



NETZWERK  
FREIWILLIGEN  
KOORDINATION



VERSTEHEN  
GESTALTEN  
VERMITTELN

QUALITÄTSMERKMALE  
IN DER ARBEIT MIT FREIWILLIGEN

[www.freiwilligenkoordination.at](http://www.freiwilligenkoordination.at)



# CHECKLISTE

## **Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen**

Diese Checkliste ist zur Selbstevaluierung für Freiwilligenorganisationen gedacht. Die genannten Themenfelder erlauben es, sich ein möglichst umfassendes Bild von der Ausprägung der Freiwilligenarbeit in der eigenen Organisation zu machen. Daher kann dieses Werkzeug sowohl einen Ist-Zustand abbilden, als auch für die Weiterentwicklung eingesetzt werden. Die angeführten Beispiele unter den Themenfeldern dienen der Orientierung. Mehrfachantworten sind ebenso möglich wie Ergänzungen durch eigene Organisationsbeispiele.

Die Darstellung der Qualitätsmerkmale bezieht sich auf ein modifiziertes Modell der „Organisationsentwicklungsschnecke“, das einen in drei Phasen gegliederten, strukturierten Prozess der Einbindung von Freiwilligen in Organisationen vorschlägt. Ergänzend wird abschließend eine vierte Phase hinzugefügt.

Die folgenden Qualitätsmerkmale werden vom Netzwerk Freiwilligenkoordination als Standards für die Arbeit mit Freiwilligen empfohlen.

### **Phase 1. Vom Interesse an der Arbeit mit Freiwilligen bis zur Entscheidung, Freiwillige einzubinden**

#### **1.1 Die Organisation hat Interesse am Einsatz von Freiwilligen**

Die Organisation beginnt, sich mit einem möglichen Einsatz von Freiwilligen auseinanderzusetzen bzw. bestehende Freiwilligeneinsätze grundsätzlich zu hinterfragen.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- » Protokollen
- » Arbeitsgruppe zur Evaluierung
- » Projektideen
- » Perspektivenplanung
- » Recherchen
- » Benchmarking
- » \_\_\_\_\_

\*Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des Freiwilligen Engagements in Österreich, 2. Freiwilligenbericht, S. 101





# CHECKLISTE

## Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen

### 1.2 Ziele für den Einsatz von Freiwilligen sind klar formuliert

Die Organisation, die sich für den Einsatz von Freiwilligen interessiert, hat klare Ziele festgelegt, die mit dem Einsatz von Freiwilligen erreicht werden sollen.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Statuten
  - » Geschäftsordnung
  - » Konzept
  - » Policy
  - » strategischen Zielen / Balanced Scorecard / ...
  - » Organisationshandbuch / Management-Handbuch / ...
  - » interner Richtlinie / Leitfaden / ...
  - » \_\_\_\_\_

### 1.3 Der Bedarf an Leistungen und Freiwilligen ist eruiert und vereinbart

In Abstimmung mit den beteiligten und betroffenen Berufsgruppen, die in der Organisation tätig sind, erhebt die Organisation den Bedarf, welche Leistungen von Freiwilligen erbracht werden sollten und wie viele Freiwillige/ Einsatzstunden dafür benötigt werden.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
- » Bedarfsplanungsmatrix
  - » Konzept
  - » festgelegtem internem Betreuungsschlüssel (Freiwillige – KlientIn)
  - » interner Richtlinie / Leitfaden / ...
  - » Tätigkeitsprofil
  - » \_\_\_\_\_





# CHECKLISTE

## Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen

**1.4 Die gesetzlichen Rahmenbedingungen für den Einsatz von Freiwilligen sind den Verantwortlichen in der Organisation bekannt [z.B. FW-Gesetz, DSGVO, Berufsgesetze, ...]**

- » nicht bekannt
- » teilweise bekannt
- » bekannt

### **1.5 Ein Kosten-Nutzen-Bewusstsein ist vorhanden**

Den Entscheidungsträgern der Organisation ist der erwartete Nutzen der Freiwilligeneinsätze ebenso bewusst wie die mit dem Einsatz von Freiwilligen verbundenen Kosten, z.B. für Strukturen, Personal (Koordination, Kooperation), Anerkennung und Infrastruktur.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
  - » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Kostenstelle
  - » vorgesehenen Budgetmitteln
  - » Personalplanung
  - » Personalressourcen
  - » \_\_\_\_\_





## CHECKLISTE

### **Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen**

#### **1.6 Die Entscheidung für den Einsatz von Freiwilligen wird von allen Ebenen der Organisation mitgetragen**

Unter der Voraussetzung, dass Freiwillige keine hauptamtlichen Stellen ersetzen und Freiwillige die Arbeit bereichern, werden Freiwillige eingesetzt. Es wird eine bewusste Entscheidung für den Einsatz von Freiwilligen getroffen. Mit der Überlegung wie Freiwillige in die Erreichung der Organisationsziele eingebunden werden können. Ein sichtbares Zeichen dafür ist die Integration der Freiwilligentätigkeit in offiziellen Dokumenten.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- » Geschäftsordnung
- » Organigramm
- » Statuten
- » Leitbild
- » \_\_\_\_\_
- » Konzept
- » Strategischen Zielen
- » Webseite
- » Publikationen

#### **Phase 2. Schaffung und Bereitstellung angemessener Rahmenbedingungen**

##### **2.1 Funktionen und Rollen aller, die mit Freiwilligen zu tun haben, sind klar definiert und abgestimmt**

Gegenseitige Erwartungshaltungen und hierarchische Zuordnungen/Verantwortungsbereiche sind der Organisation geklärt. Grundvoraussetzungen für die Funktionserfüllung sind eine entsprechende Qualifizierung und eine etablierte interne Vernetzung. Die regelmäßige Reflexion und der Austausch mit externen PartnerInnen steigert die Qualität der Leistungserbringung.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Organigramm
  - » Funktions- oder Stellenbeschreibungen
  - » absolvierte Ausbildung, z.B. Lehrgang „Freiwilliges Engagement kompakt“
  - » Mitgliedschaft in entsprechenden Netzwerken





## CHECKLISTE

### Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen

#### 2.2 Position der\*des Freiwilligenkoordinator\*in ist klar definiert

Die spezielle Position und die zugeordneten Aufgaben der\*des Freiwilligenkoordinator\*in als für den Freiwilligenbereich verantwortliche Person sind in ihrem\*seinen Funktionsprofil dokumentiert. Infrastruktur für Freiwilligenkoordinator\*in ist vorhanden.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Funktions- oder Stellenbeschreibungen
  - » absolvierte Ausbildung, z.B. Lehrgang „Freiwilligenkoordination“
  - » Datenbank
  - » Arbeitsplatz
  - » Besprechungstisch
  - » Raum für vertrauliche Gespräche
  - » \_\_\_\_\_

#### 2.3 Rahmenbedingungen für Freiwilligeneinsätze sind definiert

Die Organisation hat entschieden und sichergestellt, welche Rahmenbedingungen für einen Einsatz von freiwillige Mitarbeiter\*innen vorliegen.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Ansprechperson für Freiwillige
  - » Fahrtkostenersatz
  - » Haftpflicht-/Unfallversicherung
  - » Freiwilligenausweis / Mitgliedsausweis
  - » Formalitäten (DSGVO, Vereinbarung, ...)
  - » Partizipationsmöglichkeiten
  - » Tätigkeitsnachweis
  - » \_\_\_\_\_





## CHECKLISTE

### Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen

#### 2.4 Erforderliche Infrastruktur und Materialien werden bereitgestellt

Die für eine freiwillige Mitarbeit in einer Einrichtung erforderliche Infrastruktur ist vorhanden und darf bei Bedarf genutzt werden. Materialien, die für den Einsatz benötigt werden, sind vorhanden und zugänglich.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Spinden
  - » Schließfächern
  - » Arbeitsplatz
  - » Arbeitskleidung
  - » Ausweis
  - » Namensschild
  - » notwendigen Materialien / Utensilien
  - » \_\_\_\_\_

#### 2.5 Aufnahmekriterien liegen vor

Die Organisation hat entschieden, welche Voraussetzungen für einen Einsatz als freiwillige MitarbeiterInnen vorliegen müssen.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Funktions- oder Tätigkeitsbeschreibungen, z.B. inklusive
  - » Mindestalter
  - » Strafregisterbescheinigung
  - » (Mindest-)Kompetenzen (z.B. Grundkurs, Führerschein, Sprachkenntnisse)
  - » Zeitressourcen





## CHECKLISTE

### Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen

#### 2.6 Maßnahmen der Wertschätzung / Wertschätzungskultur werden definiert

Im Rahmen der Möglichkeiten der Organisation wird eine entsprechende Wertschätzungskultur definiert und etabliert.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Organisationshandbuch
  - » Leitfaden / Richtlinien
  - » Konzepten
  - » Prozesse / definierte Abläufe / abgestimmte Vorgangsweisen / ...
  - » \_\_\_\_\_

#### 2.7 Aufgabenprofile für Einsatzbereiche sind erstellt und intern abgestimmt

In der Organisation liegen mittels Absprache der beteiligten und betroffenen Berufsgruppen entstandene Aufgabenprofile für Freiwilligeneinsätze vor.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » interner Leitfaden für Kooperation Haupt-/Ehrenamtliche
  - » Handbuch
  - » \_\_\_\_\_





# CHECKLISTE

## Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen

### Phase 3. Freiwilligenbegleitung vom Einstieg bis zur Beendigung des Engagements

#### 3.1 Die Kanäle der Gewinnung von FW sind auf die angestrebten Zielgruppen abgestimmt

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Konzepten
  - » Prozesse / definierte Abläufe / abgestimmte Vorgangsweisen / ...
  - » für junge Zielgruppe: Social Media, Aushang bei Ausbildungsstätten, etc
  - » für ältere Zielgruppe: Printmedien, TV, Messen, Homepage, ...
  - » \_\_\_\_\_

#### 3.2 Der Einstiegsvorgang ist strukturiert und begleitet

Um Freiwilligen von Anfang an eine gute Einbindung zu ermöglichen, sieht die Organisation einen definierten Ablauf für die Auswahl und Aufnahme vor.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Prozessen / definierte Abläufe / abgestimmte Vorgangsweisen / ...
  - » Kennenlern-Gespräch
  - » Vorstellen von Organisation, Einsatzfeld und KollegInnen
  - » Einführung in den Aufgabenbereich
  - » Hospitation, Schnupperdienst, Probephase
  - » Mentoring, Tandem
  - » \_\_\_\_\_
  - » Organisationshandbuch
  - » Leitfaden / Richtlinien
  - » Konzepten
  - » Info- oder Willkommensmappe
  - » \_\_\_\_\_





## CHECKLISTE

### Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen

#### 3.3 Eine kontinuierliche Begleitung ist vorhanden

Die Organisation/Einrichtung hat festgelegt, wer als Ansprechperson(en) für Freiwillige und/oder FreiwilligenkoordinatorInnen zur Verfügung steht. Angemessene Zeitressourcen stehen dafür bereit.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
  - » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Ansprechperson(en) für Freiwillige
  - » Zeitaufwand (Schlüssel) pro Freiwilliger/Freiwilligem
  - » Zeitaufwand für Administration
  - » \_\_\_\_\_

#### 3.4 Eine zeitgemäße Wertschätzungskultur wird von allen Beteiligten gelebt

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
  - » Wertschätzender Umgang
  - » Mitgestaltung und -bestimmung
  - » stimmiger Informationsfluss
  - » Gratifikationen
  - » anlassbezogene Geschenke
  - » Einladungen (Feiern, Feste, Empfänge, Ausflüge, Essen, ...)
  - » \_\_\_\_\_





## CHECKLISTE

### Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen

#### 3.5 Formate für Reflexion und Austausch werden angeboten

Freiwilligenengagement wird als Lernort verstanden. Entsprechende Reflexionsformate unterstützen Bildungsprozesse. Eine konstruktive Feedback-Kultur auf Augenhöhe aller Beteiligten ermöglicht Entwicklung.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Supervision
  - » Intervention
  - » Team-Treffen
  - » \_\_\_\_\_
  - » Fallbesprechung
  - » Einzel-, Feedback-, Evaluierungsgespräch
  - » Teamentwicklung
  - » \_\_\_\_\_

#### 3.6 Fort- und Weiterbildungen werden angeboten

Non-formale Bildungsangebote befähigen Freiwillige für ihre Einsätze und unterstützen ihr persönliches Wachstum.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Seminarangeboten (intern, extern)
  - » Exkursionen
  - » \_\_\_\_\_





## CHECKLISTE

### Qualitätsmerkmale in der Arbeit mit Freiwilligen

#### 3.7 Ausstiege werden gestaltet

Freiwilliges Engagement kann aus unterschiedlichen Gründen zu Ende gehen. Dieser Abschied wird aktiv gestaltet, um ein für beide Seiten stimmiges Ende zu finden.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Prozesse / definierte Abläufe / abgestimmte Vorgangsweisen / ...
  - » Abschlussgespräch mit Feedback
  - » Ausstellung eines Tätigkeitsnachweises
  - » Abschiedsritual
  - » Übergabe einer Dankesurkunde
  - » Rückgabe von Arbeitsmaterialien
  - » Aktualisierung der Datenbank
  - » \_\_\_\_\_

#### Phase 4. Regelmäßige Evaluierung und Überprüfung

Die in der Organisation vereinbarten Ziele, Strukturen und Abläufe werden regelmäßig evaluiert und kontinuierlich verbessert. Die Qualitätsstandards sind mit allen relevanten Stakeholdern in der Organisation abgestimmt. Sie liegen schriftlich vor, um sie nachhaltig in der Organisation zu verankern.

- » nicht vorhanden
- » teilweise vorhanden
- » in Bearbeitung
- » vorhanden
- » Zum Beispiel sichtbar in
  - » Datenbank
  - » Befragung
  - » KoordinatorInnen
  - » PatientInnen, KlientInnen
  - » Freiwillige
  - » Statistische Auswertung
  - » Kennzahlen
  - » internes Audit
  - » Qualitätsmanagement / Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
  - » Berichte (z.B. Jahresbericht)
  - » \_\_\_\_\_





KOMPETENZ

WISSEN

AUSTAUSCH