

**Peter Hilger ([peter.hilger@helsinki.fi](mailto:peter.hilger@helsinki.fi))**

## **Vapaaehtoistoiminnan tukirakenne: eurooppalaisia esimerkkejä ja laatuakkreditointi**

### **Katsaus englantilaisten vapaaehtoistoiminnan keskusten laatuakkreditointi -järjestelmään (Volunteer Centre Quality Accreditation = VCQA)**

Vapaaehtoistoiminnan keskus (VK) -brändin käyttö edellyttää VCQA:n vaatimusten täyttämistä.

Vapaaehtoistoiminnan keskus täytyy toteuttaa kuutta keskeistä toimintoa sekä monitoroida niiden tuloksia.

Nämä toiminnot ovat:

1. Vapaaehtoistoiminnan välitys
2. Markkinointi / tiedotus
3. Hyvien käytäntöjen kehittäminen
4. Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksien kehittäminen
5. Poliittinen vaikuttamistyö ja kampanjointi
6. Strateginen kehittäminen

Näitä toimintoja voidaan toteuttaa kumppanuusyhteistyönä. VCQA perustuu organisaation sisäiseen laadun hallintaan: se toteutetaan itsearviointina, jonka tarkastaa riippumaton arviointipaneeli. Prosessi kestää n.12 kuukautta. Sen kustannukset muodostuvat akkreditointi järjestelmään hallinnoivan Volunteering England – organisaation jäsenmaksusta sekä prosessin vaatimista, organisaation sisäisistä kuluista.

#### **Laatu akkreditointi prosessin keskeisimmät elementit**

- Itsearviointiraportti, joka koostuu konkreettisista todisteista muodustuvasta portfolioista
- Yksi alueellinen työpaja, henkilökohtainen tapaaminen/neuvonta, www-sivut
- Riippumattoman arvioijan antama palauteraportti vapaaehtoistoiminnan keskukselle
- VCQA sertifikaatin myöntäminen

#### **Laatuakkreditaatio prosessin vaiheet:**

Rekisteröityminen → Organisaation sisäinen analyysi → Portfolion kokoaminen → Riippumattoman arviointipaneelin tarkastus → Standardointipaneeli ja arviointitulosten vahvistaminen → Sertifikaatin myöntäminen → Levittäminen → Sertifikaatin uusinta kolmen vuoden kuluttua.

#### **Työkalut vapaaehtoistoiminnan keskuksille laatuakkreditointiprosessin tueksi:**

- Akkreditaatio käsikirja
- Volunteering England –organisaation VSQA–sivusto Internetissä
- Oppaat tutkimukseen sekä toimintoihin liittyen, rekisteröitymislomakkeet, pisteytystaulukko jne.
- Organisaation kehittämisen laatutyökalut (esim. PQASSO)
- Työpajat, henkilökohtainen tapaaminen/neuvonta, tuki puhelimitse ja sähköpostitse
- Esimerkkejä hyvistä käytännöistä

#### **Itsearviointi -portfolion rakenne**

Portfolioon kootaan todisteita kaikkien kuuden keskeisen toiminnon toteuttamisesta. Jokaista toimintoa kuvaillaan tiettyjen aktiviteettien avulla, joilla tulee olla määriteltäviä vaikutuksia. Myös aktiviteetit ovat tarkkaan määriteltäviä. Käsikirjassa annetaan tarkat ohjeet vaadittavista todisteista, jotka on jaettu 21 keskeiseksi tulokseksi/tuotokseksi.

#### **Hyödyt**

- Oman organisaation sisäinen, jatkuva kehittyminen ja vahvistuminen
- Asiakaslähtöisten palvelujen kehittyminen
- Organisaation uskottavuuden lisääntyminen
- Rahoituksen lisääntyminen
- Verkostoituminen muiden vapaaehtoistoiminnan keskusten kanssa