

Ohne Qualitätssicherung hat eine Firma es heute schwer, ihre Produkte an die Frau oder an den Mann zu bringen und die Kunden bei der Stange zu halten.

In unseren Kirchengemeinden reden wir von Frauen und Männern als Gemeindegliedern statt von Kunden. Erwartungen an die Qualität der Angebote in der Gemeinde haben sie aber auch. Deshalb ist es sinnvoll, auch in der Kirchengemeinde im Rahmen eines Controllings die Qualität der Angebote regelmäßig zu kontrollieren und zu sichern.

Die wichtigsten Aspekte von Qualitätssicherung

- ? Ein eher weites als enges Verständnis des Qualitätsbegriffes. Mit Qualität ist in unserem Zusammenhang mehr gemeint als die Qualität eines „Produktes“ oder einer „Dienstleistung“. Bei Qualität denken wir als Gemeinde auch z.B. daran, dass die an einem Angebot beteiligten Ehrenamtlichen Würdigung und Wertschätzung erleben oder dass Klima und Atmosphäre einer Veranstaltung einladend und stimmig sind.
- ? Qualität der gemeindlichen Angebote als eines der wichtigen Ziele einer Gemeindekonzeption ist eine Herausforderung an alle haupt-, neben- und ehrenamtlich Anbietenden in einer Gemeinde. Das Erreichen eines Qualitätsstandards ist zuerst ein Ziel, dann ein Weg ohne zeitliches Ende. Qualität ist als dauerhafte Aufgabe aller Verantwortenden einer Gemeinde zu sehen.
- ? Zur Qualitätssicherung gehört die Bereitschaft, „Fehler“ offen zu diskutieren, Lösungen zu suchen, um so Fehler zu vermeiden.
- ? Qualitätssicherung in der Gemeinde ist ein Prozess, der über die einzelnen Felder der Gemeindegarbeit hinaus greift (quasi abteilungsübergreifend), der „Burgendenken“ abbaut und die Zusammenarbeit von manchmal nebeneinander herlaufenden Arbeitsbereichen erforderlich macht. Es muss zu einer Kooperation derer kommen, die an unterschiedlichen Stellen mit einer Zielgruppe arbeiten: z.B. Krabbelgruppen / Kindergarten / Kindergottesdienst / Kindergruppen oder betreuende und aktivierende Formen der A-tenarbeit oder...
- ? Verantwortung für die Qualität der Angebote braucht „flache Hierarchien“. Das meint, dass die Leiterinnen und Leiter von Gemeindeveranstaltungen in Teams oder Gruppen selbst die Verantwortung für ihre Angebote tragen = selbststeuernde Systeme und nicht die Pfarrerinnen und Pfarrer.
- ? Prävention geht bei Qualitätssicherung vor Nachbesserung. Eine enge Orientierung an den Wünschen und Beiträgen der Gemeindeglieder setzt den Maßstab für den Qualitätsbegriff.
- ? Die Orientierung an den Erwartungen der Mitglieder gilt in der Gemeinde nach innen wie nach außen. Es ist förderlich, die Mitarbeitenden eines anderen Angebotes mit derselben Aufmerksamkeit und Freundlichkeit wahrzunehmen und zu „bedienen“ wie jemanden, den ich für meine Arbeit gewinnen will. Viele Verletzungen fügen sich Mitarbeitende in Gemeinden aus Desinteresse aneinander oder auch aus Konkurrenzempfindungen gegenseitig zu. Streit nach innen verhindert Vertrauen von außen. Es geht um den Aufbau einer Qualitätskette unter den Mitarbeitenden.
- ? Qualitätssicherung in der Gemeinde braucht Schulungen und Zeit zum Austausch und zur gegenseitigen Information. Dabei geht es um die Vermittlung von Fachwissen. Aber auch um organisatorische und soziale Kompetenzen wollen angeeignet werden. Qualitätsbewusstsein entsteht im Kopf. Ein Gesamtkonzept dafür wird nicht verordnet, sondern gemeinsam erarbeitet. Qualitätssicherung ist in diesem Sinne ein systematischer gegenseitiger Aushandlungs- und Verständigungsprozess.
- ? Qualitätssicherung bedeutet Steuerung der Angebote einer Gemeinde durch Vertrauen und Kooperation. Verantwortung für Qualität zu übergeben, setzt Vertrauen voraus.

Was ist Qualität der Angebote einer Gemeinde?

- ? Wir verwirklichen unsere selbstgesetzten, messbaren, konkreten Ziele.
- ? Wir halten fachliche Standards ein.
- ? Wir arbeiten zusammen mit anderen Anbietern, um Kräfte zu sparen.
- ? Wir vermeiden fehlerhafte Prozesse und Verschwendung.
- ? Wir erfüllen gesetzliche und dienstliche Vorgaben und halten uns an Selbstverpflichtungen und Verabredungen.
- ? Wir orientieren uns an den Wünschen und Erwartungen unserer Teilnehmerinnen und Teilnehmer und erfüllen unseren Auftrag.

Qualitätssicherung in der Gemeinde ist die Steuerung dieser Qualitätsaspekte bei allen Angeboten.

Was ist ein Qualitätszirkel?

Qualitätssicherung braucht auch in der Gemeinde eine damit beauftragte Lobby-Gruppe. Weil sie Rückmeldungen zur Qualität von Angeboten, eventuell Lösungsvorschläge für Probleme machen soll, sollte sie sich aus Menschen zusammensetzen, die Vertrauen in der Gemeinde genießen. Die verschiedenen Gruppen unter den Mitarbeitenden in der Gemeinde (Haupt-, Neben- und Ehrenamtliche) sollen sich in der Gruppe vertreten wissen. In der Industrie wird eine solche Arbeitsgruppe „Qualitätszirkel“ genannt. In einer Gemeinde müsste ein solches Instrumentarium wohl meistens erst einmal eingerichtet werden.

Eine solche Controlling - Gruppe ist:

- eine kontinuierlich arbeitende Gruppe mit drei bis fünf Personen,
- trifft sich regelmäßig einmal im Monat für 1 bis 3 Stunden,
- analysiert ein vorgegebenes Problem,
- erarbeitet Lösungsvorschläge,
- präsentiert diese Vorschläge den Verantwortlichen für die Arbeit/das Angebot, in dem es ein Problem gibt,
- protokolliert ihre Arbeit (reihum),
- hat eine Leiterin/einen Leiter, die/der die Sitzungen leitet und die Ergebnisse weitergibt..

Sechs goldene Regeln für die Einführung von Qualitätszirkeln in einer Gemeinde

Das Presbyterium hat die Einrichtung eines solchen Qualitätszirkels beschlossen und sich in diesem Zusammenhang klar für Qualitätssicherung in der Gemeindearbeit ausgesprochen. Es zeigt klares Interesse an den Ergebnissen der Qualitätszirkelarbeit und engagiert sich für die Umsetzung der erarbeiteten Vorschläge.

- ? Bei der Einführung eines Qualitätszirkels in einer Gemeinde sind am Anfang Zeiten für eine Informations- und Diskussionsphase einzuplanen, um einen Austausch über den Sinn und Zweck sowie die Risiken und Chancen zu ermöglichen.
- ? Für die Anfangsphase ihrer Arbeit ist es hilfreich, wenn einem Qualitätszirkel ein(e) gut geschulte(r) Moderator(in) zur Verfügung steht.
- ? Bei der Einführung von Qualitätszirkeln werden die verfügbaren Zeiten der Mitarbeitenden mitbedacht und die Anzahl der Qualitätszirkel danach ausgerichtet.
- ? Bei der Einführung der Qualitätszirkel werden die Verabredungen für eine regelmäßige und kontinuierliche Arbeit getroffen und sichergestellt.
- ? Für seine Arbeit legt der Qualitätszirkel am Anfang klare Regeln fest.

Nur Mut – Auch wenn nicht alle aufgeführten Aspekte in idealer Weise erfüllt werden können, ist die Einführung eines Qualitätszirkels gewinnbringender als der Verzicht darauf.