

Freiwilligenkonzept

1. Einleitung und Zweck

Das vorliegende Konzept beschreibt das Verständnis, die Grundsätze und die organisatorischen Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit bei freiwillig@kloten. Es zeigt, welche Ziele der Verein mit Freiwilligenarbeit verfolgt und wie die Zusammenarbeit mit Freiwilligen entlang des gesamten Prozesses gestaltet wird, von der Gewinnung über die Einführung und die Begleitung bis zur Anerkennung und Verabschiedung.

Grundlage des Konzepts ist die Mission von freiwillig@kloten, die ältere Bevölkerung in Kloten bei der Bewältigung ihres Alltags zu unterstützen und den gesellschaftlichen Zusammenhalt in der Stadt zu fördern. Das Konzept dient als verbindlicher Rahmen für Mitarbeitende, Vereinsorgane und Partnerorganisationen. Es basiert auf den fachlichen Standards von benevol Schweiz, der nationalen Dachorganisation, die sich für die Förderung und Professionalisierung der freiwilligen Arbeit in der Schweiz einsetzt.

Für die praktische Umsetzung gelten neben dem Konzept folgende, ergänzende Dokumente: die Rahmeneinsatzvereinbarung mit integriertem Verhaltenskodex, das Datenschutzkonzept sowie verschiedene Merkblätter, z.B. zu Einsatzbereichen, Versicherungsschutz und Spesen. Diese Dokumente regeln Rechte, Pflichten und Abläufe im Detail.

2. Grundverständnis und Haltung

Freiwilligenarbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag an Mitmenschen und Umwelt. Sie umfasst freiwilliges und ehrenamtliches Engagement in unterschiedlichen Formen, ist unentgeltlich, selbstbestimmt und findet ausserhalb der Kernfamilie statt.

Freiwilligenarbeit tritt nicht in Konkurrenz zu bezahlter Arbeit, sondern ergänzt und bereichert diese. Leistungen, die zwingend und dauerhaft nötig sind, müssen durch bezahlte Fach- oder Erwerbsarbeit sichergestellt werden.

Für freiwillig@kloten ist Freiwilligenarbeit keine Selbstverständlichkeit, sondern ein wertvoller und unersetzbarer Dienst für die Gemeinschaft. Freiwillige sind das Herzstück des Vereins.

Die Haltung von freiwillig@kloten gegenüber Freiwilligen beruht auf folgenden Grundsätzen:

- **Respekt und Inklusivität:** Menschen mit unterschiedlichen Hintergründen, Fähigkeiten und Lebensweisen sind als Freiwillige willkommen. Vielfalt wird als Stärke verstanden.
- **Transparenz:** Freiwillige erhalten klare Informationen zu Zielen, Aufgaben und Abläufen ihrer Einsätze.
- **Partizipation:** Freiwillige erhalten die Möglichkeit, ihre Erfahrungen und Ideen einzubringen und die Einsätze aktiv mitzugestalten.

- **Unterstützung und Entwicklung:** Freiwillige werden begleitet, gefördert und können sich persönlich wie fachlich weiterentwickeln.
- **Wertschätzung und Anerkennung:** Das Engagement der Freiwilligen wird respektiert und in vielfältiger Form sichtbar gewürdigt.

3. Ziele der Freiwilligenarbeit

Mit seiner Freiwilligenarbeit verfolgt der Verein freiwillig@kloten drei zentrale Ziele:

1. **Unterstützung von Klient:innen:** Wir unterstützen ältere Menschen in Kloten bei der Bewältigung ihres Alltags, damit sie möglichst lange selbstbestimmt leben können.
2. **Gute Rahmenbedingungen für Freiwillige:** Wir schaffen verlässliche Rahmenbedingungen, in denen Freiwillige individuell begleitet und anerkannt werden. Wir fördern positive Erfahrungen, Freude am Einsatz und die persönliche Weiterentwicklung von freiwillig engagierten Menschen.
3. **Stärkung der Gemeinschaft:** Wir stärken den gesellschaftlichen Zusammenhalt in Kloten, indem wir Menschen und lokale Organisationen zusammenbringen und vernetzen.

4. Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit

Die Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit bei freiwillig@kloten geben Orientierung, schaffen Sicherheit und sorgen für transparente Abläufe, damit Freiwillige ihr Engagement optimal einbringen können.

- **Zugang und Offenheit:** Die Freiwilligenarbeit steht grundsätzlich allen offen. Interessierte werden unabhängig von persönlichen Merkmalen gleich behandelt. Entscheidend ist die Passung zum Einsatz. Die Freiwilligenkoordination klärt im Erstgespräch ab, ob die Voraussetzungen und die persönliche Eignung für ein Engagement erfüllt sind.
- **Grundvoraussetzungen:** Erwartet werden Empathie, Respekt, Zuverlässigkeit sowie Grundkenntnisse in Deutsch. Je nach Einsatzbereich können weitere Voraussetzungen hinzukommen, z.B. Führerausweis, körperliche Fitness oder technisches Know-how.
- **Rechte und Pflichten:** Die Rechte der Freiwilligen sowie ihre Pflichten gegenüber Klient:innen und dem Verein sind in der Rahmeneinsatzvereinbarung geregelt, einschliesslich der Einhaltung des Verhaltenskodex.
- **Versicherungsschutz:** Freiwillige sind während ihrer Einsätze sowie auf dem Hin- und Rückweg durch den Verein versichert. Die Details sind im Merkblatt «Versicherungen für Freiwillige» festgehalten.
- **Spesenentschädigung:** Notwendige Spesen im Zusammenhang mit Einsätzen werden gemäss den gültigen Regelungen vergütet. Die Details sind im Merkblatt «Spesenregelung Freiwilligeneinsätze» festgehalten.

- **Gestaltung der Einsätze:** Die Einsatzgestaltung berücksichtigt unterschiedliche Lebenssituationen, zeitliche Verfügbarkeiten und Möglichkeiten der Freiwilligen. Grundsätzliche Kriterien sind:
 - Einsätze sind befristet und dauern je nach Art zwischen 30 Minuten und 6 Stunden.
 - Einsätze können einmalig, wiederholt oder regelmässig stattfinden.
 - Einsätze erfolgen auf Anfrage. Freiwillige können jederzeit ohne Angabe von Gründen einen Einsatz ablehnen.
 - Für jeden Einsatz erhalten Freiwillige eine schriftliche Einsatzbestätigung mit den wichtigsten Angaben: Datum, Zeit, Dauer, Aufgaben etc.
 - Das Engagement beträgt im Jahresdurchschnitt nicht mehr als 6 Stunden pro Woche.
 - Freiwillige können ihre Erfahrungen und Fähigkeiten einbringen und weiterentwickeln sowie Neues ausprobieren.
- **Datenschutz:** Personendaten von Freiwilligen werden vertraulich behandelt und ausschliesslich für Zwecke der Einsatz- bzw. Freiwilligenkoordination verwendet. Die Vertraulichkeit der Informationen aus Einsätzen ist verbindlich und im Verhaltenskodex geregelt, der Teil der Rahmeneinsatzvereinbarung ist. Grundlage bildet das Datenschutzkonzept von freiwillig@kloten.

5. Einsatzbereiche

Der Verein entwickelt und organisiert Einsätze in unterschiedlichen, unten aufgelisteten Einsatzbereichen. Bei diesen stehen die Bedürfnisse der Klient:innen ebenso im Fokus wie die Interessen und Kompetenzen der Freiwilligen.

1. Fahrten
2. Einkäufe & Besorgungen
3. Besuche & Begleitungen
4. Haushalt, Garten & Tiere
5. Admin & IT
6. Spitz-Begleitungen
7. Anlässe & Projekte
8. ZÄMEGOLAUFE

Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Einsatzbereiche mit Aufgaben, Anforderungen und Rahmenbedingungen ist im Merkblatt «Einsätze für Freiwillige» festgehalten.

6. Abläufe der Freiwilligenkoordination

Die Freiwilligenkoordination bei freiwillig@kloten folgt klar definierten Abläufen. Diese stellen sicher, dass Freiwillige professionell aufgenommen, sorgfältig vermittelt, kontinuierlich begleitet und in ihrem Engagement unterstützt werden.

Ein zentraler Bestandteil ist die sorgfältige Abklärung der Eignung: Freiwillige sollen sich im Einsatz wohlfühlen und gleichzeitig den Bedürfnissen der Klient:innen gerecht werden. Dazu gehört, dass freiwillig@kloten den Freiwilligen offenes und bei Bedarf kritisches Feedback gibt.

- **Gewinnung:** Neue Freiwillige werden über verschiedene Kanäle angesprochen, z.B. durch persönliche Kontakte, Print- und Online-Medien oder Informationsanlässe. Auch Flyer, Plakate und weitere Informationsmaterialien kommen zum Einsatz.
- **Einführung:** Die Freiwilligenkoordination führt mit interessierten Personen ein Erstgespräch. Dabei werden Einsatzmöglichkeiten, Rahmenbedingungen und gegenseitige Erwartungen geklärt. Grundlage bildet die Rahmeneinsatzvereinbarung. Ein Leitfaden dient als Orientierungshilfe.

Je nach Einsatzbereich kann die Freiwilligenkoordination zusätzliche Abklärungen oder Unterlagen vorsehen. Aktuell verzichtet der Verein bewusst auf die Vorlage eines Sonderprivatauszugs; eine Einführung dieses Nachweises kann zu einem späteren Zeitpunkt für bestimmte Einsatzbereiche geprüft werden.

Im Erstgespräch wird die Eignung für ein freiwilliges Engagement sorgfältig geprüft. Dazu gehören unter anderem Motivation, Verfügbarkeit, persönliche Ressourcen sowie der Umgang mit Nähe und Distanz. Falls sich dabei zeigt, dass ein Einsatz (noch) nicht passend ist, wird dies transparent und wertschätzend kommuniziert.

Die im Rahmen des Erstgesprächs sowie im weiteren Verlauf der Begleitung erfassten Informationen und Eindrücke werden in der Datenbank «TANDEM» dokumentiert und sind ausschliesslich für die Mitarbeitenden von freiwillig@kloten zugänglich. Die Freiwilligen werden über diese Erfassung und den Umgang mit ihren Daten transparent informiert.

- **Ersteinsatz:** Nach Möglichkeit erfolgt der erste Einsatz zeitnah. Dabei werden Freiwillige durch ihre Ansprechperson sorgfältig eingeführt. Ein anschliessendes Feedbackgespräch dient dazu, Erfahrungen auszutauschen und offene Fragen zu klären. Dabei werden auch Rückmeldungen zur Passung und zum Vorgehen im Einsatz besprochen – inklusive Hinweisen, was gut funktioniert hat und wo Anpassungen nötig sind. Falls sich zeigt, dass es momentan keinen geeigneten Einsatz gibt, wird auch eine Absage offen kommuniziert.
- **Begleitung:** Freiwillige werden kontinuierlich unterstützt und begleitet. Jede Person hat eine feste Ansprechperson, die bei Fragen, Unsicherheiten oder Schwierigkeiten zur Verfügung steht. Es wird eine offene und wertschätzende Gesprächskultur gepflegt – mit regelmässigem Kontakt, nicht nur in Krisensituationen.

Ein zentrales Element der Begleitung sind gezielte Standortgespräche, die in der Regel jährlich stattfinden. Sie ermöglichen es, Erfahrungen zu besprechen, Erwartungen zu klären, Entwicklungsschritte zu vereinbaren und gegenseitiges Feedback zu geben. Ein Leitfaden bietet dabei eine Orientierungshilfe.

Die Freiwilligenkoordination hält den Austausch aktiv aufrecht, fragt nach dem Wohlbefinden der Freiwilligen und geht Anzeichen von Überlastung oder Konflikten nach. Dazu gehören auch spontane Rückmeldungen und Unterstützung in herausfordernden Situationen. Wenn nötig werden Grenzen thematisiert und konkrete Verbesserungen vereinbart. In Einzelfällen kann es vorkommen, dass ein Einsatz beendet oder neu ausgerichtet werden muss, wenn die Passung nicht gegeben ist.

Ziel der Begleitung ist, dass sich Freiwillige in ihrem Engagement wohlfühlen, motiviert bleiben und langfristig aktiv mitwirken können.

- **Partizipation und Information:** Freiwillige können ihre Ideen und Rückmeldungen aktiv einbringen, sei es bei Standortgesprächen, in Austauschrunden oder im persönlichen Kontakt. Dazu gehört, dass sie Vorschläge für Weiterbildungsthemen machen können. Gleichzeitig werden die Freiwilligen regelmässig über aktuelle Entwicklungen und Angebote des Vereins informiert, etwa durch den Newsletter oder die Einladung zur Mitgliederversammlung.
- **Austritt und Verabschiedung:** Freiwillige können ihr Engagement jederzeit beenden. Nach Möglichkeit führt die Freiwilligenkoordination ein Abschiedsgespräch, um Erfahrungen und Rückmeldungen aufzunehmen. Der Verein bedankt sich ausserdem persönlich und in geeigneter Form für das geleistete Engagement.
In Ausnahmefällen kann die Zusammenarbeit durch den Verein beendet werden, z.B. wenn die Voraussetzungen oder die Passung für ein Engagement nicht mehr gegeben sind. Vorher wird nach Möglichkeit das persönliche Gespräch gesucht.

7. Förderung und Anerkennung

Freiwillige sollen sich in ihrem Engagement unterstützt und geschätzt fühlen.

- **Weiterbildung und Erfahrungsaustausch:** Freiwillige sind während ihrer Einsätze mit unterschiedlichen Situationen konfrontiert und lernen aus diesen Erfahrungen. Der Verein ergänzt dieses Lernen durch gezielte Weiterbildungsangebote und ermöglicht den Austausch unter Freiwilligen. In der Regel findet pro Jahr eine Weiterbildung statt, ergänzt durch verschiedene Treffen zum Erfahrungsaustausch, z.B. Stammtische. Die Teilnahme ist freiwillig und kostenlos. Zudem können Freiwillige Weiterbildungsangebote externer Partner (z.B. Pro Senectute Kanton Zürich) besuchen; die Kosten übernimmt der Verein nach vorgängiger Absprache.
- **Anerkennung und Wertschätzung:** freiwillig@kloten vermittelt seinen Freiwilligen, dass sie gebraucht und geschätzt werden. Dies geschieht im Alltag durch persönliche Rückmeldungen und Dank, aber auch durch feste Anlässe wie das jährliche Freiwilligenfest oder die Feier zum UNO-Tag der Freiwilligen. Ergänzend erhalten Freiwillige persönliche Karten oder kleine Geschenke zu besonderen Anlässen, z.B. Geburtstage und Weihnachten. Auf Wunsch stellt der Verein zudem einen schriftlichen Tätigkeits- und Kompetenznachweis als Anerkennung für das geleistete Engagement aus.

8. Evaluation und Weiterentwicklung

Zur Sicherung und Weiterentwicklung der Freiwilligenkoordination sowie der Einsätze und Angebote werden die Abläufe und Ergebnisse regelmässig überprüft. Ziel ist es, Qualität, Passung und Wirkung zu sichern und die Zufriedenheit von Freiwilligen und Klient:innen langfristig sicherzustellen. So bleibt die Freiwilligenarbeit wirkungsorientiert und zukunftsfähig.

Rückmeldungen von Freiwilligen, Klient:innen und Partnerorganisationen werden systematisch einbezogen, z.B. über Standortgespräche, Umfragen oder persönliche Feedbacks.

9. Genehmigung und Schlussbemerkung

Dieses Konzept wurde am 20.01.2026 vom Vorstand genehmigt und tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft. Das Konzept wird regelmässig überprüft und aktualisiert. Änderungen werden vom Vorstand beschlossen.

Fragen und Anregungen zur Umsetzung können jederzeit an die Geschäftsstelle von freiwillig@kloten gerichtet werden.