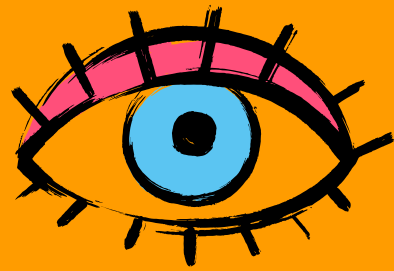


Freiwilligen- management

Eine Einführung



An wen richtet sich die Einführung?



Die Einführung im Bereich Freiwilligenmanagement richtet sich an alle Organisation, die freiwillige Mitarbeiter einsetzen möchten. Er dient als eine Anleitung in diesem Bereich und soll die wichtigsten Punkte des Freiwilligenmanagements abdecken. Die Einführung ist wie folgt aufgebaut: Nach einigen allgemeinen Überlegungen wird das Thema "Gewinnung von Freiwilligen" und "Einarbeitung und Betreuung" behandelt. Anschliessend widmet sich die Einführung den administrativen und rechtlichen Fragen, welche mit der Einstellung von freiwilligen Mitarbeitern aufkommen. Anschliessend wird das Arbeitspensum sowie die Vergütung von freiwilliger Mitarbeit besprochen. Die Einführung in schliesst mit einem allgemeinen Teil zu weiteren Themen ab.

Allgemeine Überlegungen zur Freiwilligenarbeit

Es gibt verschiedene Gründe, weswegen Menschen auf der Suche nach einer freiwilligen Tätigkeit sind: Sie wollen einer sinnvollen Tätigkeit nachgehen, haben Spass an der zu verrichtenden Arbeit und/oder sie wollen einer Gemeinschaft zugehörig sein (v.a. ausländische Freiwillige, welche Anschluss suchen). Die Einsatzorganisation muss die Erwartungen und Gründe, weswegen freiwillige Mitarbeiter die freiwillige Arbeit verrichten wollen, erfüllen und anbieten können. Ansonsten muss auf eine andere Organisation verwiesen werden.

Im Groben kann man freiwillige Mitarbeitende in zwei Kategorien unterteilen:

Die erste Gruppe sind die Personen, die gerne arbeiten wollen und es bevorzugen, wenn man ihnen Arbeiten zu teilt (z.B. Couverts einpacken)

Die zweite Gruppe möchte involviert sein und selbst planen (z.B. einen eigenen Event auf die Beine stellen)

Zudem gilt es abzuklären, ob die freiwilligen Mitarbeiter in ihrer freiwilligen Tätigkeit etwas lernen wollen oder ob diese lieber ihre eigenen Fertigkeiten einbringen möchten.

Es ist wichtig, dass sich die Einsatzorganisation überlegt, welche Kategorie von freiwilligen Mitarbeitern sie sucht und in welchen Einsatzfeldern sie die freiwilligen Mitarbeiter einsetzen möchte. Dies sollte offen kommuniziert werden.

Einsatzfelder von Freiwilligen

Mögliche Einsatzfelder sind folgende: Arbeiten im Büro, Eventorganisation und -mithilfe, punktuelle Mitarbeit, Kurzaufträge online, Facharbeit, Naturschutzzeinsätze etc.

Die Tätigkeit soll die Kompetenz und die Fähigkeiten der freiwilligen Person nicht übersteigen. Bei gefährlichen Tätigkeiten sollte zudem von freiwilliger Arbeit abgesehen werden und mit bezahlten und entsprechend ausgebildeten und versicherten Fachleuten zusammengearbeitet werden.

Nach dem die Einsatzorganisation definiert hat, für welche Art von Tätigkeit sie freiwillige Mitarbeiter sucht, muss sie dies im Erstgespräch mit den freiwilligen Mitarbeitern klar kommunizieren. Wird ersichtlich, dass sich die freiwillige Person für andere Tätigkeiten interessiert, kann sorgfältig überlegt werden, ob in diesen Bereich freiwillige Mitarbeit benötigt wird. Ansonsten sollte auf andere Organisationen hingewiesen werden.

Freiwillige Mitarbeiter erfordern Aufwand

Freiwillige Mitarbeiter einzustellen, bringt für eine Organisation einen grossen zeitlichen und administrativen Aufwand mit sich. Daher soll eine Einsatzorganisation genau abklären, ob sie in der Lage ist, diesen Aufwand zu betreiben. Denn schlecht geführte freiwillige Arbeit führt zu einem grösseren Aufwand, als wenn die Arbeit selbst erledigt wird.

Gewinnung von Freiwilligen

Es empfiehlt sich, als erstes ein Anforderungs- und Aufgabenprofil zu erarbeiten. Darin sollte unter anderem definiert werden, für welche Tätigkeit freiwillige Mitarbeiter gesucht werden, was der Umfang und der Zeitaufwand der Freiwilligenarbeit sind und welche Fähigkeiten und Kompetenzen diese mitbringen sollen.

Es muss zudem eine für die freiwilligen Mitarbeiter verantwortliche Person benannt werden.

Von Vorteil ist auch, wenn die Rolle klar definiert sind zwischen den bezahlten und den freiwilligen Mitarbeitern. So können potenzielle Konflikte von vornerein umgangen werden.

Wenn die Profile verfasst sind, kann daraus ein schriftlicher Stellenbeschrieb verfasst werden. In der Regel enthält dieser den Namen der Einsatzorganisation; das Projekt und die Art der Tätigkeit; die Ziele, den Umfang und die Dauer des Einsatzes; die Erwartung und Kompetenzen, über welche die freiwilligen Mitarbeiter verfügen sollen; sowie den Nutzen, welche die freiwilligen Mitarbeiter aus ihrem Engagement ziehen. (das könnte man evtl. eleganter als Aufzählung darstellen)

Die Stellenausschreibung kann online publiziert oder durch Mundpropaganda verbreitet werden. Wenn eine eigene Webseite oder Soziale Medien vorhanden sind, kann diese auch darüber publizieren werden. Darüber hinaus gibt es auch grösser Plattformen, auf welche die Ausschreibungen gestellt werden können (siehe beispielsweise www.benevol-jobs.ch). Gewisse Kantone haben zusätzlich eine Fachstelle für Freiwillige, über die teils nach solchen gesucht werden kann.

Einarbeitung und Betreuung der Freiwilligen

Es gilt, die freiwilligen Mitarbeiter in ihre Tätigkeit einzuführen sowie ihnen ihre Aufgaben und die dafür vorhandene Infrastruktur und Ressourcen zu zeigen. Die Grundsätze und Leitbilder der Einsatzorganisation sollen ihnen veranschaulicht werden. Sie müssen ihren

Einsatzort und das Team kennen lernen. Darüber hinaus werden sie über mögliche Angebote für freiwillige Mitarbeiter (Austausch, Weiterbildungsmöglichkeiten etc.) und Kommunikationswege (z.B. bei Beschwerden oder Fragen) informiert. Je nach dem kann bei einer Anstellung auch eine Probezeit vereinbart werden, bei der sowohl die freiwilligen Mitarbeiter wie auch die Einsatzorganisation herausfinden können, ob die Zusammenarbeit passt.

Administrative Fragen

So führe ich ein Erstgespräch

In einem Erstgespräch ist es wichtig, die Motivation der freiwilligen Mitarbeiter sowie die gegenseitige Erwartungshaltung kennen zu lernen. Die Einsatzorganisation soll klar kommunizieren, was die freiwilligen Mitarbeiter von der Einsatzorganisation erhalten (Kenntnisse, Netzwerk erweitern etc.), aber auch, dass freiwillige Mitarbeit zu keiner Festanstellung in der Organisation führt.

Im Groben sind folgende Punkte anzusprechen: Gegenseitige Vorstellung, Vorstellung der Organisation, Einsatzmöglichkeiten besprechen, Interesse und Motivation des freiwilligen Mitarbeiters, Rahmenbedingungen und das weitere Vorgehen. Erfordert die Tätigkeit spezielle Kenntnisse, gilt es abzuklären, ob die Person diese auch mitbringt. Auch das Zeitbudget muss diskutiert werden. Darüber hinaus sollte, wenn möglich, auf die Kompetenzen und Ideen der Freiwilligen eingegangen werden.

In [der Checkliste](#) zum Erstgespräch findet ihr Punkte, welche in einem Erstgespräch besprochen werden können.



Einsatzvereinbarung

Wenn ihr gegenseitig übereingekommen seid, dass ihr gerne zusammenarbeiten möchtet (meist nach einer Schnupperzeit), wird empfohlen, eine schriftliche Einsatzvereinbarung zu treffen. Diese soll die Erwartungen und Verpflichtungen zwischen den freiwilligen Mitarbeitern und der Einsatzorganisation schriftlich festhalten. Die Einsatzvereinbarung soll unter anderem folgendes enthalten: Die Personalien des freiwilligen

Mitarbeiters; ihre Aufgabe; der Beginn, die Dauer und der Umfang des Einsatzes; die Rechte und Pflichten des freiwilligen Mitarbeiters (Spesenentschädigung, Versicherungen, Schweigepflicht etc.); die in der Einsatzorganisation für sie verantwortliche Person; der Name der Einsatzorganisation, das Datum und die beiden Unterschriften.

Es empfiehlt sich, die Einsatzvereinbarung nach einer gewissen Zeit wieder neu zu besprechen und allfällige Änderung vorzunehmen.

Du findest [hier](#) eine Vorlage, wie eine Einsatzvereinbarung aussehen kann. Die einzelnen Punkte müssen auf euren Betrieb angepasst werden.

Regel Austausch mit freiwilligen Mitarbeitern

Eine stetige Kommunikation und ein reger Austausch mit den freiwilligen Mitarbeitern lohnen sich. Dazu gehören auch regelmässige Standortgespräche. Dabei können die Aufgaben neu besprochen werden, aber auch auf die Arbeitssituation der freiwilligen Mitarbeiter eingegangen und mögliche Probleme und Verbesserungsvorschläge angesprochen werden.

Spesenentschädigung

Spesen sollten entschädigt werden. Darunter fallen Telefonkosten, Druckkosten oder anderes mehr. Je nach dem können auch die Anfahrtskosten (Benzin, Strom oder Zugbillet) übernommen werden.

Spesen können entweder mit einem Beleg, also nach effektiven Kosten, entschädigt werden oder pauschal nach Aufwand. Für die pauschale Spesenentschädigung muss entweder ein Spesenreglement, welches vom Kanton bewilligt werden muss, erstellt werden, oder die Einsatzorganisation ist Mitglied bei Benevol.

Arbeitszeugnisse oder Bestätigungen

Es muss nicht und es ist auch nicht üblich, ein Arbeitszeugnis auszustellen und würde meist die Ressourcen von kleinen Einsatzorganisationen übersteigen. Es soll jedoch eine Bestätigung ausgestellt werden, in der

die Leistungen und Kompetenzen der freiwilligen Mitarbeiter aufgeführt sind und in der ihm gedankt wird.

Rechtliche Fragen

Vertrag mit Freiwilligen

Freiwilligenarbeit geht nach dem Auftragsrecht. Es muss kein schriftlicher Vertrag abgeschlossen werden. Eine mündliche Einwilligung reicht, trotzdem wird eine schriftliche Einsatzvereinbarung empfohlen. Das Auftragsrecht sieht vor, dass die Auflösung des Vertrages jederzeit möglich ist, durch die freiwilligen Mitarbeiter oder die Einsatzorganisation. Zu Unzeiten (z.B. kurz vor einem Event) ist die Auflösung des Vertrages jedoch nicht möglich.

Zieht sich die freiwillige Person zur Unzeit zurück, ist sie verpflichtet, den Schaden zu übernehmen, den sie durch ihren Rücktritt ausgelöst hat.



Versicherungen

Grundsätzlich sollen freiwillige Mitarbeiter mittels einer Haftpflichtversicherung und einer Unfallversicherung abgesichert sein.

Haftpflichtversicherung:

Während der Tätigkeit, welche Freiwillige für den Einsatzbetrieb verrichtet, haftet die Einsatzorganisation für die möglichen Schäden. Deshalb sollten freiwillige Mitarbeiter in die schon bestehende Haftpflichtversicherung des Unternehmens aufgenommen werden.

Unfallversicherung:

Der Unfallversicherungsschutz gilt es mit den freiwilligen Mitarbeitern abzuklären. Grundsätzlich ist die Unfallversicherung in der Schweiz für alle obligatorisch. Entweder durch den Arbeitgeber (ab einem Arbeitspensum von 8h/Woche) oder über die obligatorische private Krankenkasse. Sicherheitshalber gilt es dies jedoch immer vor Antritt der Freiwilligenarbeit abzuklären.

Dienstfahrtenkasko

Sind die freiwilligen Mitarbeiter für ihre freiwillige Tätigkeit viel mit dem privaten Fahrzeug unterwegs, kann es sinnvoll sein, eine Dienstfahrtenkasko-Versicherung abzuschliessen. Dadurch übernimmt die Versicherung die Kosten für Schäden und Diebstahl der Fahrzeuge.

Arbeitspensum

Benevol empfiehlt, dass der Freiwilligeneinsatz nicht mehr als 20% eines Arbeitspensums betragen soll. Häufig macht es Sinn, diesen Prozentsatz auf ein Jahr hochzurechnen. So kann zeitweise mehr als 20% gearbeitet werden (z.B. vor und während eines Anlasses), in ruhigeren Zeiten kann dies dann kompensiert werden.

Vergütung und Anerkennung

Freiwilligenarbeit wird nicht vergütet, jedoch haben die freiwilligen Mitarbeiter einen Anspruch auf eine schriftliche Anerkennung. Diese kann stark vom Einsatz und Dauer des Freiwilligen abhängen. Die Anerkennung sollte möglichst persönlich auf die freiwilligen Mitarbeiter zu geschnitten sein und nicht aus allgemeinen Floskeln bestehen. Es sollte auf die geleistete Tätigkeit eingegangen werden und die Kompetenzen und Fähigkeiten der freiwillig arbeitenden Person sollten hervorgehoben werden.

Die Anerkennung kann auch darin bestehen, dass freiwillige Mitarbeiter zum Jahresessen der Einsatzorganisation eingeladen werden oder kostenlos an Netzwerkanlässen und Webinars teilnehmen dürfen.

Wichtig ist auch, während der gesamten Einsatzdauer den freiwilligen Mitarbeitern zu zeigen, wie wichtig ihr Einsatz für die Organisation ist und wie sehr dies wertgeschätzt wird.

Weitere Themen

Umgang mit Konflikten

Konflikte mit freiwilligen Mitarbeitern sind selten. Wenn es zu Konflikten kommt, dann sollten diese möglichst frühzeitig angesprochen werden. Sollte die

Zusammenarbeit nicht mehr funktionieren, ist es besser, diese zügig zu beenden.

Es lohnt sich, die Zusammenarbeit zwischen den festangestellten Mitarbeitern und den freiwilligen Mitarbeitern zu fördern, denn hier kann es immer wieder zu Konflikten kommen.

Wenn die Erwartungshaltung der freiwilligen Mitarbeiter von Anfang an geklärt ist, können Enttäuschungen und falsche Erwartungshaltungen vermieden werden und somit viele Konflikte von vornherein umgangen werden.

Monitoring der Freiwilligenarbeit

Freiwilligenarbeit sollte erfasst werden. Dies ist zum einen für die Anerkennung wichtig, aber auch um zu erkennen, in welchen Bereichen die Zusammenarbeit mit Freiwilligen erfolgreich ist, was gut und was weniger gut funktioniert hat. Dadurch können Veränderungen und Verbesserung vorgenommen werden.

Unter anderem kann folgendes erfasst werden: Tätigkeiten, welche Freiwillige ausgeführt haben; die Freude, die sie bei den unterschiedlichen Tätigkeiten hatten; den Zeitaufwand, den Freiwillige für eine gewisse Tätigkeit brauchten; und der für die Einsatzorganisation entstandenen Aufwand.

Wenn es sich um nur um einige wenige freiwillige Mitarbeiter handelt, kann die Einsatzorganisation im Gespräch mit ihnen die ungefähren Einsatzzeiten abschätzen. Ansonsten lohnt es sich, die freiwilligen Mitarbeiter zu befragen, wie grosse ihr Aufwand war, und den Rest grob zu schätzen.

Charta Freiwilligenarbeit

Je nach Grösse der Einsatzorganisation ist es von Vorteil eine Charta "Freiwilligenarbeit" zu verfassen. Sie soll als Leitbild dienen und muss nicht lang sein. Die Charta geht auf die Grundprinzipien der Freiwilligenarbeit ein sowie auf die grundsätzlichen Verpflichtungen der Einsatzorganisation und der freiwilligen Mitarbeiter. Als Beispiel könnt ihr euch [hier](#) die Freiwilligen Charta des WWF Schweiz anschauen.

Quellen



Merkblätter zu Freiwilligenmanagement von Benevol: <https://www.benevol.ch/de/merkblaetter.html>

Handbuch Freiwilligenmanagement der Stadt Zürich: https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/stadt-leben/engagement/freiwilligenarbeit/handbuch_fwa.html

Toolkit Freiwilligenmanagement vom Roten Kreuz: <https://www.toolkit-freiwilligenarbeit.ch/freiwilligenmanagement>



Experte

Anna Billeter

Abteilungsleiterin Community of Volunteers, Leitung und allgemeine Informationen zur Freiwilligen-Community beim WWF



Autor

Lea Weissenberger

Wissensmanagement
One Planet Lab Schweiz



Initiiert von WWF Schweiz
Unterstützt durch Mercator Stiftung Schweiz
und die Hamasil Stiftung

One Planet Lab, Deutschschweiz
Patricia Matzdorf
patricia.matzdorf@wwf.ch
044 297 22 84

Leitung One Planet Lab, Romandie
Ingrid Fumasoli
ingrid.fumasoli@wwf.ch
021 966 73 84