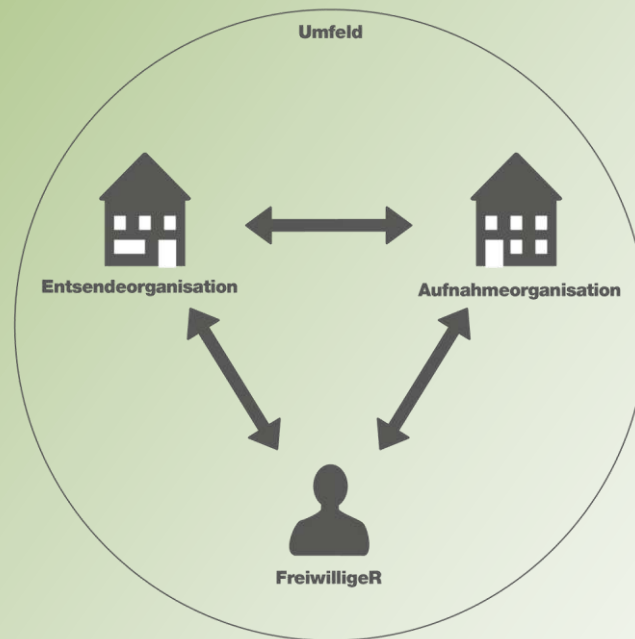


# Qualitätsstandards für internationale Freiwilligeneinsätze



EIN PROJEKT VON  

**JUGEND EINE WELT**

GEMEINSAM  
ERARBEITET MIT



**Caritas**  
jesuitvolunteers



# Qualitätsstandards für internationale Freiwilligeneinsätze

Stand: Mai 2017

## Inhalt

1. Ausgangslage	3
2. Einleitung	3
3. Qualitätsstandards im Detail	5
3.1. Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation	5
3.2. Aufnahmeorganisation und FreiwilligeR	7
3.3. FreiwilligeR und Entsendeorganisation	9
3.4. Kommunikation mit dem Umfeld	11

## Mitwirkende

<b>Projektleitung</b>	WeltWegWeiser – Servicestelle für internationale Freiwilligeneinsätze Ein Projekt von Jugend Eine Welt Koordination: Bernhard Morawetz
<b>Projektgruppe</b>	Susanne Anzböck/Caritas, Sr. Beatrix Baier/VIDES Freiwilligendienst, Cornelia Burtscher/CONCORDIA Sozialprojekte, Alfons Drexler/Dreikönigsaktion, Sr. Hemma Jaschke/Steyler Freiwilligendienst, Lukas Korosec/Salvatorianer, Christoph Mertl/Grenzenlos, Ann-Kathrin Ott/Jesuit Volunteers, Florian Rogger/SCI Österreich, Johannes Ruppacher/VOLONTARIAT bewegt
<b>Projektbegleitung</b>	Karl Schörghuber/ARCO Consulting
<b>Mitarbeit</b>	Boa Woyonko, BRAVEAURORA Österreich
<b>Herzlichen Dank für inhaltliche Beiträge an</b>	BRAVEAURORA Ghana, Brot für die Welt - Evangelischer Entwicklungsdienst, CEPALC/Kolumbien, Ciudad Don Bosco/Kolumbien, CONCORDIA Sozialprojekte, Don Bosco Navajeevan Bala Bhavan/Indien, ECPAT Österreich, Ehrenamtsbörse, Kubekom – Institut für kulturbewusste Kommunikation, Mukuru Slum Development Project/Kenia, Mukuru Promotion Centre/Kenia, Navajeevan Bala Bhavan/Indien, Rescue Dada Centre/Kenia, Salesian Sisters of Don Bosco – Laura Centre, SDS Laitkynsew/Indien, SDS Manila/Philippinen, SDS Mkuranga/Tansania, SDS Morogoro/Tansania, Steyler Missionsschwestern in den Einsatzländern Argentinien und St. Kitts/Karibik, WienXtra sowie ehemalige VolontärInnen

# 1. Ausgangslage

## Wie die Qualitätsstandards entstanden sind

Im Sommer 2015 startete Jugend Eine Welt mit dem Aufbau von WeltWegWeiser, einer Servicestelle für internationale Freiwilligeneinsätze. Finanziell unterstützt wurde WeltWegWeiser von der Austrian Development Agency. Gemeinsam mit anerkannten Entsendeorganisationen zielte Jugend Eine Welt/WeltWegWeiser darauf ab, Qualitätsstandards für internationale Freiwilligeneinsätze (weiter) zu entwickeln. Für diese Erarbeitung wurde Anfang 2016 eine Projektgruppe unter der Leitung von Jugend Eine Welt/WeltWegWeiser eingerichtet, der insgesamt zehn Entsendeorganisationen angehörten<sup>1</sup>. Ehemalige Freiwillige, Aufnahmeorganisationen bzw. Einsatzstellen und externe ExpertInnen wurden durch schriftliche Befragungen, persönliche Interviews und bei Austauschtreffen in die Entwicklung miteinbezogen. Auch bereits bestehende Standards wurden berücksichtigt (u.a. Freiwilligengesetz, Qualitätsstandards deutscher Entsendeorganisationen, Kinderschutzstandards etc.). Nach insgesamt fünf Treffen der Projektgruppe und diversen Treffen mehrerer Kleingruppen wurden die vorliegenden Qualitätsstandards Ende 2016 fertiggestellt und sollen bei Bedarf weiterentwickelt werden.

# 2. Einleitung

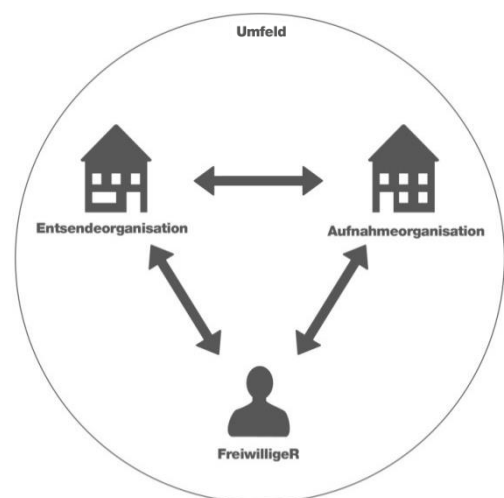
## Der Aufbau: Wie Freiwilligeneinsätze betrachtet werden

Internationale Freiwilligeneinsätze involvieren vor allem vier Beteiligte: die Freiwilligen selbst, die Aufnahmeorganisationen bzw. Einsatzstellen, die Entsendeorganisationen und die Begünstigten der Einsatzstellen. Dazu kommt das Umfeld, im Falle von Freiwilligeneinsätzen also vor allem die Angehörigen der Freiwilligen, FördergeberInnen, die interessierte Öffentlichkeit und Medien.

Wir verstehen die Abwicklung von internationalen Freiwilligeneinsätzen als bewusste Gestaltung von Beziehungen. Freiwillige, Aufnahmeorganisationen und Entsendeorganisationen stellen die Begünstigten/KlientInnen der Einsatzstellen in den Mittelpunkt. Die vorliegenden Standards sollen Freiwillige, Aufnahmeorganisationen und Entsendeorganisationen erreichen und behandeln daher auch deren Dreiecksverhältnis.

Ein gelungener Einsatz für alle Beteiligten (Freiwillige, Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation) ist gekennzeichnet durch einen klaren Rahmen, klare Struktur, klare Zuständigkeiten und klare Kommunikation vom Erstkontakt an – sowie durch die notwendige Flexibilität, um auf Unvorhergesehenes reagieren zu können. Die Beratung und Unterstützung bei der Entscheidungsfindung und Vorbereitung im Inland vor der Ausreise trägt zu einem gelingenden Einsatz ebenso bei, wie eine gute Begleitung während und eine Nachbereitung nach dem Einsatz.

Die Struktur der vorliegenden Qualitätsstandards folgt diesem Dreiecksverhältnis. Durch diesen Aufbau werden manche Themen in den Qualitätsstandards mehrfach behandelt – aber eben jeweils auf unterschiedlichen Beziehungsebenen.



<sup>1</sup> Caritas, CONCORDIA Sozialprojekte, Dreikönigsaktion, Grenzenlos, Jesuit Volunteers, Salvatorianer, SCI Österreich, Steyler Freiwilligendienst, VIDES Freiwilligendienst, VOLONTARIAT bewegt

## **Die Mission: Wozu die Qualitätsstandards beitragen**

Die Erfüllung der vorliegenden Standards fördert

- sinnstiftende Einsätze für Freiwillige und Aufnahmeorganisationen, indem die Einsätze Lernmöglichkeiten für Freiwillige bieten und einen Beitrag zu den Zielen der Aufnahmeorganisation darstellen)
- bestmögliche Rahmenbedingungen und Lernerfahrungen für Freiwillige
- eine qualitätsvolle und partnerInnenchaftliche Zusammenarbeit im Dreieck Freiwillige – Aufnahmeorganisationen – Entsendeorganisationen unter Einbeziehung des sozialen Umfelds
- MultiplikatorInnen-tätigkeiten von Freiwilligen für entwicklungspolitische und interkulturelle Themen in der Gesellschaft

Darüber hinaus sollen die Standards eine Orientierungshilfe für die Arbeit der Entsendeorganisationen und die Zusammenarbeit aller Beteiligten sein. In ihrer Arbeit orientieren sich alle Beteiligten an Prinzipien der Gleichstellung und Nicht-Diskriminierung.

## **Die Standards: Schwerpunkte setzen**

Die vorliegenden Qualitätsstandards stellen keinen allumfassenden Kriterienkatalog für internationale Freiwilligeneinsätze dar. 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.

Daher handelt es sich um Mindestanforderungen. Alle an der Entwicklung beteiligten Entsendeorganisationen tragen die Qualitätsstandards mit. Innerhalb dieser Organisationen gelten diese Standards als Mindeststandards. Weitere Entsendeorganisationen sind eingeladen, diese Qualitätsstandards zu übernehmen.

## **Ein Ausblick: Weiterentwicklung**

Die Erarbeitung der Qualitätsstandards ist vorerst abgeschlossen, Qualitätsmanagement ist aber ein fortlaufender Prozess. Es ist daher wichtig, dass die vorliegenden Standards auch gelebt werden und ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung bei Entsendeorganisationen sind.

Zur Verbindlichkeit werden regelmäßige gemeinsame Reflexionen der Entsendeorganisationen beitragen, die sich zur Einhaltung dieser Qualitätsstandards verpflichten. Im Rahmen von Austauschtreffen zum Thema Qualitätsmanagement werden sich WeltWegWeiser und die Entsendeorganisationen auch mit der Implementierung der vorliegenden Qualitätsstandards beschäftigen.

In weiterer Folge sind – im Rahmen der Vergabe eines noch zu schaffenden Gütesiegels für internationale Freiwilligeneinsätze – auch externe Überprüfungen möglich, um durch eine Außensicht bei der Umsetzung der angestrebten und vereinbarten Ziele behilflich sein zu können und Missbrauch vorzubeugen.

# 3. Qualitätsstandards im Detail

## 3.1. Entsendeorganisation und Aufnahmeorganisation

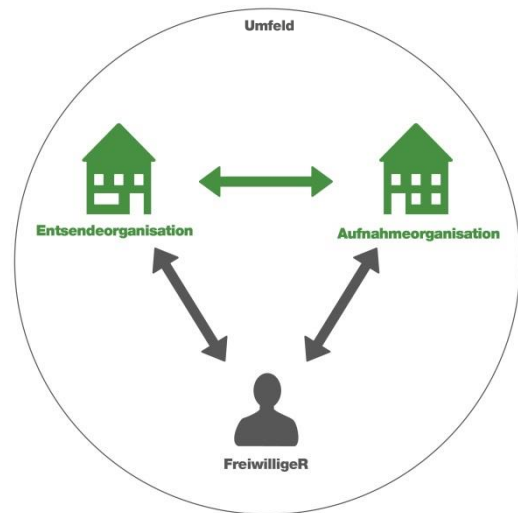
### Überblick: Worum es geht

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 zur 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 abgeprochen 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 Krisen- und 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.

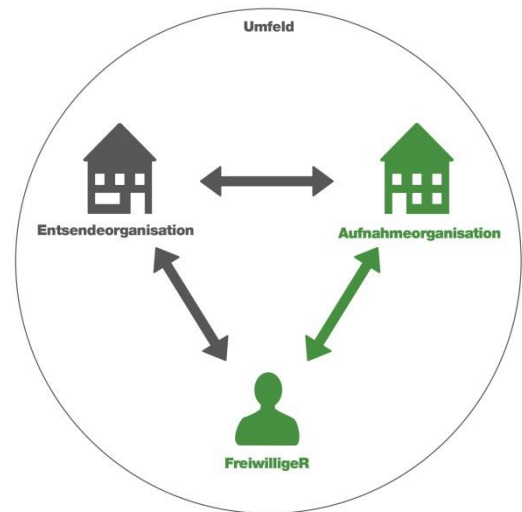
## 3.2. Aufnahmeorganisation und FreiwilligeR

### 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 einsetzen. 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.



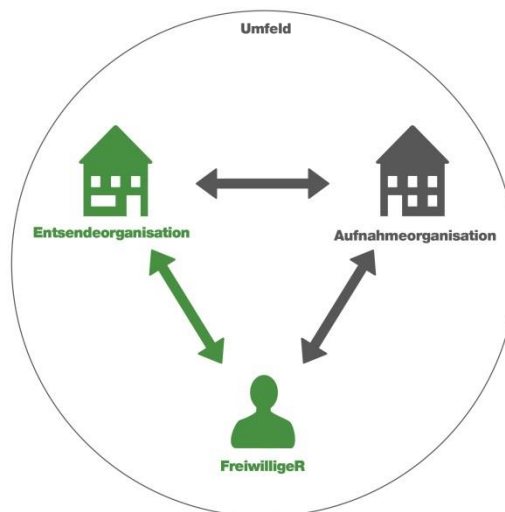
### 3.3. FreiwilligeR und Entsendeorganisation

#### 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 MultiplikatorInnen-tätigkeit**

- 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/e 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.

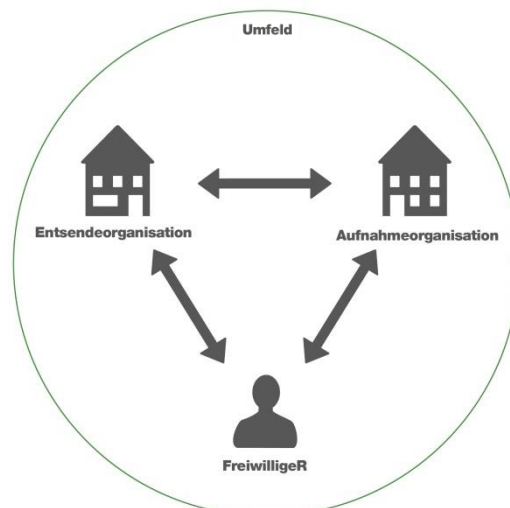
### **Sicherheit**

- 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.

## 3.4. 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 sorgsamem, 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.