

# FAQ

## Häufig gestellte Fragen

**Stand: 20. Oktober 2016**

- 1. Wer kann das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst beantragen?**
  - Organisationen, die als Träger von internationalen Freiwilligendiensten (Entsende- und bzw. oder Aufnahmeorganisation) tätig sind oder dies anstreben, können bei der Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst schriftlich beantragen.
- 2. Wie meldet sich eine Organisation zur externen Prüfung an?**
  - Die Anmeldung erfolgt über eine erste Kontaktaufnahme mit der Gütegemeinschaft. Nach einem ersten Beratungsgespräch wird der Antrag für das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst bei der Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft eingereicht (Download unter [ral-freiwilligendienst.de/antragsverfahren](http://ral-freiwilligendienst.de/antragsverfahren)). Bevor die konkrete Planung der externen Prüfung beginnt, wird der Antrag vom Güteausschuss überprüft. Über den Ausgang wird die Organisation von der Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft informiert.
- 3. Muss der/die Antragssteller/in Mitglied der Gütegemeinschaft werden?**
  - Als Gütezeichenbenutzer/in ist keine Mitgliedschaft in der Gütegemeinschaft Internationaler Freiwilligendienst e.V. notwendig. Es besteht die Möglichkeit lediglich das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst anzustreben.
- 4. Hat der/die Antragssteller/in Einfluss auf den Prüftermin?**
  - Wunschtermine und Wunschzeiträume finden soweit wie möglich im Prüfablauf Beachtung. Letztlich richtet sich der Termin danach, welche Absprachen zwischen der Organisation (dem/der Antragsteller/in), dem zugewiesenen Prüfpersonal und der Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft getroffen werden.
- 5. Welche Nachweise und Dokumente sind für die externe Prüfung notwendig? Was muss in welcher Form vor der Prüfung vor Ort (Prüfgespräch) eingereicht werden?**
  - Die dritte Spalte der jeweils aktuell gültigen Ausführungsbestimmungen -

Outgoing bzw. Incoming - gibt die erforderlichen Nachweise und Dokumente an.

- Die vorgelegten Nachweise und Dokumente sind den jeweiligen Gütekriterien und Indikatoren in den aktuell gültigen Ausführungsbestimmungen - Outgoing bzw. Incoming - zuzuordnen.
- Die Einreichung ist in Papierform oder/und digital möglich. Nachweise und Dokumente, die eingereicht werden, sind in geordneter Form und in ausreichender Auflösung zusammenzustellen. Die Dokumente sind in strukturierter Form und Ordnung einzureichen, die für das externe Prüfpersonal und die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft nachvollziehbar sind.
- Digitale Daten sind per Datenträger (CD, DVD, Stick, SD-Card) oder Cloud dem Prüfpersonal und der Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft zur Verfügung zu stellen.
- Die Nachweise und Dokumente sind dem externen Prüferpersonal **sowie** der Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft unaufgefordert vorzulegen.

**6. Welche Nachweise und Dokumente müssen vorab eingereicht werden, welche Nachweise und Dokumente müssen bei der Prüfung vor Ort (Prüfgespräch) vorlegt werden können?**

- Siehe dritte Spalte der Ausführungsbestimmungen.
- Alle Nachweise und Dokumente, die vorab nicht zur Verfügung stehen und dem Prüfpersonal nicht zugesandt wurden, müssen für die Prüfung vor Ort (Prüfgespräch) dem Prüfpersonal zugänglich sein.
- Die Art und der Umfang der Nachweise und Dokumente können je nach Organisation verschieden sein und sind bei Unklarheiten vorab mit dem Prüfpersonal oder der Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft zu klären.

**7. Wie werden Absprachen, Tatsachen oder Abläufe nachgewiesen, die nicht schriftlich vorliegen wie bspw. Fremdsprachen, Telefonate ohne Dokumentation?**

- Siehe Ausführungsbestimmungen - Outgoing bzw. Incoming - dritte Spalte, bspw. über mündlichen Nachweis oder Erläuterung im Prüfgespräch mit dem Prüfpersonal vor Ort.

**8. Müssen Originale als Nachweise eingereicht werden?**

- Nein, Originale müssen jedoch vor Ort dem Prüfpersonal zugänglich sein.
- Originale, die nur bei den ausländischen Partnern oder der Aufnahmeorganisation bzw. Entsendeorganisation abgelegt sind, verbleiben vor Ort. In diesem Fall sind Kopien als Nachweis ausreichend.

**9. Bis wann müssen die Nachweise und Dokumente eingereicht sein?**

- Mindestens vier Wochen vor der Prüfung vor Ort müssen die Nachweise

und Dokumente beim externen Prüfpersonal **sowie** der Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft eingegangen sein.

**10. Welcher Freiwilligen-Jahrgang wird geprüft? Ist der Jahrgang in Vorbereitung oder der in der Vergangenheit relevant?**

- Geprüft wird die zum Prüfzeitpunkt vorhandene Qualität von internationalen Freiwilligendiensten in der jeweiligen Organisation. Das kann bedeuten, dass zum Zeitpunkt der externen Prüfung ein Jahrgang in der Vorbereitung, ein anderer im Ausland oder in der Nachbereitung ist.
- Entscheidend für Qualität von Internationalen Freiwilligendiensten ist nicht der Jahrgang, sondern die aktuelle Durchführung und Begleitung des internationalen Freiwilligendienstes, die stattfindet und Anwendung findet.
- Nachweise und Dokumente sind die jeweils angewendeten bzw. gültigen Konzepte, Leitbilder, Vereinbarungen mit Freiwilligen, Aufnahmeorganisationen, Entsendeorganisationen bzw. Partnern, Versicherungsnachweise, Leitfäden etc.

**11. Werden im Rahmen der externen Prüfung auch Freiwillige befragt?**

- Geprüft wird die Organisation in Deutschland. Optional können auch Gespräche mit (ehemaligen oder aktuellen) Freiwilligen stattfinden, wenn dies zur Nachweiserbringung der bestehenden Qualität in der Durchführung und Begleitung im internationalen Freiwilligendienst relevant ist.

**12. Wird die Organisation nur im jeweiligen weltwärts-Bereich geprüft? Welche Freiwilligendienst-Formen werden geprüft?**

- Geprüft wird die Entsendeorganisation bzw. Aufnahmeorganisation als Organisation, welche internationale Freiwilligendienste durchführt. Somit wird die Organisation insgesamt mit all ihren internationalen Freiwilligendiensten und Freiwilligendienstformen (weltwärts, IJFD, FSJ, BFD, weltwärts Süd-Nord-Komponente ...) geprüft.
- Die entsprechenden Freiwilligendienstformen mit ihren jeweiligen Qualitätsanforderungen finden im Rahmen der externen Prüfung Beachtung.
- Nach erfolgreicher externer Prüfung wird der Entsendeorganisation bzw. Aufnahmeorganisation als gesamte Organisation das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - verliehen. Das verliehene Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - darf von der Organisation für alle Dienstleitungen und Arbeitsbereiche verwendet werden, die den Güte- und Prüfbestimmungen entsprechen.

### **13. Was geschieht, wenn etwas nachzubessern ist?**

- Innerhalb von sechs Wochen hat die geprüfte Organisation die Möglichkeit, Abweichungen zu den Ausführungsbestimmungen - Outgoing bzw. Incoming -, die im Prüfungsgespräch nicht aufgeklärt werden konnten, zu verbessern oder entsprechende Nachweise und Dokumente dem jeweiligen externen Prüfungspersonal nachzureichen.
- Die Frist zur Nachbesserung beginnt mit dem Tag der schriftlichen Rückmeldung aller betreffenden Abweichungen anhand einer Nachbesserungsliste an die geprüfte Organisation durch das externe Prüfungspersonal.
- Die Zustellung der Nachbesserungsliste erfolgt innerhalb von 14 Tagen nach dem Prüfungsgespräch durch das Prüfungspersonal zeitgleich an die geprüfte Organisation und die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft.
- Sofern bereits im Prüfungsgespräch offensichtliche Abweichungen zu den Ausführungsbestimmungen - Outgoing bzw. Incoming - vom Prüfungspersonal erkannt werden, wird die geprüfte Organisation darauf hingewiesen. Die Nachbesserungsliste und Nachbesserungsmöglichkeit (Fristen, Verfahren) werden durch das jeweilige Prüfungspersonal angekündigt.

### **14. Wie lange ist eine externe Prüfung gültig?**

- Die Gütegemeinschaft vergibt dem/der Antragssteller/in das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - unbefristet, sofern der/die Gütezeichenbenutzer/in die Vereins-Satzung, die Gütezeichen-Satzung, die Durchführungsbestimmungen und die Gütegrundlage aus den entsprechenden Güte- und Prüfbestimmungen (Gütesicherung RAL-GZ 115) ordnungsgemäß einhält. Dies entspricht den Dokumenten, die bei Antragsstellung verbindlich anzuerkennen sind.
- Das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - verliert nicht seine Gültigkeit, sondern wird bei gravierenden Verstößen gegen die oben genannten Dokumente durch die Gütegemeinschaft Internationaler Freiwilligendienst e.V. dem/der jeweiligen Gütezeichenbenutzer/in befristet oder dauerhaft entzogen.
- Ahndung und Verstöße sind in den Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - geregelt.
- Sofern die Qualitätsanforderungen laut Güte- und Prüfbestimmungen nachweislich erbracht werden (bei der Erstprüfung und den regelmäßigen Folgeprüfungen [Fremdüberwachungen]) und kein Verstoß gegen Satzung oder Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und

Führung des Gütezeichens Internationaler Freiwilligendienst vorliegen, darf das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - von der entsprechenden Organisation verwendet werden.

- Gemäß den Güte- und Prüfbestimmungen (Gütesicherung RAL-GZ 115) findet mindestens alle zwei Jahre eine Folgeprüfung (Fremdüberwachung) statt. Zwischenzeitlich verpflichtet sich der/die Gütezeichenbenutzer/in die Qualität stetig zu erhalten und eigenständig zu überwachen (Eigenüberwachung).

#### **15. Was ist eine Folgeprüfung?**

- Gemäß den Güte- und Prüfbestimmungen (Gütesicherung RAL-GZ 115) findet mindestens alle zwei Jahre eine Folgeprüfung (Fremdüberwachung) statt.
- Die Folgeprüfung (Fremdüberwachung) setzt an den Kriterien und Knackpunkten an, die bei der Erstüberwachung nachbesserungswürdig erschienen.
- Es wird gezielt auf (neue) Kriterien eingegangen, die bspw. in einzelnen Freiwilligendienstformen neu gefordert werden.
- Ebenso werden aktuelle Entwicklungen und Qualitätsdiskussionen innerhalb der Freiwilligendienste von Seiten aller beteiligten Akteure in die Folgeprüfung einbezogen.

#### **16. Wo findet die externe Prüfung statt, wenn die Organisation an mehreren Standorten agiert?**

- In diesem Fall wird der Ort für das Prüfgespräch mit dem externen Prüfpersonal vereinbart.
- Falls an mehreren Orten die Verwaltung sowie Durchführung des Freiwilligendienstes stattfindet und nicht am rechtlichen Sitz der Organisation operativ durchgeführt wird, wird in Rücksprache mit dem Prüfpersonal ein Ort für das Prüfgespräch festgesetzt. An diesem Ort müssen jedoch alle notwendigen Unterlagen sowie Nachweise verfügbar sein, um die Qualität nachweisen zu können. Die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft wird vom jeweiligen Prüfpersonal über den gewählten Prüfungsort informiert.

#### **17. Wer von der Organisation sollte bei der externen Prüfung anwesend sein?**

- Dies kann je nach Trägerstruktur und Rechtsform variieren.
- Am Prüfgespräch sollte/n die Person/en anwesend sein, die etwaige Rückfragen des externen Prüfpersonals zu allen Kriterien beantworten und entsprechende Nachweise, Dokumente vorzeigen sowie Verfahrensabläufe beschreiben kann/können.
- Die anwesende/n Person/en sollte/n in der Durchführung und fachlichen

Arbeit der internationalen Freiwilligendienste unmittelbar tätig sein.

- In den meisten Fällen ist zu empfehlen, dass die (Abteilungs-)Leitung beim Einstieg und bei der Abschlussbesprechung der externen Prüfung anwesend ist.

#### **18. Wie lange dauert eine externe Prüfung?**

- Das Prüfungsgespräch dauert zwischen drei und fünf Stunden. Die Dauer der externen Prüfung kann je nach Umfang der vorab eingereichten Dokumente oder der jeweiligen Rückfragen von Seiten des externen Prüfpersonals variieren.

#### **19. Wann erfahre ich das Ergebnis der externen Prüfung?**

- Innerhalb von vier Wochen nach dem Prüfungsgespräch erhalten die geprüfte Organisation und die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft zeitgleich den Prüfbericht des externen Prüfpersonals.
- Nach Eingang des Prüfberichtes der Erstprüfung (bzw. Folgeprüfung) wird die geprüfte Organisation über die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft informiert, bis wann voraussichtlich die Gütezeichenvergabe erfolgt (bzw. bis wann das bereits verliehene Gütezeichen bestätigt wird).

#### **20. An wen wird das Ergebnis der externen Prüfung weitergeleitet?**

- Das Ergebnis der externen Prüfung wird in Form eines Prüfberichtes an die geprüfte Organisation, den Güteausschuss, den Vorstand und die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft übermittelt.
- Jede Organisation, der das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - durch die Gütegemeinschaft Internationaler Freiwilligendienst e.V. verliehen wird, ist berechtigt das Gütezeichen für die extern geprüfte Dienstleistung zu verwenden und wird auf der Homepage der Gütegemeinschaft Internationaler Freiwilligendienst e.V. öffentlich benannt.

#### **21. In welcher Form erhalte ich das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst?**

- Die Gütezeichenbenutzer/innen erhalten das Gütezeichen Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - in digitalem Format, um es auf Briefbögen, Homepage o.ä. zu nutzen.
- Ebenso erhalten Organisationen nach erfolgreicher externer Prüfung eine Urkunde, die die berechtigte Nutzung des Gütezeichens Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - bestätigt.
- Nach erfolgreicher Folgeprüfung wird ebenfalls eine Urkunde erstellt, die die Verleihung des Gütezeichens Internationaler Freiwilligendienst - Outgoing bzw. Incoming - bestätigt.

## **22. Gibt es eine Anlaufstelle für Beschwerden?**

- Die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft sowie der Güteausschuss sind für Beschwerden im Prüfverfahren zuständig.
- Fristen für Beschwerden bzgl. des Prüfverfahrens sind in den Durchführungsbestimmungen und der Vereinssatzung erläutert.

## **23. Wer sind die Prüfer/innen?**

- Die Prüfer/innen werden durch den Güteausschuss sorgfältig und gewissenhaft ausgewählt. Dies geschieht vor dem Hintergrund erbrachter Nachweise in Bezug auf Fähigkeiten und Kompetenzen, die für die Durchführung externer Prüfungen von Entsendeorganisationen bzw. Aufnahmeorganisationen unentbehrlich sind und den Vorgaben der RAL Gütegemeinschaft genügen müssen. Sind die jeweiligen Anforderungen erfüllt, spricht der Güteausschuss die Akkreditierung des Prüfers/der Prüferin aus und beauftragt ihn/sie mit der Durchführung der externen Prüfung einer Organisation.

## **24. Was geschieht mit meinen eingesandten Unterlagen?**

- Die Nachweise und Dokumente (Papierform oder/und digital) werden in der Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft aufbewahrt und müssen ggf. für die Folgeprüfungen von der entsprechenden Organisation aktualisiert, ergänzt bzw. erweitert werden.