



# **Grundsätze der Freiwilligenarbeit**

## **Freiwilligencharta YFU Schweiz**

Erarbeitet von

Yves Amberg, Stefanie Antenen, Marco Buser, Liliane Eggli, Luzia Guyer, Sandra Pfluger, Anouk Wahl, Michel Walker, Sascha Wyniger, Jasmine Zahno

**Version 4, 11.01.2017**

### **Inhaltsverzeichnis:**

<b>1</b>	<b>Das Freiwilligenprogramm</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Prozesse des Freiwilligenmanagements</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Rekrutierung und Auswahl von Freiwilligen</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Training und Weiterbildung</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Aufsicht und Evaluation</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Unterstützung und Anerkennung von Freiwilligen</b>	<b>7</b>



## **1 Das Freiwilligenprogramm**

### **1.1 Gründe, warum YFU Schweiz mit Freiwilligen arbeitet**

- YFU Schweiz (YFU) anerkennt den grossen Beitrag, den Freiwillige in verschiedenen Bereichen in Hinblick auf die Gestaltung einer sozialeren, faireren, friedlicheren und nachhaltigeren Gesellschaft leisten.
- YFU will (insbesondere) jungen Menschen die Möglichkeit geben, Verantwortung zu übernehmen, sich einzubringen und an den übernommenen Aufgaben zu wachsen. Dies entspricht der Leitidee der Organisation (vgl. Mission Statement).
- Freiwillige zeigen ein hohes Mass an Engagement (commitment).
- Freiwillige halten den YFU-Spirit am Leben.
- Ehemalige Programmteilnehmende als Freiwillige sind glaubwürdig in ihrer Arbeit und gute Werbeträger, da sie selber eine Austausch Erfahrung gemacht haben.
- Freiwillige können eine gewisse Nähe (Ort, Alter etc.) zu den Programmteilnehmenden (Schüler/innen und Gastfamilien) gewährleisten und sie bilden ein grosses Netzwerk.
- Freiwillige bringen eine Vielfalt von verschiedenen Fähigkeiten und Interessen mit, was für die Organisation sehr bereichernd ist. Die Arbeit mit Freiwilligen ermöglicht den Einbezug von Personen in verschiedenen Lebenssituationen und mit verschiedenen Hintergründen.
- Der Einbezug von Freiwilligen ermöglicht YFU, mit beschränkten finanziellen Mitteln eine grosse Wirkung zu erzielen.

### **1.2 Zweck dieses Grundsatzpapiers**

- Die Freiwilligencharta schafft die Basis für den Einsatz und die Förderung von Freiwilligen; sie gilt für alle Freiwilligen.
- Die Freiwilligencharta schafft Klarheit und Transparenz in grundsätzlichen Fragen zum Einsatz von Freiwilligen.
- Die Freiwilligencharta regelt die Zusammenarbeit von Freiwilligen untereinander und von Freiwilligen und Angestellten.
- Die Freiwilligencharta gibt Auskunft über Rechte und Pflichten von Freiwilligen.
- Die Freiwilligencharta ist Orientierungs- und Entscheidungshilfe für gegenwärtige und potentielle Freiwillige sowie für Angestellte, die mit Freiwilligen zusammenarbeiten.

### **1.3 Definition von Freiwilligen**

Als Freiwillige/r kommt jede/r in Frage, der/die bereit ist, sich aus ideellen Gründen für die Verwirklichung der Ideale und für die Durchführung der Programme von YFU einzusetzen, und der/die sich an die Bestimmungen der Freiwilligencharta hält. Der Freiwilligenstatus wird von YFU verliehen.

### **1.4 Rechte und Pflichten von Freiwilligen**

Grundsätzlich sind die Rechte immer auch mit Pflichten verbunden.

Rechte:

- Freiwillige haben das Recht, in die Organisation eingebunden zu sein und bedeutungsvolle/sinnvolle Aufgaben zugewiesen zu erhalten (sofern sie bereit sind, sich entsprechend ausbilden zu lassen). Sie haben das Recht, "nein" zu sagen (d.h. sich gegen die Übernahme einer bestimmten Aufgabe zu entscheiden bzw. diese im Rahmen der Tätigkeitsbeschreibung wieder abzugeben).
- Freiwillige haben das Recht, ihre Rechte und Pflichten schriftlich mitgeteilt zu erhalten (Tätigkeitsbeschreibung).
- Freiwillige haben das Recht, in der Ausübung ihrer Funktion ihre eigene Kreativität einzusetzen, so lange die Rahmenbedingungen der Tätigkeitsbeschreibung respektiert werden.
- Freiwillige haben das Recht, hinsichtlich der Ausübung ihrer Aufgaben eine klar definierte



Ansprechperson zu haben.

- Freiwillige haben das Recht, über das Geschehen innerhalb der Organisation informiert zu werden und in wichtigen Fragen mitzuentcheiden.
- Freiwillige haben das Recht, ihre Meinung einzubringen und Kritik zu üben. Sie haben ein Anrecht darauf, dass seriöses Feedback an die Organisation professionell behandelt und beantwortet wird.
- Freiwillige haben das Recht auf angemessene Unterstützung und Ausbildung von Seiten von YFU. Letzteres nicht nur in Bezug auf ihre spezifische Funktion, sondern auch in Bezug auf allgemein austauschrelevante Themen wie den interkulturellen Lernprozess.
- Freiwillige haben das Recht auf Rückendeckung von Seiten von YFU.
- Freiwillige haben das Recht auf regelmässiges Feedback, abhängig von ihrer Funktion auch in Form von Arbeitszeugnissen.
- Freiwillige haben das Recht auf Unterstützung in der Planung ihrer Freiwilligenkarriere.

**Pflichten:**

- Freiwillige haben die Pflicht, übernommene Aufgaben zuverlässig zu erfüllen (gemäss Tätigkeitsbeschreibung) und die dazu nötige(n) Ausbildung(en) zu absolvieren.
- Freiwillige haben die Pflicht, wenn nötig Hilfe anzufordern und Missstände zu kommunizieren.
- Freiwillige haben die Pflicht, bei der Ausübung ihrer freiwilligen Tätigkeit im Sinne von YFU zu handeln sowie die Werte und Ideale von YFU zu vertreten.
- Freiwillige haben die Pflicht, sich YFU gegenüber loyal zu verhalten und Informationen vertraulich zu behandeln.

## **1.5 Umfang der Freiwilligenarbeit**

Freiwillige sollen überall da (Aufgaben, Funktionen etc.) eingesetzt werden, wo dies sinnvoll ist. Eine Diskussion, welche Einsatzgebiete als sinnvoll erachtet werden, findet regelmässig unter Einbezug der Freiwilligen statt.

## **1.6 Rolle des Freiwilligenmanagements**

- YFU betreibt ein aktives Freiwilligenmanagement. In den Bereich des Freiwilligenmanagements gehören die folgenden Aufgaben: das Anwerben von neuen Freiwilligen, die Unterstützung und Förderung von Freiwilligen sowie das Geben von Feedback und Anerkennung. Die Betreuung eines/einer Freiwilligen wird den individuellen Bedürfnissen angepasst.
- YFU stellt sicher, dass alle Freiwilligen eine Anlaufstelle haben und diese kennen.

## **1.7 Beendigung der Zusammenarbeit durch die Organisation**

**Aufhebung des Freiwilligenstatus:**

- Der Ausschluss eines/r Freiwilligen ist nach einer einmaligen Vorwarnung möglich.
- Ein Ausschluss kann dann erfolgen, wenn ein/e Freiwillige/r ein Verhalten an den Tag legt, das den Interessen oder Idealen von YFU zuwiderläuft.
- Ein Ausschlussentscheid muss der betroffenen Person gegenüber persönlich und offen kommuniziert werden. Es gibt eine Ombudsstelle.

**Entbindung von einer Funktion:**

- Wenn sich herausstellt, dass ein/e Freiwillige/r für eine Funktion nicht geeignet ist, kann er/sie von dieser entbunden werden.
- Der/die betroffene Freiwillige hat Anspruch auf eine persönliche und offene Kommunikation.

## **1.8 Ombudsstelle**

Freiwillige haben im Konfliktfall das Recht und die Möglichkeit, sich an eine unabhängige Drittperson innerhalb von YFU zu wenden. Diese Person fungiert als Ombudsstelle und Mediator zwischen dem/der Freiwilligen und der nationalen Organisation respektive zwischen den Freiwilligen. Sie sucht im Konfliktfall zwischen den beiden Parteien zu vermitteln und eine Lösung zu finden, die für beide Seiten zufrieden stellend



ist. Diese Person ist i.d.R. ein/e ehemalige/r Freiwillige/r, der/die keine andere Funktion in der Organisation mehr erfüllt. Diese Ombudsstelle kann angerufen werden, wenn keine Lösung zwischen den Direktbetroffenen gefunden wird und die Vermittlungsanstrengungen von Regionalverantwortlichen, Coaches und National Director gescheitert sind.

## **2 Prozesse des Freiwilligenmanagements**

### **2.1 Umgang mit Daten**

- YFU erhebt Daten von Freiwilligen, soweit dies für die Arbeitsprozesse notwendig ist.
- Daten werden nur für den internen Gebrauch erhoben und grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben. Ausnahmen sind möglich (z.B. BSV). Zugang zu den Daten haben nur Personen, die eine bestimmte Funktion wahrnehmen – und nur in dem Ausmass, wie es für die Erfüllung ihrer Aufgabe notwendig ist.
- Ein/e Freiwillige/r erhält nur dann Zugang zu vertraulichen Daten, wenn dies für die Ausübung der Tätigkeit notwendig ist. Die Vertraulichkeit der Daten wird jederzeit gewahrt.

### **2.2 Kumulation von Funktionen**

- Freiwillige können gemäss ihren Wünschen und Kapazitäten verschiedene operative Funktionen wahrnehmen. Ausnahmen sind in der Tätigkeitsbeschreibung geregelt.
- Grundsätzlich nehmen Vorstandsmitglieder keine andere Funktion bei YFU wahr. Ausnahmen sind möglich, jedoch nicht bei Bereichs- oder Ressortleitenden einer Region.

### **2.3 Repräsentation von YFU**

- Freiwillige dürfen im Rahmen der in ihrer Tätigkeitsbeschreibung festgelegten Aufgaben als Vertreter/in der Organisation gegenüber Dritten auftreten.
- Das Verhalten der/des Freiwilligen entspricht in jedem Fall den Interessen der Organisation.
- Freiwillige antworten in der Regel nicht auf Medienanfragen, sondern verweisen an die Geschäftsstelle in Bern.

### **2.4 Arbeitsplatz**

Grundsätzlich erledigen die Freiwilligen ihre Arbeit von zuhause aus. Je nach Aufgabe können aber auch andere Arbeitsorte in Betracht kommen. In Spezialfällen kann – nach Absprache – auch das Büro in Bern als Arbeitsort genutzt werden.

## **3 Rekrutierung und Auswahl von Freiwilligen**

### **3.1 Tätigkeitsbeschreibung**

- Alle Freiwilligen, die eine Funktion im Namen der Organisation wahrnehmen, haben Anrecht auf eine schriftliche Tätigkeitsbeschreibung, deren Detailgrad davon abhängt, wie umfassend, anspruchsvoll und langfristig eine Aufgabe ist. Alle Freiwilligen haben das Recht und die Pflicht, die entsprechende Tätigkeitsbeschreibung gelesen zu haben, bevor sie zu einer Aufgabe "ja" sagen.
- Die Tätigkeitsbeschreibung enthält folgende Punkte (angepasst je nach Funktion): Anforderungen, Aufgabengebiet (Verantwortung), Befugnisse/Kompetenzen (Weisungsberechtigungen/Unterstellungen, finanzielle Entscheidungskompetenz), Kumulation von Funktionen, Pflichten hinsichtlich Berichterstattung, weitere aufgabenbezogene Pflichten, Ansprechperson, Evaluation, Anspruch auf Unterstützung (von wem, wie, wann), Dauer des Arbeitsverhältnisses, Verlängerung/Kündigung und Nachfolgeregelung.



### **3.2 Rekrutierung**

- Um als Freiwillige/r für YFU aktiv werden zu können, muss eine interessierte Person die Ideen und Werte von YFU teilen und der Organisation gegenüber loyal sein. Zudem muss sie die Bereitschaft mitbringen, ein gewisses zeitliches Engagement zu erbringen.
- Freiwillige werden in erster Linie aus der Gruppe der ehemaligen Programmteilnehmenden rekrutiert. Willkommen ist ebenfalls das Engagement von anderen Personen, die mit der Idee von YFU verbunden sind und die sich dafür einsetzen wollen.
- Eine/n Freiwillige/n zu rekrutieren und zu akzeptieren ist Aufgabe des/der Vorgesetzten.
- Das Ziel von YFU ist es, für jede interessierte Person eine geeignete Position zu finden.

### **3.3 Übernahme einer Aufgabe**

- Mögliche Aufgaben und offene Jobs bei YFU werden auf geeignete Weise kommuniziert, so dass sich grundsätzlich alle interessierten Personen melden können.
- Freiwillige melden ihr Interesse an einer bestimmten Aufgabe bei der in der Ausschreibung angegebenen Person an. Sie können auch von einer vorgesetzten Stelle/ND angefragt werden, ob sie bereit und interessiert sind, eine neue Aufgabe zu übernehmen. Nach Möglichkeit werden die Wünsche der Freiwilligen berücksichtigt.
- YFU behält sich vor, gewisse Aufgaben an Bedingungen zu knüpfen. Erfahrung in einem Gebiet, Alter und/oder gewisse Trainings können Voraussetzung für die Übernahme von gewissen Positionen sein. Diese Bedingungen werden in der jeweiligen Tätigkeitsbeschreibung festgehalten.
- Wenn eine Person für eine Funktion als (momentan) nicht geeignet beurteilt wird, dann hat diese Person das Recht auf ein Gespräch und eine Erklärung. YFU strebt an, allen für ein Engagement offenen Personen, eine passende Funktion zu vermitteln, und wird nicht ausgewählten Personen nach Möglichkeit andere Funktionen vorschlagen. Für das Gespräch ist die vorgesetzte Person zuständig.

### **3.4 Dauer des Engagements**

In der Tätigkeitsbeschreibung ist festgehalten, für welchen Zeitraum eine Aufgabe übernommen wird und wie ein Engagement verlängert resp. abgeschlossen wird. Grundsätzlich haben Freiwillige das Recht, ihre Aufgabe jederzeit zu quittieren. Sie haben jedoch möglichst früh zu kommunizieren, wenn sie eine Aufgabe nicht mehr erfüllen können/wollen, so dass in Zusammenarbeit mit dem/der Vorgesetzten die Nachfolge geregelt werden kann.

## **4 Training und Weiterbildung**

### **4.1 Orientierung**

Voraussetzung für den Erhalt des Status einer/eines Freiwilligen von YFU ist die aktive Teilnahme an einer Einführungsveranstaltung über die Organisation YFU sowie deren Ziele und Grundsätze.

### **4.2 Aufgabenspezifisches Training**

- Freiwillige von YFU haben Anspruch auf eine Ausbildung, die es ihnen erlaubt, die ihnen anvertrauten Aufgaben adäquat zu erledigen, ohne sich dabei überfordert zu fühlen.
- YFU bietet seinen Freiwilligen mehrmals pro Jahr die Möglichkeit, interne Aus- und Weiterbildungsanlässe zu besuchen. Von den Freiwilligen wird erwartet, dass sie bereit sind, – zumindest immer mal wieder – aktiv an solchen Anlässen teilzunehmen.
- YFU behält sich das Recht vor, den aktiven Besuch von gewissen Trainingseinheiten zur Bedingung für die Übernahme einer bestimmten Funktion oder Aufgabe durch eine/n Freiwillige/n zu machen (siehe Tätigkeitsbeschreibung), u.a. im Interesse der Qualitätssicherung.



### **4.3 Trainers**

YFU verfügt über ein eigenes Team von Ausbilder/innen (Trainers), welches die organisationsinternen Trainings von YFU entwickelt und durchführt. Dieses Trainerteam besteht zur Hauptsache aus Freiwilligen. Wo sinnvoll und möglich, werden externe Expert/innen zur Unterstützung der internen Ausbilder/innen beigezogen. Die Mitglieder des Trainerteams sind adäquat auf ihre Aufgabe vorbereitet.

## **5 Aufsicht und Evaluation**

### **5.1 Ansprechperson, Aufsichtsperson, persönliche Betreuung**

Wer eine konkrete Aufgabe/Funktion übernimmt, hat ein Anrecht auf eine Ansprechperson, die in der Tätigkeitsbeschreibung definiert ist. Die Ansprechperson ist für die Unterstützung, Begleitung und Aufsicht der Funktionsträgerin/des Funktionsträgers verantwortlich. Sie sorgt für die nötigen Arbeitsgrundlagen und steht bei Fragen zur Verfügung.

### **5.2 Verhältnis zwischen Freiwilligen und Angestellten**

Damit YFU qualitativ hoch stehende Programme anbieten kann, ist der Einsatz von bezahlten Angestellten und von freiwilligen Mitarbeiter/innen unabdingbar. Dabei unterscheiden sich die Einsatzzeiten, das mögliche zeitliche Engagement, die Weiterbildungsbedürfnisse und die Arbeitsvoraussetzungen von Angestellten und Freiwilligen wesentlich. Beide Seiten sind sich dessen bewusst und nehmen gegenseitig Rücksicht.

### **5.3 Training von Freiwilligenmanagern**

Jede Person, die eine Funktion als Freiwilligenmanager/in wahrnimmt, hat eine entsprechende Schulung besucht. Ansprechpersonen/persönliche Betreuer/innen, welche eine Aufsichtsfunktion über eine bestimmte Aufgabe/Funktion innehaben, sollen nach Möglichkeit die Aufgabe/Funktion selbst schon durchgeführt und das spezifische Training dazu besucht haben.

### **5.4 Kommunikation**

Die Organisation informiert ihre Freiwilligen umfassend und zielgruppengerecht, so dass alle jederzeit über die für sie relevanten Informationen verfügen. Form, Inhalt und Kadenz dieser Informationen sind auf die Funktion abgestimmt und werden in einem separaten Kommunikationskonzept geregelt.

### **5.5 Nichterfüllung**

Die Ansprechpersonen sind dafür zuständig, dass die Freiwilligen (Funktionsträger/innen) Rahmenbedingungen vorfinden, die es ihnen ermöglichen, ihre Aufgabe erfolgreich zu erledigen. Falls ein/e Freiwillige/r eine Aufgabe nicht klar verstanden hat oder diese nicht angemessen erfüllen kann, so muss er/sie sich bei der Ansprechperson melden.

### **5.6 Qualitätsstandards**

Alle Freiwilligen achten auf die Erfüllung der Qualitätsstandards ("Basic Standards of YFU" und – je nach Aufgabe – interne Standards gem. Tätigkeitsbeschreibung) und erfüllen ihre Aufgaben bestmöglich. Dies wird punktuell überprüft, damit die Erfüllung der erwähnten Standards gewährleistet werden kann. Geltende Qualitätsstandards sind ein wichtiger Gesichtspunkt bei der Entwicklung von organisationsinternen Trainings.



## **5.7 Feedback und Evaluation**

Jede/r Freiwillige, der/die einen Job angenommen hat, hat das Recht auf eine Evaluation seiner/ihrer Arbeit durch die Ansprechperson. Das Feedback kann persönlich, telefonisch oder per E-Mail erfolgen. Die Ansprechperson evaluiert die Arbeit realitätsnahe und gibt konstruktives Feedback.

## **5.8 Anliegen und Beschwerden**

Freiwillige haben im Konfliktfall das Recht und die Möglichkeit, sich an eine unabhängige Drittperson innerhalb von YFU zu wenden (vgl. 1.8 Ombudsperson). YFU verpflichtet sich, professionell mit allfälligen Konflikten (z.B. zwischen einzelnen Freiwilligen oder zwischen Angestellten und Freiwilligen) umzugehen.

## **5.9 Austrittsgespräche**

Freiwillige können bei Beendigung einer Aufgabe ein „Austrittsgespräch“ verlangen. Dabei haben sie die Möglichkeit, konstruktive Kritik zu üben und Verbesserungs-/Änderungsvorschläge einzubringen. Ausserdem können sie Feedback zu ihrer Arbeit innerhalb von YFU verlangen.

## **5.10 Evaluation der Freiwilligenbeteiligung in der Organisation**

YFU evaluiert regelmässig die Beteiligung/Zufriedenheit der Freiwilligen in der Organisation mittels Umfragen, persönlicher Austrittsgespräche etc. YFU stellt sicher, dass notwendige Anpassungen vorgenommen werden.

# **6 Unterstützung und Anerkennung von Freiwilligen**

## **6.1 Spesenrückerstattung**

Freiwilligen von YFU haben das Recht auf Rückerstattung aller Auslagen, die ihnen durch die verantwortungsvolle Erfüllung der ihnen von YFU übertragenen Aufgaben entstanden sind. Ein Spesenreglement regelt die Details.

## **6.2 Versicherung**

Freiwillige sind während ihres Einsatzes durch YFU versichert.

## **6.3 Anerkennung**

YFU existiert nur dank dem Engagement von Freiwilligen. Deswegen misst YFU der Anerkennung des Einsatzes seiner Freiwilligen einen sehr hohen Stellenwert bei, unabhängig von dessen Art und Dauer.

## **6.4 Entwicklungsmöglichkeiten in der Organisation**

YFU ist darauf bedacht, Freiwilligen Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb der Organisation zu bieten. YFU unterstützt Freiwillige bei der Planung ihrer Zukunft innerhalb der Organisation (vgl. Mission Statement).