

Systematisches Freiwilligen- und Ehrenamtsmanagement



EHRENAMT –
gemeinsam
etwas bewegen!

„Münsteraner Erklärung“ zum Zukunftskongress „Ehrenamt und Freiwilligentätigkeit“ des DRK, 28. - 30.10.2011

Gemeinsam ist dem heutigen Engagement der stete Balanceakt zwischen Erwerbstätigkeit, Privatleben und Engagement. Und die stetig wachsenden Anforderungen an das Ehrenamt – sei es in der Professionalisierung, in der zeitlichen Beanspruchung, in der persönlichen Bildung.

Um in Zukunft die Vision eines lebenslangen Engagements zu ermöglichen, sind Veränderungen nötig – intern wie extern.

Das Deutsche Rote Kreuz ist Service-Spitzenreiter unter den Wohlfahrtsverbänden!

„Mit einem Service Experience Score von 65,7 Prozent setzte sich das DRK mit deutlichem Abstand an die Spitze der Wohlfahrtsverbände. ...

Die Kennzahl macht deutlich: Das Deutsche Rote Kreuz hat mindestens zwei Drittel seiner Kunden in den letzten drei Jahren mit einem sehr guten Service überzeugt. Der durchschnittliche Wert im Gesamt-Ranking aller Unternehmen liegt bei 54,6 Prozent.“

(Presseinformation „DRK ist Service-Champion unter den Wohlfahrtsverbänden“, Berlin, 30. Oktober 2012)

Professionelles Freiwilligen- und Ehrenamtsmanagement ist erforderlich

- **Ansprechpartner sein und Ehrenamt koordinieren**
- **Ehrenamtliche gewinnen vor Ort**
- **Aufgaben beschreiben**
- **Rahmenbedingungen schaffen**
- **Konzepte entwickeln**
- **Bedarf einschätzen**
- **Erstgespräche führen**

Neue Freiwilligen- und Ehrenamtskultur als wichtige Herausforderung zur Zukunftsgestaltung annehmen

Die Freiwilligen- und Ehrenamtskoordination nimmt eine zentrale Rolle ein und ist unverzichtbar:

- Orientierung bei der Aufgabenvielfalt ermöglichen
- Begleiten und beraten von Neuen
- Schulung und Qualifizierung
- Anerkennung geben
- Rücksicht und auch Abschied nehmen
- Lernbereitschaft (reflektieren und auswerten)
- Vertrauensarbeit nachhaltig stärken

Systematische und klare Förderstruktur für Freiwillige und Ehrenamtliche vor Ort schaffen.

Aufgaben der Servicestelle Ehrenamt



Aufgaben der Servicestelle Ehrenamt

- **Unterstützung des Ausschusses der Rotkreuzgemeinschaften**
- **Ansprechpartner für Ehrenamtliche und Interessierte**
- **Mitwirkung bei der Koordinierung und Vermittlung von (interessierten) Ehrenamtliche in Aufgabenfelder**
- **Planung und Durchführung von Veranstaltungen**
- **Vernetzung von Diensten und Leistungen**

Aufgaben der Servicestelle Ehrenamt

- **Ansprechpartner für Freiwilligenagenturen und anderen Institutionen sowie Fachbereiche im DRK**
- **Unterstützung von Personalentwicklungsmaßnahmen (Gewinnung, Integration, Förderung und Qualifizierung von Ehrenamtlichen)**
- **Nachwuchssicherung / Aufbau bzw. Vernetzung mit JRK-Arbeit / Schulsanitätsdienste**

Freiwilligen- und Ehrenamtskoordination vor Ort

Vor Ort aktiv als Initiatoren, Berater, Unterstützer, Vernetzer, Wissensvermittler und Moderatoren.

- **Praxishilfen für Kreisverbände, Ortsvereine und Gemeinschaften**
- **Beraten und Begleiten bei gemeinsamen Konzeptentwicklungen**
- **Neue Formen der ehrenamtlichen und freiwilligen Mitwirkung in unterschiedlichen Aufgabefeldern ermöglichen**
- **Systematisches Koordinieren der Ziele und Aufgaben ehrenamtlicher Rotkreuzarbeit**

Servicestellen übernehmen wichtige Zukunftsaufgaben 1

- **Mittlerfunktion zwischen unterschiedlichen Ansprüchen und Interessen („Kooperation statt Konfrontation“ – Umsetzung des kooperativ und situativ angepassten Führungsstils im DRK)**
- **Vernetzung haupt- und ehrenamtlicher Aktivitäten**
- **Professionalisierung des Personalmanagements für das Ehrenamt (z.B. Freiwilligen- und Ehrenamtskoordination)**
- **Begleitung und Unterstützung von Einsatzkräften und Entscheidungsträgern**



Servicestellen übernehmen wichtige Zukunftsaufgaben 2

- **Systematische Suche und Gewinnung von Fördermitgliedern, Spendern und Sponsoren**
- **professionelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**
- **praktische Unterstützung für Hilfesuchende**
- **Ausbau von innovativen Dienstleistungs- und Serviceangeboten im Kreisverband**
- **Verlässliches Repräsentieren des DRK gegenüber Mitgliedern, Verantwortlichen der Rotkreuzgemeinschaften und Vertretern von Politik und Wirtschaft**



Servicestellen übernehmen wichtige Zukunftsaufgaben 3

- **Vertrauensarbeit wird breit gestärkt**
- **Entwicklung und Förderung von fachlichen und sozialen Kompetenzen vor Ort**
- **Initiierung von innovativen Rotkreuzprojekten**
- **Servicestellen sind Motor eines ständigen Lernprozesses und regen kontinuierliche Verbesserungsprozesse an**

Wir sichern gemeinsam Erfolge vor Ort!



Servicestellen sind wichtige Kommunikations- und Kooperationsorte in DRK-Kreisverbänden / Ortsvereinen

Moderne Organisationen brauchen **funktionierende Kommunikationsstrukturen nach innen** (Mitarbeiter und Mitglieder) **wie nach außen** (Öffentlichkeit).

Ob als **Ausgangspunkt für öffentlichkeitswirksame Aktivitäten** oder als **Anlaufstelle für interessierte Bürger** können Servicestellen vor allem auch für viele Rotkreuzgemeinschaften die Aufgabe einer „**kommunikativen Drehscheibe**“ übernehmen.



Servicestellen sichern Kontinuität und Verlässlichkeit

Ein Service (oder eine Servicemodifikation) ist neu, sobald dieser als neu oder verändert wahrgenommen wird.

Prozesse werden als kundenfreundlich wahrgenommen, wenn die Leistungsqualität verlässlich ist und diese flexibel erbracht wird.

Servicestellen sind Keimzellen für Innovationen und können in einer gewissen Bandbreite auf Wünsche und spezielle Bedürfnisse von allen Beteiligten eingehen. (vgl. Scheidweiler / Musmacher 2012)

Freiwilligen- und Ehrenamtsmanagement ist Stabsaufgabe

Die Servicestelle Ehrenamt stellt eine Querschnittsfunktion oder Stabsstelle in der innerverbandlichen Organisation dar.

„ServiceCenter ermöglichen eine weit über das Leistungsspektrum herkömmlicher Geschäftsstellen hinausreichende **Kunden- und Serviceorientierung**. Aufgaben der **Information und Kommunikation** sowie des **Beziehungs- und Personalmanagements** verdienen dabei besondere Aufmerksamkeit“
(Führungskräftehandbuch des DRK).



Servicestellen einrichten, etablieren und positionieren

Nachhaltige Förderung der Ehrenamtsarbeit bedingt eine Reaktivierung bzw. Neuorganisation der „Service-Kompetenz“ der DRK-Geschäftsstellen zu Gunsten ehrenamtlich Tätiger. Systematisches Freiwilligen- und Ehrenamtsmanagement ist eine gemeine Zukunftsaufgabe und stärkt das Vertrauen.

Strategische und verbandspolitische Empfehlung: Servicestellen Ehrenamt vor Ort erfüllen Stabsaufgaben, übernehmen wichtige Vernetzungsfunktion von Aufgabenfeldern und beziehen andere Serviceaufgaben vor Ort ein.

Exzellenter Service ist, wenn ein gutes Gefühl bleibt

- **„Ein ungewöhnlicher, überraschend guter Kundenservice ist ein eindeutiger Wettbewerbsvorteil. Dieser dient der Profilierung am Markt und erzielt neben Begeisterung des Kunden höhere Kundenloyalität und damit stärkere Kundenbindung.“**

Alexander Schell, Leiter Europäisches Institut für angewandtes Kundenmanagement



Ganzheitliche Sicherung der Qualität unserer Rotkreuzarbeit

Alle Rotkreuzler/innen tragen durch ihre Vorbildfunktion und motivierte Leistungsbereitschaft dazu bei, interne und externe Kunden für die Aufgaben und Dienste zu begeistern.



Servicestellen sind innovative Keimzellen der Verbandsentwicklung und fördern systematische Personal- und Organisationsentwicklung!

AKTIV IM  *Für mich und für andere*

