

Herausforderungen und Chancen für die Qualitätssicherung in internationalen Freiwilligendiensten

Räumliche Distanz zwischen Entsende- und Partnerorganisationen	➔	Einen kontinuierlichen Austausch einplanen: Veranstaltungen, Telefonkonferenzen, Mail, etc.
Interkulturelle Unterschiede, unterschiedliches Verständnis von Freiwilligendiensten	➔	Klare Kommunikation der Erwartungen und des Freiwilligenverständnisses (Rolle/Aufgaben), gemeinsame Vision, Zielformulierung
Freiwilligendienste sind nicht der inhaltlicher Schwerpunkt der Einsatzstelle Unterschiedliche Bedarfe/Anforderungen	➔	Klärung der Bedarfe: z. B. über Einsatzstellenprofile, Befragungen, Feedback Die Reflexion der Zusammenarbeit sollte an Leitfragen orientiert sein.
Unklare Aufgabenverteilung, Konflikte Verschiedene ausländische Partner haben unterschiedliche Anforderungen in Bezug auf Qualität	➔	Prozesse klären: Wer übernimmt, wann, welche Aufgabe? Leitfäden erstellen, Krise- und Konfliktmanagement Instrumente für Qualitätssicherung entwickeln: Zielformulierung, Leitfäden, Arbeitsanweisungen
Wachsende Anzahl von Freiwilligen / Einsatzplätzen in kurzer Zeit		

Resonanz der Begleitmaßnahmen:

- Fachtagung „Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten“ 2009
mit 133 TeilnehmerInnen (40 EO, 19 PO)
- Fortbildungen für Entsendeorganisationen in Qualitätsmanagement 2009
mit 46 TeilnehmerInnen aus EO
- Fortbildung für Partnerorganisationen in der Ukraine 2010
mit 17 TeilnehmerInnen aus PO, MentorInnen, pädagogische BegleiterInnen

Qualitätssicherung und -entwicklung Was ist vorhanden?

- Qualitätsstandards/-kriterien: die verschiedenen Träger(gruppen) haben Standards entwickelt, die ähnliche Inhalte haben, sich aber im Umfang und Schwerpunktsetzung unterscheiden
- Qualitätsinstrumente: Selbstevaluation durch Überprüfung der Standards, Evaluation der Zufriedenheit der Freiwilligen
- Qualitätsinstrumente vereinzelt: Zertifizierung, Qualitätszirkel, Evaluation der Zufriedenheit der Einsatzstellen, Arbeitshilfen/Leitfäden

Qualitätssicherung und -entwicklung Was ist möglich/notwendig?

- Alle Träger arbeiten nach internen/trägerübergreifenden Qualitätsstandards
- Alle Träger prüfen die Erfüllung der Qualitätsstandards durch: interne/externe Evaluation, Qualitätszirkel, Benchmarking
- Mehr Weiterbildung und Austausch zu qualitätsbezogenen Themen
- Leitfäden/Instrumente für Qualitätsentwicklung mit den Partnern
- Evaluation der Zufriedenheit aller Beteiligten
- Instrumente für Ergebnisqualität entwickeln

Anforderungen an Qualitätssicherung zwischen Entsende- und Partnerorganisationen

- Alle Betroffenen einbeziehen und mit ihnen die notwendigen Instrumente entwickeln è bottom-up Prinzip
- Regelmäßige Evaluation mit den Freiwilligen, Einsatzstellen und andere Stakeholder è Qualität der Evaluationsinstrumente sichern
- Gemeinsame Grundlage: Verständnis von Freiwilligendiensten, vertrauensvolle Zusammenarbeit
- Ressourcen für Qualitätssicherung: Fördermittel, Personal dafür bereitstellen, Zeit einplanen
- Know-how: qualitätsbezogene Fortbildungen, Raum für Reflexion, kollegialer Austausch/ kollegiale Beratung