



EQ-Standardcheck Servicestelle Ehrenamt

Einführung

Vorbemerkungen

Der vorliegende EQ-Standardcheck stellt eine weitere Möglichkeit dar, neben den systematisierten Qualitätsmanagementmodellen EQ modular und EQ kompakt, mittels der Orientierung an vordefinierten Qualitätsstandards strukturierte Qualitätssicherungsmaßnahmen aufzubauen und weiter zu entwickeln.

Während die bisherigen EQ-Modelle primär auf die Bereiche ehrenamtlicher Arbeit im DRK und deren Management zugeschnitten waren, wurde der EQ-Standardcheck entwickelt, um auch jenen Strukturen innerhalb des DRK und seiner Gliederungen zielorientierte und qualitätssichernde Hilfestellungen sowie die Möglichkeit zur Zertifizierung nach EQ zu eröffnen, die ehrenamtliche Arbeit in hauptberuflichen DRK-Strukturen unterstützen.

Die Etablierung von **Servicestellen zur Koordination und Unterstützung ehrenamtlicher Aktivitäten** im Deutschen Roten Kreuz hat in den vergangenen Jahren unterschiedliche Beachtung und auch Ausprägung gefunden. Erstmals empfohlen wird die Implementierung sog. Servicestellen Ehrenamt in den „Strategischen und verbandspolitischen Empfehlungen: Ehrenamt im DRK“ von 1997. Zahlreiche sogenannte Servicestellen Ehrenamt oder Freiwilligenkoordinatoren auf unterschiedlichen Verbandsebenen wurden zwischenzeitlich implementiert. Auch die Strategie 2020 des DRK sieht die Einrichtung solcher Servicestellen Ehrenamt weiterhin vor, diese sollen demnach sogar systematisch ausgebaut werden.

Nicht einheitlich beschrieben und vereinbart sind dagegen Mindeststandards, die eine Servicestelle Ehrenamt oder Bereiche bzw. Organisationseinheiten, die solche Aufgaben wahrnehmen als solche ausweisen und erkennen lassen, welche Leistungen und Qualitäten im jeweiligen Falle zu erwarten sind.

Mittels des vorliegenden Verfahrens zum „**EQ-Standardcheck: Servicestelle Ehrenamt**“ sollen folgende Hilfestellungen vermittelt und an die Hand gegeben werden:

1. Vorhandene Servicestellen zur Koordination und Unterstützung ehrenamtlicher Aktivitäten im DRK können ihr bisheriges Profil einer kritischen Prüfung und ggf. konstruktiven Weiterentwicklung unterziehen.
2. Im Aufbau befindliche Servicestellen zur Koordination und Unterstützung ehrenamtlicher Aktivitäten im DRK erhalten Hilfestellung bei der Entwicklung ihres Profils.
3. Servicestellen zur Koordination und Unterstützung ehrenamtlicher Aktivitäten im DRK werden in die Lage versetzt, die Qualität ihres Angebots nach Innen und Außen zu dokumentieren.
4. Ehrenamtliche innerhalb der jeweiligen DRK-Gliederung wissen, was sie von einer Servicestelle zur Koordination und Unterstützung ihrer Aktivitäten erwarten können.

Verfahren

Ein EQ-Standardcheck wird mittels einer Auditberatung durchgeführt. Grundlage dafür sind die Erfüllung festgelegter Standards, die eine Servicestelle zur Koordination und Unterstützung ehrenamtlicher Aktivitäten im DRK als dokumentierte Servicestelle Ehrenamt nach EQ ausweisen.

Version: 1.4	Ersteller:	Freigegeben:	Freigabe am:	Seite: 2 von 4
Stand: 14.03.2013	Kompetenzentrum EQ des DRK-GS	AG EQ des DRK	27.02.2013	Einführung

Für die Auditberatung, die in der jeweiligen Servicestelle vor Ort stattfindet, werden zwei Zeitstunden veranschlagt. Auditberatende werden durch das Kompetenzzentrum Ehrenamt & Qualität des DRK-Generalsekretariats eingesetzt und haben einen Qualifikationsnachweis als EQ-Auditor (EQA) und Freiwilligenkoordinator (FREAK^(DRK), BreAK^(DRK), Freiwilligenmanager[®] oder vergleichbar). Die Auditkosten werden hinsichtlich der anfallenden Personal- und Reisekosten des jeweiligen Auditberatenden an die beantragende Gliederung weiter verrechnet.

Eine erfolgreiche Auditberatung mündet in eine Zertifizierung und somit die Berechtigung, das sog. „**EQ-Zertifikat: Servicestelle Ehrenamt**“ für drei Jahre führen zu dürfen.

Mindeststandards

Die im Folgenden aufgeführten Standards sind EQ-Mindeststandards für eine „Servicestelle Ehrenamt im DRK“ und Grundlage für das vorgenannte Auditverfahren:

Mindeststandard 1: Zielsetzung

- ✓ Die Servicestelle Ehrenamt hat ihre Zielsetzung formuliert und sichtbar dokumentiert.

Beispiele für Zielsetzungen einer Servicestelle Ehrenamt sind:

- Mitwirkung bei der Umsetzung des ideellen Rotkreuzauftrages
- Nachhaltiges Gewährleisten positiver Rahmenbedingungen ehrenamtlicher Rotkreuzarbeit seitens der betreffenden Geschäftsstelle
- Unterstützung ehrenamtlicher Aufgabenerfüllung
- Vermittlung interessierter Bürger in ehrenamtliche Arbeitsfelder
- Unterstützung bei der Weiterentwicklung ehrenamtlicher Arbeit/Arbeitsfelder
- Gemeinschafts- und ebenenübergreifendes Vernetzen aller Akteure ehrenamtlicher Rotkreuzarbeit
- Sicherstellen einer internen und externen Kommunikationsschnittstelle
- Bündelung und Vertretung der Interessen aller an der ehrenamtlichen Rotkreuzarbeit beteiligten Akteure

Beispiele für Zielgruppen einer Servicestelle Ehrenamt sind:

- Ehrenamtliche und hauptberufliche Leitungs-, Führungskräfte
- Bürger, die sich für ein ehrenamtliches Engagement interessieren
- Freiwilligenkoordinatoren in Einrichtungen
- Externe Partner (bspw. Freiwilligenagenturen)

Mindeststandard 2: Aufgaben und Leistungsangebote

- ✓ Die Servicestelle Ehrenamt hat ihre Aufgaben und Leistungsangebote formuliert und sichtbar dokumentiert.
- ✓ Die erbrachten Leistungen können an verschiedenen praktischen Beispielen nachgewiesen werden.
- ✓ Die Leistungsangebote der Servicestelle Ehrenamt werden in mindestens vier der folgenden Kategorien erbracht:

Version: 1.4	Ersteller:	Freigegeben:	Freigabe am:	Seite: 3 von 4
Stand: 14.03.2013	Kompetenzzentrum EQ des DRK-GS	AG EQ des DRK	27.02.2013	Einführung

Gremienarbeit

bspw. Organisieren, Begleiten und Nachbereiten von Sitzungen und Tagungen.

Personalmanagement

bspw. Beratung von Leitungs- und Führungskräften bei der Planung, Gewinnung, Integration, Entwicklung und Anerkennung von ehrenamtlichen Mitarbeitern.

Verwaltung

bspw. Sicherstellen des notwendigen Schriftverkehrs, Pflege von Daten, Planung und Abrechnung finanzieller Mittel, Beantragen von Zuschüssen, Erstellen von Verwendungsnachweisen und Abrechnungen.

Organisationsentwicklung

bspw. Beratung/Unterstützung bei der Umsetzung von Projekten, Qualitätssicherungsmaßnahmen und der Entwicklung von Basisstrategien.

Konfliktmanagement

bspw. Beratung/Unterstützung bei der Moderation von Konfliktsituationen.

Kommunikation

bspw. Sammeln, Sichten, Auswerten und Aufbereiten sowie Weitergabe von Informationen, Aufbau und Pflege von Netzwerken, Mitwirkung bei Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Fachberatung bzw. deren Vermittlung

bspw. zu Regelwerken, Versicherungen, Öffentlichkeitsarbeit, Beschaffungen, Ehrungen.

Mindeststandard 3: Mitarbeitende

- ✓ Mitarbeitende der Servicestelle Ehrenamt haben ein dokumentiertes spezifisches Anforderungsprofil, das mindestens eine Ziel- und Aufgabenbeschreibung enthält.
- ✓ Mindestens ein Mitarbeitender der Servicestelle Ehrenamt kann eine Qualifikation zum Freiwilligenkoordinator (FREAK^(DRK), BreAK^(DRK), Freiwilligenmanager[®] oder vergleichbar) nachweisen.
- ✓ Die Leitung der Servicestelle Ehrenamt ist hauptamtlich mit einem Umfang von mindestens 50 % einer Vollzeitstelle für die spezifische Aufgabenerfüllung der Servicestelle Ehrenamt.

Mindeststandard 4: Struktur

- ✓ Die Servicestelle Ehrenamt kann direkt an die Geschäftsführung berichten.
- ✓ Die Servicestelle Ehrenamt verfügt über ein eigenes Budget.
- ✓ Die Erreichbarkeit der Servicestelle Ehrenamt ist auch am Bedarf des Ehrenamts orientiert.

Mindeststandard 5: Zielgruppe

- ✓ Die Zufriedenheit des betroffenen Ehrenamtles mit den Leistungsangeboten und deren Umsetzung wird alle drei Jahre erhoben.

(Sollte eine Erhebung vor der erstmaligen EQ-Gütezeichenerteilung noch nicht erfolgt sein, sind mindestens die Planungen dazu, inklusive den beabsichtigten Fragestellungen, vorzuweisen.)

Version: 1.4	Ersteller:	Freigegeben:	Freigabe am:	Seite: 4 von 4
Stand: 14.03.2013	Kompetenzentrum EQ des DRK-GS	AG EQ des DRK	27.02.2013	Einführung