NETZWERK
FREIWILLIGEN
KOORDINATION

QUALITÄTSMERKMALE FREIWILLIGENKOORDINATION

www.freiwilligenkoordination.at

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

Diese Checkliste ist zur Selbsteinschätzung 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.

Vor dem Einsatz der Checkliste empfehlen wir, die „Erläuterungen zur Umsetzung“ zu lesen.

Die Darstellung der Qualitätsmerkmale orientiert sich an der „Organisationsentwicklungsschnecke“, das gängige Modell in Freiwilligenmanagement und -koordination in Österreich.

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 setzt sich mit einem möglichen Einsatz von Freiwilligen auseinander bzw. hinterfragt bestehende Freiwilligeneinsätze.

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ Protokollen
- ○ Arbeitsgruppe zur Evaluierung
- ○ Projektideen
- ○ Perspektivenplanung
- ○ Recherchen
- ○ Benchmarking
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

1.2 Die gesetzlichen Rahmenbedingungen für den Einsatz von Freiwilligen sind den Verantwortlichen in der Organisation bekannt und werden berücksichtigt [z.B. FW-Gesetz, DSGVO, Gemeinnützigkeitsreformgesetz, Berufsgesetze, …]

o nicht bekannt o nicht berücksichtigt
o teilweise bekannt o teilweise berücksichtigt
o bekannt o berücksichtigt

Zum Beispiel sichtbar in

- DSGVO-konforme Verarbeitung der Daten von Interessent*innen und Freiwilligen
- Freiwilligenvereinbarungen
- Fachspezifischen Fortbildungen
- ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

1.3 Strategische Ziele für den Einsatz von Freiwilligen sind klar formuliert

Die Organisation hat klare strategische Ziele festgelegt, die sie mit dem Einsatz von Freiwilligen erreichen will.

- nicht vorhanden
- teilweise vorhanden
- in Bearbeitung
- vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- Organisationsstrategie
- Statuten / Leitbild / Missionstatement / Policy
- Organisationshandbuch / Management-Handbuch
- Internen Richtlinien / Leitfaden / …
- ……

Wer ist für die Entwicklung / Aktualisierung verantwortlich? ……

Wer ist für die Verbreitung / Bekanntmachung verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

1.4 Der Bedarf an Leistungen und Freiwilligen ist eruiert und vereinbart

In Abstimmung mit den beteiligten und betroffenen Berufsgruppen hat die Organisation den Bedarf erhoben, 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

- ○ Bedarfsplanungsdokument
- ○ Projekt- / Dienstleistungskonzept
- ○ festgelegtem internem Betreuungsschlüssel (Freiwillige – Klient*in)
- ○ Tätigkeitsprofil
- ○……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

1.5 Ein Kosten-Nutzen-Bewusstsein ist vorhanden

Den Entscheidungsträger*innen der Organisation sind insbesondere die mit dem Einsatz von Freiwilligen verbundenen Kosten bewusst, z. B. für Personal (Koordination, Kooperation) und Sachkosten (Anerkennung, Infrastruktur).

<u>Personalkosten</u>

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

<u>Sachkosten</u>

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ Kostenstelle
- ○ vorgesehenen Budgetmitteln
- ○ Personalplanung
- ○ Personalressourcen
- ○ Personalschlüssel (Anzahl Freiwillige pro Freiwilligenkoordinator*in)
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

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 die Arbeit bereichern, werden sie eingesetzt. Es wird eine bewusste Entscheidung dafür 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

- o Geschäftsordnung
- o Organigramm
- o Strategischen Zielen
- o Webseite
- o ……
- o Statuten
- o Leitbild
- o Konzept
- o Publikationen

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

Phase 2. Schaffung und Bereitstellung angemessener Rahmenbedingungen

2.1 Die Position der für den Freiwilligenbereich verantwortliche(n) Person(en) ist klar definiert

Die spezielle Position und die zugeordneten Aufgaben für Freiwilligenmanagement und -koordination sind in einem jeweils spezifischen Funktionsprofil dokumentiert. Infrastruktur für diese Funktionen ist vorhanden.

Freiwilligenkoordination:

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Freiwilligenmanagement:

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ Funktions- oder Stellenbeschreibungen
- ○ absolvierte Ausbildung, z.B. Lehrgang „Freiwilligenkoordination“
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

2.2 Die Infrastruktur (Ausstattung, Arbeitsmittel, etc.) für die für den Freiwilligenbereich verantwortliche(n) Person(en) [Freiwilligenkoordinator*innen, -manager*innen o.ä.] **ist vorhanden**

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ Datenbank
- ○ Arbeitsplatz
- ○ Besprechungstisch
- ○ Raum für vertrauliche Gespräche
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

2.3 Funktionen und Rollen aller weiteren Personen, die mit Freiwilligen zu tun haben, sind klar definiert und abgestimmt

Gegenseitige Erwartungshaltungen und hierarchische Zuordnungen/Verantwortungsbereiche sind in der Organisation geklärt. Grundvoraussetzungen für die Funktionserfüllung sind eine entsprechende Qualifizierung und eine etablierte interne Vernetzung.

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ Organigramm
- ○ Funktions- oder Stellenbeschreibungen
- ○ absolvierte Ausbildung, z.B. Lehrgang „Freiwilliges Engagement kompakt“
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

2.4 In der Freiwilligenorganisation gibt es klare Strukturen und Abläufe für den Umgang mit Konfliktsituationen

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ Krisen-Notfallsplan
- ○ Prozessen für Umgang mit verschiedenen Eskalationsstufen
- ○ Fort- und Weiterbildungen für Freiwilligenkoordinator*innen
- ○ Supervision / Intervision für Koordinator*innen
- ○ Richtlinien für Dokumentation von Konfliktfällen
- ○ Mediationsangebot
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

2.5 Rahmenbedingungen für Freiwilligeneinsätze sind vorhanden

Die Organisation hat entschieden und sichergestellt, dass es folgende Rahmenbedingungen für einen Einsatz von freiwilligen Mitarbeiter*innen gibt:

definierte Ansprechperson für Freiwillige

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Haftpflicht-/Unfallversicherung

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Formalitäten (DSGVO, Vereinbarung)

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Tätigkeitsnachweis

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Optional sind weitere Rahmenbedingungen empfohlen:

- ○ pauschale Aufwandsentschädigung
- ○ Fahrtkostenersatz
- ○ Freiwilligenausweis / Mitgliedsausweis
- ○ Mitbestimmung und -gestaltung (Partizipationsmöglichkeiten, um eigenes Aufgabenfeld, die Gesamtorganisation und/oder die Einrichtung mitzugestalten
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

2.6 Erforderliche Infrastruktur und Materialien werden für Freiwillige 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
- ○ Ausweis / Namensschild
- ○ Arbeitsplatz
- ○ notwendigen Materialien / Utensilien
- ○ Arbeitskleidung
- ○ Technischem Equipment / Software / Intranet-Zugang
- ○ Mitnutzung der Infrastruktur von Kooperationspartner*innen (z.B. Kletterhalle, Freizeitpark…)

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

2.7 Aufnahmekriterien liegen vor

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

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ Funktions- oder Tätigkeitsbeschreibungen
- ○ Mindestalter
- ○ Strafregisterbescheinigung
- ○ (Mindest-)Kompetenzen (z. B. Grundkurs, Führerschein, Sprachkenntnisse)
- ○ Zeitressourcen
- ○ „Red flag"-Liste mit Ausschlusskriterien fürs Engagement (z. B. Begriffe, deren Verwendung den Werten der Organisation widersprechen)
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

2.8 Maßnahmen der Wertschätzung / Wertschätzungskultur werden definiert

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

o nicht vorhanden
o teilweise vorhanden
o in Bearbeitung
o vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- Vision / Mission
- Webseite
- Leitfaden / Richtlinien / Konzepten / Organisationshandbuch
- Prozessen / definierten Abläufen / abgestimmte Vorgangsweisen
- Formulierungen für Absagen
- Budget
- ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

2.9 Aufgabenprofile für Einsatzbereiche sind erstellt und intern abgestimmt

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

- nicht vorhanden
- teilweise vorhanden
- in Bearbeitung
- vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- konkreten Aufgabenbeschreibungen
- interner Leitfaden für Kooperation Haupt-/Ehrenamtliche
- Handbuch
- ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

2.10 Die Kanäle der Gewinnung von Freiwilligen sind auf die angestrebten Zielgruppen abgestimmt

Die Organisation hat geklärt, welche Zielgruppen sie für bestimmte Freiwilligentätigkeiten erreichen will. Zur Erreichung der angestrebten Zielgruppen werden passende Kommunikationskanäle (analog, digital, Veranstaltungen…) genutzt.

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ Konzepten
- ○ Prozessen / definierten Abläufen / abgestimmten Vorgangsweisen
- ○ …….

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

Phase 3. Freiwilligenbegleitung vom Einstieg bis zur Beendigung des Engagements

3.1 Ein strukturiertes Anfragenmanagement ist etabliert

Anfragen von Interessent*innen für eine Freiwilligentätigkeit z. B per E-Mail, Online-Formular oder Anruf, werden zeitnah von einer dafür zuständigen Person bearbeitet.

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ internen Prozessdokumenten / Flow-Charts
- ○ Interessent*innen-Datenbank (evtl. plus Benachrichtigung, falls nicht innerhalb bestimmter Frist bearbeitet)
- ○ ISO-Prozess
- ○ gut strukturiertem Post-Eingang / Rückrufregeln
- ○ durchlässigen Kontaktpunkten (z.B. Portier, Mailbox, Webseite, Folder, Aushänge, …)
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

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 / Erstgespräch / Aufnahmegespräch
  - ○ Vorstellen von Organisation, Einsatzfeld und Kolleg*innen
  - ○ Einführung in den Aufgabenbereich
  - ○ Hospitation, Schnupperdienst, Probephase
  - ○ Mentoring, Tandem
  - ○ definiertem Onboarding-Prozess und -Zeitraum [strukturierte Vorgangsweise, wie die Verantwortung für Freiwillige von Freiwilligenkoordinator*in (am Anfang intensiver gefordert) auf andere Bezugspersonen für Freiwillige übergeben wird]
- ○ Organisationshandbuch
- ○ Formularen (z.B. für Erstgespräch, Aufnahmegespräch, DSGVO, Strafregister-bescheinigung)
- ○ Leitfaden / Richtlinien
- ○ Konzepten
- ○ Info- oder Willkommensmappe
- ○ …….

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

3.3 Eine kontinuierliche Begleitung findet statt

Die Freiwilligen erfahren eine kontinuierliche Begleitung durch die zuständige(n) Ansprechperson(en) und/oder Freiwilligenkoordinator*innen.

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ bei besprochenen Themen am Ball bleiben
- ○ regelmäßigem Newsletter
- ○ Zwischendurch-Gespräche zur Beziehungspflege
- ○ regelmäßigen Feedbackgesprächen
- ○ Umfragen
- ○ Teamtreffen
- ○ Dokumentation der Freiwilligenbegleitung in der Datenbank
- ○ …….

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

3.4 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
- ○ Intervision
- ○ Team-Treffen
- ○ ……
- ○ Fallbesprechung
- ○ Einzel-, Feedback-, Evaluierungsgespräch
- ○ Teamentwicklung

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

3.5 Fort- und Weiterbildungen werden angeboten

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
- ○ Schulungsvideos, Zugang zu tätigkeitsrelevanten Informationen (z.B. Krisennotfallsplan)
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

3.6 Eine zeitgemäße Wertschätzungskultur wird von allen Beteiligten gelebt

Eine durchgängige Haltung der Wertschätzung gegenüber Freiwilligen prägt die Organisationskultur. Bewusste Maßnahmen der Anerkennung sind in der Organisation etabliert.

- ○ nicht vorhanden
- ○ teilweise vorhanden
- ○ in Bearbeitung
- ○ vorhanden

Zum Beispiel sichtbar in

- ○ Wertschätzendem Umgang (z.B. sich Zeit nehmen, Danke sagen…)
- ○ regelmäßigem Gespräch mit Freiwilligen, um Wünsche / Bedürfnisse zu erfahren
- ○ Mitgestaltung und -bestimmung (Partizipation)
- ○ stimmigem Informationsfluss
- ○ persönlicher Ansprache in Texten an Freiwillige (statt Textbausteinen)
- ○ Leistungen von Freiwilligen sichtbar machen
- ○ Erfahrungen von Freiwilligen nutzbar machen (Qualitätszirkel…)
- ○ Freiwillige vor den Vorhang holen
- ○ Gratifikationen
  - ○ anlassbezogene Geschenke
  - ○ Einladungen (Feiern, Feste, Empfänge, Ausflüge, Essen, …)
  - ○ ……
- ○ ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

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

- Prozessen / definierten Abläufen / abgestimmten Vorgangsweisen
- definierten Ausstiegszeitpunkten (zeitliche Begrenzung des Engagements ermöglicht Ausstieg ohne Gesichtsverlust) mit der Möglichkeit zu verlängern
- Abschlussgespräch mit Feedback
- Angebot und Ausstellung eines Tätigkeitsnachweises
- Abschiedsritual
- Übergabe einer Dankesurkunde
- Rückgabe von Arbeitsmaterialien
- Aktualisierung der Datenbank
- Maßnahmen zur Bindung von ausgeschiedenen Freiwilligen („Alumni“)
- regelmäßigen Treffen
- Einladung zu Veranstaltungen
- Newsletter
- ……

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

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 und wichtigen Personen (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
  - ○ Koordinator*innen
  - ○ Patient*innen, Klient*innen
  - ○ Freiwillige
- ○ Statistische Auswertung
- ○ Kennzahlen
- ○ internes Audit
- ○ Qualitätsmanagement / Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ○ Berichte (z.B. Jahresbericht)
- ○ regelmäßiger Arbeit mit dieser Checkliste (😊)
- ○ …….

Wer ist dafür verantwortlich? ……

Schlussfolgerungen / nächste Schritte: ……

……

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569

CHECKLISTE
Qualitätsmerkmale
in der Arbeit mit Freiwilligen

NETZWERK FREIWILLIGEN KOORDINATION

Notizen

NETZWERK FREIWILLIGENKOORDINATION
Schottenfeldgasse 29 | 1072 Wien | Österreich
Tel: +43 (0)1 512 36 61-1660 | **Internet.** www.freiwilligenkoordination.at
Mail. martin.oberbauer@wiener.hilfswerk.at | **ZVR-Zahl:** 919207569