



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Überarbeitete Fassung vom 24. Januar 2017





Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich
Seite 2 von 15

Inhaltsverzeichnis

Glossar	3
Ausgangslage	4
1 Grundlegendes	4
1.1 Freiwilligenarbeit in der Strategie des SRK Kanton Zürich	4
1.2 Was das SRK Kanton Zürich unter Freiwilligenarbeit versteht	5
1.3 Was Freiwilligen in ihrem Engagement wichtig ist	5
1.4 Warum das SRK Kanton Zürich mit Freiwilligen arbeitet	6
1.5 Wie Freiwillige im SRK Kanton Zürich partizipieren	6
1.6 Welche Dienstleistungen mit Freiwilligen erbracht werden	7
1.7 Wie man sich beim SRK Kanton Zürich freiwillig engagieren kann	7
2 Wie Freiwillige zum Einsatz kommen	9
2.1 Funktionsbeschreibung	9
2.2 Anforderungsprofil	9
2.3 Mobilisierung und Rekrutierung von Freiwilligen	9
2.4 Einführung in die Aufgabe	9
2.5 Einsatzvereinbarungen	10
3 Wie der Einsatz von Freiwilligen gestaltet ist	10
3.1 Führung und Begleitung von Freiwilligen	10
3.2 Zusammenarbeit freiwillige und angestellte Mitarbeitende	10
3.3 Regionale Vernetzung	10
3.4 Anreize/Anerkennung	11
3.5 Bildung von Freiwilligen	11
3.6 Spesenregelung	11
3.7 Versicherung	12
3.8 Einsatznachweis für freiwillige Tätigkeit (Dossier freiwillig engagiert)	12
3.9 Mehrere Einsatzorte beim SRK Kanton Zürich/Funktionswechsel	12
3.10 Qualitätsverständnis für von Freiwilligen erbrachte Leistungen	12
3.11 Gewährleistung von Qualität	12
3.12 Abschluss / Verabschiedung von Freiwilligen	13
4 Wie das SRK Kanton Zürich Freiwilligenarbeit organisiert	13
4.1 Ausweisen geleisteter Zeit und geleisteter Einsätze	13
4.2 Kommunikation mit Freiwilligen	13
4.3 Ombudsfunktion für Freiwillige	13
4.4 Supportfunktion Bereich Freiwilligenarbeit	14
4.5 Freiwilligenkoordinatorinnen und -koordinatoren	14
4.6 Fachliche Vernetzung	14
4.7 Ausschluss von Freiwilligen	15



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich
Seite 3 von 15

Glossar

Freiwilligenmanagement	Organisation der Einsätze von Freiwilligen beim SRK Kanton Zürich, sowohl was die strategischen Aspekte wie auch die operative Umsetzung betrifft.
Freiwilligenprogramm	Definierter (Dienst-)Leistungsbereich in der Organisation, in dem Freiwillige zugunsten von Dritten oder zugunsten der Organisation Leistungen erbringen. Die Freiwilligenprogramme sind in der Verantwortung der jeweiligen Linienvorgesetzten.
Freiwilligenkoordinatorin/-koordinator	<ul style="list-style-type: none"> – Angestellte Mitarbeitende, die ausschliesslich für die Führung eines Freiwilligenprogramms verantwortlich sind (z.B. Rotkreuz-Fahrdienst, mitten unter uns, Projektleiterin/Projektleiter Jugendrotkreuz) – Angestellte Mitarbeitende, bei denen diese Aufgabe zu ihrer Hauptfunktion hinzukommt (z.B. Unterrichtende im Bildungszentrum, Sozialberaterin im Bereich Migration). – Freiwillige, die für die Führung und Begleitung von Freiwilligen verantwortlich sind (z.B. Einsatzleitungen Fahrdienst oder ÖV-Begleitdienst, Abgeordnete Jugendrotkreuz).
Funktionsbeschreibung	„Pflichtenheft“ für eine Freiwilligentätigkeit
Einsatzvereinbarung	Schriftliche Vereinbarung, die mit jedem Freiwilligen individuell abgeschlossen wird.
Begünstigte	Klientinnen und Klienten, Teilnehmende in Programmen, zu deren Gunsten sich Freiwillige engagieren.



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Seite 4 von 15

Ausgangslage

Freiwilligenarbeit hat beim SRK Kanton Zürich eine lange Tradition. In fast allen Feldern, in denen das SRK für Menschen in schwierigen Lagen Dienstleistungen anbietet, erbringen Freiwillige einen beträchtlichen und unverzichtbaren Einsatz. Das SRK Kanton Zürich zeichnet sich aus durch seine Professionalität in den Kerntätigkeitsfeldern Gesundheit, soziale Integration und Migration/Asyl und durch seine starke Innovationsfähigkeit. Die Koexistenz von Freiwilligenarbeit und Professionalität der Organisation ist eine Stärke des SRK Kanton Zürich. Beide Aspekte sollen künftig noch besser verknüpft und genutzt werden. Dieses Konzept definiert die Rahmenbedingungen für den verbesserten Einsatz von Freiwilligen. Es fördert die Stärkung der Identität von Freiwilligen als Mitarbeitende des SRK Kanton Zürich und verbessert die Zusammenarbeit zwischen Freiwilligen und angestellten Mitarbeitenden. Es fördert die Diversifizierung im Bereich Freiwilligenarbeit, sowohl was den Stamm der Freiwilligen in Bezug auf ihre sozio-demografischen Merkmale (Geschlecht, Alter, Herkunft, Ausbildung, sozialer Status, Region) betrifft wie auch die Einsatzmöglichkeiten in den strategischen Handlungsfeldern soziale Integration, Migration/Asyl und Gesundheit.

1 Grundlegendes

1.1 Freiwilligenarbeit in der Strategie des SRK Kanton Zürich

Freiwilligkeit zählt zu den sieben Rotkreuzgrundsätzen und ist damit Teil der Mission und des Auftrages des Schweizerischen Roten Kreuzes im Kanton Zürich.

Die Strategie des SRK Kanton Zürich bezeichnet Freiwilligenarbeit neben Bildung und Beratung als Kernkompetenz, die in den Kerntätigkeitsfeldern Gesundheit, soziale Integration und Migration/Asyl hilft, die gesetzten Ziele zu erreichen. Deren Einsatz steht immer im Dienst des Grundauftrages, sich für Menschen in Not einzusetzen. Das SRK Kanton Zürich hat hingegen keine Freiwilligenprogramme für gemeinnützige Einsätze. Auch im Jugendrotkreuz engagieren sich Jugendliche und junge Erwachsene für Menschen in Not. Erweiternd liegt im Jugendrotkreuz der Fokus auf community building, die es unter anderem ermöglichen soll, begünstigte Jugendliche als Freiwillige im Jugendrotkreuz zu gewinnen. Für die Kernkompetenz Freiwilligenarbeit sind nach der "Strategie 2020 SRK Kanton Zürich" folgende strategischen Stossrichtungen ausschlaggebend:

- 16 Unsere Mitarbeitenden, Freiwilligen und Ehrenamtlichen sind unsere wichtigsten Ressourcen. Wir fördern und nutzen ihre Kompetenzen und setzen sie gezielt ein. Indikatoren sind Mitarbeiterzufriedenheit, Fluktuation, Anzahl Freiwilliger und die Anzahl Freiwilliger bei internen Bildungsangeboten.
- 17 Wir schaffen im Rahmen unserer Dienstleistungen attraktive Einsatzmöglichkeiten für qualifizierte erwachsene und jugendliche Freiwillige. Indikatoren sind Anzahl Freiwillige, Anzahl Einsatzgebiete, Anzahl corporate volunteers.
- 18 Wir kommunizieren unsere Fachkompetenz in den Bereichen Gesundheit, soziale Integration und Freiwilligenarbeit und fördern deren Nutzung.



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Seite 5 von 15

Wozu ein Konzept Freiwilligenarbeit?

Das vorliegende Konzept konkretisiert die in der Strategie gemachten Aussagen und die von der SRK-Gruppe über das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit gesetzten Vorgaben (Freiwilligenkodex) und steckt den Rahmen für freiwilliges Engagement beim SRK Kanton Zürich ab.

Das Konzept definiert die inhaltlichen Grundlagen und betrieblichen Rahmenbedingungen, nach denen freiwilliges Engagement sinnvoll, angemessen und wirkungsvoll gestaltet werden kann. Es ermöglicht, dass die freiwilligen Mitarbeitenden beim SRK Kanton Zürich nach einheitlichen transparenten Bedingungen eingesetzt werden resp. ihre Aufgaben wahrnehmen können.

Das Konzept anerkennt die Standards für Freiwilligenarbeit von Benevol Schweiz (Dachorganisation für Freiwilligenarbeit in der Schweiz), interpretiert sie jedoch eigenständig.

1.2 Was das SRK Kanton Zürich unter Freiwilligenarbeit versteht

Grundverständnis von Freiwilligenarbeit beim SRK Kanton Zürich

Freiwilligenarbeit ist Zeit, die Menschen für die Ziele und Aufgaben des SRK Kanton Zürich unbezahlt als Beitrag investieren. Beim SRK Kanton Zürich werden Personen in der Freiwilligenarbeit nach den ihnen entsprechenden Möglichkeiten, Fähigkeiten und Kenntnissen eingesetzt (Die richtige Person am richtigen Platz!).

Neben ihrer Zeit bringen Freiwillige weitere Ressourcen ein: Infrastruktur (Fahrzeuge im Fahrdienst, Raum für Begegnungen...), Zugang zu Netzwerken (Mentoring-Programme ...) und vor allem Wissen und Kenntnisse zur Erfüllung spezifischer Aufgabenstellungen.

Freiwillig engagierte Personen sind freiwillige Mitarbeitende des SRK Kanton Zürich.

Der zeitliche Umfang, den eine freiwillige Person für Ihr Engagement beim SRK Kanton Zürich einsetzt, beträgt in der Regel 2 - 4 Stunden pro Woche. Überschreitet ein Engagement dieses Volumen, geschieht dies auf Wunsch der Freiwilligen und ist in der Einsatzvereinbarung festzulegen.

1.3 Was Freiwilligen in ihrem Engagement wichtig ist

Motive von Freiwilligen für ihr Engagement beim SRK Kanton Zürich

Freiwillige wollen mit ihrem Engagement Menschen helfen und unterstützen. Viele Freiwillige sagen von sich, sie seien vom Leben beschenkt worden; ihr freiwilliges Engagement verstehen sie als Zeichen der Dankbarkeit gegenüber der Gesellschaft.

Mit dem Engagement können persönliche Beziehungen aufgebaut und das eigene soziale Netz erweitert werden. Wertschätzung für den Einsatz als Freiwillige erfolgt sowohl von Seiten der Klientinnen und Klienten, als auch von angestellten Mitarbeitenden des SRK Kanton Zürich, im persönlichen Umfeld sowie von Behörden und der Öffentlichkeit.

Ein weiterer wichtiger Grund für das Engagement besteht in der Möglichkeit, zwischen verschiedenen Gruppen von Menschen Brücken schlagen zu können: zwischen dem SRK



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Seite 6 von 15

Kanton Zürich als Organisation und den Klientinnen und Klienten einerseits, zwischen Behörden/Gemeinden und dem SRK Kanton Zürich andererseits.

Die Leistungen, die Freiwillige erbringen, sind "unbezahlbar"; dies spiegelt sich im Umstand wider, dass diese Leistungen von Klientinnen oder Klienten nicht zu Marktpreisen „gekauft“ werden müssen.

1.4 Warum das SRK Kanton Zürich mit Freiwilligen arbeitet

Gründe des SRK Kanton Zürich für den Einsatz von Freiwilligenarbeit als Kernkompetenz

Traditionsmotiv

Das freiwillige Engagement ist ein Wesensmerkmal der Rotkreuz- und Rothalbmond-bewegung. Mit der Mobilisierung von Helfenden in Solferino hat Henri Dunant dem Roten Kreuz Freiwilligkeit als Handlungsprinzip eingeprägt.

Solidaritätsmotiv

Mit dem Einsatz von Freiwilligen zeigt das SRK Kanton Zürich, dass ihm der soziale Zusammenhalt in der Gesellschaft wichtig ist. Zivilgesellschaftliches Engagement, bei dem die Beziehung zwischen Freiwilligen und Begünstigten im Mittelpunkt steht, ist ein zentrales Moment für das Funktionieren der Gesellschaft.

Sinnstiftung

Für viele Freiwillige bedeutet ihr Engagement einen wichtigen Beitrag in der Gestaltung ihres sozialen Netzes; sie finden (in den Begegnungen mit Begünstigten) Zufriedenheit und Sinn über ihre freiwillige Tätigkeit im Alltag.

Ressourcenmotiv

Das SRK Kanton Zürich erbringt Dienstleistungen mit Freiwilligen, die auf diese Weise nur mit Freiwilligen erbracht werden können. So werden Ressourcen erschlossen, die nur über die Arbeit und das Engagement von Freiwilligen zugänglich sind.

Optimierungsmotiv

Die Arbeit von Freiwilligen gewährleistet die Optimierung von Dienstleistungen, die von angestellten Mitarbeitenden erbracht werden, in dem sie diese ergänzt und erweitert.

Marketingmotiv

Die Botschaft des SRK Kanton Zürich wird mit dem Einsatz von Freiwilligen um ein vielfaches multipliziert nach aussen getragen.

1.5 Wie Freiwillige im SRK Kanton Zürich partizipieren

Partizipation kann auf unterschiedlichen Stufen realisiert werden: sie wird ermöglicht durch Information, durch Mitwirkung und Mitsprache und in ihrer ausgeprägtesten Form durch Mitbestimmung bzw. Mitentscheidung. Welches Mass an Partizipation ermöglicht wird, richtet sich nach Bedürfnissen und Anforderungen in den einzelnen Freiwilligenprogrammen und ist adressatengerecht auszugestalten. Leitende Kriterien für die Ausgestaltung von Partizipation sind die Schutzbedürftigkeit der Begünstigten (Vermeiden von Abhängigkeitsbeziehungen ...), Wahrnehmung von Leitung und Führung im Sinn der Begleitung von Freiwilligen, die Verbindlichkeit der Zielerreichung in Freiwilligenpro-



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Seite 7 von 15

grammen (die je nach dem abhängig ist von externen Auftraggebern) sowie der Schutz und die Grenzen der Freiwilligen selber.

Partizipation im Freiwilligenengagement hat aus unterschiedlichen Gründen eine hohe Bedeutsamkeit. Sie stärkt die Erfahrung der Selbstwirksamkeit in einer Tätigkeit. D.h. Freiwillige werden mit der Möglichkeit, auf die Organisation und die Ausführung ihrer Tätigkeit Einfluss zu nehmen, darin gestärkt, dass sie mit ihrem Engagement einen sinnvollen Beitrag leisten und für die Zielgruppen resp. für die Organisation selber etwas bewirken können. Freiwillige machen die Erfahrung, dass subjektive Wünsche und Interessen berücksichtigt werden. Ausserdem fördert sie das Verantwortungsgefühl für die Organisation über die konkrete Aufgabenstellung im Kontakt mit Begünstigten hinaus und stärkt die Identifikation mit der Organisation. Aus der Perspektive der Organisation fördert Partizipation den Charakter der „lernenden Organisation“: Freiwillige bringen aufgrund ihrer Erfahrungen im Kontakt mit den Begünstigten neue Ideen für die Weiterentwicklung von Themen und Aufgabenstellungen ein. Wichtig bleibt, dass Partizipation nicht verordnet werden kann.

Das SRK Kanton Zürich schafft mit Information und Klarheit von Abläufen und Strukturen den Rahmen für Partizipation.

1.6 Welche Dienstleistungen mit Freiwilligen erbracht werden

Einsatzfelder für Freiwillige beim SRK Kanton Zürich

Grundsätzlich können in allen Bereichen des SRK Kanton Zürich Freiwillige eingesetzt werden, also auch in Supportfunktionen (Marketing, Freiwilligenarbeit, Mittelbeschaffung ...). Bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen ist zu prüfen, ob effizient und effektiv mit Freiwilligen gearbeitet werden kann. Kriterien für diese Entscheidung ergeben sich aus den Zielsetzungen einer Dienstleistung oder eines Projektes und der jeweiligen Zielgruppen.

1.7 Wie man sich beim SRK Kanton Zürich freiwillig engagieren kann

Engagementformen

Mit dem Ziel "Menschen in Not" zu unterstützen, hat das SRK Kanton Zürich ein breites, sich rasch wandelndes Tätigkeitsfeld abgesteckt. Freiwilligeneinsätze beim SRK Kanton Zürich bieten deshalb Menschen in unterschiedlichen Lebenssituationen und mit unterschiedlichen Bedürfnissen die Möglichkeit zum Engagement.

In der Regel engagieren sich Menschen in regelmässigen längerfristigen Einsätzen. Einige Einsatzbereiche verlangen personelle Kontinuität, da Beziehungsaufbau und -gestaltung zentral sind für die Erfüllung der Aufgabe (z.B. Villa Vita, mitten unter uns, Mentoringprogramme, Begleitung älterer Personen durch Jugendrotkreuz-Freiwillige, Begleitung psychisch belasteter Personen).

Das SRK Kanton Zürich bietet Gruppen, beispielsweise aus Unternehmen, die Möglichkeit zu zeitlich kürzeren oder auch befristeten Einsätzen. Näheres dazu regelt das „Konzept Mitarbeiterengagement beim SRK Kanton Zürich“ (corporate volunteering) 2015.



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich
Seite 8 von 15

Einzelpersonen finden beim SRK Kanton Zürich die Möglichkeit, für eine befristete Zeit mit einem grösseren Zeitvolumen als die oben erwähnten 2 – 4 Stunden pro Woche ihre Kenntnisse und Fähigkeiten einzubringen (Sabbatical, Auszeit zwischen Ausbildung und Beruf ... etc.).



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Seite 9 von 15

2 Wie Freiwillige zum Einsatz kommen

Das SRK Kanton Zürich orientiert sich beim Einsatz von Freiwilligen von der Entscheidung für ein Freiwilligenprogramm über die Gewinnung von Freiwilligen und deren Begleitung bis zum Austritt an der Grundform des Freiwilligenmanagement-Zyklus, wie er in der SRK-Gruppe gelebt wird.

2.1 Funktionsbeschreibung

In allen Dienstleistungen existieren für jede Einsatzmöglichkeit Funktionsbeschreibungen für Freiwillige. Diese informieren über das Ziel der jeweiligen Tätigkeit, über die Aufgaben sowie die Verpflichtungen des SRK Kanton Zürich und der freiwilligen Mitarbeitenden. Zusätzlich enthält es Angaben zur Aufbauorganisation. Struktur und Erscheinungsbild sind einheitlich. Die Funktionsbeschreibungen sind inhaltlich verständlich und präzise formuliert. Sie werden mit den Beteiligten laufend überprüft und bei Bedarf aktualisiert.

2.2 Anforderungsprofil

In allen Dienstleistungen existieren für jede Funktion Anforderungsprofile. Die Anerkennung der Rotkreuzgrundsätze und übergeordnete Werte des Schweizerischen Roten Kreuzes sind Hauptanforderungen an Personen, die freiwillig tätig sein wollen. Die Anforderungsprofile werden anhand der nachfolgenden Hauptkriterien festgelegt: Erfahrung, spezielle Fertigkeiten und Fähigkeiten (z.B. Sprachkenntnisse), besondere persönliche Eigenschaften (z.B. Durchsetzungsvermögen) und soziale Kompetenzen, sowie Aus- und Weiterbildung. Struktur und Erscheinungsbild der Anforderungsprofile sind einheitlich. Die Anforderungsprofile werden gemeinsam mit dem Bereich Freiwilligenarbeit regelmässig überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Sie tragen in der Freiwilligen-Evaluation zur Erreichung der Qualitätsstandards bei.

2.3 Mobilisierung und Rekrutierung von Freiwilligen

Freiwillige werden gemäss Anforderungsprofilen sowohl über die Dienstleistungsbereiche wie über den Bereich Freiwilligenarbeit rekrutiert. Dabei achten die Verantwortlichen darauf, dass die persönlichen Ziele von Interessentinnen und Interessenten zur jeweiligen Aufgabe passen, dass die notwendigen Ressourcen vorhanden sind und dass die Person bereit ist, eine verbindliche Einsatzvereinbarung abzuschliessen.

2.4 Einführung in die Aufgabe

Freiwillige werden sorgfältig in ihre neue Aufgabe eingeführt. Verantwortlich ist die jeweilige Koordinatorin, der jeweilige Koordinator. Die Einführung umfasst in der Regel ein Einführungsgespräch und die Begleitung „on the job“. In grösseren Freiwilligenprogrammen sind obligatorische Einführungskurse zu absolvieren. Während der Einführung werden Feedbacks zwischen Koordinatoren und Freiwilligen vereinbart und Rückmeldungen bei Klientinnen und Klienten eingeholt. In einzelnen Freiwilligenprogrammen besteht die Möglichkeit einer Probezeit. Für neue Freiwillige aus allen Freiwilligenprogrammen werden gemeinsame Veranstaltungen zur Einführung in die Organisation SRK Kanton Zürich organisiert.



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Seite 10 von 15

2.5 Einsatzvereinbarungen

Die Einsatzvereinbarung ermöglicht das Aushandeln der gegenseitigen Erwartungen zwischen den beteiligten (angestellten und freiwilligen) Mitarbeitenden und schafft Verbindlichkeit. Eine Einsatzvereinbarung umfasst einen allgemeinen Teil, der die Grundlagen der gesamten Organisation betrifft, und einen dienstleistungsspezifischen Teil, in dem Besonderheiten für die jeweilige Tätigkeit geregelt werden (z.B. Kinderschutz, besondere Datenschutzvereinbarungen im Fundraising etc.). Struktur und Erscheinungsbild der Einsatzvereinbarungen sind einheitlich. Die Einsatzvereinbarung ist von beiden Parteien, d.h. von der Freiwilligen/dem Freiwilligen und der Koordinatorin/dem Koordinator zu unterzeichnen.

3 Wie der Einsatz von Freiwilligen gestaltet ist

3.1 Führung und Begleitung von Freiwilligen

Das SRK Kanton Zürich anerkennt die Notwendigkeit der Führung von Freiwilligen, und das im Wissen darum, dass Führung ohne „klassische Führungsinstrumente“, wie sie üblicherweise in hierarchischen Organisationen zur Verfügung stehen (Sanktionsmöglichkeiten) eine grosse Herausforderung darstellt. Führung kann sowohl von freiwilligen wie von angestellten Mitarbeitenden wahrgenommen werden (Freiwilligenkoordinatorin/Freiwilligenkoordinator). Allen Freiwilligen steht jeweils eine Koordinatorin /ein Koordinator als direkte Ansprechperson zur Verfügung, die für ihre Begleitung und Führung zuständig ist. Das wichtigste „Instrument“ in der Führung von Freiwilligen ist die Beziehungsgestaltung zwischen der Freiwilligen/dem Freiwilligen und der Koordinatorin/dem Koordinator. Die zentralen Haltungen sind dabei Vertrauen und Zutrauen, der bevorzugte Weg ist der der direkten Kommunikation. Die Koordinatorin/der Koordinator führt regelmässig Standortgespräche. Sie übernimmt Vorbildfunktion. Die Freiwilligen werden regelmässig über Veränderungen in den jeweiligen Bereichen und über Aktuelles aus der Gesamtorganisation informiert.

3.2 Zusammenarbeit freiwillige und angestellte Mitarbeitende

Gleichwertigkeit, Offenheit und gegenseitige Achtung sind Voraussetzung für die Zusammenarbeit zwischen angestellten und freiwilligen Mitarbeitenden. Sie bringen ihre jeweiligen Fähigkeiten zur Erreichung der gemeinsam festgelegten Ziele ein. Die Koordinatorin der Freiwilligen informiert laufend über das, was die konkreten Aufgaben der Freiwilligen und die dazu gehörende Dienstleistung betrifft. Den angestellten Mitarbeitenden steht die nötige Zeit für regelmässige Gespräche mit den Freiwilligen zur Verfügung. Beide Seiten nehmen sich genügend Zeit für die regelmässige, gegenseitige Information über die aktuellen Tätigkeiten.

3.3 Regionale Vernetzung

Das SRK Kanton Zürich fördert die Zusammenarbeit von Freiwilligen in den Regionen des Kantons Zürich. Damit strebt es eine grössere Identifikation von Freiwilligen in unterschiedlichen Dienstleistungen mit dem SRK Kanton Zürich vor Ort an und unterstützt die Mobilisierung von Freiwilligen in regionalen Netzwerken.



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Seite 11 von 15

3.4 Anreize/Anerkennung

Die Freiwilligen sind über ihre Stellung und ihre Position innerhalb des SRK Kanton Zürich informiert.

Freiwillige werden mit ihrer Anmeldung zu Mitgliedern des SRK Kanton Zürich mit Stimm- und Wahlrecht. Damit haben sie Gelegenheit, auf die Geschicke der Gesamtorganisation einzuwirken.

Freiwillige haben die Möglichkeit, an Veranstaltungen zur Weiterbildung teilzunehmen, die vom SRK Kanton Zürich organisiert und durchgeführt werden.

Programmspezifisch wie auch in der Gesamtorganisation bietet das SRK Kanton Zürich Anlässe zur Förderung des Zugehörigkeitsgefühls (Ausflüge, Freiwilligenfeste) und zum Erfahrungsaustausch an.

Die persönliche Anerkennung des Engagements erfolgt zuallererst über die jeweilige Koordinatorin, den Koordinator individuell in den einzelnen Freiwilligenprogrammen. Ein eigenes Reglement regelt die „Dienstaltersjubiläen“ von Freiwilligen.

Freiwillige haben Anrecht auf eine Bestätigung des von ihnen geleisteten Einsatzes und der in diesem Rahmen absolvierten Weiterbildungen (Dossier freiwillig engagiert).

Das SRK Kanton Zürich bringt den Stellenwert der Freiwilligenarbeit öffentlich zum Ausdruck und setzt sich für die gesellschaftliche Aufwertung von Freiwilligenarbeit ein.

3.5 Bildung von Freiwilligen

Das Konzept „Bildung für Freiwillige beim SRK Kanton Zürich“ formuliert als wesentliches Ziel der Bildung von Freiwilligen die Erweiterung von Fähigkeiten und Kenntnissen für die Wahrnehmung freiwilliger Tätigkeiten. Dazu führt es ein Weiterbildungsprogramm für Freiwillige auf gesamtbetrieblicher Ebene. Dieses Programm berücksichtigt sowohl die Bedürfnisse aus den Freiwilligenprogrammen wie auch die Bedürfnisse von Freiwilligen selber. Programmspezifisch können weitere Weiterbildungsangebote durchgeführt werden.

Besondere Aufmerksamkeit gilt der Förderung von Freiwilligen, die als Koordinatorinnen oder Koordinatoren im Einsatz stehen und die für die Führung und Begleitung von anderen Freiwilligen verantwortlich sind (Vermittlerinnen mitten unter uns, Einsatzleiterinnen und -leiter im Fahrdienst und im ÖV-Begleiddienst, Abgeordnete im Jugendrotkreuz).

3.6 Spesenregelung

Das SRK Kanton Zürich erstattet den Freiwilligen die im Zusammenhang mit ihrem Engagement anfallenden Kosten.

Für Spesen, die Freiwillige dem SRK Kanton Zürich spenden, wird eine Spendenbestätigung zuhanden der Steuerbehörden ausgestellt.

Das SRK Kanton Zürich verfügt über ein von den Steuerbehörden des Kantons Zürich approbiertes Spesenreglement für Freiwillige.



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Seite 12 von 15

3.7 Versicherung

Freiwillige sind für die Dauer ihres Einsatzes über die Kollektivversicherung der SRK-Gruppe im Rahmen von Vollkasko-, Betriebsunfall- und Haftpflichtversicherung versichert. Leitend ist das jeweils aktuelle Merkblatt Versicherungen der Geschäftsstelle.

3.8 Einsatznachweis für freiwillige Tätigkeit (Dossier freiwillig engagiert)

Als Nachweis für eine freiwillige Tätigkeit gibt das SRK Kanton Zürich Freiwilligen auf Wunsch einen Nachweis ab (verbindliche Vorlage nach dem Dossier freiwillig engagiert von Benevol Schweiz). Dieser Ausweis kann als einfache Einsatzbestätigung, als Tätigkeitsnachweis (Tätigkeitsbeschreibung, Umfang und Dauer des Engagements) oder als Kompetenznachweis (Tätigkeitsbeschreibung, Dokumentation der eingesetzten resp. erworbenen Schlüsselkompetenzen, Umfang und Dauer des Engagements) abgegeben werden. Ausserdem werden im Rahmen des Freiwilligeneinsatzes absolvierte Weiterbildungen bestätigt.

3.9 Mehrere Einsatzorte beim SRK Kanton Zürich/Funktionswechsel

Freiwillige können sich in unterschiedlichen Freiwilligenprogrammen beim SRK Kanton Zürich engagieren, wenn sie über die notwendigen zeitlichen und sonstigen Ressourcen gemäss Anforderungsprofil verfügen.

Beenden Freiwillige ihren Einsatz in einem Programm resp. eine bestimmte Tätigkeit oder läuft ein bestimmter Einsatz aus, wird im Abschlussgespräch auf andere Einsatzmöglichkeiten beim SRK Kanton Zürich hingewiesen.

3.10 Qualitätsverständnis für von Freiwilligen erbrachte Leistungen

Die Qualität der von Freiwilligen erbrachten Leistung entspricht den Qualitätskriterien, die aus dem Funktionsbeschreibung und dem entsprechenden Anforderungsprofil abgeleitet werden können. Sie orientiert sich ausserdem an berechtigten Erwartungen von Kundinnen und Kunden, für die bestimmte Dienstleistungen erbracht werden. Ein wesentlicher Indikator für den Erfolg eines Freiwilligenprogramms ist eine gute, gelingende Beziehung zwischen Begünstigten und Freiwilligen (Ergebnisqualität). Mit einer guten Organisation von Einsätzen und einer angemessenen Begleitung der Freiwilligen sorgt das SRK Kanton Zürich für Struktur- und Ablaufqualität.

3.11 Gewährleistung von Qualität

Die Verantwortung für Qualität und ihre Sicherstellung liegt bei den Bereichsleitungen. Zur Sicherstellung dienen die in den Dienstleistungen eingesetzten Mess- und Verbesserungsinstrumente (Fahrtrainings im Fahrdienst; Weiterbildung Erfahrungsaustausch in der Villa Vita; Klientenbefragungen, schriftliche Evaluationen im Jugendrotkreuz, Evaluationsgespräche mit Partnerorganisationen und weitere).

In Projekten gelten projektbezogene Vorgaben als Qualitätskriterien und Standards.

Die Qualität wird regelmässig überprüft. Mögliche Wege zur Qualitätsverbesserung werden gemeinsam besprochen.



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich
Seite 13 von 15

3.12 Abschluss / Verabschiedung von Freiwilligen

Freiwillige kündigen ihr Ausscheiden entsprechend ihrem Auftrag frühzeitig an. Bei Funktionen mit Koordinationsaufgaben und erhöhter Verantwortung für die jeweilige Dienstleistung (z.B. Einsatzleitung Fahrdienst oder ÖV-Begleitsdienst, Tutoring Pflegehelferinnen, VermittlerInnen mitten unter uns) werden Kündigungszeiten vereinbart.

Mit den Freiwilligen wird nach Möglichkeit ein Abschlussgespräch geführt. Je nach Tätigkeit werden Freiwillige in der Gruppe oder aber persönlich verdankt und verabschiedet. Beim Austritt erhalten Freiwillige die Gelegenheit, ihre Mitgliedschaft durch Entrichten eines finanziellen Beitrags fortzusetzen.

4 Wie das SRK Kanton Zürich Freiwilligenarbeit organisiert

4.1 Ausweisen geleisteter Zeit und geleisteter Einsätze

Das SRK Kanton Zürich führt eine differenzierte Statistik über die Einsätze von Freiwilligen. Es weist die ihm pro Rechnungsjahr zur Verfügung gestellte Zeit freiwilligen Engagements im Rahmen seines jährlichen Jahresberichtes aus. Benannt werden die Gesamtzahl der Freiwilligen, der Gesamtumfang freiwillig geleisteter Einsatzstunden sowie das Gesamtvolumen freiwilliger Arbeit in Franken, beziffert nach den Ansätzen der Zewo zur Monetarisierung freiwilliger Tätigkeiten (Zewo: Schweizerische Zertifizierungsstelle für gemeinnützige Spenden sammelnde Organisationen).

Das SRK Kanton Zürich nutzt Gelegenheiten, in Lokal- und Regionalmedien auf bestimmte Freiwilligenfunktionen hinzuweisen.

Zu besonderen Anlässen können spezifische Freiwilligen-Kampagnen mit unterschiedlichen Zielsetzungen lanciert werden.

4.2 Kommunikation mit Freiwilligen

Der erste Weg der Kommunikation zwischen Freiwilligen und dem SRK Kanton Zürich führt über die Freiwilligenprogramme in den Bereichen und dort über die jeweiligen Koordinatorinnen und Koordinatoren. Die Ausgestaltung von Form und Inhalten der Kommunikation richtet sich nach den Anforderungen des jeweiligen Freiwilligenprogramms.

Das SRK Kanton Zürich organisiert periodisch Foren, an denen Freiwillige über Freiwilligenarbeit miteinander sprechen können.

Themen und Anliegen der Gesamtorganisation werden über einen Newsletter für Freiwillige kommuniziert.

4.3 Ombudsfunktion für Freiwillige

Unstimmigkeiten oder Konflikte können zwischen Freiwilligen und Begünstigten, zwischen Freiwilligen und Koordinatoren oder zwischen Partnerorganisationen und Freiwilligen entstehen. In Konfliktsituationen ist zunächst die Linie zuständig, die das jeweilige Freiwilligenprogramm führt. Kann dort keine Einigung gefunden werden, ist der Leiter/die Leiterin Freiwilligenarbeit in die Konfliktlösung einzubeziehen. Je nach Bedeutsamkeit des Konflikts ist die Geschäftsleitung in Kenntnis zu setzen. Kann innerhalb des SRK Kanton Zürich keine Lösung gefunden werden, kann sich eine Freiwillige an die



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich

Seite 14 von 15

Ombudsstelle des Kantons Zürich wenden (Empfehlung des Vereins Freiwilligennetz Kanton Zürich).

4.4 Supportfunktion Bereich Freiwilligenarbeit

Der Bereich Freiwilligenarbeit unterstützt die Dienstleistungen in allen Fragen zum Thema Freiwilligenarbeit. Bei der Entwicklung von Dienstleistungen, für die Überprüfung von Qualität, bei der Mobilisierung und Rekrutierung von Freiwilligen, in der Begleitung und Verabschiedung ist er entsprechend einzubeziehen, ebenso in Konfliktsituationen. Er stellt Grundlegendokumente und Formulare bereit und koordiniert die Kommunikation mit Freiwilligen in Zusammenarbeit mit dem Bereich Marketing.

Der Bereich Freiwilligenarbeit koordiniert alle gesamtbetrieblichen Anliegen zur Freiwilligenarbeit. Er ist verantwortlich für das Funktionieren der Dokumentation von Prozessen und Ergebnissen auf gesamtbetrieblicher Ebene (insbesondere für die Qualität des Datenstamms). Er fördert den Austausch zur Kernkompetenz Freiwilligenarbeit und organisiert thematische Weiterbildungen für Koordinatorinnen und Koordinatoren.

Der Bereich Freiwilligenarbeit ist verantwortlich für die Erarbeitung und Durchführung des Weiterbildungsprogramms für Freiwillige.

Der Bereich Freiwilligenarbeit sorgt für Vernetzung des SRK Kanton Zürich zum Thema Freiwilligenarbeit nach aussen.

4.5 Freiwilligenkoordinatorinnen und -koordinatoren

Freiwillige werden in den Bereichen über die Linie geführt. Verantwortlich dafür sind die Freiwilligenkoordinatorinnen und -koordinatoren. Dies können angestellte Mitarbeitende sein, bei denen dies ihre ausschliessliche Aufgabe ist (z.B. Rotkreuz-Fahrdienst, mitten unter uns, Projektleiter Jugendrotkreuz) oder angestellte Mitarbeitende, bei denen diese Aufgabe zu ihrer Hauptfunktion hinzukommt (z.B. Unterrichtende im Bildungszentrum, Sozialberaterin im Bereich Migration) oder aber es sind auch Freiwillige, die diese Aufgabe wahrnehmen (z.B. Einsatzleitungen Fahrdienst oder ÖV-Begleitdienst, Abgeordnete Jugendrotkreuz).

Freiwilligenkoordinatorinnen und -koordinatoren treffen sich regelmässig zu Erfahrungsaustausch und Fachbildung, um die Arbeit mit Freiwilligen zu reflektieren und die eigene Handlungskompetenz zu erweitern und um das Wissen zur Arbeit mit Freiwilligen im SRK Kanton Zürich weiter zu entwickeln.

4.6 Fachliche Vernetzung

Das SRK Kanton Zürich vernetzt sich zum Thema Freiwilligenarbeit nach aussen, soweit dies für die Entwicklung und Verbesserung des eigenen Freiwilligenmanagements und der Entwicklung einzelner Freiwilligenprogramme in bestimmten Themenfeldern förderlich ist. Besondere Aufmerksamkeit gilt einerseits kantonalen Partnern und/oder Konkurrenten, aber auch dem Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit bei der Geschäftsstelle des nationalen Schweizerischen Roten Kreuzes.



Konzept Freiwilligenarbeit beim Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Zürich
Seite 15 von 15

4.7 Ausschluss von Freiwilligen

Das SRK Kanton Zürich kann sich von Freiwilligen, die den Rotkreuzgrundsätzen zuwider handeln oder die gegen die Inhalte in den Einsatzvereinbarungen verstossen, trennen. Ebenso können Personen ab einem bestimmten Alter (insbesondere im Fahrdienst) verabschiedet werden. Im Ausschlussprozedere hat die Leiterin/der Leiter Freiwilligenarbeit die Federführung. In besonders gewichtigen Fällen (gesamtbetriebliche Interessen sind tangiert) ist die Geschäftsleitung zu informieren.

Das überarbeitete Konzept wurde von der Geschäftsleitung des SRK Kanton Zürich in seiner Sitzung vom 24. Januar 2017 genehmigt.