

**Diversifizierung der Freiwilligenarbeit im
Schweizerischen Roten Kreuz (SRK)**

Ein Grundlagenpapier

Kompetenzzentrums Freiwilligenarbeit und
des Stabs Grundlagen und Entwicklung der Geschäftsstelle SRK
unter Einbezug der SRK-Fachgruppe Freiwilligenarbeit
(u.a. mit Delegierten der RK-KV und RK-RO)

Von der Nationalen Konferenz der Rotkreuz-Kantonalverbände
am 29.11.2014 verabschiedet und zur Umsetzung empfohlen.

Inhaltsverzeichnis

Auftrag	3
Einleitung	4
1 Aktuelle Entwicklungen im Bereich Freiwilligenarbeit	4
2 Die Bedeutung der Freiwilligenarbeit für das SRK	5
2.1 <i>Vorteile der Freiwilligenarbeit</i>	<i>6</i>
2.2 <i>Qualitative und organisatorische Anforderungen in der Freiwilligenarbeit</i>	<i>7</i>
3 Unterstützung in der Weiterentwicklung der Freiwilligenarbeit durch die SRK-Geschäftsstelle	8
3.1 <i>Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit</i>	<i>8</i>
3.2 <i>Stab Grundlagen und Entwicklung</i>	<i>8</i>
4 Bestehende und neue Formen der Freiwilligenarbeit im SRK	9
4.1 <i>Diversifizierung der Einsatzangebote innerhalb bestehender Dienstleistungen</i>	<i>9</i>
4.2 <i>Diversifizierung der Einsatzangebote mit neuen Dienstleistungen</i>	<i>10</i>
4.3 <i>Diversifizierung der Zielgruppen</i>	<i>10</i>
5 Empfehlungen der nächsten Schritte für RK-Organisationen	12
5.1 <i>Zusammenstellung von Good-Practice-Beispielen von Freiwilligenarbeit</i>	<i>12</i>
5.2 <i>Freiwilligenmanagement</i>	<i>12</i>
5.3 <i>Förderung des Austauschs zwischen Freiwilligen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren zum Thema Diversifizierung der Freiwilligenarbeit</i>	<i>13</i>
5.4 <i>Finanzielle Ressourcen im Rahmen der SRK-Strategie 2020</i>	<i>13</i>
Literatur	14
Kontaktstellen im SRK	14
Links	14
Anhang	15

Auftrag

Hintergrund für das vorliegende Grundlagenpapier ist die Jahresplanung 2013 des Geschäftsführenden Ausschusses der Nationalen Konferenz der Rotkreuz-Kantonalverbände (GA-KVK). Sie beruht noch auf der Strategie 2012 der Rotkreuz-Kantonalverbände (RK-KV), welche im Ziel 11 formuliert:

„Die RK-KV vergrössern das Volumen der Freiwilligenarbeit, insbesondere indem sie die Einsatzmöglichkeiten diversifizieren.“

Die Jahresplanung 2013 für den GA-KVK sieht vor:

„11.1.1. Der GA-KVK fördert die Diversifikation der Dienstleistungen mit Freiwilligen im Altersbereich und stellt dafür zusätzliche Mittel aus Reserven¹ zur Verfügung.

11.1.2. Der GA-KVK beauftragt die KGL, in Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit zu prüfen welche Dienstleistungen vermehrt mit Freiwilligen erbracht werden.

11.1.3. Der GA-KVK legt der KVK Empfehlungen bezüglich vermehrtem und diversifiziertem Einsatz Freiwilliger vor.“

Die **Strategie 2020** gewichtet die Freiwilligen und die Freiwilligenarbeit sowohl für die Rotkreuz-Kantonalverbände (RK-KV) wie für die Rotkreuz-Rettungsorganisationen (RK-RO) als zentral:

5. Wir sind die führende humanitäre Organisation der Schweiz im freiwilligen Rettungswesen zu Lande und zu Wasser sowie in der professionellen Luftrettung.

5.1 Wir festigen unsere Position in den Bereichen Suche, Rettung und Erste Hilfe durch Freiwillige.

8. Wir verbreiten die Rotkreuzgrundsätze und das Humanitäre Völkerrecht (Diffusion)

8.1 Wir setzen uns dafür ein, dass die Rotkreuzgrundsätze und das Humanitäre Völkerrecht von unseren Freiwilligen und Mitarbeitenden getragen werden und der breiten Bevölkerung bekannt sind.

9. Wir sind eine attraktive Organisation für Freiwillige und Jugendliche

9.1 Wir erhöhen die Anzahl und die Diversität unserer Freiwilligen und Jugendlichen und qualifizieren sie für ein bleibendes Engagement.

9.2 Wir setzen uns für die Förderung und öffentliche Anerkennung der Freiwilligenarbeit durch Staat und Gesellschaft ein.

14. Wir sind ein attraktiver und zuverlässiger Arbeitgeber

14.2 Wir fördern interne Durchlässigkeit und schaffen Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb des SRK für unsere Mitarbeitenden und Freiwilligen.

¹ Bis Ende 2013.

Hieraus resultierte der Auftrag an das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit und den Stab Grundlagen und Entwicklung, in einem Grundlagenpapier die Situation darzulegen und Empfehlungen für das weitere Vorgehen auszuarbeiten.

Einleitung

Freiwilligenarbeit beeinflusst unsere Gemeinschaft nachweisbar positiv, wie aktuelle Studien und Veröffentlichungen zeigen.² Durch Freiwilligenarbeit übernehmen Menschen im Sinne eines bürgerschaftlichen Engagements gesellschaftliche Verantwortung. Sie erhalten ein Tätigkeitsfeld, in welchem sie aktiv sein und Konkretes bewirken können. Freiwilligenarbeit stärkt somit den sozialen Zusammenhalt, bildet Sozialkapital und verbessert die Lebensqualität einer Gesellschaft. Dadurch trägt sie zur sozialen Integration, Stabilität und Weiterentwicklung bei.

Freiwilligenarbeit ist als Dialog zu verstehen, bei der beide Seiten gewinnen: sowohl diejenigen, die Hilfe und Unterstützung erhalten wie diejenigen, die helfen. Freiwillige sind einerseits stolz darauf, einen Dienst an der Gesellschaft zu leisten. Andererseits schätzen sie die Anerkennung, die sie dafür erhalten und die Tatsache, dass sie durch ihr Engagement neue Kompetenzen erwerben können.

Auch der Bund bzw. das Bundesamt für Sozialversicherungen anerkennt die wertvolle Arbeit der Freiwilligen durch den Abschluss eines weiteren Leistungsvertrags in der Altershilfe mit dem SRK. Um die Freiwilligenarbeit besser zu unterstützen, wurden die Beiträge von bisher CHF 9.00 auf neu CHF 12.00 pro geleistete Freiwilligenstunde, zu Lasten anderer Tätigkeiten, erhöht.

Um die Zukunft der Freiwilligenarbeit im SRK zu sichern, beauftragte der GA-KVK deshalb die Ausarbeitung des vorliegenden Papiers.

1 Aktuelle Entwicklungen im Bereich Freiwilligenarbeit

Freiwilligenarbeit verändert sich ebenso wie sich die Gesellschaft wandelt.³ Waren noch vor einigen Jahren viele Menschen vor allem aus altruistischen Motiven und/oder aus Pflichtgefühl freiwillig tätig, zeigen aktuelle Statistiken und Untersuchungen⁴, dass die sogenannten selbstbezogenen Motive an Bedeutung zunehmen. Dazu gehört, dass Freiwillige es schätzen, wenn ihre Kompetenzen gefragt sind und ihr Einsatz Anerkennung findet. In ihren Aktivitäten wollen sie Spass und Freude haben, gemeinsam mit anderen etwas bewegen und ihren Horizont erweitern. Immer häufiger sind sie an projektbezogenen und zeitlich befristeten Einsatzmöglichkeiten interessiert. Freiwillige wünschen also, aus ihrem Engagement einen persönlichen Gewinn zu ziehen, welcher Art auch immer dieser sei, und durch Partizipation an der Institution teilhaben zu können, Selbstverständlich gilt weiterhin, dass auch die altruistischen Motive das Engagement massgeblich beeinflussen. In jedem Fall ist ein sorgfältiges Freiwilligenmanagement erforderlich.

² Farago 2007; Stadelmann-Steffen et al. 2010; Wenger 2011

³ Stadelmann-Steffen und Freitag 2011

⁴ Stadelmann-Steffen et al 2010; Bundesamt für Statistik 2011; Oostlander et al. 2012

2 Die Bedeutung der Freiwilligenarbeit für das SRK

In der Schweiz ist das SRK die wichtigste Freiwilligenorganisation in den Bereichen Soziales, Gesundheit und Rettung. Sie ist lokal gut verankert. Leitlinien zur Freiwilligenarbeit und das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit zeigen den hohen Stellenwert, den die Freiwilligenarbeit in der Organisation und zwar sowohl in den RK-KV wie in den RK-RO einnimmt.

Als Mitglied der internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung versteht es das SRK als seinen Auftrag, Freiwilligenarbeit wenn immer möglich einzurichten und zu fördern. Freiwilligenarbeit ist eine wertvolle Ressource und ein wichtiges Instrument, um das Ziel zu erreichen, benachteiligte Menschen zu unterstützen, wie die Strategie 2020 ausführt.

Freiwilligkeit ist einer der Grundsätze des Roten Kreuzes und geht auf Henry Dunant zurück. 1859 erlebte er die Schlacht bei Solferino und war schockiert über die Gräueltaten des Krieges. Spontan organisierte er Hilfe für die Verwundeten. In seinem Buch «Eine Erinnerung an Solferino»⁵ schildert er nicht einzig das grosse Leiden der Verwundeten und Sterbenden, sondern er formuliert die späteren sieben Rotkreuzgrundsätze und fordert ein internationales Abkommen zum Schutz von Kriegsoptionen. Ausserdem schlägt er die Gründung von Hilfsvereinigungen vor, die in Friedenszeiten Freiwillige ausbilden sollen und so im Kriegsfall die Sanitätsdienste der Armeen unterstützen können.

Schon diese erste Schrift weist auf ein wichtiges Element hin: Freiwilliges Engagement ist nicht nur unbezahlt verrichtete Arbeit, es ist auch Ausdruck gelebter Solidarität und ein Zeichen von (Mit-)Menschlichkeit.

Freiwillige stellen dem SRK Lebenserfahrung, ihre Zeit, berufliche und soziale Kompetenzen und teilweise die eigene Infrastruktur zur Verfügung. Ohne sie könnte eine Vielzahl wichtiger Dienstleistungen zu Gunsten von Menschen in Not nicht angeboten werden, wie der Jahresbericht 2012 des SRK festhält:

- «Rund 73'000 SRK-Freiwillige leisteten 2013 insgesamt knapp 2.58 Mio. Stunden Freiwilligenarbeit.
- Bei einem Stundenansatz von 30 Franken entspricht dies rund 78 Millionen Franken.
- Rund 7600 Jugendliche engagieren sich freiwillig in den Rotkreuz-Jugendorganisationen.
- Jährlich legen die Freiwilligen des Fahrdienstes knapp 15.3 Mio. km zurück.
- In den Entlastungsdiensten arbeiten Freiwillige im Jahre 2013 während fast 160'000 Stunden unentgeltlich.
- Zugunsten von Jugendlichen und Familie leisten SRK-Freiwillige rund 15'800 Stunden.
- In lokalen Projekten im Bereich Migration, Asyl und Integration engagieren sich Freiwillige während fast 49'000 Stunden.»⁶

Dass die Freiwilligenarbeit ein starkes Standbein des SRK ist, zeigen neben den genannten Zahlen die Detailauswertungen⁷ wie auch die Gesamtdarstellungen⁸ der Studie «Freiwillig 2011», die unter der Leitung von Prof. Dr. Theo Wehner an der ETH Zürich durchgeführt wurde. Sie belegt unter anderem, dass insbesondere Aufgabenvielfalt und Autonomie einen wichtigen Einfluss darauf haben, dass und ob Freiwillige ihr Engagement beim SRK fortsetzen. Die Sinnhaftigkeit der Aufgabe und eine gute Einbettung in die Organisation tragen zur Zufriedenheit und Motivation von Freiwilligen bei.

⁵ Dunant 2009

⁶ Jahresbericht 2012 des SRK, S. 35

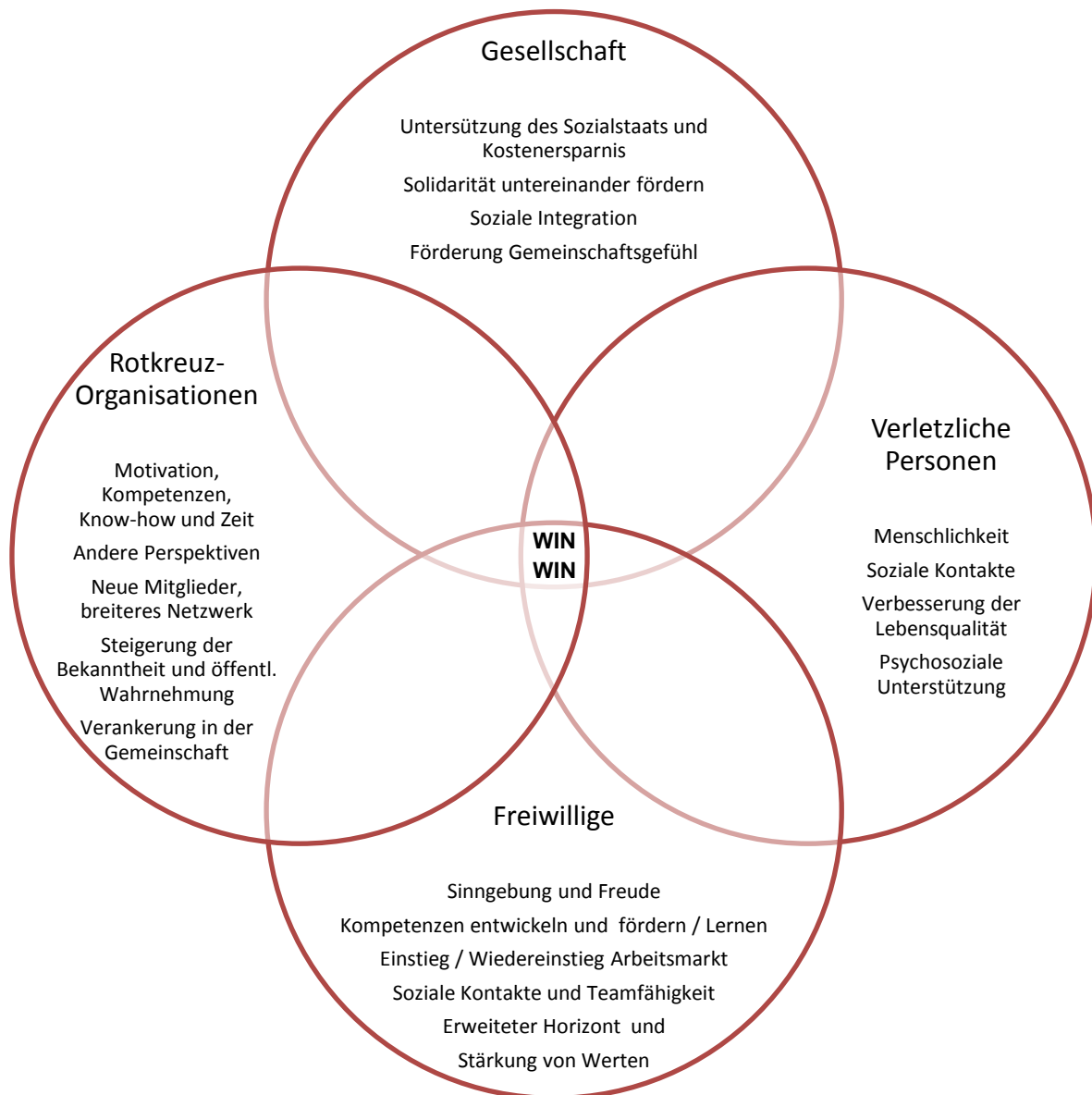
⁷ Zwicky und van Schie o.J.

⁸ Oostlander et al 2012; Neufeind und Wehner o.J.

2.1 Vorteile der Freiwilligenarbeit

Freiwilligenarbeit bringt für die Rotkreuz-Organisationen, für verletzte Personen, für die Freiwilligen und für die Gesellschaft als Ganzes viele Vorteile – einen „Mehrwert“ oder eine „Win-Win-Situation“ für alle –, wie das folgende Diagramm zeigt:

Diagramm 1: Vorteile der Freiwilligenarbeit



2.2 Qualitative und organisatorische Anforderungen in der Freiwilligenarbeit

- Durch eine grössere Vielfalt der Aktivitäten sowie durch lokale Zugänge zu interessierten Personen können neue Zielgruppen von Freiwilligen erreicht werden.
- Die Zusammenarbeit mit lokalen Behörden und Partnern/Organisationen ist sehr wichtig. Zudem kann insbesondere durch projektbezogene Einsätze die Partizipation der Freiwilligen gestärkt werden. Weil die Freiwilligen in allen Etappen des Projektes einbezogen sind – von der Konzipierung bis zur Umsetzung –, wächst die Identifikation mit der Aufgabe und der Institution.
- Für Freiwillige soll ein gleichwertiges professionelles Personalmanagement wie mit den bezahlten Mitarbeitenden betrieben werden (siehe [Studie über Freiwilligenkoordination](#); Studer und von Schnurbein 2013) und es muss auf eine sorgfältige Beziehungspflege geachtet werden. Dafür müssen personelle und finanzielle Ressourcen bereitgestellt werden.
- Das Freiwilligenmanagement kann dabei entweder durch angestellte oder durch freiwillig tätige Mitarbeitende erfolgen. Unabdingbar ist jedoch, dass ein eigenes Ressort dafür geschaffen wird und die notwendigen Instrumente vorliegen (Richtlinien, Formulare).
- Aus der Perspektive der Organisation ist Freiwilligenarbeit deshalb nicht kostenlos und manchmal mit einem grossen Aufwand verbunden. In der Studie über Freiwilligenkoordination, Studer, stellte man fest, dass man durchschnittlich 22 Minuten Koordinationszeit pro Freiwillige pro Woche aufwenden muss. So könnte man mit einer Vollzeitstelle 120 Freiwillige pro Woche begleiten.
- Die Erfahrung zeigt, dass stets sorgfältig die Motive für einen Einsatz überprüft werden müssen. Freiwillige brauchen Begleitung, Schulung und Betreuung. Ihr Einsatz muss geplant, organisiert und koordiniert werden. Sie brauchen gute Rahmenbedingungen und regelmässige Rückmeldungen, um ihre Aufgabe gut zu erfüllen. Unerlässlich ist es, um die Bedeutung der selbstbezogenen Motive zu wissen und dies in Hinblick auf die Anerkennung und Wertschätzung sowie die Ausgestaltung und Form der Freiwilligenarbeit angemessen zu berücksichtigen.
- Bei den Rettungsorganisationen hat der Schweizerische Samariterbund (SSB) zur Entlastung der Samaritervereine einen Werkzeugkoffer eingeführt. Solche Instrumente wie Beratung/Coaching für die Vereins- oder Verbandsführung, Mediation oder juristische Fachpersonen (z.B. für vereinsrechtliche Fragen) und professionelle Beratung/Begleitung in (neuen) Projekten stehen auch den Mitgliedorganisationen zur Verfügung.
- Es bieten sich nicht alle Aufgaben und Tätigkeiten für den Einsatz von Freiwilligen an. Gerade im Sozial- und Gesundheitswesen gibt es heikle Schnittstellen, zum Beispiel bei pflegerischen Tätigkeiten oder in Gesprächen, die bereits eine professionelle Ausrichtung haben. Es muss deshalb für jeden Aufgabenbereich geprüft werden, welche Tätigkeit einem Freiwilligen/einer Freiwilligen übertragen werden kann und welche Aufgaben eine professionelle Ausbildung erfordern. Dies zu beantworten ist anspruchsvoll.
- Um Risiken zu minimieren, sind konkret formulierte Einsatzvereinbarungen, ein klarer Verhaltenskodex und die regelmässige Überprüfung der übertragenen Aufgaben empfehlenswert.

3 Unterstützung in der Weiterentwicklung der Freiwilligenarbeit durch die SRK-Geschäftsstelle

Die RK-KV und RK-RO können sich in der Gestaltung, Weiterentwicklung und Diversifizierung der Freiwilligenarbeit durch die Geschäftsstelle SRK unterstützen lassen. Das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit und der Stab Grundlagen und Entwicklung stehen zur Verfügung.

3.1 Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit

Das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit vernetzt, berät und unterstützt interessierte Rotkreuz-Organisationen und fördert den Wissensaustausch zwischen ihnen. Dafür bietet das Kompetenzzentrum den RK-KV und RK-RO eine Vielzahl an Hilfsmitteln und Dienstleistungen zur Freiwilligenarbeit an. Des Weiteren setzt sich das Kompetenzzentrum für die Förderung und öffentliche Anerkennung der Freiwilligenarbeit ein.

- Infopool über Freiwilligenmanagement:
<http://swissredcross.wordpress.com/Newsletter>
<http://swissredcross.wordpress.com/> >
- Newsletter oder mit Wochenpost 3 bis 4 Mal jährlich.
- Fachgruppe Freiwilligenarbeit: Bietet einen Austausch zwischen RK KV und RK-RO und dem Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit.

3.2 Stab Grundlagen und Entwicklung

Der Stab Grundlagen und Entwicklung bietet den RK-KV sowie den RK-RO auf Anfrage massgeschneiderte Hilfestellungen an, z.B. Evaluationen von Dienstleistungen oder Unterstützung bei der Konzeptarbeit. Ausserdem veröffentlicht der Stab seit mehreren Jahren beim Seismo-Verlag in der Reihe „Gesundheit und Integration – Beiträge aus Theorie und Praxis“ Publikationen zu relevanten Themenstellungen des SRK. Das neue Buch, im Frühling 2014 veröffentlicht, greift das Thema Freiwilligenarbeit und Diversifikation auf. Es bietet eine Fülle an Informationen und zahlreiche konkrete Beispiele aus dem SRK und aus anderen Organisationen zu Dienstleistungen, die mit Freiwilligen erbracht werden:

Schweizerisches Rotes Kreuz (Hrsg.) (2014): **Freiwilligkeit und Vielfalt im Zeichen der Menschlichkeit**. Zürich: Seismo-Verlag.

Überblicke zur Situation der Freiwilligenarbeit, z.B.:

- Freiwilligenarbeit in der Schweiz
- Freiwilligenarbeit beim SRK
- Le Bénévolat à la Croix-Rouge
- Freiwilligenarbeit zwischen Amt, Ehre und Arbeit
- Corporate Volunteering in der Schweiz

Erfolgreichen Dienstleistungen von SRK (RK-KV und RK-RO) z.B.

- Jugendrotkreuz
- Diverso – ein Projekt im SSB
- Mentoring Pflegehelfer/-in SRK
- Integrationsangebot „mitten unter uns“
- La „Chaise Rouge“ : Projekt des Rotkreuz-Kantonalverbands Waadt zu Gunsten beeinträchtigter Personen
- Corporate Volunteers bei 2 x Weihnachten
- Freiwillige beim Weissrussischen Roten Kreuz
- Accompagnement de familles à la recherche d'un proche disparu
- Patientenverfügung SRK
- Salute: Begleitung von Menschen mit sozialen Problemstellungen des RK-KV ZH

Fotoporträts mit zehn SRK-Freiwilligen in traditionellen SRK-Dienstleistungen
Innovative Dienstleistungen und **Projekte anderer Organisationen**

4 Bestehende und neue Formen der Freiwilligenarbeit im SRK

Die klassische Freiwilligenarbeit im SRK findet häufig in face-to-face Settings statt. Besonders im Bereich Entlastung sind diese traditionellen Formen der Freiwilligenarbeit stark verankert, zum Beispiel der Besuchs- und Begleitdienst, der Fahrdienst etc.

Im Bereich Rettung ist der Anteil Freiwilliger in den letzten Jahren zurückgegangen, jedoch in den Bereichen Soziales und Gesundheit innerhalb der Rotkreuz-Kantonalverbände (RK-KV) konstant geblieben bzw. leicht gestiegen. Durch eine Diversifizierung der Freiwilligeneinsätze hat das SRK die Chance, der Tendenz zur Abnahme der Freiwilligenarbeit entgegen zu wirken.

Will das SRK deshalb auch in Zukunft sowohl innovative Lösungen für lokale Bedürfnisse als auch Freiwilligen attraktive Einsatzmöglichkeiten bieten, muss es die Tätigkeitsfelder und deren Gestaltung den neuen Motiven von Freiwilligen und den sich ändernden Lebensumständen anpassen.

Indem sie alternative Einsatzmöglichkeiten und/oder neue Einsatzgebiete erhalten, können zum einen bereits aktive Freiwillige (noch) stärker an das SRK gebunden werden. Zum anderen können neue Ziel- und Altersgruppen von Freiwilligen angesprochen werden. Auch zeitlich befristete Einsätze im Rahmen von Projekten sprechen Freiwillige vermehrt an.

In jedem Fall ist es wichtig, Menschen mit ihren individuellen Interessen, Bedürfnissen und Fähigkeiten neue Möglichkeiten zu eröffnen.

Verschiedene Mitgliedorganisationen des SRK haben diesbezüglich bereits Erfahrungen gesammelt, wie die nachfolgenden Beispiele zeigen, wobei die Liste nicht abgeschlossen ist.

4.1 Diversifizierung der Einsatzangebote innerhalb bestehender Dienstleistungen

Die Arbeitsteilung zwischen Freiwilligen und Angestellten soll überdacht oder neu organisiert werden. Zum Beispiel können den Freiwilligen andere oder weitere Aufgaben übergeben werden, etwa qualifizierte Aufgaben wie Networking, Projektarbeit u.a. mit mehr zeitlicher Flexibilität.⁹ Empfehlenswert ist es, auf die Bedeutsamkeit der Aufgabe und die Aufgabenvielfalt zu achten. Aber auch die Erfahrung, mit dem SRK verbunden zu sein, trägt zur Zufriedenheit bei und unterstützt die Fortsetzungsintention.

Beispiele

- *Mentoring Pflegehelfer/-in SRK*: Der RK-KV ZH unterstützt mit diesem Programm Absolventinnen des Lehrgangs bei der Stellensuche. Freiwillige Fachpersonen aus Pflege, Medizin und/oder aus dem Personalwesen erarbeiten gemeinsam mit den Stellensuchenden ein Bewerbungsdossier und begleiten das Bewerbungsverfahren.
- *Ausbau des Besuch- und Begleitdienstes*: Der RK-KV Solothurn erweitert den Besuch- und Begleitdienst für Menschen mit leichter Demenz und ihre Angehörigen.
- *Besuch- und Begleitdienst*: Der RK-KV Solothurn bietet einen Begleitdienst für Familien oder Einzelpersonen, die sich in herausfordernden Lebenssituationen befinden.
- *Arbeitseinsätze SSB*: Übernahme von Arbeitseinsätzen, allenfalls zeitlich befristet, um einen Vorstand zu entlasten, zum Beispiel Kassenführung, Modernisierung der Buchhaltung, Projektarbeit, administrative Aufgaben.

⁹ Vgl. Neufeind und Wehner o.J.

4.2 Diversifizierung der Einsatzangebote mit neuen Dienstleistungen

Bei der Entwicklung *neuer* Dienstleistungen wird geprüft, ob und wie Freiwillige, wenn immer sinnvoll, einbezogen werden können, d.h. welche Rahmenbedingungen es braucht und welche Einsatzgebiete möglich wären. Das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit bietet [Unterlagen](#) an (siehe Anhang). Die Einsatzmöglichkeiten können so verbreitert werden.

Beispiele

- „Eins-zu-Eins“: Der RK-KV Graubünden bildet Freiwillige aus, die Flüchtlinge bei Alltagsfragen fachkundig begleiten und unterstützen können.
- *Chaise Rouge*: Dieses Angebot des RK-KV Waadt, in Kooperation mit der Pro Infirmis, ermöglicht zu Hause lebenden Menschen mit einer Behinderung den individuellen Besuch einer Kultur- oder Freizeitveranstaltung, zu der sie von Freiwilligen begleitet werden.
- *Salute*: Der RK-KV Zürich entwickelte eine Dienstleistung, bei der für ihre Aufgabe qualifizierte Freiwillige Patientinnen und Patienten mit sozialen Problemstellungen in der Alltagsbewältigung unterstützen, z.B. Telefonate, Hilfestellung bei der Suche nach geeigneten Angeboten für alle Zuweisenden, Begleitung der Klientinnen und Klienten zu einer für sie geeigneten Fachstelle, Hausbesuche etc.
- *Online-Volunteering*: Diese neuere Form von Freiwilligenarbeit ist selbstständiger und projektorientierter. Mit dem Internet und Social Media Plattformen hat sich ein neues Feld für Freiwilligenarbeit eröffnet, in dem sich sogenannte E-Volunteers innerhalb weniger Minuten einbringen und das SRK unterstützen können. So können E-Volunteers beispielsweise Botschaften oder Projekte des SRK auf Social Media Plattformen veröffentlichen und verbreiten.
- *Patientenverfügung SRK*: Die seit Januar 2013 mit einem neuen Konzept lancierte Patientenverfügung SRK bietet den Kundinnen und Kunden auf Wunsch eine Beratung an. Diese Beratungsaufgabe wird in den RK-KV Bern Mittelland, Fribourg, Graubünden, Luzern, Neuchâtel, Unterwalden, Solothurn, Thurgau, Oberwallis und Zug durch für ihre Aufgabe geschulte Freiwillige geleistet.

4.3 Diversifizierung der Zielgruppen

In den vergangenen Jahren wurden Anstrengungen unternommen, neue Zielgruppen anzusprechen, zum Beispiel bald Pensionierte, Migrantinnen und Migranten, Jugendliche, Expats, Expertinnen und Experten, Corporate Volunteers (link: [Corporate Volunteering Einsätze](#); siehe Linkverzeichnis). Kennzeichnend ist häufig, dass Menschen ihr Fach- oder Spezialwissen oder ihre beruflichen Verbindungen ohne Honorar einzusetzen bereit sind.

Beispiele

- *Diverso*¹⁰: Das Projekt des Schweizerischen Samariterbunds (SSB), das in den Vereinen Biel, Wädenswil und Zürich als Pilotprojekt durchgeführt wird, will Migrantinnen und Migranten als neue Aktivmitglieder gewinnen, halten und so die Diversität in den

¹⁰ Vgl. auch den Beitrag von Jenny Pieth: *Diverso – zur transkulturellen Öffnung von Samaritervereinen*. In: SRK (2014), S. 163 – 176.

Vereinen fördern. Auch als Kundinnen und Kunden der SSB-Dienstleistungen möchte man diese Menschen erreichen.

- *English-speaking group*: Der RK-KV Zürich sucht Freiwillige, die im Fundraising aktiv sind und Kenntnisse haben. Es werden vor allem Expats angesprochen.
- *Patientenverfügung SRK*: Mediziner/Medizinerinnen und Juristinnen/Juristen überprüfen die aufgesetzten Verfügungen auf ihre medizinische und juristische Korrektheit
- *Suchdienst SRK*: Ehemalige Delegierte des Internationalen Komitees vom Roten Kreuz (IKRK) unterstützen den Suchdienst mit ihrem Fachwissen.
- Schaffung von *Jugendgruppen*.
- *Corporate Volunteering Einsätze*: Einsätze an die traditionellen oder regulären Aktivitäten der Rotkreuz-Organisationen anpassen. Es ist auch möglich, regelmässige Aktivitäten des Corporate Volunteerings zu entwickeln, wie dies zum Beispiel der Fall ist bei „mitten unter uns“ in Zürich.

5 Empfehlungen der nächsten Schritte für RK-Organisationen

Um das SRK bei der Diversifizierung neuer Angebote für Freiwillige zu unterstützen, sind folgende weitere Massnahmen angezeigt:

5.1 Zusammenstellung von Good-Practice-Beispielen von Freiwilligenarbeit

Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit

- Umfassende, systematische Erhebung und Auswertung bestehender innovativer Projekte und bereits existierender Neu- und Weiterentwicklungen

RK-KV und RK-RO

- Alle interessanten innovativen Projekte an das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit weiterleiten.

5.2 Freiwilligenmanagement

Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit

- Im Rahmen der Strategie 2020 Erarbeiten eines Online-Toolkits mit geeigneten Grundlagen, Mustervorlagen, Handlungsanleitungen und Instrumenten über Freiwilligenarbeit und Freiwilligenmanagement. Dazu leiten die RK-KV und die RK-RO von ihnen im Freiwilligenmanagement verwendete Instrumente an das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit weiter.
- Bei Bedarf können bekannte/freiwillige Referentinnen und Referenten vermittelt werden.
- Es wird eine Kontaktliste geführt, so dass auf Nachfrage qualifizierte Fachpersonen in Abstimmung mit den Bedürfnissen der RK-Organisationen vermittelt werden können.
- Bei Bedarf können in Schulungen, Grundlagen und Instrumente durch das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit vorgestellt werden.

RK-KV und RK-RO

- Bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen wird der Einsatz von Freiwilligen geprüft und sie werden, wenn immer sinnvoll, einbezogen.
- Prüfung von kombinierten bezahlten/unbezahlten Einsätzen wie z.B. bei einigen Rotkreuz-Notrufen
- Es wird ein Ressort Freiwilligenkoordination geschaffen, d.h. eine Person bestimmt, die für die Qualitätssicherung und die Betreuung der Freiwilligenarbeit zuständig ist.
- Palette der Dienstleistungen, die durch Freiwilligenarbeit erbracht werden, überprüfen und diese in die verschiedenen Fachbereiche verbreiten (Entlastung, Gesundheit, Soziale Integration).
- Tätigkeiten, die von Freiwilligen erbracht werden, überprüfen. Sie müssen sinnvoll und vielfältig sein. In der Gestaltung/Entwicklung von neuen Dienstleistungen ist auf diese Aspekte zu achten.

5.3 Förderung des Austauschs zwischen Freiwilligen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren zum Thema Diversifizierung der Freiwilligenarbeit

International, National und Kantonal

- Das Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit bietet jährliche Fachtagungen mit Referaten und Workshops für Freiwilligenkoordinatoren und -koordinatorinnen und Projektleitende an.
- Pflege eines regelmässigen Austauschs zwischen den RK-KV und RK-RO über die Praxis und die Erfahrungen des Freiwilligenmanagements (neue Freiwillige gewinnen und halten, neue Einsatzgebiete entwickeln, Formen der Betreuung etc.).
- Pflege eines regelmässigen Austauschs mit der Internationalen Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften (IFRC) und mit anderen Nationalen Gesellschaften der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung.

5.4 Finanzielle Ressourcen im Rahmen der SRK-Strategie 2020

National

Im Rahmen der Umsetzung der Strategie 2020 (Projekt 9.1b) werden zwischen 2015 bis 2020 jährlich CHF 115'000 für ein qualitativ hochstehendes Freiwilligenmanagement den RK-Organisationen zur Verfügung gestellt.

Kantonal

Die RK-KV und RK-RO können Gesuche an diesen Fonds ab 2015 stellen. Weitere Informationen dazu werden im Herbst 2014 kommuniziert.

Literatur

Ammann Herbert (Hrsg.) (2011): Grenzen-los! Fokus Gemeinde. Freiwilliges Engagement in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Zürich: Seismo-Verlag.

Bundesamt für Statistik (BFS) (2011): Freiwilligenarbeit in der Schweiz 2010. Neuchâtel.

Dunant Henry (2009): Eine Erinnerung an Solferino. Bern: Schweizerisches Rotes Kreuz, 4. Auflage (nach der Originalausgabe 1862).

Farago Peter (Hrsg.) (2007): Freiwilliges Engagement in der Schweiz. Zürich: Seismo Verlag.

Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit SRK, Überprüfung des Einsatzes von Freiwilligen in (neuen) Dienstleistungen, Fokus Freiwilligenarbeit 1 / April 2012

Neufeind Max und Wehner Theo (o.J.): Red Cross Volunteering. A comparative European study. Länderbericht Schweiz. Zürich: ETH Zürich, Zentrum für Organisations- und Arbeitswissenschaften.

Oostlander Jeannette, van Schie Susan, Ott Nadja, Güntert Stefan Tomas und Theo Wehner (2012): Bericht zur Studie «Freiwillig 2011». Erfolgsfaktoren in der Freiwilligenarbeit: Tätigkeits- und Organisationsgestaltung. Zürich: ETH Zürich, Zentrum für Organisations- und Arbeitswissenschaften.

Pieth Jenny (2014): Diverso – zur transkulturellen Öffnung von Samariternvereinen. In: Schweizerisches Rotes Kreuz (2014): Freiwilligkeit und Vielfalt im Zeichen der Menschlichkeit. Zürich: Seismo-Verlag, S. 163 – 176.

Schweizerisches Rotes Kreuz (Hrsg.) (2014): Freiwilligkeit und Vielfalt im Zeichen der Menschlichkeit. Zürich: Seismo-Verlag.

Stadelmann-Steffen Isabelle, Traunmüller Richard, Gundelach Birte und Markus Freitag (2010): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010. Zürich: Seismo-Verlag.

Stadelmann-Steffen Isabelle und Freitag Markus (2011): Das freiwillige Engagement in der Schweiz: Aktuelle Befunde und Entwicklungen aus dem Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010. In: Ammann Herbert (Hrsg.) (2011): Grenzen-los! Fokus Gemeinde. Freiwilliges Engagement in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Zürich: Seismo-Verlag, S. 104-130.

Studer Sibylle und von Schnurbein Georg (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination. Ein Leitfaden für Schweizer NPO. CEPS Forschung und Praxis Bd. 9, Basel: CEPS.

Wenger Susanne (2011): «Ohne Freiwilligenarbeit könnte die Schweiz gar nicht existieren». In: Curaviva 4, S. 10-13.

Zwicky Lea und van Schie Susan (o.J.): Bericht zur ETH-Studie „Freiwilligenarbeit beim SRK.“ Schweizerisches Rotes Kreuz Bern-Emmental. Zürich: ETH Zürich, Zentrum für Organisations- und Arbeitswissenschaften (ZOA).

Kontaktstellen im SRK

Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit, Rainmattstrasse 10, 3001 Bern, 031 387 71 07, Carine Fleury; volunteer@redcross.ch

Departement Gesundheit und Integration, Stab Grundlagen und Entwicklung (GIG): Werkstrasse 18, 3084 Wabern, 031 960 75 29, Hildegard Hungerbühler, hildegard.hungerbuehler@redcross.ch

Links

Freiwilligen-Management: <http://swissredcross.wordpress.com>

Corporate Volunteering: <http://swissredcross.wordpress.com/corporate-volunteering/>

Leitlinien Freiwilligenarbeit:

http://swissredcross.files.wordpress.com/2011/10/leitlinien_fwa_de1.pdf

Anhang

Überprüfung des Einsatzes von Freiwilligen in (neuen) Dienstleistungen

Freiwilligkeit ist ein Grundsatz des Roten Kreuzes. Deshalb stellt sich für die Mitgliedorganisationen des SRK bei der Entwicklung einer neuen Aktivität oder Dienstleistung die Frage, ob diese mit freiwilligen oder bezahlten Mitarbeitenden umgesetzt werden soll. Aus diesem Grund hat das SRK Kanton Zürich ein nützliches Instrument entwickelt, welches Sie bei verschiedenartigen Dienstleistungen verwenden können.

In einem ersten Schritt werden Sie das Projekt/die Dienstleistung umfassend beschreiben (Was sind die Ziele, welche Ressourcen bestehen, Verantwortlichkeiten, Umsetzungswege etc.).

Im zweiten Schritt kommt dann das Instrument zum Einsatz. Es hilft Ihnen, alle relevanten Einzelaspekte auf die Frage hin zu überprüfen, ob sie sich besser/effektiver/effizienter mit freiwilligen oder bezahlten Mitarbeitenden ausführen lassen. Beachten Sie dabei, dass in der folgenden Tabelle Beispiele enthalten sind. Je nach Dienstleistung können unterschiedliche Aspekte relevant sein, weshalb Sie die Tabelle unter Umständen an Ihre Bedürfnisse anpassen müssen.

Sie können konkret jeden Aspekt gewichten, indem Sie sich die Frage stellen, **ob er besser mit freiwilligen oder bezahlten Mitarbeitenden erreicht werden kann, bzw. wer die Anforderungen besser erfüllt oder wem die Voraussetzungen zugemutet werden können?** Die Gewichtung erfolgt auf einer Skala von „++“ bis zu „--“, wobei Sie diese mit Kommentaren ergänzen können, die Sie bei der Beurteilung berücksichtigen.

Aspekte	Freiwillige MA?				Bezahlte MA?				Kommentare	Beurteilung (FW vs. BZ)
	++	+	-	--	++	+	-	--		
Was sind die Ziele des Programms? (peer-to-peer Aspekte?)										
Was ist das Anforderungsprofil? Was sind unverzichtbare Schlüsselkompetenzen, welche fachlichen und methodischen Kompetenzen müssen die Mitarbeitenden mit sich bringen?										
Zeitliche Belastung: Wie hoch ist die Anzahl Einsatzstunden wöchentlich?										
Wie ist die zeitliche Belastung bezüglich der Kurzfristigkeit der Einsätze bzw. bezüglich Bereitschaftszeit?										
Welche spezifischen Ressourcen müssen die MA mit sich bringen? (geografische Verteilung, Zugang zu bestimmten Zielgruppen, teure Infrastruktur wie eigenes Fahrzeug etc.)										
Müssen externe Vorgaben berücksichtigt werden (Leistungsvereinbarungen)?										

Wie steht es mit der Akzeptanz der Zielgruppe (KundInnen, KlientInnen)?										
Wie gestalten sich die Gesamtkosten (Infrastruktur, Aus-/Weiterbildungen, Begleitung, Material, Spesen)?										
Welche Finanzressourcen gibt es?										

Aufgrund der obigen Beurteilung können Sie zum Schluss entscheiden, ob sich bezahlte oder freiwillige Mitarbeitende besser eignen zur Umsetzung der Dienstleistung.

Für Fragen oder Anregungen zum Fokus Freiwilligenarbeit stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.
 Kompetenzzentrum Freiwilligenarbeit, Carine Fleury, 031 387 71 07