

# Handbuch Freiwilligenarbeit



**Herausgeberin**

Stadt Zürich  
Soziale Dienste  
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit  
Selnaustrasse 17  
8026 Zürich

Tel. 044 412 66 77

[freiwillige@zuerich.ch](mailto:freiwillige@zuerich.ch)

[www.stadt-zuerich.ch/freiwillige](http://www.stadt-zuerich.ch/freiwillige)

**Projektleitung und Redaktion**

Simone Gschwend, Anna-Katharina Thürer, Soziale Dienste

**Mitarbeit**

Belinda Harris, Vreni Nufer, Michaela Rohrer, Franziska Schawalder, Soziale Dienste  
Remo Blumenthal, Integrationsförderung

**Lektorat**

Jennifer Zimmermann, Kommunikation Soziale Dienste  
Sabina Altermatt, [www.wortfabrik.ch](http://www.wortfabrik.ch)

**Korrektorat**

Christoph Gassmann, [www.fehlervogel.ch](http://www.fehlervogel.ch)

**Bild**

Niklaus Spoerri, [www.niklausspoerri.ch](http://www.niklausspoerri.ch)

**Gestaltung**

Monika Salzgeber, [www.maniok.ch](http://www.maniok.ch)

**Druck**

Geomatik + Vermessung Stadt Zürich

Das Copyright des Handbuchs liegt bei den Sozialen Diensten der Stadt Zürich.

Auszugsweiser oder vollständiger Abdruck nur mit dem Zusatz «Soziale Dienste Stadt Zürich,  
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit» erlaubt.

**Stadt und Quartiere gemeinsam gestalten**

Ein Legislaturschwerpunkt der Stadt Zürich

# **Inhalt**

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Zur Bedeutung der Freiwilligenarbeit für die Stadt Zürich</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Freiwilligenarbeit: Definition und Abgrenzung</b>	<b>9</b>
<b>3.1</b>	Merkmale der Freiwilligenarbeit <b>9</b>	
<b>3.2</b>	Formen der Freiwilligenarbeit <b>9</b>	
<b>3.3</b>	Freiwilligenarbeit im Selbstverständnis der Stadt Zürich <b>10</b>	
<b>4</b>	<b>Städtische Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit</b>	<b>11</b>
<b>4.1</b>	Organisation und Förderung <b>11</b>	
<b>4.2</b>	Leitlinien und Standards der Freiwilligenarbeit <b>12</b>	
<b>5</b>	<b>Einsatzfelder für Freiwillige in der Stadt Zürich</b>	<b>13</b>
Alterszentren Stadt Zürich; Computercorner <b>14</b>		
AOZ; TransFair <b>16</b>		
Zürcher Forum der Religionen; Beitrag zum Dialog <b>18</b>		
Grün Stadt Zürich; Corporate Volunteering <b>20</b>		
Nachbarschaftshilfe Zürich; Einsatz im Quartier <b>22</b>		
Nordamerika Native Museum in Zürich; Mitarbeit im NONAM <b>24</b>		
Pro Infirmis Zürich; Treuhanddienst <b>26</b>		
Soziale Dienste der Stadt Zürich; Schreibdienst <b>28</b>		
Sportamt Stadt Zürich; Engagement im Sport <b>30</b>		
Zürcher Stadtmission; Café Yucca <b>32</b>		
Stadtspital Triemli Zürich; FreiTAG <b>34</b>		
Zürcher Gemeinschaftszentren; Kulturgotte/götti <b>36</b>		
<b>6</b>	<b>Grundlagen der Begleitung und Führung von Freiwilligen</b>	<b>38</b>
<b>6.1</b>	Einsatzplanung <b>39</b>	
<b>6.2</b>	Gewinnung von Freiwilligen <b>40</b>	
<b>6.3</b>	Erstgespräch und Einsatzvereinbarung <b>41</b>	
<b>6.4</b>	Einarbeitung und Begleitung <b>43</b>	
<b>6.5</b>	Weiterbildung und Anerkennung <b>44</b>	
<b>6.6</b>	Beendigung des Einsatzes <b>45</b>	
<b>6.7</b>	Qualitätssicherung und Ausweisen der Freiwilligenarbeit <b>46</b>	
<b>7</b>	<b>Freiwilligenarbeit im Wandel</b>	<b>47</b>
<b>7.1</b>	Neue Motive und Wünsche der Freiwilligen berücksichtigen <b>47</b>	
<b>7.2</b>	Neue Zielgruppen erschliessen <b>48</b>	
<b>7.3</b>	Neue Formen von Freiwilligenarbeit einbeziehen <b>49</b>	
<b>7.4</b>	Professionalisierte Freiwilligenbegleitung anstreben <b>51</b>	
<b>8</b>	<b>Literatur</b>	<b>52</b>

- A 1** Benevol-Standards der Freiwilligenarbeit **54**
- A 2** Checkliste und Mustervorlage Aufgabenprofil **55**
- A 3** Checkliste Stellenausschreibung **56**
- A 4** Musterbeispiele für Stellenausschreibungen **57**
- A 5** Leitfaden für Erstgespräch **58**
- A 6** Beurteilungsdimensionen der Eignungsabklärung **59**
- A 7** Einsatzvereinbarung **60**
- A 8** Rechte und Pflichten der Freiwilligen in der Stadt Zürich **62**
- A 9** Geheimhaltungsregelung **63**
- A 10** Spesen **65**
- A 11** Versicherungsschutz **68**
- A 12** Vereinbarung zum Wohl des Kindes **73**
- A 13** Zeiterfassung Freiwilligenarbeit **74**
- A 14** Checkliste Begleitung Freiwillige **75**
- A 15** Merkblatt Dank und Anerkennung **76**
- A 16** Merkblatt «Dossier freiwillig engagiert» **77**
- A 17** Kennzahlen Freiwilligenarbeit – Beispiel SOD **78**
- A 18** Merkblatt Migrantinnen und Migranten in der Freiwilligenarbeit **79**

## **Dank**

**Das vorliegende Handbuch ist das Produkt einer intensiven Auseinandersetzung mit dem Thema Freiwilligenarbeit in den verschiedenen Departementen und Dienstabteilungen der Stadt Zürich. Der Umgang mit dem freiwilligen Engagement gestaltet sich in jeder einzelnen Organisationseinheit auf unterschiedliche Weise. Umso interessanter war es, im gegenseitigen Erfahrungsaustausch Einblick in die jeweils anderen Praktiken zu gewinnen.**

Dank der tatkräftigen und wohlwollenden Unterstützung zahlreicher Beteiligter ist es – trotz aller Unterschiedlichkeiten – gelungen, in konstruktiver Zusammenarbeit ein gemeinsames Verständnis und eine gemeinsame Haltung zum Thema zu entwickeln. Es war in jeder Hinsicht ein bereichernder und äusserst lehrreicher Weg. Deshalb möchten wir an dieser Stelle allen danken, die zur Realisierung dieses umfangreichen Werkes beigetragen haben.

Unser Dank gilt in erster Linie Esther Diethelm, Fachkoordinatorin des Legislaturschwerpunktes «Stadt und Quartiere gemeinsam gestalten», die es uns ermöglicht hat, das Projekt über den LSP-Kredit zu finanzieren. Auch von fachlich-strategischer Seite her ist sie uns von Beginn an beratend zur Seite gestanden.

Zu danken haben wir insbesondere auch den Kolleginnen und Kollegen der Arbeitsgruppe «Handbuch», die mit ihren wertvollen und kritischen Beiträgen die fachliche Diskussion weiterentwickelt und wesentlich zu dieser Publikation beigetragen haben. Beteiligt waren Remo Blumenthal (Integrationsförderung), Belinda Harris, Vreni Nufer, Michaela Rohrer und Franziska Schawalder (Soziale Dienste). Zur erweiterten Echogruppe gehörten zudem Gabrielle Frey (Grün Stadt Zürich), Madeleine Haag (Gesundheits- und Umweltdepartement), Jeannine Stauffer (AOZ) und Ralph Steimle (Sportamt).

Einen speziellen Dank möchten wir an alle Vertreterinnen und Vertreter der Einsatzorganisationen aussprechen, die sich zur Verfügung gestellt haben und in diesem Handbuch die Tätigkeitsfelder der Freiwilligen in ihrer Institution in Form eines Einsatz-Porträts beschreiben. Unser Dank gilt auch dem Fotografen Niklaus Spoerri; ihm ist es hervorragend gelungen, mit seinem Feingefühl und künstlerischen Blick den Freiwilligen in diesem Handbuch ein Gesicht zu geben.

Schliesslich gebührt ein grosses Dankeschön auch der Kommunikationsabteilung der Sozialen Dienste. Sie hat uns während der Phase des Schreibens und bei der Gestaltung der Publikation mit kompetenter Beratung begleitet und dem Gesamtwerk den Feinschliff verliehen.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre!

Simone Gschwend und Anna-Katharina Thürer  
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit



# **1 Einleitung**

**Freiwilligenarbeit ist eine unverzichtbare Ressource, damit unsere Gesellschaft und unser Gemeinwesen funktioniert. Sie ist Ausdruck zivilgesellschaftlichen Engagements und stärkt den sozialen Zusammenhalt in der Bevölkerung. Viele Aufgaben der öffentlichen Dienste wären ohne den Beitrag von Freiwilligen undenkbar. Die Stadt Zürich fördert deshalb das freiwillige Engagement in der Stadtverwaltung.**

Im vorliegenden Handbuch werden Leitlinien und Rahmenbedingungen zur Freiwilligenarbeit für die Stadt Zürich festgehalten und verankert. Es erscheint als Neuauflage des Handbuchs 2008 und ist ein Produkt der überdepartementalen Aktivitäten des Legislaturschwerpunktes 3, «Stadt und Quartier gemeinsam gestalten», in der Legislaturperiode 2010–2014. Im Vergleich zur alten Fassung, die das Augenmerk insbesondere auf die verbindliche Regelung der Freiwilligenarbeit im Sozialdepartement legte, ist die neue gesamtstädtisch ausgerichtet und als empfehlender Leitfaden für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen zu verstehen. Die Neuausgabe berücksichtigt die in den letzten Jahren gesammelten Erfahrungen und Erkenntnisse mit Freiwilligenarbeit in den städtischen Abteilungen und in anderen Non-Profit-Organisationen und nimmt aktuelle Entwicklungen in der Freiwilligenarbeit auf. Die Motive und die Vorstellungen der Menschen, die sich unentgeltlich in den Dienst der Gemeinschaft stellen, haben sich verändert. Diesen Veränderungsprozessen gilt es Rechnung zu tragen.

Dieses Handbuch richtet sich an Freiwilligenverantwortliche in städtischen Abteilungen und unterstützt sie mit nützlichen Empfehlungen und Hinweisen bei der Einführung und bei der Gewinnung, Begleitung und Qualifizierung von Freiwilligen. Es soll aber auch Kontraktepartnern der Stadt Zürich und anderen Non-Profit-Organisationen als Inspirationsquelle für die eigene Arbeitspraxis dienen. Darüber hinaus verschafft es sämtlichen Interessierten – nicht zuletzt auch den Freiwilligen – beispielhaft und auf illustrative Weise eine Übersicht über die Vielfalt der Einsatzfelder für Freiwillige in der Stadt Zürich und vermittelt einen Einblick ins städtische Selbstverständnis und den Umgang mit der Ressource Freiwilligenarbeit.

Das Handbuch ist inhaltlich wie folgt aufgebaut: Nach dieser Einleitung legt Kapitel 2 die Bedeutung des freiwilligen Engagements für die Stadtverwaltung und Bevölkerung dar. Es folgt Kapitel 3 zur Definition und Abgrenzung von Freiwilligenarbeit und zum städtischen Freiwilligenverständnis. In Kapitel 4 werden die städtischen Rahmenbedingungen und die Freiwilligen-Standards vorgestellt. Kapitel 5 beinhaltet einen illustrativen Überblick über die städtischen Einsatzfelder, und Kapitel 6 bietet wichtige Grundlagen für die professionelle Begleitung und Führung von Freiwilligen. Kapitel 7 thematisiert den Wandel in der Freiwilligenarbeit und vermittelt Praxistipps, wie neuere Entwicklungen berücksichtigt werden können. Im Anhang sind schliesslich Arbeitsinstrumente, Checklisten, Vorlagen usw. zu finden.

## **2 Zur Bedeutung der Freiwilligenarbeit für die Stadt Zürich**

---

**In der Stadt Zürich hat Freiwilligenarbeit Tradition. Für städtische Abteilungen und private Anbieter, mit denen die Stadtverwaltung Leistungsvereinbarungen abgeschlossen hat, engagieren sich jährlich Tausende von Freiwilligen. Allein im Gesundheits- und Umweltdepartement und im Sozialdepartement sind es rund 2500 Freiwillige. Aber auch in zivilgesellschaftlichen Organisationen wie Quartier- und Sportvereinen, Nachbarschaftshilfen usw., die zu einem aktiven Gemeinwesen in der Stadt Zürich beitragen, sind unzählige freiwillige Helferinnen und Helfer im Einsatz. Gemäss Statistik der Stadt Zürich 2010 leisten rund 29 Prozent der städtischen Bevölkerung Freiwilligenarbeit, im Rahmen von festen Organisationsstrukturen oder von informellen Beziehungsnetzwerken.**

Ohne freiwillige Arbeit ist unser Gemeinwesen undenkbar. Viele Aufgaben der städtischen Dienstleistungen in den Bereichen Soziales, Kultur, Sport, Umwelt und Politik könnten ohne den Beitrag von Freiwilligen nicht erbracht werden. Freiwilligenarbeit ist jedoch nicht nur eine Möglichkeit zur finanziellen Entlastung sozialer Sicherungssysteme. Sie steigert vielmehr die Effektivität und Qualität des Service public. Freiwillige beleben und bereichern die Stadtverwaltung und bringen wertvolles Know-how und eine Aussenperspektive mit. Sie bauen Brücken und schaffen Nähe zur Bevölkerung. Damit können die Aufgaben zugunsten der Zürcher Bevölkerung umfassender und zufriedenstellender erfüllt werden.

Freiwilliges Engagement ist eine wesentliche Ausdrucksform für Zugehörigkeit und für aktive Beteiligung der Bevölkerung an der Gemeinschaft und der Demokratie. Stadtbewohnerinnen und -bewohner übernehmen Eigenverantwortung, agieren nicht bloss als passive Konsumentinnen und Konsumenten. Sie werden selbst zu Erbringern wohlfahrtsstaatlicher Leistungen und tragen so zur Entwicklung und einer besseren Lebensqualität in der Stadt Zürich bei. Zudem fördert Freiwilligenarbeit die soziale Integration und Chancengleichheit. Sie schafft Beziehungen zwischen Generationen, unterschiedlichen sozialen Schichten und verschiedenen Kulturen. Mit ihrer identitätsstiftenden Wirkung in den Quartieren sorgt sie für gesellschaftliche Einbindung, gerade in Bezug auf neu Zugezogene. Damit dient sie dem gegenseitigen Verständnis, der Solidarität und einem friedlichen Zusammenleben.

Darüber hinaus verspricht ein freiwilliges oder ehrenamtliches Engagement auf individueller Ebene für jeden einzelnen Freiwilligen wichtige persönliche Erfahrungen. Im Rahmen der organisierten Freiwilligenarbeit in der Stadt Zürich werden den Freiwilligen einerseits interessante Einblicke in die Arbeit und Leistungen des städtischen Wirkungsfeldes ermöglicht. Andererseits werden im Austausch neue und wertvolle Kompetenzen erworben, die der beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung dienen.

In diesem Sinne ist Freiwilligenarbeit ein Gewinn für alle – für die Stadtverwaltung, die Gemeinschaft und für jede und jeden Einzelnen.

### **3 Freiwilligenarbeit: Definition und Abgrenzung**

---

#### **3.1 Merkmale der Freiwilligenarbeit**

---

In Anlehnung an Benevol Schweiz<sup>1</sup> ([www.benevol.ch](http://www.benevol.ch)) wird Freiwilligenarbeit als gesellschaftlicher Beitrag an Mitmenschen und Umwelt verstanden. Sie wird durch folgende Merkmale charakterisiert:

- Es handelt sich um eine produktive Arbeitsleistung, die aus freiem Willen und selbstbestimmt ausgeübt wird, d. h., es besteht kein rechtlicher Zwang, ein Engagement einzugehen.
- Sie hebt sich von der beruflichen Arbeit ab, indem sie nicht den Zweck des Lebensunterhaltes verfolgt. Sie ergänzt und unterstützt die berufliche Arbeit, tritt aber nicht in Konkurrenz zu ihr. Entsprechend ist sie auch zeitlich begrenzt.
- Im Unterschied zu Freizeitaktivitäten bzw. zu selbstbezogenen Tätigkeiten (z. B. Aus- und Weiterbildung, Schlafen, Essen) könnte sie von einer Drittperson gegen Bezahlung ausgeführt werden (Drittpersonen-Kriterium).
- Sie wird ausserhalb der eigenen Kernfamilie geleistet und erfolgt zugunsten Dritter. Am Gemeinwohl orientiert, stellt sie sich in den Dienst von Menschen, der Gemeinschaft oder der Umwelt.
- Grundsätzlich erfolgt sie ohne unmittelbare monetäre Gegenleistung, also unentgeltlich. Dabei gilt die Rückerstattung von Spesen und die Vergabe von Anerkennungsgeschenken nicht als Entschädigung.

#### **3.2 Formen der Freiwilligenarbeit**

---

In Wissenschaft und Theorie wird grundsätzlich zwischen formeller und informeller Freiwilligenarbeit unterschieden:

- **Formelle Freiwilligenarbeit** wird im Rahmen eines Einsatzbetriebes oder einer Einsatzorganisation geleistet, d. h. in einer privaten oder öffentlichen Institution. Im Rahmen der formellen Freiwilligenarbeit wird wiederum zwischen Basisarbeit und Ehrenamt unterschieden, wobei sich Letzteres auf unentgeltliche Tätigkeiten in einem Leitungsgremium (Vereinsvorstand, Stiftsrat, Gemeinderat usw.) bezieht und üblicherweise durch eine Wahl, Berufung oder Beauftragung bestimmt wird.
- **Informelle Freiwilligenarbeit** findet hingegen ausserhalb von festen Organisationsstrukturen statt. Häufig entsteht sie spontan im Bekanntenkreis oder in der Nachbarschaft. Dazu gehört die Nachbarschaftshilfe ebenso wie die (nicht finanzielle) Unterstützung von Personen ausserhalb der eigenen Kernfamilie.

<sup>1</sup> Benevol Schweiz ist die Dachorganisation der regionalen Fachstellen für Freiwilligenarbeit in der Schweiz.

### **3.3 Freiwilligenarbeit im Selbstverständnis der Stadt Zürich**

---

Die oben dargelegte Unterscheidung hält für formelle und informelle Freiwilligenarbeit fest: Freiwillige leisten ausserhalb der Familie aus freiem Willen eine zeitlich begrenzte und unbezahlte Tätigkeit zugunsten Dritter. Im städtischen Kontext engagieren sie sich in verschiedenen Arbeitsfeldern:

- Als **freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** übernehmen sie praktische Aufgaben, die die Lebensqualität anderer Menschen verbessern (z. B. im Begleitdienst eines Altersheims, in der Einzelfallhilfe der Sozialen Dienste, in der organisierten Nachbarschaftshilfe).
- Als **ehrenamtliche Vereinsvorstände** oder **freiwillige Helferinnen und Helfer** engagieren sie sich zugunsten eines Vereins (z. B. Sportverein, kultureller Verein). Vorstände stellen ihr Know-how als gewählte Mitglieder zur Verfügung und übernehmen Aufgaben in der Führung. Helferinnen und Helfer unterstützen Aktivitäten und Anlässe des Vereins.
- Als **soziokulturell Engagierte** setzen Freiwillige Ideen und Interessen in Zusammenarbeit mit soziokulturellen Institutionen um (z. B. offener Spieltreff, Kinderfasnacht) oder arbeiten bei Projekten zur Quartierentwicklung mit.
- Als **Multiplikatorinnen und Multiplikatoren** schaffen sie Vernetzung und bauen Brücken zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung (z. B. im Integrationsbereich) und wirken an Projekten und Aktionen zugunsten eines besseren Zusammenlebens in der Stadt Zürich mit.

Nicht unter Freiwilligenarbeit im engeren Sinne fallen in Abgrenzung dazu jegliche monetär entschädigte Tätigkeiten. Dies betrifft beispielsweise:

- Helferinnen und Helfer, die innerhalb von soziokulturellen Institutionen gegen eine geringe Entschädigung Dienstleistungen erbringen (Mitarbeit in Cafeteria, Bücherstunde für Kinder usw.);
- Sozialhilfebeziehende, die sich in der gemeinnützigen Arbeit engagieren und durch eine Integrationszulage entschädigt werden;
- private Beistände, die im Auftrag der Vormundschaftsbehörde ein vormundschaftliches Mandat gegen ein bescheidenes Entgelt übernehmen;
- weitere Behörden und Miliztätige (z. B. im politischen Bereich, in der Schule, Feuerwehr), die im Rahmen von Sitzungsgeldern oder eines Soldes eine (Teil-)Entschädigung erhalten.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> In der Alltagspraxis der städtischen Dienstabteilungen wird die Bezeichnung Freiwilligenarbeit z. T. auch im Zusammenhang mit nebenberuflicher Behörden- und Miliztätigkeit verwendet. Aus rechtlicher Sicht gilt es jedoch, diese Aktivitäten klar von der Freiwilligenarbeit abzugrenzen, denn Entschädigungen bewirken, dass die Arbeit als bezahlte Arbeit angesehen werden kann mit allen Konsequenzen eines Arbeitsverhältnisses (AHV-Arechnung, Steuerpflicht, Kündigungsschutz usw.).

## **4 Städtische Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit**

---

**Die Stadt Zürich setzt sich mit gezielten Massnahmen für die Freiwilligenarbeit ein und sorgt für entsprechend förderliche Rahmenbedingungen. Sie stellt Finanzen und organisatorische Strukturen zur Verfügung, pflegt eine Anerkennungskultur zur Würdigung des freiwilligen Engagements und setzt Leitlinien fest für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen.**

### **4.1 Organisation und Förderung**

---

Die Dienstabteilung der Sozialen Dienste (SOD) der Stadt Zürich führt seit 1998 die **Kontaktstelle Freiwilligenarbeit** ([www.stadt-zuerich.ch/freiwillige](http://www.stadt-zuerich.ch/freiwillige)). Mit ihrer gesamtstädtischen Ausrichtung fungiert sie in der Stadt Zürich intern und extern als Drehscheibe und Anlaufstelle für Fragen rund um das Thema Freiwilligenarbeit. Sie gehört zum Netzwerk der Schweizer Benevol-Fachstellen und ist mit ihrem Mandat für den Raum Zürich auch unter dem Namen **Benevol Stadt Zürich** bekannt. Beratend hilft sie interessierten Freiwilligen bei der Suche nach geeigneten Einsatzfeldern und unterstützt städtische Abteilungen und andere Organisationen bei der Gewinnung und Begleitung von Freiwilligen. Im Bereich «Corporate Volunteering»<sup>3</sup> berät sie Firmen bei der Förderung des freiwilligen Engagements ihrer Mitarbeitenden und leistet Hilfestellung beim Knüpfen von Partnerschaften mit gemeinnützigen Organisationen. Stadtintern koordiniert sie zudem Aktivitäten im Freiwilligenbereich, erarbeitet Grundlagen und leitet fachübergreifende Gremien, in welchen aktuelle Themen der Freiwilligenarbeit behandelt werden.

Das Kontraktmanagement des Sozialdepartements unterstützt zudem durch Leistungsvereinbarungen bzw. Finanzbeiträge private Anbieter sozialer Dienstleistungen, die zu einem grossen Teil von zivilgesellschaftlichem Engagement getragen werden und/oder die Freiwilligenarbeit gezielt fördern – so beispielsweise die Gemeinschaftszentren, die Nachbarschaftshilfe, aber auch kleinere Vereine, die zusammen mit Freiwilligen im städtischen Umfeld zugunsten des Gemeinwesens wirken. Das Sportamt unterstützt den Jugendsport in Sportvereinen jährlich mit zwei Millionen Franken. Außerdem werden die städtischen Sportanlagen für die Jugendtrainings gratis zur Verfügung gestellt. Ebenso ermöglicht die Integrationsförderung der Stadt Zürich durch den Integrationskredit im Rahmen von jährlich 200 000 Franken die finanzielle Unterstützung von Freiwilligenprojekten, die einen Beitrag zur Verbesserung des Zusammenlebens der einheimischen und der zugezogenen ausländischen Bevölkerung leisten.

Die Stadt Zürich trägt mit gezielter Öffentlichkeitsarbeit zur Förderung der gesellschaftlichen Anerkennung und Wertschätzung der Freiwilligenarbeit bei. Durch die Organisation und Durchführung öffentlicher Anlässe wird das vielseitige freiwillige Engagement in der Stadt sichtbar gemacht, Freiwillige werden gewürdigt, und Einsatzorganisationen wird eine nützliche Werbeplattform geboten. Mit der Bereitstellung redaktioneller Beiträge und Nachrichten über stadtinterne Kommunikationskanäle und deren Publikation in den lokalen Medien wird die städtische Bevölkerung regelmässig über aktuelle Trends in der Freiwilligenarbeit informiert und die gesellschaftliche Bedeutung dieses Engagements ins öffentliche Bewusstsein gerückt.

Die Stadtverwaltung sieht sich zudem in der Verantwortung, die Qualität ihrer Angebote zu sichern und diese angepasst an die gesellschaftlichen Veränderungen stets weiterzuentwickeln. Um eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Freiwilligen zu gewährleisten, orientiert sich die Stadt Zürich an den «Standards der Freiwilligenarbeit», die im folgenden Abschnitt näher erläutert werden.

---

<sup>3</sup> Corporate Volunteering bezeichnet «ein freiwilliges Engagement im Rahmen gesellschaftlich verantwortungsvollen Handelns von Unternehmen» (Gentile, 2012, S.57). Siehe auch «Gemeinnütziges Engagement von Firmen» in Abschnitt 7.3.

## **4.2 Leitlinien und Standards der Freiwilligenarbeit**

---

In Anlehnung an Benevol Schweiz (siehe Arbeitsinstrument A1) richtet sich die Stadt Zürich nach den «Standards der Freiwilligenarbeit» und empfiehlt diese auch den Partnerorganisationen. Die Standards ermöglichen eine bewusste Gestaltung der Zusammenarbeit mit Freiwilligen. Sie sind in erster Linie für hauptamtlich geführte Einrichtungen vorgesehen, in denen professionelle Angestellte und freiwillig Tätige zusammenarbeiten. Für kleinere, wenig formalisierte Vereine, die ausschliesslich auf ehrenamtlicher Basis arbeiten, sind die Standards nur bedingt anwendbar, da eine systematische Begleitung der Freiwilligen kaum möglich ist. Bei der Anwendung der Standards gilt deshalb Folgendes: Für städtische Dienstabteilungen sind sie grundsätzlich als verbindliche Richtlinien zu verstehen. Privaten Anbietern und zivilgesellschaftlichen Organisationen können sie als empfehlende Orientierungshilfe dienen.

Die «Standards der Freiwilligenarbeit» beinhalten folgende Leitlinien für städtische Einsatzorganisationen:

**Anerkennung der Freiwilligenarbeit:** Freiwilligenarbeit braucht zeitgemässe Rahmenbedingungen. Freiwillige haben ein Anrecht auf persönliche und öffentliche Anerkennung ihrer Leistung. Als geeignete Formen der Anerkennung gelten Dankesanlässe und Weiterbildungsmöglichkeiten durch die Institution, eine angemessene Spesenregelung und das Ausstellen eines Tätigkeits- bzw. Kompetenznachweises, der das freiwillige Engagement qualifiziert und sichtbar macht.

**Arbeitsbedingungen:** Freiwillige oder ehrenamtliche Arbeit soll im Jahresdurchschnitt nicht mehr als sechs Stunden pro Woche in Anspruch nehmen, dies im Sinne der Vereinbarkeit von Freiwilligenarbeit mit den täglichen Aufgaben des Einzelnen. Einsatzinstitutionen ermöglichen den Erwerb von notwendigen Fachkenntnissen oder übernehmen entsprechende Weiterbildungskosten und stellen die Infrastruktur (Räume, Fotokopierer usw.) zur Verfügung. Möglichkeiten der Mitsprache und Beteiligung fördern ausserdem die Motivation und Zugehörigkeit.

**Begleitung der Freiwilligen:** Einsatzinstitutionen benennen eine Ansprechperson für die Freiwilligen. Die verantwortliche Begleitperson (auch als Freiwilligenverantwortliche/r bezeichnet) vertritt die Interessen innerhalb der Institution und gestaltet die Zusammenarbeit zwischen bezahltem Personal und Freiwilligen. Ihre Aufgabe ist es, die Freiwilligen einzuführen, zu begleiten und zu unterstützen. Freiwillige haben zudem Anspruch auf regelmässige Einzel- und Gruppengespräche. Sie dienen dem Erfahrungsaustausch, der gegenseitigen Unterstützung und der Auswertung der geleisteten Arbeit.

**Einsatzvereinbarung und Bestätigung des Einsatzes:** Zu Beginn des Einsatzes gilt es, gegenseitige Erwartungen und Vereinbarungen schriftlich festzuhalten. Die Dauer oder Fortsetzung des Einsatzes ist regelmässig zu besprechen. Die Freiwilligen bestimmen Art, Umfang und Dauer ihres Einsatzes. Bei Beendigung der Tätigkeit erhalten die Freiwilligen auf Wunsch eine Einsatzbestätigung oder einen Tätigkeits- bzw. Kompetenznachweis. Es empfiehlt sich, die Einsätze mit dem «Dossier freiwillig engagiert» ([www.dossier-freiwillig-engagiert.ch](http://www.dossier-freiwillig-engagiert.ch)) zu qualifizieren.

**Spesenregelung und Versicherung:** Freiwilligenarbeit ist grundsätzlich unbezahlte Arbeit. Spesen sind jedoch zu entschädigen. Als Spesen gelten effektive Auslagen wie Fahrkosten, Telefonate, Porti usw. Freiwillige müssen während ihres Einsatzes gegen Haftpflichtansprüche versichert sein. Ein zusätzlicher Versicherungsschutz ist vor dem Einsatz zu klären.

**Ausweisen der geleisteten Arbeit:** Institutionen, die mit Freiwilligen arbeiten, beziehen die Freiwilligenarbeit in ihre Unternehmensphilosophie ein. Sie weisen die freiwillig geleisteten Stunden z. B. im Jahres- oder Geschäftsbericht aus und fördern so deren öffentliche Anerkennung.

Zwölf Porträts illustrieren die Vielfalt an Freiwilligen-Engagements in der Stadt Zürich. Sie vermitteln einen Einblick ins städtische Selbstverständnis sowie in den Umgang mit der Ressource Freiwilligenarbeit. Die porträtierten Organisationen sind Dienstabteilungen oder KontraktPartner der Stadt Zürich.

### Alterszentren Stadt Zürich

#### **Computercorner**

14



### AOZ

#### **TransFair**

16



### Zürcher Forum der Religionen

#### **Beitrag zum Dialog**

18



### Grün Stadt Zürich

#### **Corporate Volunteering**

20



### Nachbarschaftshilfe Zürich

#### **Einsatz im Quartier**

22



### Nordamerika Native Museum in Zürich

#### **Mitarbeit im NONAM**

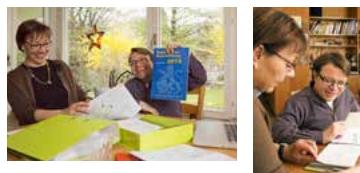
24



### Pro Infirmis Zürich

#### **Treuhanddienst**

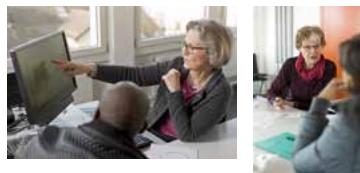
26



### Soziale Dienste der Stadt Zürich

#### **Schreibdienst**

28



### Sportamt Stadt Zürich

#### **Engagement im Sport**

30



### Zürcher Stadtmission

#### **Café Yucca**

32



### Stadtspital Triemli Zürich

#### **FreiTAG**

34



### Zürcher Gemeinschaftszentren

#### **Kulturgotte/götti**

36



# Computercorner



---

Von **Monika Bätschmann**

**Die Internet- und Computercorner sind ein Angebot der Alterszentren Stadt Zürich für Bewohnerinnen und Bewohner und Seniorinnen und Senioren aus dem Quartier. Betreut von Freiwilligen, lernen die Teilnehmenden den Umgang mit Internet und Computer und erhalten Unterstützung bei Unsicherheiten.**

---

Die Dienstabteilung Alterszentren Stadt Zürich des Gesundheits- und Umweltdepartements ist verantwortlich für 25 Alterszentren, in denen aktuell 2140 alte Menschen mitten in der Gemeinschaft wohnen, leben und ihre Privatsphäre schätzen. Rund 1250 kompetente, engagierte Mitarbeitende und 250 Lernende arbeiten in den Bereichen Ho-

tellerie, Betreuung und Pflege, Verwaltung, technischer Dienst, Support und Führung. Gegen 500 Freiwillige sind in verschiedenen Bereichen in den Alterszentren im Einsatz. Sie engagieren sich mit sehr viel Freude, denn der Dialog über alle Altersunterschiede hinweg ist eine Bereicherung für beide Seiten.

Die Freiwilligen im Programm Internet- und Computercorner (ICC) betreuen und unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner der Alterszentren und die Gäste aus dem Quartier bei Fragen rund um die Anwendung von Computerprogrammen. Es sind immer mindestens zwei freiwillige Expertinnen oder Experten im Einsatz. Die Corner finden in der Regel alle zwei Wochen in einem entsprechenden Alterszentrum statt. Die Bewohnerinnen und Bewohner und Gäste müssen sich vorgängig nicht anmelden. Die Begleitung und Betreuung ist ein Eins-zu-eins-Angebot. Die Aktivitäten im ICC sind bewusst niederschwellig, also keine Kursan-

## **«Oft entstehen freundschaftliche Beziehungen zwischen den Teilnehmenden und den Freiwilligen.»**



gebote mit einem Referenten oder einer Referentin; es gibt keinen Frontalunterricht. Dadurch sollen Hemmungen abgebaut werden.

Die Freiwilligen sollten über Fachwissen und Erfahrung mit E-Mail, Internet und über gute Computer-Anwenderkenntnisse verfügen. Weiter sollten sie sozial kompetent, kontaktfreudig, redegewandt und geduldig im Umgang mit älteren Menschen sein. Wichtig ist auch eine gute und schnelle Auflassungsgabe.

Die Freiwilligen entscheiden selbst, wie oft sie ihre Zeit zur Verfügung stellen. Ein ICC-Treffen dauert in der Regel zwei Stunden. Viele Bewohnerinnen und Bewohner und Gäste sind regelmässig dabei, und so entstehen nicht selten auch freundschaftliche Beziehungen, die für alle Beteiligten

sehr wertvoll sind. In den acht Alterszentren, die ICC anbieten, ist jeweils ein hauptverantwortlicher Coach Ansprechperson für die anderen Freiwilligen im Haus. Ein- bis zweimal jährlich tauschen die freiwilligen Computerexpertinnen und -experten gemeinsam ihre Erfahrungen aus. Sie werden wie die anderen freiwilligen Mitarbeitenden der Alterszentren Stadt Zürich in ihrem jeweiligen Alterszentrum zu Veranstaltungen, Feiern und Festen eingeladen. Das schafft zusätzliche Verbindungen und stärkt die Zusammenarbeit, auch mit den bezahlten Mitarbeitenden.

Mit einer Grundausbildung werden die Freiwilligen bei den Alterszentren Stadt Zürich optimal auf ihre Aufgabe vorbereitet. Sie haben zusätzlich die Möglichkeit, an Weiterbildungsangeboten teilzunehmen.

Mit dem Internet- und Computercorner wird ein attraktives und modernes Angebot für die Bewohnerinnen und Bewohner der Alterszentren und die Gäste aus dem Quartier zur Verfügung gestellt, das sehr geschätzt wird. Dieses Angebot ist nur dank dem engagierten Einsatz der freiwilligen Coachs möglich, die ihre Zeit unentgeltlich zur Verfügung stellen. Sie erfahren durch ihren unverzichtbaren Einsatz viel Wertschätzung und Anerkennung. Außerdem leisten sie mit ihrem Engagement einen wertvollen Beitrag zur Vernetzung zwischen den Generationen.

**[www.computercorner.ch](http://www.computercorner.ch)**

# TransFair



---

Von **Jeannine Stauffer**

**Im Programm TransFair der AOZ werden Asylsuchende, Flüchtlinge, Migrantinnen und Migranten von Freiwilligen begleitet und dabei unterstützt, sich im Schweizer Alltag einzuleben.**

---

Die AOZ ist eine Fachorganisation im Migrations- und Integrationsbereich mit über fünfhundert bezahlten Mitarbeitenden und rund hundert Freiwilligen. Als selbstständige öffentlich-rechtliche Institution der Stadt Zürich ist die AOZ konfessionell und politisch neutral und erfüllt Aufgaben im Sozial-, Bildungs- und Integrationsbereich für Flüchtlinge, Migrantinnen und Migranten.

Die AOZ führt Durchgangszentren für Asylsuchende, leistet Sozialhilfe für Flüchtlinge und sorgt für

die Unterbringung und Betreuung von unbegleiteten minderjährigen Asylsuchenden.

Das Freiwilligenprogramm AOZ TransFair stellt den Kontakt her zwischen Asylsuchenden, Flüchtlingen, Migrantinnen und Migranten und Menschen, die schon länger in der Schweiz leben und sehr gut Deutsch sprechen. Die Freiwilligen von TransFair besuchen die begleiteten Personen während mindestens sechs Monaten regelmässig einmal pro Woche in ihrer Wohnung oder an einem geeigneten öffentlichen Ort. Die individuellen Inhalte und Ziele jeder Begleitung werden auf die konkreten Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten abgestimmt. Manche Beziehungen bestehen auch über eine längere Zeit.

Im Vordergrund der Unterstützung durch die Freiwilligen stehen regelmässige Kontakte und der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses. Die Begleiteten schätzen die Unterstützung von Freiwilligen,

## «Der Kontakt zu den Freiwilligen ist oft die einzige Möglichkeit, sich auf Deutsch zu unterhalten.»



so finden sie sich im Quartier besser zurecht und können die Alltagsstrukturen in der Schweiz leichter kennenlernen. Sie benötigen Unterstützung bei der Wohnungssuche, beim Finden einer Arbeit oder eines Praktikums, wünschen Hilfe beim Übersetzen und Verstehen von Briefen oder beim Ausfüllen von Formularen. Dies bedeutet gleichzeitig auch Sprachförderung. Oft sind die persönlichen Kontakte zu den Freiwilligen für die Begleiteten die einzige Möglichkeit, sich auf Deutsch zu unterhalten. Begleitet werden sowohl schulunggewohnte Personen – in Ergänzung zu einem Alphabetisierungs- oder Anfängerkurs – als auch bildungsgewohnte Menschen – beispielsweise bei der Vorbereitung auf eine Sprachprüfung oder Schülerinnen und Schüler in einem Berufsvorbereitungsjahr. TransFair-Freiwillige unterrichten auch in niederschwelligen Deutschkursen für Asylsuchende oder

bieten Gruppenaktivitäten in einem Durchgangszentrum oder im Bundeszentrum Juch an.

Interesse und Offenheit gegenüber Menschen aus anderen Ländern, Empathie und Einfühlungsvermögen gehören ins Gepäck von TransFair-Freiwilligen. Daneben sind eine grosse Selbstständigkeit und Zuverlässigkeit, aber auch viel Geduld und die Fähigkeit, sich abzugrenzen, wichtig. In einem persönlichen Gespräch mit potenziellen Freiwilligen klärt die Projektleitung sorgfältig ab, ob und welcher Einsatz infrage kommt. Nach dem Vermittlungsgespräch in der AOZ folgen der erste Besuch bei den begleiteten Personen und eine vierwöchige Probezeit mit regelmässigen Rückmeldungen an die Projektleitung.

Während der Zeit einer Begleitung erhalten die Freiwilligen bei Bedarf jederzeit fachliche Unterstützung durch die Projektleitung. Zudem besteht die Möglichkeit, an vier Abenden jährlich an einem Erfahrungsaustausch teilzunehmen und sich – moderiert von der Projektleitung – mit anderen Freiwilligen auszutauschen. Die von AOZ TransFair für die Freiwilligen organisierten Weiterbildungsangebote beinhalten den obligatorischen Einführungsabend und drei jährliche fakultative Veranstaltungen zu relevanten Themen wie Asylverfahren, Sprachvermittlung oder transkultureller Kommunikation. Zudem können die Freiwilligen an den regelmässig stattfindenden AOZ-Fachveranstaltungen für Mitarbeitende teilnehmen.

TransFair-Freiwilligenarbeit ist wirkungsvoll. Während bezahlte Fachpersonen sachlich in existenzsichernden Belangen beraten, sind die Freiwilligen näher bei den Menschen und bieten eine sehr persönliche Unterstützung an. Dadurch ergänzen sie die Arbeit der Fachpersonen auf sinnvolle Weise. Durch die regelmässigen Kontakte können sowohl für die Freiwilligen als auch für die Begleiteten bereichernde Begegnungen entstehen, wie folgendes Zitat eines Freiwilligen zeigt: «D. ist eine schüchterne Frau. Mit der Zeit wurde sie gelassener, lachte mehr und getraute sich, mehr zu sprechen.»

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

→ Konflikte & Soziale Integration  
→ Freiwilligenarbeit TransFair

# Beitrag zum Dialog



Von **Virginia Suter Reich**

**Bei Begegnungs- und Bildungsveranstaltungen des Zürcher Forums der Religionen helfen Freiwillige als Vertreterinnen und Vertreter ihrer Religionsgemeinschaften mit, Barrieren und Vorurteile gegenüber Unbekanntem abzubauen und eine Form des interreligiösen Dialogs zu ermöglichen.**

Das Zürcher Forum der Religionen ist ein Zusammenschluss religiöser Gemeinschaften und staatlicher Stellen im Kanton Zürich und versteht sich als Plattform für die Diskussion von gesellschaftlichen Fragen mit religiösen Aspekten. Als neutraler Ansprechpartner setzt sich das Forum für ein Verständnis der Vielfalt gelebter Religionstraditionen in der Öffentlichkeit ein und will einen sachli-

chen, offenen und respektvollen Dialog ermöglichen. Der privatrechtliche Verein verfügt über eine Geschäftsstelle mit zwei Mitarbeitenden, welche die diversen Aktivitäten im Bereich der Begegnung, Vermittlung und Beratung koordinieren.

Ein Fokus der Tätigkeiten des Zürcher Forums der Religionen liegt auf niederschwelligen Bildungs- und Begegnungsveranstaltungen mit dem Ziel, die unmittelbare Auseinandersetzung mit unterschiedlichen religiös geprägten Lebenswirklichkeiten in der Öffentlichkeit zu fördern. Rundgänge im jüdischen Zürich etwa gewähren Einblicke in verschiedene Ausprägungen des gelebten Judentums. Neben verschiedenen Synagogen werden zusätzliche für das jüdische Leben wichtige Einrichtungen wie die jüdische Bibliothek der Israelitischen Cultusgemeinde ICZ besucht. Exkursionen zu muslimischen Gemeindezentren im Grossraum Zürich vermitteln Besucherinnen und Besuchern verschiedene kulturelle und religiöse

## «Die Freiwilligen teilen ihren religiösen Reichtum und ihr Wissen.»



Facetten des in unserer Gesellschaft gelebten Islams. Gemeindemitglieder der jeweiligen Moschee nehmen in ihren Kurzreferaten Stellung zu brisanten Themen.

Die Veranstaltungsreihe «Augenweide», welche die grossen fünf Religionen einbezieht, geht wiederum der Frage nach, welche Gestalt das Schöne in den Religionen annehmen kann. Zu sehen sind etwa die kostbare Zwillingssmonstranz aus dem Kloster Muri, ein vergängliches Mandala aus Sand oder islamische Kalligrafie. Die einzelnen Abendveranstaltungen finden in den Räumlichkeiten und mit Unterstützung der jeweiligen Religionsgemeinschaft statt, sodass den Besucherinnen und Besuchern die Gelegenheit geboten werden kann, unterschiedliche Aspekte des religiösen Lebens der jeweiligen Gemeinschaft vor Ort

mitzuerleben und persönliche Kontakte zu Gemeinschaftsmitgliedern zu knüpfen.

Diese unterschiedlichen Veranstaltungsangebote des Zürcher Forums der Religionen verbindet ein wesentliches Merkmal: Sowohl bei den Vorbereitungen zu den Veranstaltungen als auch bei der effektiven Durchführung sind die Mitarbeitenden der Geschäftsstelle des Zürcher Forums der Religionen auf das Engagement von Freiwilligen angewiesen. Diese sind in erster Linie Mitglieder der verschiedenen Religionsgemeinschaften, die sich als Vertreterinnen und Vertreter im Vorstand des Zürcher Forums der Religionen ehrenamtlich engagieren. Sie helfen mit, die Veranstaltungen zu konzipieren und durchzuführen. Sie erarbeiten und beurteilen Vorschläge, wie die Veranstaltungsthemen in ihrer Glaubenstradition bespielt werden können. Zudem stellen sie Kontakte zu weiteren Freiwilligen aus ihrer Gemeinschaft oder anderen Institutionen her, die sich dann an den Veranstaltungen in irgendeiner Form beteiligen – seien dies buddhistische Mönche, die einen Gebetsritus durchführen, sei es ein muslimischer Imam, der zur Bedeutung der islamischen Kalligrafie referiert, ein Rabbiner, der seinen persönlichen Ehevertrag zur Verfügung stellt, oder seien es religiöse Laien, die das Buffet mit selbst gebakkenen Spezialitäten aus ihrer Heimat bereichern.

Unabhängig vom Beitrag, den die einzelnen Personen für die unterschiedlichen Veranstaltungsangebote leisten, vereint sie eine gemeinsame Motivation: Sie sind stolz auf ihre eigene religiöse Herkunft und bereit, ihren Reichtum mit anderen zu teilen, ohne dabei missionarische Ziele zu verfolgen. Im Vordergrund stehen der Austausch und die Offenheit, sich – allenfalls auch unangenehmen – Fragen zur eigenen religiösen Verortung zu stellen. Dieses ehrliche und persönliche Engagement ist sehr wirkungsvoll, weil es fern von polarisierenden Debatten die direkte Begegnung zwischen Menschen ermöglicht.

[www.forum-der-religionen.ch](http://www.forum-der-religionen.ch)

# Corporate Volunteering



---

Von **Gabrielle Frey**

**Grün Stadt Zürich bietet Firmen mit Sitz in der Stadt Zürich die Möglichkeit zu Freiwilligeneinsätzen in der Natur. Die Mitarbeitenden der Firmen helfen dabei tatkräftig mit, die ökologische Qualität in den Einsatzgebieten zu gewährleisten und die Biodiversität zu fördern.**

---

Grün Stadt Zürich (GSZ) ist eine Dienstabteilung des Tiefbau- und Entsorgungsdepartements, in der die drei ehemals eigenständigen Ämter für Landwirtschaft, Forstwirtschaft und Gartenbau zusammengeschlossen wurden. Heute werden sämtliche Naturflächen im Besitz der Stadt – wie beispielsweise der Stadtwald, Naturschutzgebiete, Spielplätze, Parkanlagen – von rund 450 Mitarbeitenden aus 35 verschiedenen Berufen be-

wirtschaftet und gepflegt. Dabei richtet man sich, wenn immer möglich, nach dem «Leitfaden zur Erhaltung und Aufwertung wertvoller Naturflächen». Oft ist der Einsatz in der Natur mit viel Handarbeit verbunden, sodass freiwillige helfende Hände sehr willkommen sind.

Für Firmen, die in Gruppen von fünf bis fünfundzwanzig Personen statt im Büro einmal einen Tag lang draussen arbeiten möchten (Corporate Volunteering), sind die Einsatzgebiete und Arbeiten so vielfältig wie die Natur in der Stadt: Waldstrassen freischneiden, Waldränder pflegen, invasive Neophyten im Wald oder auf den Allmenden bekämpfen, Teiche, Riedwiesen oder Hecken pflegen, Brachflächen und Waldlichtungen entbuschen. Allen Einsätzen gemeinsam ist, dass alle, die nicht vor körperlicher Tätigkeit zurückschrecken und nicht zwei linke Hände haben, dafür geeignet sind. Meist geht es darum, überhandnehmende Pflanzen zurückzuschneiden, auszureissen, mit Spe-

## «Wenn die Kleidung am Ende des Tages vor Dreck steht, hat das durchaus Spasspotenzial.»



hältnissen nicht nur die Hände schmutzig werden, sondern manchmal auch die Kleidung am Tagesende vor Dreck stehen kann, hat durchaus Spasspotenzial.

Interessierte Firmen melden sich über Internet oder telefonisch bei der zuständigen Mitarbeiterin von Grün Stadt Zürich. Aufgrund der Gruppengrösse und des gewünschten Zeitraums oder Einsatzdatums wird der Firma ein passendes Angebot offeriert. Treffpunkt ist jeweils um acht oder halb neun Uhr in Zürich in der Nähe einer Haltestelle des öffentlichen Verkehrs. Gemeinsam begibt man sich zu Fuss zum Einsatzort, wo eine Fachperson zunächst über die Besonderheiten des Gebiets informiert. Danach werden Werkzeuge verteilt und deren Handhabung und die konkreten Arbeiten erläutert. Unter fachkundiger Betreuung wird meist in vier Blöcken von ca. anderthalb Stunden gearbeitet. Dazwischen gibt es Znüni- und Zvieripausen und ein durch die Firma organisiertes Mittagessen. Vor dem Feierabend wird das Werkzeug gründlich gereinigt und gepflegt, sodass spätestens um 17 Uhr die Heimreise angetreten werden kann.

zialwerkzeug auszustechen oder mit dem Pickel auszugraben, Schnittgut oder Laub zusammenzurechen und ab und zu Abfall aufzusammeln. Nebst solch notwendigen Pflegearbeiten können an manchen Orten auch ökologische Aufwertungen vorgenommen werden: Asthaufen für Kleinsäuger und Amphibien aufschichten, Steinlinsen für Reptilien anhäufen, Holzbeigen für Amphibien und Wildbienen erstellen u.a.m. Dies alles ist mit etwas Ausdauer, Geschicklichkeit und einem normalen Mass an Beweglichkeit und Kondition gut zu bewältigen. Vorkenntnisse sind nicht nötig, Trittsicherheit und natürlich Freude, bei jedem Wetter draussen zu arbeiten, hingegen schon. Die geeignete Ausrüstung ist Sache der Teilnehmenden (Regen-, Kälte- bzw. Sonnenschutz, gutes Schuhwerk, ein stärkendes Znüni und genügend Wasser). Dass beim Arbeiten bei feuchten Ver-

Solche Einsätze bieten eine willkommene Abwechslung zum Büroalltag. Oft lernt man Teamkolleginnen und -kollegen von einer anderen Seite kennen, oder es arbeiten für einmal Personen verschiedener Abteilungen und Hierarchiestufen einen Tag lang zusammen am gleichen «Projekt». Am Abend freut man sich gemeinsam und stolz über das Erreichte – ein in der Landschaft sichtbares Resultat. Gleichzeitig lernt man die Naherholungsgebiete der Stadt auf eine spezielle Art kennen. Man erfährt einige interessante Details über vorhandene ökologische Werte und kann vielleicht auch einmal eine Kostbarkeit des Einsatzgebiets ganz aus der Nähe betrachten. Das Gefühl, der Natur und der Gesellschaft einen guten Dienst erwiesen zu haben, hilft einem über die Müdigkeit am Abend und den Muskelkater während der nächsten zwei Tage hinweg.

[www.stadt-zuerich.ch/gsz](http://www.stadt-zuerich.ch/gsz)

→ Angebote & Beratung → Corporate Volunteering

# Einsatz im Quartier



---

Von **Barbara Albrecht und Kurt Zogg**

**Rund 700 Freiwillige der 14 Nachbarschaftshilfen in Zürich zeigen jährlich, wie wertvoll die Einsätze einer gelebten Nachbarschaft bei den Bewohnerinnen und Bewohnern der Zürcher Quartiere sind, indem sie Lücken im sozialen Netz schliessen und damit ganz nahe bei den Quartierbewohnerinnen und -bewohnern und ihren Bedürfnissen sind.**

---

Die vierzehn Nachbarschaftshilfen – sieben davon als Kontrahelpartner der Stadt Zürich – erbringen ihre nachbarschaftlichen Dienstleistungen mit Hilfe von Freiwilligen aus dem Quartier. Diese unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner von Zürich in ihrem Quartier und in ihrem Alltag. Mit

dieser Arbeit ergänzen sie die Dienste professioneller Institutionen wie beispielsweise der Spitäler und der verschiedenen Kinderbetreuungsangebote. So tragen die Nachbarschaftshilfen beispielweise dazu bei, dass Seniorinnen und Senioren länger in ihrer gewohnten Wohnumgebung bleiben können. Aber auch die Jüngsten gehören zu den «Klientinnen und Klienten» der Nachbarschaftshilfe. Freiwillige betreuen die Kinder zur Entlastung der Eltern. Der gesamtstädtische Förderverein Nachbarschaftshilfe Zürich unterstützt und entlastet die Nachbarschaftshilfen in den einzelnen Stadtquartieren in erster Linie im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit und bei der Suche nach neuen Freiwilligen.

Anfragen für eine Dienstleistung nimmt die Vermittlerin in einer Nachbarschaftshilfe entgegen und sucht eine Freiwillige oder einen Freiwilligen für den Einsatz. Die Dienstleistungen der Nachbarschaftshilfen sind dabei sehr vielseitig und

## «Durch Freiwilligenarbeit werden Brücken zwischen Generationen und Kulturen gebaut.»



reichen von Einkaufen, Kinderbetreuung, Tierfütterung, Gesellschaftleisten bis zur Begleitung zu Terminen oder auf einen Spaziergang. Nach der Erstvermittlung vereinbaren die Freiwilligen und die Klientinnen oder Klienten die weiteren Termine jeweils eigenständig. Die Einsätze der Freiwilligen sind auf zwei Stunden pro Woche beschränkt. So- mit ist gewährleistet, dass die Hilfeleistung nicht zu einer Belastung für die Freiwilligen wird.

Mit jeder neuen freiwilligen Person wird eine Vereinbarung abgeschlossen. Diese umreisst die Kompetenzen und Pflichten innerhalb des jeweiligen Einsatzes. Die Vermittlerin begleitet die Freiwilligen fachlich in ihrer Aufgabe und ist Ansprechpartnerin bei Fragen und Erlebnissen, die sich aus der Arbeit ergeben. Der regelmässige Erfahrungsaustausch unter den Freiwilligen ist ein

wichtiger Bestandteil der Freiwilligenförderung. Durch den Förderverein haben die Freiwilligen die Möglichkeit, die unterschiedlichsten Weiterbildungen zu besuchen. Ausserdem organisieren die einzelnen Nachbarschaftshilfen für ihre Freiwilligen einen jährlichen Ausflug oder ein gemeinsames Essen als Dankeschön für die geleisteten Einsätze. Die Suche nach neuen engagierten Personen, die sich mit ihren Fähigkeiten und ihrer Tat- kraft in die Nachbarschaftshilfen einbringen wol- len, ist die grösste und wichtigste Aufgabe der Nachbarschaftshilfen und des Fördervereins.

Die Nachbarschaftshilfen bieten Freiwilligen mit- ten in ihrem Wohnquartier einen sinnvollen Ein- satz. Klientinnen und Klienten über einen län- geren Zeitraum zu begleiten, fördert lebendige Beziehungen und kann zu Freundschaften führen. Weiter werden durch Freiwilligenarbeit Brücken zwischen den Generationen und Kulturen gebaut. Und nicht zuletzt soll die Arbeit als Freiwillige oder als Freiwilliger auch Freude bereiten und hat so- mit einen immateriellen Wert. Dazu das Zitat einer Freiwilligen: «Dank der Nachbarschaftshilfe profi- tiere ich von einem guten Quartiernetzwerk.» Und eine Klientin meint: «Alleine käme ich nicht mehr selbstständig ins Quartier zum Einkaufen.»

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

# Mitarbeit im NONAM



Von **Monika Egli**

**Im NONAM stehen dem Museumsteam rund 15 ehrenamtliche Mitarbeitende zur Seite. Die Freiwilligen nehmen vielfältige Aufgaben wahr: Sie empfangen die Besucherinnen und Besucher in den Räumlichkeiten der Ausstellungen und in der Cafeteria und stehen für deren Fragen und Anliegen zur Verfügung.**

Das Nordamerika Native Museum (NONAM) – das ehemalige Indianermuseum – gibt es seit fünfzig Jahren. Es ist ein städtisches Museum, das sich seit 2003 im Zürcher Seefeld befindet und ein beliebtes Ausflugsziel für alle ist, die sich für indigene Kulturen in Nordamerika interessieren. In der Dauerausstellung können

sich die Besucherinnen und Besucher auf einen Rundgang durch verschiedene Regionen in Kanada und den USA begeben. Zahlreiche Objekte warten darauf, entdeckt zu werden. In jährlichen Sonderausstellungen nimmt das NONAM Bezug auf aktuelle Themen. Zu den Ausstellungen finden begleitend Workshops, Filmvorführungen und spezielle Anlässe mit indigenen Gästen statt.

Im NONAM arbeiten die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchschnittlich vier bis sechs Stunden pro Woche. Sie empfangen die Besucherinnen und Besucher in den Ausstellungsräumen, wo sie Aufsichts- und Ansprechpersonen für Fragen und Anliegen sind, oder helfen in der Cafeteria mit. Ihre Motivation, das Museum zu unterstützen, ist so verschieden wie ihre Interessen und Herkunft. Die einen knüpfen gerne Kontakte ausserhalb ihres Arbeitsumfeldes, andere nutzen den Einsatz zur

## «Die Arbeit kann eine gute Vorbereitung für einen Wiedereinstieg ins Berufsleben sein.»



Verbesserung und Erweiterung ihrer Sprachkenntnisse. Besucherinnen und Besucher aus aller Welt haben Fragen oder möchten von ihren Erlebnissen in Nordamerika berichten und geniessen es, sich auszutauschen. Besonders die kleinen Besucherinnen und Besucher sprudeln vor Ideen und sind begierig, ihr Wissen und auch ihre Fragen anzubringen.

Nicht wenige der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen haben nach der Pensionierung die Gelegenheit ergriffen, ihr berufliches Können weiter anzuwenden und in ein neues Umfeld einzutauen. Die Freiwilligenarbeit im NONAM hat sich ausserdem auch schon als attraktive Vorbereitung für einen Wiedereinstieg ins Berufsleben bewährt.

Neugier, Offenheit für neue Themen und Freude am Umgang mit den Museumsbesucherinnen und -besuchern sind die wichtigsten Voraussetzungen, die man für einen solchen Einsatz mitbringen sollte. Ist all das gegeben, resultieren daraus oft jahrelange Einsätze im NONAM, was sowohl von den fest Angestellten als auch vonseiten der Ehrenamtlichen sehr geschätzt wird. Im NONAM wären viele Ausstellungen ohne die tatkräftige Unterstützung der Freiwilligen nur beschränkt möglich.

Gemeinsame Kaffeepausen, Einführungsveranstaltungen anlässlich neuer Sonderausstellungen und Sondereinsätze bei Veranstaltungen garantieren einen regelmässigen Austausch unter den freiwilligen und den fest angestellten Mitarbeitenden. Besonders der gemeinsame Herbstausflug und der inzwischen traditionelle Neujahrsmorge sind besondere Anlässe, mit denen das NONAM die Einsätze der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter würdigt.

[www.stadt-zuerich.ch/nonam](http://www.stadt-zuerich.ch/nonam)

# Treuhanddienst



Von **Selina Bernasconi und Margrit Nussbaum**

**Dass die persönliche Administration überfordern kann, erleben gerade auch Menschen mit Behinderung. Freiwillige Mitarbeitende von Pro Infirmis Zürich helfen ihnen, die Übersicht über Korrespondenz, Rechnungen, Kontostand und Steuern zu behalten.**

Pro Infirmis setzt sich als grösste Schweizer Behindertenorganisation für eine inklusive Gesellschaft ein. Das heisst: Menschen mit Behinderung nehmen aktiv an allen Lebensbereichen teil – selbstverständlich und ohne gesellschaftliche Barrieren. Es ist eine Gesellschaft, in der Menschen mit und ohne Behinderung miteinander in Kontakt kommen.

Ein Schritt in diese Richtung haben die Freiwilligen von Pro Infirmis Zürich bereits getan. Zum Beispiel gestalten sie einen Teil der Freizeit zusammen, gehen miteinander an eine Veranstaltung, deren Besuch ohne fremde Hilfe nicht möglich wäre. Weitere Freiwillige kommen im Treuhanddienst zum Einsatz.

Dieses Angebot richtet sich an Menschen mit Behinderung, die Hilfe bei der Administration benötigen, und an Freiwillige, die Freude an der Arbeit im privaten Büro haben und diese weitergeben möchten.

Menschen mit Behinderung bekommen in vielen Fällen eine Rente zugesprochen, was die Administration oft komplizierter macht. Die Freiwilligen im Treuhanddienst von Pro Infirmis Zürich helfen, Ordnung zu schaffen, oder beugen – im besten Fall – überfordernden Situationen bereits vor. Zu-

## «Die Unterstützung der freiwilligen Treuhänderin beruhigt mich.»



dem ermöglicht der Treuhaddienst Menschen mit Behinderung ein selbstständiges, selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden.

Alle ein oder zwei Wochen nimmt sich der oder die Freiwillige zwei Stunden Zeit für einen Besuch beim Kunden von Pro Infirmis Zürich und hilft ihm bei verschiedensten administrativen Aufgaben. Gemeinsam füllen sie die Steuererklärung aus, erstellen ein Budget, setzen Prioritäten beim Einzahlen von Rechnungen oder vergleichen die Abopreise fürs Handy.

Bei Anliegen aufgrund seiner Behinderung holt sich zum Beispiel ein kleinwüchsiger Mann immer wieder mal Unterstützung bei Pro Infirmis Zürich. Die administrativen Aufgaben sind ihm etwas über

den Kopf gewachsen. «Das eigene Büro überfordert mich seit ein, zwei Jahren. Irgendwann bekam ich eine grosse Abneigung gegen alles Papier, ich bin eher praktisch veranlagt. Die Unterstützung der freiwilligen Treuhänderin beruhigt mich», sagt er. «Sie sagt mir immer wieder, es komme schon gut.»

Auch wenn sie für die Erfüllung ihres Auftrags keinen Lohn erhalten, arbeiten die Freiwilligen ebenso seriös und gewissenhaft wie in ihren bezahlten Tätigkeiten. Für die Tätigkeit bei Pro Infirmis braucht es viel Sozialkompetenz und die Bereitschaft, sich eine längere Zeit zu verpflichten. Die freiwillige Tätigkeit sei abwechslungsreich, sagt die Freiwillige, und gebe ihr ein gutes Gefühl.

Pro Infirmis bietet Freiwilligen eine Einführung in die Aufgabe, regelmässige Weiterbildungen und Spesenentschädigung. Die für die Koordination zuständige Sozialarbeiterin unterstützt die Freiwilligen und steht als persönliche Ansprechperson für Fragen oder bei Schwierigkeiten zur Verfügung. Zudem wird mit Veranstaltungen der regelmässige Erfahrungsaustausch unter Freiwilligen gefördert und ihre Arbeit unter anderem mit einem «Dossier freiwillig engagiert» anerkannt. «Als Einsteigerin schätze ich auch die Schulungen sehr», sagt eine Freiwillige. Sie hat ihren Vorsatz wahr gemacht, wann immer möglich auch für andere da zu sein – und hat dabei wie viele gemerkt: Auch kleine, hilfsbereite Gesten können eine grosse Wirkung haben.

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

→ Kantonale Angebote → Zürich → Recht & Administration  
→ Treuhaddienste

# Schreibdienst



Von **Caroline Uhrmann, Sabrina Ben Salah und Belinda Harris**

**Im Schreibdienst der Sozialen Dienste der Stadt Zürich schreiben Freiwillige Briefe, Lebensläufe, Bewerbungen und vieles mehr – gemeinsam mit Menschen, die nicht genügend Deutsch- oder Computerkenntnisse haben. Dabei kommen Menschen miteinander ins Gespräch, und es entsteht Raum für Hilfe zur Selbsthilfe.**

In den fünf Sozialzentren der Sozialen Dienste (SOD) der Stadt Zürich setzen sich rund 900 Mitarbeitende täglich dafür ein, dass die Menschen in der Stadt Zürich auf eine wirksame soziale Grundversorgung zählen können. Sie engagieren sich für eine gute Lebensqualität in allen städtischen Quartieren. Die Zusammenarbeit von Professionellen und Freiwilligen ist in den SOD in ver-

schiedenen Bereichen etabliert. Zum Beispiel in Kooperation mit engagierten Einzelpersonen und Gruppen in den Quartieren, in den Sozialzentren im Tandem mit den Klientinnen und Klienten in der Einzelfallhilfe oder ganz niederschwellig und offen für alle: im Schreibdienst.

Die Anliegen im Schreibdienst sind so vielfältig wie die Menschen, die ihn besuchen. Sie kommen aus den unterschiedlichsten Kulturen, Lebenslagen und Beweggründen. «Konversationskenntnisse in Urdu braucht es nicht», fasst eine Freiwillige zusammen. «Wichtig ist neben Sattelfestigkeit in Word und speditiver neuer kaufmännischer Briefschreibung vor allem Geduld und die Fähigkeit, im Gespräch herauszufiltern, was wir jetzt genau schreiben sollen. Aktives Zuhören ist der Schlüssel zum Briefeschreiben, besonders, wenn der Mensch vis-à-vis noch nicht so gut Deutsch kann oder wenn er vielleicht belastet oder auch aufgereggt ist.»

## **«Ein Brief gibt denjenigen Menschen eine Stimme, die sonst nicht gehört werden.»**



Beratung ist dabei nicht das Ziel, dafür gibt es im Sozialzentrum ausgebildete Sozialarbeitende. Wo es erwünscht ist, verweisen die Schreibdienst-Verantwortlichen Rat Suchende an spezialisierte Beratungsstellen, beispielsweise unentgeltliche Rechtsberatungen.

Bewerbungen und Lebensläufe machen etwa zwei Drittel der Schreibarbeit aus. Die Freiwilligen sollten das Bewerbungsprozedere in der Schweiz folglich gut kennen. Die Vorlagensammlung dafür stammt aus der Feder von Profis aus dem Arbeitsintegrationsbereich. Ein weiteres Drittel macht einfache Korrespondenz aus: Vertragskündigungen, Ratenzahlungsanträge oder Wohnungsbewerbungen. Auch Antworten auf amtliche Verfügungen gehören zum Repertoire, beispielsweise Stellungnahmen, rechtliches Gehör oder auch einfache Einsprachen gegen Entscheide, mit denen die Rat Suchenden nicht einverstanden sind.

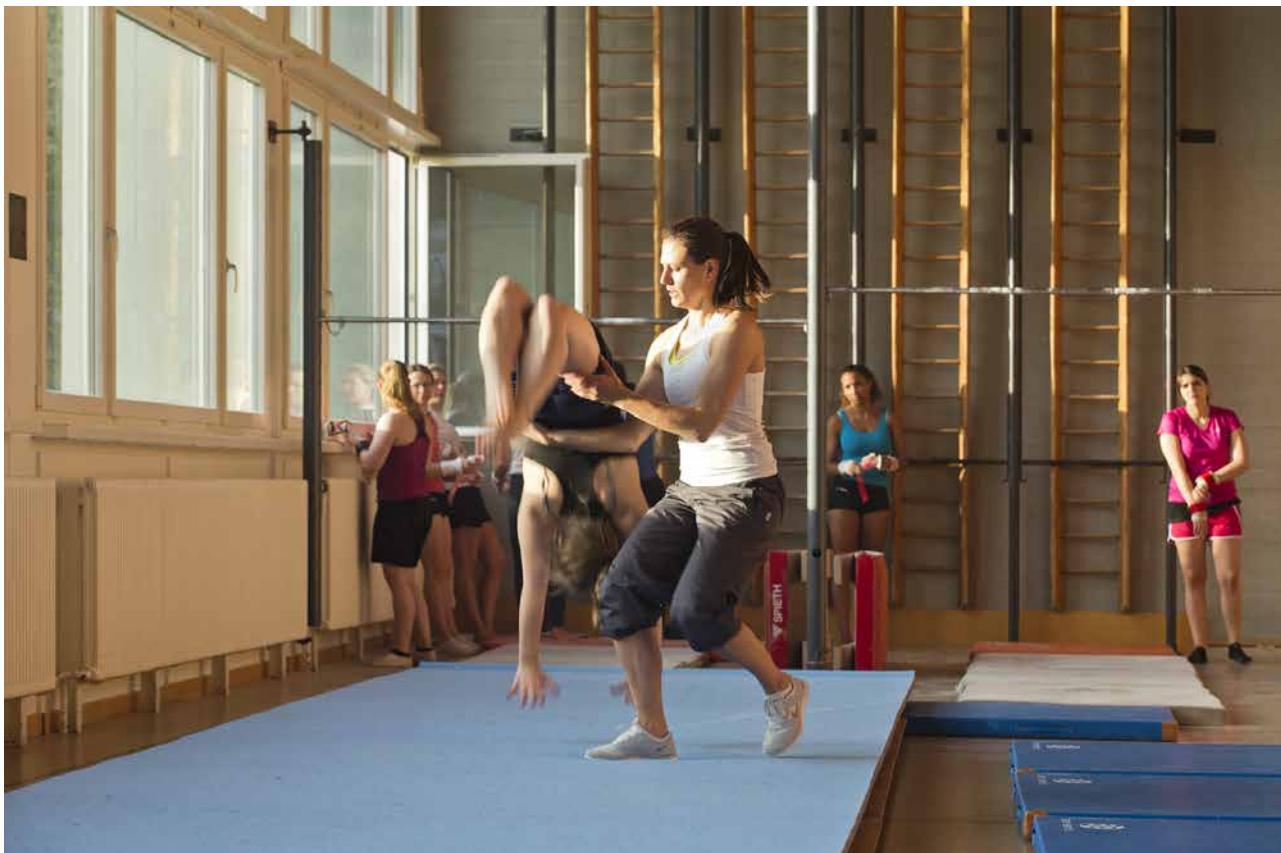
Freiwillige finden auf unterschiedlichen Wegen zum Schreibdienst: über Freunde, direkt über die Website der Stadt Zürich oder auch über benevol-jobs.ch, die Plattform für Freiwilligenarbeit. Nach einem ersten Gespräch gibt es einen Schnuppereinsatz. Darauf folgt die Unterzeichnung einer Einsatzvereinbarung für mindestens ein Jahr. Nach einer sorgfältigen Einführung arbeiten Freiwillige in wechselnden Teams von drei bis vier Personen, jeweils zwei bis drei Stunden pro Einsatz. Die gemeinsame Planung erfolgt quartals- oder trimesterweise, Freiwillige bestimmen dabei selbst, wie oft sie zum Einsatz kommen. In der Regel sind es ein bis drei Einsätze pro Monat. Die dabei erworbenen Kompetenzen werden mit dem «Dossier freiwillig engagiert» von Benevol Schweiz ausgewiesen.

Der Schreibdienst setzt auf die Mitsprache der Freiwilligen: Ihre Rückmeldungen fliessen ins Konzept und in die Abläufe ein. Mehrmals jährlich finden Erfahrungsaustausch-Workshops in den Teams statt. Zusätzlich gibt es einmal im Jahr eine Weiterbildung mit externen Fachleuten. Themen dafür werden gemeinsam gesetzt. Und natürlich gibt es einen Dankesanlass mit allen Freiwilligen, da wird zusammen etwas Kulturelles oder Spielerisches unternommen und in gemütlicher Runde gut gegessen.

Jenseits aller organisierten Wertschätzung zählt aber vor allem das menschliche Miteinander. Eine langjährige Schreibdienst-Freiwillige beantwortet die Frage nach der Begründung für ihr Engagement folgendermassen: «Ganz einfach: Weil ich kann. Mit einem Brief können wir denjenigen Menschen eine Stimme geben, die sonst nicht gehört werden. Es ist immer wieder schön zu sehen, wie wenig es braucht, um gemeinsam etwas zu bewirken.»

**[www.stadt-zuerich.ch/schreibdienst](http://www.stadt-zuerich.ch/schreibdienst)**

# Engagement im Sport



---

Von Jeanette Pape

**Sportvereine sind auf freiwillige Helferinnen und Helfer angewiesen, egal, ob als Trainerin oder Trainer, als Vorstandsmitglied oder in weiteren Funktionen. Das Sportamt der Stadt Zürich bietet für Personen, die sich im Sport gerne engagieren möchten, Kontaktdaten zu diversen Sportvereinen.**

---

Das Sportamt der Stadt Zürich ist das Kompetenzzentrum für Sportförderung. Insbesondere die Förderung von Jugend- und Breitensport und von Vereinen steht dabei im Fokus. Von den über 500 Vereinen, die in der Stadt Zürich beheimatet sind, bieten rund 200 ein regelmässiges Jugendtraining an. Aktuelle Statistiken zeigen, dass in der Limmatstadt schätzungsweise 5000 Personen für

Sportvereine rund eine Million Arbeitsstunden pro Jahr leisten. Das Sportamt bietet auf seiner Webseite Kontaktdaten und Informationen zu sämtlichen städtischen Vereinen, wozu auch der Turnverein (TV) Altstetten gehört, der im Herbst 2014 sein 140-jähriges Bestehen feiert.

Ein Verein lebt von den unentgeltlichen Arbeitsstunden, die zahlreiche Freiwillige Woche für Woche leisten. Für die meisten Personen sind diese Aufgaben eine Herzensangelegenheit. Sie waren als Kinder und Jugendliche selber aktiv und wollen nun dem Verein etwas zurückgeben. Zum Teil sind es auch Eltern, welche die Organisation unterstützen, weil ihre Kinder das Training besuchen. Die Mitgliedschaft in einem Verein ist für viele ein Gemeinschaftserlebnis, das beispielsweise Neuzugängerinnen und Neuzugängern hilft, über ein gemeinsames Interesse in Kontakt zu kommen und Freundschaften zu schliessen.

## «Die Mitgliedschaft in einem Sportverein ist für alle ein Gemeinschaftserlebnis.»



Das Beispiel des TV Altstetten veranschaulicht die Bedeutung der Freiwilligenarbeit im Sport:

Der Turnverein zählt insgesamt 490 Mitglieder. Davon sind 160 Kinder und Jugendliche und 92 Aktive. 16 verschiedene Gruppen trainieren regelmässig. Diese Trainings sind alle geleitet, wobei vor allem jene der Wettkampfgruppen viel Zeit für die Planung und Nachbereitung beanspruchen. Dazu kommt die Betreuung an Wettkämpfen, die an den Wochenenden stattfinden. Die Präsenzzeit in der Halle ist jedoch nur ein Teil der Arbeit. Ungefähr einmal pro Woche muss man sich den administrativen Aufgaben widmen. Zusätzlich sind Trainerinnen und Trainer Ansprechperson für die Eltern, die Kinder und die Jugendlichen. Als Gruppenleiterin oder Gruppenleiter ist man oft so fest

mit dem Verein verbunden, dass neben der eigentlichen Trainertätigkeit auch weitere Aufgaben übernommen werden.

In unserer heutigen Gesellschaft wollen sich Individuen immer weniger binden und verpflichten, das macht sich in Vereinen stark bemerkbar. Es stellt diese nicht nur beim Anwerben von Nachwuchs, sondern auch auf der Suche nach Trainerinnen und Trainern, Vorstandsmitgliedern und Helferinnen und Helfern vor Probleme. Der TV Altstetten ist deshalb bemüht, die jugendlichen Turnerinnen und Turner für kleine Aufgaben zu gewinnen. Mit Events ausserhalb des Trainings- und Wettkampfbetriebs wie z.B. Skiweekends, Grillabenden oder Turnfahrten soll eine tiefere Bindung entstehen.

Für Personen, die gerne an wiederkehrenden Sportevents helfen möchten, unterhält Swiss Olympic eine eigens entwickelte Plattform. Die Events, die man über Swiss Olympic Volunteer unterstützen kann, bereiten je nachdem genauso viel Freude wie das Engagement in einem Verein. Man ist Teil von etwas Grossem und ermöglicht den vielen Teilnehmerinnen und Teilnehmern, dass der Anlass überhaupt stattfinden kann. Zudem ist man ganz nah dabei, wenn ein Stück Sportgeschichte geschrieben wird.

Eva Ulmann, Juniorentrainerin von zwei Mädchen-Turngruppen und Vertreterin der kleinen und grossen Riege im TV Altstetten, sagt, dass ihr vor allem die Kinder und Eltern viel Wertschätzung entgegenbringen. Es sei für sie schön zu sehen, wie die Kinder Fortschritte machen und wie sie mit viel Enthusiasmus und Freude an Trainings und den Wettkämpfen teilnehmen. Eva Ulmann kann von der Arbeit für den Verein auch profitieren: «Die Zusammenarbeit mit den Kindern gibt mir viel positive Energie. Meine Motivation ist sehr gross. Ausserdem kann ich mich in Führungsarbeit üben. Die gemachten Erfahrungen sind in der Berufswelt sehr wertvoll.»

[www.stadt-zuerich.ch/sportamt](http://www.stadt-zuerich.ch/sportamt)

→ Sportförderung → Dienste für Sportvereine

# Café Yucca



---

Von **Kurt Rentsch**

**Im Café Yucca sind Freiwillige zusammen mit den Team-Mitarbeitenden Gastgeberinnen und Gastgeber. Sie bieten Menschen mit ungewöhnlichen, manchmal auch schwierigen Lebensgeschichten Begegnungsmöglichkeiten, heißen sie willkommen und offerieren ihnen eine warme Suppe.**

---

Das Café Yucca ist ein Arbeitszweig der Zürcher Stadtmission, die seit über 150 Jahren verschiedene diakonische Einrichtungen in der Stadt Zürich unterhält. Am Puls der Zeit reagiert sie auch heute noch auf die Not von Benachteiligten und Bedürftigen. Die direkte Begegnung mit den Menschen und das Schaffen von geeigneten Orten

dafür ist das Markenzeichen der Zürcher Stadtmission.

Heute wird diese Tradition im Café Yucca weitergeführt und gepflegt. Das Café hat sich mitten in der Zürcher Altstadt etabliert als ein verlässlicher Ort für Menschen – egal, ob alt oder jung, Mann oder Frau –, die nicht in die umliegenden Trendlokale passen. Manche Gäste sind alkohol- oder drogenabhängig, haben Klinikaufenthalte hinter sich, sind einsam oder arbeitslos. Andere stehen aufgrund ihrer Mehrfachbelastungen am Rand der Gesellschaft. Das Yucca ist ein Café im Sinn einer Wohnstube für Menschen, die keine eigene Wohnstube haben oder die in den eigenen vier Wänden einsam sind. Für die Gäste besteht dabei kein Konsumationszwang.

Die Freiwilligen im Café Yucca unterstützen und entlasten das Team der Mitarbeitenden vor allem im Gastrobereich, nach Möglichkeit in den Stoss-

## «Die Freiwilligen lindern das Schicksal der Betroffenen nicht messbar, aber fühlbar.»



zeiten, in der Regel am Sonntagabend. Ihre Aufgaben bestehen darin, die Gäste an der Theke zu bedienen und ihnen Getränke, Essen und Suppe abzugeben. Weiter wirken sie im Office oder in der Küche mit, wo sie verantwortlich sind für den Abwasch, das Aufräumen und das Zubereiten von Speisen. Im Café begegnen sie den Gästen als Gesprächspartnerinnen und -partner und sind wie die Mitarbeitenden der Schweigepflicht unterstellt. Mit ihrem Engagement halten die Freiwilligen den Mitarbeitenden des Café Yucca den Rücken für Beratungs-, Abklärungs- und Seelsorgegespräche frei.

Freiwilligeneinsätze finden üblicherweise im Abstand von vier bis sechs Wochen statt. Sie dauern ungefähr vier Stunden, jeweils abends zwischen 17 und 22 Uhr.

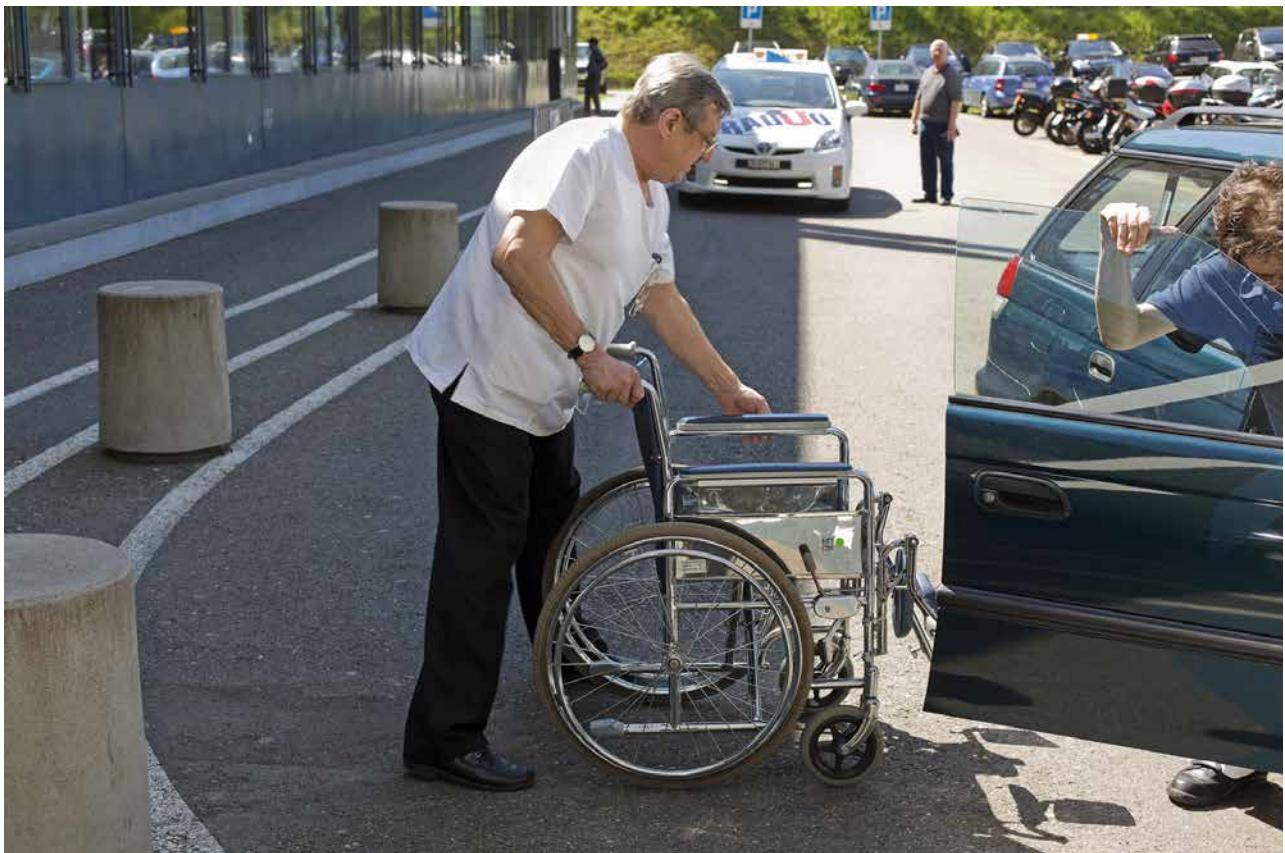
Freiwillige im Café Yucca müssen bereit sein, sich in ein Team einzufügen und in den bestehenden Strukturen und Arbeitsabläufen mitzuwirken. Eine Tätigkeit, die politisches, weltanschauliches oder religiöses Gedankengut verbreitet, wird nicht erwartet. Erwünscht ist hingegen die Freude am Umgang mit Menschen in schwierigen Lebenslagen, gastronomisches Geschick, ein vorurteilsfreier und gefestigter Charakter, Toleranz und Offenheit. Die Bereitschaft, psychisch erkrankten und vom Leben gezeichneten Menschen mit manchmal nicht ganz pflegeleichten Charaktereigenschaften offen zu begegnen, ist unverzichtbar. Oft ändert sich im Leben der Gäste über lange Zeit nichts Offensichtliches oder Entscheidendes, das gilt es auszuhalten. Die Zuwendung der Mitarbeitenden und Freiwilligen im Café Yucca macht es für sie aber möglich, trotz schwieriger Lebenssituation loszulassen, anzukommen und neue Schritte zu wagen.

Die Freiwilligen sind nie allein im Einsatz. In der Regel sind ein bis zwei Teammitarbeitende und ein Zivildienstleistender anwesend. Es ist jederzeit jemand mit viel Erfahrung als Ansprechpartnerin oder -partner erreichbar. Die Teammitglieder haben Ausbildungen als Sozialarbeitende, Seelsorgerinnen und -seelsorger, Sozialbegleiter, Migrationsfachleute oder Ähnliches. Sie sind bereit, schwierige Erfahrungen und Beobachtungen aufzufangen und im Gespräch zu bearbeiten und professionell zu beraten. Die Freiwilligen im Café Yucca dürfen sich jederzeit für einen persönlichen Dialog an die Vorgesetzten wenden. Sie erhalten auf Wunsch oder bei Abschluss ihrer Tätigkeit eine Bestätigung für ihre Mitarbeit auf den Grundlagen des «Dossier freiwillig engagiert».

Die Freiwilligen schenken den Gästen ihre Zeit und Aufmerksamkeit. Sie lindern damit das Schicksal dieser Menschen oft unbewusst und nicht direkt mess- oder sichtbar. In einer schwierigen oder gar aussichtslosen Lebenslage ist es für sie jedoch hilfreich und hoffnungsvoll, um einen Ort zu wissen, wo man ankommen kann und nicht alleine bleibt.

[www.stadtmission.ch/cafe-yucca](http://www.stadtmission.ch/cafe-yucca)

# FreiTAG



Von **Caroline Raschein**

**Im Programm «FreiTAG» des Stadtspitals Triemli werden Patientinnen und Patienten in einer akuten Behandlungssituation von Freiwilligen am Bett besucht, in die Cafeteria oder bei externen Unternehmungen begleitet.**

**Man schenkt Menschen Zeit und Gehör und macht den Spitalalltag professionell und menschlich.**

Das Stadtspital Triemli Zürich ist ein Akutspital mit überregionalem Wirkungskreis, breitem medizinischem Angebot, modernster Diagnostik und Therapie. Die Notfallabteilung ist die zweitgrösste des Kantons Zürich. Es wird grosser Wert auf eine umfassende medizinische, pflegerische und therapeutisch hochstehende Dienstleistung gelegt.

Als Ausbildungs- und Lehrbetrieb wird für qualifizierte Nachwuchs gesorgt. Im Jahr 2013 wurden insgesamt 134 656 Personen im Stadtspital Triemli behandelt, 20 776 davon stationär. 2390 fest Angestellte und 170 Freiwillige boten ihre Dienste für die Patientinnen und Patienten an. Bei FreiTAG waren im selben Jahr 25 Freiwillige tätig.

Der Name «FreiTAG» leitet sich von «freiwillige Ta gesbegleitung» ab. Jeden Nachmittag sind zwei bis drei Freiwillige von FreiTAG im Spital anwesend und besuchen die angemeldeten Patientinnen und Patienten. Die Freiwilligen von FreiTAG kommen vor allem dort zum Einsatz, wo etwa die Angehörigen nicht in der Nähe wohnen oder voll im Arbeitsprozess stehen. Es kommt auch vor, dass jemand alle Beziehungen abgebrochen hat, alleinstehend oder sozial kaum vernetzt ist. Die Anmeldung für den FreiTAG-Dienst geschieht entweder auf Wunsch der Patientinnen und Patienten, auf Initiative des medizinischen Personals oder des Sozialdienstes.

## «Die Freiwilligen machen das Akutspital zu einem menschlicheren Ort.»



Patientinnen und Patienten im Akutspital sind krank und bettlägerig und somit in einer besonders verletzlichen und abhängigen Situation. Wenn jemand von FreiTAG kommt, braucht es deshalb für die erste Kontaktaufnahme oft Fingerspitzengefühl. Ein Besuch dauert maximal eine Stunde. Am Bett wird geredet, manchmal ist vor allem Zuhören gewünscht. Andere möchten gerne eine Begleitung in die Cafeteria. Es gibt Patientinnen oder Patienten, welche als Notfall eingeliefert wurden und dringend persönliche Dinge von zu Hause benötigen. Dann begleiten Freiwillige sie, um das Nötigste zu besorgen. Andere Patientinnen oder Patienten müssen eine Nachfolgeinstitution (z.B. eine Entzugsklinik oder ein Sterbehospiz) besichtigen und brauchen dabei die Begleitung eines Freiwilligen.

Das Anforderungsprofil für die Freiwilligen im Akutspital ist relativ hoch und beinhaltet psychische Stabilität, Belastbarkeit, Geduld und kommunikative Fähigkeiten. Es braucht eine gesunde Distanz und respektvolles Verhalten, Diskretion, Toleranz für Andersdenkende und persönliche Bereitschaft, sich mit Themen wie Krankheit und Tod auseinanderzusetzen. Dazu kommen Bereitschaft für Weiterbildung, Zuverlässigkeit und Kooperation mit dem Spitalpersonal. Im Erstgespräch für Freiwillige beim Sozialdienst (Leitung von FreiTAG) ist auch eine langjährige Freiwillige anwesend. Gemeinsam wird eruiert, ob Vorstellungen und Erwartungen mit der Realität übereinstimmen und ob die Person geeignet ist. In einem weiteren Schritt geht die Kandidatin oder der Kandidat zweimal mit zum Schnuppern und schaut, wie es die anderen Freiwilligen machen. Man lernt das Spital, die Abläufe und die wichtigen Örtlichkeiten kennen.

Der konkrete Freiwilligeneinsatz erfolgt einmal pro Woche zusammen mit zwei weiteren Freiwilligen. Man bespricht und verteilt die Aufträge und trifft sich später wieder zum Austausch.

Für alle neuen Freiwilligen bietet das Gesundheits- und Umweltdepartement eine Grundschulung an. Zudem steht den Freiwilligen ein internes Weiterbildungsangebot zur Verfügung. Die Leitung von FreiTAG steht bei Bedarf als Ansprechperson beratend zur Seite und organisiert jährlich vier Treffen in der Grossgruppe.

Die Freiwilligen entlasten das Spitalpersonal, weil sie Zeit haben. Sie sind eine wertvolle Ergänzung und konkurrenzieren keine bezahlten Angestellten. Sie machen das Akutspital mit seinen hoch professionalisierten Abläufen menschlicher. Durch ihre Tätigkeit nehmen sie am Puls des Lebens teil, sind für die Patientinnen und Patienten und das Spital hilfreich und leisten einen wichtigen Beitrag für unsere Gesellschaft. Die Freiwilligen erzählen von erschütternden Realitäten, aber auch von wunderschönen Begegnungen. Und von viel Dankbarkeit seitens der Patientinnen und Patienten.

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

→ Human Resources → Freiwillige

# Kulturgotte/götti



Von **Stefan Feldmann und Monika Cajas**

**Nicht alle Kinder haben die Möglichkeit, regelmässig kulturelle Veranstaltungen zu besuchen. Diesen Kindern den Zugang zu Kunst und Kultur zu ermöglichen, ist das Ziel des Projektes «Kulturgotte/götti» der Zürcher Gemeinschaftszentren. Begleitet werden die Kinder von freiwilligen Kulturpatinnen und -paten.**

Die 17 Zürcher Gemeinschaftszentren sind soziokulturelle Einrichtungen für die Bewohnerinnen und Bewohner der Stadt Zürich. Sie werden von einer unabhängigen Stiftung geführt und fördern im Auftrag der Stadt Zürich die gesellschaftliche Teilhabe, die Chancengleichheit und die Integration aller Bevölkerungsgruppen. Dazu initiieren sie Entwick-

lungsprojekte in den Quartieren, stellen Infrastruktur zur selbstständigen Nutzung zur Verfügung und unterstützen Einzelne und Gruppen bei der Realisierung von eigenen Ideen. Die Zürcher Gemeinschaftszentren setzen bei ihrer Arbeit stark auf die Mitwirkung der Quartierbewohnerinnen und -bewohner; viele ihrer Projekte und Programme können nur dank dem Einsatz von Freiwilligen umgesetzt werden. So auch das Kinderkultur-Projekt «Kulturgotte/götti».

Das Projekt «Kulturgotte/götti» will die Sensibilität der Kindern für Kunst und ihre Freude an eigener künstlerischer Betätigung wecken. Die Beschäftigung mit Kunst und Kultur schult die Wahrnehmung und Urteilskraft und hilft, einen differenzierteren Umgang mit der Umwelt zu entwickeln. Nicht alle Kinder haben aber die Möglichkeit, regelmässig kulturelle Veranstaltungen zu besuchen. Das Projekt «Kulturgotte/götti» bringt Kinder, die solche Möglichkeiten nicht haben, mit interessierten

## «Die Kinder geniessen es, die volle Aufmerksamkeit ihrer Gotte oder ihres Göttis zu haben.»



Erwachsenen aus dem Quartier zusammen, die als Kulturgötter und Kulturgöttis mit den Kindern pro Jahr vier Ausflüge zu Kulturveranstaltungen oder -institutionen unternehmen und sie so mit unterschiedlichen Kunstrichtungen wie Theater, Musik, Literatur, Tanz, Malerei oder Film in Berührung bringen lassen.

Die viermal jährlich stattfindenden Kulturausflüge werden durch die Zürcher Gemeinschaftszentren sorgfältig ausgewählt, organisiert und begleitet. Sie finden an einem Sonntagnachmittag statt und beinhalten auch Begegnungen mit den Künstlerinnen und Künstlern, Schreiben eines Kulturtagebuchs oder den Versuch, sich selber etwa als Kunstmalerin oder -maler zu versuchen. Die Kulturpatinnen und -paten begleiten dabei die Kinder,

helfen ihnen, das Erlebte einzuordnen, und regen zu weiteren Beschäftigungen mit dem Thema an.

Der Auswahl der freiwilligen Kulturpatinnen und -paten kommt eine grosse Bedeutung zu. Zum einen müssen die Kulturgötter und -göttis Interesse an Kunst und Kultur haben, zum anderen ist die Bereitschaft gefragt, sich auf die Kinder und ihre Sichtweise auf Kunst einzulassen. Die Kulturpatinnen und -paten werden in einem persönlichen Gespräch in den beteiligten Gemeinschaftszentren auf ihr Engagement vorbereitet. Durch die Organisation von vier gemeinsamen Kulturausflügen ist zudem der Austausch mit den Projektverantwortlichen der Gemeinschaftszentren sichergestellt. Der Einsatz dauert mindestens ein Jahr.

Vom Projekt profitieren neben den Kindern auch die Patinnen und Paten: Der Austausch mit Künstlerinnen bzw. Künstlern und anderen Kulturgöttern und -göttis ermöglicht es auch ihnen, ihr soziales Netz und ihre kulturellen Erfahrungen zu erweitern und neue Sichtweisen auf Kunst und Kultur zu erlangen. Weiter werden die anfallenden Kosten der Patinnen und Paten (z. B. Eintritte) von den Gemeinschaftszentren übernommen. Und als Dankeschön werden die Freiwilligen vom jeweiligen Gemeinschaftszentrum zum jährlichen Helferfest eingeladen.

Die Rückmeldungen nach den ersten Veranstaltungen sind ausnehmend positiv. Die Kinder sind mit Begeisterung dabei und genießen, dass sie die volle Aufmerksamkeit ihrer Gotte oder ihres Göttis haben. Da und dort haben sie mit ihrer Schwärmerie über das Erlebte sogar ihre Eltern angeregt, sich auf Kultur einzulassen. Die Kulturpatinnen und -paten wiederum empfinden die Auseinandersetzung mit den Kindern als interessant und bereichernd.

Das Projekt «Kulturgotte/götti» wird aktuell in den Gemeinschaftszentren Grünau, Oerlikon und Seebach angeboten.

[www.kinderkultur.gz-zh.ch/kulturgottegoetti](http://www.kinderkultur.gz-zh.ch/kulturgottegoetti)

## 6 **Grundlagen der Begleitung und Führung von Freiwilligen**

**Die Begleitung und Führung von Freiwilligen wird hier im Sinne der Definition des «Freiwilligenmanagements» von Reifenhäuser und Reifenhäuser (2013, siehe S.15) verstanden. Sie bezeichnen damit «alle Bestrebungen einer Organisation, die Zusammenarbeit mit freiwillig Engagierten für alle Beteiligten optimal zu gestalten».**

Ihrem Verständnis zufolge geschieht das Freiwilligenmanagement oder die Begleitung und Führung von Freiwilligen durch eine bewusste Grundhaltung und einen wertschätzenden Umgang mit den Engagierten. Es geht zudem um die Festlegung klarer Verfahren und Regelungen und die Einbettung des Themas in die Strategie der Organisation. Die Ziele des Freiwilligenmanagements sind, die Interessen und Erwartungen der Organisation und der Freiwilligen in Einklang zu bringen. Durch eine Verbesserung der Rahmenbedingungen für das freiwillige Engagement soll eine Win-win-Situation in der Organisation entstehen.

### **Die Freiwilligenverantwortlichen**

Grundvoraussetzung für die Umsetzung und Verankerung einer seriösen Freiwilligenbegleitung sind verantwortliche und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche die Freiwilligeneinsätze sorgfältig planen. Sie gewinnen, begleiten, fördern und verabschieden die Freiwilligen. Es gilt zu berücksichtigen, dass Freiwillige nicht in einem hierarchischen Abhängigkeitsverhältnis zur oder zum Freiwilligenverantwortlichen stehen. Sie wünschen eine Begegnung auf Augenhöhe. Demzufolge können gängige Instrumente der Personalführung in der Zusammenarbeit mit Freiwilligen nicht direkt und unverändert übertragen werden. Führung geschieht hier vor allem durch das Motivieren der Freiwilligen und besteht aus einer Mischung von Begleitungs- und Leitungsaufgaben. Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen sollen die folgenden Kapitel die Freiwilligenverantwortlichen in den städtischen Abteilungen<sup>4</sup> mit konkreten Handlungsempfehlungen und Arbeitsinstrumenten bei der Einführung von Freiwilligenarbeit und bei der professionellen Begleitung und Führung von Freiwilligen unterstützen.

Die zentralen Aufgaben der Verantwortlichen werden anhand folgender Prozessschritte des Freiwilligenmanagements dargestellt.

### **Prozessschritte des Freiwilligenmanagements**



<sup>4</sup> Ebenso können sich private Kontrahenten der Stadt Zürich und andere Non-Profit-Organisationen, angepasst auf die eigene Alltagspraxis, dieser Arbeitsgrundlagen bedienen.

## **6.1 Einsatzplanung**

---

Wer in der Stadt Zürich neue Einsatzfelder für Freiwillige plant, kann sich bei der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit melden, um die Möglichkeiten zu diskutieren und um eine Einschätzung zu erhalten, ob der Einsatz von Freiwilligen in der vorgesehenen Organisation sinnvoll und Erfolg versprechend ist.

Vor der Einführung und Zusammenarbeit mit Freiwilligen gilt es, folgende grundlegende Fragen zu klären:

- Welche Ziele kann die Organisation mit dem Einsatz von Freiwilligen erreichen, die ohne sie nicht realistisch wären?
- Gibt es bereits ein bestehendes privates oder kirchliches Freiwilligenangebot, welches vergleichbare Ziele verfolgt?
- Eignen sich die vorgesehenen Aufgaben überhaupt für Freiwillige?
- Ist das Angebot sinnvoll, und sind die vorgesehenen Einsätze interessant für die Freiwilligen?
- Sind die involvierten Personen (z. B. bezahlte Mitarbeitende, Klientinnen und Klienten) grundsätzlich bereit zu einer Zusammenarbeit mit Freiwilligen?
- Sind fachliche, zeitliche und finanzielle Ressourcen für die Einführung und die Begleitung von Freiwilligen vorhanden?
- Ist die für die Freiwilligenarbeit notwendige Infrastruktur verfügbar?

Grundsätzlich sollten die Ziele und der Mehrwert der Organisation durch die Einführung von Freiwilligen gut durchdacht werden. Freiwilligenarbeit ist ein Geben und Nehmen. Neben den Ansprüchen der Organisation, aus der Zusammenarbeit mit Freiwilligen Nutzen zu ziehen, sollte auch der Gewinn für die Freiwilligen mitbedacht werden. Wichtig ist zu berücksichtigen, dass sich für Freiwilligenarbeit gewisse Aufgaben mehr oder weniger gut eignen. Nicht geeignet für Freiwilligenarbeit sind beispielsweise Pflege, Putz- und Handlangerarbeiten und Einsätze mit suchtmittelabhängigen, psychisch sehr unstabilen oder gewaltbereiten Klientinnen und Klienten. Freiwillige und bezahlte Arbeitskräfte sollten zudem nicht dieselben Arbeiten verrichten.

Des Weiteren muss die Bereitschaft aller involvierten Personen vorhanden sein, mit Freiwilligen zusammenzuarbeiten. Es sollte vorab geklärt sein, dass für die Einführung von Freiwilligenarbeit und die Begleitung von Freiwilligen entsprechende Ressourcen (Zeit, Budget, Mittel, Infrastruktur) zur Verfügung gestellt werden. Schliesslich ist eine für Freiwilligenarbeit verantwortliche Begleitperson zu bestimmen. Die Dienstabteilung sorgt dafür, dass die Verantwortlichen für Freiwilligenarbeit die notwendige Unterstützung der Vorgesetzten erhalten.

## **6.2 Gewinnung von Freiwilligen**

---

### **Aufgaben und Anforderungsprofil entwickeln**

Wenn die Ziele und Rahmenbedingungen geklärt sind und die verantwortliche Person definiert ist, empfiehlt es sich, ein Aufgaben- und Anforderungsprofil für die gesuchten Freiwilligen zu entwickeln. Die Organisation muss festlegen, für welche Arbeitsfelder konkret Bedarf am Freiwilligen besteht, welchen Zeitumfang die Aufgaben und Projekte voraussichtlich beanspruchen und welche Erfahrungen, Fähigkeiten und Kompetenzen benötigt werden (siehe Arbeitsinstrument A2, «Checkliste und Mustervorlage Aufgabenprofil»). Die Erwartungen und Anforderungen müssen schliesslich seitens der Organisation klar deklariert und kommuniziert werden.

Entscheidend ist eine sorgfältige Rollenklärung und klare Aufgabenteilung zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen. Grundsätzlich ist zu beachten, dass Freiwillige und Hauptamtliche verschiedene Rollen und sich ergänzende Funktionen haben. Freiwillige verfügen im Gegensatz zu bezahltem Personal über keinen rechtlich verbindlichen Arbeitsvertrag, sondern haben eine temporäre Einsatzvereinbarung und arbeiten in einem Auftragsverhältnis. Entsprechend sind die Aufgaben und Projekte für Freiwillige von vornherein so anzulegen, dass sie sich von denen der Hauptamtlichen deutlich unterscheiden. Die Vergegenwärtigung der Unterschiede soll ein Konkurrenzdenken verhindern.

### **Stellenausschreibung erstellen und publizieren**

Aufgaben- und Anforderungsprofil dienen als Grundlage für das Erstellen einer schriftlichen Ausschreibung, mit der interessierte Freiwillige gewonnen werden können. Die Ausschreibung beinhaltet in der Regel die Position, die Aufgaben oder das Projekt, die Art der Aktivitäten oder Tätigkeiten, die Ziele, Zeitumfang und Dauer, Anforderungen und Erwartungen an die gesuchte Person und deren individuellen Nutzen aus dem Einsatz (siehe Arbeitsinstrumente A3, «Checkliste Stellenausschreibung», und A4, «Musterbeispiele für Stellenausschreibungen»). Um die Gewinnung erfolgreich zu gestalten, gilt es, die attraktiven Aspekte und Vorzüge des Einsatzes besonders hervorzuheben. Je nach Zielgruppe, die man ansprechen will, sollten auch die aktuellen Entwicklungen und neuen Motive der Freiwilligen berücksichtigt werden (siehe hierzu auch Abschnitt 7.3).

Heute ist es immer üblicher, dass sich interessierte Freiwillige über elektronische Stellenbörsen ansprechen lassen. Die grösste Schweizer Plattform für freiwilliges und ehrenamtliches Engagement ist im Internet unter [www.benevol-jobs.ch](http://www.benevol-jobs.ch) zu finden. Sie vernetzt Organisationen, Vereine und Firmen, die sich in der Freiwilligenarbeit engagieren, und ermöglicht Freiwilligen eine schnelle Suche nach unbezahlten Einsätzen in verschiedensten Bereichen. Den Benevol-Fachstellen wie auch der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit dient sie als wichtiges Arbeitsinstrument bei der Vermittlung und Beratung von Freiwilligen. Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit ist die zuständige Fachstelle für interessierte Einsatzorganisationen mit Sitz in der Stadt Zürich (städtisch und privat), die über diesen Publikationskanal Freiwillige suchen. Sie erteilt Auskünfte zur Platzierung von Stellenausschreibungen und zur Nutzung der Plattform.

Grundsätzlich können Organisationen in der Stadt Zürich mittels Registrierung und Einrichtung eines Zugangskontos auf dieser Plattform kostenlos und selbstständig ihre Stellenausschreibungen erfassen, publizieren lassen und Freiwillige direkt rekrutieren. Für die Sozialen Dienste übernimmt die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit die Aufgabe der Rekrutierung von Freiwilligen (z.B. Schreiddienst).

## **6.3 Erstgespräch und Einsatzvereinbarung**

---

### **Eignung klären**

Freiwillige, die sich auf eine spezifische Stellenausschreibung melden bzw. sich für einen bestimmten Einsatz in der Stadtverwaltung interessieren, werden zu einem Erstgespräch eingeladen. Dieses bietet Raum, um gegenseitige Bedürfnisse und Erwartungen zu klären und den Matching-Prozess durchzuführen. Der Gesprächsleitfaden hilft, dieses Erstgespräch zu strukturieren (siehe Arbeitsinstrument A5, «Leitfaden für Erstgespräch»). Aufschlussreich ist es jeweils, nach der Motivation der interessierten Person zu fragen. Im Gespräch wird zudem beurteilt, ob sie die für die vorgesehene Aufgabe notwendigen Kompetenzen und Eigenschaften mitbringt und die dafür erforderliche Zeit aufbringen kann (siehe Arbeitsinstrument A6, «Beurteilungsdimensionen der Eignungsabklärung»). Die Fähigkeiten für bestimmte Freiwilligeneinsätze können durch Weiterbildung gefördert werden.

Grundsätzlich werden in den Dienstabteilungen der Stadt Zürich folgende Sozial- und Selbstkompetenzen vorausgesetzt:

- Verständnis und Respekt für Menschen aus anderen Kulturen,
- Verständnis und Respekt für Menschen in schwierigen Lebenssituationen,
- Menschen ohne Vorurteile begegnen können,
- Offenheit im Sinne der Bereitschaft, von sich aus auf andere zuzugehen,
- Fähigkeit, eigene Motivation und eigenes Handeln zu reflektieren.

Sofern nach dem Erstgespräch eine engere Auswahl getroffen werden konnte, empfiehlt es sich, mit den interessierten Personen unter der Anleitung der künftigen Freiwilligenverantwortlichen und allenfalls im Beisein der betreffenden Klientinnen und Klienten einen Schnuppereinsatz zu ermöglichen. Die Schnupperzeit vermittelt den Interessierten einen konkreten Einblick, bevor sie sich definitiv entscheiden müssen. Zugleich erleichtert der Einsatz den Verantwortlichen die Entscheidung, ob die Person für die Aufgaben geeignet ist.

Je nach Einsatzfeld kann zusätzlich ein Leumundszeugnis, ein Strafregisterauszug oder eine Referenz eingeholt werden. Welche dieser Abklärungen bei welchen Einsätzen sonst getroffen werden sollten, entscheidet die jeweilige Direktion. Bei Einsätzen, bei denen Kinder involviert sind, wird in jedem Fall ein Strafregisterauszug verlangt.

## **Einsatzvereinbarung treffen**

Nach Ablauf der Schnupperzeit und dem Entscheid, dass eine Zusammenarbeit zwischen der Einsatzorganisation und der oder dem Freiwilligen zustande kommt, ist eine schriftliche Einsatzvereinbarung zu treffen. Diese enthält die Personalien der freiwilligen Person, die Aufgabenbeschreibung, den Einsatzort, die Einsatzhäufigkeit und -dauer und den Namen der verantwortlichen Begleitperson der Dienstabteilung (siehe Arbeitsinstrumente A7, «Allgemeine Einsatzvereinbarung» und «Einsatzvereinbarung für die Einzelbegleitung»). Integraler Bestandteil der Einsatzvereinbarung ist das Merkblatt «Rechte und Pflichten der Freiwilligen in der Stadt Zürich» (siehe Arbeitsinstrument A8). Bei Einsätzen, in welchen die Schweigepflicht relevant ist, gilt dasselbe für das Dokument «Geheimhaltungsregelung» (siehe Arbeitsinstrument A9).

Die Freiwilligen werden bei der Einsatzvereinbarung über Rahmenbedingungen wie Spesenentschädigung und Versicherungsschutz aufgeklärt. In städtischen Abteilungen gelten folgende Bestimmungen in Bezug auf die Freiwilligenarbeit:

## **Spesenentschädigung**

Spesen werden entschädigt, soweit sie notwendig und massvoll sind. Als Spesen gelten effektive Auslagen wie Porti, Telefon, Fahrkosten usw. Nicht vergütet werden in der Regel die Kosten der Anreise. Die Vergütungen richten sich grundsätzlich nach dem Personalrecht der Stadt Zürich. Die Art der Spesenabrechnung ist den Dienstabteilungen überlassen. Als Beispiel ist die Regelung in den Sozialen Diensten aufgeführt (siehe Arbeitsinstrumente A10, «Spesenreglement für die Freiwilligenarbeit in den SOD», und entsprechende Abrechnungsformulare «Spesenabrechnung pauschal» und «Spesenabrechnung für Einzeleinsätze»).

## **Versicherungsschutz**

Freiwillige sind während ihres Einsatzes gegen Unfall und Haftpflichtforderungen versichert. Die Stadt Zürich hat entsprechende Versicherungen abgeschlossen (siehe Arbeitsinstrument A11, «Merkblatt Versicherungsschutz für Freiwillige» und die Dokumente zu den Versicherungsleistungen «Unfall» und «Haftpflicht»). Schadfälle sind den entsprechenden Dienstabteilungen zu melden. Kein haftpflichtrechtlicher Schutz besteht für den Arbeitsweg oder für Fahrten der Freiwilligen mit ihren Privatfahrzeugen.

Die Einsatzvereinbarung wird von der verantwortlichen Begleitperson der Dienstabteilung, der freiwilligen Person und allenfalls von weiteren involvierten Personen (z. B. der betreuten Person) unterzeichnet. Bei Einsätzen mit Kindern müssen zusätzlich die Eltern unterschreiben. Ferner ist das Dokument «Vereinbarung zum Wohl des Kindes» (siehe Arbeitsinstrument A12) als weiterer Bestandteil der Einsatzvereinbarung von der freiwilligen Person zu unterzeichnen. Aufbewahrt wird die Einsatzvereinbarung von der verantwortlichen Begleitperson. Ihr obliegt auch die Abwicklung der Spesenabrechnung und die Kontrolle über die geleisteten Arbeitsstunden. Für das Letztere kann das Formular «Zeiterfassung Freiwilligenarbeit» (siehe Arbeitsinstrument A13) genutzt werden. Es wird den Freiwilligen bei Arbeitsbeginn abgegeben, damit sie regelmäßig über ihre Arbeitsstunden Buch führen. Die geleisteten Arbeitsstunden werden von den verantwortlichen Begleitpersonen für das jährliche Reporting aufbereitet.

## **6.4 Einarbeitung und Begleitung**

---

### **Freiwillige einführen**

Freiwillige sind insbesondere in der Anfangszeit auf die Anleitung der verantwortlichen Begleitperson angewiesen. Eine sorgfältige Einführung in den Einsatzbereich ist die Basis einer guten Zusammenarbeit. Folgendes gilt es dabei zu bedenken:

- Die Freiwilligen werden durch die Verantwortlichen in ihre Tätigkeit eingeführt.
- Sie werden über Arbeitszeiten, Einsatzdauer, wichtige Fristen (z. B. Probephase, Ausstiegsmöglichkeiten) informiert, und diese Punkte werden gegenseitig vereinbart.
- Sie lernen Einsatzorte, Räumlichkeiten und Infrastruktur kennen.
- Sie werden mit ihrem Team, anderen Freiwilligen und dem Personal, mit dem sie zusammenarbeiten, bekannt gemacht.
- Sie werden über Zielsetzungen und Arbeitsweise der Organisation informiert und erhalten entsprechende schriftliche Informationen (z. B. Leitbild, Grundsätze).
- Sie werden über die Position der Freiwilligen im Betrieb und vor allem über die eigenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Bereich ihrer Tätigkeit informiert.
- Sie werden in für ihre Tätigkeit benötigte Infrastruktur, Material, Ressourcen und deren Anwendung eingeführt.
- Sie werden über Kommunikations- und Informationswege (z. B. bei allfälligen Fragen, Anregungen, Beschwerden) aufgeklärt.
- Sie erhalten Hinweise auf eventuell angebotene Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch, Weiterbildungen und Anerkennungsanlässe.

Im Zusammenhang mit der Einführung und Einbindung von Freiwilligen darf ausserdem Folgendes nicht ausser Acht gelassen werden: Eine wichtige Aufgabe der verantwortlichen Person besteht darin, eine positive Grundhaltung gegenüber dem freiwilligen Engagement im Betrieb zu fördern und auf eine funktionierende Zusammenarbeit zwischen bezahltem Personal und Freiwilligen hinzuwirken. Denn aufgrund der strukturellen Gegensätze zwischen den beiden Gruppen kann es leicht zu Spannungen, gegenseitiger Geringschätzung und Konkurrenzdenken kommen. Um dies zu vermeiden, müssen unter anderem eine klare Aufgabenteilung mit sich ergänzenden Tätigkeiten definiert und klare Verantwortungsbereiche und Entscheidungskompetenzen festgelegt werden.

### **Freiwillige begleiten und einbeziehen**

Angesichts der Erwartungen und Anforderungen an die Freiwilligen ist die Organisation dafür verantwortlich, die Freiwilligen in ihrem Einsatz bestmöglich zu unterstützen und zu begleiten. Während der Zusammenarbeit kommt es auf eine kontinuierliche Begleitung seitens der verantwortlichen Person an. Zur Begleitung gehört das Fördern der Freiwilligen mithilfe von spontanen Feedbacks und persönlichen Gesprächen. Regelmässig geführte Standortgespräche sind eine wichtiger Teil der Begleitung Freiwilliger (siehe Arbeitsinstrument A14, «Checkliste Begleitung Freiwillige»). Die Gespräche zwischen Verantwortlichen und Freiwilligen sollen sich nicht nur auf Krisenzeiten beschränken. Denn gerade im sozialen Bereich sind emotionale und psychische Belastungen hoch, sodass Überforderungen vorgebeugt werden muss.

Die Freiwilligen machen während ihres Einsatzes zudem wichtige Erfahrungen, die genutzt werden können. Besonders geeignet dafür ist der Erfahrungsaustausch in Gruppen. Die Freiwilligen sollen wenn möglich in die Meinungsbildung und in wichtige Entscheide einbezogen werden. Der Erfahrungsaustausch dient der Förderung und Partizipation der Freiwilligen und der gegenseitigen konstruktiven Kritik. Nicht zuletzt bietet er eine Plattform, um Veränderungs- oder auch Weiterbildungswünsche anzubringen. Die Pflege einer positiven Gesprächskultur legt die Basis für eine vertrauliche Zusammenarbeit mit den Freiwilligen und stärkt deren emotionale Bindung und Identifikation mit der Organisation.

## **6.5 Weiterbildung und Anerkennung**

---

### **Freiwillige fördern und weiterbilden**

Viele Freiwillige leisten einen Einsatz, um sich Kompetenzen und Kenntnisse anzueignen. Insbesondere junge Menschen wollen häufig über die Freiwilligenarbeit ihre praxisbezogenen Fähigkeiten und Fertigkeiten erweitern, um sich für den weiteren Berufsweg zu qualifizieren. Daher sind Weiterbildungsangebote eine ideale Möglichkeit, die Motivation der Freiwilligen aufrechtzuerhalten und zu fördern.

Mögliche Themen für Weiterbildungen sind beispielsweise:

- Umgang mit den spezifischen Problembereichen der Institutionen wie Sozialpolitik, Sozialhilfe, Asylrecht, interkulturelle Kommunikation, Arbeit und Arbeitslosigkeit oder Wohnen, Veränderungen im Alter, Demenzerkrankungen, Sterben und Tod usw.;
- Vertiefung diverser sozialer Kompetenzen wie Zuhören, Gesprächsführung oder Grenzen setzen;
- massgeschneiderte Kurse für Vorstände und Verbände (z. B. im Sport).

In der Stadtverwaltung bieten sämtliche Dienstabteilungen auf spezifische Einsatzgebiete zugeschnittene interne Schulungen und Weiterbildungen für Freiwillige an – so beispielsweise die Sozialen Dienste, die Asylorganisation und das Gesundheits- und Umweltdepartement. Der Zürcher Kantonalverband für Sport (ZKS) bietet eine breite Palette von Kursen, wie z. B. Marketing im Sport oder Finanzen an ([www.zks-zuerich.ch/kurse](http://www.zks-zuerich.ch/kurse)). Die Fachstelle Vitamin B, die vom Sozialdepartement gefördert wird, verfügt zudem über ein vielseitiges Weiterbildungsprogramm für Ver einsvorstände ([www.vitaminb.ch/bildung](http://www.vitaminb.ch/bildung)).

### **Freiwillige anerkennen**

Eine Kultur der Anerkennung und Wertschätzung innerhalb einer Organisation ist entscheidend für eine längerfristige Bindung der Freiwilligen. Die Wertschätzung der Freiwilligenarbeit in der Stadt Zürich zeigt sich unter anderem in guten Rahmenbedingungen, einer sorgfältigen Einführung und Begleitung der Freiwilligen, Weiterbildungsangeboten für spezifische Einsatzfelder und durch zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit.

Die wichtigste Anerkennung ist jedoch, den Freiwilligen im täglichen Umgang Wertschätzung, Respekt und Vertrauen entgegenzubringen und ihnen zu vermitteln, dass sie selbst als Person und ihr Engagement wichtig sind. Dafür sollten nicht nur die Verantwortlichen sorgen, sondern auch die anderen Mitarbeitenden.

Zusätzlich empfehlen sich Anerkennungsformen wie:

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

Anerkennung bedeutet zudem, die Freiwilligen einzubeziehen. Freiwillige wollen sich mit ihren Kompetenzen und Ideen meist auch einbringen können. Sie möchten mitreden, mitwirken und mitentscheiden. Die Formen und Ausgestaltung der Partizipation sollen sich am Einsatz und an den Interessen der Freiwilligen orientieren. Einen Überblick über mögliche Anerkennungsformen bietet das «Merkblatt Dank und Anerkennung» (siehe Arbeitsinstrument A15).

## **6.6 Beendigung des Einsatzes**

---

### **Freiwillige verabschieden**

Freiwilligeneinsätze können jederzeit nach gegenseitiger Absprache von allen Beteiligten beendet werden. Steht das Ende des Engagements fest, ist es für alle Beteiligten wichtig, einen guten Abschluss zu finden. Es empfiehlt sich, dies im Rahmen eines persönlichen Austrittsgespräches zu tun, in dem die Gründe für die Beendigung des Einsatzes, die Befindlichkeit der bzw. des Freiwilligen, das Interesse an weiteren Einsätzen und ein allgemeines Feedback eingeholt werden (siehe Arbeitsinstrument A14, «Checkliste Begleitung Freiwillige»).

### **Einsatz bescheinigen**

Die geleistete Freiwilligenarbeit wird auf Wunsch der Freiwilligen bestätigt. Als Instrument dafür steht das «Dossier freiwillig engagiert» zur Verfügung. Darin werden die in der Freiwilligenarbeit erworbenen Fähigkeiten und Kompetenzen ausgewiesen. Der Nachweis ist eine Form der Anerkennung für das geleistete Engagement und hilft bei Stellenbewerbungen im Berufsleben. Dies ist besonders wichtig für Jugendliche und für Personen, die wenig Berufserfahrung haben, einen Wiedereinstieg planen oder eine berufliche Neuorientierung suchen.

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. Die Einsatzbestätigungen bzw. Zeugnisse werden von der verantwortlichen Begleitperson ausgestellt und unterzeichnet.

Weiterführende Informationen zum «Dossier freiwillig engagiert» sind im entsprechenden Merkblatt (siehe Arbeitsinstrument A16) und auf der Website [www.dossier-freiwillig-engagiert.ch](http://www.dossier-freiwillig-engagiert.ch) zu finden.

## **6.7 Qualitätssicherung und Ausweisen der Freiwilligenarbeit**

Was nicht sichtbar ist, kann auch nicht anerkannt werden. Freiwilligenarbeit sichtbar zu machen, ist deshalb eine wichtige Voraussetzung dafür, dass Freiwilligenarbeit die gebührende Anerkennung bekommt. Hierfür braucht es eine geeignete Form, um die geleistete Freiwilligenarbeit zu erfassen und die Wirkung auszuweisen.

Es empfiehlt sich, das Engagement der Freiwilligen zu erfassen mit Aussagen über:

- konkrete Arbeiten, Tätigkeiten und Einsatzbereiche, die von Freiwilligen übernommen werden;
- Anzahl der eingesetzten Freiwilligen (allenfalls auch Angaben zu Alter, Geschlecht, Eintritts- bzw. Austrittsdatum) pro Jahr;
- Anzahl der geleisteten Stunden bzw. Anzahl Einsatztage pro Jahr.

Grundsätzlich können die geleisteten Stunden auch auf monetäre Ansätze umgerechnet werden. Das Einsetzen eines Stundenlohnes nach Tätigkeitsfeld bzw. Kompetenzbereich ist allerdings heikel, da in der Freiwilligenarbeit grundsätzlich alle Arbeiten gleich wertvoll sind. Die spezielle Qualität von Freiwilligeneinsätzen liegt gerade darin, dass die Zeit geschenkt wird. Idealerweise werden quantitative mit qualitativen Aussagen kombiniert, um aussagekräftige Einschätzungen über Ergebnisse und Wirkungen der Einsätze machen zu können. Beispielsweise können die persönlichen Erfahrungen und der jeweilige Nutzen der involvierten Personen (Freiwillige, Nutzniesserinnen und Nutzniesser, Freiwilligenverantwortliche) erfragt werden.

Das Erfassen der Freiwilligenarbeit dient dem Reporting und Controlling. Indem die Organisation Resultate und Wirkungen des freiwilligen Engagements zudem öffentlich macht, sorgt sie für Anerkennung und Wertschätzung der Freiwilligen. Darüber hinaus schafft die Organisation Transparenz und stärkt ihre Reputation. Mögliche Formate hierfür sind beispielsweise Geschäfts- oder Jahresberichte, Informationen auf der Internetseite oder in Medienberichten. Die konkrete Erhebung der Kennzahlen und die Handhabung des Reportings liegt in der Verantwortung jeder einzelnen Dienstabteilung. In den Sozialen Diensten beispielsweise ist es sinnvoll, die Anzahl Beratungs- und Abklärungsgespräche mit interessierten Freiwilligen, die Anzahl eingesetzter Freiwilliger und die geleisteten Arbeitsstunden zu erheben. Nach Möglichkeit werden die Kennzahlen, kombiniert mit qualitativen Aussagen zur geleisteten Freiwilligenarbeit, im Geschäftsbericht aufgeführt (siehe Arbeitsinstrument A17, «Kennzahlen Freiwilligenarbeit – Beispiel SOD»).

**Freiwilliges Engagement verändert sich mit dem gesellschaftlichen Wandel. Im Zuge der Individualisierung gewinnen Selbstverwirklichungswerte in der Freiwilligenarbeit an Bedeutung. Die neuen Entwicklungen und veränderten Motivstrukturen der Freiwilligen, die nachstehend näher erläutert werden, stellen Einsatzorganisationen und Institutionen, die in traditionellen Freiwilligenstrukturen organisiert sind, vor grosse Herausforderungen. Ein Umdenken ist erforderlich.**

Die folgenden Abschnitte geben wichtige Hinweise darauf, in welchen Bereichen angesichts der aktuellen Trends und Herausforderungen<sup>5</sup> in der Freiwilligenarbeit ein zunehmender Handlungsbedarf besteht. Die Ausführungen sollen Freiwilligenverantwortlichen mit Denkanstößen und Empfehlungen dazu verhelfen, neue Herangehensweisen im Umgang mit der heutigen Freiwilligenressource zu finden. Trends können auf diese Weise aufgegriffen und nutzbar gemacht werden.

### **7.1 Neue Motive und Wünsche der Freiwilligen berücksichtigen**

Seit Mitte der 1960er-Jahre ist ein Wertewandel von «Gehorsam und Unterordnung» hin zu «Selbstständigkeit und freiem Willen» erkennbar. Der für den Wertewandel kennzeichnende Wunsch, «Subjekt des eigenen Handelns» zu sein, schlägt sich auch in der Freiwilligenarbeit nieder (Europäisches Freiwilligenjahr 2011 im Kanton Zürich, 2011, S.15). Die Motive der Freiwilligen und deren Verständnis und Erwartungen an die Freiwilligenarbeit haben sich in den vergangenen Jahren verändert. Altruistische Motive und Pflichtgefühl treten tendenziell in den Hintergrund. Das Engagement ist stärker von den individuellen Interessen der freiwilligen Person geleitet. Es überwiegen Motive wie: Eine Tätigkeit soll Spass machen, Sinn stiften, Kontakte mit anderen Menschen und individuelle Weiterentwicklung ermöglichen. Spielräume für selbstständiges, eigenverantwortliches und ergebnisorientiertes Handeln sind relevant. Freiwilliges Engagement ist demzufolge heute immer auch mit eigennützigen Motiven verbunden und stellt nicht ein rein altruistisches Verhalten dar (von Schnurbein, 2013, S.10).

Die Freiwilligenliteratur spricht in diesem Zusammenhang von den «neuen» Freiwilligen. Sie zeichnen sich durch ihre besonderen Bedürfnisse aus. Kurz gefasst bevorzugen sie:

- zeitlich limitierte und klar begrenzte Einsätze;
- projektbezogene Einsätze;
- spannende, abwechslungs- und erlebnisreiche Tätigkeiten;
- eine Mitarbeit, die Resultate zeigt und zu Lösungen beiträgt;
- Aufgaben, die Herausforderungen bieten und Kompetenzerwerb erlauben;
- Experimentierfelder und Unterstützung für die eigenen Ideen;
- professionelle Begleitung und klare Rahmenbedingungen;
- Gestaltungsspielraum, Einbezug und Mitsprache;
- sozialen Austausch und gemeinsames Wirken;
- Anerkennung und Wertschätzung.

<sup>5</sup> Vgl. hierzu auch die Ausführungen von Studer und von Schnurbein (2013, 35ff.).

Um eine erfolgreiche und gegenseitig nutzbringende Zusammenarbeit mit den heutigen Freiwilligen zu ermöglichen, sollten diese veränderten Motive und Erwartungen daher bei der Planung und Ausgestaltung von Einsatzangeboten berücksichtigt werden.

**Praxistipp**

Stimmen Sie Ihre Einsatzangebote auf die neuen Wünsche und Bedürfnisse der Freiwilligen ab.

## **7.2 Neue Zielgruppen erschliessen**

---

Es ist für Einsatzorganisationen heute zunehmend schwierig, attraktive Angebote zu entwickeln und neue Freiwillige zu gewinnen. Es sollten auch Möglichkeiten bedacht werden, wie neue Gesellschaftssegmente erreicht werden können. Dabei stellt sich die Frage, welche Zielgruppen ein besonderes Freiwilligenpotenzial bergen.

Gemäss Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010 gelten beispielsweise Migrantinnen und Migranten derzeit als unterrepräsentiert in der Freiwilligenarbeit (Stadelmann-Steffen et al., 2010, S. 138–162). Vertiefenden Studien zufolge (z. B. Cattacin & Domenig, 2012, S. 15 ff.) wäre die Schlussfolgerung jedoch verfehlt, seitens der Migrantinnen und Migranten bestehe kein Interesse an freiwilliger Arbeit. Viele Formen und Praktiken des freiwilligen Engagements, die von Migrantinnen und Migranten in den eigenen Communities, kulturellen Vereinen und in nachbarschaftlichen Zusammenhängen geleistet werden, sind aufgrund des eher informellen Charakters für die hiesige Bevölkerung nicht sichtbar oder zugänglich (Reinprecht, 2011, S. 253). Nebst dem Engagement in den eigenen Communities zeigen beispielsweise auch neu Zugezogene – oft gut ausgebildete und beruflich integrierte Personen – ein starkes Interesse an freiwilligen Engagements in den bestehenden Strukturen der neuen Heimat. Denn Freiwilligenarbeit wird als möglicher Weg zu sprachlicher und sozialer Integration wahrgenommen.

Aufgrund verschiedener Zugangsbarrieren wie sprachlicher Hürden oder der teilweise fehlenden interkulturellen Öffnung in den traditionellen Freiwilligenstrukturen bleibt in der Stadt Zürich die Freiwilligenressource von interessierten Zugewanderten bis anhin weitgehend ungenutzt. Um dieses Potenzial besser auszuschöpfen, bedarf es einer adäquateren Ausrichtung des hiesigen Systems der Freiwilligenarbeit auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten von Migrantinnen und Migranten. Die Einbindung von Migrantinnen und Migranten in bestehende Freiwilligenangebote ist nicht ohne Aufwand zu erreichen, birgt aber auch Chancen für Weiterentwicklung und Innovation in der Organisation. So gilt es bei Personen ohne Schweizer Staatsbürgerschaft auch ausländerrechtliche Aspekte zu beachten, welche auf dem «Merkblatt Migrantinnen und Migranten in der Freiwilligenarbeit» (siehe Arbeitsinstrument A18) zu finden sind.

Nebst Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit sehen Nollert und Huser (2009, S. 46 ff.) bei anderen Bevölkerungsgruppen wie den vergleichsweise gesunden «jungen Alten» ein hohes Rekrutierungspotenzial für die Freiwilligenarbeit. Gemäss ihren Ausführungen verzeichnen diese ebenfalls unterdurchschnittliche Beteiligungsquoten in der Freiwilligenarbeit, wobei sie sich primär auf die formelle Freiwilligenarbeit beziehen. Einem Bericht des Bundesamts für Statistik (2011, S. 13) zufolge, sind in der informellen Freiwilligenarbeit hingegen die jungen Rentnerinnen und Rentner (65–74 Jahre), vor allem die Frauen, besonders stark vertreten. Gemäss Höpflinger (2011, S. 3 ff.) gestaltet diese Generation älterer Menschen – auch als Babyboomer bezeichnet – ihre späteren Lebensphasen vermehrt

aktiv. Sie bringen wichtige im Verlaufe des Berufslebens erworbene Kenntnisse und Fähigkeiten mit, die gerade in der formellen Freiwilligenarbeit gewinnbringend eingesetzt werden könnten. Hinzu kommt, dass dieses Bevölkerungssegment in der Regel auch über die notwendigen zeitlichen Resourcen verfügt. Interessante Beispiele zu Handlungsstrategien für die Rekrutierung dieser Zielgruppe bietet vor allem die englischsprachige Literatur (z.B. Culp, 2009).

Schliesslich sollten auch Erwerbslose, Ausgesteuerte oder andere unterbeschäftigte Personen (darunter auch hoch qualifizierte IV-Bezügerinnen und -Bezüger) als potenzielle Adressaten für Freiwilligenarbeit berücksichtigt werden. Von einem freiwilligen Engagement könnten diese Personengruppen massgeblich profitieren. Es bietet berufliche Integrationschancen und die Möglichkeit zum Erwerb arbeitsmarktrelevanter Qualifikationen und Kontakte (Nollert & Huser 2009, S. 47). Wenn Organisationen künftig verstärkt Freiwillige aus unterrepräsentierten Bevölkerungssegmenten rekrutieren, würden sie nicht nur von brachliegenden Potenzialen profitieren, sondern auch einen wertvollen Beitrag zur Integration dieser Personen leisten.

#### **Praxistipp**

Erkennen Sie ungenutztes Freiwilligenpotenzial (z.B. Migrantinnen und Migranten, «junge Alte») und versuchen Sie, neue Zielgruppen für Ihre Freiwilligeneinsätze zu erschliessen.

### **7.3 Neue Formen von Freiwilligenarbeit einbeziehen**

---

Entgegen der landläufigen Meinung, dass Freiwilligenarbeit rückläufig sei, heben Expertinnen und Experten aus Praxis und Forschung inzwischen vielmehr die Vielfalt und die neue Qualität der Freiwilligenarbeit hervor. Neue Formen des freiwilligen Engagements entstehen und werden beobachtet. Diese Trends gilt es aufzugreifen und für die eigenen Organisationsziele – wo sinnvoll – nutzbar zu machen. Einige neue Engagementformen sollen hier zu Inspirationszwecken skizziert werden.

#### **Episodische Freiwilligenarbeit**

Als Folge fortschreitender Modernisierungs- und Individualisierungsprozesse rücken nicht nur die individuellen Interessen der Freiwilligen in den Vordergrund, sondern es sinkt auch deren Bereitschaft, sich längerfristig in den Dienst einer Organisation zu stellen (Hustinx, 2010, S. 1ff.). Beim sogenannten «Episodic Volunteering» handelt es sich um ein zunehmend temporär orientiertes Engagement. Das veränderte Arbeits- und Freizeitverhalten ist mit traditionellen Formen des freiwilligen Engagements kaum mehr kompatibel. Insbesondere jüngere Personen möchten sich heute vermehrt spontan, projektbezogen und ohne längere Verpflichtungen engagieren. Sie haben ganz spezifische Vorstellungen von der Form, dem zeitlichen Aufwand und dem Inhalt des freiwilligen Engagements (Rehberg, 2005; zit. nach Gadiel et al., 2012, S. 16). So werden häufiger Kurzengagements während der Ferienzeit nachgefragt. Freiwillige erhoffen sich heute einen persönlichen Nutzen aus dem freiwilligen Engagement, z. B. Vorteile für den Lebenslauf und die berufliche Weiterentwicklung.

#### **Virtuelle Freiwilligenarbeit**

Der Trend, sich weniger an eine Institution zu binden und sich in informelleren Netzwerken zu organisieren, manifestiert sich auch in den virtuellen Formen des Engagements. «Virtual Volunteering» oder

«Online-Volunteering» bezieht sich auf das freiwillige Engagement von Menschen, die für gemeinnützige Organisationen unter Zuhilfenahme der technischen Möglichkeiten des Internets und des Computers tätig sind. Massgeblich ist hier, dass die jeweilige Tätigkeit orts- und zeitunabhängig – also auch von zu Hause, während der Arbeit oder von unterwegs aus – geleistet werden kann (Jähnert, 2012). Durch das Internet eröffnen sich neue Möglichkeiten für freiwilliges Engagement, beispielsweise mit freiwilligen Beiträgen zu Wissensplattformen und Foren. Auch Aufgaben wie Webseiten erstellen, Übersetzungen anfertigen, Recherchearbeiten im Internet durchführen, Beratung für bestimmte Fragen sind denkbar. Durch virtuelle Freiwilligenarbeit können Menschen aus unterschiedlichen Winkeln der Erde zusammenarbeiten. Das Prinzip der Lokalität des Engagements, demzufolge Freiwillige sich nur dort engagieren, wo sie selbst sind, gilt hier nicht. Mit «Online-Volunteering» wurden beispielsweise in der internationalen Zusammenarbeit bereits sehr gute Erfahrungen gemacht (UNV, 2011, S. 26ff.).

### **Gemeinnütziges Engagement von Firmen**

Das gesellschaftlich verantwortungsvolle Unternehmertum – «Corporate Social Responsibility» (CSR) – erlebt seit einigen Jahren eine neue Dynamik (Christen Jakob & Blaser, 2011, S. 5). Grossunternehmen und KMU setzen sich immer öfter für gesellschaftliche Belange und das soziale Umfeld ein, indem sie die freiwilligen Aktivitäten ihrer Mitarbeitenden – auch «Corporate Volunteering» genannt – aktiv fördern. Das Phänomen wird seit den 80er-Jahren im angelsächsischen Raum diskutiert und umgesetzt und hält in den letzten Jahren auch in der Schweizer Unternehmenslandschaft Einzug. Das Engagement von Unternehmen kann unterschiedliche Formen annehmen (Gentile, 2012, S. 59). Denkbar sind zum Beispiel Aktionstage, während deren die Belegschaft eines Unternehmens bei der Suppenausgabe für Obdachlose hilft. Nebst dieser am häufigsten praktizierten Form gibt es Modelle, bei denen das gemeinnützige Engagement von Mitarbeitenden durch die Gewährung flexibler Arbeitszeiten unterstützt wird. In Mentoring-Programmen beraten Fach- oder Führungskräfte über einen längeren Zeitraum stundenweise gemeinnützige Institutionen bei konkreten Fragestellungen. Oder Mitarbeitende werden bei voller Bezahlung für die Durchführung von gemeinnützigen Projekten für einen längeren Zeitraum freigestellt, wie dies das Projekt «SeitenWechsel»<sup>6</sup>, ([www.seitenwechsel.ch](http://www.seitenwechsel.ch)) vor sieht.

### **Lernen durch Engagement**

«Service-Learning» hat seinen Ursprung in den USA. Es ist eine Form projektorientierten Unterrichts, der ein gesellschaftliches Engagement – einen Service – mit der Schulung fachlicher und überfachlicher Kompetenzen – dem Learning – verbindet (Huber & Hürzeler, 2012, S. 5). Schülerinnen und Schüler setzen während ihrer Schulzeit ein gemeinnütziges Projekt in der Gemeinde um, begleitet durch die Lehrpersonen. Die Erlebnisse und Erfahrungen, die sie mit ihrem Engagement sammeln, werden wiederum in Unterrichts- oder Studieninhalten integriert. Beispielsweise initiiert eine Schulkasse in ihrem Quartier eine Umfrage zu den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner und entwickelt daraus konkrete Ideen, wie die Situation verbessert werden kann. Damit übernehmen die Schülerinnen und Schüler Verantwortung, erfahren sich als wichtig für die Gesellschaft und lernen demokratisches Handeln. «Service-Learning» ist in der Schweiz noch nicht so verbreitet, wird aber heute in den Schulen zunehmend aufgenommen.

<sup>6</sup> Der «SeitenWechsel» ist ein Weiterbildungsprogramm für Führungskräfte aus Wirtschaft und Verwaltung. Diese erhalten die Möglichkeit, eine Woche lang im Rahmen eines Sozialpraktikums in einer sozialen Institution «die andere Seite» zu erleben. Sie kommen in Kontakt mit Menschen aus Randgruppen der Gesellschaft und erfahren Situationen, die sie physisch, psychisch und emotional auf eine andere Art und Weise fordern als ihre übliche Führungstätigkeit.

Veränderung und Optimierung in der Zusammenarbeit mit den heutigen Freiwilligen bedingt die Bereitschaft, sich von alten Strukturen zu lösen und innovative Ideen aufzunehmen. Die Anpassung an die neuen Trends ist zentral, um die Freiwilligenarbeit weiterhin attraktiv zu gestalten und zukunftsfähig zu machen.

**Praxistipp**

Berücksichtigen und integrieren Sie neue Formen des freiwilligen Engagements (z. B. mehr projektbezogene Einsätze, Zusammenarbeit mit Schulen und Firmen).

## **7.4 Professionalisierte Freiwilligenbegleitung anstreben**

---

Um das Potenzial der anspruchsvollen Freiwilligen von heute gewinnbringend nutzen zu können, sind die Einsatzorganisationen zunehmend gefordert, das Freiwilligenmanagement bzw. die Freiwilligenbegleitung in ihren Betrieben zu professionalisieren. Es ist wichtig, den Themen und Herausforderungen, die sich im Umgang mit den neuen Freiwilligen stellen, professionell zu begegnen, um Qualität und Zufriedenheit zu schaffen. Letztlich können nur so neue Freiwillige gewonnen und längerfristig an die Organisationen gebunden werden. Zu berücksichtigen ist jedoch, dass der Grad an Professionalisierung stets auch in Bezug auf die konkrete Situation der Organisation definiert werden sollte.

Die Organisationskultur, der Grad an formalisierten Strukturen ebenso wie die Anzahl Freiwillige sind wichtige Anhaltspunkte, um den angemessenen Grad an Professionalisierung zu bestimmen. Beispielsweise können kleinere, wenig formalisierte Vereine, die mit einer beschränkten Anzahl ehrenamtlicher Leitungskräfte arbeiten, nicht im selben Umfang ein professionelles Management gewährleisten wie hauptamtlich geführte Einrichtungen, die eine systematische Kooperation und Integration von Freiwilligen anstreben und über entsprechende Ressourcen verfügen. Studer und von Schnurbein (2013, S. 37) weisen in diesem Zusammenhang auch auf die Gefahr der «Überbürokratisierung» oder «Überstrukturierung» hin und beschreiben die Herausforderung für die Organisationen, sich zu professionalisieren und gleichzeitig das freiwillige Engagement unkompliziert, spontan und lustvoll zu gestalten.

**Praxistipp**

Die heutigen Freiwilligen sind anspruchsvoll. Pflegen Sie einen bewussten Umgang mit ihnen, indem Sie eine professionelle Freiwilligenbegleitung gewährleisten.

## 8 Literatur

**BFS** (Hrsg. 2011). *Freiwilligenarbeit in der Schweiz 2010*. Neuenburg: Bundesamt für Statistik.  
Abgerufen am 25.2.2013 unter: [www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen/Document.149968.pdf](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen/Document.149968.pdf)

**Cattacin, S. & Domenig, D.** (2012). *Inseln transnationaler Mobilität. Freiwilliges Engagement in Vereinen mobiler Menschen in der Schweiz*. Zürich: Seismo.

**Christen Jakob, M. & Blaser, N.** (Hrsg.) (2011). *Partnerschaften mit Verantwortung: Wie wirtschaftliche Unternehmen und gemeinnützige Organisationen erfolgreich zusammenarbeiten*. Luzern: Interact.

**Culp III, K.** (2009). Recruiting and Engaging Baby Boomer Volunteers. *Journal of Extension*, 47 (2).  
Abgerufen am 25.3.2013 unter: [www.joe.org/joe/2009april/rb2.php](http://www.joe.org/joe/2009april/rb2.php)

**Europäisches Freiwilligenjahr 2011 im Kanton Zürich** (2011). Argumentarium zum freiwilligen Engagement. Kurzfassung. Abgerufen am 5.12.2012 unter: [www.freiwillig-zh.ch/cms/pages/freiwilligeneinsatz/grundlagen.php](http://www.freiwillig-zh.ch/cms/pages/freiwilligeneinsatz/grundlagen.php)

**Gradient, C., Eck, C., Schuster, Y., Kündig, C., Furrer, T. & Fichter, C.** (2012). *Freiwilligenarbeit: Vom möglichen zum tatsächlichen Engagement. Eine empirische Analyse zu den Auswirkungen unterschiedlicher Arbeitsbedingungen auf die Einsatzbereitschaft Freiwilliger*. Zürich: Compendio.

**Gentile, G.-C.** (2012). Corporate Volunteering und seine Facetten. In: T. Wehner & G.-C. Gentile (Hrsg.), *Corporate Volunteering. Unternehmen im Spannungsfeld von Effizienz und Ethik* (S. 55–64). Wiesbaden: Springer Gabler.

**Höpflinger, F.** (2011). *Wandel des dritten Lebensalters. «Junge Alte» im Aufbruch. Babyboomer-Generation – zum Altern einer Generation*. Abgerufen am 21.2.2013 unter: [www.hoepflinger.com/fhtop/DrittesLebensalter.pdf](http://www.hoepflinger.com/fhtop/DrittesLebensalter.pdf)

**Huber, U. & Hürzeler, C.** (2012). *Service-Learning – Lernen durch Engagement. Ein Leitfaden mit Praxistipps*. Zürich: Migros Kulturprozent. Abgerufen am 9.4.2014 unter: [www.servicelarning.ch/static/files/Unterrichtsmaterialien\\_zum\\_Download/Service-Learning\\_Leitfaden.pdf](http://www.servicelarning.ch/static/files/Unterrichtsmaterialien_zum_Download/Service-Learning_Leitfaden.pdf)

**Hustinx, L.** (2010). Institutionally individualized volunteering: Toward a late modern reconstruction. *Journal of Civil Society*, 6 (2), 165–179.

**Jähnert, H.** (2012). Was ist Online-Volunteering? *BBE-Newsletter* 05/2012. Abgerufen am 12.3.2014 unter: [www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2012/03/nl05\\_jaehnert\\_online-volunteering.pdf](http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2012/03/nl05_jaehnert_online-volunteering.pdf)

**Nollert, M. & Huser, C.** (2009). Freiwilligenmarkt Schweiz: Chancen und Potenziale. *Verbands-Management*, 35 (1), 38–49.

**Reifenhäuser, C. & Reifenhäuser, O.** (2013). *Praxishandbuch Freiwilligenmanagement*. Weinheim: Beltz Juventa.

**Reinprecht, C.** (2011). Freiwilligenarbeit als Beitrag zur Integrations- und Inklusionsförderung in Einwanderungsgesellschaften. In: H. Ammann (Hrsg.), *Grenzen-Los! Fokus Gemeinde. Freiwilliges Engagement in Deutschland, Österreich und der Schweiz* (S. 250–263). Zürich: Seismo.

**Schnurbein, G. von** (2013). Freiwilligenarbeit zwischen Freiheit und Professionalisierung. In: G. von Schnurbein, D. Wiederkehr & H. Ammann (Hrsg.), *Freiwilligenarbeit zwischen Freiheit und Professionalisierung* (S. 9–13). Zürich: Seismo.

**Stadelmann-Steffen, I., Traunmüller, R., Gundelach, B. & Freitag, M.** (2010). *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010*. Zürich: Seismo.

**Studer, S. & Schnurbein, G. von** (2013). *Integrierte Freiwilligenkoordination. Ein Leitfaden für Schweizer NPO*. Basel: Centre for Philanthropy Studies.

**UNV** (2011). *State of the World's Volunteerism Report. Universal Values for Global Well-being*. Abgerufen am 12.3.2014 unter: [bit.ly/up7vGz](http://bit.ly/up7vGz)

## 9 **Arbeitsinstrumente**

---

### A1 **Benevol-Standards der Freiwilligenarbeit**

---

Freiwilligenarbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag an Mitmenschen und Umwelt. Sie schliesst freiwilliges und ehrenamtliches Engagement ein und umfasst jegliche Formen unentgeltlich geleisteter selbstbestimmter Einsätze ausserhalb der eigenen Kernfamilie. Die Benevol-Standards definieren Rahmenbedingungen für eine bewusste Gestaltung von erfolgreichen Freiwilligeneinsätzen.

#### **1 Freiwilligenarbeit als Teil der Organisationsphilosophie**

Freiwilligenarbeit ergänzt und unterstützt die bezahlte Arbeit, tritt aber nicht in Konkurrenz zu ihr. Organisationen,<sup>7</sup> die mit Freiwilligen arbeiten, beziehen die Freiwilligenarbeit in ihr Leitbild ein. Die Rollen, Aufgaben, Kompetenzen und Verpflichtungen von Freiwilligen und von bezahlten Angestellten sind eindeutig definiert und abgegrenzt. Organisationen weisen freiwillig geleistete Einsätze aus. Das Sichtbarmachen ermöglicht die öffentliche Anerkennung. Eine regelmässige Auswertung ist Teil von erfolgreichen Freiwilligeneinsätzen.

#### **2 Anerkennung der Freiwilligenarbeit**

Freiwillige haben ein Anrecht auf persönliche, individuelle Anerkennung. Möglichkeiten der Mitsprache und Beteiligung an Entscheidungsfindungen fördern Motivation und Zugehörigkeit. Weiterbildung erweitert die Kompetenz und ist zugleich Anerkennung.

#### **3 Rahmenbedingungen**

Freiwilligenarbeit wird unentgeltlich geleistet. Freiwilligeneinsätze sollen im Jahresdurchschnitt auf sechs Stunden pro Woche begrenzt sein. Es sind auch Blockeinsätze möglich. Die zeitliche Beschränkung der Einsätze ist Voraussetzung für die Vereinbarkeit von Freiwilligenarbeit mit den täglichen Aufgaben des Einzelnen. Die Organisation ermöglicht den Erwerb der notwendigen Fachkenntnisse oder übernimmt die entsprechenden Weiterbildungskosten.

#### **4 Begleitung der Freiwilligen**

Einsatzorganisationen bestimmen eine für die Freiwilligenarbeit zuständige Person. Sie vertritt die Interessen der Freiwilligen innerhalb der Organisation und gestaltet die Zusammenarbeit zwischen bezahltem Personal und Freiwilligen. Freiwillige haben Anspruch auf Einführung, Begleitung, Erfahrungsaustausch und regelmässige Auswertungen. Häufigkeit und Formen der personellen Unterstützung haben sich an der Aufgabe und an den Bedürfnissen der Freiwilligen zu orientieren.

#### **5 Instrumente<sup>8</sup>**

**Einsatzvereinbarung:** Es empfiehlt sich, gegenseitige Erwartungen und Verpflichtungen schriftlich festzuhalten und die Dauer oder Fortsetzung des Einsatzes regelmässig zu besprechen.

**Spesenregelung:** Alle effektiven Auslagen (wie z.B. Fahrkosten, Verpflegung, Porti, Telefonate, zur Verfügung gestellte Arbeitsmittel) sind zu entschädigen. Bei der Ausrichtung von Pauschalspesen ist die Genehmigung durch die kantonale Steuerverwaltung einzuholen.

**Versicherung:** Freiwillige müssen während ihres Einsatzes durch die Organisation gegen Haftpflichtansprüche versichert sein. Ein erweiterter Versicherungsschutz ist vor dem Einsatz zu klären.

**Dossier freiwillig engagiert:** Den Freiwilligen ist ein Nachweis über die Art und Dauer ihrer Tätigkeit und die dabei eingesetzten und erworbenen Kompetenzen auszustellen. → [www.dossier-freiwillig-engagiert.ch](http://www.dossier-freiwillig-engagiert.ch)

Siehe auch unter [www.benevol.ch](http://www.benevol.ch)

Stand 01.2013

---

<sup>7</sup> Mit Organisationen sind auch Vereine, Stiftungen, Behörden, Heime und weitere gemeint.

<sup>8</sup> Vgl. Merkblätter von Benevol Schweiz

## **A2 Checkliste und Mustervorlage Aufgabenprofil**

---

Um Freiwillige gewinnen zu können, ist es notwendig, Voraussetzungen zu beschreiben, wofür man sie gewinnen möchte und was es konkret zu tun gibt. Ein Aufgabenprofil beschreibt die konkrete Aufgabe und deren Rahmenbedingungen. Es grenzt die Aufgabe von anderen Aufgaben ab beziehungsweise macht die Schnittstellen deutlich, in denen andere informiert oder in eine Zusammenarbeit einbezogen werden müssen.

Zur Erstellung eines Aufgabenprofils sollten folgende Aspekte reflektiert werden:

- Ziel: Wozu dient diese Aufgabe?
  - Konkrete Aufgaben: Was wird genau gemacht? Was gehört explizit nicht in den Aufgabenbereich?
  - Schnittstellen zu anderen Aufgaben/Personen?
  - Zeitbedarf: Wie viel Zeit nehmen die Aufgaben in Anspruch?  
Wie viel Zeit braucht es zusätzlich für Fortbildung, Teambesprechungen usw.?
  - Fähigkeiten und Fertigkeiten: Was muss für diese Aufgaben mitgebracht werden?  
Was wäre wünschenswert?
  - Arbeitsmittel: Was braucht es an Infrastruktur, Material usw.?
  - Ansprechender Titel: Wie lässt sich die Aufgabe zusammenfassend beschreiben?
- 

Folgendes Raster kann als Mustervorlage für die Erarbeitung eines Aufgabenprofils dienen:

<b>Titel</b>	
Ziel des Engagements	
Aufgaben/Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
Notwendige/gewünschte Fähigkeiten und Kompetenzen	
Zeitaufwand	

### **A3 Checkliste Stellenausschreibung**

---

Das erarbeitete Aufgabenprofil ist die Grundlage für die Stellenausschreibung. Die Gestaltung von attraktiven Stelleninseraten ist entscheidend für eine erfolgreiche Gewinnung Freiwilliger. Eine genaue Umschreibung des Einsatzes ist der erste wichtige Schritt dazu.

---

Es empfiehlt sich, Stellenausschreibungen wie folgt aufzubauen:

- Titel des Einsatzes mit Hinweis auf Position, Aufgabe der Freiwilligen
  - Einsatzort und Kurzbeschrieb des Auftrags der Organisation
  - Aufgabenspektrum
  - Zeitumfang, Einsatzzeiten, Dauer und gewünschter Einsatzbeginn
  - Merkmale der gesuchten Freiwilligen (Geschlecht, Alter)
  - Anforderungen und Erwartungen an Freiwillige (Erfahrungen, Fähigkeiten und Kompetenzen)
  - Individueller Nutzen für Freiwillige (fachliche Unterstützung, Weiterbildung, Nachweis, Zertifikat)
  - Rahmenbedingungen (z.B. Schnuppermöglichkeit, Probephase, Spesenentschädigung)
  - Angaben zur verantwortlichen Begleitperson
- 

Die Werbemöglichkeiten sind vielfältig. Aus der klaren Ausrichtung auf bestimmte Zielgruppen ergeben sich kreative Ideen der Bewerbung. Je nach Zielgruppe, die man ansprechen möchte, gilt es, die neuen Entwicklungen und Motive der Freiwilligen bei der Gewinnung einzubeziehen. Für die «neuen» Freiwilligen sind folgende Faktoren relevant, die in einer Stellenausschreibung idealerweise hervorgehoben werden:

- Zeitliche Begrenzung (z.B. projektbezogene Einsätze) und Flexibilität
- Sinnhaftigkeit und Bedeutsamkeit der Aufgabe
- Möglichkeiten der Weiterentwicklung (z.B. Weiterbildungen)
- Gestaltungsspielraum und Mitbestimmung
- Möglichkeiten, neue Beziehungen zu knüpfen
- Professionelle Begleitung
- Anerkennung

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

**A4 Musterbeispiele für Stellenausschreibungen**

**Stadt Zürich**  
Soziale Dienste

### Mitarbeiter/in im Schreibdienst Sozialzentrum X

Die Schreibdienste der Sozialen Dienste der Stadt Zürich leisten Hilfe für Menschen, die Schwierigkeiten haben, sich schriftlich in Deutsch auszudrücken. Freiwillige helfen ihnen bei einfacher Korrespondenz wie Stellenbewerbungen, Lebensläufen, Briefen und Formularen.

- Haben Sie Freude an der Arbeit mit Menschen aus anderen Kulturen?
- Haben Sie Geduld im Umgang mit Menschen in teilweise schwierigen Lebenssituationen?
- Verfügen Sie über ein gut entwickeltes Gleichgewicht zwischen Einfühlungs- und Abgrenzungsvermögen?
- Sind Sie psychisch belastbar?
- Verfügen Sie über ein stilsicheres Deutsch?
- Können Sie mit Word umgehen?
- Haben Sie 1 bis 3 Mal im Monat am Montagnachmittag zwischen 14.00 und 16.30 Zeit?

Wenn Sie diese Fragen mit Ja beantworten können, dann sind Sie unser/e nächste/r Schreibdienstfreiwillige/r im Sozialzentrum X.

Für weitere Fragen steht Ihnen Frau/Herr ..., Tel. ..., E-Mail ... zur Verfügung.



**Stadt Zürich**  
Soziale Dienste

### Hilfe bei der Administration für eine alleinerziehende Mutter im Sozialzentrum X

Die Sozialzentren der Stadt Zürich unterstützen Menschen mit Sozialhilfe und führen vormundschaftliche Massnahmen. In der Einzelfallhilfe werden Klientinnen und Klienten von uns durch Freiwillige gezielt begleitet und unterstützt.

Für die Begleitung unserer Klientin (alleinerziehend, zwei kleine Kinder und belastete Familiensituation) bei administrativen Tätigkeiten suchen wir motivierte Freiwillige, die einen Einblick ins Sozialwesen der Stadt Zürich gewinnen möchten.

#### Ihre Aufgaben

- Administrative Unterstützung (Post öffnen, Briefe schreiben usw.)
- Allenfalls Begleitung zu Terminen

#### Ihr Profil

- Verständnis für schwierige Lebenssituationen
- Abgrenzungsfähigkeit
- Flair für Administratives

#### Rahmenbedingungen

- Einführung und Begleitung durch die Verantwortliche für Freiwilligenarbeit im Sozialzentrum X
- Zeitlich flexible Einsätze, die gemeinsam mit der Klientin vereinbart werden
- Jährliche Weiterbildungsveranstaltung gemeinsam mit den Freiwilligen des Schreibdienstes
- Nachweis der Freiwilligenarbeit mit dem «Dossier freiwillig engagiert»

Möchten Sie mehr wissen? Dann würden wir uns über Ihren Anruf oder Ihre E-Mail sehr freuen. Frau/Herr ... gibt Ihnen gerne weitere Auskünfte: Tel. ..., E-Mail ...

## **A5 Leitfaden für Erstgespräch**

---

Das Erstgespräch dient dazu, sich kennenzulernen und gegenseitige Erwartungen, Wünsche, Haltungen aufeinander abzustimmen. Passt die Person zum Einsatz oder zur Person, die sie begleiten soll?

### **1 Einstieg und Vorstellen der Einsatzorganisation**

- Gegenseitige persönliche Vorstellung
- Vorstellen der Einsatzorganisation (Auftrag, Dienstleistungen, Strukturen)
- Stellenwert der Freiwilligenarbeit in der Institution

### **2 Information zur Einsatzmöglichkeit**

- Vorstellen der Einsatzmöglichkeit (Beschreibung Tätigkeit und Anforderungen)
- Abgabe von Infomaterial

### **3 Klärung des Interesses, der Motivation und Erwartungen der freiwilligen Person**

- Hat der/die Freiwillige bereits Erfahrung mit Freiwilligenarbeit?
- Weshalb wird eine Freiwilligentätigkeit gesucht?
- Weshalb in diesem Bereich?
- Was will der/die Freiwillige mit ihrem Einsatz erreichen?
- Welche Fähigkeiten möchte der/die Freiwillige einsetzen?
- Was möchte der/die Freiwillige lernen?
- Welchen Nutzen verspricht sich der/die Freiwillige?
- Wie schätzt der/die Freiwillige die eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten ein?
- Zeitliche Verfügbarkeit?

### **4 Erläuterung Rahmenbedingungen**

- Einführung, Begleitung, Kontaktperson
- Angebote für Freiwillige (Erfahrungsaustausch, Weiterbildung, Veranstaltungen, «Dossier freiwillig engagiert», Rabatte usw.)
- Versicherungsschutz
- Spesenentschädigung
- Eventuelle Formalitäten erklären: Schweigepflicht, Datenschutz, Verhaltenskodex usw.

### **5 Weiteres Vorgehen**

- Bedenzeit ermöglichen
- Evtl. Probeeinsatz oder Probezeit vereinbaren
- Einsatzvereinbarung abschliessen

### **6 Aufnahme Personalien**

- Bei Bedarf Daten für eigene Statistiken erfragen

## A6 **Beurteilungsdimensionen der Eignungsabklärung**

---

Folgende Zusammenstellung zeigt auf, welche möglichen Dimensionen und Kriterien wichtig und nützlich sein könnten für die Beurteilung, ob eine interessierte Person für einen bestimmten Freiwilligeneinsatz geeignet ist oder nicht.

### **Motivation**

- Sinnvolle Beschäftigung, gesellschaftlicher Beitrag
- Ausgleich zur Berufsaarbeit und Horizontweiterbildung
- Persönliche Weiterentwicklung
- Aneignung neuer Erfahrungen und Kompetenzen
- Sozialer Austausch und neue Kontakte
- Tagesstruktur

### **Fachkompetenz**

- Ausbildung und Weiterbildungen
- Praxiserfahrung Einsatzbereich

### **Sozialkompetenz**

- Kommunikationsbereitschaft
- Teamfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kritikfähigkeit
- Empathie
- Grundhaltung

### **Selbstkompetenz**

- Einsatzbereitschaft
- Selbstständigkeit
- Belastbarkeit (Fähigkeit zur Abgrenzung)
- Selbstvertrauen
- Selbstreflexion
- Flexibilität

### **Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit**

- Zeitliche Verfügbarkeit
- Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit

### **Persönlichkeit**

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

### **Allgemeine Eindrücke im Gespräch**

- Gesprächsverlauf
- Verständigung
- Atmosphäre

**A7** **Einsatzvereinbarung**

---

**Allgemeine Einsatzvereinbarung**

Eine Einsatzvereinbarung hält den Aufgabenbereich der Freiwilligen, die Rahmenbedingungen des Einsatzes und Rechte und Pflichten fest. Sie regelt die Zusammenarbeit der Beteiligten, unterstützt die gegenseitige Verbindlichkeit und sorgt dafür, dass alle Involvierten den Einsatz mit denselben Vorstellungen beginnen.

**Einsatzorganisation/Dienstabteilung**

Name, Vorname verantwortliche Begleitperson

Adresse

Telefon (Erreichbarkeit)

E-Mail

**Name, Vorname Freiwillige/r**

Geburtsdatum

Adresse

Telefon (Erreichbarkeit)

E-Mail

Aufgabenbereich

Beginn des Einsatzes

Ende des Einsatzes

Zeitlicher Umfang (maximal 6 Stunden pro Woche)

Die Beendigung des Einsatzes kann von beiden Parteien beantragt werden.

Das Merkblatt «Rechte und Pflichten der Freiwilligen in der Stadt Zürich» gilt als integraler Bestandteil der Einsatzvereinbarung.

Ort, Datum

Verantwortliche Begleitperson

Ort, Datum

Freiwillige/r

## **Einsatzvereinbarung für die Einzelbegleitung**

Eine Einsatzvereinbarung hält den Aufgabenbereich der Freiwilligen, die Rahmenbedingungen des Einsatzes und Rechte und Pflichten fest. Sie regelt die Zusammenarbeit, unterstützt die gegenseitige Verbindlichkeit und sorgt dafür, dass alle Beteiligten den Einsatz mit denselben Vorstellungen beginnen. In Einsatzverhältnissen, in denen Einzelpersonen betreut werden, sollte die Einsatzvereinbarung zusätzlich von der betreuten Person unterzeichnet werden.

### **Einsatzorganisation/Dienstabteilung**

Name, Vorname verantwortliche Begleitperson  
 \_\_\_\_\_  
 Adresse  
 \_\_\_\_\_  
 Telefon (Erreichbarkeit)  
 \_\_\_\_\_  
 E-Mail  
 \_\_\_\_\_

### **Name, Vorname Freiwillige/r**

Geburtsdatum  
 \_\_\_\_\_  
 Adresse  
 \_\_\_\_\_  
 Telefon (Erreichbarkeit)  
 \_\_\_\_\_  
 E-Mail  
 \_\_\_\_\_  
 Aufgabenbereich  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Beginn des Einsatzes  
 \_\_\_\_\_  
 Ende des Einsatzes  
 \_\_\_\_\_  
 Zeitlicher Umfang (maximal 6 Stunden pro Woche)  
 \_\_\_\_\_

### **Name, Vorname betreute Person**

Adresse  
 \_\_\_\_\_  
 Telefon (Erreichbarkeit)  
 \_\_\_\_\_  
 E-Mail  
 \_\_\_\_\_  
 Aufgaben der betreuten Person  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

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

Das Merkblatt «Rechte und Pflichten der Freiwilligen in der Stadt Zürich» und das Dokument «Geheimhaltungsregelung» gelten als integrale Bestandteile der Einsatzvereinbarung.

Ort, Datum	Verantwortliche Begleitperson
Ort, Datum	Freiwillige/r
Ort, Datum	betreute Person

**A8 Rechte und Pflichten der Freiwilligen in der Stadt Zürich**

---

**Rechte der Freiwilligen**

- Freiwillige werden in die übertragenen Aufgaben eingeführt und während des Einsatzes begleitet. In der betreffenden Dienstabteilung wird entsprechend eine verantwortliche Begleitperson definiert.
- Die Freiwilligen erhalten eine Spesenentschädigung. Als Spesen gelten effektive Auslagen wie Porti, Telefon und Fahrkosten usw. Nicht abgegolten werden in der Regel die Kosten der Anreise.
- Während der Dauer des Einsatzes besteht für die Freiwilligen eine Unfallversicherung. Allfällige Haftpflichtschäden werden von der entsprechenden Dienstabteilung geregelt und getragen.
- Die Freiwilligen haben Anrecht auf regelmässige Standortgespräche und für den Einsatz notwendige Informationen. Wo sinnvoll und möglich, werden Erfahrungsaustausch-Gefässe und/oder Weiterbildungsmöglichkeiten für die Freiwilligen organisiert.
- Bei Einsatzende findet ein Abschlussgespräch zwischen der verantwortlichen Begleitperson und der/dem Freiwilligen statt, und der Freiwilligeneinsatz wird auf Wunsch mit dem «Dossier freiwillig engagiert» bestätigt.

**Pflichten der Freiwilligen**

- Freiwillige arbeiten unentgeltlich.
- Freiwillige beachten die Schweigepflicht. Diese bezieht sich auf alle Informationen über persönliche Umstände der betroffenen Personen (z.B. Klientinnen oder Klienten), die sie im Laufe ihres freiwilligen Einsatzes kennenlernen. Die Schweigepflicht bleibt auch nach Abschluss der Freiwilligkeit bestehen. Ausnahmen sind im Interesse der betroffenen Personen und nur in Absprachen mit ihnen zulässig.
- Freiwillige tragen Verantwortung gegenüber den Menschen, mit denen sie im Auftrag der Stadt Zürich arbeiten. Sie verpflichten sich im Interesse ihres Auftraggebers, mit der notwendigen Sorgfalt zu handeln und Abwesenheiten frühzeitig der verantwortlichen Begleitperson mitzuteilen. Dasselbe gilt bei einer vorzeitigen Beendigung des Einsatzes.
- Ergeben sich Schwierigkeiten während des Einsatzes (z.B. Freiwillige fühlen sich ihrer Aufgabe nicht gewachsen, oder die Zusammenarbeit mit der zu betreuenden Person gestaltet sich schwierig), sind diese umgehend der verantwortlichen Begleitperson zu melden. Dann wird gemeinsam nach Lösungen gesucht. Bei allfälligen Beschwerden besteht die Möglichkeit, die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit einzubeziehen. Falls die Probleme nicht lösbar sind, kann die Zusammenarbeit beendet werden.
- Die von den Freiwilligen geleisteten Arbeitsstunden werden von den städtischen Dienstabteilungen nach Möglichkeit im Jahres- oder Geschäftsbericht ausgewiesen. Freiwillige erfassen die geleisteten Stunden auf dem Zeiterfassungsblatt fortlaufend und schicken sie halbjährlich an die Begleitperson.

**A9 Geheimhaltungsregelung**

---

(für Personen, die nicht bei der Stadt Zürich angestellt sind)

Ich nehme zur Kenntnis, dass ich im Rahmen meiner Tätigkeit, die ich für die Stadt Zürich ausübe, dem Amtsgeheimnis unterstellt bin, auch wenn ich nicht bei der Stadt Zürich angestellt bin.

Das Amtsgeheimnis verpflichtet zur Verschwiegenheit über alle dienstlichen Angelegenheiten und Informationen, die ihrer Natur nach oder gemäss besonderen Vorschriften geheim zu halten sind, und ist auch nach Beendigung der Tätigkeit für die Stadt Zürich zu wahren.

---

Ich verpflichte mich im Rahmen meiner Tätigkeit für die Stadt Zürich ausdrücklich:

- das Amtsgeheimnis zu wahren; insbesondere darunter fallende Informationen und Personendaten streng vertraulich zu behandeln und für Dritte nicht zugänglich zu machen – unabhängig davon, wie ich im Rahmen meiner Tätigkeit bei der Stadt Zürich von diesen Informationen und Personendaten Kenntnis erhalten habe;
- die gesetzlichen und die mit der Stadt Zürich vertraglich vereinbarten Datenbearbeitungs-, Sicherheits- und Geheimhaltungsbestimmungen zu befolgen und Informationen und Personendaten ausschliesslich entsprechend den Weisungen der auftraggebenden Stelle der Stadt Zürich zu bearbeiten;
- bei Beendigung der Tätigkeit für die Stadt Zürich auf deren Verlangen alle Dokumente, Datenträger oder weiteren Unterlagen zurückzugeben.

Eine Verletzung dieser Verpflichtungen kann straf- und/oder zivilrechtliche Haftung begründen.

---

Des Weiteren bestätige ich,

- die auf der Rückseite abgedruckten Auszüge aus dem Gesetz über die Information und den Datenschutz des Kantons Zürich (§ 40 IDG) und aus dem Strafgesetzbuch (Art. 320 StGB) zur Kenntnis genommen zu haben und
- über die geltenden gesetzlichen und die mit der Stadt Zürich vertraglich vereinbarten Datenbearbeitungs-, Geheimhaltungs- und Sicherheitsbestimmungen aufgeklärt worden zu sein.

Ort, Datum

---

Name, Vorname

---

Unterschrift

---

## **Gesetzliche Bestimmungen**

### **Vertragswidriges Bearbeiten von Personendaten (§ 40 Abs. 1 IDG)**

Wer als beauftragte Person gemäss § 6 ohne ausdrückliche Ermächtigung des auftraggebenden öffentlichen Organs Personendaten für sich oder andere verwendet oder anderen bekannt gibt, wird mit Busse bestraft.

---

### **Verletzung des Amtsgeheimnisses (Art. 320 StGB)**

1. Wer ein Geheimnis offenbart, das ihm in seiner Eigenschaft als Mitglied einer Behörde oder als Beamter anvertraut worden ist oder das er in seiner amtlichen oder dienstlichen Stellung wahrgenommen hat, wird mit Gefängnis oder mit Busse bestraft.

Die Verletzung des Amtsgeheimnisses ist auch nach Beendigung des amtlichen oder dienstlichen Verhältnisses strafbar.

2. Der Täter ist nicht strafbar, wenn er das Geheimnis mit schriftlicher Einwilligung seiner vorgesetzten Behörde geoffenbart hat.

**A10 Spesen**

---

**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. Das Reglement 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/einem 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» und/oder «Spesenabrechnung Einzeleinsätze» zu verwenden.

Ausserordentliche Reisespesen wie Zugfahrten von Zürich in andere Gemeinden oder Taxifahrten (Notfall) innerhalb der Stadt Zürich, die der oder dem Freiwilligen in Ausführung des 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. In diesen Fällen entfällt die Pauschalentschädigung, und die/der Freiwillige erhält auch von keinem anderen Sozialzentrum eine Pauschale.

Nicht als Spesen gelten Anschaffungen zugunsten 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 oder dem Klienten zugemutet werden kann oder ob eine Kostenübernahme durch die SOD angezeigt und möglich ist.

Die Spesenformulare sind zuerst durch die Freiwillige und die verantwortliche Begleitperson (= Koordinator/in) zu unterzeichnen, bevor sie an die Vorgesetzten weitergeleitet werden. Die Begleitperson behält eine Kopie der Spesenabrechnung zur Kontrolle in ihren Akten.

**Spesenabrechnung pauschal in den SOD****Name Freiwillige/r:****Adresse:**

Name, Adresse Freiwillige/r:		Entschädigungsjahr	
Dienstabteilung	Soziale Dienste	Sachkonto	31805001
Sozialzentrum	bitte auswählen	Innenauftrags-Nr.**	
Koordinator/in		Einsatzart: (Einzelfallhilfe, Schreibdienst, andere)	

**Selbstdeklaration der/s Freiwilligen**

<input checked="" type="checkbox"/> 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 (mehr als 50 Std.)	Fr. 300.-
<input type="checkbox"/> und war in verschiedenen Einsatzgebieten tätig	

 Bitte Zutreffendes ankreuzen

- 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.

**Bankverbindung**

BC-Nummer:	Konto-Nummer:	IBAN-Nummer:

oder:

**Postverbindung**

PC-Konto:

Ort, Datum:

Unterschrift Freiwillige/r:

Unterschrift Koordinator/in:

Unterschrift Zentrumsleiter/in:

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

\*\* **SZA:** 320500; **SZAL:** 620500; **SZD:** 220500; **SZH:** 520500; **SZS:** 420500

**Spesenabrechnung für Einzeleinsätze in den SOD****Einmaliger Einsatz**

(Freiwillige/r erhält in den SOD keine Pauschalspesen)

**Name Freiwillige/r:****Adresse:**

<b>Sozialzentrum</b>	bitte auswählen	<b>Entschädigungsjahr</b>	
<b>Koordinator/in</b>			
<b>Sachkonto</b>	31805001	<b>Innenauftrags-Nr.**</b>	

**Ausserordentliche Reise**

(Freiwillige/r erhält in den SOD Pauschalspesen)

**Name Freiwillige/r:****Adresse:**

<b>Sozialzentrum</b>	bitte auswählen	<b>Entschädigungsjahr</b>	
<b>Koordinator/in</b>			
<b>Sachkonto</b>	31805001	<b>Innenauftrags-Nr.**</b>	

Ich habe für meinen Einsatz als Freiwillige/r \_\_\_\_\_ Fahrt(en) 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/r:****Unterschrift Koordinator/in:****Unterschrift Zentrumsleiter/in:**

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

\*\* **SZA:** 320500; **SZAL:** 620500; **SZD:** 220500; **SZH:** 520500; **SZS:** 420500

**A11 Versicherungsschutz**

---

**Merkblatt Versicherungsschutz für Freiwillige**

**Die Freiwilligen sind gegen Unfall und Haftpflichtforderungen versichert.**

Die Stadt Zürich hat bei der Zürich Versicherungs-Gesellschaft eine Kollektiv-Unfallversicherung für die Freiwilligen abgeschlossen. Sie schützt die Freiwilligen vor Unfallfolgen während ihres Einsatzes.

Alle Dienstabteilungen der Stadt Zürich sind in der sogenannten Pauschalversicherung Betriebshaftpflicht versichert. Haftpflichtschäden, die von freiwilligen Mitarbeitenden verursacht werden, sind der entsprechenden Dienstabteilung zu melden. Zu tragen hat die Dienstabteilung jeweils den Selbstbehalt von 20 000 Franken.

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.

Die konkreten Vertragsleistungen sind den folgenden Auszügen zu entnehmen.

## **Versicherungsleistungen «Unfall»**

### **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 Stadtverwaltung 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)<sup>9</sup> 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 in 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. 1432.– wird von der VZH bezahlt und zuzüglich eines Verwaltungskostenzuschlages von 5 Prozent der Gesamtverwaltung weiterbelastet.

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

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

#### **2. Neuer Versicherungsvertrag**

Eine Umfrage der VZH bei den Departementen und Dienststellen hat ergeben, dass bei der Stadtverwaltung und der Stiftung Alterswohnungen jährlich rund 4000 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.

<sup>9</sup> Die Abteilung heisst seit 1.1.2009 Kompetenzzentrum Risiko- und Versicherungsmanagement (RVZ).

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.<sup>10</sup> Die neue Jahresprämie von Fr. 1900.– wird von der VZH bezahlt und zuzüglich 5 Prozent Verwaltungskosten der Gesamtverwaltung belastet. Die Kommission für Versicherungen<sup>11</sup> 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 der VZH belastet und zuzüglich Verwaltungskosten von 5 Prozent der Gesamtverwaltung Nr. 1060.00.3937 weiterverrechnet.
  4. Mitteilung an die Departementsvorstehenden und Dienstabteilungen und die Versicherungen Stadt Zürich (20) für sich und zuhanden der Mitglieder der Kommission für Versicherungen.
- 

Für getreuen Auszug: der Stadtschreiber

<sup>10</sup> Der Vertrag erneuert sich gemäss allgemeinen Vertragsbestimmungen stillschweigend um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf von einer der beiden Vertragsparteien gekündigt wird.

<sup>11</sup> Diese Kommission gibt es als solche inzwischen nicht mehr.

## **Versicherungsleistungen «Haftpflicht»**

<b>Themenbereich</b>	<b>Versicherungsdeckung</b>
Nummer	11
Produkt	Pauschalversicherung
Sparte	Haftpflicht
Versicherer	Basler Versicherungen AG
Police-Nr.	30/4.078.517
Versicherungssumme	CHF 100 Mio.

### **Kurzbeschreibung**

Die nachfolgende Aufstellung gibt einen Überblick über die wichtigsten Elemente der Police und über die Grundsätze für die Schadenabwicklung. In der Police sind alle Leistungen und Ausschlüsse im Einzelnen umschrieben.

<b>Inhaltsübersicht</b>		
Geltungsbereich		Gesamte Stadtverwaltung
Prozesse		Schadenabwicklung
Formulare		Schadenanzeige
Übergeordnete Best.	Kantonal	Keine
	Städtisch	Risiko- und Versicherungsreglement der Stadt Zürich
Link Intranet*	Finanzverwaltung Stadt Zürich	<a href="http://fvw.intra.stzh.ch/intranet/rida/home/Versicherungen.html">fvw.intra.stzh.ch/intranet/rida/home/Versicherungen.html</a>
Dokumenteninfo	Verantwortlich	RVZ
	Genehmigungsdatum	Dezember 2013
	Genehmigungsinstanz	
	Gültig ab	1. Januar 2014
Hinweise		

\*für Externe ist dieser Link nicht zugänglich, bitte kontaktieren Sie uns.

<b>Leistungsumfang mit Kurzbeschrieb</b>
<b>Versichertes Risiko</b>
Die Stadt Zürich in ihrer Funktion und aus Erfüllung ihrer bisherigen, heutigen und zukünftigen Aufgaben
<b>Versicherte Personen</b>
Versichert sind die Präsentanten und Organe und die übrigen Arbeitnehmenden und Hilfspersonen aus ihrer dienstlichen Tätigkeit für die nachfolgenden Betriebe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sämtliche in der Rechnung der Stadt Zürich aufgeführten Behörden, Departemente und Dienstabteilungen</li> <li>• Erdgas Zürich AG</li> <li>• Erdgas Zürich Transport AG</li> <li>• Stiftung Wohnungen für kinderreiche Familien der Stadt Zürich</li> </ul> Versichert ist auch die Haftpflicht der Behördenmitglieder, Beamten und Angestellten und der voll- und nebenamtlichen Funktionäre mit leitenden Aufgaben aus ihren Verrichtungen für die versicherten Betriebe und Institutionen.
<b>Versicherungsschutz</b>
Die Versicherung bietet Schutz gegen Schadenersatzansprüche, die kraft gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen gegen die Stadt Zürich und die mitversicherten Betriebe erhoben werden wegen widerrechtlicher: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tötung, Körperverletzung oder anderer Gesundheitsschädigung von Personen (Personenschäden)</li> <li>• Zerstörung, Beschädigung oder Verlust von Sachen (Sachschäden)</li> </ul> Den Sachschäden gleichgestellt sind Tötung, Verletzung oder sonstige Gesundheitsschädigung von Tieren. Die Funktionsbeeinträchtigung einer Sache ohne deren Substanzbeeinträchtigung gilt nicht als Sachschaden.

**Umfang der versicherten Risiken**

Die Versicherung bietet Schutz für Schäden aus folgenden Risiken:

- Eigentum inkl. Stockwerkeigentum, Besitz, Pacht oder Miete von Grund und Boden, Liegenschaften, Strassen und Wege und andere Anlagen und Werke
- Erstellung von Bauwerken auf eigene Rechnung bis zu einer Bausumme von CHF 500 000.–
- Tanks und Rohrleitungen des Nichtunterhaltpflichtigen
- Gemietete, geleast oder gepachtete Büroräumlichkeiten
- Gemietete Telekommunikationsanlagen
- Anvertraute Schlüssel zu Gebäuden, Räumlichkeiten und Anlagen
- Be- und Entladen von Land- und Wasserfahrzeugen
- Aufbewahrte Sachen
- In Garderoben aufbewahrte Sachen
- Sachschäden infolge Ermittlung und Behebung von Mängeln und Schäden
- Geschäftsreisen (ganze Welt)
- Privathaftpflicht von Asylsuchenden
- Benützung fremder leichter Motorfahrzeuge (Bonusverlust/Selbstbehalt)
- Aufbewahrte und bearbeitete Fahrzeuge
- Schäden durch Motorfahrzeuge gemäss Art. 71 SVG
- Rechtsschutz in Strafverfahren
- Schiedsgerichtsverfahren
- Enthaltungsabreden

**Versicherte Nebenrisiken**

- Tätigkeiten wie Teilnahme an Messen
- Durchführung von Betriebsveranstaltungen, Sport- und Freizeitanlässen von nicht regionaler Bedeutung (bis 2000 Teilnehmerinnen und Teilnehmer und/oder 20 000 Besucherinnen und Besucher)
- Grossveranstaltungen und Anlässe von regionaler Bedeutung: Theaterspektakel, Multimobil, Zürcher Umwelttage (abschliessend)
- Benützung von Freibädern ausserhalb der Saison im Rahmen der Jugendarbeit, sofern die nötigen Sicherheitsvorkehrungen (Absperrungen von Bädern, Sprungtürmen und anderer gefährlicher Werke) von den zuständigen Personen der Stadt abgeklärt und den Benützern und Benutzerinnen als Auflagen bekannt gegeben wurden

**Entschädigung**

Durch den Versicherer ersetzt wird derjenige Betrag, zu dessen Entschädigung der Versicherte gegenüber dem Geschädigten verpflichtet ist.

**Nicht versicherte Risiken**

Die folgenden Risiken sind in separaten Verträgen versichert:

- Motorfahrzeug-Haftpflicht
- Wasserfahrzeug-Haftpflicht
- Talsperren-Haftpflicht
- Jagd-Haftpflicht
- Schutz und Rettung für den Flughafen
- Kaution
- Spezialfälle (z. B. Spitäler)
- Bauherren-Haftpflicht (Erstellung von Bauwerken auf eigene Rechnung mit einer Bausumme ab CHF 500 000.–)

**Ausschlüsse (Auszug)**

Nicht versichert sind Ansprüche:

- aus Schäden des Versicherungsnehmers (Eigenschäden)
- aus (nicht richtiger) Vertragserfüllung und Gewährleistung (sog. «Unternehmerrisiko»)
- aus Obhuts- und Mieterschäden
- aus Tätigkeitsschäden
- aus der Haftpflicht als Halter und/oder dem Gebrauch von Motor-, Wasser- oder Luftfahrzeugen

**Schäden**

Schadenabwicklung	Alle Schäden sind unabhängig von der Schadenhöhe gemäss Schadenabwicklungsprozess mittels Schadenformular dem Kompetenzzentrum Risiko- und Versicherungsmanagement zu melden. Die Schadenabwicklung erfolgt anschliessend durch den Versicherer.
Kosten	Die verursachende Organisationseinheit hat in jedem Schadenfall die Schadenaufwendungen bis zum einem Betrag von CHF 20 000.– selber zu tragen.
Jahresselbstbehalt	Der jährliche kumulierte Selbstbehalt, den die Stadt Zürich selber trägt, beträgt nach Abzug des Eigenbehalts CHF 10 Mio. Der Selbstbehalt wird den Reserven RVZ belastet.

**Prämien**

Prämienzahlung	Die Prämien werden, mit Ausnahme von Sonderrechnungen, vollumfänglich den Reserven RVZ belastet.
----------------	--

**Wichtig:** Dieses Papier hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Bindend ist allein die zugrunde liegende Police Nr. 30/4.078.517 bei «Basler Versicherungen». Bei Fragen über den näheren Inhalt der Police und der Deckungen bzw. Ausschlüsse kontaktieren Sie bitte das Kompetenzzentrum Risiko- und Versicherungsmanagement.

**A12 Vereinbarung zum Wohl des Kindes**

---

Der Schutz des Kindes, seine seelische und körperliche Unversehrtheit sind uns ein zentrales Anliegen.

Die Stadt Zürich toleriert keine Gefährdung des Kindswohls: keine Anwendung von Gewalt 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 und 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 Freiwillige/r:

## **A13 Zeiterfassung Freiwilligenarbeit**

Name, Vorname Freiwillige/r:

## Adresse:

Telefon/Mobile:

Name, Vorname verantwortliche Begleitperson:

Ort, Datum:

Unterschrift Freiwillige/r:

**A14 Checkliste Begleitung Freiwillige**

---

**Startphase: Feedback einholen**

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

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

**Ausführungsphase: Standortgespräche führen**

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

- Besprechung des persönlichen Wohlbefindens, Austausch über Zufriedenheit, Bemerkungen
  - Gab es besondere Ereignisse, Erfolge oder Rückschläge seit dem letzten Gespräch? Wie ist die aktuelle Situation für die Freiwillige bzw. den Freiwilligen?
  - Falls mit Zielen gearbeitet wird: Wurden diese erreicht? Wenn nicht, warum? Müssen die Ziele angepasst werden? Welche weiteren Ziele setzt man sich?
  - Wie hat sich die Zusammenarbeit (mit verantwortlicher Begleitperson, mit den betreuten Personen) bewährt? Sind die Verantwortlichkeiten klar?
  - Gibt es Kritikpunkte? Lösungsvorschläge der/des Freiwilligen bei allfälligen Problemen? Sonstige Verbesserungsvorschläge?
  - Wird mehr Unterstützung gewünscht? Gibt es Entwicklungsmöglichkeiten für die Freiwillige bzw. den Freiwilligen?
  - Welche Möglichkeiten der Weiterbildungen gibt es für die Freiwillige bzw. den Freiwilligen?
- 

**Schlussphase: Einsatz abschliessen und auswerten**

- Weshalb hört der Einsatz auf? Wie und wann hört der Einsatz auf?
  - Positive Erfahrungen (persönlicher Nutzen, Zusammenarbeit mit involvierten Personen, beobachtete Wirkung bei begünstigten Personen)?
  - Herausforderungen und Schwierigkeiten?
  - Verbesserungsvorschläge?
  - Ist ein Nachweis «Dossier freiwillig engagiert» gewünscht?
  - Interesse an einem weiteren/anderen Einsatz?
-

## **A15 Merkblatt Dank und Anerkennung**

---

**Eine Kultur der Anerkennung und Wertschätzung auf allen Ebenen einer Organisation oder eines Vereins sind entscheidend für das dauerhafte Engagement von Freiwilligen. Voraussetzung für eine angemessene Anerkennung ist, dass die Verantwortlichen in der Organisation die Freiwilligen gut kennen und einschätzen können.**

### **Persönlicher Dank und Wertschätzung**

Ein guter, persönlicher Dank, der dem Einsatz angepasst ist, motiviert und gibt neuen Elan. Freiwillige verdienen regelmässig ein Danke während ihres Einsatzes, nicht erst beim Abschied. Ein Engagement sollte begleitet werden von persönlichen Gesprächen, die von Lob und Anerkennung und Zuhören geprägt sind. Auch Einladungen zum Betriebsausflug oder Weihnachtsessen oder ein persönlich gestaltetes Geschenk sind Ausdruck von Wertschätzung. Freiwillige können auch mit Urkunden, Preisen, Mitgliedschaften ausgezeichnet werden, die im Übrigen gleichzeitig einen Werbeeffekt besitzen.

### **Weiterbildung**

Die Wünsche der Freiwilligen nach Weiterbildung sind grosszügig zu unterstützen und nach Möglichkeit zu finanzieren. Freiwillige erweitern ihren Horizont, treffen andere engagierte Menschen und fühlen sich ernst genommen. Diese Form der Anerkennung eignet sich auch sehr gut für Einsätze in der Vorstands- und Behördenarbeit. Häufig arbeiten Freiwillige in ihrem Einsatzgebiet alleine, damit fehlt ihnen der Erfahrungsaustausch. Die Teilnahme an Weiterbildungen, evtl. auch gemeinsam mit bezahltem Personal, kann hier einen sinnvollen und erwünschten Ausgleich und Einblicke in andere Arbeits- oder Lebensfelder bieten.

### **Mitsprachemöglichkeiten und Einbezug**

Freiwillige bringen ausser ihrer Zeit auch ihre ganz persönliche Kompetenz und Lebenserfahrung, ihr Wissen und ihre Berufserfahrung mit. Für viele Freiwillige ist es Anerkennung und Ansporn, in Sachfragen ihres Einsatzgebietes mitreden, mitplanen und wenn möglich auch mitentscheiden zu können.

### **Öffentliche Aufmerksamkeit und Anerkennung**

Nur was sichtbar ist, kann anerkannt werden. Dass freiwilliges Engagement sichtbar gemacht wird, ist die Voraussetzung für die Anerkennung. Mögliche Formen sind das Auflisten in Geschäfts- und Jahresberichten, Informationsschriften oder das Erwähnen an Anlässen.

### **Nachweis Freiwilligenarbeit**

(siehe Arbeitsinstrument A16, «Dossier freiwillig engagiert»)

## **A16 Merkblatt «Dossier freiwillig engagiert»**

---

**Durch Freiwilligenarbeit werden Fähigkeiten und Kompetenzen erworben und unter Beweis gestellt. Das «Dossier freiwillig engagiert» (ehemals Schweizer Sozialzeitausweis) soll helfen, freiwilliges und ehrenamtliches Engagement so nachzuweisen, dass der Wert der Freiwilligenarbeit verstanden und sichtbar wird. Erfahrungen aus der Freiwilligenarbeit werden so mit anerkannter Berufserfahrung vergleichbar. Das Dossier ist damit ein Mittel zur gezielten Förderung und Aufwertung der Freiwilligenarbeit.**

Das Dossier wird eingesetzt zur Dokumentation des freiwilligen, unentgeltlich geleisteten Engagements. In Form einer persönlichen Arbeitsmappe enthält es verschiedene Nachweisblätter, die als Beleg bei einer Stellenbewerbung oder bei einem beruflichen (Wieder-)Einstieg genutzt werden können. Es bietet:

- Tätigkeits- und Kompetenznachweise für freiwilliges und ehrenamtliches Engagement;
- eine Übersicht der freiwilligen und ehrenamtlichen Einsätze;
- eine Übersicht über Weiterbildungen.

Die Verantwortlichen in den Einsatzorganisationen geben das Dossier in Absprache mit den Freiwilligen zu Beginn eines Einsatzes ab und stellen eine Einsatzbestätigung oder einen Tätigkeits- bzw. Kompetenznachweis für die geleisteten Einsätze aus. Informationen, Anleitungen zur Handhabung, Textbausteine und Musterbeispiele für Kompetenznachweise finden sich auf der Website [www.dossier-freiwillig-engagiert.ch](http://www.dossier-freiwillig-engagiert.ch). Die blauen Umschlagsmappen und Einlageblätter des «Dossier freiwillig engagiert» können bei der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit bezogen werden.

Das Dossier ist nicht nur für den Sozialbereich anwendbar. Es eignet sich genauso als Instrument für den Nachweis von Engagements im Sport-, Kultur- und Umweltbereich.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Spezifisch für den Sportbereich stellt der Zürcher Kantonalverband für Sport (ZKS) auf Antrag auch ein Zertifikat für ehrenamtliche Tätigkeit im Sport aus. Es dokumentiert die im Ehrenamt erworbenen Kompetenzen wie gesellschaftliches Verantwortungsbewusstsein, Teamfähigkeit, Sozialkompetenz und organisatorische Fähigkeiten: <https://www.zks-zuerich.ch/>

**A17 Kennzahlen Freiwilligenarbeit – Beispiel SOD**

---

<b>Nr.</b>	<b>Kennzahl</b>	<b>Periodi- zität</b>	<b>Weitergabe an:</b>		
			<b>GL SOD</b>	<b>Reporting SD*</b>	<b>Geschäftsbericht*</b>
<b>1</b>	Beratungs- und Abklärungsgespräche mit interessierten Freiwilligen	jährlich	Ja	Ja	Ja
<b>2</b>	Anzahl eingesetzte Freiwillige in den Schreibdiensten der Sozialzentren	jährlich	Ja	Ja	Ja
<b>3</b>	Anzahl geleistete Stunden von Freiwilligen in den Schreibdiensten der Sozialzentren	jährlich	Ja	Ja	Ja
<b>4</b>	Anzahl eingesetzte Freiwillige in der Einzelfallhilfe der SOD	jährlich	Ja	Ja	Ja
<b>5</b>	Anzahl geleistete Stunden von Freiwilligen in der Einzelfallhilfe der SOD	jährlich	Ja	Ja	Ja

\* Entscheid Publikation liegt bei der Direktion und Kommunikation SOD bzw. SD.

**A18 Merkblatt Migrantinnen und Migranten in der Freiwilligenarbeit**

---

**Ein freiwilliger Einsatz kann die soziale Integration von ausländischen Personen in der Schweiz erleichtern. Insbesondere können auch Sprachkompetenzen durch Freiwilligenarbeit erworben und verbessert werden. Vor einem Einsatz gilt es die gesetzlichen Bestimmungen zu beachten.**

Gesetzlich ist es grundsätzlich auch Ausländerinnen und Ausländern möglich, sich freiwillig zu engagieren. Bei einem freiwilligen Engagement ausländischer Personen sind die vom Bund erlassenen Bestimmungen zu beachten. Die Einsatzorganisationen müssen im Vorfeld klären, ob eine Melde- oder Bewilligungspflicht besteht. Die gesetzliche Grundlage bildet das Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer und über die Integration (AIG) und die entsprechenden Weisungen und Erläuterungen Ausländerbereich<sup>1</sup>.

**Folgende Personengruppen können eine freiwillige Tätigkeit ohne weitere Abklärungen ausüben, da keine Melde- oder Bewilligungspflicht besteht:**

- Ehepartner/innen und Kinder von Schweizer Bürger/innen
- Ehepartner/innen und Kinder von Personen mit einer Niederlassungsbewilligung (Ausweis C) oder einer Aufenthaltsbewilligung (Ausweis B)
- Personen mit einer Niederlassungsbewilligung (Ausweis C)
- Personen mit einer Aufenthaltsbewilligung (Ausweis B), welche über eine Bewilligung zur Erwerbstätigkeit verfügen

Für folgende Personengruppen gilt keine weitere Melde- oder Bewilligungspflicht, wenn die Benevol Standards eingehalten werden. Namentlich heißt dies, die Tätigkeit darf im Jahresschnitt nicht mehr als sechs Stunden pro Woche betragen, muss unentgeltlich erfolgen und kann bei einem Sportverein, kulturellen Verein, einer sozial-karitativen Organisation, kirchlichen Institutionen, Interessenvereinigungen, im öffentlichen Dienst, einer politischen Partei oder einem öffentlichen Amt absolviert werden (vgl. 4.7.17 Weisungen AIG):

- Personen mit einer Aufenthaltsbewilligung (Ausweis B)
- anerkannte Flüchtlinge (Ausweis B)
- vorläufig aufgenommene Flüchtlinge (Ausweis F)
- vorläufig aufgenommene Ausländerinnen und Ausländer (Ausweis F)

Freiwilligeneinsätze von Personen, die zu diesem Zwecke aus dem Ausland einreisen, sowie Einsätze, die nicht den obenstehenden Kriterien entsprechen, sind bewilligungs- bzw. meldepflichtig. Zuständig für die entsprechende Erteilung sind die kantonalen Migrationsbehörden. Auch bei anderen Einsätzen wie Praktika oder Integrationsprogramme ist eine Meldepflicht über die kantonale Migrationsbehörde abzuklären.

---

<sup>1</sup> Insbesondere Kapitel 4 zu Aufenthalt mit Erwerbstätigkeit: [www.sem.admin.ch/sem/de/home/publiservice/weisungen-kreisschreiben/auslaenderbereich/aufenthalt\\_mit\\_erwerbstaeigkeit.html](http://www.sem.admin.ch/sem/de/home/publiservice/weisungen-kreisschreiben/auslaenderbereich/aufenthalt_mit_erwerbstaeigkeit.html)

<sup>2</sup> Siehe [www.benevol.ch/fileadmin/images/global/PDF/benevol\\_Standards\\_Freiwilligenarbeit.pdf](http://www.benevol.ch/fileadmin/images/global/PDF/benevol_Standards_Freiwilligenarbeit.pdf)

