

**MeinFreiwilligendienst.de –
Das Bewertungsportal für internationale
Freiwilligendienste**

Rabea Brandt

*grenzenlos e.V. – Vereinigung internationaler Freiwilliger
Vorstandsmitglied / rabea.brandt@grenzenlos.org*

Dr. Jörn Fischer

*MeinFreiwilligendienst.de
Projektkoordinator / info@meinfreiwilligendienst.de*

Jonas Haag

*Karlsruher Institut für Technologie / MeinFreiwilligendienst.de
Programmierer / jonas@meinfreiwilligendienst.de*

Lena Schulte-Uebbing

*MeinFreiwilligendienst.de
Projektkoordinatorin / info@meinfreiwilligendienst.de*

Wer einen internationalen Freiwilligendienst macht, investiert meist ein ganzes Jahr seines Lebens in das Helfen und Lernen im Ausland. Neben den Freiwilligen selbst tragen die Entsendeorganisationen sowie die Einsatzstellen vor Ort die Hauptverantwortung für das Gelingen des Freiwilligendienstes. Bisher gibt es jedoch keine unabhängige Informationsquelle, die sichtbar macht, wie die Entsendeorganisationen mit dieser Verantwortung umgehen. Deshalb haben wir als ehemalige Freiwillige eine Internetplattform entwi-

ckelt auf der ehemalige Freiwillige ihre Entsendeorganisationen bewerten und ihre Einsatzstellen beschreiben.¹

1. Die Ziele

MeinFreiwilligendienst.de verfolgt vier Ziele:

Information

MeinFreiwilligendienst.de gibt zukünftigen Freiwilligen eine Orientierungshilfe in der Wahl einer passenden Entsendeorganisation.

Qualität

MeinFreiwilligendienst.de stärkt die Perspektive der Freiwilligen in der Qualitätsdiskussion und gibt damit einen Anstoß zur Verbesserung der Qualität internationaler Freiwilligendienste.

Transparenz

MeinFreiwilligendienst.de macht gute und weniger gute Qualität sichtbar und erhöht damit die Transparenz der Angebote von über 400 Entsendeorganisationen.

Evaluation

MeinFreiwilligendienst.de gibt Entsendeorganisationen wichtiges Feedback und kann von ihnen als Evaluationsinstrument genutzt werden.

2. Die Idee

Bereits Anfang 2002 tauchte auf einer Konferenz von ehemaligen Freiwilligen² die Idee einer Bewertung von Entsendeorganisationen auf. Die Idee

¹ MeinFreiwilligendienst.de ist ein Projekt in Trägerschaft von *grenzenlos e.V. – Vereinigung internationaler Freiwilliger*. Es wird gefördert vom Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ). Die Fördersumme beträgt 13.611,57 EUR für zwei Jahre, hinzu kommt ein Eigenanteil in Höhe von 4537,19 EUR. Das Projektteam arbeitet ehrenamtlich, der Programmierer wird für sein Engagement entlohnt.

wurde jedoch zunächst nicht weiter verfolgt. Erst vier Jahre später wurde während einer geselligen Abendrunde auf einem weiteren Rückkehrer-Treffen die Idee zu MeinFreiwilligendienst.de geboren. Das Internet hatte sich weiterentwickelt, die Möglichkeiten des Web 2.0 waren präsenter und plötzlich fiel das Stichwort „Bewertungsportal“. Im Mai 2006 bildete sich eine Arbeitsgruppe innerhalb der Rückkehrervereinigung *grenzenlos e.V.* – *Vereinigung internationaler Freiwilliger*, die erste Schritte zur Realisierung des Projekts unternahm. Sieben Jahre später, im August 2013, startete die öffentliche Betaphase von MeinFreiwilligendienst.de. Dazwischen lagen fünf Programmierer, unzählige Arbeitsgruppentreffen, anregende Diskussionen mit Entsendeorganisationen, ein juristisches Gutachten und ein Förderer, der das Projekt „aus politischen Gründen“ fallen ließ. Gleichzeitig fanden Entwicklungen statt, die die Realisierung eines von ehemaligen Freiwilligen entwickelten Bewertungsportals begünstigten: Verstärkt durch staatliche Initiativen wie etwa der Einführung des entwicklungspolitischen Freiwilligendienstes *weltwärts* gewann das Thema „Qualität in Freiwilligendiensten“ stetig an Bedeutung. Ebenso erfuhr das Engagement von ehemaligen Freiwilligen generell eine Aufwertung, was sich in einem verstärkten Einfluss von Ehemaligen in der politischen Diskussion, aber auch in der Bereitstellung von Fördermitteln für Ehemaligenprojekte äußerte. Und nicht zuletzt war der Umgang mit Bewertungsportalen im Internet inzwischen fast selbstverständlich geworden und ihre gesellschaftliche Akzeptanz gewachsen.³

3. Der Inhalt

Der Bewertungsbogen, den ehemalige Freiwillige auf MeinFreiwilligendienst.de ausfüllen, teilt sich auf in eine quantitative Bewertung der Entsendeorganisation und eine qualitative Beschreibung der Einsatzstelle.

Die quantitative Bewertung der Entsendeorganisation umfasst siebzehn Bewertungsaussagen wie z. B.: „Ich bewerte die Reaktion der Entsendeorganisation auf meine Fragen mit...“. Diese Aussagen werden mit Schulnoten

² Auf dem „Kongress zur Bildung eines Netzwerkes der von Absolventen eines internationalen Freiwilligendienstes gegründeten Ehemaligeninitiativen“ vom 1. bis 3. Februar 2002 auf Burg Bilstein.

³ Es gibt sie nicht nur für Hotels und Restaurants, sondern auch für Friseure, Strände, Autohändler, Arbeitgeber, Vorlesungen, Altenheime, Lehrer, Ärzte, Fahrschulen...

von „sehr gut“ bis „ungenügend“ beurteilt. Zusätzlich bestehen die Antwortoptionen „gab es nicht“ und „keine Angabe“. Zu jeder Bewertungsaussage gibt es eine Bewertungshilfe, die den Inhalt der Bewertungsaussage erläutert und konkretisiert, im Fall des obigen Beispiels: „Wurden Deine Fragen kompetent, vollständig und zeitnah beantwortet; war ein Ansprechpartner erreichbar?“ Die Bewertungshilfe verdeutlicht damit, nach welchen Kriterien die jeweilige Aussage beurteilt werden kann. Thematisch sind die Aussagen vier Kategorien zugeordnet: Organisatorisches, Kooperation, Begleitung, Ehemaligenarbeit.

Die qualitative Beschreibung der Einsatzstelle umfasst offene Frageformate, z. B. nach einem typischen Tagesablauf in der Einsatzstelle oder nach Eigenschaften, die eine Freiwillige für diese Einsatzstelle mitbringen sollte.

Jede eingehende Bewertung wird von einem Redaktionsteam auf Einhaltung der sogenannten „Goldenen Regeln“ überprüft (vgl. Kasten)

*Die neun „Goldenene Regeln“ für Bewertende auf
MeinFreiwilligendienst.de:*

1. Gib nur eine Bewertung ab, wenn Du tatsächlich einen internationalen Freiwilligendienst geleistet hast.
2. Bewerte nur die Entsendeorganisation und die Einsatzstelle, bei der Du Deinen Dienst geleistet hast.
3. Fülle den Bewertungsbogen nur einmal aus.
4. Bewerte und formuliere wahrheitsgemäß.
5. Nutze sachliche und genaue Formulierungen.
6. Benutze keine beleidigenden oder diffamierenden Äußerungen.
7. Beziehe Dich bei den Bewertungen auf Deine eigenen Erfahrungen.
8. Nenne keine Namen von Personen.
9. Gib keine vertraulichen Informationen preis.

Erst nachdem das Redaktionsteam die Bewertung überprüft und freigeschaltet hat, wird sie veröffentlicht bzw. fließt sie in die Auswertungsdarstellung mit ein. Eine Entsendeorganisation wird wiederum erst dann in der Auswer-

tungsdarstellung (vgl. Abbildung 1) angezeigt, wenn mindestens fünf Bewertungen für die jeweilige Organisation vorliegen. Damit soll vermieden werden, dass die Auswertungsdarstellung der Entsendeorganisationen durch Einzelmeinungen verzerrt wird. Die Beschreibungen der Einsatzstellen erreicht man über die Übersichtsseite der dazugehörigen Entsendeorganisationen.

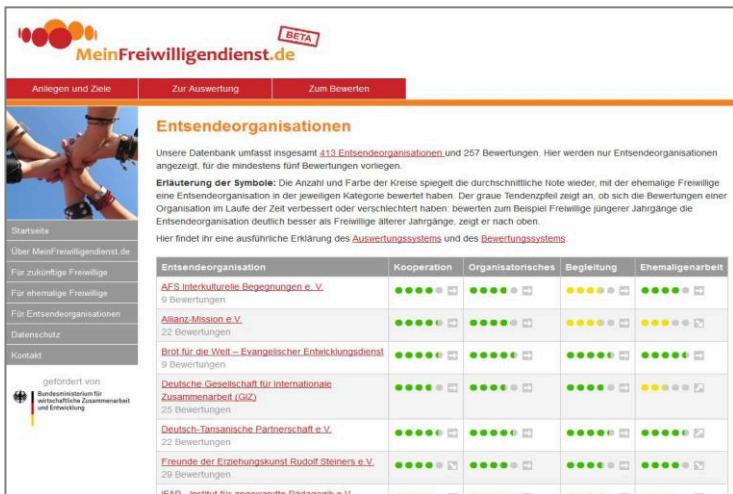


Abb. 1: Bildschirmausschnitt der Auswertungsdarstellung

4. Die Resonanz

Die Idee, Entsendeorganisationen durch Freiwillige bewerten zu lassen und diese Bewertungen öffentlich sichtbar zu machen, rief von Anfang an sehr unterschiedliche Reaktionen hervor. Von den Freiwilligen selbst, aus deren Mitte die Idee ja stammt, kamen fast nur positive Rückmeldungen. Bei den Entsendeorganisationen fiel die Resonanz sehr ambivalent aus. Der Gedanke, die eigene Arbeit öffentlich sichtbar bewertet zu sehen, erschien für viele Entsendeorganisationen gewöhnungsbedürftig. Manche erkannten aber auch die Chancen. So reichten die Reaktionen sinngemäß von „Freiwillige sind gar nicht in der Lage, die Qualität eines Freiwilligendienstes zu beurteilen; sie werden das Portal überwiegend für anonyme Schmähkritik und Diffamierungen nutzen; das ist ja alles nicht objektiv – und überhaupt der Daten-

schutz!“ bis „Durch ein solches Portal wird die gute Qualität, die unsere Organisation anbietet, öffentlich einsehbar und dadurch unsere gute Arbeit honoriert! Außerdem sind die Bewertungen für uns ein wichtiges Feedback.“

Diese Reaktionen kamen wohlgemerkt auf die abstrakte Idee eines Bewertungsportals, weitgehend ohne Kenntnis der konkreten Umsetzung. Auch ohne Umsetzungserfahrung ließ sich zu den Themen „Objektivität“ und „Datenschutz“ folgendes sagen: Das Portal verfolgt keinen Anspruch auf Objektivität. Die Bewertungen sind so subjektiv und individuell wie die Erfahrungen eines Freiwilligenjahres – aber dafür sind sie authentisch. Hierauf weisen wir auch in den Informationen auf der Seite hin. Datenschutz wiederum ist uns ein sehr wichtiges Anliegen, und selbstverständlich halten wir uns an die gesetzlichen Bestimmungen zur Speicherung von Daten. Allerdings fällt das Bewerten von Freiwilligendiensten nicht unter das Bundesdatenschutzgesetz, denn auf MeinFreiwilligendienst.de werden keine Personen bewertet; im Gegensatz zu Bewertungsportalen für Ärzte, Lehrer oder Frisöre.

Nach über zwei Monaten der öffentlichen Beta-Phase und rund 250 Bewertungen lässt sich nun auch eine erste Zwischenbilanz des Praxisbetriebs ziehen. Die wichtigste Erkenntnis: Es funktioniert!

Erstens: Die Ehemaligen nehmen das Portal an. Obwohl kaum aktiv für das Portal geworben wurde (eine bewusste Entscheidung des Projektteams in der Betaphase), wurde dennoch eine beträchtliche Anzahl von Bewertungen abgegeben. Die gelegentlich geäußerte Befürchtung, das Portal würde überwiegend von besonders unzufriedenen Freiwilligen zur Äußerung ihres Unmuts genutzt werden, hat sich nicht bestätigt. Darüber hinaus machen etwa 50 Prozent der Bewertenden von der Option Gebrauch, zu Beginn des Bewertungsprozesses freiwillig ihren Namen zu nennen – wir interpretieren dies als ein Indiz für die Validität der Bewertungen.

Zweitens: Die Ehemaligen nutzen das Portal sehr verantwortungsvoll. Es gab bei rund 250 Bewertungen nur einen Fall, bei dem die Wortwahl der Kritik etwas überzogen schien, allerdings immer noch weit entfernt von einer Diffamierung. Regelverstöße geschehen eher ungewollt. So wurde z. B. mehrere Male der Name der Mentorin genannt, zumeist allerdings positiv konnotiert. Solche Bewertungen wurden dennoch vom Redaktions-Team „abgefangen“. Offensichtlich gefälschte Bewertungen, sei es aus

Online-Vandalismus, sei es um einer Entsendeorganisation zu schaden oder eine Einsatzstelle hochzujubeln, hat es in keinem Fall gegeben.

Drittens: Die Freiwilligen haben eine gute Meinung von ihrer Entsendeorganisation und ihrer Einsatzstelle. In der Gesamtschau lassen die bisherigen Ergebnisse aus Freiwilligensicht auf eine hohe Qualität der bewerteten Entsendeorganisationen schließen. Besonders gut bewertet wurden „die schriftliche Vereinbarung (z. B. Vertrag) zwischen der Entsendeorganisation und mir“, „die Erfüllung der organisatorischen Aufgaben durch die Entsendeorganisation“ und „die Reaktion der Entsendeorganisation auf meine Fragen“. Vergleichsweise mäßige Bewertungen (aber immer noch zwischen „gut“ und „befriedigend“) erhielten „das Zwischenseminar“ und „die von der Entsendeorganisation über die Einsatzstelle gegebene Vorabinformation“. Auch aus den Ergebnissen der Einsatzstellen liest sich überwiegend Zufriedenheit: 74 Prozent der Freiwilligen empfehlen ihre Einsatzstelle weiter, 12 Prozent tun dies nicht und 14 Prozent machten keine Angabe.

Viertens: Auch Entsendeorganisationen nehmen das Portal an. Mehrere Entsendeorganisationen nutzen bereits die Zusatzfunktionen, die durch eine Registrierung auf der Seite möglich sind (z. B. Benachrichtigung über eine neue Bewertung und Einladen „ihrer“ Ehemaligen direkt über das System). Die Resonanz, die wir auf das Portal von Entsendeorganisationen erhalten, ist positiv bis euphorisch. Das muss nicht heißen, dass es überhaupt keine kritischen Stimmen mehr gäbe – uns haben sie bislang allerdings nicht erreicht.

5. Die Technik

Technisch basiert MeinFreiwilligendienst.de auf der Programmiersprache Python und dem Webframework Django. Python und Django wurden gewählt, weil sie eine rasche Projektumsetzung ermöglichen, ohne Flexibilität und Zukunftsträchtigkeit einzuschränken. MeinFreiwilligendienst.de wird testgetrieben entwickelt (engl. „test-driven“). Das bedeutet, dass ein Computerprogramm nach jeder Änderung am Code der Website automatisch prüft, ob diese korrekt ist. So können die meisten Fehler bereits während der Entwicklung erkannt und behoben werden.

6. Ausblick

Die öffentliche Beta-Phase wird voraussichtlich bis ins zweite Quartal 2014 andauern und ganz im Zeichen der Konsolidierung stehen. Bis zum Beginn des Regelbetriebs stehen viele kleine Weiterentwicklungen „behind the screen“ an, um Prozesse und Strukturen des IT-Systems zu optimieren. Die Ergebnisse dieser Weiterentwicklungen werden für Nutzerinnen und Nutzer weitgehend unsichtbar bleiben, aber z. B. die redaktionellen Verfahren im Umgang mit eingehenden Bewertungen erheblich vereinfachen. Sobald ein Ende der Konsolidierungsphase absehbar ist, wird das Projektteam von MeinFreiwilligendienst.de verstärkt den Weg in die Öffentlichkeit suchen und den Dialog mit Entsendeorganisationen intensivieren.

Häufig wurden wir gefragt, ob eine Ausweitung von MeinFreiwilligendienst.de auch auf nationale Freiwilligendienste geplant ist. Solange dazu kein Impuls aus der Ehemaligenschaft nationaler Dienste kommt, ziehen wir eine solche Ausweitung nicht in Betracht.