

***Kompetenzen in der Selbsthilfe festigen:***

**Qualitätsmanagement**

*I. Bedarfsanalyse im Verein*

Einer Selbsthilfeorganisation ist zu empfehlen, zur Qualitätssicherung eine regel-mäßige Bedarfsanalyse durchzuführen und hierauf basierend dann einen aktualisierten Bedarfsplan zu erstellen. Die Häufigkeit einer solchen Analyse richtet sich insbesondere an den tatsächlichen Gegebenheiten und den Resonanzen in Bezug auf einzelne Themenbereiche, wie etwa die Arbeit in den Selbsthilfegruppen oder auch ein etwaiges Beratungsangebot. Als Anhaltspunkte können hier dienen: geäußerte Kritik oder Lob, Anzahl von Gruppentreffen und sonstigen Vereinsaktivitäten, Inhalte von Diskussionen und Beratungen, Anzahl der ehrenamtlich Engagierten etc.

Wichtig ist, dass geäußerte Kritik auch ernst genommen und auf Beschwerden schnell reagiert wird, bevor ein Konflikt entsteht. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um interne oder um externe Kritik handelt. Gleiches gilt für etwaige Schwierigkeiten anderer Art, wenn etwa die Finanzsituation des Vereins ein bestimmtes Angebot nicht mehr gewährleisten kann.

Es empfiehlt sich, systematisch an ein Thema heranzugehen und zunächst im Wege einer Bestands- und Bedarfsanalyse festzustellen, welche (finanzielle, personellen u.a.) Möglichkeiten innerhalb der Organisation gegeben sind und welche Bedarfe bei Mitgliedern und Dritten bestehen. Dabei hilft es, diese Dinge unter Qualitätsgesichtspunkten zu betrachten. Im Anschluss kann dann ein entsprechender Bedarfsplan aufgestellt werden.

Am Beispiel eines Beratungsangebots, das ein Verein für Ratsuchende bereit-stellt, soll dargestellt werden, welche Punkte bei der genannten Vorgehensweise zu beachten sind. Dabei sind die nachfolgend aufgeführten Fragen, die im Verein geklärt werden sollten, weder abschließend noch zwingend. Vielmehr lässt sich die Prüfungsliste beliebig verlängern oder verändern und sollte der individuellen Situation des Verbandes angepasst werden.

*Bedarfsanalyse und Bedarfsplanerstellung*

* Soll Beratung überhaupt angeboten werden?
* Welchen Inhalt und Umfang soll Beratung haben?
* Wem gegenüber soll Beratung erfolgen?
* Ist geplante Beratung der Art und seines Inhaltes nach rechtlich zulässig?
* Können alle potentiellen Beratenden (Mitglieder, ggf. auch Nicht-mitglieder) erreicht werden?
* Wer führt Beratung durch (ehrenamtlich Tätige, auch Hauptamtliche)? Bestehen entsprechende Auswahlkriterien seitens des Verbandes?
* Welche Form der Beratung soll stattfinden (persönlich, telefonisch, per E-Mail/Chat etc.)? Sind die entsprechenden Voraussetzungen gegeben (z.B. steht Raum zur Verfügung und ist dort Vertraulichkeit garantiert)?
* Besteht für das geplante Beratungsangebot eine hinreichende finanzielle / personelle Grundlage?
* Besteht hinreichende Beratungsstruktur bzw. kann eine solche aufgebaut werden?
* Bestehen Beratungsrichtlinien im Verband? Sind vorhandene Richtlinien zu aktualisieren?
* Sind Berater hinreichend geeignet und geschult (fachlich, persönlich)? Bestehen entsprechende Schulungsangebote seitens des Verbandes? Wer ist Ansprechpartner im Verein für die Berater?
* Sind Berater in rechtlicher Hinsicht informiert / liegen Datenschutz-erklärungen vor?
* Bestehen Vorkehrungen gegen Überlastung? Besteht ein Personalplan / Steht kurzfristiger Ersatz im Krankheits-/Urlaubsfall bzw. bei dauer-haftem Ausfall eines Beraters zur Verfügung?
* Liegen Erfahrungswerte zum Thema Beratung vor? Wurde ausdrücklich Kritik oder Lob geäußert?
* Ist eine entsprechende Befragung (bei Beratenden wie auch generell in der Mitgliedschaft) sinnvoll oder gar erforderlich?
* In welchen Zeiträumen soll Beratungsstruktur aufgebaut werden?

Anhand der Ergebnisse dieser Fragen kann das weitere Vorgehen geplant werden und ggf. ein Bedarfsplan für die weiteren Maßnahmen erstellt werden: In welchen Bereichen bestehen Defizite bzw. ist Klärungsbedarf notwendig? Zu welchen Punkten sind Beschlüsse des Vorstandes oder der Mitglieder-versammlung erforderlich?

Dabei ist zu empfehlen, die Planung (wie auch die vorhergehende Analyse) möglichst schriftlich zu fixieren, um die Übersicht zu wahren und um hierauf jederzeit bei Bedarf wieder zurückgreifen zu können. Denn selbstverständlich sollte die beschriebene Bedarfsanalyse in regelmäßigen Abständen immer wieder durchgeführt werden, selbst wenn sich am Ende keine Handlungs- oder Änderungsnotwendigkeit für den Verein ergeben sollte.

*II. Organisation und Aufgabenverteilung / Erstellung einer Geschäftsordnung*

Die im Verein anfallenden Aufgaben sind vielfältig. Nach dem Gesetz obliegt die entsprechende Geschäftsführung grundsätzlich dem Vorstand. Viele fürchten deshalb, als Vorstandsmitglied nicht nur in der Haftung zu stehen sondern obendrein mit allen anfallenden Aufgaben allein gelassen zu werden, insbesondere wenn keine hauptamtlichen Mitarbeiter vorhanden sind. Das schreckt viele ab, sich für ein Vorstandsamt zur Verfügung zu kandidieren. Je klarer aber von vornherein eine Aufgabenverteilung ist, desto besser lassen sich die anfallenden Aufgaben und Geschäfte erledigen. Dabei kann durchaus auch jemand außerhalb des Vorstandes bestimmte Aufgaben übernehmen. Weshalb sollte etwa ein Vereinsmitglied, das sich mit Computern auskennt und gerne Homepages kreiert, nicht auch die Gestaltung der vereinseigenen Internetseite übernehmen?

Auch in diesem Zusammenhang helfen die oben beschriebene Bedarfsanalyse und die Erstellung eines entsprechenden Bedarfsplans. Daneben sollte auch eine oder – je nach Anzahl und Umfang von Themengebieten, die bearbeitet werden – mehrere Geschäftsordnungen erstellt werden. Während die Satzung als „Verfassung“ des Vereins nur die notwendigen Inhalte aufweisen sollte (im Sinne von: so viel wie nötig, so wenig wie möglich), können die Geschäftsordnungen detailliertere Regelungen enthalten; aber auch hier ist Maßhalten angesagt, denn die bestehenden Vorgaben sind dann auch einzuhalten, und je mehr Regelungen bestehen, desto weniger Spielraum besteht für eine flexible Gestaltung im Einzelfall.

*III. Vorbereitung von Veranstaltungen und Projekten*

Die Veranstaltung eines Vereins – sei es die Durchführung einer Mitglieder-versammlung, sei es ein Seminarwochenende – wie auch die Durchführung eines Projekts benötigt eine sorgfältige Vorbereitung. Auch hier empfiehlt es sich, zunächst einen Plan zu erstellen, der alle wesentlichen Aspekte im Hinblick auf den Inhalt wie auch auf die Organisation enthält. Selbstverständlich steht hier zunächst die Überlegung im Vordergrund, welches Thema bzw. Ziel die Veranstaltung oder das Projekt überhaupt haben soll. Hiervon hängt dann die inhaltliche Ausgestaltung ab. Wichtig dabei: der Inhalt sollte hinreichend konkret festgelegt und vor allem auch abgegrenzt sein.

Stehen diese Punkte fest, ist die Realisierbarkeit zu prüfen: Bestehen hinreichende finanzielle wie personelle Ressourcen? Wie sieht die zeitliche Perspektive aus, in welchem Zeitraum soll bzw. kann eine Veranstaltung oder das Projekt umgesetzt werden? Welche Hindernisse tatsächlicher oder auch rechtlicher Art bestehen?

Einer der wichtigsten Punkte ist die Frage, wer sich an den Vorbereitungen und an der Durchführung aktiv beteiligt. Alle Interessierten sollten frühzeitig eingebunden und auch mit einer gewissen Eigenverantwortlichkeit ausgestaltet werden. Sinn macht es dabei auch, einen Leiter zu bestimmen, der die Koordinierung übernimmt. Gleichfalls ist die regelmäßige Durchführung von gemeinsamen Meetings sinnvoll, damit alle Beteiligten stets auf dem neuesten Stand hinsichtlich der Umsetzung von Maßnahmen sind und eventuelle Probleme von vornherein gemeinsam gelöst werden können. Damit einhergehend kann überlegt werden, in dem vorbereitenden Plan gegebenenfalls einzelne Etappen festzulegen, an deren Ende jeweils überprüft wird, ob alle notwendigen und geplanten Maßnahmen auch tatsächlich umgesetzt worden sind.

Ganz zentral in diesem Zusammenhang ist auch die Frage der Finanzierung: Von vornherein sollte klar sein, ob die benötigten Gelder tatsächlich zur Verfügung stehen, wobei möglichst auch eine Reserve einkalkuliert werden sollte für etwaige unerwartete Ausgaben. Zur Planung kann daher auch die Suche nach Finanzierungsmöglichkeiten gehören.

Was die Aufgabenverteilung betrifft, macht es natürlich Sinn, diese anhand der jeweiligen Kompetenzen der Mitwirkenden vorzunehmen. Dabei kommt es nicht nur auf die jeweilige Fachkompetenz an, sondern insbesondere auch auf die soziale Kompetenz, also etwa die Fähigkeit, gemeinsam im Team zu arbeiten. Bei der Auswahl spielt aber selbstverständlich auch der individuelle Wunsch des Einzelnen eine Rolle. Niemand sollte gegen seinen Willen eine Aufgabe übernehmen müssen. Dies würde sehr schnell zu einem Motivationsverlust führen, und nichts bringt eine Veranstaltung oder ein Projekt schneller zum Scheitern als demotivierte Beteiligte.

*Wichtige Gesichtspunkte, die zu berücksichtigen sein können bzw. weiterhelfen:*

* Thema / Inhalt genau festlegen und abgrenzen
* Adressatenkreis / Zielgruppe festlegen
* Beachtung der persönlichen Rahmenbedingungen, z.B. Alter, Geschlecht, Wohnort, Behinderung/Erkrankung, Einkommen, Religionszugehörigkeit, Migrationshintergrund
* Teamzusammenstellung / Aufgabenverteilung nach Kompetenzen (Fach-, Sozial-, Methodenkompetenz)
* Aktive Beteiligung aller Mitwirkenden
* Festlegung einer Leitung
* Abwägen von Chancen und Risiken
* Prüfung der rechtlichen Rahmenbedingungen
* Finanzierung sicherstellen (incl. Finanzcontrolling), ggf. Lobbying
* ggf. Verknüpfung mit anderen Projekten / Rückgriff auf Erfahrungen und Ergebnisse aus anderen Veranstaltungen/Projekten
* Konzeptentwurf erstellen und Maßnahmen festlegen
* Abschnitte festlegen mit regelmäßigen Meetings und Berichten > ggf. Korrekturen vornehmen
* Qualitätsziele definieren
* Motivation, Kommunikation und Konfliktmanagement
* Veröffentlichung des Ergebnisses, Werbung, Pressearbeit

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Stand: Januar 2019*