

HANDBUCH NACHBARSCHAFTSHILFE



Ein Leitfaden für den Auf- und Ausbau von organisierten Nachbarschaftshilfen

INHALT

Handbuch Nachbarschaftshilfe

Ein Leitfaden für den Auf- und Ausbau von organisierten Nachbarschaftshilfen

Herausgeber: Benevol Zug - Fachstelle für Freiwilligenarbeit
Schanz 4, 6300 Zug, info@benevol-zug.ch

Beratung: Prof. Simone Gretler Heusser
Hochschule Luzern - Soziale Arbeit
Institut für soziokulturelle Entwicklung

Unterstützt von: Kanton Zug, Direktion des Innern

Erschienen: 2016

EINFÜHRUNG

- ▶ Nachbarschaftshilfe gestern und heute: Hintergründe 6
- ▶ Nachbarschaftshilfe ist Freiwilligenarbeit 8
- ▶ Neue Formen: Organisierte Nachbarschaftshilfe 9
- ▶ Los geht's: In vier Schritten zum Ziel 11

MODUL 1: ANALYSE

- ▶ Wir haben eine Idee: Ideensammlung 13
- ▶ Bestandesaufnahme: Was braucht es? 14
- ▶ Wir kennen die Bedürfnisse: Zielgruppen 16

MODUL 2: KONZEPT

- ▶ Angebot: Unsere Leistungen 19
- ▶ Begleitkonzept: Was ist uns wichtig? 20
- ▶ Vermittlung: Konzept und Profil 22
- ▶ Vermittlung: Einsätze koordinieren 24
- ▶ Heikle Situationen: Wann und wie handeln? 25
- ▶ Grenzen: Wann heisst es stopp? 26

MODUL 3: UMSETZUNG

- ▶ Kernteam: Aufgaben und Zuständigkeiten 28
- ▶ Organisation: Wie viel Struktur ist sinnvoll? 30
- ▶ Budget: Ausgaben und Einnahmen 32
- ▶ Vermittlung: Online-Stellenbörse 34
- ▶ Kommunikation: Projekt bekannt machen 36

MODUL 4: EVALUATION

- ▶ Evaluation: Angebot weiterentwickeln 39

ANHANG

- ▶ Mustervorlagen 43
- ▶ Zum Weiterlesen 50

VORWORT

Weshalb ein Handbuch?

Das Handbuch ist im Zusammenhang mit dem Projekt «Förderung der informellen Freiwilligenarbeit im Kanton Zug» entstanden, welches Benevol Zug in Zusammenarbeit mit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit im Auftrag des Kantons Zug realisiert hat. Der Regierungsrat des Kantons Zug hat sich in seinen Legislaturzielen und seiner Strategie «Mit Zug einen Schritt voraus» für die Förderung der Freiwilligenarbeit ausgesprochen.

Nachbarschaftshilfe: ein Thema mit Potential

In verschiedenen von Benevol Zug und der Hochschule Luzern organisierten Workshops mit Akteuren und Anspruchsgruppen hat sich gezeigt, dass Nachbarschaftshilfe im Kanton Zug ein Thema mit Potential darstellt und ein hohes Bedürfnis für neue Nachbarschaftsnetzwerke besteht. Dieses Handbuch hilft privaten Interessierten, Vereinen, Institutionen und Gemeinden, einfach und unbürokratisch Nachbarschaftshilfe zu organisieren und zu unterstützen.

Aufbau

Im ersten Teil finden Sie Grundlagen zu Nachbarschaftshilfe, im zweiten Teil Arbeitshilfen für die Praxis. Nach der kurzen Darstellung einiger wissenswerter Fakten zu Nachbarschaftshilfe wird es ganz konkret: Arbeitsblätter und Checklisten sollen helfen, eine eigene Nachbarschaftshilfe zu lancieren. Praxisbeispiele zeigen, wie andere es gemacht haben. Links zu weiterführenden Websites bieten Inspiration und Ideen. Auch mögliche Stolpersteine werden benannt und Ideen vermittelt, wie diese aus dem Weg geräumt werden könnten.

Für wen ist das Handbuch gemacht?

Das Handbuch richtet sich an alle, die Nachbarschaftshilfe fördern wollen. Sowohl Freiwillige als auch Akteure in Gemeinden finden im Handbuch Hilfestellungen, wie eine Nachbarschaftshilfe aufgebaut und umgesetzt werden kann. Das Handbuch wurde mit Bezug zum Kanton Zug und seinen Gemeinden erstellt, die vorgeschlagenen Vorgehensweisen können aber in vieler Hinsicht auch auf andere Gemeinden und Interessengruppen übertragen werden.

Benevol Zug
Fachstelle für Freiwilligenarbeit

Hochschule Luzern
Soziale Arbeit

EINFÜHRUNG



Was braucht es zur Nachbarschaftshilfe?

In vier Schritten zur Nachbarschaftshilfe – das ist das Ziel dieses Handbuchs. Sowohl Freiwillige wie auch Akteure von Institutionen und Gemeinden finden hier Hilfestellungen, um eine Nachbarschaftshilfe aufzubauen. Beispiele, Checklisten und Arbeitsblätter unterstützen die Initianten und geben Inspirationen und Ideen. Es gibt nicht die eine Nachbarschaftshilfe. Was richtig und passend ist, entscheiden allein die Initianten.

Checkliste:

- ▶ Nachbarschaftshilfe gestern und heute: **Hintergründe**
- ▶ Die Prinzipien: **Freiwillige Unterstützung im Alltag**
- ▶ Neue Formen: **Organisierte Nachbarschaftshilfe**
- ▶ In vier Schritten zum Ziel: **Los geht's!**

Nachbarschaftshilfe

Gestern und heute

Was früher selbstverständlich war, funktioniert heute nicht mehr einfach so: die Nachbarschaftshilfe. Die Gründe dafür sind vielfältig und unter anderem im gesellschaftlichen Wandel zu suchen. Was klar ist, das Bedürfnis nach Nachbarschaftshilfe besteht nach wie vor.

Worum geht es? Nachbarschaftshilfe ...

- ... ist gelebte Mitverantwortung vor Ort.
- ... ermöglicht die direkte praktische Umsetzung sozialpolitischer Anliegen.
- ... hält die moderne Gesellschaft zusammen.
- ... ist niederschwellig und flexibel und bietet neue Freiräume.
- ... kann die Ressourcen und Kompetenzen aller Beteiligten brauchen.
- ... ergänzt professionelle staatliche und private Hilfsangebote.
- ... ist themenoffen und kann auf die Bedürfnisse vor Ort reagieren.
- ... kann Generationen und unterschiedliche Menschen zusammenbringen.
- ... kann zeitlich befristet oder kontinuierlich geleistet werden.
- ... nützt den Empfängerinnen und Empfängern.
- ... macht die Helfenden zufrieden.

Der Einfluss der modernen Gesellschaft

Auf das Zusammenleben zwischen Nachbarn hat unsere moderne Gesellschaft einen erheblichen Einfluss. Wir sind alle mobiler geworden – in Beruf und Freizeit – halten uns weniger in den eigenen vier Wänden auf und bleiben kaum ein Leben lang mehr am gleichen Ort. Die Zahl der Single-Haushalte wächst, und das klassische Familienmodell erhält mit neuen Formen des Zusammenlebens Konkurrenz. Das alles wirkt sich auf die Art und Weise aus, wie wir nachbarschaftliche Beziehungen gestalten und pflegen. Je nach Bevölkerungsgruppe ist der Zugang zu Netzwerken in der Nachbarschaft sehr unterschiedlich. Wenn in einem Quartier viele Familien mit Kindern wohnen, ist es einfacher, sich spontan zu finden und zu unterstützen. In der Betreuung der Kinder, beim Einkaufen oder einfach zum Zusammensein. Das kann ein paar Jahre lang gut gelingen, weil die Motivation und die Interessen gleich sind. Zehn Jahre später kann die Situation dann wieder eine andere sein.

Umständlicher kann sich der Zugang für Alleinstehende, Paare ohne Kinder und ältere Menschen gestalten. Mit organisierten Formen können Nachbarschaftshilfen auch überall dort entstehen, wo die Voraussetzungen schwierig sind. Solche Initiativen sind in den letzten Jahren an verschiedenen Orten, auch im Kanton Zug, entstanden. Organisierte Nachbarschaftshilfe hat verschiedene Vorteile. Das System ist insgesamt stabiler und weniger abhängig vom Zugang zu bereits bestehenden sozialen Bindungen. Es können Austauschmöglichkeiten für Menschen geschaffen

werden, die zurückgezogen leben, Freiwillige werden für Aufgaben angeleitet und ausgebildet, und für Fragen und Probleme ist eine Anlaufstelle vorhanden.

Nachbarschaftshilfe ist zivilgesellschaftliches Engagement aller Altersgruppen. Sie stärkt den gesellschaftlichen Zusammenhalt und stiftet Identität. Sie vermittelt, dass man nicht alleine auf der Welt ist, und verbessert die Lebensqualität mit kleinen Hilfestellungen erheblich.

Weshalb braucht es organisierte Formen?

- **Demografische Entwicklung der Gesellschaft:** Wir werden immer älter. Nach der Pensionierung gibt es noch einmal viele Jahre gesundes Leben. Immer mehr Rentnerinnen und Rentnern ist es ein Bedürfnis, sich in der Phase des «jungen Alters» freiwillig zu betätigen, z. B. mit einer betagten Nachbarin einzukaufen, einem Kind vorzulesen oder einen Fahrdienst anzubieten.
- **Veränderte Familienformen:** In einer Zeit, wo familiäre Strukturen mit Grosseltern und Verwandten nicht immer mehr verfügbar sind, springt Nachbarschaftshilfe als Erweiterung des Ressourcennetzwerks in die Lücke. Sie fördert die Beziehungen untereinander und zwischen den Generationen und ermöglicht unkomplizierte und gegenseitige Hilfeleistungen im Alltag.
- **Veränderte Wohnformen:** Zunehmend leben Menschen in Einzelhaushalten – vielleicht weil der Partner, die Partnerin verstorben ist, sehr häufig aber auch selbst gewählt. Zudem möchten die allermeisten Menschen im hohen Alter in ihrem gewohnten Wohnumfeld bleiben. Dank dem Grundsatz «ambulant vor stationär» können heutzutage auch pflegebedürftige Personen zuhause wohnen bleiben, ambulante Pflege- und Haushaltssdienste stehen fast flächendeckend zur Verfügung. Trotzdem gibt es immer wieder Situationen, die kein professioneller Pflegedienst abdecken kann. Hier kann Nachbarschaftshilfe eine wertvolle und geschätzte Ergänzung darstellen.
- **Mobilität:** Schliesslich führen der soziale Wandel, Migration und die erhöhte Mobilität in unserer Gesellschaft dazu, dass auch in ländlichen Gebieten die soziale Verankerung der Menschen nicht mehr selbstverständlich ist. Man kann nicht mehr voraussetzen, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner eines Dorfteils oder eines Quartiers automatisch kennen. Vereine sind wohl wichtige Treffpunkte, sprechen aber nicht alle gleich an. Hier kann Nachbarschaftshilfe eine zeitgemässe Form des Austausches darstellen.

Nachbarschaftshilfe ist Freiwilligenarbeit

Nachbarschaftshilfe kann vieles sein – wie sie genau aussieht und was sie beinhaltet, bestimmen die Menschen, die sie ausmachen. Folgende Prinzipien gelten für alle Formen von Nachbarschaftshilfe.

Prinzipien der Nachbarschaftshilfe

1. Bei Nachbarschaftshilfe geht es um gegenseitige Unterstützung im Alltag.
2. Nachbarschaftshilfe ist freiwillig – für beide Seiten.
3. Sobald Nachbarschaftshilfe nicht nur spontane, situative Handreichungen und direkte gegenseitige Unterstützung umfasst, sprechen wir von organisierter Nachbarschaftshilfe.

Nachbarschaftshilfe ist eine Form von Freiwilligenarbeit

Es gibt für freiwilliges Engagement verschiedene Bezeichnungen. Als kleinster gemeinsamer Nenner können folgende Kriterien genannt werden, die freiwilliges Engagement oder Freiwilligenarbeit kennzeichnen: Freiwilligenarbeit gilt als eine Leistung, die freiwillig und ohne Bezahlung für Personen ausserhalb des eigenen Haushaltes erbracht wird. Dabei heisst:

- **Freiwillig:** Ohne gesetzliche Verpflichtung, aus freiem Willen – im Gegensatz zu anderen unbezahlten Tätigkeiten wie z. B. Zivildienst.
- **Unbezahlt:** Es wird kein Lohn bezahlt, und es besteht kein Anstellungsverhältnis. Ausgenommen sind Aufwandsentschädigungen wie Spesen, Reisekosten, Telefonkosten.
- **Ausserhalb des eigenen Haushaltes:** Die Leistung wird zum Nutzen des Gemeinwesens erbracht; die eigene Haus- und Familienarbeit sowie die blosser Mitgliedschaft in einem Verein sind noch keine Freiwilligenarbeit.

Nachbarschaftshilfe in organisierter Form

Nachbarschaftshilfe kann sowohl zwischen Nachbarn direkt arrangiert sein als auch über die Vermittlung einer organisierten Nachbarschaftshilfe erfolgen. Erfolgreiche Nachbarschaftshilfen sind oft eine Kombination von beidem zum richtigen Zeitpunkt. Ein Kriterium der organisierten Form ist, dass diese Nachbarschaftshilfe über eine Anlaufstelle allen, die ein Bedürfnis haben, zugänglich ist.

Prinzipien der Nachbarschaftshilfe

- Nachbarschaftshilfe entspricht dem Bedürfnis, sich für andere zu engagieren und einen Beitrag zum gesellschaftlichen Zusammenhalt zu leisten.
- Nachbarschaftshilfe ist thematisch offen – jede Nachbarschaftshelferin und jeder Nachbarschaftshelfer kann ihre/seine Kompetenz einbringen –, ob das nun Unterstützung beim Ausfüllen der Steuererklärung, Begleitung beim Spaziergang oder das Kochen eines Mittagessens ist.
- Nachbarschaftshilfe kann den Austausch zwischen den Generationen fördern und der Vereinsamung von alleine lebenden Menschen entgegenwirken.
- Nachbarschaftshilfe ist als Ergänzung zu den lokal zur Verfügung stehenden professionellen Dienstleistungen und zu anderen Institutionen, die mit Freiwilligen arbeiten, zu sehen und soll bestehende Angebote nicht konkurrenzieren.
- Nachbarschaftshilfe ist koordiniert und organisiert. Häufig sind Nachbarschaftshilfen in einem Verein organisiert, in dem sowohl Anbieterinnen und Anbieter als auch Empfängerinnen und Empfänger Mitglied sind. Statt einem Verein ist es auch möglich, z. B. eine Interessengemeinschaft zu bilden.

Beispiele von Nachbarschaftshilfe

Nachbarschaftshilfe zeigt sich im Alltag ganz unterschiedlich, unabhängig davon, ob die Hilfe durch direkte Absprache zwischen Nachbarn erfolgt oder über eine Vermittlungsstelle, die Hilfesuchende und Freiwillige koordiniert. Ein paar Beispiele:

- **Beispiel 1:** Daniel Schwarz schaut jeweils am Mittag, ob in Elsa Suters Briefkasten das vereinbarte Kennzeichen liegt. Falls nicht, würde er bei ihr klingeln und nachfragen, ob bei der betagten Nachbarin alles in Ordnung ist.
- **Beispiel 2:** Die Fünftklässlerin Selina hat Mühe in der Schule. Am Nachmittag hilft ihr die 75-jährige Nachbarin mit den Hausaufgaben und übt mit ihr Rechnen und Deutsch.

- **Beispiel 3:** Die Mutter von Sebastian und Sarah arbeitet am Dienstag und Freitag. An diesen Tagen sind die beiden Kinder über den Mittag bei Sarahs Freundin Laura zuhause. Am Mittwoch, wenn Lauras Mutter arbeitet, verbringt Laura den Nachmittag bei ihrer Freundin Sarah und übernachtet auch oft dort.
- **Beispiel 4:** Immer am Donnerstag fährt Hans Grüter mit seinen beiden langjährigen Nachbarinnen, die nicht mehr gut zu Fuss sind, in die Stadt, wo die eine zum Coiffeur geht und er mit der anderen Kaffee trinkt. Anschliessend gehen sie zu dritt einkaufen.
- **Beispiel 5:** Seit Sepp Zumbühl pflegebedürftig ist, kommt neben der Spitex am Donnerstag ein Nachbar vorbei, der ihm Gesellschaft leistet und mit ihm eine Runde Schach spielt.
- **Beispiel 6:** Der 8-jährige Alex muss nach einer Operation einige Tage im Spital bleiben. Damit seine Eltern so oft wie möglich bei ihm sein können, hüten zwei Nachbarinnen abwechselungsweise die beiden jüngeren Geschwister.

Los geht's!

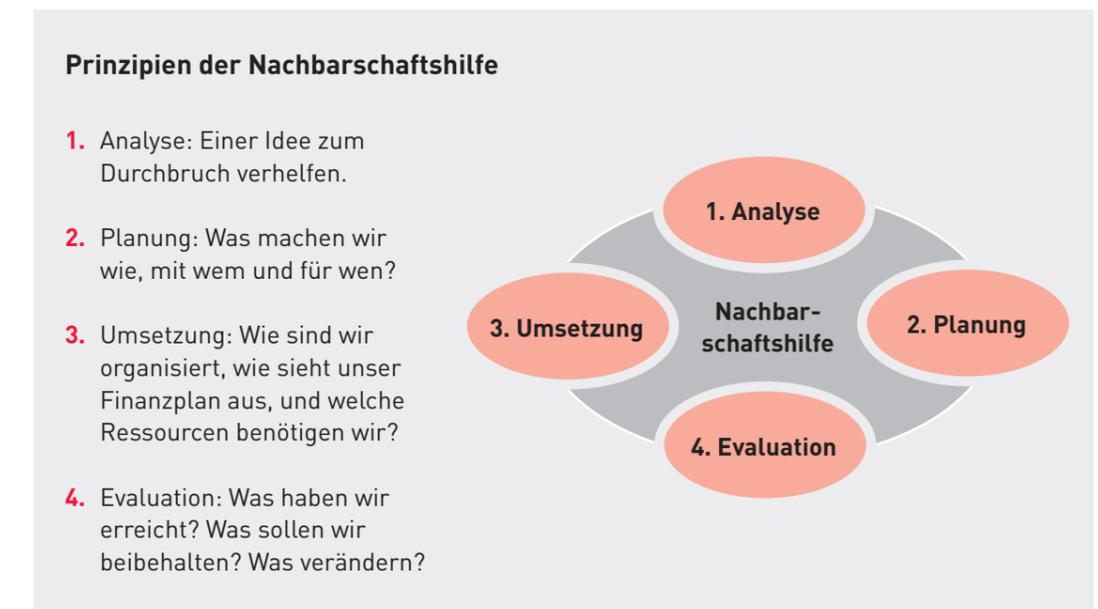
In vier Schritten zum Ziel

Die Initiierung einer Nachbarschaftshilfe ist immer dann möglich, wenn in einer Gemeinde, einem Quartier oder einer Überbauung eine Gruppe von Personen die Idee dazu hat. Jede Nachbarschaftshilfe ist eigen und unverwechselbar: Entstehungsgeschichte, Angebote und Bedürfnisse können ganz unterschiedlich sein und sich über die Zeit verändern.

In der Praxis zeigt sich, dass man einfach einmal beginnen muss und nicht das perfekte Grossprojekt von Anfang weg anstreben soll. Lieber klein und einfach anfangen und kontinuierlich lernen, anpassen, einbetten und ausbauen.

Vom Kleinen zum Grossen

Dieses Handbuch führt über die vier Module Analyse, Planung, Umsetzung und Evaluation zum Aufbau einer Nachbarschaftshilfe:



Im folgenden Praxisteil gibt es zu jedem Modul, das es für eine Nachbarschaftshilfe braucht, Arbeitsblätter und Checklisten. Diese dienen als Wegweiser und Inspiration und können beliebig ergänzt und angepasst werden.

Nun wünschen wir Ihnen eine erfolgreiche Projektarbeit und gutes Gelingen!

ANALYSE



Eine Nachbarschaftshilfe gründen.

Die Idee schwirrt schon lange in den Köpfen herum oder ist spontan im Gespräch mit anderen entstanden: Es müsste doch möglich sein, für das eigene Quartier oder die Wohngemeinde eine Nachbarschaftshilfe aufzubauen und sich so gegenseitig zu unterstützen.

Checkliste:

- ▶ Wir haben eine Idee: **Ideensammlung**
- ▶ Wir wissen, was wir anbieten: **Bestandesaufnahme**
- ▶ Wir kennen die Bedürfnisse: **Zielgruppen**

Brainstorming Wir haben eine Idee

Eine Idee kann noch so brilliant sein – wenn sie eine Idee bleibt, wird sie nie Wirkung erzielen können. Deshalb ist es wichtig, ganz zu Beginn die vorhandenen Ideen zu sammeln, zu entwickeln und zu strukturieren. Diskutieren Sie miteinander, was Sie sich unter einer Nachbarschaftshilfe vorstellen und welches die Motive sind. Diese Auslegeordnung wird Ihnen bei den nächsten Schritten helfen, zügig vorwärtszukommen.

Unsere Idee

Veranstalten Sie ein Brainstorming und suchen Sie Antworten zu den folgenden Fragen. Lassen Sie Ihre Gedanken fliegen und halten Sie alle Ideen mit Stichworten auf Karten oder auf einem Flip-Chart fest. Ganz wichtig: Bewerten Sie jetzt noch nicht. Jede Idee – und sei sie noch so unrealistisch – ist zulässig.

Brainstorming

- Was ist unsere Idee?
- Was ist unser Angebot?
- Wer soll davon profitieren?
- Welche Rolle haben wir?
- Wer kann uns unterstützen?
- Was ist uns wichtig?
- Was möchten wir erreichen?
- Welche offenen Fragen gibt es?
- ...

Strukturieren und Bewerten

Diskutieren Sie die Ideensammlung in der Gruppe. Entscheiden Sie, welche Ideen wegfallen und welche Vorschläge Sie weiterverfolgen. Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche, anstatt gleich zu Beginn schon alles zu wollen. Weniger ist oftmals mehr.

Ergebnis-Protokoll

Halten Sie die Ergebnisse in einem Protokoll fest. Bei der Bearbeitung der nächsten Schritte können Sie immer wieder darauf zugreifen.

Bestandesaufnahme

Was braucht es?

Wissen Sie, was es in Ihrer Umgebung an Hilfe- und Unterstützungsangeboten im Bereich der Nachbarschaftshilfe bereits gibt und was fehlt? Verschaffen Sie sich einen Überblick. Das hilft Ihnen, ein Angebot auf die Beine zu stellen, das willkommen ist und den Bedürfnissen entspricht. Gleichzeitig lernen Sie mögliche Partner kennen, mit denen Sie später zusammenarbeiten können.

Bestehende Angebote

Verschaffen Sie sich mit Recherchen und persönlichen Gesprächen einen Überblick zu bereits bestehenden Angeboten in Ihrem Umfeld*:

Für wen besteht bereits was?

- Welche Angebote gibt es bereits?
- Für welche Zielgruppen?
- Wer steht dahinter?
- Kosten sie etwas oder sind sie unentgeltlich?
- Welche guten/schlechten Erfahrungen haben die Beteiligten gemacht?
- Welches sind die Stärken und Schwächen dieser Angebote?
- Gibt es möglicherweise Schnittstellen?
- ...

* Mögliche Recherchekanäle:

- Sichten von vorhandenen Daten (z. B. Internetrecherche und Gemeindestatistiken).
- Gespräche mit Schlüsselpersonen (z. B. mit Vertreterinnen und Vertretern der Gemeinde, Kirche, evtl. vorhandenem Besuchsdienst, Quartierverein, Spitex, weiteren Schlüsselpersonen wie Schulleitung etc.), Durchführen einer Umfrage (schriftlich, online oder mündlich). Vorteil einer Umfrage ist es, dass sowohl potentielle Anbieter und Anbieterinnen wie Empfängerinnen und Empfänger von Nachbarschaftshilfe im gleichen «Aufwisch» erreicht werden können.

Verbündete und Partner

Es ist gut zu wissen, wer zu Ihren Unterstützern und Partnern gehört. So öffnen sich Türen, und Ihnen wird der Boden für Ihr Projekt geebnet.

Wer kann uns unterstützen?

- Vertreterinnen und Vertreter von Schulen, Kirchen, Spitex, Quartiervereinen oder auch Institutionen haben einen zumindest partiellen Überblick über die aktuelle Situation in der Gemeinde. Holen Sie hier Informationen ein.
- Wie kommen die eigenen Ideen bei den Schlüsselpersonen in der Gemeinde an? Wartet vielleicht jemand geradezu auf die Initiative Ihrer Nachbarschaftshilfe? Oder gab es in der Vergangenheit schwierige Erfahrungen, und Sie müssen nun Überzeugungsarbeit leisten?
- Wer kann Unterstützung geben und wie? (z. B. Gemeinden, Kirche, Stiftungen, Privatpersonen, Medien etc.)
- ...

Fazit

Es lohnt sich, nach der ersten Ideensammlung und der Bestandesaufnahme über das schon bestehende Angebot sorgfältig zu prüfen, wie die eigene Idee mit dem wahrgenommenen Bedarf in Einklang gebracht werden kann. Welches Fazit können Sie aus der vorangehenden Analyse ziehen? Was haben Sie festgestellt?

Das braucht es!

- Das fehlt an Hilfs- und Unterstützungsangeboten:
...
- Hier kann unsere Nachbarschaftshilfe wichtige Lücken füllen:
...
- Mit diesen Stellen wollen wir zusammenarbeiten:
...

Zielgruppen

An wen richten wir uns?

Im Zentrum der Nachbarschaftshilfe stehen die Hilfesuchenden und motivierte Freiwillige, die Betreuungsaufgaben mit Überzeugung und Begeisterung wahrnehmen. Wer sind die Hilfesuchenden? Und wer die Freiwilligen? Kennen Sie diese Gruppen bereits, oder müssen Sie sie noch finden?

Wer sind unsere Freiwilligen?

Wer soll die Angebote für Hilfesuchende erbringen, und welche Anforderungen stellen Sie an die freiwilligen Helferinnen und Helfer?

Wen suchen wir?

- Frauen und/oder Männer und welche Altersgruppen?
- Welche Erfahrung und Kompetenzen sind erforderlich?
- Welche persönlichen Eigenschaften sind wichtig?
- Welche Bedürfnisse haben Freiwillige?
- ...

Einsatzmöglichkeiten

- Welche Einsatzmöglichkeiten können wir anbieten (Angebotsliste)?
- Sind regelmässige und/oder unregelmässige Einsätze möglich?
- Können Einsatzwünsche geäussert werden?
- Ist ein Schnuppereinsatz möglich?
- ...

Welche Anforderungen haben Freiwillige bezüglich

- Aufgaben und Hilfesuchenden?
- zeitlicher Verfügbarkeit?
- Begleitung, Kommunikation und Feedback?
- ...

Wo finden wir unsere Freiwilligen?

- In unserem Wohnhaus/Quartier
- In unserer Gemeinde
- In bestimmten Gruppen und/oder Vereinen
- Über persönliche Empfehlungen

Wer nimmt unsere Angebote in Anspruch?

Überlegen Sie, für wen die Angebote Ihrer Nachbarschaftshilfe gedacht sind.

Wer sind die Hilfesuchenden?

- Nach Altersgruppen
- Nach Hilfeleistungen
- Nach Wohnort/Quartier
- Kennen wir die Hilfesuchenden bereits, resp. wie erreichen wir diese?
- Welche Bedürfnisse haben die Hilfesuchenden?
- ...

KONZEPT



Jetzt wird es konkret.

Das Angebot ist definiert. Die Spielregeln sind bekannt. Nun kommt die Vermittlungsfunktion zum Zug. Es ist zentral, sowohl die freiwilligen Helferinnen und Helfer als auch die Empfangenden von Nachbarschaftshilfen kompetent zu begleiten und zu betreuen. Dazu kann jede Nachbarschaftshilfe die zu ihr passenden Gefässe schaffen.

Checkliste:

- ▶ Wir haben unser Angebot definiert: **Angebotspalette**
- ▶ Wir haben die Spielregeln definiert: **Begleitkonzept**
- ▶ Die Vermittlung ist das A und O: **Konzept und Profil**
- ▶ Einsätze laufen koordiniert ab: **Ablauf Vermittlung**
- ▶ Wir erkennen und lösen Probleme: **Heikle Situationen**
- ▶ Wir können auch Nein sagen: **Grenzen der Nachbarschaftshilfe**

Angebot Unsere Leistungen

Jede Nachbarschaftshilfe ist einzigartig. Es gibt keinen allgemeinen Aufgabenkatalog, was zu einer Nachbarschaftshilfe gehört und was nicht. Manche Bedürfnisse übersteigen die Möglichkeiten einer Nachbarschaftshilfe. Genauer zu prüfen ist, wenn jemand Pflegeleistungen, eine Wohnungsreinigung oder Hilfe bei Finanzangelegenheiten wünscht. Dafür gibt es gemeinnützige Partnerorganisationen, die solche Leistungen erbringen können.

Palette der angebotenen Hilfeleistungen

Am einfachsten ist es, die Angebote ihrer Nachbarschaftshilfe in einer Übersichtsliste zusammenzustellen, die Sie nach Zielgruppen und/oder Aufgaben sortieren.

Seniorinnen und Senioren

- Spazieren
- Gesellschaft leisten
- Fahrdienste
- ...
- ...

Kinder und Jugendliche

- Mittagstisch
- Hol-/Bringdienst Kindergarten/Schule
- Aufgabenhilfe
- ...
- ...

Menschen mit Behinderung

- Gesellschaft leisten
- Fahrdienst zum Einkaufen
- Mittags-/Abendstisch
- ...
- ...

Haustiere und Garten

- Tiersitting regelmässig
- Tiersitting während Ferien/Krankheit
- leichte Hilfe im Garten
- ...
- ...

Handwerk und Haushalt

- kleine Handreichungen
- Mithilfe bei Wäsche
- Einkaufen
- ...
- ...

Administration

- Post sortieren
- Rechnungen vorbereiten
- Briefe/Mails schreiben
- ...
- ...

Begleitkonzept

Was ist uns wichtig?

Im Rahmen der Nachbarschaftshilfe braucht es sowohl für Freiwillige wie auch für Hilfesuchende Qualitätsstandards für die Begleitung und die Betreuung. Im Begleitkonzept stecken Sie den Rahmen ab und definieren wie und in welcher Form Einsätze erfolgen sollen.

Grundregeln unserer Nachbarschaftshilfe

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

- Die Einsätze erfolgen gemäss den Standards für Freiwilligenarbeit von Benevol.
- Jeder Einsatz ist freiwillig und selbstbestimmt.
- Freiwillige und Hilfesuchende sollen zusammenpassen und sich wohlfühlen.
- Wir verstehen unser Angebot als Ergänzung zu bezahlten Diensten und pflegen eine partnerschaftliche Zusammenarbeit.
- Ein Engagement kann von beiden Seiten jederzeit beendet werden, ohne dass damit ein schlechtes Gewissen verbunden sein muss.
- Mit allen Freiwilligen und Hilfesuchenden wird ein Erstgespräch geführt.
- Unsere Freiwilligen sind haftpflichtversichert. Gegen Unfälle sind unsere Freiwilligen privat versichert. Für gelegentliche Fahrdienste verfügen die Freiwilligen über eine private Auto-Insassenversicherung.
- Wir unterstützen unsere Freiwilligen im Wahrnehmen ihrer eigenen Grenzen.
- Wir fördern den regelmässigen Erfahrungsaustausch.
- ...

Begleitkonzept Hilfesuchende

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

- Die Hilfesuchenden werden von der Vermittlungsstelle über das Konzept und die Möglichkeiten und Grenzen der Nachbarschaftshilfe informiert. Die Vermittlung und die Einsätze sind kostenlos.
- Eine Vermittlung kann nicht garantiert werden.
- Unterstützungswünsche sollen so früh wie möglich angemeldet werden.
- Erwartungen sollen mit den Freiwilligen gleich zu Beginn geklärt werden.
- Vereinbarte Spesen werden direkt von den Hilfesuchenden bezahlt.
- Unstimmigkeiten werden so schnell wie möglich gemeldet.
- Es finden regelmässige Gespräche zwischen Vermittlungsstelle und Hilfesuchenden statt.
- ...

Begleitkonzept Freiwillige

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

- Die Freiwilligen werden von der Vermittlungsstelle über das Konzept und die Möglichkeiten und Grenzen der Nachbarschaftshilfe informiert.
- Die Freiwilligen müssen mindestens xx Jahre alt sein, resp. müssen Minderjährige die schriftliche Bewilligung der Eltern haben.
- Die Freiwilligen arbeiten unentgeltlich.
- Die Einsatzdauer der Freiwilligen beträgt maximal 4 Stunden pro Woche.
- Abmachungen müssen eingehalten und sollen nur im Notfall abgesagt werden.
- Die Freiwilligen unterstehen der Schweigepflicht.
- Unstimmigkeiten werden so schnell wie möglich gemeldet.
- Es finden regelmässige Gespräche mit den Freiwilligen statt.
- Den Freiwilligen wird ein Nachweis über die Art und Dauer ihrer Tätigkeit ausgestellt.
- Der Einsatz der Freiwilligen wird wertgeschätzt. Einmal im Jahr findet eine spezielle Veranstaltung dazu statt.
- ...

Vermittlung Konzept und Profil

Zentral bei der organisierten Nachbarschaftshilfe ist die Vermittlung. Hier laufen alle Fäden zusammen. Die Vermittlung gewährleistet, dass alle – insbesondere auch Menschen, die zurückgezogener leben, betagt oder krank sind – Zugang zu nachbarschaftlichen Hilfeleistungen haben.

Wie organisieren wir die Vermittlung?

Anhand der folgenden drei Modelle können Sie festlegen, welche Aufgaben und Zuständigkeiten die Vermittlung haben soll.

- Modell 1: Hohe Selbstorganisation und Eigenverantwortung**
- Hilfesuchende und Freiwillige finden und organisieren sich selbständig.
 - Wir stellen die notwendigen Grundlagen zur Verfügung (Betriebskonzept, Kommunikationsmittel).
 - Wir sind Anlaufstelle für Probleme und Schwierigkeiten.
 - ..

- Modell 2: Grundbetreuung Hilfesuchende und Freiwillige**
- Freiwillige und Hilfesuchende benötigen eine Akkreditierung. Dazu führen wir mit neuen Freiwilligen und Hilfesuchenden ein Erst- und Akkreditierungsgespräch durch.
 - Danach finden und koordinieren sich Freiwillige und Hilfesuchende selbständig.
 - ...

- Modell 3: Vollumfängliche Vermittlungsfunktion**
- Freiwillige und Hilfesuchende benötigen eine Akkreditierung. Dazu führen wir mit neuen Freiwilligen und Hilfesuchenden ein Erst- und Akkreditierungsgespräch durch.
 - Wir koordinieren und organisieren alle Einsätze über eine zentrale ehrenamtliche oder bezahlte Vermittlung.
 - ...

Profil Vermittlung

Die Anforderungen an die mit der Vermittlung betrauten Personen sind hoch. Diskutieren Sie anhand der folgenden Liste die Details zur Vermittlung.

- Profil** Die Anforderungen an die Vermittlung sind folgende:
- Wohnhaft im Quartier oder in der Gemeinde
 - gute Vernetzung
 - Lebenserfahrung
 - hohe Sozial- und Kommunikationskompetenz
 - Organisationsfähigkeit
 - Dienstleistungsorientiert
 - ...

- Aufgaben** Zu den Aufgaben zählen:
- Anfragen von Hilfesuchenden und Freiwilligen entgegennehmen
 - Kennenlerngespräche mit Hilfesuchenden und Freiwilligen
 - Vermittlung von Einsätzen
 - Kontakte zu nahestehenden Organisationen pflegen
 - Begleitung der Einsätze
 - Betreuung Freiwillige, Schulung, Erfahrungsaustausch
 - Öffentlichkeitsarbeit und Bekanntmachen Angebot
 - ...

- Erreichbarkeit** Unsere Nachbarschaftshilfe ist wie folgt zu erreichen:
- Täglich zu Bürozeiten
 - Täglich vormittags oder nachmittags
 - 2 bis 3 Halbtage pro Woche
 - 1 Halbtag pro Woche
 - ...

- Vergütung** Die Vermittlung wird wie folgt geleistet:
- Ehrenamtlich durch uns
 - Entlohnte Teilzeitstelle
 - Ein Mix aus beidem
 - ...

Vermittlung

Einsätze koordinieren

Jetzt wird es ganz praktisch. Wie werden die Einsätze koordiniert, und wer ist dafür zuständig? Wie gehen Sie vor, wenn ein Hilfesuch eintrifft? Auf welche Hilfsmittel und Tools können Sie zugreifen, damit Sie schnell und unkompliziert handeln können?

Wie organisieren wir die Vermittlung?

Anhand der folgenden drei Modelle können Sie festlegen, welche Aufgaben und Zuständigkeiten die Vermittlung haben soll.

- Anfrage Hilfesuch und Abklärung Bedürfnis**

Hilfesuchende melden sich bei Ihrer Nachbarschaftshilfe (via persönlichen Kontakt, Telefon oder E-Mail). Sie klären das konkrete Hilfebedürfnis ab > [Formular Einsatz](#).
- Suche und Anfrage mögliche Freiwilligen**

Sie nehmen Kontakt auf zu möglichen Freiwilligen und klären ab, ob ein Einsatz infrage kommt. Parallel dazu platzieren Sie ein Inserat auf der [Stellenbörse von Benevol Zug](#).
- Einsatzvereinbarung**

Sobald Sie fündig geworden sind, koordinieren Sie den Einsatz mit der/dem Freiwilligen und der/dem Hilfesuchenden > [Formular Einsatzvereinbarung](#).
- Einsatz (einmalig oder regelmässig)**

Der/die Freiwillige nimmt den Einsatz beim Hilfesuchenden wahr. Für Notfälle können Sie und die Freiwilligen auf eine [Notfall-Checkliste](#) sowie eine [Notfall-Telefonliste](#) zurückgreifen.
- Feedback und Abschluss**

Sie sorgen dafür, dass Sie in regelmässigen Abständen Feedback erhalten. Bei Abschluss des Einsatzes erheben Sie die Zufriedenheit > [Formular Auswertung](#).

Heikle Situationen

Wann und wie handeln?

Freiwillige Helferinnen und Helfer können vor Situationen stehen, die ihre Zuständigkeit übersteigen. Sie können mit schwerer Krankheit, Pflegebedürftigkeit, Verwahrlosung, Misshandlung oder finanziellen Problemen konfrontiert werden.

Umgang mit schwierigen Hilfsituationen

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

Schwierige Hilfsituationen

- Pflegebedürftigkeit
- Krankheit
- Einsamkeit
- Verwahrlosung
- Misshandlung
- Deutlich sichtbare finanzielle Probleme
- ...

Vorgehensweise

- Freiwillige sollen schwierige Situationen bei der Vermittlung melden. Sie sind nicht für deren Lösung verantwortlich.
- Freiwillige und Vermittlung besprechen das geeignete Vorgehen und klären mit den Betroffenen, welche Hilfestellungen über die Nachbarschaftshilfe hinaus möglich sind.
- In akuten Notsituationen sind unverzüglich die entsprechenden Noteinsatzkräfte zu informieren.
- Die Vermittlung führt eine aktuelle Krisentelefonliste.
- Freiwillige, die einer Notsituation ausgesetzt waren, erhalten Unterstützung und Hilfe, sofern sie das wünschen.
- ...

Grenzen

Wann heisst es stopp?

Gute Nachbarschaftshilfen sind in der Lage, Grenzen zu ziehen. Sie lehnen Tätigkeiten, die über kleine Hilfeleistungen und Handreichungen hinausgehen, konsequent ab. Sie achten darauf, dass beide Seiten – Freiwillige und Hilfesuchende – die Einsätze als erfüllend und befriedigend erleben.

Grenzen der Nachbarschaftshilfe

Anhand der folgenden Liste können Sie definieren, welche Punkte in Ihr Projekt einfließen sollen.

Grenzen allgemein

- Unsorgfältige, nachlässige, täuschende Betreuung von Hilfesuchenden und Freiwilligen
- Einsätze, die aufgrund ihrer Grössenordnung oder Fachlichkeit in den gewerblichen Bereich fallen
- Verletzung der Verschwiegenheitspflicht
- Missbrauch von Alkohol und Drogen, Diebstahl
- ...

Grenzen auf Seiten der Freiwilligen

- Fehlende Sympathie
- Überforderung, fehlende Abgrenzung und zu starkes Mitleiden
- Unfreundliches, aufdringliches, aggressives Verhalten
- Termine, Abmachungen werden wiederholt nicht eingehalten
- ...

Grenzen auf Seiten der Hilfesuchenden

- Fehlende Sympathie
- Überhöhte Ansprüche und Forderungen
- Unfreundliches, aufdringliches, aggressives Verhalten
- ...

UMSETZUNG



Noch wenige Schritte bis zum Ziel.

Nun ist klar, welches Angebot vorhanden ist und was auf Interesse stossen könnte. Damit die Nachbarschaftshilfe ins Rollen kommt, braucht es noch ein paar Dinge. Aufgaben, Zuständigkeiten und die Finanzierung müssen geklärt, ein Zeitplan muss erstellt werden. Die Initiative muss auch bekannt gemacht werden, es braucht Werbe- und Informationsmaterial.

Checkliste:

- ▶ Wir wissen, wer was tut: **Aufgaben und Zuständigkeiten**
- ▶ Wir haben die Organisation geregelt: **rechtliche Form**
- ▶ Wir haben einen Zeitplan: **Pendenzliste**
- ▶ Wir haben einen Finanzplan: **Budget**
- ▶ So machen wir unser Projekt bekannt: **Kommunikationsplan**

Kernteam

Aufgaben und Zuständigkeiten

Nehmen Sie sich die Mühe, Ihr Team sowie die Stellen und Personen, mit denen Sie interagieren, auf Papier zu bringen. Es wird Ihnen helfen, die Zuständigkeiten zu klären und ihre Aufgaben so aufzuteilen, dass am Schluss alle am gleichen Strick ziehen und Sie gemeinsam zu Ihrem Ziel kommen.

Aufgaben

Was alles muss getan werden, um die Nachbarschaftshilfe ins Rollen zu bringen?

Konzept und Rahmenbedingungen

- Kernteam und Zuständigkeiten
- Leitlinien und Zielsetzungen
- Begleitkonzept
- Rechtliches
- ...

Finanzen und Mittelbeschaffung

- Budget
- Buchhaltung
- Mittelbeschaffung
- ...

Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

- Website und/oder Facebook
- PR und Medienarbeit
- Flyer
- ...

Beziehungspflege zu Dritten

- Gemeinde, Kirchen, Quartiervereine
- Akteure im sozialen Bereich (Spitex, Pro Senctute etc.)
- Immobilienverwaltungen
- ...

Vermittlung

- Anwerbung Freiwillige und Hilfesuchende
- Vermittlung und Koordination
- ...

Infrastruktur und Administration

- Standort und/oder Büro
- PC, Drucker, Mobiliar
- Kommunikation (Telefon, Website, Mail)
- Infoblätter, Formulare
- ...

Kernteam

Definieren Sie gemeinsam, wie Sie zusammenarbeiten wollen und wer in der Startaufstellung wofür verantwortlich ist.

- Wer gehört dem Kernteam an?
- Wer ist zuständig für:
 1. Konzept und Rahmenbedingungen
 2. Finanzen und Mittelbeschaffung
 3. Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
 4. Beziehungspflege zu Dritten (Partnern, Gemeinde, Kirchen etc.)
 5. Vermittlung zwischen Freiwilligen und Hilfesuchenden
 6. Infrastruktur und Administration (Partner, Gemeinde, Kirchen etc.)
- Wer fällt welche Entscheide?
- Wer könnte uns im Kernteam zusätzlich unterstützen?
- ...

Pendenzenliste

Führen Sie eine rollende Pendenzenliste, in der Sie festhalten, wer was bis wann macht (inkl. offener Fragen).

Organisation

Wie viel Struktur ist sinnvoll?

Die Voraussetzungen und Ziele einer Nachbarschaftshilfe bestimmen die Organisationsform zu einem grossen Teil mit. Wer im eigenen Haus eine Nachbarschaftshilfe auf die Beine stellen möchte, braucht dafür kaum einen Verein zu gründen. Je mehr Personen hingegen ein gemeinsames Ziel verfolgen und je mehr Entscheidungen gemeinsam getroffen werden müssen, desto höher ist der Regelbedarf.

Organisationsform: Interessengemeinschaft

Ein paar Gleichgesinnte, eine gute Idee – und ein Projekt kann schnell und unkompliziert starten. Zu beachten ist, dass Sie in dieser Form immer als Privatperson involviert sind und entsprechend haften.

	Stärken	Zu beachten
Organisation und Leitung	<ul style="list-style-type: none"> Freundschaftliche Atmosphäre in kleiner Gruppe Kurze, schnelle Entscheidungswege 	<ul style="list-style-type: none"> Fehlende Vorgaben und Strukturen Unklare Kompetenzen und Verantwortungen
Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> Schnelle Handlungsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> Fehlende Absprachen und Risiko von Alleingängen Kassa-/Kontoführung nur über Privatperson möglich
Spenden	<ul style="list-style-type: none"> Attraktiv für Spender, die un-mittelbar und persönlich etwas bewegen möchten 	<ul style="list-style-type: none"> Evtl. fehlende Akzeptanz bei grösseren Spendern und Stiftungen
Rechtliches	<ul style="list-style-type: none"> Kaum Formalitäten notwendig 	<ul style="list-style-type: none"> Abschluss von Verträgen (z. B. Kauf-, Miet-, Arbeitsvertrag) nur über Privatperson möglich
Versicherung	<ul style="list-style-type: none"> Private Versicherungen 	<ul style="list-style-type: none"> Haftpflichtversicherung der freiwilligen Helfer
Hilfesuchende und Freiwillige	<ul style="list-style-type: none"> Familiäre, freundschaftliche Atmosphäre 	<ul style="list-style-type: none"> Nähe und fehlende Distanz Professionalität ohne bekannte Organisation im Rücken

Organisationsform: Verein

Ein Verein bietet verschiedene Vorteile, und die Gründung ist einfach zu bewerkstelligen. Die Haftung beschränkt sich auf das Vereinsvermögen.

	Stärken	Zu beachten
Organisation und Leitung	<ul style="list-style-type: none"> Vorgegebene Organisationsstrukturen, Leitungs- und Kontrollebenen 	<ul style="list-style-type: none"> Höhere Formalisierung Pioniergeist und Spontaneität am Leben erhalten können
Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> Klare Vorgaben und Gewährleistung der Transparenz Offizielle Anerkennung der Gemeinnützigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> Schwerfällige Diskussions- und Abstimmungsprozesse
Spenden	<ul style="list-style-type: none"> Ansprache von Spendern und Stiftungen als juristische Person Ausstellen von Spendenquittungen 	<ul style="list-style-type: none"> Know-how und Durchhalten beim Fundraising
Rechtliches	<ul style="list-style-type: none"> Ideale Organisationsform für gemeinnützige Zwecke Einfach zu gründen Als juristische Person geht der Verein in eigenem Namen und auf eigene Rechnung Verpflichtungen ein 	<ul style="list-style-type: none"> Die Mitglieder bestimmen, wie einfach oder komplex der Verein gestaltet wird
Versicherung	<ul style="list-style-type: none"> Die Freiwilligen sind über den Verein versichert 	<ul style="list-style-type: none"> Haftpflichtversicherung der freiwilligen Helfer
Hilfesuchende und Freiwillige	<ul style="list-style-type: none"> Hohe Identifikation seitens der Freiwilligen und Hilfesuchenden mit ihrer Organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Schwerfällige Strukturen und Prozesse können freiwilliges und ehrenamtliches Engagement lähmen

Budget

Ausgaben und Einnahmen

Freiwilligenarbeit bedeutet nicht, dass keine Kosten entstehen. Deshalb ist es wichtig, von Anfang an einen Finanzplan zu erstellen und zu prüfen, wie die finanziellen Mittel, die notwendig sind, zusammengebracht werden können.

Planung Ausgaben und Einnahmen

Die folgende Zusammenstellung gibt eine Übersicht, welche Kosten entstehen können und welche Erträge sich erzielen lassen.

-
- Infrastruktur**
 - Raummiete, PC und Drucker, Telefon, Büromöbel
 - ...
-
- Büroaufwand**
 - Büromaterial, Kopierpapier, Porti, Telefon
 - ...
-
- Werbung und Öffentlichkeitsarbeit**
 - Anlässe, Druckkosten Flyer, Kosten für Domain und Hosting Website etc.
 - ...
-
- Vergütungen und Spesen**
 - Falls Entschädigungen ausbezahlt werden, ist die AHV-Pflicht und die Unfallversicherung zu klären! Diese Lohnnebenkosten sind ebenfalls zu budgetieren.
 - Unkosten-Erstattung für Vorstandsmitglieder bzw. für andere Personen, die entsprechende Aufwände haben
 - ...
-
- Allgemeine Unkosten**
 - Verschiedene Auslagen, z. B. Haftpflichtversicherung, Kontogebühren, Bankspesen etc.
 - ...
-
- Weitere**
 - Abschreibungen, Steuern auf Gewinn, wenn als gemeinnütziger Verein nicht steuerbefreit
 - ...

Startbudget

Ein Verein bietet verschiedene Vorteile, und die Gründung ist einfach zu bewerkstelligen. Die Haftung beschränkt sich auf das Vereinsvermögen.

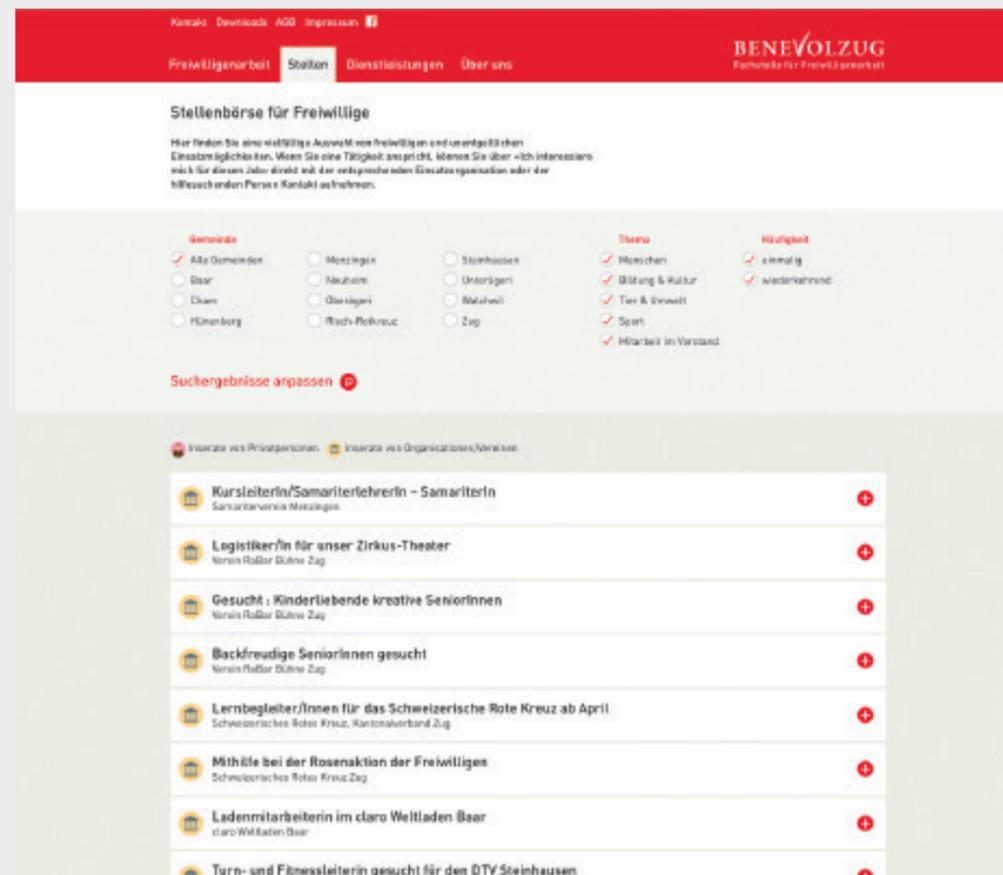
	Aufwand	Ertrag
.....		
Mitgliederbeiträge		200
Spenden		600
Gönner + Sponsoren		1500
Einnahmen Anlässe		500
Weitere Einnahmen		50
.....		
Vergütungen	0	
Sozialversicherungen	0	
Büroaufwand	450	
Werbung + PR	800	
Übriger Aufwand	150	
Spesen	40	
.....		
Total	1440	2850
Gewinn	1410	

Vermittlung Online-Stellenbörse

Benevol Zug führt eine Online-Stellenbörse für Freiwilligen-Jobs im Kanton Zug. Darüber finden Vereine, Institutionen und Privatpersonen schnell und einfach freiwillige Unterstützung. Nachbarschaftshilfen können diese Plattform ebenfalls unentgeltlich nutzen.

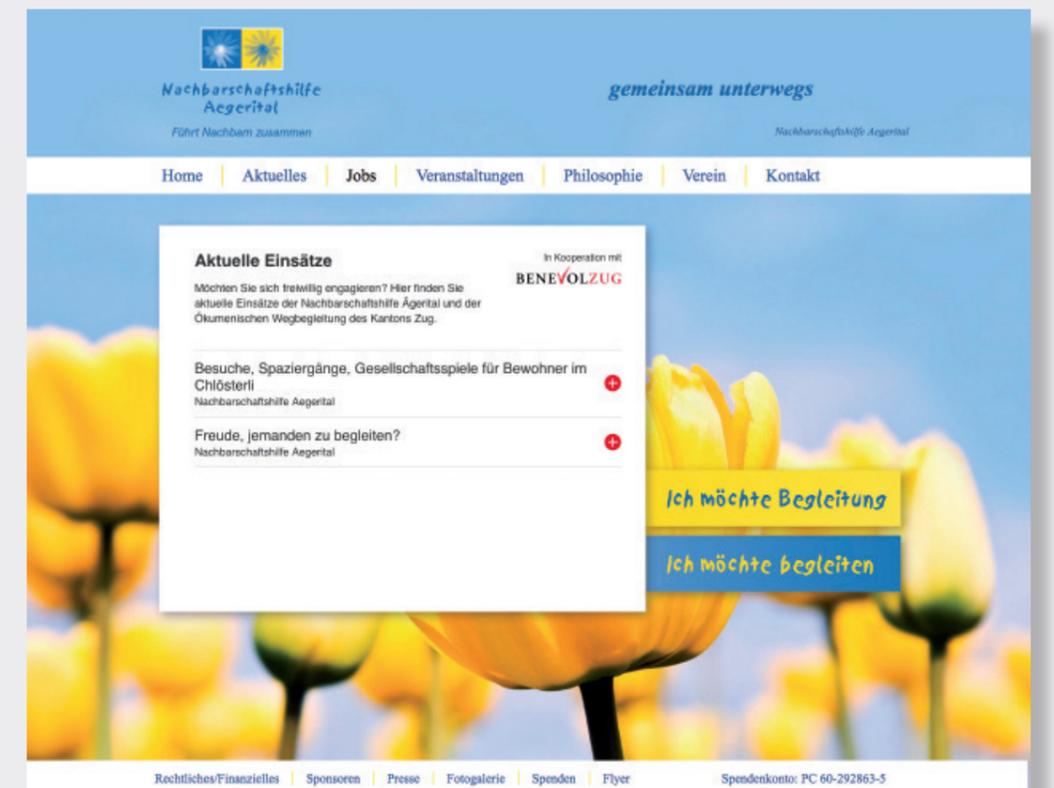
Online-Freiwilligenstellenbörse Benevol Zug

Nachbarschaftshilfen können über die unentgeltliche Online-Stellenbörse von Benevol Zug auf einfachem Weg freiwillige Helfende suchen. www.benevol-zug.ch



Integration Online-Stellenbörse als iFrame

Die auf der Plattform von Benevol Zug ausgeschriebenene Freiwilligen-Stellen einer Nachbarschaftshilfe können über ein iFrame auch in die eigene Website integriert werden. Dieses Angebot ist für Nachbarschaftshilfen im Kanton Zug ebenfalls unentgeltlich.



Kommunikation

Projekt bekannt machen

Unsere Idee muss bekannt gemacht werden. Das wird nicht von heute auf morgen gelingen, sondern erfordert Zeit und Geduld. Es braucht eine Website oder einen Facebook-Auftritt. Ebenso nützlich sind Flyer und Kleinplakate zum Verteilen und Aufhängen. Persönliche Kontakte und Informationsanlässe runden den Kommunikations-Mix ab. Positiv ist, dass viele Massnahmen (fast) gratis sind.

Aufgaben

Um nach aussen zu treten, braucht es ein paar Grundlagen, die wichtig sind und Ihnen helfen, das Projekt nachhaltig zu positionieren. Dazu gehören:

Kernbotschaften

- Beschreiben Sie in wenigen Worten Ihr Projekt:
 - Was machen wir?
 - Für wen?
 - Mit wem?
 - Wie?
 - Weshalb?
 - Wann?
 - Wo?

Name und Logo

- Wie benennen Sie Ihre Nachbarschaftshilfe?
- Welche Kriterien sind bei der Namenswahl wichtig?
 - Orts-/Quartierbezug
 - Verständlichkeit und Sprache
 - Kürze und Schreibweise
 - Eigenständigkeit
- Wie präsentiert sich das Projekt resp. der Name visuell (Logo)?

Anschrift und Bankkonto

- Wie lautet die Anschrift?
- Wie lautet das Bankkonto? Wird ein Vereinskonto eingerichtet?

Datenbank

- Erfassen Sie von Beginn an alle Kontakte in einer Datenbank (z. B. Excel), gliedert nach Kategorien (z. B. Hilfesuchende, Freiwillige, Gemeinde und Kirchgemeinden, Partnerorganisationen, Spender und Sponsoren, Medien)
- PC, Drucker, Mobiliar
- Kommunikation (Telefon, Website, Mail)
- Infoblätter, Formulare

Massnahmen und Aktivitäten

Welche Massnahmen braucht es, um das Projekt bekannt zu machen und Vertrauen für Ihre Idee aufzubauen, mit dem Ziel, motivierte Verbündete zu finden?

Was	Ziel	Für wen	Kosten
Website	Präsentation Projekt	• Alle Zielgruppen	• Keine (z. B. wix.com) • Domain
E-Newsletter	Dialog und News, Mitglieder gewinnen	• Alle Zielgruppen	• Keine (z. B. Newsletter2go.de)
Facebook	Präsentation Projekt und Dialog	• Alle Zielgruppen	• Keine
Flyer	Bekanntmachen Projekt und Mitglieder gewinnen	• Hilfesuchende • Freiwillige	• Kopien/Druck
Kleinplakate	Bekanntmachen Projekt, Vertrauen aufbauen und Austausch	• Hilfesuchende • Freiwillige	• Kopien/Druck
Direkte Kontakte	Bekanntmachen Projekt, Vertrauen aufbauen und Austausch	• Gemeinde • Kirchgemeinden • Quartierverein • Partnerorganisationen	• Keine
Info-Anlass	Bekanntmachen Projekt, Vertrauen aufbauen und Austausch	• Gemeinde, Kirchen, Partner • Hilfesuchende, Freiwillige, Interessierte	• Raummiete • Getränke
Medienarbeit	Bekanntmachen Projekt	• Alle Zielgruppen	• Keine

EVALUATION



Stetig ist einzig der Wandel.

Zu einer guten Nachbarschaftshilfe gehört auch, dass sie sich regelmässig darüber Gedanken macht, ob ihr Angebot noch optimal ausgerichtet ist und in welche Richtung es sich weiterentwickeln soll. Ehemals nachgefragte Angebote können an Bedeutung verlieren, neue Bedürfnisse können entstehen.

Checkliste:

- ▶ Wir holen Feedback ein: **Fragebogen**
- ▶ Unser Angebot entspricht den Bedürfnissen: **Überprüfung Angebot**
- ▶ Unsere Freiwilligen sind wertvoll: **Austausch und Anerkennung**
- ▶ Wir dokumentieren unsere Arbeit: **Tätigkeitsbericht**

Evaluation Angebot weiterentwickeln

Für die Weiterentwicklung der Nachbarschaftshilfe braucht es nicht viel: Mit periodischen Rückmeldungen von Hilfesuchenden und Freiwilligen, der regelmässigen Prüfung der Angebote sowie einer kurzen, jährlichen Berichterstattung erhalten Sie frühzeitig Hinweise auf notwendige Anpassungen und Ergänzungen.

Feedback von Hilfesuchenden und Freiwilligen

Der vorliegende Raster erlaubt auf einfache und schnelle Art – periodisch oder nach Abschluss eines Einsatzes –, Informationen zur Zufriedenheit zu erhalten.

Als Empfänger/-in von Nachbarschaftshilfe	Trifft gar nicht zu	Trifft eher nicht zu	Trifft eher zu	Trifft voll + ganz zu
--	---------------------	----------------------	----------------	-----------------------

.....

erhalte ich eine Hilfestellung im Alltag, über die ich sehr froh bin.

fühle ich mich aufgehoben und ernst genommen.

weiss ich, an wen ich mich bei Problemen wenden kann.

Als Freiwillige in der Nachbarschaftshilfe	Trifft gar nicht zu	Trifft eher nicht zu	Trifft eher zu	Trifft voll + ganz zu
---	---------------------	----------------------	----------------	-----------------------

.....

kann ich meine Vorstellungen von Nachbarschaftshilfe umsetzen.

kann ich etwas Sinnvolles tun und erhalte dafür Wertschätzung.

weiss ich, an wen ich mich bei Problemen wenden kann.

**Angaben zur Person: Name, Alter
Art des Einsatzes/Angebots
Zeitraum, Dauer**

.....

Überprüfung des Angebots

Um sicherzustellen, dass das Angebot aktuell ist und den Bedürfnissen entspricht, wird es periodisch – z. B. einmal jährlich – überprüft.

- Welche Angebote wurden kaum oder gar nicht genutzt?
- Welche Bedürfnisse, die von keinem anderen Anbieter abgedeckt sind, wurden nachgefragt und würden in die Nachbarschaftshilfe passen?
- Welche zusätzlichen Angebote könnten wir aufgrund von neuen Ressourcen und Kompetenzen von Freiwilligen in unsere Nachbarschaftshilfe aufnehmen?
- Wie haben sich die Angebote in unserer Gemeinde verändert? Gibt es neue professionelle Angebote? Sind Angebote oder Dienste gefährdet oder werden solche eingestellt?
- ...

Austausch und Anerkennung

Zur Weiterentwicklung gehört das Pflegen der in der Nachbarschaftshilfe beteiligten Helfenden und Empfangenden. Der Austausch zwischen und unter ihnen soll gefördert werden:

- Allfälliger Veränderungsbedarf in der Zusammensetzung einzelner «Tandems/Pärchen» kann so aufgenommen werden.
- Eine gemeinsame Veranstaltung ist eine gute Gelegenheit, auf beide Seiten Zufriedenheit und Wertschätzung auszudrücken. Neben der Möglichkeit zum Austausch können in diesem Rahmen Jubiläen gefeiert, neue Mitglieder begrüsst und scheidende verabschiedet werden.

Tätigkeitsbericht

In einfacher Form sollen die wichtigsten Eckdaten einer Nachbarschaftshilfe systematisch und in regelmässigen Abständen festgehalten werden.

Tätigkeitsbericht von ... bis ...

Kernaussagen

- Was hat uns in der Berichtsperiode am meisten bewegt?
- Was hat sich am stärksten verändert?
- Was läuft besonders gut? Wo gibt es Probleme?

Daten und Fakten

- Anzahl Hilfesuchende und Vermittlungen
- Anzahl Freiwillige und Einsatzzeiten
- Top 5 der am meisten nachgefragten Angebote (Hilfesuchende)
- Top 5 der beliebtesten Einsätze (Freiwillige)
- Fluktuation bei Hilfesuchenden und Vermittlungen
- Vernetzung und Zusammenarbeit
- Budget: Entwicklung Aufwand und Ertrag

Ausblick

- Was wird für das nächste Jahr erwartet, welche Trends zeichnen sich ab?
- Kontaktaufnahme mit lokalen Redaktionen (Zeitungen, Lokalradio, Lokal-TV) und Gespräch und/oder Medienmitteilung anbieten

VORLAGEN & LINKS



Damit Ihnen die Arbeit so einfach wie möglich fällt.

Zusätzlich zu den Checklisten im Handbuch finden Sie hier verschiedene Mustervorlagen, die sich für den direkten Einsatz in der Vermittlung eignen. Inspiration und Ideen bieten Ihnen die Tipps zum Weiterlesen und verschiedene Links zu Websites anderer Nachbarschaftshilfen.

Checkliste:

- ▶ Datenbogen für Freiwillige und Hilfesuchende
- ▶ Registerkarten für Einsätze
- ▶ Infoblätter für Freiwillige und Hilfesuchende
- ▶ Spesenreglement
- ▶ Flyer Nachbarschaftshilfe
- ▶ Zum Weiterlesen

Muster Datenbogen Hilfesuchende

Formular für Hilfesuchende

Name: _____

Beruf: _____

Adresse: _____

Tel. + Mail: _____

Ich benötige folgende Hilfe:

<input type="checkbox"/> Begleitung und Besuche	<input type="checkbox"/> Mittags-/Abendbisch
<input type="checkbox"/> Spazieren	<input type="checkbox"/> Haushalt und Hilfe bei Wäsche
<input type="checkbox"/> Fahrdienste	<input type="checkbox"/> Einkaufen
<input type="checkbox"/> Tiere betreuen	<input type="checkbox"/> Anderes (was?)
<input type="checkbox"/> Hausaufgaben	

Das ist speziell zu berücksichtigen:

<input type="checkbox"/> andere Sprache:	<input type="checkbox"/> Rollstuhl
<input type="checkbox"/> Krankheit:	<input type="checkbox"/> Hilfsmittel:
<input type="checkbox"/> Rollator	<input type="checkbox"/> Anderes (was?)

Wie sind die Einsätze erwünscht resp. möglich?

<input type="checkbox"/> Regelmässig (wann?)	<input type="checkbox"/> Kurzfristig auf Anfrage
<input type="checkbox"/> Unregelmässig nach Absprache	<input type="checkbox"/> Anderes (was?)

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

Ich bin mit der Erfassung meiner Daten einverstanden:

Datum/Unterschrift: _____

Muster

Datenbogen Freiwillige

Formular für Freiwillige

Name: _____

Beruf: _____

Adresse: _____

Tel. + Mail: _____

Welche Einsätze kommen infrage?

Begleitung und Besuche Mittags-/Abendisch
 Spazieren Haushalt und Hilfe bei Wäsche
 Fahrdienste Einkaufen
 Tiere betreuen Anderes (was?)
 Hausaufgaben

Welche Einsätze kommen nicht infrage?

Wie sind die Einsätze erwünscht resp. möglich?

Regelmässig (wann?) Kurzfristig auf Anfrage
 Unregelmässig nach Absprache Anderes (was?)

Spezielle Kenntnisse

Fahrausweis und Auto Handwerkliches Geschick
 Erfahrung mit Demenz Sprachkenntnisse (welche?)
 Erfahrung mit Betagten PC-Kenntnisse
 Erfahrung mit Behinderung Anderes (was?)

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

Ich bin mit der Erfassung meiner Daten einverstanden:

Datum/Unterschrift: _____

Muster

Registerkarten für Einsätze

Einsatzkarte

Name: _____

Monat: _____

Beim wem	Job	Wann	Spesen

Muster

Infos für Freiwillige

Liebe/r (Vorname)

Wir heissen Dich herzlich willkommen und freuen uns, dass Du inskünftig in unserer Nachbarschaftshilfe im Einsatz stehen wirst. Im Folgenden informieren wir Dich über ein paar wichtige Punkte:

- **Freie Entscheidungen:** Du entscheidest, was Du machen möchtest: Es gibt kein Müssen, sondern nur Wollen. Über die Einsatzbereiche und die Zeiten entscheidest Du. Darauf nimmt unser Vermittlungsteam so weit wie möglich Rücksicht.
- **Abmachungen:** Sobald ein Einsatz vereinbart ist, bist Du verpflichtet, die Abmachungen einzuhalten. Unsere Klienten verlassen sich auf Dich. Sollte ein Einsatz einmal nicht möglich sein, benachrichtigst Du Deinen Klienten und die Vermittlungsstelle rechtzeitig.
- **Vertraulichkeit:** Alles, was Du während des Einsatzes erfährst, unterliegt der Schweigepflicht. Du verpflichtest Dich, die Privatsphäre, Würde und Integrität der Klienten zu wahren. Wenn Du Dich austauschen möchtest, steht das Vermittlungsteam immer zur Verfügung.
- **Rückmeldungen:** Falls einmal etwas nicht optimal läuft, bitten wir Dich, Rückmeldung zu geben. Warte nicht zu lange damit. Wir wollen für alle Beteiligten gute Lösungen finden.
- **Zeitlicher Umfang:** Die Einsatzzeit sollte pro Klient eine Dauer von zwei Stunden wöchentlich nicht überschreiten.
- **Spesen:** Abgesprochene Auslagen wie Fahrkosten, Einkäufe, Eintritte etc. werden durch den Klienten direkt entschädigt. Siehe auch Spesenreglement. Bei Unklarheiten hilft das Vermittlungsteam weiter.
- **Begleitung und Anerkennung:** Unsere freiwillig Helfenden werden durch das Vermittlungsteam begleitet und unterstützt und sind an unsere Anlässe eingeladen. Dein freiwilliges Engagement wird mit der Anerkennungsurkunde von Benevol Zug jährlich dokumentiert.
- **Versicherung:** Unsere Freiwilligen sind während des Einsatzes gegen Haftpflichtansprüche versichert. Falls Du während Deines Einsatzes Klienten in Deinem Fahrzeug mitführst, benötigst Du eine private Insassenversicherung.
- **Vereinsmitgliedschaft:** Unsere Freiwilligen sind Mitglieder unseres Vereins und helfen uns dadurch, die Angebote unserer Nachbarschaftshilfe zu ermöglichen.

Nun wünschen wir Dir spannende Begegnungen und hoffen, dass Du viel Freude und persönliche Zufriedenheit erleben wirst.

{{Signatur}}

Muster

Infos für Hilfesuchende

Liebe/r Hilfesuchende/r

Unsere Nachbarschaftshilfe führt Menschen im Quartier zusammen und fördert die gegenseitige Hilfe und Unterstützung. Sie steht allen Bewohnerinnen und Bewohnern offen und ist politisch und konfessionell neutral.

- **Vermittlung:** Unser Vermittlungsteam nimmt sich Ihrem Anliegen mit grosser Sorgfalt an und setzt sich dafür ein, dass Ihr Wunsch so gut wie möglich erfüllt werden kann. Manchmal braucht es etwas Geduld oder einen zweiten Versuch.
- **Ergänzung zu bezahlten Diensten:** Nachbarschaftshilfe ist Kontaktpflege, in deren Rahmen kleine Dienstleistungen erbracht werden. Nachbarschaftshilfe kann bezahlte Dienste wie Spitex oder Reinigungsdienste nicht ersetzen.
- **Rückmeldungen:** Wenden Sie sich an uns, falls einmal etwas nicht optimal laufen sollte. Warten Sie nicht zu lange damit. Wir wollen für alle Beteiligten gute Lösungen finden.
- **Klare Vereinbarungen:** Die/der Freiwillige ist darauf angewiesen, dass Sie klar formulieren, was Sie benötigen und erwarten. Unklare und fehlende Vereinbarungen führen – auf beiden Seiten – nur zu Enttäuschungen.
- **Zeitlicher Umfang:** Wir empfehlen unseren Freiwilligen, die Einsatzzeit in der Regel auf zwei Stunden wöchentlich pro Kunde zu begrenzen.
- **Vertraulichkeit:** Die Vermittlungsstelle und die Freiwilligen sind zur Vertraulichkeit verpflichtet. Sie unterstehen einer Schweigepflicht, die sämtliche Informationen im Zusammenhang mit einem Einsatz umfasst. Sie sind insbesondere verpflichtet, die Privatsphäre, Würde und Integrität von Dritten zu wahren.
- **Entschädigung und Spesen:** Nachbarschaftshilfe wird von Freiwilligen ohne Entschädigung geleistet. Die Spesen, die den Freiwilligen während des Einsatzes entstehen (ÖV, Kaffee, Eintritte), müssen Sie übernehmen. Falls dies nicht möglich ist, suchen wir eine Lösung mit Ihnen.
- **Vereinsmitgliedschaft:** Unsere Klientinnen und Klienten sind automatisch Vereinsmitglieder. Mit Ihrer Mitgliedschaft helfen Sie uns, das Angebot unserer Nachbarschaftshilfe zu ermöglichen.

Nun wünschen wir Ihnen viel Freude, spannende Begegnungen und gute Unterstützung!

{{Signatur}}

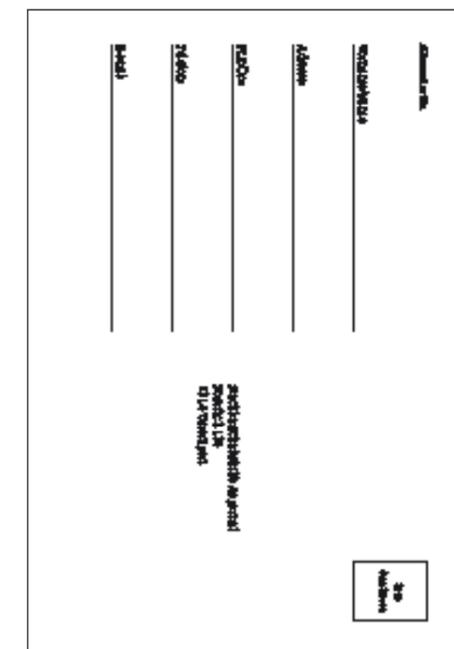
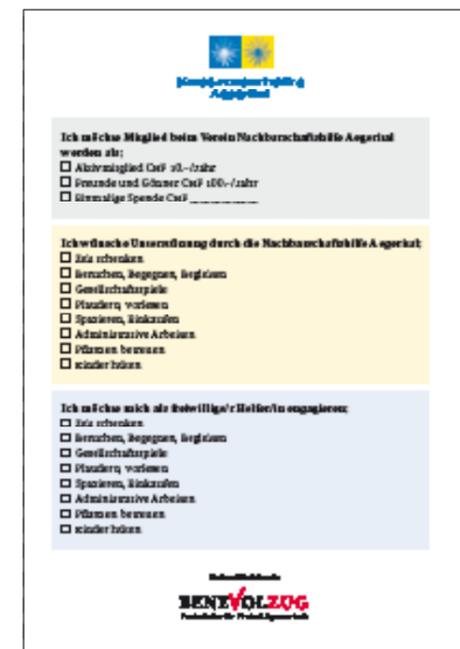
Muster

Flyer Nachbarschaftshilfe

Der Flyer der Nachbarschaftshilfe Aegerital mit Informationen für Hilfesuchende und Begleitete sowie Freiwillige



Antwortkarte zum Flyer für Interessierte, Vereinsmitglieder, Freiwillige und Hilfesuchende/Begleitete



Zum Weiterlesen

Publikationen und Links

Nachbarschaftshilfe

- **Soziale Unterstützung in der Nachbarschaft**
Alexander Seifert, Zentrum für Gerontologie, Universität Zürich, 2014
- **Handbuch Nachbarschaftshilfe – Ein Leitfaden zur Gründung**
Spontan. Nachbarschaftshilfe und Freiwilligenagentur, Sarstedt
- **Handbuch Generationenhilfe**
LandesEhrenamtsagentur Hessen, Frankfurt am Main, 2009
- **Socius – wenn Älterwerden Hilfe braucht**
Programm Age-Stiftung
- **Beispiele von Nachbarschaftshilfen im und um den Kanton Zug**
 - Nachbarschaftshilfe Aegerital
 - Ökumenische Wegbegleitung Kanton Zug
 - KISS-Genossenschaft Cham
 - Nachbarschaftshilfe Zürich
 - Senioren für Senioren Küsnacht
 - Nachbarschaftshilfe Horgen
 - Nachbarschaftshilfe Bülach
 - Nachbarschaftshilfe Freienbach
 - Seniorebrügg Langenthal
 - Nüeri-Netz Nürensdorf

Freiwilligenarbeit

- **Handbuch Freiwilligenarbeit**
Sozialdepartement, Stadt Zürich
- **Das soziale Kapital der Schweiz**
Markus Freitag, 2014
- **Freiwilligen-Monitor 2016 – Freiwilligkeit und Ehrenamt in der Schweiz**
Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft
- **Freiwilliges Engagement in der Schweiz 2013/2014**
Bundesamt für Statistik, 2015

Vereinswissen

- **So funktioniert unser Verein**
Daniel Leiser, Vreni Schawalder, Beobachter Edition, 2013
- **Fachstelle vitamin B – Aktuelles Vereinswissen**
Migros Kulturprozent, www.vitaminb.ch

