



# Konzeptionelle Grundlage

## Ehrenamt im DRK

24. Juni 1859 - Schlacht bei Solferino; der eher zufällig anwesende Kaufmann Henry Dunant ist von Not und Elend der auf dem Schlachtfeld zurückgelassenen Verwundeten tief erschüttert und organisiert mit Dorfbewohnern zivile Hilfe.

Die dort erlebten Ereignisse beschäftigen ihn auch nach der Schlacht von Solferino weiter und er ist fortan immer mehr besessen von der Vision die weltweit erste Hilfsorganisation ins Leben zu rufen, um künftig die Hilfe für Menschen in Not sicherstellen zu können:

*"... Der sittliche Gedanke, dass das menschliche Leben wertvoll sei, der Wunsch, die Qualen so vieler Unglücklicher auch nur ein wenig zu lindern oder ihnen den verlorenen Mut wiederzugeben, die angespannte und unablässige Tätigkeit, die man in solchen Augenblicken zur Pflicht macht, all dies ruft eine neue, äußerste Tatkraft hervor, welche den unwiderstehlichen Drang erzeugt, so vielen Menschen wie irgend möglich zu helfen. ... Gibt es während einer Zeit der Ruhe und des Friedens kein Mittel, um Hilfsorganisationen zu gründen, deren Ziel es sein müsste, die Verwundeten in Kriegszeiten durch begeisterte, aufopfernde Freiwillige, die für ein solches Werk besonders geeignet sind, pflegen zu lassen? ... Für eine solche Arbeit kann man keine Lohnarbeiter brauchen."*

Dunant legt so die Grundlagen für eine Organisation, die sich heute als weltweit größte nichtstaatliche Organisation der Hilfe für Menschen in Not verschrieben hat und noch heute nimmt dabei die Arbeit von Freiwilligen/Ehrenamtlichen einen unverzichtbaren und bedeutenden Stellenwert ein.

Die lebende Wurzel der Ehrenamtlichkeit des Roten Kreuzes und das verbandliche Bekenntnis hierzu sind heute deshalb auch nicht allein im Grundsatz der Freiwilligkeit verankert, sondern finden sich sowohl im DRK-Leitbild als auch der Satzung des DRK wieder.

Die Definition von Ehrenamt im Deutschen Roten Kreuz lautet heute wie folgt:

"Ehrenamtliche im DRK sind Menschen, die sich über ihre gesellschaftlichen und arbeitsrechtlichen Verpflichtungen hinaus besonders hervorheben, indem sie Zeit, Wissen und Können freiwillig und unentgeltlich für humanitäre und soziale Zwecke und Dienstleistungen einbringen, in der Überzeugung, dass ihre Arbeit dem Gemeinwohl und ihrer eigenen Selbstverwirklichung dient."ii

Dennoch, die Zeiten haben sich verändert und somit auch die ursprünglichen Ziele und Aufgaben des Roten Kreuzes. Schon lange geht es nicht mehr allein um die Pflege von "Verwundeten in Kriegszeiten", wengleich auch heute diese Aufgabe bei weltweit präsenten Krisenherden nicht an trauriger Aktualität missen lässt.

Alte und behinderte Menschen, Kinder, Jugendliche, Familien, sozial Benachteiligte gehören zwischenzeitlich ebenso zu unseren Hauptzielgruppen wie die Opfer von Katastrophen und Konflikten. Das Kernaufgabenspektrum reicht vom Blutspendewesen, über den Rettungsdienst, die Pflege und Gesundheitsförderung bis hin zur Migrationsarbeit.

Version: 2.6	Ersteller:	Freigegeben:	Freigabe am:	Seite: 2 von 7
Stand: 26.01.2012	Kompetenzzentrum EQ des DRK-GS	AG EQ des DRK	07.03.2007	Konzeptionelle Grundlage

Die Organisation ist gewachsen und ohne "Lohnarbeiter" ließe sich dieses weltweite Hilfeleistungsnetzwerk kaum mehr steuern, viele Hilfsangebote können nur durch hauptberufliche Mitarbeiter konstant erbracht werden, ebenso, wie zahlreiche Hilfsangebote allein durch das Engagement ehrenamtlicher und freiwilliger Kollegen erbracht werden können und niemals durch hauptberuflichen Einsatz zu leisten sind.

Umso bedeutender ist die Wahrnehmung, dass im Laufe der letzten Jahre auch der Anspruch an ehrenamtliche und freiwillige Arbeit rasant gewachsen ist:

Zum einen haben die Empfänger dieser Arbeitsleistungen (Katastrophenopfer, Verletzte, Blutspender, Behinderte, usw.) Anspruch auf qualitativ hochwertige Leistungen, zum Anderen ist der Anspruch Ehrenamtlicher, oder solcher die es werden wollen, an ihre freiwillig erfüllte Aufgabe / an das Deutsche Rote Kreuz erheblich gewachsen - Menschen fragen heute berechtigt danach, welchen persönlichen Nutzen ein ehrenamtliches und freiwilliges Engagement mit sich bringt.

### Qualität im DRK

Ganz in diesem Sinne liefert Bumbacher nicht die übliche sachgüterorientierte Definition von Qualität, sondern einen kunden- und mitarbeiterorientierten Erklärungsansatz für Non-Profit-Organisationen (NPO), in denen überwiegend reine Dienstleistungen erbracht werden:

"Eine NPO ist von hoher Qualität, wenn sie die Bedürfnisse und Erwartungen der prioritären Zielgruppen (Träger, Klienten und Mitarbeiter) zu deren Zufriedenheit effizient (wirtschaftlich) und effektiv (zielgerichtet) erfüllt."<sup>iii</sup>

Je höher also die erreichte Zufriedenheit von Trägern, Klienten und hauptberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeitern bei wirtschaftlichem und zielgerichtetem Ressourceneinsatz, desto besser die Qualität der NPO.

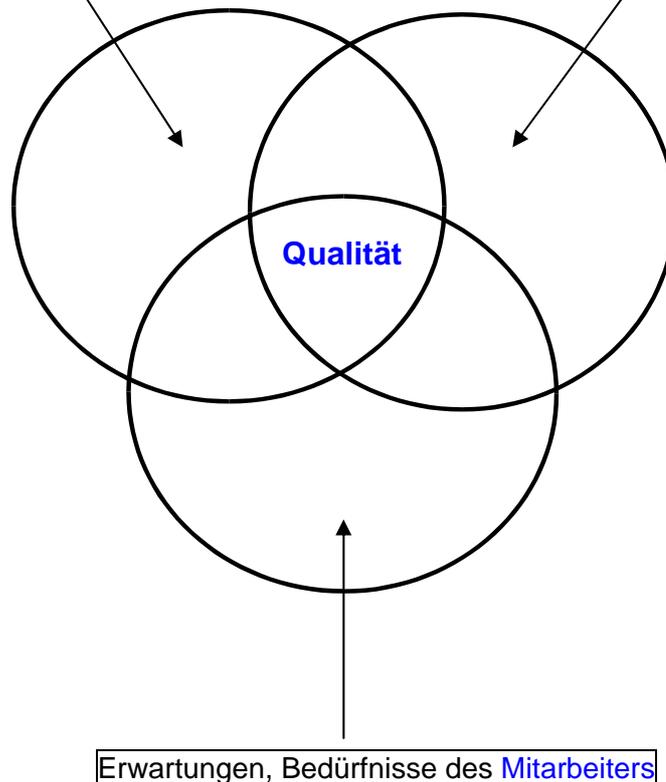
Als sozial aktive Organisation stehen im DRK Träger und Klienten im Mittelpunkt der Anforderungen an ein Qualitätsmanagement (QM)-System:

"Das Qualitätsmanagement, das diesen Anforderungen genügt, fördert hauptsächlich die gewünschte Wirkung auf den Empfänger/Adressaten. Unabdingbar ist es dazu, die gewünschten Ziele und Wirkungen klar und überprüfbar zu definieren und QM so einzusetzen, dass die gewünschten Wirkungen und Ziele erreicht werden. Die gewünschten Wirkungen müssen auch aus der Sicht der Empfänger / Adressaten dialogisch definiert werden. Diese urteilen entscheidend über den Erfolg und die Qualität einer Leistung. Ein Qualitätsmanagement, das Empfänger/Adressaten von Leistungen des DRK hinsichtlich der Bewertung von Ergebnisqualität einbezieht, trägt dazu bei, dass das DRK die Qualität und Wirksamkeit seiner Arbeit an den tatsächlichen Erfordernissen und Bedürfnissen misst."<sup>iv</sup>

Version: 2.6	Ersteller:	Freigegeben:	Freigabe am:	Seite: 3 von 7
Stand: 26.01.2012	Kompetenzzentrum EQ des DRK-GS	AG EQ des DRK	07.03.2007	Konzeptionelle Grundlage

Erwartungen, Bedürfnisse des Trägers

Erwartungen, Bedürfnisse des Klienten



Qualität in diesem Sinne kann nur erreicht werden, wenn sich das gesamte Deutsche Rote Kreuz im Sinne eines Total Quality Management (TQM) diesem Ziel verpflichtet und hierzu gehört auch das Einbeziehen des kompletten Segmentes ehrenamtlicher und freiwilliger Arbeit:

"Das DRK betrachtet QM als hierarchieübergreifende Aufgabe aller Strukturen, Ebenen und Fachbereiche des DRK als föderal strukturiertem Verbandes:

Alle Strukturen des DRK sind in jeweils spezifischer Weise mit der Erhaltung und Verbesserung der Qualität in oben gemachten Sinne befasst."<sup>v</sup>

Der 5. Leitsatz des DRK-Leitbildes verpflichtet hierzu:

„Wir bieten alle Leistungen an, die zur Erfüllung unseres Auftrages erforderlich sind. Sie sollen im Umfang und Qualität höchsten Anforderungen genügen. Wir können Aufgaben nur dann übernehmen, wenn fachliches Können und finanzielle Mittel ausreichend vorhanden sind.“

Version: 2.6	Ersteller:	Freigegeben:	Freigabe am:	Seite: 4 von 7
Stand: 26.01.2012	Kompetenzentrum EQ des DRK-GS	AG EQ des DRK	07.03.2007	Konzeptionelle Grundlage

## Ehrenamt und Qualität

Neben der durchaus hervorgehobenen Stellung der prioritären Zielgruppen Träger und Klienten ist in zweiter aber bedeutender Linie die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu berücksichtigen. Diese tragen in einer Dienstleistungsorganisation sozialen Charakters entscheidend dazu bei, wie Dienstleistungen erbracht werden. Wille, Motivation, Wissen und Können hauptberuflicher und ehrenamtlicher Mitarbeiter sind Grundvoraussetzung für das Erbringen einer Qualitätsleistung.

Qualität ist eine innere Einstellung, die nicht aus Zwang heraus erwächst - am wenigsten bei ehrenamtlich und freiwillig Engagierten. Mit der bloßen Übernahme und Vorgabe von Normenvorschriften und Prozessen wächst noch keine Qualität für den Empfänger unserer Dienst- und Hilfeleistungen.

Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung sind Begriffe, die nicht allein Freude und Begeisterung hervorrufen, sondern ebenso durch Ängstlichkeit und Feindschaft unter den Praktikern geprägt sind, obwohl das Bekenntnis zur kontinuierlichen Verbesserung von Dienstleistungen für den Kunden, den Hilfeempfänger bei den meisten, auch ehrenamtlichen, Mitarbeitern auf Zustimmung treffen wird. Nicht selten erkennen Mitarbeiter nicht den Sinn eines Qualitätssicherungssystems, da sie in den Prozess der Einführung kaum eingebunden und informiert werden oder der Spar- und Rationalisierungszwang allein zum obersten QM-Ziel erklärt werden. Darüber hinaus wird QM meist als zusätzliche Arbeitsbelastung empfunden.

Das erfolgreiche Implementieren von Qualitätssicherungsmaßnahmen oder/und eines Qualitätssicherungssystems in den klassischen Bereichen ehrenamtlicher und freiwilliger Arbeit kann so sicherlich ebenso wenig gelingen wie in den von hauptberuflichen Mitarbeitern dominierten Arbeitsbereichen.

Neben den Nutzfaktoren eines idealen QM-Systems an sich, wie einer höheren Transparenz und Effektivität von Abläufen, einer verbesserten Kommunikation sowie Interaktion und der Zufriedenheit von Träger, Klienten, Mitarbeitern muss ein QM-System für ehrenamtliche Arbeitsbereiche weitere Anforderungen erfüllen, um dort flächendeckend Anklang zu finden - es muss den Möglichkeiten und Ressourcen ehrenamtlich und freiwillig engagierter Menschen und Gruppierungen gerecht werden, Freude bei der Umsetzung bereiten und freiwillig angewandt werden.

Die bisher gängig angewandten QM-Systeme wie die ISO-Normenfamilie oder das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) scheinen hierfür nicht immer geeignet, da sie äußerst zeitaufwendig oder/und kostenintensiv sind.

Ansätze für Qualitätssicherungsmaßnahmen in den Bereichen ehrenamtlicher Arbeit sind derweil innerhalb des DRK immer wieder anzutreffen jedoch nicht flächendeckend verbreitet und nicht konsequent innerhalb eines Systems integriert.

Da Qualitätsmanagement nicht an ein bestimmtes oder bestehendes System gebunden ist, außer dort, wo Vorgaben von Dritten für uns bindend sind, steht der Entwicklung eines verbandsinternen QM-Systems für ehrenamtliche Arbeitsbereiche nichts im Wege.

Version: 2.6	Ersteller:	Freigegeben:	Freigabe am:	Seite: 5 von 7
Stand: 26.01.2012	Kompetenzzentrum EQ des DRK-GS	AG EQ des DRK	07.03.2007	Konzeptionelle Grundlage

## EQ - ein Praxismodell

EQ (Ehrenamt und Qualität) ist ein Modell für die Praxis zur Qualitätssicherung ehrenamtlicher und freiwilliger Arbeit sowie deren Management im Deutschen Roten Kreuz.

Das verbandseigene EQ-System soll hierbei Hilfestellung bieten.

Ebenso wie ehrenamtliche Arbeit im Roten Kreuz freiwillig ist, wird mit EQ unseren ehrenamtlichen Gemeinschaften, Gruppierungen und Teams ein freiwilliges QM-System angeboten, das auch den Möglichkeiten und Ressourcen ehrenamtlich und freiwillig engagierter Menschen gerecht wird und Freude bei der Umsetzung bereitet.

Das EQ-System berücksichtigt in besonderer Weise auch die Erwartungen und Bedürfnisse ehrenamtlich und freiwillig engagierter Mitarbeiter.

Die Entwicklung des EQ-Systems hat sich daher an folgenden Prinzipien zu orientieren:

- Freiwilligkeit
- Machbarkeit
- Ressourcenschonung
- Praxisorientierung
- Motivation

EQ steht für Ehrenamt und Qualität.

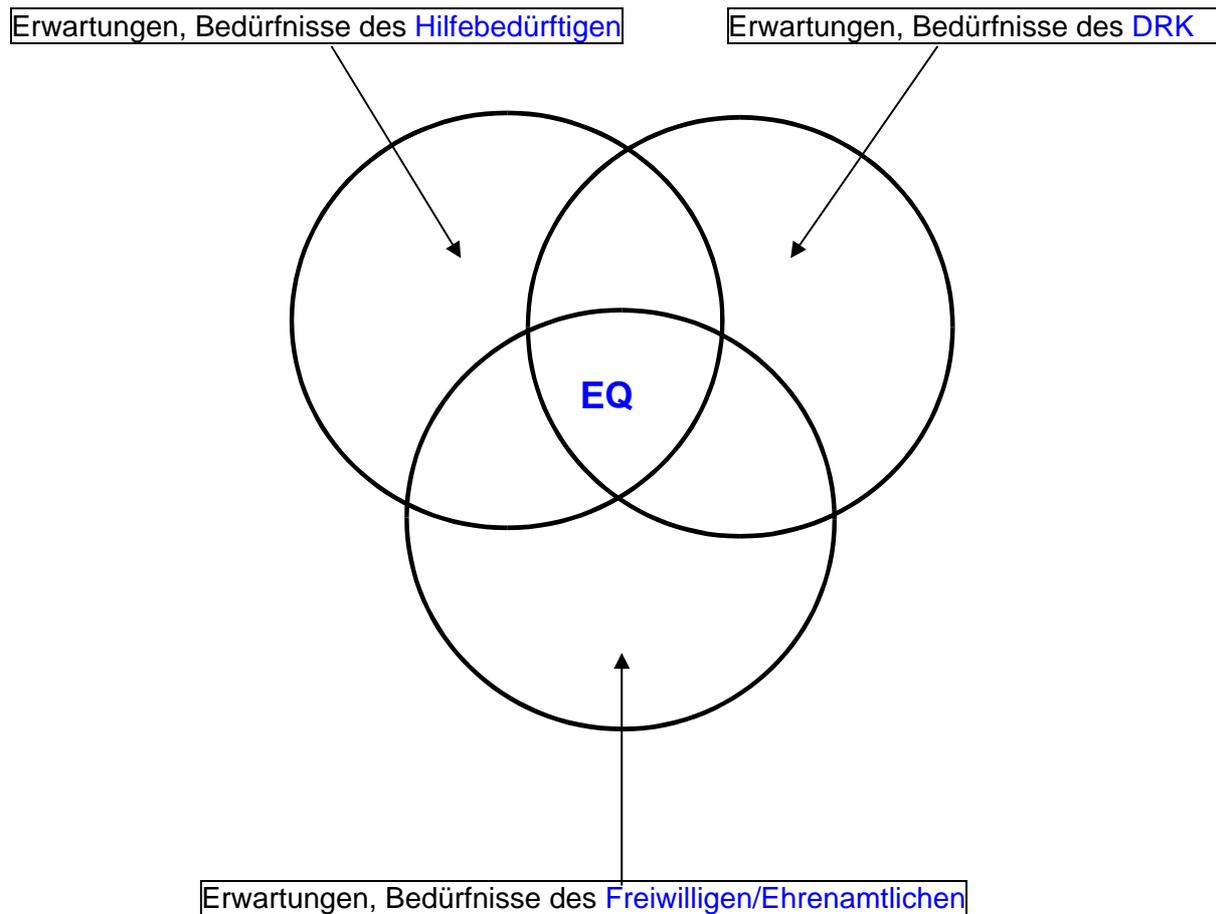


Nicht zufällig ist die begriffliche Anlehnung an Golemans EQ, das für "Emotionale Intelligenz"<sup>vi</sup> oder "mit Intelligenz gepaarte Emotionalität"<sup>vii</sup> steht:

In diesem Sinne ist intelligent angewandtes QM auch die "...zutiefst menschliche Fähigkeit ..., mit den eigenen Gefühlen und denen der anderen intelligenter, bewusster, phantasievoller und sensibler umzugehen."<sup>viii</sup>

Das EQ-Logo ist zeitgleich das Qualitätssiegel, das nach erfolgreichem EQ-Audit bzw. nach verantwortlicher Selbstbewertung verliehen wird. EQ ist somit auch ein Zertifizierungssystem und steht für ehrenamtliche Professionalität - der Markenschutz des EQ-Logos ist Garant dafür.

Version: 2.6	Ersteller:	Freigegeben:	Freigabe am:	Seite: 6 von 7
Stand: 26.01.2012	Kompetenzentrum EQ des DRK-GS	AG EQ des DRK	07.03.2007	Konzeptionelle Grundlage



(QM-Modell von Seite 4 übertragen auf ehrenamtliche Arbeit im DRK)

- i Dunant, Henry: Eine Erinnerung an Solferino, 1861
- ii Deutsches Rotes Kreuz: Strategische und verbandspolitische Empfehlungen Ehrenamt des DRK, Bonn 1997
- iii Bumbacher, Urs: Qualität und Qualitätsmanagement in Nonprofit-Organisationen auf der Basis des Freiburger Management-Modells, in: Ehrenamt und Modernisierungsdruck in Nonprofit-Organisationen, Wiesbaden 1999
- iv Deutsches Rotes Kreuz: Anforderungen an das Qualitätsmanagement im DRK\* \*Entwurf 2.4, Berlin 2003
- v Deutsches Rotes Kreuz: Anforderungen an das Qualitätsmanagement im DRK\* \*Entwurf 2.4, Berlin 2003
- vi Goleman, Daniel: Emotionale Intelligenz, München 1996
- vii Goleman, Daniel: Emotionale Intelligenz, München 1996
- viii Goleman, Daniel: Emotionale Intelligenz, München 1996

Version: 2.6	Ersteller:	Freigegeben:	Freigabe am:	Seite: 7 von 7
Stand: 26.01.2012	Kompetenzzentrum EQ des DRK-GS	AG EQ des DRK	07.03.2007	Konzeptionelle Grundlage