

Dokumente zur Qualitätssicherung der
Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich

Zusatz zum Bericht „Beitrag der Freiwilligenarbeit in Projekten im Bereich der
Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens“

Luzern, den 7. September 2016

IMPRESSUM

Autorinnen und Autoren

Franziska Müller, lic. rer. soc., DAS Evaluation (Projektleitung)

Sibylle Studer, Dr. rer. pol.

Chantal Strotz, MA Politikwissenschaft

INTERFACE

Politikstudien Forschung Beratung

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel. +41 41 226 04 26

interface@interface-politikstudien.ch

www.interface-politikstudien.ch

Auftraggeber

Staatssekretariats für Migration, Abteilung Integration

Laufzeit (bei Bedarf einfügen)

Mai bis September 2016

Projektreferenz

Projektnummer: P15-11

INHALTSVERZEICHNIS

ZUSAMMENFASSUNG	4
I EINLEITUNG	5
1.1 Ausgangslage und Zielsetzung	5
1.2 Gegenstand und Fragestellung	6
2 VORGEHEN	7
3 ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK	8
4 IDEALTYPISCHE INHALTSVERZEICHNISSE	10
4.1 Benevol Standards	10
4.2 Freiwilligenkonzept	11
4.3 Einsatzbeschreibung	15
4.4 Einsatzvereinbarung	16
4.5 Spesenreglement	17
4.6 Rechte und Pflichten	18
4.7 Handlungsmaxime/Verhaltenskodex	19
4.8 Notfall-/Sicherheitskonzept	20
4.9 Leitfaden Abschlussgespräch	21
4.10 Dokumentation und Auswertung	21
4.11 Prozessabläufe	22
5 TEXTBAUSTEINE	23
5.1 Integrationspezifische Textbausteine	23
5.2 Thematisch geordnete Textbausteine	25
6 REFERENZEN	39

ZUSAMMENFASSUNG

Folgendes Dokument fasst eine Inhaltsanalyse von Dokumenten zur Qualitätssicherung in der Freiwilligenarbeit zusammen. Die untersuchten Dokumente wurden elf verschiedenen Dokumentengruppen zugeordnet:

- Benevol Standards
- Freiwilligenkonzept
- Einsatzbeschreibung
- Einsatzvereinbarung
- Spesenreglement
- Rechte und Pflichten
- Handlungsmaxime/Verhaltenskodex
- Notfall-/Sicherheitskonzept
- Leitfaden Abschlussgespräch
- Dokumente für Sichtbarkeit und Wirksamkeit
- Prozessabläufe

Für jede Dokumentengruppe wurde in Kapitel 4 ein idealtypisches Inhaltsverzeichnis entwickelt. Zu den Themen beziehungsweise zu den jeweiligen Unterkapiteln in den Dokumenten finden sich in Kapitel 5 Textbausteine. Die idealtypischen Inhaltsverzeichnisse sowie die Textbausteine dienen als generische Grundlage für die Entwicklung von Dokumenten zur Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit in Organisationen.

I EINLEITUNG

I.1 AUSGANGSLAGE UND ZIELSETZUNG

Das Staatssekretariat für Migration (SEM) untersucht zurzeit den Beitrag der Freiwilligenarbeit zur Integrationsförderung und zum interkulturellen Zusammenleben und hat dazu Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern beauftragt, eine Forschungsstudie zu erarbeiten. Interface hat die Studie im Jahr 2015 durchgeführt und in einem Bericht¹ zusammengefasst. Die Studie basiert auf vier Datenquellen: bestehende Literatur, eine Online-Umfrage, Fallstudien und bestehende Dokumente zur Qualitätssicherung in der Freiwilligenarbeit. Bei der Diskussion des Berichts in der Begleitgruppe² im April 2016 wurde der Wunsch geäussert, die während der Studie gesammelten Dokumente zur Qualitätssicherung in Form eines Anhangs detaillierter zu dokumentieren.

Ziel dieses Auftrags ist es, die gesammelten Dokumente zur Qualitätssicherung aufzuarbeiten und so die Inhalte der Dokumente einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Aus den Dokumenten wurden idealtypische Inhaltsverzeichnisse (z.B. einer Einsatzvereinbarung oder eines Freiwilligenkonzepts) und ein Index mit Textbausteinen zu den jeweiligen Kapiteln entwickelt, die den Organisationen bei der Erarbeitung von Dokumenten zur Qualitätssicherung in der Freiwilligenarbeit dienen können. Die Dokumente werden – unter Berücksichtigung der Erkenntnisse aus den bereits durchgeführten Fallstudien – zudem den verschiedenen Prozessschritten der Begleitung der Freiwilligen zugeordnet (z.B. Einsatzvereinbarung fürs Einsatzgespräch, Bezug auf Freiwilligenkonzept bei der Evaluation der Freiwilligenarbeit usw.).

¹ Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016): Beitrag der Freiwilligenarbeit in Projekten im Bereich der Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens. Bericht zuhanden des Staatssekretariats für Migration (SEM), Abteilung Integration, Interface Politikstudien Forschung Beratung, evaluanda. Luzern/Genf.

² In der Begleitgruppe waren vertreten: Ferraro, Tindaro, Staatssekretariat für Migration, Bern; Stolz, Sibylle, Stadt Luzern, Luzern; Maradan, Carine, Fachstelle für die Integration der MigrantInnen und für Rassismusprävention, Fribourg; La Roche-Neji, Sarah, Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme, Lausanne; Rouiller, Leila, Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme, Lausanne; Furrer, Dunja, Schweizerische Konferenz der Fachstellen für Integration, Luzern; Gysin, Nicole, Konferenz der Kantonsregierungen, Bern; Tschudin, Patrick, Konferenz der Kantonsregierungen, Bern; Tennenbaum, Ruth, Eidgenössische Migrationskommission, Bern-Wabern.

1.2 GEGENSTAND UND FRAGESTELLUNG

Gegenstand der Untersuchung sind die Dokumente zur Qualitätssicherung, welche während der Studie zum Beitrag der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich gesammelt wurden.³ In der Online-Umfrage wurden die befragten Vertreter/-innen von Organisationen aufgefordert, Leitfäden und/oder Richtlinien mit Bezug zur Qualität in der Freiwilligenarbeit einzureichen. Insgesamt konnten so 44 Dokumente zur Qualitätssicherung gesammelt werden. Wir haben die 44 Dokumente aus der Online-Umfrage mit 14 weiteren Dokumenten aus den Fallstudien ergänzt.

Die Dokumente wurden anhand folgender Fragestellungen analysiert:

- Welche Elemente sind in den Dokumenten enthalten?
- Anhand von welchen Hilfsmitteln können Organisationen die Inhalte erarbeiten?
- In welchen Prozessschritten der Begleitung der Freiwilligen können die Dokumente eingesetzt werden?

³ Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016): Beitrag der Freiwilligenarbeit in Projekten im Bereich der Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens. Bericht zuhanden des Staatssekretariats für Migration (SEM), Abteilung Integration, Interface Politikstudien Forschung Beratung, evaluanda. Luzern/Genf.

Die Inhalte der Dokumente zur Qualitätssicherung wurden mittels der Software MAXQDA analysiert. Die Dokumente wurden als erstes gemäss ihren Themen in Gruppen eingeteilt. Die Dokumente konnten so in elf Dokumentengruppen eingeteilt werden (vgl. Kapitel 3 und 4). Für jede Dokumentengruppe wurden die Hauptelemente identifiziert und in einem idealtypischen Inhaltsverzeichnis zusammengeführt. Da bestimmte Themen (z.B. Versicherung, Weiterbildung) in mehreren Dokumentengruppen beziehungsweise idealtypischen Inhaltsverzeichnissen vorkommen, wurden Textbausteine zu diesen Themen in einem separaten Kapitel 5 wiedergegeben. Die Textbausteine vermitteln einen Eindruck, wie die Inhalte der Dokumente zur Qualitätssicherung konkret ausformuliert werden können. Die Inhaltsverzeichnisse werden – wo vorhanden – mit Hinweisen zu bestehenden Hilfsmitteln (Merkblätter, Mustervorlagen) ergänzt. Zudem wird vermerkt, in welchen Situationen im Begleitungsablauf von Freiwilligen die Dokumente eingesetzt werden können (vgl. Kapitel 3).

Dokumente zur Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit sind unterschiedlich etabliert in den befragten Organisationen.⁴ Die befragten Organisationen stellten uns ein bis neun Dokumente zur Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit zur Verfügung. Es zeigt sich, dass je nach Organisation in unterschiedlich benannten Dokumenten ähnliche Themen behandelt werden. Zum Beispiel wird das Thema Schweigepflicht in den Dokumenten „Rechte und Pflichten“, „Einsatzvereinbarung“ und „Freiwilligenkonzept“ abgehandelt. Je nachdem, wie viele und welche Dokumente eine Organisation ausarbeitet und wie sie diese auf bestehende Dokumente der Organisation (z.B. Leitbild, Dienstleistungskonzepte) abstimmt, werden Themen unterschiedlich in Dokumenten zur Qualitätssicherung gebündelt. Daher sind in Kapitel 4 die idealtypischen Inhaltsverzeichnisse pro Dokumententyp (z.B. Freiwilligenkonzept, Einsatzvereinbarung) und in Kapitel 5 Textbausteine zu den Themen (z.B. Schweigepflicht) abgebildet.

Darstellung D 3.1 zeigt auf, welche Dokumente an welchen Stellen im Begleitungsprozess von Freiwilligen eingesetzt werden. Es wird deutlich, dass eine Organisation beispielsweise ein übergreifendes Freiwilligenkonzept erstellen kann, das sie während des ganzen Begleitprozesses einsetzt. Oder eine Organisation entscheidet, neben dem Freiwilligenkonzept spezifischere Dokumente für einzelne Stellen im Begleitprozess zu verfassen, beispielsweise eine Einsatzvereinbarung oder einen Leitfaden für das Austrittsgespräch. Gewisse, meist grössere Organisationen verfügen auch über grafisch aufbereitete Prozessabläufe, welche Aktivitäten und Entscheidungen der Freiwilligenbegleitung abbilden und Bezüge zu den vorhandenen Dokumenten, zur Qualitätssicherung sowie zu den Verantwortlichen herstellen.

Die meisten der in den Dokumenten zur Qualitätssicherung behandelten Themen beziehen sich auf den Umgang mit Freiwilligen allgemein. In Abschnitt 5.1 werden jedoch für den Integrationsbereich spezifische Textausschnitte aus den untersuchten Dokumenten zur Qualitätssicherung wiedergegeben.

⁴ Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016): Beitrag der Freiwilligenarbeit in Projekten im Bereich der Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens. Bericht zuhanden des Staatssekretariats für Migration (SEM), Abteilung Integration, Interface Politikstudien Forschung Beratung, evaluanda. Luzern/Genf.

D 3.1: Verwendung der Dokumente im Begleitungsprozess

Dokumente	Planung	Informations- und Einführungsveranstaltungen	Erstgespräch/ Einsatzgespräch	Einführung/Orientierung	Schnuppern/Probezeit/ Probezeitgespräch	Training/Weiterbildung/ Unterstützung	Standortgespräch/ Supervision/Intervention/ Erfahrungsaustauschtreffen	Verdankung/Anerkennung	Evaluation/Monitoring	Abschlussgespräch
Benevol Standards	○	●	●	●	○	●	●	●	○	○
Freiwilligenkonzept	●	●	●	●	○	●	●	●	●	○
Einsatzbeschreibung	●	●	●	○	○	○	○			○
Einsatzvereinbarung		○	●	○	●	○	●			●
Spesenreglement		○	○	●	○	○	○	●		
Rechte und Pflichten		●	●	●	○	●	●	○	○	○
Handlungsmaxime/ Verhaltenskodex			○	●	○	○	●			○*
Notfall-/Sicherheitskonzept				●		●	○		○	○*
Leitfaden Abschlussgespräch										●
Dokumente für Sichtbarkeit und Wirksamkeit	●	○		○		○	○	○	●	○
Prozessabläufe	○	●	○	●	○	○	○	○	●	○

Quelle: eigene Darstellung.

Legende: ● = Dokument leistet einen wesentlichen Beitrag zu diesem Prozessschritt der Freiwilligenbegleitung. ○ = Dokument leistet einen ergänzenden Beitrag zu diesem Prozessschritt der Freiwilligenbegleitung oder wird in diesem Prozessschritt situativ (z.B. bei Rückfragen der Freiwilligen, im Konfliktfall, als Kommunikationsmittel) eingesetzt. * = im Falle eines Verstosses.

Im Folgenden werden die Dokumententypen kurz eingeordnet und anhand idealtypischer Inhaltsverzeichnisse dargestellt.

4.1 BENEVOL STANDARDS

Kurzbeschreibung	Die Standards enthalten die wichtigsten Grundsätze im Umgang mit Freiwilligen: gute Rahmenbedingungen, zeitliche Begrenzung, gute Begleitung der Freiwilligen.
Nimmt Bezug auf	Erfahrungswerte von Benevol, Dachorganisation der regionalen Fachstellen für Freiwilligenarbeit
Anwendungsbereich	Im ganzen Begleitungsprozess
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	www.benevol.ch

Die Benevol Standards wurden von Benevol, Dachorganisation der regionalen Fachstellen für Freiwilligenarbeit entwickelt, der Inhalt ist demnach vorgegeben.

A. Freiwilligenarbeit als Teil der Organisationsphilosophie

- A.1. Verhältnis zu bezahlter Arbeit
- A.2. Dokumentation/Auswertung der Freiwilligenarbeit in der Organisation

B. Anerkennung der Freiwilligenarbeit

C. Rahmenbedingungen

- C.1. Unentgeltliche Arbeit
- C.2. Maximaler zeitlicher Umfang der Arbeit
- C.3. Weiterbildung

D. Begleitung der Freiwilligen

E. Instrumente

- E.1. Einsatzvereinbarung
- E.2. Spesenregelung
- E.3. Versicherung
- E.4. Dossier freiwillig engagiert

4.2 FREIWILLIGENKONZEPT

Kurzbeschreibung	Das Freiwilligenkonzept verortet die Freiwilligenarbeit in der Organisation. Es legt die Strategie im Umgang mit Freiwilligen fest und stellt Bezüge zur Strategie der Organisation her.
Nimmt Bezug auf	Leitbild der Organisation, Statuten, Geschäftsordnung, Strategie, ggf. Dienstleistungskonzepte, Kundenbedürfnisse
Anwendungsbereich	Im ganzen Begleitungsprozess
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	www.benevol.ch

Die Analyse der Freiwilligenkonzepte zeigt eine grosse Bandbreite von Inhalten auf. Zudem wird deutlich, dass die Ausgestaltung der Konzepte stark von den Organisationsstrukturen abhängt (z.B. Verortung der Freiwilligenkoordinationsstelle) und verschiedene Schwerpunkte (z.B. strategische Ausrichtung, Umgang mit vulnerablen Klienten) setzt. Daher werden im Folgenden mehrere Beispiele für Freiwilligenkonzepte dargestellt:

- Das erste Beispiel (Abschnitt 4.2.1) illustriert strategische Überlegungen zur Freiwilligenarbeit besonders gut.
- Das zweite Beispiel (Abschnitt 4.2.2) zeigt ein Grobkonzept für eine grössere Organisation. In grösseren Organisationen kann es sich anbieten, auf Ebene der Gesamtorganisation ein Grobkonzept zu erstellen, und dann Detailkonzepte in den jeweiligen Bereichen der Organisation auszuformulieren. In dem Falle enthält das Grobkonzept Aspekte im Umgang mit Freiwilligen, welche für alle Freiwilligen gelten sollen. Ausführungen zu den Inhalten der Freiwilligeneinsätze und Details zur konkreten Begleitung der Freiwilligen werden dann in Detailkonzepten der jeweiligen Bereiche gemäss ihren Tätigkeitfeldern definiert. Die Detailkonzepte auf Bereichsebene enthalten ähnliche Inhalte wie sie im Beispiel 1 beschrieben sind.
- Das dritte Beispiel (Abschnitt 4.2.3) fokussiert auf den Umgang mit vulnerablen Klienten/-innen.

4.2.1 BEISPIEL 1: KONZEPT MIT FOKUS AUF DIE STRATEGISCHE VERANKERUNG

A. Allgemeines

- A.1. Verankerung der Leitlinien zur und Standards der Freiwilligenarbeit
- A.2. Definition der Freiwilligenarbeit
- A.3. Freiwilligenmanagement
- A.4. Zweck des Konzepts
- A.5. Adressat des Konzepts

B. Ausgangslage

- B.1. Freiwilligenarbeit in der Gesellschaft
- B.2. Motive der Freiwilligen

- C. Grundsätze der Freiwilligenarbeit
 - C.1. Freiwilligkeit als Grundsatz der Organisation
 - C.2. Stellenwert der Freiwilligenarbeit in der Organisation
 - C.3. Strategische Richtlinien für die Freiwilligenarbeit
 - C.4. Rechte der Freiwilligen
 - C.5. Pflichten der Freiwilligen
- D. Standards der Freiwilligenarbeit
 - D.1. Einsatzbereiche der Freiwilligen
 - D.2. Funktionsbeschriebe und Anforderungsprofile
 - D.3. Begleitung und Führung der Freiwilligen
 - D.4. Spesen der Freiwilligen
 - D.5. Infrastruktur
 - D.6. Qualitätssicherung
 - D.7. Funktionswechsel
 - D.8. Partizipation
 - D.9. Weiterbildung von Freiwilligen
 - D.10. Anerkennung der Freiwilligenarbeit
 - D.11. Einsatzabschluss sowie Austritt und Freistellung von Freiwilligen
 - D.12. Öffentlichkeitsarbeit
 - D.13. Vernetzung zum Thema Freiwilligenarbeit
- E. Organisation
 - E.1. Aufgabenteilung
 - E.2. Zuständigkeiten
 - E.3. Finanzen und Ressourcen
 - E.4. Statistik
- F. Finanzen
 - F.1. Finanzieller Aufwand für Freiwilligenarbeit
 - F.2. Finanzierung der Freiwilligenarbeit

4.2.2 BEISPIEL 2: GROBKONZEPT ALS BASIS FÜR BEREICHSSPEZIFISCHE DETAILKONZEPTE

A. Ausgangslage

- A.1. Leitgedanken
- A.2. Eingliederung des Konzepts in weitere Führungsdokumente der Organisation
- A.3. Definitionen
- A.4. Abgrenzung zwischen freiwilliger und bezahlter Arbeit

B. Massnahmen zur Zielerreichung

- B.1. Bedarfsermittlung (qualitativer und quantitativer Bedarf)
- B.2. Gewinnung neuer Freiwilliger
- B.3. Einsatz und Entwicklung
- B.4. Motivation und Honorierung
 - B.4.1. Arbeitsmaterialien
 - B.4.2. Spesen
 - B.4.3. Versicherungen
 - B.4.4. Aus- und Weiterbildung
 - B.4.5. Entwicklung
 - B.4.6. Anerkennung
 - B.4.7. Einsatzbestätigung
 - B.4.8. Ehrenmitgliedschaft
- B.5. Einsatzabschluss sowie Austritt und Freistellung von Freiwilligen
- B.6. Qualitätssicherung

C. Organisation

4.2.3 BEISPIEL 3: KONZEPT MIT FOKUS AUF DEN UMGANG MIT VULNERABLEN KLIENTINNEN UND KLIENTEN

- A. Vorwort/Ausgangslage
- B. Definition der Freiwilligenarbeit
- C. Freiwilliges Engagement in der Organisation X
 - C.1. Verfolgte Ziele
 - C.2. Standards
- D. Koordinationsstelle für Freiwilligenarbeit der Organisation X
 - D.1. Ziele
 - D.2. Aufgaben
- E. Kommunikationswege
 - E.1. Kommunikation zwischen bezahlten Fachpersonen und freiwilligen Mitarbeitenden
 - E.2. Zuständigkeiten und zentrale Kooperationspartner
- F. Kooperation mit Benevol
- G. Begleitung und Schulung von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
 - G.1. Aufgaben der Begleitung der freiwilligen Mitarbeitenden
 - G.2. Erreichbarkeit der verantwortlichen Begleitenden
 - G.3. Gespräche zwischen Mitarbeitenden und Begleitenden
 - G.4. Schulung der freiwilligen Mitarbeitenden
- H. Versicherung und Spesenregelung
- I. Anerkennung
- J. Umgang mit Konflikten
- K. Erfassung und Evaluation der freiwilligen Arbeit
 - K.1. Dokumentation der freiwilligen Arbeit
 - K.2. Evaluation der freiwilligen Arbeit
- L. Grenzen der Freiwilligenarbeit

4.3 EINSATZBESCHREIBUNG

Kurzbeschreibung:	Die Einsatzbeschreibung vermittelt den Freiwilligen einen Eindruck über ihre Aufgaben, das Anforderungsprofil und die Leistungen der Organisation.
Nimmt Bezug auf	Freiwilligenkonzept, Dienstleistungs-/Bereichs-/Abteilungskonzepte, Rechte und Pflichten, Spesenreglement
Anwendungsbereich	Schwerpunktmässig bei der Planung, bei den Informations- und Einführungsveranstaltungen, beim Erstgespräch und/oder Einsatzgespräch
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	-

Die Gestaltung der Einsatzbeschreibung hängt stark vom Anwendungsbereich ab. Wird die Einsatzbeschreibung als Rekrutierungsinstrument eingesetzt, so enthält sie oft auch eine Beschreibung der Organisation und die attraktivsten Bestandteile der Einsatzbeschreibung werden an den Anfang des Dokuments gestellt. Dient die Einsatzbeschreibung der Einführung der Freiwilligen (nachdem sie bereits rekrutiert wurden), ist sie oft umfangreicher und enthält auch eher Aspekte wie die Vertraulichkeit oder Austrittsregelungen.

- A. Grundsatz der Tätigkeit
- B. Abgrenzung der Tätigkeit, Ziele und Aufgaben
- C. Zeitlicher Aufwand und Ablauf
- D. Anforderungskriterien/Profil/Kernkompetenzen
- E. Vertraulichkeit
- F. Institution/Ansprechperson
- G. Leistungen/Rechte
 - G.1. Einführung und Begleitung
 - G.2. Weiterbildung
 - G.3. Spesen und Versicherung
 - G.4. Anerkennung
 - G.5. Mitsprache und Partizipation
 - G.6. Einsatzabschluss sowie Austritt und Freistellung von Freiwilligen

4.4 EINSATZVEREINBARUNG

Kurzbeschreibung	Die Einsatzvereinbarung hält die wichtigsten Aspekte des Freiwilligeneinsatzes fest, zu welchen sich der/die Freiwillige und die Organisation per Unterschrift bekennen. Im Unterschied zur Einsatzbeschreibung enthält die Einsatzvereinbarung häufig einen individualisierten Teil, der während des Einführungsgesprächs ergänzt und gegenseitig per Unterschrift besiegelt wird.
Nimmt Bezug auf	Freiwilligenkonzept, Einsatzbeschreibung, Rechte und Pflichten, Spesenreglement
Anwendungsbereich	Schwerpunktmässig beim Erstgespräch und/oder Einsatzgespräch, beim Probezeitgespräch, Standortgespräch sowie beim Abschlussgespräch
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	Merkblatt Einsatzvereinbarung von Benevol (www.benevol.ch)

A. Beschreibung des Arbeitsgebiets

- A.1. Tätigkeit
- A.2. Ziel
- A.3. Hauptsächliche und weiterführende Aufgaben

B. Zeitlicher Aufwand

C. Arbeitsgrundsätze

- C.1. Ablauf und Organisation
 - C.1.1. Beginn und Ende der Freiwilligenarbeit
 - C.1.2. Einarbeitungszeit/Probezeit
- C.2. Einsatzmöglichkeiten
- C.3. Dauer der Vereinbarung
- C.4. Zusammenarbeit
- C.5. Entschädigung
- C.6. Schweigepflicht⁵
- C.7. Spesenregelung und Versicherung
- C.8. Weiterbildung
- C.9. Anerkennung

⁵ Je nach Wichtigkeit der Schweigepflicht in der jeweiligen freiwilligen Tätigkeit gibt es auch Organisationen, die separat eine Schweigepflichtserklärung unterschreiben lassen.

4.5 SPESENREGLEMENT

Kurzbeschreibung	Das Spesenreglement legt fest, in welcher Form die Freiwilligen für ihre effektiven Ausgaben während des Freiwilligeneinsatzes und ggf. pauschal entschädigt werden.
Nimmt Bezug auf	Freiwilligenkoordination, Steuerrecht
Anwendungsbereich	Im ganzen Begleitprozess, insbesondere bei der Einführung/Orientierung sowie der Verdankung/Anerkennung
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> - Benevol-Merkblatt Spesen - Empfehlungen zu Entschädigungen, Spesen der Fachstelle vitamin B - Musterspesenreglement für Non-Profit-Organisationen der Steuerkonferenz - Freiwilligenarbeit: Betrachtungen zum Sozialversicherungs- und zum Steuerrecht (Dr. Markus Edelman, Rechtsanwalt, St. Gallen)

Die Spesenreglemente sind unterschiedlich detailliert. Bei der Erarbeitung eines Spesenreglements empfiehlt es sich, die wichtigsten steuerrechtlichen Grundlagen zu berücksichtigen. So beschreibt ein Merkblatt von Benevol beispielsweise, wie der bürokratische Aufwand, Lohnausweise für Freiwillige auszustellen, verhindert werden kann.⁶

A. Allgemeines

- A.1. Geltungsbereich
- A.2. Definition des Spesensbegriffs und Grundsatz der Rückerstattung
- A.3. Trinkgelder und Geschenke

B. Spesenregelung

- B.1. Reisespesen
- B.2. Bahn/Bus
- B.3. Privatfahrzeug

C. Porto- und Telefonspesen

- C.1. Porto
- C.2. Telefon

D. Spesen in spezifischen Tätigkeiten

- D.1. Z.B. Fahrdienst
- D.2. Z.B. Besuchs- und Begleitdienst

E. Spesenabrechnung

F. Bescheinigung Spesen in Lohnausweis für Steuererklärung

G. Inkrafttreten

⁶ „Grundsätzlich sind Spesenpauschalen steuerpflichtig, es muss ein entsprechender Lohnausweis ausgestellt werden. Es muss kein Lohnausweis ausgestellt werden, wenn die Bedingungen des Muster-Spesenreglements für NPO [...] eingehalten und den Freiwilligen nur Auslagen im Zusammenhang mit ihrem Arbeitseinsatz ersetzt werden.“ Benevol (2014): Merkblatt Freiwilligenkoordination: 3. Spesen, Merkblatt erarbeitet von BENEVOL Schweiz, Krummgasse 13, 8200 Schaffhausen (www.benevol.ch).

4.6 RECHTE UND PFLICHTEN

Kurzbeschreibung	Das Dokument Rechte und Pflichten fasst kurz und prägnant zusammen, was die Freiwilligen von der Organisation erwarten dürfen (Rechte) und was die Organisation von den Freiwilligen erwartet (Pflichten).
Nimmt Bezug auf	Freiwilligenkonzept, Einsatzbeschreibung, Einsatzvereinbarung
Anwendungsbereich	Im ganzen Begleitprozess
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	-

A. Einsatzvereinbarung

- A.1. Aufgaben
- A.2. Beginn, Dauer und Umfang des Einsatzes

B. Rechte

- B.1. Einführung und Begleitung
- B.2. Weiterbildung
- B.3. Spesenentschädigung und Versicherung
- B.4. Unterbruch, Abbruch, Beendigung des Einsatzes
- B.5. Anerkennung/Dossier freiwillig engagiert

C. Pflichten

- C.1. Freiwilligkeit
- C.2. Zusammenarbeit/Übernahme von Verantwortung
- C.3. Informationspflicht
- C.4. Schweige- und Sorgfaltspflicht

4.7 HANDLUNGSMAXIME/VERHALTENSKODEX

Kurzbeschreibung	In einem Verhaltenskodex sind Erwartungen an die Grundhaltungen und Arbeitsweisen von Freiwilligen verschriftlicht. Der Verhaltenskodex geht im Vergleich zur Einsatzvereinbarung und den Rechten und Pflichten noch stärker darauf ein, wie Freiwillige handeln sollen. (Neben dem „was getan werden soll“ wird erfasst, „wie es getan werden soll“).
Nimmt Bezug auf	Freiwilligenkonzept, Einsatzprofil, ggf. Leitbild der Organisation
Anwendungsbereich	- Schwerpunktmässig bei der Einführung/Orientierung und bei der Standortbestimmung - Situativ im Konfliktfall
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	-

- A. Bereitschaft und Grundsatz der Freiwilligkeit
- B. Information und Feedback
- C. Verbindlichkeit und Sorgfalt
- D. Versicherung
- E. Datenschutz und Schweigepflicht
- F. Persönliche Integrität/Vorbildfunktion/Respekt
- G. Alkohol und Drogen
- H. Gewalt und sexuelle Handlungen

4.8 NOTFALL- / SICHERHEITSKONZEPT

Kurzbeschreibung	Das Notfall- und Sicherheitskonzept beschreibt, wie sich Freiwillige in einem Notfall zu verhalten haben (Sofortmassnahmen) und wie die Organisation mit Gefahren, Risiken und schwierigen Situationen umgeht.
Nimmt Bezug auf	-
Anwendungsbereich	- Schwerpunktmässig bei der Einführung/Orientierung und beim Training beziehungsweise bei der Weiterbildung - Situativ im Notfall sowie bei Gefahren
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	-

A. Sicherheitskonzept

- A.1. Definition von Gefahren und Risiken
- A.2. Definition möglicher Gegenmassnahmen
- A.3. Definition von Abbruchkriterien

B. Notfallkonzept

- B.1. Abgrenzung schwierige Situationen und Notfallereignisse
- B.2. Schwierige Situationen
 - B.2.1. Definition von schwierigen Situationen
 - B.2.2. Sofortmassnahmen der Freiwilligen
- B.3. Notfallereignisse
 - B.3.1. Definition von Notfallereignissen
 - B.3.2. Sofortmassnahmen der Freiwilligen

4.9 LEITFADEN ABSCHLUSSGESPRÄCH

Kurzbeschreibung	Der Leitfaden beschreibt die Gesprächsgestaltung beim Austritt eines Freiwilligen und dient der Qualitätssicherung der Freiwilligeneinsätze.
Nimmt Bezug auf	Rechte und Pflichten, Einsatzvereinbarung
Anwendungsbereich	Beim Austrittsgespräch
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	Benevol Merkblatt Standortgespräch

- A. Abschlussgespräch mit der Klientin/dem Klienten (*falls der Kontakt zwischen Freiwilligen und Klienten/-innen ein wichtiger Bestandteil des Einsatzes ist*)
- A.1. Beschreibung der Begleitsituation (Freiwillige/r–Klient/-in)
 - A.2. Ziele und Zielerreichung
 - A.3. Erleben und Zufriedenheit mit der Begleitung
 - A.4. Verbesserungsvorschläge
- B. Abschlussgespräch mit der/dem Freiwilligen
- B.1. Erleben der Begleitsituation (Freiwillige/r–Klient/-in)
 - B.2. Grad der Befriedigung durch die Tätigkeit
 - B.3. Zufriedenheit mit der Begleitung durch die Vermittlungsstelle während der Tätigkeit
 - B.4. Verbesserungsvorschläge
 - B.5. Erstellen einer Arbeitsbestätigung oder des Dossiers freiwillig engagiert

4.10 DOKUMENTATION UND AUSWERTUNG

Kurzbeschreibung	Die Dokumente beabsichtigen, die Freiwilligenarbeit sichtbar zu machen, zum Beispiel anhand von Sozialbilanzen. Zudem kann die Wirksamkeit der Freiwilligenarbeit geprüft werden, z.B. anhand von Befragungen der Klienten/-innen.
Nimmt Bezug auf	Freiwilligenkonzept (Ziele)
Anwendungsbereich	- Schwerpunktmässig bei der Evaluation sowie in der Planung - Situativ als Kommunikationsmittel, insbesondere bei der Verdankung/Anerkennung
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	- Benevol Merkblatt Formen und Möglichkeiten von Erfassen und Auswerten - Integrierte Freiwilligenkoordination: Leitfaden für Schweizer NPO

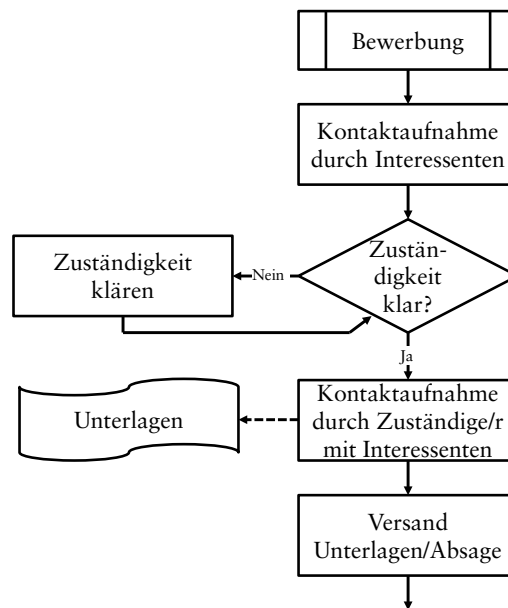
Die Dokumente zur Erhöhung der Sichtbarkeit der Freiwilligenarbeit und deren Wirksamkeit darzustellen, würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen, da solche Dokumente sehr individuell ausgestaltet sind. Im Sinne einer einfachen Sozialbilanz würde es sich sicherlich anbieten, die Anzahl Freiwilliger sowie die Anzahl geleisteter Stunden Freiwilligenarbeit zu dokumentieren. Weiter sind Zufriedenheitsbefragungen bei den Klienten/-innen, aber auch bei den Freiwilligen selbst ein beliebtes Instrument.

4.1.1 PROZESSABLÄUFE

Kurzbeschreibung	Die Dokumente stellen Prozessabläufe grafisch dar und legen Entscheidungswege, Zuständigkeiten und Bezüge zu vorhandenen Dokumenten fest.
Nimmt Bezug auf	Alle relevanten Dokumente der Freiwilligenbegleitung
Anwendungsbereich	Im ganzen Begleitungsprozess
Tipps/Tricks/Hilfsmittel	-

Wie in Kapitel 3 erwähnt, verfügen gewisse, meist grössere Organisationen auch über grafisch aufbereitete Prozessabläufe, welche Aktivitäten und Entscheidungen der Freiwilligenbegleitung abbilden und Bezüge zu den vorhandenen Dokumenten, zur Qualitätssicherung sowie zu den Verantwortlichen herstellen. Darstellung D 4.1 illustriert exemplarisch einen Ausschnitt aus einem Prozessablauf. Da sich die Prozessabläufe der Freiwilligenbegleitung nicht grundsätzlich von anderen Prozessabläufen unterscheiden, wird auf eine ausführliche Darstellung der Prozessabläufe verzichtet.

D 4.1: Ausschnitt Prozessablauf Rekrutierung



Quelle: eigene Darstellung, basierend auf Dokumenten zur Qualitätssicherung.

Im Folgenden sind Textbausteine zu den in den idealtypischen Inhaltsverzeichnissen aufgeführten Themen beziehungsweise Unterkapitel aufgeführt. Es wurde auf diejenigen Inhalte fokussiert, die unabhängig von der spezifischen Organisation und ihren Einsatzprofilen festgelegt werden können. Die Textbausteine sind mehrheitlich wörtlich aufgeführte Ausschnitte aus den untersuchten Dokumenten zur Qualitätssicherung. Sie sollen die Bandbreite der möglichen Ausformulierungen aufzeigen und konkrete Vorschläge zur Entwicklung von Dokumenten zur Qualitätssicherung liefern. Abschnitt 5.1 zeigt einige für den Integrationsbereich spezifische Formulierungen. Im Abschnitt 5.2 sind Textbausteine zu alphabetisch geordneten Themen beziehungsweise Unterkapitel aufgeführt.

5.1 INTEGRATIONSSPEZIFISCHE TEXTBAUSTEINE

Im Folgenden sind integrationsspezifische Textbausteine aufgeführt. Zudem sei das Merkblatt von Benevol „Freiwillige Einsätze für ausländische Personen“ erwähnt.

- „Die interessierten Begleitpersonen bringen Offenheit und Toleranz mit und sie begegnen Migrantinnen und Migranten ohne Vorurteile. Sie haben Verständnis und Respekt für Menschen aus anderen Kulturen – und für Menschen in schwierigen Situationen. Sie sind bereit, Zeit, Lebenserfahrung, soziale und berufliche Kompetenzen der Allgemeinheit unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.“
- „Insbesondere ist einzugehen auf die spezielle Situation der Asylsuchenden und VA [Vorläufig Aufgenommene] sowie auf die Themen Nähe und Distanz, Abgrenzung, mögliche Ansprüche der KlientInnen, Beweggründe der Freiwilligen, Risiken bei der freiwilligen Begleitung von Personen des Asylbereichs.“
- „Freiwilligenarbeit von Asylsuchenden und Vorläufig Aufgenommenen muss wie Arbeit bewilligt werden.“
- „Die Integration von Migrantinnen und Migranten wird durch Freiwilligenarbeit gefördert. Durch eine individuelle persönliche Begleitung und Unterstützung im Alltag werden die Lebensbedingungen von Menschen mit Migrationshintergrund erleichtert und die Sprachkenntnisse erweitert.“
- „Die Organisation X betrachtet den Einsatz von ausländischen Freiwilligen und Freiwilligen in Krisenlagen als wertvolle Integrationsleistung.“
- „Für Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft ist Freiwilligenarbeit in den meisten Fällen bewilligungspflichtig. Keine Einschränkungen gelten für Personen mit C-Ausweis. Das zuständige Team klärt die Bewilligungspflicht ab und reicht bei Bedarf Bewilligungsgesuche ein. Die Bereichsleitung verfügt über die Informationen zur aktuellen Rechtslage.“
- „Vous vous engagez à effectuer l'activité dans le respect et sans jugement pour les personnes rencontrées.“

- „Die Organisation X begleitet Zugewanderte auf ihrem Weg in ein neues Leben, vermittelt zwischen den Kulturen und hilft, Unbekanntes verständlich zu machen. Damit eröffnet sie den betroffenen Personen neue Handlungsmöglichkeiten und beschleunigen deren Integrationsprozess.“
- „Die Organisation X informiert je nach Bedürfnis der Zugewanderten über das Leben und Arbeiten in der Schweiz, die Gemeinsamkeiten bzw. Unterschiede der Kulturen sowie über die Bedeutung der sprachlichen und sozialen Integration.“
- „L’hétérogénéité qui caractérise ce public d’apprenants représente sans doute un défi pour l’enseignant [bénévole] mais elle représente surtout une grande opportunité d’enrichissement pour nous tous, enseignants et apprenants. Cette hétérogénéité, au-delà de l’origine, de l’âge ou du niveau de scolarisation, se retrouve également dans la différence de besoins des apprenants (besoins langagiers, mais aussi les besoins socioculturels : le savoir-vivre dans la société suisse.“
- „La clé d’un enseignement/apprentissage gagnant est la conscience, de la part de l’enseignant [bénévole] d’abord, de cette richesse et la recherche constante de réponses à ces besoins spécifiques.“
- „L’impartialité est l’un des Principes fondamentaux de la organisation X. Ainsi, ne pas faire de distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale ou d’appartenance politique est la base de la philosophie de nos cours de français. Le rôle de l’enseignant [bénévole] consiste à donner une place identique à chacun, sans distinction d’origine, d’âge ou de genre.“
- „Se mettre à la place de l’apprenant permet de comprendre les difficultés spécifiques à chacun selon sa langue maternelle, son parcours personnel, etc. Réfléchissez à vos propres expériences d’apprentissage de langue ou de voyages à l’étranger. Votre enseignement n’en sera qu’enrichi. Il sera plus ciblé donc plus efficient.“
- „Le respect est la clé de toute relation humaine et la base des échanges. Restez ouvert-e et attentif-ve à votre public et à la diversité culturelle que vous offrent les apprenants.“
- „Vous serez parfois le seul lien entre le participant et la société, il peut donc passer par vous pour des problèmes du quotidien. Si l’un de vos apprenants requiert une aide spécifique, n’hésitez pas à l’orienter vers [la personne/institution X].“
- „Les savoirs de l’autre ne sont pas seulement des savoirs « savants », mais des savoirs socio-culturels. Chaque individu présent amène un vécu riche et des savoir-vivre et savoir-faire qu’il vaut la peine d’explorer.“
- „Beaucoup de méthodes de français font référence à la culture et civilisation françaises. Préférez donc plutôt des activités avec des documents authentiques suisses (formulaires, horaires de transport public, flyers, factures, journaux, ...etc.).“
- „L’objectif des cours de langue à la organisation X est de rendre les participants autonomes dans les situations quotidiennes les plus courantes qu’ils peuvent rencontrer en Suisse, de pouvoir interagir au quotidien. Ainsi, privilégiez les thèmes de la vie quotidienne, les dialogues et les connaissances générales de la vie quotidienne en Suisse et surtout dans la région X.“

- „Simplifizieren Sie die Erklärungen zu den praktischen Fragen. Bestimmte Aufgaben, die Ihnen vielleicht selbstverständlich erscheinen (z. B. das Kaufen eines Busfahrkarten, das Ansehen der Busfahrpläne, das Einlösen von Geld, das Ausfüllen von Formularen, etc.), können für Menschen, die andere Lebensweisen kennen, eine echte Herausforderung sein.“
- „Die Organisation X legt besonderen Wert auf den Austausch von Erfahrungen und auf die Reflexion über pädagogische Fragen. Die Mitarbeiterinnen haben die Aufgabe, Teilnehmerinnen zu begleiten, die wenig oder keine Schulbildung haben oder die mit schulischen Schwierigkeiten zu kämpfen haben. In diesem Zusammenhang ist es unmöglich, sich auf ein festgelegtes Programm zu verlassen. Es geht vielmehr darum, auf konstante Weise eine individuelle Praxis zu entwickeln und diese an die Fragilität des Publikums anzupassen.“
- „Die Vereinigung hat sich die folgende Aufgabe gestellt: Öffnen von Räumen, die es ermöglichen, dass Lernende eine Rolle als Experten übernehmen, insbesondere in drei Bereichen: Förderung der Ausbildung [...], Vermeidung von Analphabetismus [...], die Pädagogik der Vereinigung X.“
- „Die Rolle der Ehrenamtlichen ist:
 - [...]
 - Beitragen zur Integration von Migranten
 - Die von der Migrationsintegration festgelegten Ziele einhalten.“

5.2 THEMATISCH GEORDNETE TEXTBAUSTEINE

Abgrenzung zwischen freiwilliger und bezahlter Arbeit

> *siehe Bezahlte Arbeit – Abgrenzung zwischen freiwilliger und bezahlter Arbeit*

Abschlussgespräch

> *siehe Einsatzabschluss*

> *siehe Dokumentation*

Anerkennung

> *vgl. Dossier freiwillig engagiert*

> *vgl. Merkblatt Anerkennung und Dank von Benevol (www.benevol.ch)*

- „Freiwillige haben ein Anrecht auf persönliche Anerkennung ihrer Leistung. Anerkennung und Dank können verschiedenartig sein.“
- „Eine Kultur der Anerkennung und Wertschätzung ist entscheidend für das dauerhafte Engagement von Freiwilligen. Die wichtigste Anerkennung geschieht im Alltag und in der Zusammenarbeit mit den bezahlten Mitarbeitenden.“
- „Die Freiwilligenarbeit wird nicht bezahlt, daher ist es hier umso wichtiger, eine Anerkennungskultur zu pflegen. Die Wertschätzung der Freiwilligenarbeit wird auf verschiedenen Ebenen zum Ausdruck gebracht.“

- „Wichtig dabei ist, dass die Art der Anerkennung nicht von der Aufgabe abhängig ist. Alle freiwilligen Tätigkeiten werden grundsätzlich gleichwertig eingestuft.“
- „Der Sozialzeitausweis [heute umbenannt in das Dossier freiwillig engagiert] ist ein offiziell anerkannter Nachweis für freiwillige und ehrenamtlich geleistete Arbeit; freiwilliges Engagement wird dadurch aufgewertet.“
- „Grundsätzlich soll allen freiwillig Engagierten bei passender Gelegenheit Anerkennung und Dank für ihren Einsatz zukommen. In welcher Form die Anerkennung erfolgt, bleibt grundsätzlich – innerhalb des gesteckten finanziellen Rahmens – dem zuständigen Team überlassen.“
- „Die Einsätze werden dokumentiert und der Kommission und dem Vorstand mitgeteilt. Auf Wunsch wird ein Sozialzeit-Ausweis [heute umbenannt in das Dossier freiwillig engagiert] oder eine andere Form von Zeugnis ausgestellt. Es finden regelmässig Mitarbeitergespräche statt.“
- „Les bénévoles ont droit à une reconnaissance personnelle et individuelle de leur travail.“

Begleitung

> *siehe Einführung und Begleitung*

Bezahlte Arbeit – Abgrenzung zwischen freiwilliger und bezahlter Arbeit

- „Freiwilligenarbeit ergänzt und unterstützt die bezahlte Arbeit, tritt aber nicht in Konkurrenz zu ihr.“
- „Die Koordinatorin sorgt dafür, dass die bezahlten Fachkräfte, welche mit Freiwilligen zusammenarbeiten, die notwendige Unterstützung erhalten.“
- „Alltagsnahe Aufgaben können den Freiwilligen übertragen werden, wodurch den bezahlten Fachkräften mehr Zeit für die Bearbeitung der fachlichen Fragestellungen und Problemlösungen bleibt.“
- „Die freiwilligen Mitarbeitenden ergänzen die Arbeit des Fachpersonals. Die Teilaufgaben, welche sie übernehmen, werden aufgrund eines Abklärungsgesprächs und ihrer Interessen und Neigungen entschieden.“
- „Le travail bénévole complète et seconde le travail rémunéré, mais ne le concurrence pas.“

Definition Freiwilligenarbeit

- „Das Konzept definiert Freiwilligenarbeit als ein unentgeltliches zeitlich befristetes Engagement, das in einem institutionellen Rahmen geleistet wird. Die informelle unbezahlte Tätigkeit in der Familie oder Nachbarschaft sind nicht Teil dieses Konzeptes.“
- „Wir verstehen unter Freiwilligenarbeit ein selbstbestimmtes und ohne rechtliche Verpflichtung geleistetes Engagement.“

- „Freiwillige Arbeit stellt einen gesellschaftlichen Beitrag an Mitmenschen und Umwelt dar. Sie wird unentgeltlich (ausser Spesenentschädigung) und zeitlich befristet geleistet.“
- „Freiwilligenarbeit ist unentgeltliches zeitliches Engagement für Dritte, das im öffentlichen und halböffentlichen Raum organisiert wird.“

Dokumentation/Auswertung

- „Jährliche Auswertungsgespräche mit den Beteiligten sowie eine Schlussevaluation am Ende jedes Begleitverhältnisses sollen dazu beitragen, dass die Ziele möglichst optimal erreicht werden können. Die Reflexionen sollen in die Weiterarbeit einfließen.“
- „Um die Freiwilligenzufriedenheit zu messen und allfälliges Verbesserungspotenzial eruieren zu können, wird periodisch eine standardisierte und anonyme Freiwilligenbefragung durchgeführt.“
- „Um etwaige weitere Impulse zu erhalten, kann mit austretenden Freiwilligen ein Austrittsgespräch geführt werden.“
- „Die Organisation X führt eine differenzierte Statistik über die Einsätze von Freiwilligen. Die Organisation X weist die zur Verfügung gestellte Zeit der Freiwilligen im Jahresbericht aus. Benannt werden die Gesamtzahl der Freiwilligen und der Gesamtumfang der freiwillig geleisteten Einsatzstunden.“
- „Die Einsätze werden dokumentiert und der Kommission und dem Vorstand mitgeteilt.“
- „Les organisations en cause affichent les engagements bénévoles, ce qui permet leur reconnaissance officielle. “
- „L'évaluation régulière du profil du public fait partie de la pratique courante de l'Association. C'est le préliminaire à une réflexion en vue de la meilleure adéquation possible entre le public et l'offre de formation. Tous les trois ans, l'Association réalise une enquête sur les participants. Cette enquête a plusieurs buts:
 - Connaître au mieux le profil des participants aux cours et suivre son évolution par rapport aux enquêtes précédentes.
 - Réévaluer l'adéquation entre public réel et public-cible.
 - Adapter, si besoin est, le concept de cours aux profils des participants.“
- „L'Association peut connaître les données suivantes concernant les participants aux cours: nombre exact des participants (total ou par section), sexe, âge, nationalité et langue maternelle. Elle est également en mesure d'obtenir des informations sur le taux et les raisons d'arrêt et d'abandon ainsi que sur les examens réussis à l'extérieur de l'Association par les participants aux cours.“
- „En résumé, le concept d'évaluation englobe 3 types d'évaluation complémentaires:
 - Évaluation formatrice

- Regard extérieur sur sa pratique
- Evaluation des cours par les participants.“

Dossier freiwillig engagiert

> siehe www.dossier-freiwillig-engagiert.ch

- „Mit dem Dossier freiwillig engagiert wird das unentgeltliche freiwillige und ehrenamtliche Engagement anerkannt und somit sichtbar gemacht. Dadurch entstehen ein nationales Qualitätslabel und ein Wiedererkennungseffekt, welche den Wert der Freiwilligenarbeit als wichtige Ressource stärken.“
- „Der Sozialzeitausweis [heute umbenannt in Dossier freiwillig engagiert] ist ein offiziell anerkannter Nachweis für freiwillige und ehrenamtlich geleistete Arbeit; freiwilliges Engagement wird dadurch aufgewertet.“
- „Auf Wunsch wird ein Sozialzeit-Ausweis [heute umbenannt in Dossier freiwillig engagiert] oder andere Form von Zeugnis ausgestellt. Es finden regelmässig Mitarbeitergespräche statt.“
- „Les bénévoles ont droit à une attestation (www.dossier-benevolat.ch) portant sur le genre et la durée de leur activité ainsi que sur les compétences utilisées et acquises.“

Einführung und Begleitung

- „Neue Freiwillige erhalten eine einheitliche, organisations- und aufgabenbezogene Einarbeitung.“
- „Bei der Aufnahme ihrer Tätigkeit erhalten die Freiwilligen von der Institution eine Einführung und schriftliche Unterlagen [...].“
- „Auch für Freiwillige ist eine "Personalführung" notwendig. Häufigkeit und Formen der personellen Unterstützung haben sich an der Aufgabe und an den Bedürfnissen der Freiwilligen zu orientieren.“
- „Es gibt Abmachungen, wieviel Begleitung durch die Kontaktperson/Verantwortliche die Freiwilligen in Anspruch nehmen können.“
- „Das regelmässig geführte Standortgespräch und Fallbesprechungen sind ein Teil der Begleitung Freiwilliger.“
- „Sorgfältige Begleitung der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steigert die Qualität der Einsätze und ist gleichzeitig eine Form der Anerkennung.“
- „Die Einarbeitung wird dienstleistungsspezifisch in den Detailplanungen beschrieben und kann individuell in einem Einarbeitungsplan für jede/n Freiwillige/n festgelegt werden. Der Einarbeitungsplan kann obligatorische Ausbildungskurse, die Einführung durch erfahrene Freiwillige (Mentoring), eine Probezeit und eine Kundenbefragung umfassen.“
- „Die anspruchsvolle Tätigkeit bedingt eine seriöse Einarbeitung. Deshalb werden die neuen Teammitglieder sorgfältig in ihre Arbeit eingeführt. Während der Probezeit stehen ihnen erfahrene Teammitglieder beratend zur Seite.“

- „Les bénévoles ont droit à une mise au courant, à un encadrement, à un échange de vues et à des évaluations régulières. La fréquence et les formes du soutien personnel doivent être adaptées aux tâches et aux besoins des bénévoles.“

Einsatzabschluss/Austritt/Freistellung

- „Die Organisation X kann sich von Freiwilligen trennen, die den Anforderungen ihrer Aufgabe nicht genügen, gegen die Einsatzvereinbarung verstossen oder den Grundsätzen der Organisation zuwider handeln.“
- „Wenn Freiwillige ihren Einsatz beenden wollen, muss dies respektiert werden. In Ausnahmefällen muss sich auch die Institution von Freiwilligen trennen. In beiden Fällen sind Freiwillige angemessen zu verabschieden. Ein guter Abschluss ist für beide Seiten wichtig. Dazu gehört in jedem Fall ein Abschluss-Gespräch.“
- „Die Kündigung von Einsatzvereinbarungen durch die Organisation X wird als Ultima Ratio verstanden und erst dann vorgenommen, wenn andere Alternativen (sofern sich diese anbieten) versagt haben. Eine arbeitgeberseitige Kündigung von Einsatzvereinbarungen aus organisatorischen oder wirtschaftlichen Gründen bleibt vorbehalten. Bei Vorliegen entsprechender Gründe sind auch temporäre Suspensionen oder fristlose Kündigungen möglich.“

Einsatzbestätigung

> *siehe Dossier freiwillig engagiert*

Einsatzvereinbarung

- „In einer schriftlichen Einsatzvereinbarung mit Stellenbeschreibung zum Ankreuzen wird der Inhalt, der Umfang und die Dauer der Tätigkeit festgehalten, ausserdem die Spesenvergütung, der Sozialzeitausweis und die Versicherung sowie die Rechte und Pflichten. Die Vereinbarung wird beidseitig unterschrieben.“
- „Im Anschluss an das Erstgespräch wird die Einsatzvereinbarung unterzeichnet [...]. Bei minderjährigen Bewerbern ist die Mitunterzeichnung der Erziehungsberechtigten notwendig.“
- „L’enseignante bénévole s’engage envers l’Institution par la signature d’un „mandat d’engagement“, et adhère sans réserve aux valeurs et objectifs de l’Institution. (v. brochure notre identité et valeurs.)“

Entschädigung

- „Freiwilligenarbeit wird unentgeltlich geleistet.“
- „Die freiwilligen Mitarbeitenden stehen nicht in einem Lohnverhältnis und entscheiden deshalb selber, in welchem Umfang sie sich einsetzen möchten.“
- „Wichtigstes und unantastbares Merkmal der Freiwilligenarbeit ist also die Tatsache, dass keine Abgeltung der Einsatzzeit erfolgt, sondern nur eine effektive Spesenentschädigung in Zusammenhang mit den Einsätzen ausgerichtet wird.“

Entwicklung von Freiwilligen

> *siehe Weiterbildung*

> *siehe Dokumentation/Auswertung*

Erstgespräch

> *vgl. Merkblatt Erstgespräch von Benevol*

- „Das Erstgespräch ist die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Nur wenn gegenseitig Erwartungen und Motivation klar formuliert und abgesprochen sind, wenn die Rollen geklärt sind, sowie die Aufgaben, Rechte und Pflichten [...], können gute und gegenseitig befriedigende Einsätze erfolgen.“
- „Das Erstgespräch soll im Normalfall innerhalb von drei Wochen nach der ersten Anfrage stattfinden.“
- „Das Erstgespräch folgt einem standardisierten Gesprächsleitfaden Rekrutierung Freiwillige.“

Evaluation

> *siehe Dokumentation/Auswertung*

Grenzen der Freiwilligenarbeit

> *siehe auch Bezahlte Arbeit – Abgrenzung zwischen freiwilliger und bezahlter Arbeit*

- „Die natürliche Grenze in der Freiwilligenarbeit liegt in den Möglichkeiten der Einsetzbarkeit der einzelnen Menschen. Hier sind der zeitliche Umfang der Einsätze sowie die mitgebrachten Kompetenzen der Freiwilligen gemeint. Weitere Grenzen sind die Kontinuität und die Art der Verbindlichkeit der Einsätze sowie vom Arbeitgeber gemachte Vorgaben bezüglich gesetzlich verbindlicher Aufgaben.“
- „La limitation temporelle des engagements est nécessaire pour que le bénévolat soit compatible avec les activités quotidiennes des personnes en cause.“
- „Die Freiwilligen kennen die Möglichkeiten und wahren die Grenzen ihres Engagements.“ (*im Dokument unter Pflichten der Freiwilligen aufgeführt*)

Honorierung

> *siehe Entschädigung*

> *siehe Weiterbildung*

> *siehe Spesen*

Informationspflicht/Kommunikationswege

- „Die Freiwilligen bekommen alle Informationen, die für ihre Tätigkeit erforderlich sind. Umgekehrt berichten die Freiwilligen an ihrem Einsatzort regelmässig über ihre Tätigkeit.“
- „[Der Freiwillige ist zur] Absprache der Einsätze und regelmässigen Information über den Stand der [Beziehung zur/zum Klient/-in] an die zuständige Ansprechperson [verpflichtet]. Schwierigkeiten, Auffälliges oder Konflikte sind sofort der zuständigen Ansprechperson zu melden.“

- „Gespräche zwischen Kontaktperson und Freiwilligen sollen sich nicht auf Krisenzeiten beschränken. Eine positive Gesprächskultur legt die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen bezahlten Mitarbeitenden und Freiwilligen.“
- „Die Freiwilligen informieren den/die Verantwortliche/n regelmässig über ihre Tätigkeit und auftretende Schwierigkeiten, über besondere Vorkommnisse und Beobachtungen.“
- „Personen, die ihre freiwillige Tätigkeit einstellen oder unterbrechen oder das Einsatzgebiet wechseln möchten, teilen dies frühzeitig der Ansprechperson oder der Teamleitung mit.“
- „Sieht sich der/die Freiwillige nicht mehr in der Lage, die Tätigkeit weiterzuführen, informiert er/sie die Institution so früh wie möglich.“
- „Le/la bénévole s’assure [...] que les demandes qui ont été déposées seront suivies. Soit il s’occupe lui-même du/des cas, en prévoyant un accompagnement si nécessaire ou en cherchant les réponses aux problèmes posés pour les communiquer à l’intéressée. Soit, s’il n’est pas disponible, il prend contact avec un autre membre en lui demandant de suivre le/les cas. Soit encore, il laisse un message à la coordinatrice pour qu’elle trouve un membre disponible ou qu’elle traite elle-même l’affaire si c’est de son ressort.“
- „Vous vous engagez à être présente selon les jours convenus et à téléphoner le plus tôt possible en cas d’empêchement.“

Infrastruktur

- „Die Organisation X gewährleistet den Freiwilligen Zugang zu seiner Infrastruktur, soweit dies für die Arbeit der Freiwilligen angezeigt ist.“

Konflikte – Umgang mit Konflikten

> *siehe auch Einsatzabschluss*

> *siehe auch Informationspflicht/Kommunikationswege*

- „Im Konfliktfall agiert die Teamleitung als zweite Ansprechperson. Bei Konflikten zwischen Freiwilligen und dem Team amtet die Geschäftsführung als Ombudsstelle.“
- „Ergeben sich Schwierigkeiten oder sind Freiwillige der Aufgabe nicht gewachsen, wird zusammen mit den verantwortlichen Personen und der Koordinationsstelle nach Lösungen gesucht. Sind die Probleme nicht lösbar, so kann jederzeit der Auftrag zurückgezogen und die Zusammenarbeit aufgelöst werden.“

Kommunikation

> *siehe Informationspflicht/Kommunikationswege*

> *siehe Öffentlichkeitsarbeit*

Kontaktperson

- „Pro Standort gibt es eine Kontaktperson, die im Austausch mit der Koordinatorin steht. Sie ist mitverantwortlich für die sorgfältige Begleitung der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Standort.“
- „Jedem Freiwilligen/jeder Freiwilligen ist eine Ansprechperson aus dem zuständigen Team zugeteilt, die den Einsatz fachlich und administrativ begleitet und ihre eigene Stellvertretung bei Abwesenheit sicherstellt.“
- „Les organisations occupant des bénévoles désignent une personne compétente pour le bénévolat. Celle-ci défend les intérêts des bénévoles au sein de l'organisation et aménage la collaboration entre le personnel rémunéré et les bénévoles.“

Kündigung

> *siehe Informationspflicht*

> *siehe Einsatzabschluss*

- „Chacune des parties peut rompre la collaboration après discussion.“
- „Vous vous engagez à effectuer l'activité dans le respect et sans jugement pour les personnes rencontrées. Vous vous engagez également à respecter les valeurs de l'association définies dans la charte de l'organisation X. En cas de non-respect de ces règles, nous serions malheureusement contraintes de mettre fin à notre collaboration.“

Merkblätter, weitere

- Freiwillige Einsätze für Stellensuchende
- Freiwillige Einsätze für ausländische Personen
- Arbeitssicherheit und Gesundheit
- Personentransporte mit Kleinbussen
- Erwartungen an Freiwillige
- Freiwillige/Ehrenamtliche als Vorgesetzte von bezahltem Personal

Mitsprache/Mitbestimmung

> *siehe Partizipation*

Öffentlichkeitsarbeit

- „Die Organisation X bringt den Stellenwert der Freiwilligenarbeit öffentlich zum Ausdruck und setzt sich für die gesellschaftliche Anerkennung von Freiwilligenarbeit ein.“

Partizipation

- „Die Organisation X gewährt Freiwilligen, die regelmässig im Einsatz sind, den Status von Aktivmitgliedern. Diese werden vom Vorstand aufgenommen.“

- „Du bist während der Dauer deines Einsatzes automatisch Aktivmitglied der Organisation X.“
- „Möglichkeit zur Mitbestimmung: An der Generalversammlung der Organisation X sind die Freiwilligen stimmberechtigt.“
- „Teilhabe und Möglichkeit der Mitbestimmung (Einladung zu betrieblichen Events, Zugang zur Infrastruktur, angemessene Mitbestimmung)“ (*im Dokument als Teil der Anerkennung aufgeführt*)
- „Fachleute machen darauf aufmerksam, dass Freiwillige künftig [...] mehr Mitspracherecht [...] erwarten.“ (*im Dokument als Teil der Anerkennung aufgeführt*)
- „La motivation et la solidarité avec l'organisation pour laquelle ils/elles travaillent sont favorisées si elles/ils ont la possibilité de donner leur avis et de participer à l'élaboration de décisions.“

Probezeit

- „Die Probezeit beläuft sich auf ein halbes Jahr oder bis zum offiziellen Aufnahmegespräch.“
- „In der Regel (sofern nichts Unvorhergesehenes passiert) beträgt die Kündigungsfrist für beide Seiten drei Monate.“
- „Die anspruchsvolle Tätigkeit bedingt eine seriöse Einarbeitung. Deshalb werden die neuen Teammitglieder sorgfältig in ihre Arbeit eingeführt. Während der Probezeit stehen ihnen erfahrene Teammitglieder beratend zur Seite.“

Qualitätssicherung

> *siehe Dokumentation und Auswertung*

> *siehe Begleitung*

- „Die Qualität wird regelmässig überprüft. Mögliche Qualitätsverbesserungen werden mit den Freiwilligen gemeinsam besprochen und angestrebt.“
- „Zur Sicherstellung der Qualität dienen die in den Dienstleistungen eingesetzten Mess- und Verbesserungsinstrumente (Standortsgespräche, Verlaufsrapporte, Erfahrungsaustauschgruppen, Kundenbefragungen, schriftliche Evaluationen, Evaluationsgespräche mit Partnerorganisationen und Bezugspersonen u.a.).“
- „Lorsque le besoin se fait sentir, des groupes de travail se constituent pour élaborer de nouveaux concepts de formation.“
- „La Commission pédagogique de l'organisation X mène, selon les priorités définies dans son programme annuel, une réflexion continue sur la qualité des actions de formation et sur la formation des formatrices. Elle assure la mise en place de mesures pour les améliorer.“
- „C'est dans cet esprit que s'inscrivent à la fois la supervision, l'analyse des pratiques et les différentes démarches permettant d'avoir un regard extérieur sur sa pratique.“

Schulung

> *siehe Weiterbildung*

Schweigepflicht

> *siehe auch Vertraulichkeit*

- „Die Freiwilligen halten sich an die Weisungen und Abmachungen mit der Institution. Sie unterstehen der Schweigepflicht.“
- „Die Schweigepflicht gilt auch nach Beendigung des Einsatzes.“
- „Die freiwilligen Mitarbeitenden unterstehen der Geheimhaltungspflicht, d.h. sie dürfen weder institutions- noch kundenbezogene Informationen, Daten oder Kenntnisse an Dritte weitergeben. Die Geheimhaltungspflicht bleibt auch nach Abschluss der Mitarbeit [...] bestehen.“
- „Die freiwillige Tätigkeit untersteht der beruflichen Schweigepflicht und dem Datenschutzgesetz.“
- „Es wird eine separate Schweigepflichterklärung unterzeichnet.“
- „Bei Beratungsabschluss werden die handschriftlichen Notizen der freiwilligen Mitarbeitenden von Ihnen auf sicherem Weg vernichtet, ausser der/die Kunde/-in wünscht die Aufbewahrung der Notizen.“
- „Die Tätigkeit unterliegt der Schweigepflicht. Insbesondere dürfen Personendaten und Gesprächsinhalte mit Kunden nicht ausserhalb der Organisation X weitergegeben werden.“

Sorgfaltspflicht

- „Im Umgang mit dem Kind ist höchste Sorgfaltspflicht nach bestem Wissen und Gewissen gefordert.“
- „Freiwillige Mitarbeitende tragen den von ihnen begleiteten Personen gegenüber eine moralisch-ethische Verantwortung. Sie verpflichten sich getroffene Abmachungen einzuhalten und die Privatsphäre und Persönlichkeitsrechte der Teilnehmenden zu respektieren.“

Sozialzeitausweis

> *siehe Dossier freiwillig engagiert*

- Vorgängermodell des Dossiers freiwillig engagiert

Spesen

> *vgl. Merkblatt Spesen von Benevol; Freiwilligenarbeit: Betrachtungen zum Sozialversicherungs- und zum Steuerrecht (Dr. Markus Edelman, Rechtsanwalt, St. Gallen)*

- „Die Organisation X übernimmt die Spesen der Freiwilligen gemäss einem entsprechenden Reglement.“

- „Effektive Auslagen, die im Zusammenhang mit dem freiwilligen Einsatz anfallen, müssen durch die Institution entschädigt werden. Als Spesen gelten: Fahrt-/Reisekosten, Verpflegungskosten und übrige Kosten.“
- „Die Freiwilligen reichen bei der Institution regelmässig die Spesenabrechnung und den ausgefüllten Stundenrapport ein. Die Stundenrapporte sind jährlich zur Erfassung der geleisteten Stunden an die Projektleitung Beschäftigung zu schicken.“
- „Die Spesen werden den Freiwilligen gemäss Selbstdeklaration rückerstattet. Die ausgefüllten Spesenformulare sind (samt Belege und Einzahlschein für die Überweisung) jährlich bis Ende November bei der Verantwortlichen einzureichen.“
- „Die freiwilligen Mitarbeitenden erhalten jährlich eine Spesenpauschale.“
- „Toutes les dépenses effectives (p.ex. frais de transport, de repas, de téléphone, de port, ou mise à disposition d’outils de travail) doivent être remboursées. Si une indemnité pour frais forfaitaire est versée, l’autorisation de l’administration fiscale doit être obtenue.“

Standortgespräch

> *vgl. Merkblatt Standortgespräche von Benevol*

- „Pro Jahr sollte mit jedem Freiwilligen mindestens ein Standortgespräch durchgeführt werden.“

Stellenwert der Freiwilligenarbeit

> *siehe auch Bezahlte Arbeit – Abgrenzung zwischen freiwilliger und bezahlter Arbeit*

- „Freiwillige ermöglichen es der Organisation X, die strategischen Ziele in den Kerngeschäftsfeldern Gesundheit und Integration zu erreichen.“
- „Freiwilligenarbeit erschliesst menschliche und fachliche Ressourcen, schlägt Brücken zwischen verschiedenen Gruppen von Menschen, fördert die psychische Gesundheit, trägt die Botschaft der Organisation X nach aussen und fördert den Zusammenhalt in unserer Gesellschaft.“
- „Le rôle des bénévoles est:
 - Représenter un lien entre l’organisation X et la société
 - Adhérer aux principes fondamentaux de l’organisation X
 - Partager une expérience de vie en s’impliquant personnellement
 - Contribuer à l’intégration des personnes migrantes
 - Respecter les objectifs fixés par le service Migration Intégration“

Umfang des Einsatzes/zeitlicher Umfang der Arbeit

- „Freiwilligenarbeit ist zeitlich gemäss Benevol-Richtlinien auf vier bis sechs Stunden pro Woche (im Jahresdurchschnitt) beschränkt.“
- „Die freiwilligen Mitarbeitenden stehen nicht in einem Lohnverhältnis und entscheiden deshalb selber, in welchem Umfang sie sich einsetzen möchten.“

- „Die Freiwilligen verpflichten sich zu einem Einsatz von mindestens zweieinhalb Stunden pro Woche für den Einsatz in der Bewerbungswerkstatt für die Dauer von mindestens einem halben Jahr.“
- „Die Einsätze sind in ihrer Dauer befristet. Sie finden regelmässig bzw. wöchentlich nach Vereinbarung an einem selbstgewählten Ort statt und dauern jeweils ca. ein bis zwei Stunden.“
- „Die Tätigkeit wird per ... aufgenommen. Die Probezeit beträgt ein halbes Jahr oder bis zum offiziellen Aufnahmegespräch. In der Regel (sofern nichts Unvorhergesehenes oder Aussergewöhnliches geschieht) beträgt die Kündigungsfrist für beide Seiten drei Monate.“
- „En moyenne annuelle les engagements bénévoles ne doivent pas dépasser six heures hebdomadaires. Des engagements en bloc sont possibles. La limitation temporelle des engagements est nécessaire pour que le bénévolat soit compatible avec les activités quotidiennes des personnes en cause.“

Unterbruch, Abbruch, Beendigung des Einsatzes

> *siehe Informationspflicht*

> *siehe Einsatzabschluss*

Verbindlichkeit

> *siehe auch Informationspflicht/Kommunikationswege*

- „Freiwillige und Adressaten/Adressatinnen halten sich an Sorgfalt und Verbindlichkeit: Ich halte Abmachungen ein und melde mich direkt bei den zuständigen Personen ab.“
- „En cas d'empêchement, le/la bénévole se charge de trouver une ou un remplaçante. Il/elle communique à la coordinatrice (mercredi ou vendredi après-midis) le nom de la personne qui le remplace.“

Versicherung

> *vgl. Merkblatt Versicherungen von Benevol; Freiwilligenarbeit: Betrachtungen zum Sozialversicherungs- und Steuerrecht (Dr. Markus Edelmann, Rechtsanwalt, St. Gallen)*

- „Freiwillige sind während ihres Einsatzes [...] haftpflichtversichert. Wenn im Rahmen eines freiwilligen Einsatzes Asyl Suchende verunfallen oder Schäden verursachen, haften Freiwillige nicht, ausser bei Grobfahrlässigkeit.“
- „Die Freiwilligen sind nicht gegen Unfall versichert.“
- „Alle freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Organisation X sind haftpflicht- und betriebsunfallversichert.“
- „Über die nationale Kollektivversicherung der Organisation X (Vollkasko-, Unfall- und Haftpflichtversicherung) werden FW während ihrer Tätigkeit für die Organisation X versichert.“

- „Die freiwilligen Mitarbeitenden sind während ihres Einsatzes gegen Unfall versichert.“
- „Die Organisation X hat eine Betriebshaftpflicht für die freiwilligen Mitarbeitenden abgeschlossen.“
- „Versicherungen sind Sache der ehrenamtlichen Mitarbeitenden. Die freiwilligen Mitarbeitenden verzichten auf jegliche Geltendmachung von direkten oder indirekten Schäden [...], welche aus der Tätigkeit als freiwillig Mitarbeitende/r entstehen könnten.“
- „Auf Spesenentschädigungen sind keine Beiträge an AHV/IV/EO und Arbeitslosenversicherung zu entrichten. Es sind auch keine Beiträge an die Unfallversicherung zu leisten.“
- „L'organisation doit posséder une assurance responsabilité civile qui couvre les bénévoles durant leurs engagements. Le besoin d'une couverture d'assurance supplémentaire doit être examiné avant l'engagement. “

Vertraulichkeit

> *siehe auch Schweigepflicht*

- „Die Freiwilligen beachten die Vertraulichkeit während und nach ihrem Einsatz als Freiwillige.“ (*im Dokument unter Pflichten der Freiwilligen aufgeführt*)
- „Les clients ont le droit à l'anonymat et à la confidentialité. En principe, les renseignements sommaires destinés aux statistiques pour le rapport annuel ne sont pas considérés confidentiels (domicile, sexe, nationalité).“
- „Les personnes, salariées, bénévoles et stagiaires qui exercent une activité à l'organisation X sont soumises au respect du devoir de discrétion et de confidentialité, et ce, quelle que soit la durée et la nature de leur engagement.“
- „Les personnes bénévoles ne sont pas autorisées à révéler ou à utiliser les faits ou les informations de nature confidentielles dont elles ont pu prendre connaissance, fortuitement ou non, dans l'exécution de leurs tâches à l'organisation X, même après cessation de leurs activités.“
- „Sont notamment considérées comme confidentielles toutes données personnelles concernant les usagères et/ou les membres de l'équipe de l'association.“

Weiterbildung

- „Die Weiterbildung von Freiwilligen erhöht die Qualität der Einsätze, bringt Zufriedenheit und Sicherheit sowohl für die Freiwilligen wie für die Organisation X und trägt zu langfristigen Einsätzen bei.“
- „Die Institutionen können den länger als ein Jahr engagierten Freiwilligen die Teilnahme an Weiterbildungskursen der KKF (Horizonte Kurse) und der Benevol Bern ermöglichen. Die Institutionsleitung entscheidet über Weiterbildungsgesuche in angemessenem Rahmen.“

- „Ein weiterer Aspekt der Begleitung ist die Schulung der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In den Weiterbildungsangeboten können sie ihre Fähigkeiten vertiefen, erweitern und sich dadurch auf persönlich weiterentwickeln.“
- „La formation permanente augmente leurs compétences et constitue en même temps une reconnaissance.“
- „Il est possible de compléter cette formation afin d’obtenir un Certificat FSEA avec spécificité «Adultes en situation d’illettrisme». Ce certificat est reconnu partout en Suisse et permet de dispenser plus de 150 heures de cours par an au sein de l’Association.“
- „Une fois engagées, les formatrices [bénévoles] ont l’obligation de suivre, à raison de 6 séances tous les 2 ans, des rencontres de supervision et/ou d’analyse des pratiques.“
- „L’organisation X propose chaque année un programme de formation continue. [...] Un deuxième programme annuel présente aux formatrices un large éventail de formations organisées par des institutions externes à l’organisation X.“
- „Chaque formatrice [bénévole] a l’obligation de participer, dans l’espace de deux ans, à au moins 2 journées de formation thématique.“

Zusammenarbeit

> *siehe auch Informationspflicht/Kommunikationswege*

- „[Die für die Freiwilligenarbeit zuständige Person] vertritt die Interessen der Freiwilligen innerhalb der Organisation und gestaltet die Zusammenarbeit zwischen bezahltem Personal und Freiwilligen.“
- „Für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen ist eine Strategie gefordert, die folgenden Bedingungen Rechnung trägt: Projektorientierte Mitarbeit mit interessanten, klar umrissenen Aufgaben; Attraktive Rahmenbedingungen für die Freiwilligenarbeit; Bereitstellen von Finanzen und Ressourcen für ein professionelles Freiwilligen-Management.“
- „Chacune des parties peut rompre la collaboration après discussion.“

Zeitliche Beschränkung

> *siehe Umfang des Einsatzes/zeitlicher Umfang der Arbeit*

www.benevol.ch – Grundlagen: Standards & Merkblätter

https://ceps.unibas.ch/fileadmin/ceps/redaktion/Downloads/Forschung/CEPS_Forschung_Praxis/FP09_CEPS_Integrierte-Freiwilligenkoordination_web.pdf – Integrierte Freiwilligenkoordination: Ein Leitfaden für Schweizer NPO

www.stadt-zuerich.ch/content/sd/de/index/engagementeinkaufen/freiwilligenarbeit/handbuch_fwa.html – Handbuch Freiwilligenengagement der Stadt Zürich

<http://www.toolkit-freiwilligenarbeit.ch/grundlagen-zyklus-und-leitlinien> – Toolkit Freiwilligenarbeit

www.dossier-freiwillig-engagiert.ch – Dossier freiwillig engagiert

www.benevol-shop.ch – Geschenke für Freiwillige