: Es ist teilweise extrem bürokratisch, aber das betrifft dann wirklich nur sehr große Organisationen. Doch im Kleinen – angepasst an die eigenen Bedürfnisse – kann es sehr gewinnbringend sein, und dass ohne die befürchtete Bürokratie. Runtergebrochen geht es einfach um die Überprüfung der Arbeit, das heißt: Was läuft gut und was nicht so gut? Schon durch diese Fragestellung und Überprüfung, treten bestimmte Prozesse und Abläufe zutage, die noch besser sein könnten. Und wenn diese dann verbessert werden und das Ganze in regelmäßigen Abständen, beispielsweise im Rhythmus eines Quartals, überprüft wird, ist das Qualitätsmanagementsystem schon komplett.

Und für beides – also sowohl die Nachhaltigkeit als auch für das Qualitätsmanagement – gilt:

Es macht zwar im ersten Moment mehr Arbeit, aber langfristig erspart es viel Zeit und Mühe und es sichert die eigene Arbeit langfristig ab.

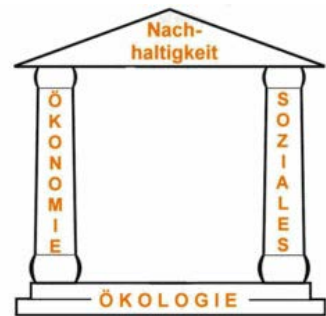
Das einzige Problem: Es muss eben einfach mal angegangen werden. Und genau dafür ist dieser Ratgeber da. Er soll einen Eindruck von einem niederschweligen Qualitätsmanagement im Ehrenamt, also somit in Vereinen aufzeigen und dadurch einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung leisten.

2. Definitionen

2.1 Nachhaltigkeit

Ein mittlerweile sehr populärer Begriff, der von allen unterschiedlich gedeutet wird. Grundsätzlich und ganz allgemein kann jedoch gesagt werden: Unter Nachhaltigkeit wird eine längere oder langfristig anhaltende Wirkung verstanden. Die „richtige“ Definition ist dagegen schon etwas ausführlicher. Sie wurde bereits 1987 im Brundtland-Report der UNO-Kommission für Entwicklung und Zusammenarbeit festgehalten und gilt mittlerweile als populärste und auch allgemein anerkannte Definition.

„Dauerhafte (nachhaltige) Entwicklung ist Entwicklung, die die Bedürfnisse der Gegenwart befriedigt, ohne zu riskieren, dass künftige Generationen ihre eigenen Bedürfnisse nicht befriedigen können.“



Der Prozess der Umsetzung und genauen Ausgestaltung war natürlich langwierig, und hielt mehrere Jahrzehnte an. Klar ist aber: Die Nachhaltigkeit besteht immer aus den drei Bereichen

Ökologie, Ökonomie und Soziales. Dabei wurde anfangs ein Drei-Säulen-Modell verwendet, was klarstellen sollte: Alle drei Bereiche sind gleichberechtigt. Doch auch dies wurde mittlerweile leicht angepasst. So sind – natürlich – alle drei Bereiche wichtig, aber es sind nur zwei Säulen, die Umwelt dagegen ist nun das Fundament. Denn ohne die Umwelt, können auch das Soziale und somit auch nicht die Ökonomie existieren.

Doch was genau bedeutet das für einen Verein und das Ehrenamt? Hier wird unter Nachhaltigkeit die langfristige Sicherung des Vereins und damit des Ehrenamtes verstanden, sowohl qualitativ als auch quantitativ. Wenn es also punktuelles Engagement gibt, muss versucht werden es langfristig in geordnete Bahnen zu lenken, sodass die Ehrenamtlichen auch langfristig dabeibleiben. Wenn dies gelingt ist somit auch die Gewinnung neuer Ehrenamtlicher und damit wiederum die langfristige Sicherung des Vereins als solcher wahrscheinlich. Und all dies muss eben erreicht werden ohne dass die Umwelt belastet oder geschädigt wird und auch ohne, dass die Ehrenamtlichen oder die Vereine große wirtschaftliche Nachteile erfahren (müssen). Erst dann sind der Bestand und somit auch das Soziale langfristig abgesichert. Und wie nebenbei werden die Bedürfnisse der Gegenwart befriedigt, ohne die von kommenden Generationen zu gefährden und schon wurde das Prinzip der Nachhaltigkeit zum eigenen Nutzen umgesetzt. Doch einfacher gesagt als getan: Wie soll es genau umgesetzt werden? Dazu wird das Qualitätsmanagement benötigt.

2.2 Qualitätsmanagement

Unter diesem wird die Gesamtheit der sozialen und technischen Maßnahmen, die zum Zweck der Absicherung einer Mindestqualität dienen verstanden. Es dient also dazu ein Mindestmaß an Qualität in der alltäglichen Arbeit und somit auch in allen Bereichen zu gewährleisten, was auch heißt: Es gibt keine Patentlösung für das Qualitätsmanagement im Ehrenamt. Es muss stets an die lokalen Bedürfnisse und Wünsche angepasst werden.

Und vor allem: Ein Qualitätsmanagement ist nicht starr, kein unveränderliches bürokratisches Monstrum. Das Gegenteil ist der Fall: Qualitätsmanagement muss so wenig Zeit wie möglich in Anspruch nehmen, leicht verständlich und vor allem auch veränderbar sein. Denn es ist eben dazu da die Prozesse zu verbessern und das gilt auch für das Qualitätsmanagement im Besonderen, das heißt wenn hier etwas nicht funktioniert, muss es eben angepasst werden. Es ist also ein variables System, mit dem sich Organisationen selbst kontrollieren und dadurch aktiv auf Fehler und Verbesserungsvorschläge eingehen, um gemeinsam noch besser zu werden! Es muss aber auch klar sein: Eine Dokumentation und damit einheitliche Dokumentvorlagen bzw. Formulare sind notwendig. Nur so ist bzw. wird das System wirklich nachvollziehbar und die gewonnenen Erkenntnisse werden langfristig und transparent gesichert, können also auch die Arbeit von neuen Ehrenamtlichen bereichern.

Auf den Punkt gebracht heißt Qualitätsmanagement im Ehrenamt: *Prozesse überprüfen, Ehrenamt stärken und dadurch das Engagement und die Strukturen langfristig sichern.*

3. Wozu Qualitätsmanagement im Ehrenamt?

Trifft einer der folgenden Punkte auf das Ehrenamt und/oder den Verein zu?

- Ab und zu gibt es Konflikte bei uns.
- Manchmal ist nicht klar wer eigentlich was macht.
- Wir haben nicht ausreichend finanzielle Mittel für unseren Verein.
- Ich würde mir die Zeit gerne anders einteilen.
- Ideen und Vorschläge wie wir uns weiterentwickeln können sind vorhanden.
- Die Arbeit der Aktivsten und/oder unseres Vereins könnte transparenter sein.
- Mehr Unterstützung bei meinem Ehrenamt wäre super.
- Wir wünschen uns mehr neue Ehrenamtliche.
- An Ideen mangelt es uns nicht, sie werden nur manchmal nicht umgesetzt.

Wenn auch nur ein paar Punkte angekreuzt wurden, ergibt ein System des Qualitätsmanagements schon Sinn. Denn oftmals sind Wünsche zur Weiterentwicklung vorhanden und es gibt Menschen, die diesbezüglich etwas machen wollen. Doch es fehlt dann oftmals an Zeit und der klaren Zuteilung von Kompetenzen und Aufgaben. Genau das kann das Qualitätsmanagement leisten: Es bietet Struktur bei allen möglichen Ideen und Änderungswünschen und ist dabei „nicht in Stein gemeißelt“ und es gibt natürlich auch keinen Zwang irgendetwas zu machen. Scheitern ist also kein Problem! Alle haben Ideen, die sich dann irgendwann doch als nicht so gut herausstellen und nicht funktionieren. Das ist aber gar nicht schlimm. Schlimm ist es nur, wenn aus diesen Versuchen nichts gelernt wird und der Frust über das Nichterreichen des Ziels weiteres Engagement sogar hemmt.

Auch hier hilft das Qualitätsmanagement: Nämlich indem in regelmäßigen Abständen über die Umsetzung der Ideen gesprochen wird und eventuelle Probleme festgehalten werden. Bestenfalls kann das Vorgehen dadurch angepasst werden, sodass das Ziel doch erreicht wird und wenn nicht, dann ist zumindest klar woran es gelegen hat. Und das nächste Mal wird es dann einfach etwas anders gemacht.

Somit werden die Erfahrungen, die gemacht wurden, auch festgehalten, sie gehen also langfristig nicht verloren, beispielsweise wenn die Person, die die Idee umgesetzt hat, nicht mehr aktiv ist. Das spart zuletzt nicht nur Zeit, sondern bietet auch die Chance, dass die Idee vielleicht später von Anderen aufgegriffen und somit doch noch umgesetzt wird. Denn oftmals ist die Idee ja gar nicht falsch, sondern es ist einfach noch nicht die richtige Zeit oder vielleicht wird eine Vorgehensweise nicht in Betracht gezogen, die eine andere Person, „die frisch von außen“ kommt, auf Anhieb sieht. Durch dieses Beispiel wird auch ein anderer wichtiger Aspekt des Qualitätsmanagements sichtbar: die Transparenz.

Denn gerade in Vereinen geht es nur gemeinsam! Es darf also kein System geschaffen werden, was im Endeffekt nur von einigen Wenigen angewendet wird, sondern es muss von – bestenfalls – Allen verstanden werden. Es muss also nicht nur transparent, sondern ebenso nachvollziehbar und somit so einfach wie möglich sein. Nur so können möglichst viele Menschen daran mitwirken und erst durch diese Mitwirkung wird das System auch gelebt und kann das volle Potential zur langfristigen Sicherung und (Weiter-)Entwicklung des Vereines und Ehrenamtes entfalten. Es sollen also alle explizit daran mitwirken und alle sollen ihre individuellen Stärken und Kenntnisse einbringen.

Es wird also deutlich was schon einleitend festgehalten wurde: Das System des Qualitätsmanagements kann sich lokal stark unterscheiden. Wichtig ist, dass es gemeinsam abgesprochen, eingeführt und stetig weiterentwickelt wird. Wenn dies beherzigt wird, wird das System auch ein Erfolg. Das und – natürlich – ein paar Grundkriterien, die im Folgenden vorgestellt werden.

4. Kriterien von gutem Qualitätsmanagement

4.1 Nachhaltigkeit



Erfolgskriterien

- ✓ Wünsche und Ziele sind klar
- ✓ Die Ableitung des Vorgehens erfolgt aus den Zielen
- ✓ Klare Verantwortlichkeiten
- ✓ Eindeutige Formularstruktur
- ✓ Regelmäßigkeit
- ✓ Einfachheit
- ✓ Der Dreiklang aus Offenheit, Transparenz und Partizipation

All diese Punkte sind von besonderer Relevanz und sollten das Qualitätsmanagementsystem auszeichnen. Sie müssen also vom ersten Treffen an mitgedacht und sollten auch entsprechend kommuniziert werden. Denn nur wenn von Anfang an alle mitziehen, kann es ein wirklich bedarfsorientiertes System werden, was im Anschluss auch gelebt wird.

Auch Rat einholen kann sich nicht schaden! Viele Organisationen teilen ihr Wissen zudem gerne.

Wünsche und Ziele sind klar

Anfangs wurde bereits ausgeführt, dass die Qualitätsmanagementsysteme auch schnell aus dem Ruder laufen können, ergo manchmal bürokratische Monster sind. Das passiert genau dann, wenn die Ziele und Wünsche nicht klar sind. Denn dann wird vieles oftmals genau geregelt, was gar keiner Regelung Bedarf. Es gilt aber: Je weniger Regelungen, desto besser. Somit müssen die Regelungen passgenau sein und dafür muss im ersten Schritt genau definiert werden, was mit dem Qualitätsmanagement geleistet werden soll.

Die Ziele sollten kurz und knapp schriftlich festgehalten werden.

Im Laufe des Prozesses der weiteren Erstellung sollte dann immer wieder kritisch geprüft werden: Ist der vorgeschlagene Punkt wirklich notwendig? Passt er zu den Zielen und Wünschen?

Die Ableitung des Vorgehens erfolgt aus den Zielen

Wenn Ziele und Wünsche definiert wurden sind, kann das genaue Vorgehen abgeleitet werden. Hier ein paar Fragen, die dabei helfen die richtigen Maßnahmen abzuleiten:

- Was benötigen wir für die Erreichung der Ziele?
- Wie lange dauert es bis zur Zielerreichung?
Gibt es Zwischenschritte?
- Was muss alles schriftlich festgehalten werden? Von welchen Erkenntnissen können wir langfristig profitieren?
- Was für „Formulare“ brauchen wir?
- Wie regelmäßig muss der Erfolg überprüft werden?
- Wie können wir Kritik und Verbesserungsvorschläge permanent einbeziehen?
- Muss es wirklich alles so genau dokumentiert werden? / Ist es genau genug dokumentiert?

Schon anhand der beiden letzten Fragen wird deutlich, dass es stets ein Abwägen zwischen nötigen und unnötigen bzw. vertretbaren und den Rahmen sprengenden Aufwand sein muss. Auch hier gilt: *Es gibt keine Ideallösungen, die verallgemeinert werden können. Viel mehr kommt es darauf an gemeinsam (neue) Wege zu finden.*

Klare Verantwortlichkeiten

Ein Punkt der im Ehrenamt meistens besonders schwierig ist. Denn schon klar: Es ist eben Ehrenamt und nicht alle Menschen haben Zeit und Lust auf so ein System. Deswegen gilt es von vornherein klar festzuhalten wer was machen kann oder muss.

Wichtig: Alle sollten überall mitarbeiten können, aber nicht müssen!

Hier bietet sich an auf die gerade gestellten Fragen erneut einzugehen und die Verantwortlichkeiten für alle entstandenen Formulare sowie Prozesse zu verteilen und festzuhalten. Wer ist beispielsweise für die Einladung zu den regelmäßigen Treffen verantwortlich? Wer macht es, wenn die Person einmal nicht kann? Wer kümmert sich alles um die Dokumentation?

Eindeutige Formularstruktur

Die Formulare müssen einfach, übersichtlich und genau definiert sein.

Was dafür genau nötig ist, wird unter „4.2 Formulare, Checklisten und Evaluierung“ erklärt.

Regelmäßigkeit

Hier gilt es ebenso die richtige Balance zu finden. Natürlich darf es nicht jede zweite Woche eine anonyme Befragung geben oder jeden zweiten Tag ein Treffen, aber eine klar definierte und festgehaltene Regelmäßigkeit ist unabdingbar. Gerade am Anfang hilft dies ungemein bei der Umsetzung des gesamten Systems. Richtwerte sind:

- mindestens einmal jährlich eine Vollversammlung
- mindestens halbjährlich ein offenes Treffen für alle Interessierten
- mindestens einmal im Quartal ein Treffen für alle Personen, die klare Aufgaben/Verantwortlichkeiten im Rahmen des Qualitätsmanagements haben

Aber Achtung! Mindestens heißt nicht automatisch, dass es mehr sein sollte. Es gilt der Leitsatz: *So viel wie nötig und so wenig wie möglich.*

Einfachheit

Das System muss so einfach wie möglich sein. Es empfiehlt sich interessierten Außenstehenden, also die nicht mitgeplant haben, kurz das gesamte System zu erklären bzw. aufzuzeigen und zu fragen: Ist das System klar und leicht verständlich? Wenn ja, dann wurde bei der Erstellung alles richtig gemacht.

Der Dreiklang aus Offenheit, Transparenz und Partizipation

Wenn die gerade genannten Punkte beherzigt wurden, dann ist das System offen genug. Nun muss darauf aufgepasst werden, dass es auch gelebt wird. Hier gilt die Leitfrage: Führen Verbesserungsvorschläge und Kritiken wirklich zu Änderungen? Denn nur wenn das der Fall ist, ist das System wirklich offen, veränderbar und somit ein gutes Qualitätsmanagementsystem.

Auf den Punkt gebracht: Es muss für alle offen sein, somit auch transparent (*was besonders die erstellen und ausgefüllten Formulare betrifft!*) und wenn es das ist, dann ist es im Regelfall auch partizipativ. Hier gilt: Je mehr Möglichkeiten der Mitbestimmung, desto besser. Und auch: Je mehr Formulare einsehbar sind, desto besser. Transparenz schafft Vertrauen!

Es empfiehlt sich in jedem Fall etwas Zeit für eine kleine Recherche nach Partizipationsinstrumenten einzuplanen. Es gibt viele Apps und Tools mit denen alle Vereinsmitglieder „ganz nebenbei“ mitbestimmen können!

4.2 Formulare, Checklisten und Evaluierung

Es gilt: So wenig Formulare wie nur möglich. Es sollte aber schon eine allgemeine Vorlage, beispielsweise für Verbesserungsvorschläge geben. Das muss gar nicht umfangreich sein, einfach eine A4-Seite mit drei Kästchen zum Ausfüllen: 1. Was möchte ich verbessern? 2. Was genau bringt uns die Verbesserung? 3. Was wird für die Verbesserung benötigt? Dann wird auf der Vorlage noch das Vereinswappen ergänzt und dem Formular eine Nummer gegeben und schon ist es fertig. Von nun an, kann sich jedes Vereinsmitglied mit Verbesserungsvorschlägen einbringen, die es beispielsweise auch anonym in einen Briefkasten werfen kann.

Was alle Formulare auf jeden Fall haben sollten, ist eine identische Kopfzeile. Diese soll enthalten:

- Eindeutigen Namen, sodass auf den ersten Blick klar ist um was es geht
- Seitenanzahl, wenn das Formular mehrere Seiten haben sollte
- Eine Formularnummer, bestehend aus der Nummer und dem Erstellungsdatum. Beispiel für das erste Formular was im November 2020 erstellt wird: 01-112020

Logo	Formular	Dokument: 03-012019	Seite 1 von 1
	ToDoListe	Erstellungsdatum: 15.07.2019	

Klingt unnötig? Ist es aber nicht! Denn diese Struktur erleichtert die Auffindbarkeit später enorm und spart sehr viel Zeit und Mühe. Was für Formulare nötig sind, ist natürlich wieder abhängig von den Gegebenheiten vor Ort. Folgende sollten aber auf jeden Fall enthalten sein:

Ergebnisprotokoll

Bei Versammlungen, Sitzungen oder Treffen sollte stets ein Ergebnisprotokoll geführt werden. So sind die Verantwortlichkeiten später klar und nichts wird vergessen.

Aber Achtung: Wirklich nur die Ergebnisse, keine Einzelheiten der kompletten Diskussion!

To Do Liste

Es empfiehlt sich eine klare ToDo-Liste zu jedem größeren Themenkomplex. Wenn beispielsweise ein Sommerfest vorbereitet werden soll, sollte dafür eine eigene Liste erstellt werden. Enthalten sollte sie mindestens: Was muss gemacht werden? Wer ist verantwortlich dafür? Wer unterstützt? Bis wann muss es gemacht werden? Und natürlich eine Spalte für Anmerkungen/Notizen.

Hinweis: Sollte die Liste online sein, dann auf jeden Fall eine Spalte hinzufügen mit „bearbeitet von und wann?“ sodass klar ist, wer im jeweiligen ToDo zuletzt einen Eintrag gemacht hat.

Verbesserungsvorschläge

Ein Formular was auf jeden Fall dabei sein sollte. Schon weil der Grundsatz gilt: viele Leute haben viele Ideen. Doch oftmals wissen sie nicht an wen sie sich wenden können oder finden keine Zeit dafür. Ein übersichtliches Formular hat den Vorteil, dass es nur kurz aufgeschrieben werden muss und die Zeit können sich alle nehmen, wenn sie sie eben haben. Dasselbe gilt für die Person, die das Ganze auswertet. Es bleibt also keine Idee mehr „auf der Strecke“! Hier sind die Verantwortlichkeiten auch wieder besonders wichtig. Das heißt: Wer kümmert sich um die Prüfung? Und bis wann wird es umgesetzt bzw. bis wann wird über eine Umsetzung entschieden? Es empfiehlt sich regelmäßig auf die Verbesserungsvorschläge einzugehen und diese nicht einfach nur zu lesen und dann ad acta zu legen. Auch wenn der Vorschlag nicht umgesetzt wird: Beim nächsten Treffen besprechen und erklären wieso er nicht umgesetzt wird. Vielleicht hat dann eine andere Person noch eine (daran schließende) Idee und es ergibt sich doch noch etwas daraus.

Das sollte das Formular alles beinhalten:

- Was ist die aktuelle Lage, auf die mit dem Vorschlag eingegangen wird?
- Wie konkret sieht der Verbesserungsvorschlag aus?
- Was wird für die Umsetzung benötigt?
- Kontaktdaten: Name, Vorname und E-Mail/Telefonnummer.
(Die Freiwilligkeit der Kontaktangaben immer betonen.
Eine Verbesserung muss auch anonym möglich sein!)
- Wird wie folgt umgesetzt, verantwortlich dafür ist / wird nicht umgesetzt, weil...
 - ➔ Qualitätsmanagement heißt auch Nachvollziehbarkeit. Geht auf jeden Fall auf alle Vorschläge ein. Bei Nichtumsetzung festhalten wieso es nicht umgesetzt wird. Bei Umsetzung: To Do Liste erstellen!

Organigramm

Grundsätzlich ist es immer notwendig, auch wenn nur wenige Personen involviert sind. Denn nur so sind die Verantwortlichkeiten festgehalten und auch für Außenstehende bzw. Neudazukommende ersichtlich. Somit ist es essentiell für den Dreiklang Offenheit, Transparenz und Partizipation.

Qualitätspolitik

Auch diese ist im Kontext des Dreiklanges relevant, denn: Es muss auch für Außenstehende klar sein, welches Ziel mit dem Qualitätsmanagement verfolgt wird. Tipp: Die Ziele müssen sowieso am Anfang klar festgelegt und festgehalten werden. Damit habt ihr eigentlich schon eure komplette Qualitätspolitik definiert.

Checkliste für Veranstaltungen

Egal wie das Ehrenamt genau aussieht. Veranstaltungen gibt es früher oder später immer, egal in welchem Rahmen und natürlich gibt es immer Personen, die schon mehr Erfahrungen haben als andere. Da bietet es sich doch

an, dass diese eine Checkliste für Veranstaltungen erstellen, was langfristig allen viel Zeit spart. Auf dieser soll nur kurz stehen, was alles für die Veranstaltung benötigt wird und was bei der Planung berücksichtigt werden soll. Wichtig: Auf die Einfachheit achten und immer clever vorgehen! Wenn die Checkliste ein ähnliches Format hat wie die To Do Liste, dann kann sie einfach immer in eine solche überführt werden und muss – je nach Veranstaltung – nur leicht angepasst werden.

Notfallplan

Auch ein zentrales Element, was ohnehin in jedem Verein bzw. bei jedem Ehrenamt vorhanden sein sollte. Wenn es also noch keinen gibt, dann am besten direkt einen erstellen oder – wenn schon einer vorhanden ist – ihn aktualisieren und in eine Formularform bringen.

Auf jeden Notfallplan sollte folgendes stehen:

- Wer kann Erste Hilfe?
- Notrufnummern und das Verhalten bei einem Notruf
- Adresse des nächsten Krankenhauses
- Ein Hinweis wie: *Bei schwereren Verletzungen (Verbrennungen, Verätzungen, Augenverletzungen, schwerere Körperverletzungen, etc.) immer den Notarzt alarmieren! Bei kleineren Verletzungen und stabilem Kreislauf zur nächsten (Chirurgischen) Ambulanz oder zum Durchgangsarzt gehen - immer in Begleitung!*

So kann der Hinweis auf das Verhalten bei einem Notruf aussehen:

Wo ist der Notfall? (Ort, Straße, Hausnummer)

Was ist geschehen? (Kurz beschreiben)

Wie viele Verletzte/Betroffene sind zu versorgen?

Welche Verletzungen/Krankheitsanzeichen haben die Betroffenen?

(Wichtig: Liegt eine lebensbedrohliche Situation vor?)

Warten auf Rückfragen der Rettungsleitstelle!

Das Gespräch wird immer von der Leitstelle beendet!

Inventarliste

Zumindest die Personen, die die Liste erstellen haben meistens keine Lust darauf. Wieso auch? Einfach alle Gegenstände, die dem Verein gehören, notieren und zählen, ist alles andere als spannend. Es ist aber essenziell! Nur so haben alle einen guten Überblick und können sehen, was der Bestand des Vereines ist und was noch alles – beispielsweise für Veranstaltungen – genutzt werden kann.

Daran schließt sich auch ein **Ressourcenpool** an. Nicht alle wollen einen, aber schaden kann es auf jeden Fall nicht. *Ein Ressourcenpool ist eine Übersicht der Fähigkeiten, die die Personen mit sich bringen und ob sie ggf. Material/Gegenstände haben, die sie mit anderen teilen.* Wer kann beispielsweise Fotos von Veranstaltungen machen? Wer hat vielleicht eine Kamera, die er dafür leihen könnte? Wer würde handwerklich etwas machen wollen? Wer hat das passende Werkzeug dafür? Und, so weiter und so fort. Empfehlenswert: Offen gestalten! So kommen ganz viele Ressourcen zusammen und daraus ergeben sich vielleicht völlig neue Ideen.

Oftmals ist ein anonymer Fragebogen hilfreich, um Erkenntnisse auch von den Leuten zu gewinnen, die nicht direkt in das System involviert sind. Dieser muss dann aber natürlich einfach gestaltet werden und sollte nicht mehr als einmal jährlich verteilt werden. Und Achtung: Auch ein Formular zur Auswertung sollte dann angelegt werden. Das macht es später übersichtlicher und spart wieder viel Zeit.

Evaluierung

Diese wird „wie nebenbei“ gemacht. Natürlich dient der Fragebogen zur Evaluierung, aber aufgrund der Tatsache, dass es verschiedene Vorgaben und damit verbunden auch regelmäßige Treffen gibt und all das schriftlich festgehalten wird, werden Probleme und Hindernisse schnell deutlich. So erfolgt sozusagen eine permanente Evaluierung und eine Art „Learning by Doing“. Kurz gesagt: Die Evaluierung und die damit verbundene stetige Verbesserung erfolgt eben durch das Qualitätsmanagementsystem. Natürlich können hier noch weitere Befragungen und Auswertungen vorgenommen werden,

aber das ist eine zusätzliche Hürde zur Mitwirkung und sollte in Vereinen und im Ehrenamt nicht vorgenommen werden. Doch das ist nur einer der Fallstricke, die bei der Erstellung und Implementierung eines Systems „lauern“.

4.3 Fallstricke: Wo lauern gefahren?

Hoffentlich konnte jetzt die Angst vor dem Qualitätsmanagement genommen werden und es ist deutlich geworden, dass es gar nicht so kompliziert ist und viele Vorteile mit sich bringt. Trotzdem gibt es natürlich Gefahren, die von vorneherein klar sein müssen, denn nur so können sie auch umgangen werden.

Das bürokratische Monster

Die größte Gefahr ist, dass es schnell zu kompliziert und undurchsichtig wird. Denn gerade, wenn sich nur ein paar Leute hinsetzen und das System entwickeln – was im Regelfall so ist –, dann besteht die Möglichkeit, dass sie einen Tunnelblick entwickeln. Das heißt sie sind so sehr im System „drin“, dass sie es immer weiter ausbauen und immer detaillierter machen. Das ist zwar grundsätzlich löblich und Enthusiasmus ist immer begrüßenswert, aber hier kann es gefährlich werden! Den genau so entwickeln sich „bürokratische Monster“ und es wird das Gegenteil bewirkt: Die anderen Ehrenamtlichen bzw. Vereinsmitglieder sind abgeschreckt und arbeiten nicht mit. Somit wäre das System schon gescheitert, bevor es überhaupt gelebt werden kann.

Vermeidung: Immer wieder die Ziele vor Augen führen, die zu Beginn in der Gruppe festgehalten wurden und dabei immer wieder kritisch prüfen, ob diese noch eingehalten werden. Bestenfalls auch immer wieder Außenstehende hinzuholen und sehen, ob sie das System verstehen und – natürlich – auch unbedingt ihr Feedback und ihre Hinweise mit einfließen lassen.

Keine Lust mitzumachen

Es kann nicht passieren, weil ein Qualitätsmanagement nur Vorteile hat? Weit gefehlt! Tatsächlich ist das Gegenteil die Regel, das heißt die Wider-

stände gegen so ein System sind oftmals groß. Einerseits weil die einleitend erwähnten Vorurteile doch sehr präsent sind und andererseits, weil es eben erstmal Arbeit bedeutet und der konkrete Nutzen nicht auf den allerersten Blick sichtbar wird.

Vermeidung: Von Anfang an immer die Vorteile betonen und es am besten in kleinen Gruppen vorstellen, sodass alle nachfragen können. Dadurch kann die Angst, dass es eben nur Arbeit ist, genommen werden. Wichtig ist bei der Vorstellung auch, dass nicht alle Aspekte gleichbehandelt werden. Die „einfachen“ Vereinsmitglieder, die nicht so sehr engagiert sind wie andere, interessiert sehr wahrscheinlich nicht das Ergebnisprotokoll, wahrscheinlich auch nicht die Qualitätspolitik. Für sie ist viel mehr das Formular Verbesserungsvorschläge relevant und auch der Ressourcenpool. Also lieber darauf ausführlich eingehen und die Menschen mit den persönlichen Vorteilen überzeugen. Beispiel: Jemand braucht eine Bohrmaschine. Wieso eine kaufen, wenn ein anderes Vereinsmitglied eine hat und im Ressourcenpool anderen zur Verfügung stellt?

Das Ziel aus den Augen verlieren

Ein Qualitätsmanagementsystem ist relativ einfach und schnell erstellt. Schwierig wird es aber, es auch mit Leben zu füllen. Oftmals wird es zwar eingeführt und auch genutzt, aber der anfängliche Enthusiasmus lässt schnell nach und es „versandet alles irgendwie“.

Vermeidung: durch die bereits klar definierte Zuteilung der Verantwortlichkeiten. Festmachen, wer was macht und wer die Person vertritt. So ist garantiert das immer zwei Personen „ein Auge auf die Sache“ haben und die Wahrscheinlichkeit, dass es erledigt wird, verdoppelt sich. Ein weiterer Weg ist kurzfristige Erfolge zur Motivation seiner selbst und von Anderen zu nutzen! Lieber erstmal einen Verbesserungsvorschlag umsetzen und konkret etwas verändern, anstatt das Ergebnisprotokoll bis ins Detail auszuarbeiten.

Fehlendes Wissen

Auch dieser Ratgeber ist natürlich nur ein Einstieg. Er zeigt Wege auf wie das System geschaffen und implementiert werden kann bzw. was es enthalten muss. Trotzdem kann nicht oft genug betont werden: Die Bedarfe sind im-

mer unterschiedlich und es gibt keine Garantie, dass das System zu einhundert Prozent passgenau ist. Oftmals treten während des gesamten Prozesses auch die unterschiedlichsten Fragen auf.

Vermeidung: Holt euch Hilfe! Es gibt viele gemeinnützige Organisationen oder Vereine, die bereits Erfahrungen mit so einem System gemacht haben und gerne Anderen helfen. Also fragt von Anfang an nach Unterstützung, so vermeidet ihr vielleicht einige Fehler im Vorhinein.

Tipp: Die Freiwilligen-Agenturen sind immer gute Ansprechpartner und sollten sie das Wissen nicht selbst haben, können sie euch immer an passende Organisationen/Ansprechpartner weitervermitteln.

5. Weiterbildungen und Kooperationen

Wie bereits angesprochen, gibt es bezüglich des Qualitätsmanagements oftmals viele Vorurteile, aber eben auch Wissenslücken. Doch das ist sogar von Vorteil: Denn wenn grundsätzlich angefangen wird, wird kein System von außen auf den eigenen Verein „übergestülpt“, viel mehr kann selbst ein eigenes System entwickelt werden. Jedoch darf dies auch nicht zu viel Zeit in Anspruch nehmen, denn es geht schließlich immer noch um das Ehrenamt.

Hinweis: Kooperationen und Weiterbildungen müssen immer individuell vereinbart und ausgestaltet werden. Deswegen geben wir an diesem Punkt nur Anregungen und Denkanstöße. Dabei gilt: Lieber mehr ausprobieren als zu wenig. Nur weil die Wunschkooperation nicht zustande kommt, heißt es nicht, dass die zweite nicht funktioniert und sich vielleicht als wirkliche Wunschkoalition herausstellt.

Deswegen ist es essenziell sein Wissen zu erweitern und genau hier bieten sich **Kooperationen** an. Getreu dem Grundsatz: Zwei Personen wissen mehr als eine! Wieso also nicht einen Verein aus der Nachbarschaft fragen, ob sie ebenfalls ein solches System entwickeln wollen? Klar sind die Bedarfe wahrscheinlich etwas verschieden und nicht für jeden Verein ist etwas dabei, aber

der Austausch kann trotzdem fruchtbar sein. Dabei reicht es aus, wenn dieser sporadisch ist. Wenn beispielsweise beide Vereine gleichzeitig mit der Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems beginnen, sollte es regelmäßige Treffen zum Austausch geben.

Auch ein Erfahrungsaustausch ergibt immer Sinn. Vielleicht gibt es Organisationen, die bereits Erfahrungen gemacht haben. Einfach mal nachfragen, ob sie ihr Wissen teilen und vielleicht unterstützen sie dann sogar mit Rat und Tat, helfen also vielleicht in der Praxis oder bieten euch ein kostenfreies Seminar an. Und gerade Weiterbildungen werden nach und nach immer wichtiger, denn mit dem Qualitätsmanagement entwickelt sich der Verein im Allgemeinen und das Ehrenamt im Besonderen weiter. So wird auch neues Wissen früher oder später besonders relevant und das kann bekanntlich sowieso nie schaden.

Und auch bei den **Weiterbildungen** gibt es viel Möglichkeiten. So bieten beispielsweise Freiwilligen-Agenturen, aber oftmals auch städtische Strukturen, in regelmäßigen Abständen Weiterbildungen zu den unterschiedlichsten Themengebieten an, wobei diese im Regelfall sogar kostenlos sind.

Am besten ganz viele Newsletter abonnieren, denn dort werden Weiterbildungen eigentlich immer veröffentlicht.

Und hier ist der Nutzen auch wieder doppelt: Denn die etwaigen Weiterbildungen helfen nicht nur im Ehrenamt, sondern natürlich auch im beruflichen Bereich weiter. Denn neues Wissen und Erfahrungen – beispielsweise im Bereich des Qualitätsmanagements – kann nie schaden! Und selbst wenn die passende Weiterbildung nicht dabei ist, sollte nicht aufgegeben werden. In der Regel gibt es nämlich immer Anbieter, die Seminare und Schulungen auch bei bzw. in Vereinen durchführen. Diese kosten zwar im Regelfall etwas, aber für gemeinnützige Träger gibt es oftmals Rabatte. Sollte es dann immer noch zu teuer sein, kann auch das ein guter Anlass für eine Kooperation sein. Denn an Weiterbildungsveranstaltungen können oftmals bis zu 15 Personen teilnehmen und im Regelfall gibt es in einem Verein keine 15 Personen, für die dasselbe Thema interessant ist. Wieso also nicht mit mehreren Vereinen

eine Schulung buchen? So wird die (ggf. notwendige Mindest-)Zahl an Teilnehmenden erreicht, mehrere Vereine bzw. deren Ehrenamtliche haben neues Wissen und die Kosten sind geringer.



Gut zu wissen: Fortbildungskosten können in der Steuererklärung als Werbungskosten geltend gemacht werden.

6. Fazit

Deutlich wurde: *Das Qualitätsmanagement ist gar nicht so kompliziert wie gedacht.* Auch wenn der erste Schritt dazu Überwindung kostet und auch mit Rückschlägen gerechnet werden muss. Aber: Wenn diese gemeistert werden, ist der Nutzen enorm. Es wird nicht nur Zeit und Energie gespart, sondern es findet auch eine (Weiter-)Entwicklung des Vereines im Besonderen und des ganz persönlichen Ehrenamts im Allgemeinen statt.

Und all das ist im Endeffekt die Voraussetzung, um Engagement zu verstetigen und nur so kann die eingangs angeführte Nachhaltigkeit erreicht werden. Wichtig ist, dass dabei keine Illusionen entstehen. Auch wenn das System relativ leicht und schnell eingeführt werden kann, ist es immer eine Teamarbeit im Ehrenamt! Und diese ist immer unvorhersehbar, denn vielleicht hat eine Person aufgrund beruflicher oder privater Neuerungen keine Zeit mehr und fällt aus dem Ehrenamt. Oder es tauchen Probleme auf, die zu Beginn nicht erwartet wurden. All dies ist möglich. Doch dennoch sollte es versucht werden, da der Nutzen enorm sein kann. Und wenn dieser kleine Ratgeber als Leitfaden genutzt wird, werden viele Probleme von Anfang an umgangen.

So oder so gilt: *Nur wer wagt, kann gewinnen!* Das stimmt sogar bei einem scheinbar trocknen Thema wie dem Qualitätsmanagement. Und das es gar nicht so trocken ist und dass es einen Beitrag zur Nachhaltigkeit und Weiterentwicklung der Ehrenamtsarbeit leisten kann, hat hoffentlich dieser Ratgeber gezeigt.

Soziale Dienste) Jugendhilfe gGmbH

+49 (0)211 - 33 98 12 06
info@soziale-dienste-jugendhilfe.de

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



MENSCHEN
STÄRKEN
MENSCHEN

.....
ÜBERNEHMEN SIE EINE CHANZEN-PATENSCHAFT

www.soziale-dienste-jugendhilfe.de

Ausgabe: November 2019