



---

## Merkblatt für Nutzer\*innen der Nachbarschaftshilfe Kreis 6

Sie haben sich an uns gewendet, um Unterstützung zu erhalten. Wir bemühen uns, Ihre Wünsche zu erfüllen. Auf einige für Sie wichtige Punkte möchten wir Sie nachstehend aufmerksam machen:

**Nachbarschaftshilfe Kreis 6:** Wir möchten Menschen im Quartier zusammenführen und die gegenseitige Hilfe unterstützen und fördern. Die Nachbarschaftshilfe dient der Kontaktpflege, dabei werden „kleine nachbarschaftliche“ Dienstleistungen erbracht. Wir haben Freiwillige und Nutzer aus der ganzen Welt. Wir sind eine wichtige Ergänzung zu den bestehenden Einrichtungen, können aber keinesfalls als Ersatz dafür dienen. Unsere Einsätze sind grundsätzlich **freiwillig und unentgeltlich**. Wir freuen uns natürlich, wenn Sie uns mit einer Vereinsmitgliedschaft oder Spende unterstützen.

**Einsatzkoordination:** Als Nachbarschaftshilfe-Vermittlungsstelle koordinieren wir das Angebot von Freiwilligen mit der Nachfrage für nachbarschaftliche Unterstützung. Es ist uns vielleicht nicht immer möglich, Ihnen vollumfänglich das zu bieten, was Sie sich wünschen – aber wir tun unser Bestes.

Wir bemühen uns um Sorgfalt beim Vermitteln der Einsätze. Wir übernehmen jedoch keine Verantwortung dafür, dass die vermittelte Person Ihnen sympathisch ist und den Einsatz exakt nach Ihren Vorstellungen erfüllt.

Manchmal stimmen die Wünsche und Vorstellungen der Nutzer und Freiwilligen nicht überein.

**Wenden Sie sich bei Differenzen an die Vermittlerin** – sie versucht für Sie eine bessere Lösung zu finden.

**Vereinbarungen mit Freiwilligen:** Bitte machen Sie mit den Freiwilligen gleich zu Beginn ab, was Sie erwarten. Und fragen Sie, ob das die Freiwilligen auch leisten können/möchten. Mangelnde klare Vereinbarungen können später zu Enttäuschungen bei Ihnen und den Freiwilligen führen. Sie verpflichten sich beide zu **Diskretion und Zuverlässigkeit**.

**Vertraulichkeit:** Der Achtung der Privatsphäre des anderen Menschen kommt eine hohe Bedeutung zu. Dazu gehört der diskrete Umgang mit allen Informationen in Verbindung mit den für Sie tätigen Freiwilligen. Natürlich stehen auch unsere Freiwilligen und unsere Vermittlerin unter **Schweigepflicht**. Selbstverständlich dürfen Sie aber Informationen und Empfehlungen betreffend dem Einsatz und (guten) Erfahrungen mit der Nachbarschaftshilfe weitergeben.

**Spesen:** Auslagen der Freiwilligen bei deren Einsatz müssen direkt an diese rückerstattet werden. Als Auslagen (Spesen) gelten effektive Auslagen wie Fahrkosten (**für Tramfahrten, den aktuellen Tarif, für Autofahrten innerhalb Kreis 6 Fr. 7 pro Fahrt, innerhalb Stadt Zürich Fr. 10 pro Fahrt. Ausserhalb Stadt ZH Fr. 0.70 pro Kilometer**), Verpflegung oder Eintritte, usw. Wir bitten Sie, diesen Auslagenersatz direkt mit den Freiwilligen zu regeln.

**Einsatzzeiten:** Die Einsatzzeit für Sie sollte in der Regel **zwei Stunden pro Woche** nicht übersteigen. Ausnahmen sind mit der/dem Freiwilligen zu vereinbaren und der Vermittlerin mitzuteilen. Es sind gelegentliche und regelmässige Einsätze möglich.

**Rückmeldungen:** Es ist uns wichtig - besonders nach dem ersten Einsatz - von Ihnen eine Rückmeldung zu bekommen, auch wenn alles bestens geht. Danke.