Stadt Zürich
Soziale Dienste

Handbuch Freiwilligenarbeit

Impressum

Herausgeberin
Stadt Zürich
Soziale Dienste
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit
Selnaustrasse 17
8026 Zürich
T +41 44 412 66 77
freiwillige@zuerich.ch
stadt-zuerich.ch/freiwillig-engagieren

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

Korrektorat
Christoph Gassmann

Titelblatt
Soziale Dienste, Adobe Stock

Gestaltung
Züriblau, 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.

Inhalt

Einleitung 4

Zur Bedeutung der Freiwilligenarbeit für die Stadt Zürich 6

Freiwilligenarbeit: Definition und Abgrenzung 8
- Merkmale der Freiwilligenarbeit 9
- Formen der Freiwilligenarbeit 9
- Freiwilligenarbeit im Selbstverständnis der Stadt Zürich 10

Städtische Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit 12
- Organisation und Förderung 13
- Leitlinien und Standards der Freiwilligenarbeit 14

Grundlagen der Begleitung und Führung von Freiwilligen 16
- Die Freiwilligenverantwortlichen 17
- Einsatzplanung 18
- Gewinnung von Freiwilligen 19
- Erstgespräch und Einsatzvereinbarung 21
- Einarbeitung und Begleitung 24
- Weiterbildung und Anerkennung 26
- Beendigung des Einsatzes 27
- Qualitätssicherung und Ausweisen der Freiwilligenarbeit 28

Freiwilligenarbeit im Wandel 30
- Neue Motive und Wünsche der Freiwilligen berücksichtigen 31
- Neue Zielgruppen erschliessen 32
- Neue Formen von Freiwilligenarbeit einbeziehen 34
- Professionalisierte Freiwilligenbegleitung anstreben 36

Literatur 38

Arbeitsinstrumente 40
- Benevol-Standards der Freiwilligenarbeit 41
- Checkliste und Mustervorlage Aufgabenprofil 43
- Checkliste Stellenausschreibung 44
- Leitfaden für Erstgespräch 45
- Beurteilungsdimensionen der Eignungsabklärung 46
- Einsatzvereinbarung 47
- Rechte und Pflichten der Freiwilligen in der Stadt Zürich 50
- Geheimhaltungsregelung 52
- Spesen 54
- Versicherungsschutz 57
- Vereinbarung zum Wohl des Kindes 64
- Zeiterfassung Freiwilligenarbeit 65
- Checkliste Begleitung Freiwillige 66
- Merkblatt Dank und Anerkennung 67
- Merkblatt «Dossier freiwillig engagiert» 68
- Kennzahlen Freiwilligenarbeit – Beispiel SOD 69
- Merkblatt Freiwillige ohne Schweizer Staatsbürgerschaft 70

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.

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 Kontraktpartnern 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.

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. 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.

Ohne freiwillige Arbeit ist unser Gemeinwesen undenkbar. Zudem engagieren sich ganz viele Personen in der informellen Freiwilligenarbeit, d. h. sie unterstützen andere freiwillig ohne einer Organisation angeschlossen zu sein. 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.

Freiwilligenarbeit: Definition und Abgrenzung

Merkmale der Freiwilligenarbeit

In Anlehnung an Benevol Schweiz[1] 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.

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, Stiftungsrat, 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.

[1] Benevol Schweiz ist die Dachorganisation der regionalen Fachstellen für Freiwilligenarbeit in der Schweiz.

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*r** übernehmen sie praktische Aufgaben, die die Lebensqualität anderer Menschen verbessern (z. B. im Begleitdienst, 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.[2]

[2] 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-Abrechnung, Steuerpflicht, Kündigungsschutz usw).

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.

Organisation und Förderung

Die Dienstabteilung der Sozialen Dienste (SOD) der Stadt Zürich führt seit 1998 die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit. 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 dem Freiwilligennetz Kanton Zürich. 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»[3] 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 Fachstelle Diversität, Integration, Antirassismus der Stadt Zürich durch den Integrationskredit im Rahmen von jährlich 200 000 Franken die finanzielle Unterstützung von Freiwilligenprojekten, die zu einem guten Zusammenleben der in der von Vielfalt geprägten Stadt Zürich lebenden Bevölkerung beitragen.

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.

[3] 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.

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.

Einsatzbedingungen: 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» 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.

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[4] 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

1 Einsatzplanung

2 Gewinnung von Freiwilligen

3 Erstgespräche und Einsatzvereinbarung

4 Einarbeitung und Begleitung

5 Weiterbildung und Anerkennung

6 Beendigung des Einsatzes

7 Qualitätssicherung und Ausweisen der Freiwilligenarbeit

[4] Ebenso können sich private Kontraktpartner der Stadt Zürich und andere Non-Profit-Organisationen, angepasst auf die eigene Alltagspraxis, dieser Arbeitsgrundlagen bedienen.

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.

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 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. Schreibdienst).

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»). Schadenfälle 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.

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 vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Freiwilligen und stärkt deren emotionale Bindung und Identifikation mit der Organisation.

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).

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).

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 dossier-freiwillig-engagiert.ch zu finden.

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»).

Freiwilligenarbeit im Wandel

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[5] 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.

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.

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.

[5] Vgl. hierzu auch die Ausführungen von Studer und von Schnurbein (2013, 35ff.).

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.15ff.) 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.46ff.) bei anderen Bevölkerungsgruppen wie den vergleichsweise gesunden «jungen Alten» ein hohes Rekrutierungspotenzial für die Freiwilligenarbeit. Gemäss ihren Ausführungen verzeichnen diese ebenfalls unterdurchschnittliche Beteiligungsraten 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.3ff.) 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 Ressourcen 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.

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 – wwo 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 Gadient 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»[6], vorsieht.

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 Studieninhalte integriert. Beispielsweise initiiert eine Schulklasse 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.

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).

[6] 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.

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.

Literatur

BFS (Hrsg. 2011).
Freiwilligenarbeit in der Schweiz 2010.
Neuenburg: Bundesamt für Statistik. Abgerufen am 25.2.2013 unter: https://www.bfs.admin.ch/bfs/rm/home/statisticas/catalogs-bancas-datas/publicaziuns.assetdetail.19504083.html

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 3.2.2026 unter: https://www.researchgate.net/publication/228900263_Recruiting_and_engaging_baby_boomer_volunteers

Europäisches Freiwilligenjahr 2011 im Kanton Zürich (2011).
Argumentarium zum freiwilligen Engagement. Kurzfassung. Abgerufen am 5.12.2012 unter: freiwillig-zh.ch

Gadient, 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. BabyboomGeneration – zum Altern einer Generation. Abgerufen am 21.2.2013 unter: 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: servicelearning.ch

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: b-b-e.de

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: unric.org.

Arbeitsinstrumente

Benevol-Standards der Freiwilligenarbeit

Freiwilligenarbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag an Mitmensch 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,[7] 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[8]

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

[7] Mit Organisationen sind auch Vereine, Stiftungen, Behörden, Heime und weitere gemeint.
[8] Vgl. Merkblätter von Benevol Schweiz

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. dossier-freiwillig-engagiert.ch

Siehe auch unter benevol.ch

Stand 01.2013

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:

Titel

Ziel des Engagements	
Aufgaben/Tätigkeiten	
Notwendige/gewünschte Fähigkeiten und Kompetenzen	
Zeitaufwand	

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: stadt-zuerich.ch/freiwillige, E-Mail: freiwillige@zuerich.ch

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

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

6 Aufnahme Personalien

- Bei Bedarf Daten für eigene Statistiken erfragen

Beurteilungsdimensionen der Eignungs-abklärung

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 Berufsarbeit und Horizonterweiterung
- 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

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	

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 Freiwilligenn

– 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 Freiwilligentätigkeit 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.

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.

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:

Entschädigungsjahr

Dienstabteilung Soziale Dienste Sachkonto: 31805001

Sozialzentrum Bitte wählen Innenauftrags-Nr.** Bitte wählen

Koordinator/in

Einsatzart: (Einzelfallhilfe, Schreibdienst, andere)

Selbstdeklaration der/s Freiwilligen

☒ Zeitlicher Umfang der Einsätze im Kalenderjahr:	Betrag pro Jahr:
☐ Ich habe Einsätze geleistet (bis 25 Std.)	Fr. 100.–
☐ Ich habe Einsätze geleistet (bis 50 Std.)	Fr. 200.–
☐ Ich habe Einsätze geleistet (mehr als 50 Std.)	Fr. 300.–
☐ 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 oder Postverbindung

IBAN-Nummer:

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:			
Sozialzentrum	Bitte wählen	Entschädigungsjahr	
Koordinator/in			
Sachkonto	3130 00001	Innenauftrags-Nr.**	Bitte wählen

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

Name Freiwillige/r:			
Adresse:			
Sozialzentrum	Bitte wählen	Entschädigungsjahr	
Koordinator/in			
Sachkonto	3130 00001	Innenauftrags-Nr.**	Bitte wählen

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 IBAN-Nummer: _____

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

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 Kompetenzzentrum Risiko- und Versicherungsmanagement (RVZ) vom 20. März 1981 nicht versichert.

Kompetenzzentrum Risiko- und Versicherungsmanagement (RVZ)[9] 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 RVZ bezahlt und zuzüglich eines Verwaltungskostenzuschlages von 5 Prozent der Gesamtverwaltung weiterbelastet.

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

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

2. Neuer Versicherungsvertrag
Eine Umfrage der RVZ 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.

[9] 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. 50000.– 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.[10] Die neue Jahresprämie von Fr. 1900.– wird von der RVZ bezahlt und zuzüglich 5 Prozent Verwaltungskosten der Gesamtverwaltung belastet. Die Kommission für Versicherungen[11] 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 RVZ 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

[10] 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.
[11] Diese Kommission gibt es als solche inzwischen nicht mehr.

Versicherungsleistungen «Haftpflicht»

Themenbereich	Versicherungsdeckung
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.

Inhaltsübersicht		
Geltungsbereich		Gesamte Stadtverwaltung
Prozesse		Schadenabwicklung
Formulare		Schadenanzeige
Übergeordnete Best.	Kantonal	Keine
	Städtisch	Risiko- und Versicherungsreglement der Stadt Zürich
Dokumenteninfo	Verantwortlich	RVZ
	Genehmigungsdatum	Dezember 2013
	Genehmigungsinstanz	
	Gültig ab	1. Januar 2014
Hinweise		

Leistungsumfang mit Kurzbeschrieb

Versichertes Risiko
Die Stadt Zürich in ihrer Funktion und aus Erfüllung ihrer bisherigen, heutigen und zukünftigen Aufgaben.

Versicherte Personen
Versichert sind die Repräsentanten und Organe und die übrigen Arbeitnehmenden und Hilfspersonen aus ihrer dienstlichen Tätigkeit für die nachfolgenden Betriebe:

- Sämtliche in der Rechnung der Stadt Zürich aufgeführten Behörden, Departemente und Dienstabteilungen
- Erdgas Zürich AG
- Erdgas Zürich Transport AG
- Stiftung Wohnungen für kinderreiche Familien der Stadt Zürich

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.

Versicherungsschutz
Die Versicherung bietet Schutz gegen Schadenersatzansprüche, die kraft gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen gegen die Stadt Zürich und die mitversicherten Betriebe erhoben werden wegen widerrechtlicher:

- Tötung, Körperverletzung oder anderer Gesundheitsschädigung von Personen (Personenschäden)
- Zerstörung, Beschädigung oder Verlust von Sachen (Sachschäden)

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 Nichtunterhaltspflichtigen
- Gemietete, geleaste 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 (Absperren von Bädern, Sprungtürmen und anderer gefährlicher Werke) von den zuständigen Personen der Stadt abgeklärt und den Benützern und Benützerinnen 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 20000.– 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.

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:

Zeiterfassung Freiwilligenarbeit

Name, Vorname Freiwillige/r:

Adresse:

Telefon/Mobile:

Name, Vorname verantwortliche Begleitperson:

Zeiterfassung

Datum	Stunden	Tätigkeit/Bemerkungen
Total	0	

Ort, Datum:

Unterschrift Freiwillige/r:

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?

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»)

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 Handhabe, Textbausteine und Musterbeispiele für Kompetenznachweise finden sich auf der Website 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.[12]

[12] 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: zks-zuerich.ch

Kennzahlen Freiwilligenarbeit – Beispiel SOD

Nr.	Kennzahl	Periodizität	Weitergabe an:		
			GL SOD	Reporting SD*	Geschäfts-bericht*
1	Beratungs- und Abklärungsgespräche mit interessierten Freiwilligen	jährlich	Ja	Ja	Ja
2	Anzahl eingesetzte Freiwillige in den Schreibdiensten der Sozialzentren	jährlich	Ja	Ja	Ja
3	Anzahl geleistete Stunden von Freiwilligen in den Schreibdiensten der Sozialzentren	jährlich	Ja	Ja	Ja
4	Anzahl eingesetzte Freiwillige in der Einzelfallhilfe der SOD	jährlich	Ja	Ja	Ja
5	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.

Merkblatt Freiwillige ohne Schweizer Staatsbürgerschaft

Koordinator*innen

Der freiwillige Einsatz von Personen ohne Schweizer Staatsbürgerschaft ist grundsätzlich möglich, dennoch gibt es eine komplexe Rechtsgrundlage und kantonsspezifische Rechtsanwendungen. Dieses Merkblatt dient der Übersicht über die im Kanton Zürich geltenden Regeln. Grundsätzlich liegt bei Personen mit einer Bewilligung zur Erwerbstätigkeit keine Meldepflicht für ein freiwilliges Engagement vor. Eine allfällige Meldepflicht liegt bei der Organisation, welche die Person in einer freiwilligen Tätigkeit anstellt.

Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kanton Zürich

Gibt es eine Übersicht für welche Ausweise eine Meldepflicht gilt?

Ausweis	Kategorie	Meldepflicht	
C	Niederlassung	Nein	
Ci	Aufenthalt mit Erwerbstätigkeit	Nein	
G	Grenzgänger*innen	Nein	
L	Kurzaufenthalt	Nein	
B	Aufenthalt	Nein	
B	Anerkannte Flüchtlinge	Nein	(Ausnahmeregelung ZH)
F	Vorläufig Aufgenommene	Nein	(Ausnahmeregelung ZH)
N	Asylsuchende	Ja	Für Asylsuchende kann keine definitive Aussage gemacht werden, ob die Bewilligungspflicht entfällt. Deshalb ist die freiwillige Tätigkeit zuvor dem AWA zu melden, welche die Bewilligungspflicht prüft.
S	Schutzbedürftige	Nein	(Ausnahmeregelung ZH) Unterliegt den gleichen Bestimmungen wie für Ausweisse B und F.

Stand: Juni 2023

Bei welchen Personen gibt es Handlungsbedarf?
Zurzeit liegt nur bei Asylsuchenden eine Meldepflicht vor. Diese Massnahme dient dem Schutz der Person vor Ausnutzung. Jede freiwillige Tätigkeit muss einzeln gemeldet werden. Das AWA hält sich das Recht vor im Einzelfall über die Bewilligungspflicht bei Personen mit Ausweis N zu entscheiden.

Was ist mit Ausnahmeregelungen gemeint?
Bei Personen mit Ausweis B (anerkannte Flüchtlinge), F (vorläufig Aufgenommene) und S (schutzbedürftige) gilt eine Ausnahmeregelung im Kanton Zürich, wobei die Meldepflicht entfällt. Der Zugang zum Arbeitsmarkt ist für diese Personen vereinfacht.

Wer ist für die Meldung verantwortlich?
Es ist immer die Organisation, bei welcher die Person tätig ist, welche diese Pflicht erfüllen muss.

Wo kann ich mich melden?
Falls Sie Fragen haben oder eine Tätigkeit melden müssen, können Sie sich beim Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kanton Zürich melden.

Kontakt für Bewilligung von Asylsuchenden:
E-Mail: ab@vd.zh.ch, T +41 43 259 49 49

Stadt Zürich
Soziale Dienste
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit
Selnaustrasse 17
8026 Zürich
T +41 44 412 66 77
freiwillige@zuerich.ch
stadt-zuerich.ch/freiwillige

Sozialdepartement

PDF 09.2025