

## Fragen und Antworten:

1. Wie muss ich vorgehen, wenn ich für die Nachbarschaftshilfe arbeiten möchte?  
Rufen Sie die Vermittlerin an. Sie erklärt Ihnen das Inhaltliche und Organisatorische unserer Arbeit. Sie fragt Sie, in welcher Form und wie häufig Sie Hilfe leisten und wieviel Zeit Sie aufwenden möchten.
2. Welche Verpflichtungen muss ich eingehen?  
Wir müssen uns auf Sie verlassen können. Wenn Sie eine Aufgabe übernommen haben, erwarten wir von Ihnen, dass Sie diese möglichst gut zu erfüllen versuchen. Unter Umständen ist es gut, wenn Sie vor Ihrer Zusage die Hilfesuchenden zuerst kennen lernen. Sie dürfen eine Anfrage selbstverständlich auch ablehnen.  
In jedem Fall unterstehen Sie der Schweigepflicht. Diskretion ist Ehrensache. Sie verpflichten sich, das Gesehene und Erlebte nicht weiter zu erzählen und keine Namen zu nennen. Wenn Sie etwas berichten möchten, ist die Vermittlerin Ihre Ansprechperson.
3. Was mache ich, wenn ich mich am Einsatzort unwohl fühle?  
Dann dürfen Sie selbstverständlich wieder von der Aufgabe Abstand nehmen. Als Freiwillige haben Sie jederzeit das Recht, der Vermittlerin mitzuteilen, dass Sie Mühe haben, einen Einsatz zu erfüllen. Sie werden nach Wunsch ohne Folgen an einen neuen Einsatz vermittelt.
4. Mit wie viel Zeitaufwand muss ich rechnen?  
Die meisten Nachbarschaftshilfen beschränken einen Einsatz auf zwei Stunden pro Woche. Dies gilt als Abgrenzung. Sie dürfen aber auch mehr Zeit aufwenden, das liegt in Ihrem persönlichen Ermessen. Ihre maximale Einsatzzeit pro Jahr beträgt 150 Stunden und darf in keinem Fall überschritten werden.
5. Wer kontrolliert, ob ich „gute“ Arbeit leiste?  
Die Vermittlerin fragt nach dem ersten Einsatz bei den Hilfesuchenden nach, später in grösseren regelmässigen Abständen.
6. Habe ich als Freiwillige eine vorgesetzte Person?  
Als Freiwillige handeln Sie eigenverantwortlich. Die Vermittlerin ist aber Ihre Ansprechpartnerin in allen Fragen rund um Ihre Einsätze.
7. Woher bekomme ich Rückmeldungen zu meiner Arbeit?  
Wenn die Vermittlerin bei den Hilfesuchenden nachfragt (siehe Punkt 5), leitet sie die Rückmeldungen an Sie weiter. Bei Ihrer Tätigkeit merken Sie aber auch selber, wie Ihr Einsatz ankommt. Wenn alles gut läuft, gehen Sie meist frohen Herzens nach Hause.
8. Kann ich mich aussprechen, wenn Probleme auftauchen?  
Sicher, je schneller desto besser. Auch die Vermittlerin untersteht der Schweigepflicht und ist bei Problemen für Sie da. Sind diese schwerwiegend, wird der Vorstand eingeschaltet, der seinerseits auch der Schweigepflicht untersteht.
9. Werde ich für meinen Einsatz bezahlt?  
Wir haben uns für einen sehr moderaten Stundenansatz von 15 Franken entschieden, und dies aus zwei Gründen: Erstens sollen auf keiner Seite „schlechte Gefühle“ aufkommen. Freiwillige sollen sich nicht ausgenützt vorkommen, und den Klienten fällt es unter Umständen leichter, Hilfe anzunehmen, wenn sie dafür – wenngleich nur symbolisch – monetär etwas zurückgeben. Zweitens wollen wir auch Jugendliche zur Mitarbeit animieren, um so den Kitt zwischen den Generationen zu stärken. Mit einem finanziellen Anreiz in Form eines Taschengelds erreichen wir dieses Ziel eher. Allfällige Spesen werden in jedem Fall direkt von den Klienten vergütet.  
Nach Rücksprache kann der finanzielle Betrag in einem begründeten Ausnahmefall auch erlassen werden, und falls Sie das Entgelt persönlich nicht annehmen möchten, können Sie es unserem Verein oder einer karitativen Organisation spenden.
10. Darf ich Geschenke annehmen?  
Sie dürfen Geschenke annehmen, wobei diese aber mehr einen ideellen als einen grossen materiellen Wert haben sollten. Fragen Sie bei speziellen Geschenken die Vermittlerin um Rat! Seien Sie äusserst vorsichtig bei grossen Geldgeschenken!

11. Wie gehe ich mit den Problemen der Hilfesuchenden um?

In der Zeit, in der Sie bei der hilfesuchenden Person sind, sollen Sie ganz präsent sein. Beim Weggehen lassen Sie aber die Sorgen und Nöte dieser Person dort und tragen diese nicht mit sich herum. Wenn Sie die Situation trotzdem zu stark belastet, dürfen Sie Ihren Einsatz jederzeit reduzieren. Besprechen Sie dies mit der Vermittlerin!

12. Bin ich versichert?

Die Nachbarschaftshilfen sind für Haftpflichtversicherung einem Kollektivvertrag angeschlossen. Somit sind Sie versichert, wenn Sie während Ihres Einsatzes z. B. eine wertvolle Vase zerschlagen oder sonst etwas unabsichtlich beschädigen.

13. Wie ist die Abgrenzung zu anderen Dienstleistungen geregelt?

Der Verein Nachbarschaftshilfe Fluntern will auf keinen Fall professionelle Dienstleistungen konkurrenzieren, wie sie in den Bereichen Kleinkinderbetreuung, Alterspflege oder Reinigung bestehen. Reinigung gehört auf keinen Fall zu unseren Dienstleistungen.

14. Muss ich Mitglied sein, um einen Einsatz zu leisten?

Freiwillige sind automatisch Mitglieder des Vereins Nachbarschaftshilfe Fluntern und müssen keinen Mitgliederbeitrag bezahlen.