



Stadt Zürich  
Soziale Dienste

# handbuch freiwilligenarbeit



Handbuch Freiwilligenarbeit  
Ausgabe September 2008

### **Impressum**

Kontakt- und Bezugsadresse

Stadt Zürich  
Soziale Dienste Zürich  
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit  
Hönggerstrasse 24  
8037 Zürich

Tel. 043 444 64 25  
[freiwillige@zuerich.ch](mailto:freiwillige@zuerich.ch)  
[www.stadt-zuerich.ch/freiwillige](http://www.stadt-zuerich.ch/freiwillige)

Das Copyright des Handbuchs liegt bei den Sozialen Diensten der Stadt Zürich. Auszugsweise oder ganzer Abdruck nur mit Erwähnung des Zusatzes «Soziale Dienste Stadt Zürich, Kontaktstelle Freiwilligenarbeit» erlaubt.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>2</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>3</b>
1.1 Verbindliches Arbeitsinstrument	4
1.2 Nutzen der Freiwilligenarbeit	4
1.3 Freiwilligenarbeit nutzen	4
1.4 Freiwilligenarbeit: Definition und Abgrenzung	5
1.5 Freiwilligenarbeit kennt Regeln	5
1.6 Organisation der Freiwilligenarbeit im Sozialdepartement	5
<b>2 Überlegungen vor der Zusammenarbeit mit Freiwilligen</b>	<b>6</b>
2.1 Ist Freiwilligenarbeit die richtige Antwort?	6
2.2 Anforderungen an Institution und Mitarbeitende	6
2.3 Gewinn für Freiwillige	6
2.4 Rolle von Mitarbeitenden und Freiwilligen	7
2.5 Geeignete Einsatzfelder	7
2.6 Grenzen der Freiwilligenarbeit	7
2.7 Erschliessung neuer Einsatzfelder für Freiwillige	8
<b>3 Anmeldung für Freiwilligenarbeit</b>	<b>8</b>
<b>4 Gewinnung und Eignungsabklärung</b>	<b>8</b>
4.1 Anforderungen an Freiwillige	8
4.2 Aufnahmegespräch	9
4.3 Externe Abklärungen	9
<b>5 Freiwilligen-Einsatz</b>	<b>9</b>
5.1 Einsatzvereinbarung	9
5.2 Einführung Freiwillige	9
5.3 Versicherung Freiwillige	10
5.4 Spesenreglement	10
5.5 Zeiterfassung Freiwillige	10
5.6 Begleitung Freiwillige	10
5.7 Erfahrungsaustausch und Weiterbildung Freiwillige	11
5.8 Anerkennung und Wertschätzung	11
<b>6 Beendigung des Einsatzes</b>	<b>12</b>
6.1 Auswertung im Gespräch mit Freiwilliger	12
6.2 Auswertung im Gespräch mit Klientin	12
6.3 Schweizerischer Sozialzeitausweis	12
<b>7 Auswertung und Datenerhebung</b>	<b>13</b>
7.1 Reporting für Departementscontrolling	13
7.2 Reporting für Geschäftsleitung der Dienstabteilung	13

<b>8</b>	<b>Links</b>	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>Anhang</b>	<b>14</b>
A1	Ressourcenorientierte Fallarbeit	15
A2	Standards der Freiwilligenarbeit	16
A3	Checkliste für Einsatzort	17
A4	Anmeldung für einen Freiwilligeneinsatz	18
A5	Leitfaden für Aufnahmegespräch	19
A6	Einsatzvereinbarung	20
A7	Rechte und Pflichten der Freiwilligen	21
A8	Vereinbarung zum Wohl des Kindes	22
A9	Versicherung Freiwillige	23
A10	Spesenreglement für die Freiwilligenarbeit in den SOD	25
A11	Spesenabrechnung pauschal	26
A12	Spesenabrechnung Einzeleinsätze	27
A13	Zeiterfassung Freiwilligenarbeit	28
A14	Checkliste Begleitung Freiwillige	29
A15	Auswertung Freiwilligeneinsatz Freiwillige	30
A16	Auswertung Freiwilligeneinsatz Klientin	31
A17	Kennzahlen Freiwilligenarbeit – Beispiel SoD	32

### 1.1 Verbindliches Arbeitsinstrument

Das vorliegende Handbuch ist eine überarbeitete Fassung des Handbuchs 1998, welches aus einer von Stadträtin Monika Stocker eingesetzten «Arbeitsgruppe gemeinnützige Freiwilligenarbeit» hervorging. Zur selben Zeit wurde die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit im damaligen Amt für Soziokultur geschaffen. Das Handbuch berücksichtigt die in den letzten Jahren gemachten Erfahrungen und Erkenntnisse mit Freiwilligenarbeit im Sozialdepartement und in anderen Non-Profit-Organisationen.

Das Handbuch richtet sich an Sozialarbeitende, Verantwortliche für Freiwilligenarbeit und an Führungsverantwortliche im Sozialdepartement. Es unterstützt sie bei der Planung von Einsatzfeldern für Freiwillige sowie bei der Gewinnung, Qualifizierung und Begleitung von Freiwilligen. Es regelt die Freiwilligenarbeit innerhalb des Sozialdepartements und ist für alle Dienstabteilungen verbindlich.

Die Checklisten und Formulare im Anhang können nach Bedarf an die spezifischen Bedürfnisse der Dienstabteilung angepasst werden (Terminologie, Layout, Spesenregelung).

Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit sammelt die Erfahrungen mit diesem Handbuch im Hinblick auf spätere Aktualisierungen. Rückmeldungen bitte an: [freiwillige@zuerich.ch](mailto:freiwillige@zuerich.ch)

### 1.2 Nutzen der Freiwilligenarbeit

Ohne freiwillige und ehrenamtliche Arbeit ist unsere Gesellschaft undenkbar. Die in der Schweiz geleistete Freiwilligenarbeit entspricht laut Bundesamt für Statistik 2005 etwa 300 000 Jahresstellen. Viele Menschen sind bereit, Zeit, Lebenserfahrung, soziale und berufliche Kompetenzen der Allgemeinheit unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Im Austausch erwerben sie durch die Freiwilligenarbeit neue Kompetenzen und machen neue Erfahrungen.

Freiwilligenarbeit fördert die soziale Integration, denn sie schafft neue Beziehungen zwischen den Generationen, zwischen unterschiedlichen sozialen Schichten und verschiedenen Kulturen. Freiwilligenarbeit ist auch Öffentlichkeitsarbeit: Sie ermöglicht den Freiwilligen Einblicke in die Arbeit und Leistungen des Sozialdepartements und baut die Distanz zwischen Bürgerin<sup>1</sup> und Verwaltung ab.



### 1.3 Freiwilligenarbeit nutzen

Freiwillige sind eine lokale Ressource. Gemäss der im Sozialdepartement geltenden Ressourcen- und Sozialraumorientierung RSO (siehe A1) wer-

---

<sup>1</sup> Wir verwenden in diesem Handbuch der Lesbarkeit halber ausschliesslich die weibliche Form. Männer sind mitgemeint.

den Freiwillige im Sozialdepartement erst beigezogen, wenn im Umfeld der Klientinnen die nötige Unterstützung fehlt. Wo immer möglich, werden die Klientinnen an bestehende private und kirchliche Freiwilligenangebote verwiesen.

Freiwillige können den Klientinnen des Sozialdepartements helfen, eigene Fähigkeiten zu mobilisieren und zu stärken. Freiwilligenarbeit ergänzt dabei die Arbeit der Sozialarbeitenden und erlaubt eine intensivere Unterstützung der Klientinnen. Freiwilligenarbeit wird in die Arbeitsweise des Case Managements integriert. Die Zusammenarbeit mit Freiwilligen gehört in den Stellenbeschrieb der Freiwilligen-Verantwortlichen.

#### **1.4 Freiwilligenarbeit: Definition und Abgrenzung**

**Freiwillige** leisten ausserhalb der Familie aus freiem Willen eine zeitlich begrenzte und unbezahlte Tätigkeit zugunsten Dritter.

In Abgrenzung dazu engagieren sich die **Ehrenamtlichen** unbezahlt in Vereinsvorständen und politischen Gremien als gewählte Mitglieder.

Spezielle Regeln gelten für die Zusammenarbeit mit **privaten Mandats-trägerinnen**, welche im Auftrag der Vormundschaftsbehörde ein vormundschaftliches Mandat gegen ein bescheidenes Entgelt übernehmen ([www.stadt-zuerich.ch/beistand](http://www.stadt-zuerich.ch/beistand)).

Die Freiwilligenarbeit unterscheidet sich von der **gemeinnützigen Arbeit**. Diese wird von Personen geleistet, welche im Rahmen der Sozialhilfe zu einer Gegenleistung verpflichtet sind und durch eine Integrationszulage entschädigt werden.

#### **1.5 Freiwilligenarbeit kennt Regeln**

Zum Schutz der Freiwilligen gibt es die Standards der Freiwilligenarbeit von Benevol Schweiz (siehe A2). An diesen orientiert sich dieses Handbuch.

#### **1.6 Organisation der Freiwilligenarbeit im Sozialdepartement**

Die Leitung des Kompetenzzentrums der Sozialen Dienste koordiniert die Freiwilligenarbeit im Sozialdepartement.

Die Leitung des Sozialzentrums Höggerstrasse koordiniert die Freiwilligenarbeit in den Sozialen Diensten.



## 2 Überlegungen vor der Zusammenarbeit mit Freiwilligen

### 2.1 Ist Freiwilligenarbeit die richtige Antwort?

Vor einer Zusammenarbeit mit Freiwilligen müssen je nach Einsatzbereich u. a. folgende Fragen geklärt werden:

- Kann sich die Klientin / Teilnehmerin / Benutzerin ein bezahltes Hilfsangebot leisten?
- Gibt es ein bestehendes privates oder kirchliches Freiwilligenangebot?
- Zeigt sich die Klientin / Teilnehmerin / Benutzerin zur Zusammenarbeit mit der Freiwilligen bereit?
- Welche Ziele können mit dem Einsatz von Freiwilligen erreicht werden, die ohne sie nicht möglich wären?
- Sind fachliche, zeitliche und finanzielle Ressourcen für die Einführung und die Begleitung von Freiwilligen vorhanden?
- Ist die für die Freiwilligenarbeit notwendige Infrastruktur vorhanden?

### 2.2 Anforderungen an Institution und Mitarbeitende

Die Einführung von Freiwilligenarbeit und die Begleitung von Freiwilligen erfordern fachliche und zeitliche Ressourcen.

Wer im Sozialdepartement mit Freiwilligen zusammenarbeitet, muss informiert sein über die Bedeutung und den Umfang der Freiwilligenarbeit in der Schweiz, die bestehenden privaten Freiwilligenangebote in der Stadt Zürich resp. im Quartier, die Organisation der Freiwilligenarbeit im Sozialdepartement, die Motivation von Freiwilligen und die Rechte und Pflichten der Freiwilligen.

Weitere Themen für Mitarbeitende ergeben sich aus der Praxis. Mögliche Inhalte von Weiterbildungen: Rollenverständnis, Motivation, Konfliktbewältigung, Abgrenzungsproblematik, Anerkennung, Auswahl von Freiwilligen und Personalführung. Der Bedarf an Weiterbildung ist an die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit zu melden.

### 2.3 Gewinn für Freiwillige

Freiwilligenarbeit ist ein Geben und Nehmen. Neben den Ansprüchen der Organisation sind die Bedürfnisse der Freiwilligen gleichwertig zu berücksichtigen. Anhand der Checkliste (siehe A3) kann der Gewinn für die Freiwilligen ermittelt werden.





## 2.4 Rolle von Mitarbeitenden und Freiwilligen

Mitarbeitende und Freiwillige haben verschiedene Rollen und sich ergänzende Funktionen. Die Vergegenwärtigung der Unterschiede verhindert ein Konkurrenzdenken: Mitarbeitende haben einen arbeitsrechtlichen Vertrag und sind für die Führung der Freiwilligen verantwortlich. Freiwillige haben eine temporäre Einsatzvereinbarung und arbeiten im Auftrag der Mitarbeitenden. Die Zusammenarbeit ist klar zu regeln und regelmässig zu evaluieren.

## 2.5 Geeignete Einsatzfelder

Aufgrund der bisher gemachten Erfahrungen im Sozialdepartement erweisen sich folgende Einsätze als geeignet:

### Eins-zu-Eins-Betreuung in der Einzelfallhilfe

- Budget- und Schuldenberatung
- Administrative Unterstützung
- Gang zu Ämtern, Gericht, Bank, Arzt, Spital, Einkaufen (Orientierungshilfe)
- Besuche und Gespräche mit Behinderten und Kranken
- Aufgabenhilfe für Kinder (in Anwesenheit eines Elternteils, siehe 5.1)
- Sprachunterricht für Erwachsene

### Angebote an festem Ort oder in einem Freiwilligen-Team

- Schreibdienst
- Steuererklärungen
- Aufgabenhilfe
- Stellensuche, Bewerbungen
- Übersetzungen
- Mitarbeit direkt in einer Institution (z.B. Heim)
- Hilfe bei der Wohnungssuche

## 2.6 Grenzen der Freiwilligenarbeit

Zum Gelingen der Freiwilligenarbeit braucht es motivierte Klientinnen, welche die Hilfe von Freiwilligen annehmen und sich in der Regel an Abmachungen halten können. Nicht geeignet sind Einsätze mit suchtmittelabhängigen, psychisch sehr unstabilen oder gewaltbereiten Klientinnen / Teilnehmerinnen / Benutzerinnen.

## 2.7 Erschliessung neuer Einsatzfelder für Freiwillige

Wer im Sozialdepartement neue Einsatzfelder für Freiwillige plant, meldet sich bei der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit, um gemeinsam die Möglichkeiten und Erfolgchancen zu diskutieren. Wenn nötig, soll zuerst in einer Arbeitsgruppe oder einem Qualitätszirkel geklärt werden, ob der Einsatz von Freiwilligen sinnvoll und erfolgversprechend ist. Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit nimmt auch Anregungen von Freiwilligen entgegen, welche Ideen für neue Tätigkeitsfelder vorschlagen.

## 3 Anmeldung für Freiwilligenarbeit

Wenn die für Freiwilligenarbeit verantwortliche Person bestimmt ist, beginnt die Suche nach Freiwilligen. Sofern die Dienstabteilung ihre Freiwilligen nicht selbst rekrutiert, übernimmt diese Aufgabe die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit. Dazu dient das Anmeldeformular A4. Je genauer der Freiwilligeneinsatz beschrieben ist, desto einfacher und gezielter wird die Suche nach geeigneten Freiwilligen.



## 4 Gewinnung und Eignungsabklärung

Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit berät interessierte Frauen und Männer, die ein freiwilliges Engagement suchen. Sie führt dazu eine Liste mit Einsatzmöglichkeiten in der Stadt Zürich und veröffentlicht gemeinsam mit der Freiwilligenagentur der Stiftung Kirchlicher Sozialdienst Zürich eine Stellenbörse für Freiwilligenarbeit auf [www.zuerichfreiwillig.ch](http://www.zuerichfreiwillig.ch). Die Inserate werden gleichzeitig in der schweizerischen Stellenbörse [www.freiwilligenjob.ch](http://www.freiwilligenjob.ch) unter der Region «Zürich Stadt» veröffentlicht.

### 4.1 Anforderungen an Freiwillige

Es gilt abzuklären, ob die Freiwillige die für die vorgesehene Aufgabe notwendigen Eigenschaften mitbringt und die dafür notwendige Zeit aufbringen kann. Die Fähigkeiten für bestimmte Freiwilligeneinsätze können durch Weiterbildung gefördert werden, folgende soziale Kompetenzen sind jedoch Voraussetzung:

- Verständnis und Respekt für Menschen aus anderen Kulturen
- Verständnis und Respekt für Menschen in schwierigen Situationen
- Menschen ohne Vorurteile begegnen können
- Offenheit im Sinne der Bereitschaft, von sich aus auf andere zuzugehen
- Schweigepflicht

- Einhalten der Einsatzvereinbarung, Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit gegenüber Klientin und Aufgabe
- Fähigkeit, eigene Motivation und eigenes Handeln zu reflektieren
- Loyalität gegenüber dem Sozialdepartement

#### 4.2 Aufnahmegespräch

Im Aufnahme- bzw. Eignungsgespräch werden anhand des ausführlichen und präzisen Anmeldeformulars (siehe A4) die Einsatz-Anforderungen seitens der Institution klar formuliert. Der Gesprächsleitfaden (siehe A5) hilft das Gespräch zu strukturieren.

#### 4.3 Externe Abklärungen

Je nach Einsatzfeldern kann auch ein Leumundszeugnis, ein Strafregisterauszug oder eine Referenz eingeholt werden. Welche dieser Abklärungen bei welchen Einsätzen gemacht werden müssen, entscheidet die jeweilige Direktorin.

## 5 Freiwilligen-Einsatz

### 5.1 Einsatzvereinbarung

Die Einsatzvereinbarung (siehe A6) enthält die Personalien der Freiwilligen, die Aufgaben-Beschreibung, den Einsatzort, die Einsatzhäufigkeit und -dauer sowie den Namen der Kontaktperson im Sozialdepartement. Die Vereinbarung wird von der Mitarbeiterin des Sozialdepartements und der Freiwilligen unterzeichnet (in der Einzelfallhilfe auch von der Klientin). Bestandteil der Einsatzvereinbarung sind das Blatt «Rechte und Pflichten der Freiwilligen» (siehe A7), das Merkblatt «Spesenreglement» (siehe A10) und das Blatt «Zeiterfassung» (siehe A13).

Beim Einsatzfeld «Aufgabenhilfe für Kinder» wird zusätzlich in die Vereinbarung die Bedingung «im Beisein eines Elternteils» aufgenommen und muss von dem Elternteil unterzeichnet sein. Ferner ist die Vereinbarung zum «Wohl des Kindes» ein weiterer Bestandteil und muss von der freiwilligen Person zusätzlich unterzeichnet werden (A8).

### 5.2 Einführung Freiwillige

- Die Freiwilligen werden durch die Verantwortlichen in ihre Tätigkeit eingeführt
- Sie lernen Gebäude, Räumlichkeiten und Infrastruktur kennen
- Sie werden – soweit erforderlich – mit dem Personal bekannt gemacht

- Sie werden informiert über Zielsetzungen und Arbeitsweise der Institution und erhalten schriftliche Informationen
- Sie werden über die Position der Freiwilligen im Betrieb und über die eigene Position im Bereich ihrer Tätigkeit informiert

### 5.3 Versicherung Freiwillige

Die Freiwilligen sind gegen Unfall versichert. Die Stadt Zürich hat bei der Zürich-Versicherung am 1. Januar 2006 eine Kollektiv-Unfallversicherung für die Freiwilligen abgeschlossen (Laufzeit drei Jahre). Diese Versicherung gilt für alle Freiwilligen im Sozialdepartement. Sie schützt die Freiwilligen vor Unfallfolgen während ihres Einsatzes. Die Vertragsleistungen sind im Anhang (siehe A9) ersichtlich.

Haftpflichtschäden, die von Mitarbeitenden (dazu zählen in diesem Fall auch die Freiwilligen) verursacht werden, sind aufgrund der Staatshaftung von der entsprechenden Dienstabteilung zu tragen. Kein haftpflichtrechtlicher Schutz besteht für den Arbeitsweg oder für Fahrten der Freiwilligen mit ihren Privatfahrzeugen. Falls der Gebrauch eines Privatfahrzeuges unbedingt notwendig ist, ist es Sache der Freiwilligen, ihre Fahrzeuge entsprechend zu versichern.

### 5.4 Spesenreglement

Das Sozialdepartement bezahlt den Freiwilligen die im Zusammenhang mit ihrem Freiwilligeneinsatz anfallenden Spesen. Das Merkblatt A10 listet die Höhe der Spesen und die möglichen Auszahlungsarten auf. Das Merkblatt ist den Freiwilligen mit der Einsatzvereinbarung abzugeben.

Die Art der Abrechnung ist den Dienstabteilungen überlassen. Als Beispiele sind im Anhang die Abrechnungs-Formulare der Sozialen Dienste für Spesenpauschale (siehe A11) und Einzeleinsätze (siehe A12) aufgeführt.

### 5.5 Zeiterfassung Freiwillige

Für die Spesenabrechnung und die Auswertung der Freiwilligenarbeit ist es notwendig, dass die Freiwilligen ihre Arbeitszeit aufschreiben. Das Formular (siehe A 13) gehört zur Einsatzvereinbarung (5.1).

### 5.6 Begleitung Freiwillige

Jede Freiwillige im Sozialdepartement hat eine für sie verantwortliche Ansprechperson. Die Dienstabteilung sorgt dafür, dass die Verantwortlichen für Freiwilligenarbeit die notwendige Unterstützung der Vorgesetzten und Weiterbildung erhalten. Die Checkliste (siehe A 14) hilft bei der Begleitung von Freiwilligen.

## 5.7 Erfahrungsaustausch und Weiterbildung Freiwillige

Freiwillige machen während ihres Einsatzes Erfahrungen, die genutzt werden sollen. Zwischen Verantwortlichen und Freiwilligen soll ein regelmässiger Austausch stattfinden. Besonders geeignet ist der Erfahrungsaustausch in Gruppen. Die Freiwilligen sollen wenn möglich in die Meinungsbildung und in wichtige Entscheide einbezogen werden. Bei Zweifeln über die Qualität der geleisteten Freiwilligenarbeit soll die Kontaktperson diese ansprechen und gemeinsam nach einer Lösung suchen (Klärung des Sachverhalts, anderer Einsatz, Weiterbildung, Verzicht auf Einsatz).

Viele Freiwillige leisten einen Einsatz, um sich Kompetenzen und Kenntnisse anzueignen. Daher sind Weiterbildungsangebote eine Möglichkeit, Menschen für Freiwilligenarbeit zu motivieren. Themen für Weiterbildungen sind:

- Umgang mit den für die Institution spezifischen Problembereichen wie Sozialhilfe, fremde Kulturen, Asylrecht, Sozialpolitik, Arbeit und Arbeitslosigkeit oder Wohnen
- Vertiefung diverser sozialer Kompetenzen wie Zuhören, Gesprächsführung oder Grenzen setzen
- Auch interne, von den Dienstabteilungen für ihre Mitarbeitenden organisierte Kurse und Veranstaltungen können für Freiwillige angeboten werden (wie z.B. die von der Betreuung privater Mandatsträgerinnen organisierten Weiterbildungen).

## 5.8 Anerkennung und Wertschätzung

Die Wertschätzung der Freiwilligenarbeit im Sozialdepartement zeigt sich in guten Rahmenbedingungen und einer sorgfältigen Einführung und Begleitung der Freiwilligen. Zusätzlich empfehlen sich weitere Anerkennungsformen wie:

- Einladung zu einem jährlichen Essen
- Besichtigung von städtischen Einrichtungen
- Geschenke (Kulturbonus, Büchergutscheine, Freibillette für kulturelle Veranstaltungen)
- Weiterbildungsangebote
- Karten- und Blumengrüsse zum Geburtstag/Jahreswechsel

In der Wahl der Anerkennungsform sind die Dienstabteilungen frei. Ansprüche dürfen nicht von der Art der Aufgabe abhängen, alle freiwilligen Tätigkeiten werden grundsätzlich gleichwertig eingestuft.



## 6 Beendigung des Einsatzes

Freiwilligeneinsätze können jederzeit nach gegenseitiger Absprache von allen Beteiligten beendet werden. Freiwillige und Klientinnen werden nach ihrem Einsatz befragt. Ziel der Auswertung ist es, Verbesserungspotenziale bei der Begleitung von Freiwilligen und Klientinnen aufzuspüren.

### 6.1 Auswertung im Gespräch mit Freiwilliger

Jeder Freiwilligeneinsatz wird mit der Freiwilligen mindestens einmal jährlich und am Ende des Einsatzes ausgewertet (siehe Fragebogen A15).

### 6.2 Auswertung im Gespräch mit Klientin

Wenn möglich soll jede Klientin am Schluss des Einsatzes nach dem Nutzen der freiwilligen Unterstützung befragt werden (siehe Fragebogen A16).

Die Fragebogen werden an die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit geschickt, welche diese zusammen mit dem Fachbereich Statistik/Evaluation des Kompetenzzentrums der Sozialen Dienste auswertet.

### 6.3 Schweizerischer Sozialzeitausweis

Beim Abschluss des Einsatzes wird die geleistete Freiwilligenarbeit auf Wunsch der Freiwilligen mit dem Schweizerischen Sozialzeitausweis bestätigt. Darin werden die in der Freiwilligenarbeit erworbenen Fähigkeiten und Kompetenzen ausgewiesen. Der Ausweis hilft bei Stellenbewerbungen im Berufsleben. Die Ausstellung eines Sozialzeitausweises bedingt, dass die Freiwilligen über ihre geleisteten Stunden Buch führen (5.4). Weitere Informationen zum Sozialzeitausweis findet man unter [www.sozialzeitausweis.ch](http://www.sozialzeitausweis.ch). Sozialzeitausweise können bei der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit bezogen werden.

Auf Wunsch der Freiwilligen kann nach Beendigung eines längeren Einsatzes auch ein qualifizierendes Zeugnis ausgestellt werden. Das Zeugnis soll neben der Beschreibung der Tätigkeit auch die sach- und persönlichkeitsbezogenen Fähigkeiten der Freiwilligen bewerten. Der Sozialzeitausweis wird von der verantwortlichen Begleitperson ausgestellt und unterzeichnet.



## 7 Auswertung und Datenerhebung

Die Freiwilligenarbeit im Sozialdepartement wird ausgewertet.  
Die Berichtsperiode ist das Kalenderjahr (siehe A 17).

### 7.1 Reporting für Departementscontrolling

Für das Reporting Sozialdepartement werden die Anzahl eingesetzter Freiwilliger und die geleisteten Arbeitsstunden erhoben. Letztere werden auch im Geschäftsbericht erwähnt. Diese beiden Kennzahlen müssen von jeder Dienstabteilung spätestens bis zum 15. Januar an die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit gemeldet werden, diese leitet dann die Daten ans Departementscontrolling weiter.

### 7.2 Reporting für Geschäftsleitung der Dienstabteilung

Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit liefert folgende Kennzahlen:

- Anzahl Beratungsgespräche mit interessierten Freiwilligen (nur Gespräche vor Ort, keine Telefon- oder Mail-Auskünfte)
- Statistische Angaben über diese Freiwilligen: Alter, Geschlecht, Beschäftigungs-Status
- Anzahl Institutionen, welche in der Internet-Stellenbörse «zürich freiwillig» inseriert haben (keine Doppelzählungen, ohne Einrichtungen des Sozialdepartements)

Die Dienstabteilungen können weitere Auswertungen nach ihren Bedürfnissen machen, zum Beispiel:

- Austrittsgespräche mit Freiwilligen
- Anzahl Nutzniesserinnen der Freiwilligenarbeit (Klientin/Ratsuchende/Teilnehmerin/Benutzerin)
- Errechnen der theoretischen Lohnsumme der Freiwilligen (für die Sozialbilanz)
- Errechnen des zeitlichen Aufwandes der Freiwilligen-Verantwortlichen
- Bericht über Stand der Freiwilligenarbeit, Tendenzen, Probleme, Konzept-Anpassungen

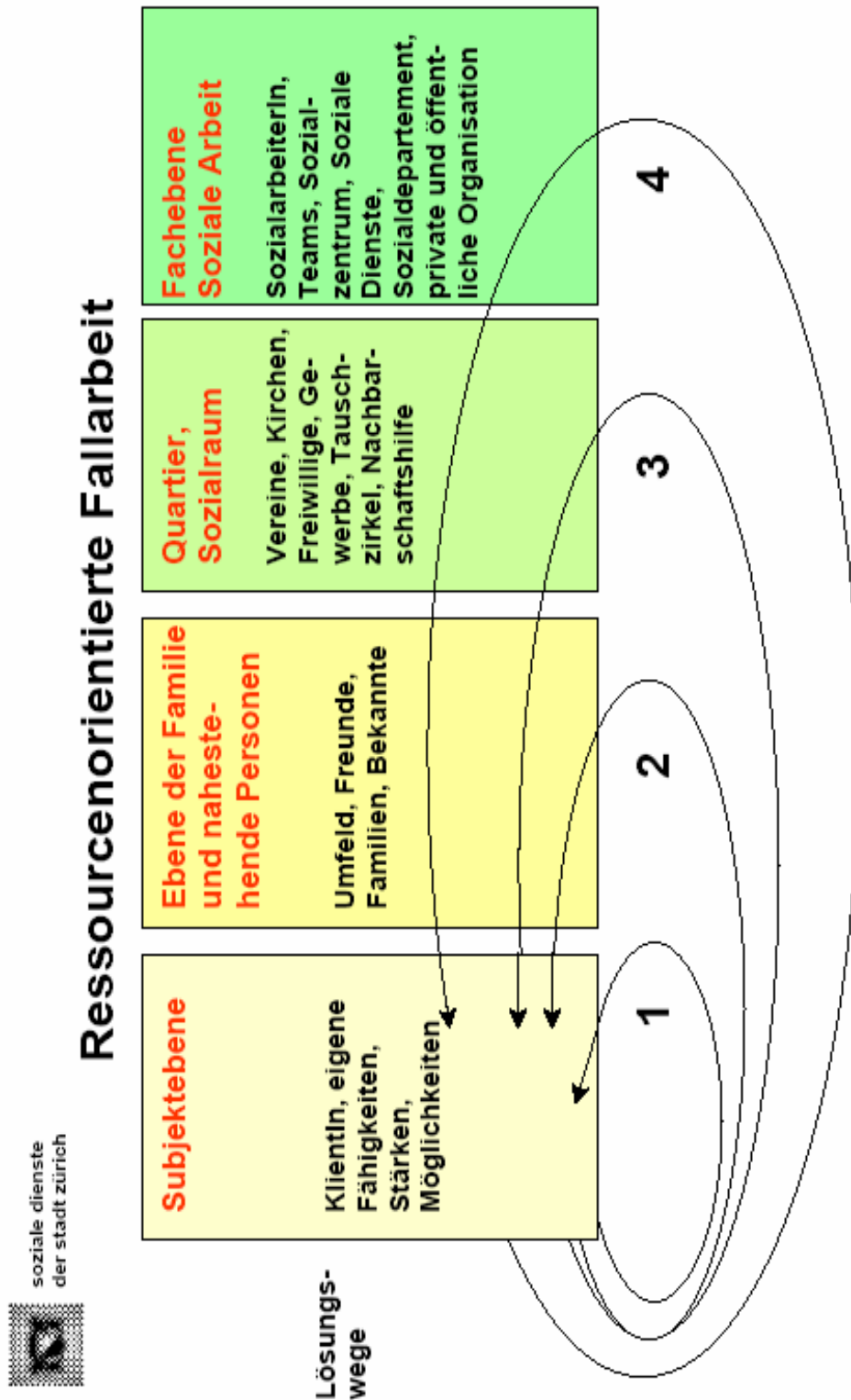
## 8 Links

- [www.stadt-zuerich.ch/freiwillige](http://www.stadt-zuerich.ch/freiwillige)  
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit des Sozialdepartements
- [www.stadt-zuerich.ch/beistand](http://www.stadt-zuerich.ch/beistand)  
Begleitung privater MandatsträgerInnen
- [www.zuerichfreiwillig.ch](http://www.zuerichfreiwillig.ch)  
Infoplattform zur Freiwilligenarbeit in der Stadt Zürich. Gemeinsame Website der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit des Sozialdepartements und der Freiwilligenagentur der Stiftung Kirchlicher Sozialdienst Zürich. Mit Stellenbörse und Veranstaltungskalender.
- [www.freiwillig-zh.ch](http://www.freiwillig-zh.ch)  
Verein Koordination Freiwilligenarbeit Kanton Zürich. Die Lobby der Freiwilligenarbeit im Kanton Zürich
- [www.vitaminB.ch](http://www.vitaminB.ch)  
Fachstelle für Ehrenamtliche Arbeit
- [www.zh.ref.ch/freiwillig](http://www.zh.ref.ch/freiwillig)  
Fachstelle Freiwilligenarbeit der evangelisch-reformierten Landeskirche des Kantons Zürich
- [www.forum-freiwilligenarbeit.ch](http://www.forum-freiwilligenarbeit.ch)  
Das Portal zur Freiwilligenarbeit in der Schweiz
- [www.sozialzeitausweis.ch](http://www.sozialzeitausweis.ch)  
Der Schweizerische Sozialzeitausweis
- [www.benevol.ch](http://www.benevol.ch)  
Dachverband der Fach- und Vermittlungsstellen für Freiwilligenarbeit in der Deutschschweiz. Mit Literaturliste
- [www.freiwilligenjob.ch](http://www.freiwilligenjob.ch)  
Die Schweizerische Stellenbörse für Freiwilligenarbeit



## 9 Anhang

## A1 Ressourcenorientierte Fallarbeit



nach Streich/Lüttringhaus ISSAB Uni Essen

## **A2 Standards der Freiwilligenarbeit**

Freiwilligenarbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag an Mitmenschen und Umwelt. Sie wird unentgeltlich und zeitlich befristet geleistet. Freiwilligenarbeit ergänzt und unterstützt die bezahlte Arbeit, tritt zu ihr aber nicht in Konkurrenz.

### **Anerkennung der Freiwilligenarbeit**

Freiwillige haben ein Anrecht auf persönliche und öffentliche Anerkennung ihrer Leistung. Freiwilligenarbeit braucht zeitgemässe Rahmenbedingungen. Als geeignete Formen der Anerkennung speziell zu erwähnen sind der Sozialzeit-Ausweis, eine grosszügige Spesenregelung sowie die Übernahme von Weiterbildungskosten durch die Institution.

### **Arbeitsbedingungen**

Freiwillige oder ehrenamtliche Arbeit soll in der Regel nicht mehr als 4 - 6 Stunden pro Woche in Anspruch nehmen. Es ist motivierend für die Freiwilligen, wenn sie bei der Ausgestaltung ihrer Aufgabe eine Mitsprachemöglichkeit haben. Der Zugang zur Infrastruktur (Räume, Fotokopierer etc.) soll gewährleistet sein.

### **Begleitung der Freiwilligen**

Einsatzinstitutionen benennen eine Ansprechperson (Verantwortliche) für die Freiwilligen. Ihre Aufgabe ist es, die Freiwilligen einzuführen, zu begleiten und zu unterstützen sowie deren Interessen innerhalb der Institution zu vertreten. Den Freiwilligen sollte die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch in Gruppen angeboten werden.

### **Einsatzvereinbarung**

Es empfiehlt sich auch bei kleineren Einsätzen, gegenseitige Erwartungen und Vereinbarungen schriftlich festzuhalten und die Dauer oder Fortsetzung des Einsatzes regelmässig zu besprechen. Die Freiwilligen bestimmen Art, Umfang und Dauer ihres Einsatzes.

### **Auswertung der Freiwilligenarbeit**

Freiwilligenarbeit soll ausgewertet werden. Das regelmässige Gespräch – einzeln oder angeleitet in Gruppen – dient dem Erfahrungsaustausch, der gegenseitigen Unterstützung und der Auswertung der geleisteten Arbeit.

### **Spesenregelung und Versicherung**

Freiwilligenarbeit ist grundsätzlich unbezahlte Arbeit. Spesen sind zu entschädigen. Als Spesen gelten effektive Auslagen wie Fahrkosten, Verpflegung, Porti, Telefone sowie Entschädigungen wie Sitzungsgelder und Pauschalen. Freiwillige sollen während ihres Einsatzes durch die Institution versichert werden (Unfall, Haftpflicht, bei Fahrdiensten zusätzlich Insassenversicherung).

### **Ausweisen der geleisteten Arbeit**

Institutionen, welche mit Freiwilligen arbeiten, beziehen die Freiwilligenarbeit in ihre Unternehmensphilosophie ein. Sie weisen die freiwillig oder ehrenamtlich geleisteten Stunden z.B. im Jahresbericht aus und fördern so deren öffentliche Anerkennung. Freiwilligenarbeit kostet; sie soll deshalb auch im Budget erscheinen.

[www.benevol.ch](http://www.benevol.ch)

**A3 Checkliste für Einsatzort**

Welchen Gewinn bietet der Einsatz für Freiwillige?

	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Ich mache neue Erfahrungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontrast zur eigenen beruflichen Arbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Tätigkeit ist sinnvoll	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Tätigkeit ist lustvoll	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mein Einsatz bewirkt viel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoher Status durch Einsatz («jemand sein»)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakte und neue Beziehungen knüpfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Durchsetzungsfähigkeit testen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Abgrenzungsfähigkeit testen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifikation mit einer Institution («Zugehörigkeit»)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann mein eigenes Fachwissen weitergeben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich lerne Menschen mit anderem Lebenshintergrund kennen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sich schnell in eine fremde Situation einleben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sich in ungewohnten Situationen bewähren können	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**A** kann man bei uns auf jeden Fall

**B** kann man bei uns hin und wieder

**C** kann man bei uns kaum

## A4 Anmeldung für einen Freiwilligeneinsatz

Mitarbeiterin:

SZ / QT / Abt.:

Datum:

---

Name Klientin:

Fall-Nr.:

Adresse:

Telefon:

Geb. Datum:

Zivilstand:

Nationalität:

Sprache:

---

Gesuchte freiwillige Person:

weiblich

männlich

Geschlecht egal

gewünschtes Alter:

Alter egal

Besondere Anforderungen (z.B. Fremdsprachenkenntnisse, PC-Kenntnisse):

Einsatztätigkeit (klar definiert):

Zeitaufwand / Einsatzzeiten:

Vorgesehene Zeitdauer des Freiwilligeneinsatzes:

Ort des Einsatzes:

Gewünschter Beginn des Einsatzes:

---

Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit unterstützt Sie bei der Suche nach Freiwilligen:  
[www.stadt-zuerich.ch/freiwillige](http://www.stadt-zuerich.ch/freiwillige), [freiwillige@zuerich.ch](mailto:freiwillige@zuerich.ch)

## **A5 Leitfaden für Aufnahmegespräch**

### **Persönlichkeit**

Ausstrahlung  
Sprache, Sprechweise  
Verhalten, Gestik  
Aufmerksamkeit, Zuhören  
Echtheit, Kongruenz

### **Motivation / Erwartungen**

Weshalb wird eine Freiwilligentätigkeit gesucht?  
Weshalb im Sozialbereich?  
Was will die Freiwillige mit ihrem Einsatz erreichen?  
Welche Fähigkeiten möchte die Freiwillige einsetzen?  
Was möchte die Freiwillige lernen?  
Welchen Nutzen verspricht sich die Freiwillige?  
Wie schätzt die Freiwillige ihre eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten ein?  
Hat die Freiwillige bereits Erfahrung mit Freiwilligenarbeit?

### **Soziale Kompetenzen**

Kommunikationsbereitschaft  
Belastbarkeit  
Bereitschaft zur Selbstkritik  
Bereitschaft, Feedback entgegenzunehmen  
Teamfähigkeit  
Konfliktfähigkeit

### **Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit**

Ist die notwendige Zeit vorhanden?  
Kann sie sich an Abmachungen halten (Einsatzzeiten)?

### **Eindrücke im Gespräch**

Verständigung?  
Unkompliziert, zäh?  
Wenn schwierig, weshalb?  
Häufig Unklarheiten, Missverständnisse?  
Atmosphäre?  
Vertrauen, Misstrauen? Auf wessen Seite?

## A6 Einsatzvereinbarung

Name, Vorname Verantwortliche

---

Telefon / e-mail

---

Erreichbarkeit

---

Name, Vorname Klientin

---

Adresse

---

Telefon / e-Mail

---

Erreichbarkeit

---

Name, Vorname Freiwillige

---

Adresse

---

Telefon / e-Mail

---

Erreichbarkeit

---

Aufgaben der Freiwilligen

---

---

Zeitl. Umfang

Einsatz von

bis

---

Die Beendigung des Einsatzes kann von allen drei Parteien beantragt werden.

Aufgaben der Klientin

---

---

Das Merkblatt «Rechte und Pflichten der Freiwilligen» ist ein integraler Bestandteil der Einsatzvereinbarung und regelt die Zusammenarbeit mit dem Sozialzentrum.

Datum Verantwortliche

---

Datum Freiwillige

---

Datum Klientin

---

## **A7 Rechte und Pflichten der Freiwilligen**

### **Rechte der Freiwilligen**

- Freiwillige werden in die übertragenen Aufgaben eingeführt. Ansprechperson im Sozialzentrum ist die Verantwortliche für Freiwilligenarbeit.
- Während der Dauer des Einsatzes besteht für die Freiwilligen eine Unfallversicherung.
- Haftpflichtschäden werden aufgrund der Staatshaftung von der entsprechenden Dienstabteilung getragen.
- Die Freiwilligen erhalten eine Spesenentschädigung je nach Einsatzdauer und -häufigkeit.
- Die Freiwilligen haben Anrecht auf Erfahrungsaustausch und die für den Einsatz notwendigen Informationen und Fortbildungen.
- Bei Einsatzende findet ein Auswertungsgespräch zwischen Verantwortlichen, Freiwilligen und Klientinnen statt.
- Der Freiwilligeneinsatz wird auf Wunsch mit dem Sozialzeitausweis bestätigt.

### **Pflichten der Freiwilligen**

- Freiwillige arbeiten unentgeltlich.
- Freiwillige unterstehen der Schweigepflicht. Diese bezieht sich auf alle Informationen über Personen und persönliche Umstände der Klientinnen, die sie im Laufe ihres freiwilligen Einsatzes kennenlernen. Die Schweigepflicht bleibt auch nach Abschluss der Freiwilligentätigkeit bestehen. Beim E-Mail-Verkehr dürfen Klientinnen nur mit den Initialen erwähnt werden.
- Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit verlangt von den Freiwilligen in der Einzelfallhilfe einen Strafregisterauszug. Die Kosten gehen zu Lasten der Kontaktstelle.
- Die Zusammenarbeit zwischen Freiwilligen und Klientinnen basiert auf der Einsatzvereinbarung. Eine Ausweitung des Auftrags ist nur in Absprache mit den Verantwortlichen erlaubt.
- Freiwillige sind verpflichtet, Abwesenheiten frühzeitig den Verantwortlichen mitzuteilen. Dasselbe gilt bei einem vorzeitigen Abbruch des Einsatzes.
- Bei Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit Klientinnen müssen Freiwillige sofort die Verantwortliche im Sozialzentrum kontaktieren. Falls die Probleme nicht lösbar sind, kann die Zusammenarbeit beendet werden.
- Freiwillige erfassen die geleisteten Stunden auf dem Zeiterfassungsblatt und teilen sie periodisch der Verantwortlichen mit.

## **A8 Vereinbarung zum Wohl des Kindes**

- Der Schutz des Kindes, seine seelische und körperliche Unversehrtheit sind uns ein zentrales Anliegen.
- Das Sozialdepartement der Stadt Zürich toleriert keine Gefährdung des Kindeswohls: keine Gewaltanwendung physischer oder psychischer Art, keinerlei sexuell motivierte Berührungen, noch mündliche Andeutungen mit sexuellem Inhalt gegenüber dem anvertrauten Kind.
- Bei Verdacht auf einen Missbrauch wird der Kontakt sofort gestoppt. Eine Abklärung wird veranlasst, wenn nötig wird die Kinderschutzgruppe eingeschaltet sowie Strafanzeige erstattet.

Ihr Einverständnis mit unserer Haltung:

Ich verpflichte mich, die volle Integrität des/r mir anvertrauten Kindes/ern in jeder Hinsicht zu wahren.

Ort/Datum:

---

Unterschrift der Freiwilligen:

---

## A9 Versicherung Freiwillige

### Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich vom 21. Dezember 2005

1855. Versicherungen der Stadt Zürich, Unfallversicherung für freiwillig und unentgeltlich tätige Helferinnen und Helfer im Dienste der Stadterwaltung Zürich, Vertragserneuerung.

#### 1. Ausgangslage

Freiwillig und unentgeltlich tätige Helferinnen und Helfer im Dienste der Stadtverwaltung Zürich sind im Rahmen des Bundesgesetzes über die Unfallversicherung (UVG) vom 20. März 1981 nicht versichert.

Die Fachstelle Versicherungen Stadt Zürich (VZH) hat für alle freiwilligen Helferinnen und Helfer im Dienst der Stadtverwaltung Zürich und der Stiftung Alterswohnungen bei der «Zürich» Versicherungs-Gesellschaft eine freiwillige Unfallversicherung nach den Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag vom 2. April 1908 abgeschlossen (StRB Nr. 1823/2002). Bis Ende 2003 versicherte das Sozialdepartement die ihrem Departement im Einsatz stehenden freiwilligen Helferinnen und Helfer mit einem eigenen Versicherungsvertrag. Seit 1. Januar 2004 sind diese Personen ebenfalls durch den Vertrag der Versicherungen Stadt Zürich gedeckt.

Die zurzeit gültige Jahresprämie von Fr. 1 432.– wird von VZH bezahlt und zuzüglich eines Verwaltungskostenzuschlages von 5 Prozent der Gesamtverwaltung weiterbelastet.

Die «Zürich» hat seit 1996 für insgesamt fünf Schadenfälle Entschädigungen von rund Fr. 100 000.– ausgerichtet.

Der Versicherer hat den Versicherungsvertrag fristgerecht auf den Vertragsablauf vom 31. Dezember 2005 gekündigt.

#### 2. Neuer Versicherungsvertrag

Ein Umfrage der VZH bei den Departementen und Dienststellen hat ergeben, dass bei der Stadtverwaltung und der Stiftung Alterswohnungen jährlich rund 4 000 Personen während etwa 95 000 Stunden freiwillig und unentgeltlich im Einsatz stehen.

Die Weiterführung einer Unfallversicherung durch die Stadtverwaltung zugunsten der freiwillig und unentgeltlich tätigen Helferinnen und Helfer ist ausgewiesen, weil die genannten Personen im Rahmen der gesetzlichen Unfallversicherung UVG keinen Versicherungsschutz in Anspruch nehmen können, da sie keine Arbeitnehmenden im Sinne des Gesetzes sind und keinen Lohn beziehen. Es soll gewährleistet sein, dass für die genannten Personen keine ungedeckten Kosten aus Unfällen entstehen, die sich während ihrer Tätigkeit für die Stadtverwaltung ereignen und durch die Sozialversicherungen nicht oder nur teilweise vergütet würden.

Die «Zürich Versicherungs-Gesellschaft» hat für den Abschluss eines neuen Vertrags ein Angebot mit nachstehenden Leistungen unterbreitet:

- Todesfallkapital Fr. 50 000.– für Personen bis zum AHV-Alter und Fr. 30 000.– für Personen im AHV-Alter (bisher Fr. 40 000.– für alle Personen)
- Invaliditätssumme nach progressiver Skala Fr. 100 000.– für Personen bis zum AHV-Alter und Fr. 50 000.– für Personen im AHV-Alter (bisher Fr. 80 000.– für alle Personen)
- Taggeldentschädigung Fr. 50.– für Personen bis zum AHV-Alter (bisher Fr. 40.–)

- Spitaltaggeldentschädigung Fr. 50.– für Personen im AHV-Alter (bisher Fr. 40.–)
- Heilungskosten für Leistungen in Ergänzung zu den Leistungen einer bestehenden obligatorischen Versicherung (Kranken- und/oder Unfallversicherung). Zusätzlich sind Personen für Heilungskosten versichert, die nicht im Rahmen einer gesetzlich vorgeschriebenen Versicherung versichert sind (bisher Heilungskosten in Ergänzung zu den Leistungen der gesetzlich vorgeschriebenen Versicherungen).

Der neue Versicherungsvertrag wird mit Wirkung ab 1. Januar 2006 für die Dauer von drei Jahren abgeschlossen. Die neue Jahresprämie von Fr. 1 900.– wird von VZH bezahlt und zuzüglich 5 Prozent Verwaltungskosten der Gesamtverwaltung belastet. Die Kommission für Versicherungen hat an ihrer Sitzung vom 29. November 2005 dem neuen Versicherungsvertrag zugestimmt. Auf den Antrag des Vorstehers des Finanzdepartements beschliesst der Stadtrat:

1. Dem Versicherungsabschluss für einen kollektiven Unfallversicherungsvertrag zugunsten der freiwillig und unentgeltlich tätigen Helferinnen und Helfer der Stadtverwaltung und der Stiftung Alterswohnungen mit der «Zürich» Versicherungs-Gesellschaft zu einer Jahresprämie von Fr. 1900.– und einer Vertragsdauer von drei Jahren (1. Januar 2006 bis 31. Dezember 2008) wird zugestimmt.
2. Die Fachstelle Versicherungen Stadt Zürich wird ermächtigt, den Vertrag mit der «Zürich-Versicherungs-Gesellschaft zu unterzeichnen.
3. Die Versicherungsprämie wird dem Konto Nr. 3184 von VZH belastet und zuzüglich Verwaltungskosten von 5 Prozent der Gesamtverwaltung Nr. 1060.00.3937 weiterverrechnet.
4. Mitteilung an die Departementsvorstehenden und Dienstabteilungen sowie die Versicherungen Stadt Zürich (20) für sich und zuhanden der Mitglieder der Kommission für Versicherungen.

Für getreuen Auszug: der Stadtschreiber

## A10 Spesenreglement für die Freiwilligenarbeit in den SOD

### Vorbemerkung

Die Sozialen Dienste erstatten den Freiwilligen die anfallenden Spesen zurück. Die Freiwilligen sind im Rahmen der Einsatzvereinbarung über die Spesenregelung zu informieren. Es handelt sich dabei um eine Selbstdeklaration und gilt für alle Einsätze in allen Bereichen.

### Pauschalspesen

In der pauschalen Spesenentschädigung sind Fahrspesen, Telefonanrufe, Fotokopien und ähnliches abgegolten.

### Richtlinien

Es gelten folgende Pauschalen pro Kalenderjahr:

wenige Einsätze (bis 25 Stunden)	Fr. 100.– pro Jahr
einige Einsätze (bis 50 Stunden)	Fr. 200.– pro Jahr
viele Einsätze in einem oder mehreren Einsatzgebieten (mehr als 50 Stunden)	Fr. 300.– pro Jahr

Grundsätzlich sind diese Beträge nicht kumulierbar. Es ist jedoch gestattet, einer Freiwilligen höchstens zweimal im Jahr eine Spesenvergütung von je Fr. 100.– für kleinere oder mittlere Einsätze auszurichten. Für die Abrechnung sind die Formulare «Spesenabrechnung pauschal» (A11) und/oder «Spesenabrechnung Einzeleinsätze» (A12) zu verwenden.

Ausserordentliche Reisespesen wie Zugfahrten von Zürich in andere Gemeinden, oder Taxifahrten (Notfall) innerhalb der Stadt Zürich, die der Freiwilligen in Ausführung ihres Einsatzes entstehen, werden gegen Vorlage der Fahrkarten separat vergütet. Die Vergütung solcher Spesen ist jedoch vorgängig anlässlich der Einsatzplanung zu besprechen und auf der Einsatzvereinbarung festzuhalten.

Bei einmaligen Einsätzen können die Fahrspesen der Freiwilligen gegen Vorlage der Fahrkarte vergütet werden (A12). In diesen Fällen entfällt die Pauschalentschädigung und die Freiwillige erhält auch von keinem anderen Sozialzentrum eine Pauschale.

Nicht als Spesen gelten Anschaffungen zu Gunsten der Klientin in Zusammenhang mit dem Einsatz (Zeitschriften, Lehrbücher und anderes mehr). Hier klärt die Freiwillige vorgängig mit der für sie zuständigen Person ab, ob die Anschaffung der Klientin zugemutet werden kann oder ob eine Kostenübernahme durch die SOD angezeigt und möglich ist.

Die Spesenformulare sind zuerst durch die Freiwillige und die Koordinatorin zu unterzeichnen, bevor sie an die QT-Leiterin weitergeleitet werden. Die Koordinatorin behält eine Kopie der Spesenabrechnung zur Kontrolle in ihren Akten.

**A11 Spesenabrechnung pauschal**

Spesenabrechnung für die Freiwilligenarbeit in den SoD

<b>Name und Adresse Freiwillige</b>			<b>Jahr:</b>
<b>Dienstabteilung:</b>	Soziale Dienste	<b>Remo-Nr.:</b>	31805001
<b>Sozialzentrum:</b>	bitte auswählen	<b>Kostenstellen-Nr.**</b>	
<b>KoordinatorIn:</b>		<b>Einsatzart :</b> (Einzelfallhilfe, Schreibdienst, Einsätze in den SEB, andere)	Einzelfallhilfe (691)

**Selbstdeklaration der/s Freiwilligen**

bitte ankreuzen	zeitlicher Umfang der Einsätze im Kalenderjahr	Betrag pro Jahr
<input type="checkbox"/>	Ich habe Einsätze geleistet (bis 25 Std.)	Fr. 100.–
<input type="checkbox"/>	Ich habe Einsätze geleistet (bis 50 Std.)	Fr. 200.–
<input type="checkbox"/>	Ich habe Einsätze geleistet und/oder war in verschiedenen Einsatzgebieten tätig (mehr als 50 Std.)	Fr. 300.–

► Mit dieser Spesenentschädigung sind Fahrspesen, Telefonanrufe, Fotokopien und ähnliches abgegolten.

► Ausserordentliche Reisespesen werden gemäss Merkblatt separat vergütet.

► Anschaffungen in Zusammenhang mit dem Einsatz gelten nicht als Spesen; siehe Merkblatt.

<b>Bankkonto</b>	BC-Nummer	Konto-Nummer	IBAN-Nummer
<i>oder</i> <b>Postkonto</b>	PC-Konto		

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift Freiwillige: \_\_\_\_\_

Unterschrift Koordinatorin: \_\_\_\_\_

Unterschrift Zentrumsleiterin: \_\_\_\_\_

Das Formular ist unter Beilage eines Einzahlungsscheines bis spätestens am 15. November des laufenden Jahres an die Finanzbuchhaltung SOD weiterzuleiten. Die Koordinatorin behält zwecks Kontrolle eine Kopie in ihren Akten.

\*\* **SZA:** 5550131 1000; **SZAL:** 5550161 1000; **SZD:** 5550121 1000; **SZH:** 5550151 1000; **SZS:** 5550141 1000

**A12 Spesenabrechnung Einzeleinsätze**

Spesenabrechnung für die Freiwilligenarbeit in den SOD

Einmaliger Einsatz (Freiwillige/r erhält in den SoD keine Pauschalspesen)

Name, Adresse Freiwillige		Sozialzentrum	bitte auswählen
KoordinatorIn			Jahr
Remo-Nr.		Kostenstellen-Nr.**	

Ausserordentliche Reise (Freiwillige/r erhält in den SoD Pauschalspesen)

Name, Adresse Freiwillige		Sozialzentrum	bitte auswählen
KoordinatorIn			Jahr
Remo-Nr.		Kostenstellen-Nr.**	

Ich habe für meinen Einsatz als Freiwillige/r Tageskarte(n) für Tram/Zug/Taxi benötigt und mache dafür eine Rückerstattung von Fr. \_\_\_\_\_ geltend.

Entschädigung in bar erhalten

Entschädigung auf mein Konto \_\_\_\_\_ bei

\_\_\_\_\_  
(Einzahlungsschein beilegen)

Ort, Datum, Unterschrift Freiwillige:  
  
\_\_\_\_\_

Visum Koordinatorin: \_\_\_\_\_

Unterschrift Zentrumsleiterin: \_\_\_\_\_

Das Formular ist unter Beilage eines Einzahlungsscheines bis spätestens am 15. November des laufenden Jahres an die Finanzbuchhaltung SOD weiterzuleiten. Die Koordinatorin behält zwecks Kontrolle eine Kopie in ihren Akten.

\*\* SZA: 5550131 1000; SZAL: 5550161 1000; SZD: 5550121 1000; SZH: 5550151 1000; SZS: 5550141 1000



## **A14 Checkliste Begleitung Freiwillige**

### **Startphase**

Nach dem ersten Einsatz mit der Freiwilligen telefonisch Kontakt aufnehmen und nachfragen.

- Genügend Infos?
- Erste Erfahrungen, Erfolge, Enttäuschungen?
- Sind die nächsten Schritte klar?
- Wie häufig soll künftig der Austausch stattfinden?
- Termin für nächsten Kontakt festlegen.

### **Ausführungsphase**

In regelmässigen Abständen mit der Freiwilligen telefonisch Kontakt aufnehmen (nicht erst beim Auftauchen von Schwierigkeiten).

- Wie läuft's?
- Pannen, Ärger, Konflikte
- Ermutigung, Erfreuliches
- Lösung in Sicht?
- Werden andere Austauschgefässe (z.B. Supervision) gewünscht?

### **Schlussphase: Einsatz abschliessen und auswerten**

- Wieso hört der Einsatz auf?
- Wie und wann hört der Einsatz auf?
- Welche Gefühle: Erfolg, Enttäuschung?
- Wie geschieht der Abschied?
- Interesse an einem weiteren / anderen Einsatz?

**A15 Auswertung Freiwilligeneinsatz Freiwillige**

Fragebogen für die Freiwilligen

Sozialzentrum \_\_\_\_\_ Fall \_\_\_\_\_

Klientin \_\_\_\_\_

	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht
Wie haben Sie die Aufgabe gemäss Einsatzbeschreibung erfüllen können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Denken Sie, dass Ihre Hilfe der Klientin genützt hat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie gut kann die Klientin künftig die Aufgabe selbst lösen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie war Ihr Kontakt zur Klientin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Information in der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Begleitung durch die Verantwortliche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen Freiwillige

---



---

	ja	eher ja	eher nein	nein
Würden Sie wieder einen Einsatz machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In welchem Bereich?

---



---

Wie gross war Ihr totaler Zeitaufwand (in Stunden)?

---



---

Besten Dank!

Bemerkungen Verantwortliche

---



---

**A16 Auswertung Freiwilligeneinsatz Klientin**

Fragebogen für die Klientin

Sozialzentrum \_\_\_\_\_ Fall \_\_\_\_\_

Klientin \_\_\_\_\_

	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht
Wie gut half Ihnen die Unterstützung durch die Freiwillige?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist die Aufgabe gemäss Einsatzvereinbarung gelöst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie war der Kontakt zur Freiwilligen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie war die Zusammenarbeit mit der Verantwortlichen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen KlientIn

---



---



---



---

Besten Dank!

Bemerkungen Verantwortliche

---



---



---

## A17 Kennzahlen Freiwilligenarbeit – Beispiel SoD

Nr.	Kennzahl	Definition / Bemerkungen	Periodizität	Weitergabe an...			
				GL SoD	Reporting SD	Geschäftsbericht	Stat. Jahrbuch
1	Beratungs- und Abklärungsgespräche mit interessierten Freiwilligen	Nur Leute, die vor Ort zum Gespräch kommen, ohne Telefon- und Mailverkehr	jährlich	Ja	Nein	Nein	Nein
2	Anzahl Institutionen, welche in der Internet-Stellenbörse «zürich freiwillig» inseriert haben	Keine Doppelzählungen, ohne Einrichtungen des Sozialdepartements Ohne Schreibdienste und Einzelfallhilfe	jährlich	Ja	Nein	Nein	Nein
3	Anzahl eingesetzte Freiwillige in der Einzelfallhilfe der SoD		jährlich	Ja	Nein	Nein	Nein
4	Anzahl Einsätze von Freiwilligen in der Einzelfallhilfe der SoD		jährlich	Ja	Nein	Nein	Nein
5	Anzahl geleistete Stunden von Freiwilligen in der Einzelfallhilfe der SoD		jährlich	Ja	Nein	Nein	Nein
6	Anzahl eingesetzte Freiwillige in den Schreibdiensten der Sozialzentren		jährlich	Ja	Nein	Nein	Nein
7	Anzahl geleistete Stunden von Freiwilligen in den Schreibdiensten der Sozialzentren		jährlich	Ja	Nein	Nein	Nein
8	Anzahl der Einzelberatungen in den Schreibdiensten der Sozialzentren		jährlich	Ja	Nein	Nein	Nein
9	Persönliche Hilfe durch Freiwillige: Anzahl eingesetzte Personen	umfasst die Bereiche 3 und 6.	jährlich	Ja	Ja	Nein	Nein
10	Persönliche Hilfe durch Freiwillige: Anzahl geleistete Stunden	Summe von 5 und 7	jährlich	Ja	Ja	Ja	Nein