

# DOKUMENTATIONEN

## Qualitätsstandards aus Österreich: Partizipation macht sich bezahlt

**Bernhard Morawetz**

Bereichsleiter Internationale Freiwilligeneinsätze | Jugend Eine Welt | Wien  
bernhard.morawetz@jugendeinewelt.at

Unter der Koordination der bei *Jugend Eine Welt*<sup>1</sup> angesiedelten Servicestelle *WeltWegWeiser* entstanden im Jahr 2017 in Österreich Qualitätsstandards für internationale Freiwilligeneinsätze. Zehn Entsendeorganisationen entwickelten die Standards intensiv mit, weitere waren punktuell eingebunden. Auch Aufnahmearbeitorganisationen, Freiwillige und weitere ExpertInnen wurden konsultiert. Ein partizipativer Entwicklungsprozess im Zeitraffer.

### 1. Die Drehscheibe: Servicestelle *WeltWegWeiser*

Alles begann im Sommer 2015. Die *Austrian Development Agency*, die Agentur der Österreichischen Entwicklungszusammenarbeit, bewilligte die finanziellen Mittel zum Aufbau einer Servicestelle für internationale Freiwilligeneinsätze bei *Jugend Eine Welt*. Anfang Dezember 2015 nahm diese Servicestelle unter dem Namen *WeltWegWeiser* ihre Arbeit auf. Die Aufgaben von *WeltWegWeiser* lassen sich in drei Bereiche gliedern.

#### 1.1 Information und Beratung von Freiwilligen

*WeltWegWeiser* unterstützt Freiwillige bei der Vorbereitung eines Auslandeinsatzes in einem Land des Globalen Südens und empfiehlt als neutrale Stelle Entsendeorganisationen, die nachweislich definierte Qualitätsstandards einhalten. Die Information und Beratung der Freiwilligen erfolgt online, telefonisch, bei Messen und in persönlichen Gesprächen.

#### 1.2 Förderung qualitativ hochwertiger Einsätze

Mittlerweile sind 20 Entsendeorganisationen Teil des *WeltWegWeiser*-Netzwerks. Im Bereich der Einsätze ab drei Monaten mit gemeinnützigen österreichischen

<sup>1</sup> Der Verein *Jugend Eine Welt* ist ein unabhängiges internationales Hilfswerk, dessen Zweck in nationaler und internationaler Jugendhilfe sowie nachhaltiger Entwicklungszusammenarbeit liegt. Seit seiner Gründung im Jahr 1997 ist *Jugend Eine Welt* unter anderem in der Betreuung und Förderung von Freiwilligeneinsätzen im Ausland aktiv.

Trägern organisieren sie 90 Prozent aller Freiwilligeneinsätze. Freiwilligen dieser Entsendeorganisationen bietet *WeltWegWeiser* kostenlose Bildungsangebote und eine finanzielle Unterstützung für den Einsatz. Dazu kommen Leistungen für die Entsendeorganisationen im Netzwerk durch regelmäßige Austauschtreffen (Qualitätszirkel) und Fortbildungen.

### 1.3 Inklusive Freiwilligeneinsätze

Seit 2017 fördert *WeltWegWeiser* Einsätze von Menschen mit Behinderungen (ähnlich wie die Entsendeorganisation *Behinderung und Entwicklungszusammenarbeit e. V. (bezev)* in Deutschland). Im Rahmen eines Pilotprojekts werden bis 2019 inklusive Strukturen und Abläufe bei Entsendeorganisationen etabliert sowie Einsätze von Freiwilligen mit Behinderung ermöglicht. Auch die Entwicklung von Handlungsanleitungen für Entsendeorganisationen ist Teil des Pilotprojekts.

## 2. Die Ausgangslage: Warum österreichische Qualitätsstandards?

Eine wesentliche Aufgabe der Servicestelle im Jahr 2016 war die (Weiter-)Entwicklung von Kriterien und Qualitätsstandards für die Gewährleistung von qualitativ hochwertigen Auslandseinsätzen im Bereich Soziales, Entwicklung und Menschenrechte. Mit gemeinsamen Qualitätsstandards sollte die Abgrenzung der Mitgliedsorganisationen vom Volontourismus verstärkt werden.

Die Entwicklung gemeinsamer Standards startete jedoch nicht bei Null. Diverse bereits existierende Standards sollten berücksichtigt werden bzw. eine hilfreiche Grundlage bilden: das österreichische Freiwilligengesetz, bestehende Standards von Entsendeorganisationen, aber auch die Standards des deutschen *fid*-Netzwerks. Gleichzeitig musste der Prozess zur Entwicklung gemeinsamer Qualitätskriterien gewährleisten, dass die betroffenen Organisationen die Ergebnisse gut mittragen können, was ihre Einbeziehung in die Entstehung erforderte.

Anfang 2016 definierte Jugend Eine Welt daher folgendes Ziel für die Entwicklung österreichischer Qualitätsstandards:

*Es liegen bis Oktober 2016 Qualitätsstandards für internationale Freiwilligeneinsätze vor, die für Freiwillige und Aufnahmeorganisationen sinnstiftende Einsätze fördern. Diese Standards werden von den WeltWegWeiser-Entsendeorganisationen mitgetragen und sind eine geeignete Basis für ein Gütesiegel für Entsendeorganisationen.*

### 3. Der Start: die wohl kritischste Phase

Die Startvoraussetzungen ließen ein komplexes Projekt erwarten. So ergaben erste Gespräche mit Entsendeorganisationen über die Entwicklung gemeinsamer Standards ein breit gefächertes Stimmungsbild: Einige standen dem Ziel positiv gegenüber, andere waren skeptisch und hinterfragten, ob es diese Standards braucht. Besondere Sensibilität erforderte auch die Doppelrolle von *Jugend Eine Welt* als Träger der neutralen Servicestelle *WeltWegWeiser* einerseits und als betroffene Entsendeorganisation andererseits. Dazu kam noch der ambitionierte Zeitplan.

#### 3.1 Betroffene zu Beteiligten machen

Die Projektleitung lag in meinen Händen. Die Entwicklung unterstützen sollte eine externe Projektbegleitung, die Karl Schörghuber von ARCO Consulting übernahm. Ein wesentlicher Part war der Projektgruppe zugeschlagen. Alle zu diesem Zeitpunkt im Netzwerk vertretenen Entsendeorganisationen wurden eingeladen, in dieser Gruppe mitzuwirken. Schlussendlich entschlossen sich zehn Organisationen zur Teilnahme: Caritas, CONCORDIA Sozialprojekte, Dreikönigsaktion, Grenzenlos, Jesuit Volunteers, Salvatorianer, SCI Österreich, Steyler Freiwilligendienst, VIDES Freiwilligendienst und VOLONTARIAT bewegt.

Cornelia Burtscher von CONCORDIA beschreibt die Motivation, an der Projektgruppe teilzunehmen, so:

*Für CONCORDIA ist es sehr wichtig, dass wir an der Förderung und Bewahrung sinnvoller und sich vom Volontärs-Tourismus abgrenzender internationaler Einsätze mitwirken können. Außerdem war und ist für uns der Austausch mit den anderen Organisationen durch die regelmäßigen Treffen sehr hilfreich.*

Eigenes Knowhow teilen wollte Susanne Anzböck von der Caritas Österreich:

*Als Mitglied der Plattform, als das wir diesen – uns sehr wichtigen – Prozess in unserer Organisation bereits erledigt hatten, sahen wir es als unseren Beitrag, diese Erfahrungen mit den anderen Organisationen zu teilen, Synergien zu nutzen, durch Austausch anzureichern und unnötige Runden einzusparen.*

#### 3.2 Die drei Phasen des Prozesses

Vor dem ersten Treffen der Projektgruppe definierten wir folgende Aufgaben für die drei Projektphasen:

- Analysephase: Recherche relevanter Standards in Österreich und Deutschland, Input von ExpertInnen einholen, Aufbereitung der relevanten Rechercheergebnisse, Diskussion, Ergänzung und Analyse der relevanten Rechercheergebnisse

- Entwicklungsphase: Festlegen der Bereiche, für die Standards definiert werden sollen, Definieren der Standards, Feedback von ExpertInnen einholen
- Abschlussphase: Finalisierung der Standards, Kommunikation an die *Austrian Development Agency*, Kommunikation an die Öffentlichkeit

### 3.3 Gemeinsamer Start der Projektgruppe

Besonderes Augenmerk lag auf dem ersten Treffen der Projektgruppe. Dabei musste durch das Schaffen von Klarheit für alle Beteiligten und den Aufbau von Vertrauen untereinander die Basis für eine erfolgreiche Weiterarbeit gelegt werden. Die Ziele des Treffens waren daher:

- Entwicklung eines gemeinsamen Bildes des Projekts und der Rahmenbedingungen
- Klärung von Prinzipien der Zusammenarbeit in der Projektgruppe
- Klärung der konkreten Weiterarbeit

Inhaltliche Themen standen am Beginn also nicht im Vordergrund. Vielmehr legten wir den Fokus darauf, die Entwicklung von Qualitätsstandards zu einem gemeinsamen Projekt aller Beteiligten zu machen. Das Diskutieren und Klären von Zielen, Zeitplan, Rahmenbedingungen und Prinzipien der Zusammenarbeit erforderte viel Zeit – auch noch beim zweiten Treffen der Projektgruppe. Es war jedoch eine Investition, die sich später lohnen sollte.

Beim ersten Projektgruppentreffen beschlossen wir auch, die Perspektiven von Aufnahmeorganisationen auf Qualitätsmerkmale von Freiwilligeneinsätzen einzuhören. Eine schriftliche Befragung wurde vereinbart, an der sich in weiterer Folge 20 Aufnahmeorganisationen bzw. Einsatzstellen von acht verschiedenen Entsendeorganisationen beteiligten.

## 4. Die Entwicklung: neun Monate intensive Arbeit

Was folgte waren neun Monate mit vielen Workshops, Arbeitstreffen und Interviews. Schon beim zweiten Treffen der Projektgruppe bildeten sich kleine Arbeitsgruppen, in denen jeweils zwei bis drei VertreterInnen von Entsendeorganisationen einzelne Kapitel der Qualitätsstandards ausarbeiteten. Bei den insgesamt fünf Treffen der Projektgruppe diskutierten wir die Entwürfe der Arbeitsgruppen und legten gemeinsam die weitere Vorgehensweise fest. Um die Perspektive von Freiwilligen einzuhören, organisierten wir einen Fokusgruppenworkshop, bei dem wir Rückmeldungen zum aktuellen Entwurf der Standards abfragten und diskutierten. Vor der Fertigstellung im November 2016 holten wir auch noch Feedback von weiteren Entsendeorganisationen im *WeltWegWeiser*-Netzwerk (*Boa Woyonko*,

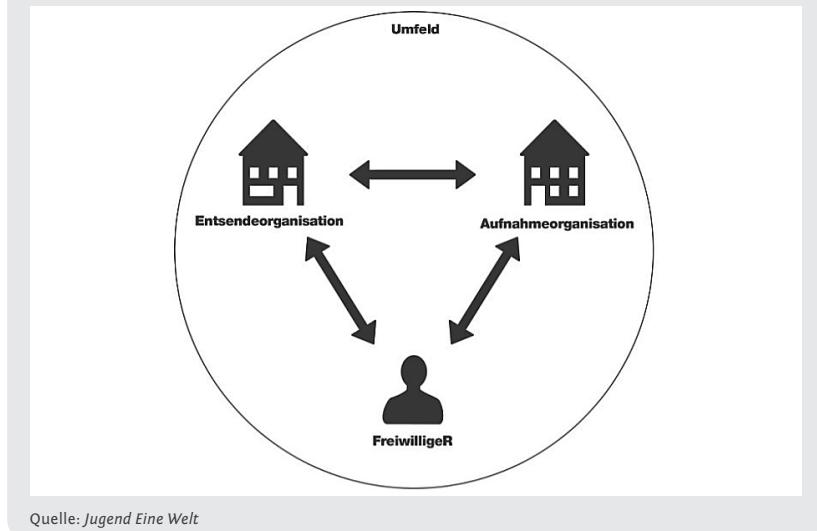
*BRAVEAURORA Österreich*) und ExpertInnen im Bereich der Freiwilligenarbeit (*Brot für die Welt – Evangelischer Entwicklungsdienst, ECPAT Österreich, Ehrenamtsbörse, Kubekom – Institut für kulturbewusste Kommunikation, Jugendinfostelle WienXtra*) ein.

Wesentlich für den Erfolg des Projekts war, dass die Mitglieder der Projektgruppe auch abseits der Projektgruppentreffen Aufgaben und Verantwortung übernommen. Zudem förderte die weitgehende personelle Kontinuität in der Projektgruppe ein fokussiertes Arbeiten. „Die Art von Gegencheck und Reflexion war wichtig und gut für uns“, erinnert sich Susanne Anzböck von der Caritas. Und ergänzt eine weitere Herausforderung, mit der wir konfrontiert waren: „Merkbar waren die unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen bzw. Ausgangslagen der sich beteiligenden Organisationen.“ Auf diese Unterschiede reagierten wir in zweifacher Hinsicht: Bereits bei einem der ersten Projektgruppentreffen stellten wir gemeinsame Qualitätsmerkmale gelingender Freiwilligeneinsätze in den Mittelpunkt – also das, was die involvierten Organisationen verbindet. Zudem legten wir später bei der Formulierung der Standards Wert darauf, dass sich alle Organisationen darin wiederfinden. Dadurch sind zwar manche Kriterien etwas allgemein gehalten, es konnten aber alle Beteiligten das Ergebnis mittragen.

## 5. Das Ergebnis: die Beziehungen im Fokus

Bei der Entwicklung der Qualitätsstandards für internationale Freiwilligeneinsätze war es uns wichtig, die Beteiligten an den Einsätzen ins Zentrum zu rücken: die Freiwilligen selbst, die Aufnahmeorganisationen bzw. Einsatzstellen, die Entsendeorganisationen und die Begünstigten der Einsatzstellen. Außerdem das Umfeld, im Falle von Freiwilligeneinsätzen also vor allem die Angehörigen der Freiwilligen, FördergeberInnen, die interessierte Öffentlichkeit und die Medien. Die Abwicklung von Freiwilligeneinsätzen definierten wir als bewusste Gestaltung von Beziehungen. Da die Qualitätsstandards Freiwillige, Aufnahmeorganisationen und Entsendeorganisationen erreichen sollten, behandeln sie deren Dreiecksverhältnis (s. Abbildung 1).

Abbildung 1: Beziehungsdreieck der österreichischen Qualitätsstandards für internationale Freiwilligeneinsätze



Quelle: Jugend Eine Welt

Gleichzeitig erheben die Standards keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie stellen jedoch folgende Anliegen in den Mittelpunkt:

- Die Standards sind praxistauglich und für alle Beteiligten im Arbeitsalltag nützlich und anwendbar.
- Die Standards sind für möglichst viele Organisationen mit zum Teil sehr unterschiedlichen personellen und finanziellen Ressourcen anwendbar.
- Die Standards bieten sowohl den Freiwilligen, als auch den Organisationen eine hohe Transparenz.

Dazu nochmals Susanne Anzböck:

*Die gemeinsamen Standards sind sozusagen Mindeststandards für uns, wo wir gut mit können. Unsere eigenen Standards sind schärfer. So gesehen wären sie für uns alleine nicht ausreichend, sie sind aber gut für das gesamte Netzwerk.*

Den Wert für das Netzwerk bestätigt auch Cornelia Burtscher:

*Es ist für uns gut zu wissen, an wen man Freiwillige verweisen kann, wenn sie einen Einsatz in einem Einsatzland oder Aufgabengebiet suchen, in dem wir selbst nicht aktiv sind. Es erleichtert einiges, auf die Homepage von Welt-WegWeiser aufmerksam zu machen und sich sicher sein zu können, dass die*

*Suchenden dort andere Organisationen finden werden, die dieselben Qualitätsstandards verfolgen.*

Inhaltlich gliedern sich die Standards in vier Kapitel, in denen vor allem auf die Beziehung der PartnerInnen eingegangen wird:

- Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation
- Aufnahmeorganisation und FreiwilligeR
- FreiwilligeR und Entsendeorganisation
- Kommunikation mit dem Umfeld

Jedes Kapitel startet mit einem Überblick („Worum es geht“), setzt fort mit der Zielrichtung („Worauf liegt der Fokus“) und listet danach die Kriterien im Einzelnen auf. Alle wesentlichen Phasen eines Einsatzes wie Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung werden behandelt. Cornelia Burtscher beschreibt, wie sie die Standards im Alltag nutzt:

*Ich als Verantwortliche des Volontärsprogrammes nehme die Qualitätsstandards immer wieder einmal her und schaue, ob wir uns überall im Rahmen befinden. Ich kann auch unsere (zukünftigen) Freiwilligen auf die Qualitätsstandards hinweisen. Dadurch wissen diese vorab, was sie von uns erwarten können.*

## **6. Ein Ausblick: Wie es weiter geht**

Nach der Fertigstellung durch die Projektgruppe im November 2016 gab die *Austrian Development Agency* noch eine ausführliche Rückmeldung zu den Qualitätsstandards. Auch diese wurde an die Entsendeorganisationen kommuniziert und führte in Abstimmung mit diesen zu einigen Ergänzungen der Standards. Im Mai 2017 stellten wir die Qualitätsstandards schließlich fertig und kommunizierten sie an die Öffentlichkeit. Damit war nun zwar das Projekt zur Entwicklung der Standards abgeschlossen, es startete aber gleich der nächste Prozess: jener zur Implementierung. Seit Juli 2017 treffen sich die *WeltWegWeiser*-Entsendeorganisationen vierteljährlich im Qualitätszirkel, um an der Qualität der Programme zu arbeiten und einander bei der Weiterentwicklung zu unterstützen.

Bald zeigte sich, dass die Aufmerksamkeit für *WeltWegWeiser* durch die Veröffentlichung der Qualitätsstandards spürbar gestiegen war, insbesondere bei wichtigen MultiplikatorInnen wie Jugendinfostellen. Mit der Bedeutung von *WeltWegWeiser* stieg auch die Bedeutung der Mitgliedschaft bei der Servicestelle. Denn *WeltWegWeiser* und die Entsendeorganisationen im Netzwerk werden als seriöse Anbieter wahrgenommen. Für die Glaubwürdigkeit von *WeltWegWeiser* und aller Entsendeorganisationen im Netzwerk ist es daher essentiell, dass sich alle

Entsendeorganisationen nachweislich an den Qualitätsstandards orientieren. Im Februar 2018 beschlossen wir daher im Qualitätszirkel, dass alle Entsendeorganisationen im Netzwerk bis Ende des Jahres eine Selbstevaluierung entlang der Standards durchführen. Die Ergebnisse der Evaluierung werden mit *WeltWegWeiser* besprochen.

Für diese Selbstevaluierung entwickelten wir gemeinsam mit einigen interessierten Entsendeorganisationen ein Formular, in dem zu jedem Kriterium drei Angaben zu machen sind:

- Wo wir stehen: Einschätzung auf einer Skala von 0 bis 3
- Woran man das erkennt: kurze Beschreibung oder Angabe von Dokumenten, die die Erfüllung belegen
- Maßnahmen: Was tun wir um der Erfüllung des Kriteriums näher zu kommen?

Als weitere Unterstützung bei der Selbstevaluierung haben wir den Entsendeorganisation die Handreichung *Empfehlungen für die Durchführung einer Selbstevaluierung* zur Verfügung gestellt, einen Workshop zum Thema abgehalten und persönliche Beratungsgespräche durchgeführt.

Die erstmalige Selbstevaluierung wollen wir nun auch dazu nutzen, die Qualitätsstandards selbst weiterzuentwickeln und zu erheben, in welchen Bereichen *WeltWegWeiser* die Entsendeorganisationen in Zukunft besonders unterstützen soll (z. B. durch Fortbildungen).

Auch für die Zeit nach der Selbstevaluierung gibt es erste Pläne: So wollen wir die hohe Qualität der Arbeit der Entsendeorganisationen auch in der Öffentlichkeitsarbeit stärker nutzen und noch viel mehr hervorheben, dass sich diese an hohen Standards orientieren. Ab 2019 möchten wir daher ein Gütesiegel für Entsendeorganisationen entwickeln. Auch diesen Prozess werden die *WeltWegWeiser*-Entsendeorganisationen wieder maßgeblich mitgestalten. Denn die Entwicklung der Qualitätsstandards hat gezeigt, dass Partizipation zu besseren und nachhaltigeren Ergebnissen führt. Das unterstreicht auch Cornelia Burtschers Resümee:

*Für uns war es ein großes Plus, dass die Standards partizipativ entstanden sind und somit jedeR die eigenen Erfahrungen einbringen konnte. Dadurch ist auch die Identifikation mit dem Ergebnis sehr leicht.*

## Qualitätsstandards im Detail

### 1. Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation

#### Überblick: Worum es geht

In diesem Abschnitt sind die organisationsbezogenen Voraussetzungen und die Zusammenarbeit zwischen Entsende- und Aufnahmeorganisation beschrieben.

Entsendeorganisationen sind Einrichtungen in Österreich, die für die Vermittlung Freiwilliger an die Aufnahmeorganisation sorgen sowie weitere vereinbarte Aufgaben zur Vorbereitung und Begleitung übernehmen.

Aufnahmeorganisationen sind Einrichtungen außerhalb Österreichs, bei denen Freiwillige zeitlich begrenzt und ohne finanzielle Abgeltung im Rahmen der eigenen Tätigkeitsfelder mitarbeiten können bzw. Organisationen, die die Betreuung von Freiwilligen im Ausland in Einsatzstellen koordinieren und diese Einsatzstellen betreuen.

Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation können auch organisatorisch miteinander verbunden sein.

#### Zielrichtung: Worauf der Fokus liegt

Der Fokus liegt auf:

- klaren Zielen und Abläufen, die gemeinsam in einem möglichst egalitären Verhältnis abgesprochen und vereinbart werden.
- gefestigten Strukturen der Organisationen.
- einer von Offenheit und Vertrauen getragenen Zusammenarbeit.
- sozialer Verantwortung.
- positiven Wirkungen und der Nachhaltigkeit der Einsätze für Freiwillige und Aufnahmeorganisationen.
- lernenden Organisationen und Qualitätssicherung.

#### Die Kriterien im Einzelnen

##### Organisationen

- Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation haben für sich Visionen und Ziele formuliert. Diese werden gegenseitig kommuniziert.

- Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation sind gefestigte Organisationen (bzw. Organisationseinheiten), die über klare Strukturen, Entscheidungsabläufe und Kompetenzverteilungen verfügen.
- Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation führen zur Weiterentwicklung des Freiwilligenprogramms Analysen und Evaluierungen durch, orientieren sich an den Ergebnissen und passen Strukturen und Abläufe an veränderte Rahmenbedingungen an. Die Entsendeorganisation ist letztverantwortlich für die Qualitätssicherung.
- Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation haben für sich definiert, woran sie die Wirksamkeit der Freiwilligeneinsätze messen. Die Messkriterien sind der jeweils anderen Organisation bekannt.

### **Zusammenarbeit**

- Die Entsendeorganisation wählt die Aufnahmeorganisationen, mit denen sie zusammenarbeitet, nach klaren Kriterien aus.
- Zwischen Aufnahmeorganisation und Entsendeorganisation werden keine einseitigen Abhängigkeiten entwickelt (sofern es sich um voneinander unabhängige Organisationen handelt).
- Entscheidungen über wesentliche Veränderungen des Freiwilligenprogramms bei Entsendeorganisation oder Aufnahmeorganisation werden jeweils unter Einbindung der anderen getroffen.

### **Rahmenbedingungen der Freiwilligeneinsätze**

- Zwischen Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation sind die Zuständigkeiten geklärt.
- Finanzielle und materielle Leistungen sind klar geregelt.
- Die Dauer der Einsätze ist an die Art der Tätigkeit angepasst.
- Vereinbarungen und/oder Verträge sind ausgehandelt und angenommen. Erforderliche Anpassungen werden von Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation gemeinsam vereinbart.
- Zwischen Aufnahmeorganisation und Entsendeorganisation sind die Unterbringung und Verpflegung der Freiwilligen und ihre Finanzierung klar geregelt.
- Bei Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation sind Ansprechpersonen mit ausreichender Kompetenz, Erfahrung und Ressourcen für eine qualifizierte Begleitung der Freiwilligen vorhanden.

- Durch den Einsatz der Freiwilligen werden keine bezahlten Arbeitsplätze ersetzt.
- Die Aufnahmeorganisation definiert die Arbeitsfelder und Rahmenbedingungen für die Freiwilligeneinsätze und gibt diese der Entsendeorganisation bekannt.
- Die Aufnahmeorganisation beschreibt die Anforderungen an Freiwillige und gibt diese der Entsendeorganisation bekannt.
- Die Entsendeorganisation und die Aufnahmeorganisation besprechen Rückmeldungen der Freiwilligen miteinander, um gemeinsam zu eruieren, ob Handlungsbedarf besteht bzw. Ideen für eine fortlaufende Verbesserung der Einsätze umsetzbar wären oder Missverständnisse aufgeklärt werden müssen.

### **Vorbereitung und Begleitung der Freiwilligen**

- Die Auswahl der Freiwilligen durch die Entsendeorganisation erfolgt nach Kriterien und Anforderungen, die den Interessen von Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation entsprechen. Die Aufnahmeorganisation wird in die Entscheidung über eine Aufnahme in der Einsatzstelle einbezogen.
- Die Aufnahmeorganisation definiert die Einsatzstelle sowie die Aufgaben vor Ort und kommuniziert dies an die Entsendeorganisation.
- Die Inhalte der Vorbereitung durch die Entsendeorganisation sind mit der Aufnahmeorganisation abgestimmt. Die Vorbereitung umfasst jedenfalls projekt-, landes- und organisationsabhängige Spezifika sowie Informationen zur Reisevorbereitung.
- Art und Umfang der Einführung und Begleitung der Freiwilligen durch Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation sind festgelegt.
- Die Aufnahmeorganisation schafft Lern- und Lehrfelder für die Freiwilligen.
- Ein aufeinander abgestimmtes Krisenmanagement sowie Strukturen für die Konfliktlösung zwischen Entsendeorganisationen, Aufnahmeorganisation und Freiwilligen sind vorhanden.
- Maßnahmen zum Schutz von vulnerablen Gruppen unter den Begünstigten/ KlientInnen der Einsatzstelle, insbesondere von Kindern und Jugendlichen, Frauen und Menschen mit Behinderungen, sind getroffen.

## 2. Aufnahmeorganisation und FreiwilligeR

### Überblick: Worum es geht

Die folgenden Kriterien dienen als Orientierung für sinnstiftende Einsätze mit dem Fokus auf die Aufnahmeorganisation und die/den FreiwilligeN. Sie sind der Leitfaden für die Zusammenarbeit zwischen der/dem Freiwilligen und der Aufnahmeorganisation und berücksichtigen die gesellschaftliche Realität vor Ort.

Aufnahmeorganisationen sind Einrichtungen außerhalb Österreichs, bei denen Freiwillige zeitlich begrenzt und ohne finanzielle Abgeltung im Rahmen der eigenen Tätigkeitsfelder mitarbeiten können bzw. Organisationen, die die Betreuung von Freiwilligen im Ausland in Einsatzstellen koordinieren und diese Einsatzstellen betreuen.

Freiwillige sind Personen, die für einen begrenzten Zeitraum und unentgeltlich (ohne Gehalt) für eine Aufnahmeorganisation tätig sind und sich durch den Einsatz sowie intensive Vor- und Nachbereitung persönlich und fachlich weiterentwickeln wollen.

### Zielrichtung: Worauf der Fokus liegt

Der Fokus liegt auf:

- einem möglichst großen Handlungsspielraum der/des Freiwilligen und der Aufnahmeorganisation.
- der Gewährleistung von Sicherheit für die/den FreiwilligeN und die Aufnahmeorganisation.
- der Integration der/des Freiwilligen in die Arbeit der Aufnahmeorganisation.
- einem gemeinsamen Verständnis von der Rolle und den Aufgaben der/des Freiwilligen.
- einer adäquaten Begleitung der/des Freiwilligen.
- einer positiven Wirkung auf die Begünstigten der Einsatzstellen.

### Die Kriterien im Einzelnen

#### Vereinbarungen und Verträge

- FreiwilligeR und Aufnahmeorganisation kennen alle Abmachungen zwischen der jeweils anderen Partei und der Entsendeorganisation, die das Verhältnis zwischen Freiwilligen und Aufnahmeorganisation betreffen.

- Die Rahmenbedingungen und Vorgaben für die Tätigkeit der/des Freiwilligen bei der Aufnahmeorganisation sind schriftlich/vertraglich geregelt und allen Beteiligten bekannt und verständlich.
- Die Vorgangsweise bei Verstößen gegen Vorgaben und Regelungen sind der/dem Freiwilligen und der Aufnahmeorganisation bekannt. Auch die Entsendeorganisation ist darüber informiert.

### **Bewerbung und Auswahl der/des Freiwilligen**

- Die Aufnahmeorganisation ist bei der Auswahl der/des Freiwilligen eingebunden.

### **Vorbereitung der/des Freiwilligen**

- Die/der Freiwillige bereitet sich aktiv auf das Land und seine Besonderheiten, Sprache, Kultur und historische Hintergründe, Erwartungen, kulturelle und soziale Normen und die Aufgaben während des Einsatzes vor.
- Die Aufnahmeorganisation stellt eine adäquate Vorbereitung bzw. Einführung vor Ort sicher. Dabei werden die Aufgaben der/des Freiwilligen, Regeln, Verhaltensvorschriften und die Risikominimierung durch vorbeugende Maßnahmen nochmals zwischen Aufnahmeorganisation und der/dem Freiwilligen besprochen.

### **Rolle und Aufgaben der/des Freiwilligen**

- Die/der Freiwillige ist LernendeR und unterstützt die Aufnahmeorganisation durch ihre/seine Tätigkeit. Diese Rolle ist für die Aufnahmeorganisation und die/den FreiwilligeN klar.
- Es ist nicht vorgesehen, dass Freiwillige in der Einsatzstelle Spenden einzusetzen. Wenn die/der Freiwillige dennoch plant, in der Einsatzstelle Spenden einzusetzen, wird dies vorab mit der Aufnahmeorganisation und der Entsendeorganisation besprochen.

### **Begleitung der/des Freiwilligen**

- Die fachliche Anleitung und persönliche Begleitung vor Ort ist durch eine kompetente Ansprechperson der Aufnahmeorganisation sichergestellt.
- Die Nichteinhaltung von Vereinbarungen, Richtlinien und Anordnungen durch die Aufnahmeorganisation oder die/den FreiwilligeN werden gemeinsam besprochen, um Missverständnissen vorzubeugen und einen für alle Seiten gelungenen Freiwilligeneinsatz zu gewährleisten.

## Sicherheit

- Die AnsprechpartnerInnen für die/den FreiwilligeN und die Aufnahmeorganisation in Krisen- und Notfällen (medizinische Notfälle, sexuelle, physische und psychische Gewalt, politische/soziale Unruhen, Naturkatastrophen) sind festgelegt und kommuniziert.
- Notfallpläne sind vorhanden und allen PartnerInnen kommuniziert.
- In Krisen- und Notfällen informiert die/der Freiwillige die AnsprechpartnerInnen der Aufnahmeorganisation und Entsendeorganisation umgehend. Das gilt auch umgekehrt.

## 3. FreiwilligeR und Entsendeorganisation

### Überblick: Worum es geht

In diesem Abschnitt ist die Zusammenarbeit zwischen der/dem Freiwilligen und der Entsendeorganisation beschrieben. Diese reicht vom Erstkontakt bis hin zur Nachbereitung des Einsatzes.

Freiwillige sind Personen, die für einen begrenzten Zeitraum und unentgeltlich (ohne Gehalt) für eine Aufnahmeorganisation tätig sind und sich durch den Einsatz, sowie intensive Vor- und Nachbereitung persönlich und fachlich weiterentwickeln wollen.

Entsendeorganisationen sind Einrichtungen in Österreich, die für die Vermittlung Freiwilliger zur Aufnahmeorganisation sorgen sowie weitere vereinbarte Aufgaben zur Vorbereitung und Begleitung übernehmen.

### Zielrichtung: Worauf der Fokus liegt

Der Fokus liegt auf:

- der bestmöglichen Information der InteressentInnen.
- der klaren Regelung von Abläufen, Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen.
- der Unterstützung von Lernerfahrungen und persönlicher Weiterentwicklung.
- der Erfüllung von Mindestvoraussetzungen für den Einsatz.
- der Gewährleistung von Sicherheit für die/den FreiwilligeN und die Aufnahmeorganisation.

## Die Kriterien im Einzelnen

### **Information, Abläufe, Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen**

- Die Entsendeorganisation informiert Interessierte und vermittelt dabei ein realistisches Bild des Einsatzes.
- Grundanforderungen von Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation werden von der Entsendeorganisation an Interessierte kommuniziert.
- Die Entsendeorganisation überprüft bei der Auswahl der/des Freiwilligen die Erfüllung von Voraussetzungen für einen Freiwilligeneinsatz (Erwartungen und Anforderungen an die Freiwilligen). Diese Überprüfung folgt einem standardisierten Ablauf, zu dem persönlich geführte Auswahlgespräche sowie das Einholen erforderlicher Nachweise, jedenfalls aber einer Strafregisterbescheinigung Kinder- und Jugendfürsorge, wenn die/der Freiwillige mit Kindern oder Jugendlichen arbeitet, gehören.
- Die Entsendeorganisation sorgt für nachweisbare, klare Informationen über Abläufe, Rahmenbedingungen und Verantwortlichkeiten für einen Freiwilligeneinsatz. Der Ablauf und die Inhalte der Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung des Einsatzes sind schriftlich festgehalten. In Verträgen/Vereinbarungen wird schriftlich vereinbart:
  - offizielle Bezeichnung von Entsende- und Aufnahmeorganisation
  - Aufgabenbeschreibung und Dauer des Einsatzes
  - Beschreibung der Rahmenbedingungen des Einsatzes (Unterkunft, Verpflegung, Verhaltensregeln, Versicherung, Finanzierung, zeitlicher Umfang der Tätigkeit pro Woche, Freistellung, sonstige Leistungen)
  - Gegenseitige Verantwortlichkeiten (Pflichten, Verzichtserklärung, Kündigung des Vertragsverhältnisses)
  - Kenntnisnahme des Erhalts weiterer Vereinbarungen, Policies und Richtlinien (Kinderschutzrichtlinie, Sicherheitspolicy, Fotoverwendung etc.)
- Im Konfliktfall zwischen der/dem Freiwilligen und der Aufnahmeorganisation vermittelt die Entsendeorganisation. Im Zentrum stehen dabei der vorher zwischen allen drei Beteiligten hergestellte Konsens über Ziel und Sinn des Freiwilligeneinsatzes und die vereinbarten Regeln. Dabei wird berücksichtigt, dass der Einsatz für die/den FreiwilligeN eine besondere Herausforderung darstellt.

## Lernerfahrungen, persönliche Weiterentwicklung und MultiplikatorInnentätigkeit

- Die/der Freiwillige nimmt an der Vorbereitung der Entsendeorganisation teil, die das Gelingen des Einsatzes und die Lernmöglichkeiten unterstützt. Inhalte der Vorbereitung sind:
  - Information zum Projekt und der Lebens- und Arbeitssituation als FreiwilligeR im Projekt, kulturelle und soziale Normen im Zielland
  - Lernfelder im Einsatz
  - Reisevorbereitungen der/des Freiwilligen (Reisegepäck, Visum, Versicherung, Reiseregistrierung, Zahlungsmittel, wesentliche gesetzliche Bestimmungen vor Ort)
  - Information zu Risiken und Gefahren für die Aufnahmeorganisation und die/den FreiwilligeN (Fragen der Sicherheit, der Prävention und des verantwortungsvollen Verhaltens, physische/psychische Herausforderungen, Fragen der [insbesondere sexuellen, physischen und psychischen] Gewalt, Machtmissbrauch durch Freiwillige, Korruption, Krisen und Notfälle)
  - Richtlinien der Aufnahmeorganisation
  - die Reflexion politischer, sozialer und interkultureller Wahrnehmungen und wichtiger historischer Fakten
  - die wertschätzende und achtsame Darstellung von Menschen in den Zielländern in Text und Bild (inklusive Einholung der Zustimmung) durch die/den FreiwilligeN, insbesondere von vulnerablen Gruppen (Kindern und Jugendlichen, Menschen mit Behinderungen, etc.)
  - Aspekte der Wiedereingliederung nach der Rückkehr inklusive der MultiplikatorInnenfunktion in Österreich
- Die Entsendeorganisation bietet während des Einsatzes Begleitung und setzt Maßnahmen für das Gelingen des Einsatzes durch regelmäßigen Kontakt und Austausch.
- Der/dem Freiwilligen wird nach der Rückkehr eine Nachbereitung geboten, in deren Rahmen
  - der Einsatz reflektiert,
  - die Rolle als MultiplikatorIn der Auslandserfahrung vermittelt,

- Möglichkeiten des weiteren Engagements – in Österreich oder für die Einsatzstelle – besprochen,
- Lerninhalte gesichert,
- Feedback eingeholt und eine Evaluierung des Einsatzes durchgeführt
- sowie bei Bedarf individuelle Unterstützung für die Wiedereingliederung geleistet wird.

### **Sicherheit**

- Die Vorbereitung behandelt Fragen der Sicherheit, der Prävention und des verantwortungsvollen Verhaltens. Mit der/dem Freiwilligen werden Krisen- und Notfallpläne be- bzw. erarbeitet. Die erforderlichen Daten werden den Beteiligten zur Verfügung gestellt.
- Für die Arbeit mit vulnerablen/marginalisierten Gruppen, insbesondere mit Kindern und Jugendlichen, werden der/dem Freiwilligen Richtlinien der Aufnahmeorganisation und gegebenenfalls darüber hinausgehende Richtlinien der Entsendeorganisation zur Kenntnis gebracht.

## **4. Kommunikation mit dem Umfeld**

### **Überblick: Worum es geht**

In diesem Bereich geht es um die Kommunikation der Entsendeorganisation, der Aufnahmeorganisation und der Freiwilligen nach Außen – insbesondere mit TrägerInnenorganisationen, FördergeberInnen, Angehörigen der Freiwilligen, der interessierten Öffentlichkeit und Medien.

### **Zielrichtung: Worauf der Fokus liegt**

Der Fokus liegt auf:

- Klarheit und Transparenz in der Kommunikation.
- der sorgsamen, nicht-diskriminierenden Darstellung von Menschen und Einsatzstellen in den Zielländern.
- der Bewusstseinsbildung für das friedliche Zusammenleben verschiedener Kulturen.
- der Darstellung von Freiwilligeneinsätzen als vielseitiges informelles und non-formales Bildungs- und Lernangebot.

## Die Kriterien im Einzelnen

### **Öffentlichkeitsarbeit**

- Ziele und Werte der TrägerInnenorganisationen, der Entsende- und der Aufnahmeorganisation werden von Entsende- und Aufnahmeorganisation klar kommuniziert.
- Ziele, Werte, Rahmenbedingungen und Anforderungen der Einsätze werden von der Entsendeorganisation klar kommuniziert.
- Es wird von der Entsendeorganisation klar kommuniziert, dass es sich um Lerneinsätze und nicht um Facheinsätze handelt.
- Die Öffentlichkeitsarbeit von Entsende- und Aufnahmeorganisation fördert die Bewusstseinsbildung für das friedliche Zusammenleben- und arbeiten verschiedener Kulturen.
- Die Darstellung von Menschen in den Zielländern in Text und Bild durch die Entsendeorganisation, insbesondere von vulnerablen Gruppen, passiert auf nicht-diskriminierende, wertschätzende und achtsame Weise.
- Der Finanzierungsbedarf für Freiwillige und die Gesamtkosten der Einsätze werden von der Entsendeorganisation transparent kommuniziert.

### **Freiwillige als MultiplikatorInnen**

- Die Entsendeorganisation fördert die MultiplikatorInnentätigkeit der Freiwilligen und sensibilisiert sie für die Ziele der Öffentlichkeitsarbeit (sorgsame Darstellung von Menschen in den Zielländern, Bewusstseinsbildung für das Zusammenleben- und arbeiten verschiedener Kulturen, Darstellung von Freiwilligeneinsätzen als vielseitiges informelles und non-formales Bildungs- und Lehrangebot).

### **Krisen- und Notfallmanagement**

- Klare Kommunikationsstrukturen und -abläufe für Krisen- und Notfälle sind bei Entsende- und Aufnahmeorganisation vorhanden.
- Auch und besonders im Krisen- und Notfall wird von Entsende- und Aufnahmeorganisation mit Daten und Informationen sorgfältig umgegangen.