

### **Eine Frage des Vertrauens**

**Die Digitalisierung hat unsere Arbeitswelt während der vergangenen 40 Jahre grundlegend verändert. Dies hat auch grosse Einflüsse auf die Freiwilligenarbeit – insbesondere auf die Vermittlung.**

Die Digitalisierung hat Einsatzorganisationen längst erreicht. Und sie verändert die Arbeit mit Freiwilligen: Die Vermittlung, Schulung und Betreuung von Freiwilligen ist webbasiert möglich. Dank digitaler Kommunikationsmittel können Freiwillige auch kurzfristig für punktuelle und projektorientierte Aktivitäten gewonnen werden. Für Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten, birgt die Digitalisierung ein grosses Potenzial. Doch die Medaille hat auch eine Kehrseite: Digitale Technologien beschleunigen Entwicklungen und machen sie zu einem gewissen Grad unkontrollierbar. Aus einer zündenden Initiative kann innerhalb kurzer Zeit eine globale Bewegung werden, doch ebenso schnell kann diese wieder verschwinden. Wichtig ist deshalb eine intensive strategische Planung von Aktivitäten, eine hohe Agilität, eine reaktionsschnelle, transparente Kommunikation – und die Bereitschaft, Kontrolle abzugeben. Das gilt auch für die Freiwilligenarbeit: Freiwillige wollen heute nicht nur Aufträge ausführen, sie wollen mehr mitdiskutieren und mitgestalten. Entsprechend müssen sich Organisationen auf ungewisse Entwicklungen einlassen. Auch der Aufwand in der Suche und Koordination von punktuell engagierten Freiwilligen steigt.

### **Suche nach Freiwilligen**

Wie finden Organisationen ihre Freiwilligen? Die erfolgreichste Vermittlung ist und bleibt die Mund-zu-Mund-Kommunikation im unmittelbaren Umfeld von Organisationen. Doch Menschen zu erreichen, die noch keinen Bezug zur Organisation haben, die ihre Akteure noch nicht kennen, ist auf diese Weise schwierig. Um Aussenstehende für ein Engagement zu gewinnen, ist ein Vermittlungsmedium notwendig. So schreiben die benevol-Fachstellen Einsatzmöglichkeiten ihrer Mitgliedsorganisationen regelmässig in eigenen Publikationen wie auch in der Tagespresse aus und machen teilweise Aufrufe im Radio, um Menschen zu mobilisieren.

Obwohl die Vermittlungsarbeit heute in weiten Teilen digital stattfindet, ist die analoge Publikation von Freiwilligenstellen eine wichtige Ergänzung und ein unverzichtbares Arbeitsinstrument: So kann man die Menschen auf den Kanälen erreichen, auf denen sie sich bewegen. Und das muss nicht zwingend das Internet sein. Nach Erscheinen der Zeitungsanzeigen

und nach Aufrufen im Radio melden sich regelmässig Interessierte bei den benevol-Fachstellen, um sich genauer über die beworbenen Einsatzmöglichkeiten zu informieren. Auch die Online-Plattform benevol-jobs.ch wird dann vermehrt nach Inseraten durchsucht – über die in den Anzeigen konkret genannten Engagement-Möglichkeiten hinaus. Die Online-Plattform und die über 2100 registrierten Organisationen profitieren von den punktuellen analogen Werbemassnahmen.

### **Vermittlung im Internet**

Für den Arbeitsmarkt gilt: Das Internet ist längst das wichtigste Medium für die Stellensuche. Vermittlungsplattformen wie jobs.ch schreiben in der Schweiz die ersten grossen kommerziellen Erfolgsgeschichten im Web. Auch für die Vermittlung von Freiwilligeneinsätzen wird das Internet immer wichtiger. Der Erfolg von benevol-jobs.ch zeigt das deutlich: Innerhalb von nur zehn Monaten, nachdem die Plattform im Januar 2018 neugestaltet wurde, hat diese bereits 2500 Einsätze vermittelt. Rund 1200 Einsätze waren Ende 2018 online. Damit ist benevol-jobs.ch die schweizweit bedeutendste Vermittlungsplattform für Freiwilligenarbeit. Auf benevol-jobs.ch können Organisationen ihre Einsätze ausschreiben, damit Freiwillige sich auf diese bewerben. Zugleich können Freiwillige ein persönliches Profil anlegen, um Organisationen ihre Unterstützung anzubieten. Dieser zweiseitige Ansatz ist seit dem Relaunch neu – und er macht benevol-jobs.ch zu einer wahren digitalen Vermittlungsplattform: Wer sich freiwillig engagieren will, kann die Ausschreibungen verschiedener Organisationen nach Einsatzbereich und -ort filtern und das passende Angebot für sich suchen. Zugleich können Einsatzorganisationen Freiwillige direkt anwerben. Diese Option wählen Organisationen immer öfter. Auch Freiwillige schätzen diese Möglichkeit: Jeden Tag registrieren sich durchschnittlich zehn neue Freiwillige auf der Online-Plattform.

### **Bedeutung von Online-Profilen**

Vertrauen spielt in der Freiwilligenarbeit eine zentrale Rolle, vor allem wenn es um die Unterstützung und Betreuung verletzlicher Personen wie Senioren, Kinder oder Menschen mit Behinderung geht. Dass auf der Plattform benevol-jobs.ch bei der Vermittlung immer die ausschreibenden Einsatzorganisationen zwischengeschaltet sind, die die Freiwilligen auswählen, treffen und schulen, trägt zum Vertrauen bei. Mit ihrem Namen stehen sie für die Qualität und Legitimation der Freiwilligeneinsätze. Die hohe Qualität der Ausschreibungen auf benevol-jobs.ch hat noch weitere Gründe: Die regionalen Fachstellen überprüfen regelmässig die Inserate und intervenieren, wo nötig. So werden unangebrachte und kommerzielle Ausschreibungen vermieden. In Zweifelsfällen hält die Fachstelle Rücksprache mit der Einsatzorganisation und klärt Missverständnisse. Diese Moderationsaufgabe stärkt die Qualität von benevol-jobs.ch und das Vertrauen der Nutzerinnen und Nutzer zusätzlich.

Während die direkte Vermittlung von Mensch zu Mensch auf Webplattformen zur Partnersuche erfolgreich funktioniert, ist dies in der informellen Freiwilligenarbeit sehr heikel. Immer wieder werden neue online-Vermittlungsbörsen lanciert, die den Austausch in einem

informellen Rahmen – ohne die Beteiligung von Organisationen und Vereinen – fördern möchten. Doch der Erfolg bleibt häufig aus. Die Online-Vermittlung von Freiwilligen im informellen Bereich steht vor der Herausforderung, der Schnittstelle zwischen Freiwilligen und Leistungsempfängern ein transparentes und ehrliches Gesicht zu geben. Die zunehmende Bedeutung von Online-Profilen und ein wachsendes Vertrauen in Online-Identitäten wird dabei helfen: Immer mehr Menschen sind in den sozialen Medien unterwegs. Das Internet ist ein selbstverständlicher Teil ihres Alltags. Sie präsentieren sich mit Fotos auf verschiedenen Kanälen, geben Einblicke in ihr Leben. Schon der virtuelle Kontakt kann Vertrauen schaffen.

Doch das Bedürfnis nach einer regulierenden oder moderierenden Instanz bleibt bestehen: Wer prüft, ob die Anfragen um Unterstützung legitim sind? Wer schützt Freiwillige und Empfänger von Freiwilligenarbeit vor Ausnutzung oder Missbrauch? Gerade im direkten Miteinander von Mensch zu Mensch ist es wichtig, dass sich Freiwillige und die Empfänger der Freiwilligenarbeit zumindest beim ersten persönlichen Kontakt in Begleitung einer neutralen Person begegnen, bevor ein vertrauensvolles Engagement beginnen kann. Auch bei Fragen und Unstimmigkeiten sollte eine Organisation als Ansprechpartnerin da sein. Das ist neben Haftungsfragen ein wichtiger Grund dafür, dass auf [benevol-jobs.ch](http://benevol-jobs.ch) ausschliesslich Engagements in der formellen Freiwilligenarbeit – also für Vereine und Organisationen – vermittelt werden. Eine onlinebasierte Vermittlung im informellen Bereich kann in der realen Welt nur erfolgreich und sicher sein, wenn der Betreiber die aufwändige Kontrollfunktion gewähren und finanzieren kann.

*Der Beitrag wurde am 26. November 2018 im Magazin der Stiftung Mercator Schweiz anlässlich der Jahrestagung des »Schweizerischen Netzwerks freiwillig engagiert« veröffentlicht.*

#### **Autor**

***Thomas Hauser** ist Geschäftsleiter von benevol Schweiz, der Dachorganisation von 16 regionalen benevol-Fachstellen. benevol bietet Unterstützung, Beratung und Instrumente für erfolgreiche freiwillige Einsätze und hat über 1800 Mitglieder, vor allem Vereine.*

**Kontakt:** [thomas.hauser@benevol.ch](mailto:thomas.hauser@benevol.ch)

**Weitere Informationen:** Die Online-Plattform [benevol-jobs.ch](http://benevol-jobs.ch) bringt Organisationen und Freiwillige zusammen, um Einsätze zu vermitteln. [benevol-jobs.ch](http://benevol-jobs.ch) wurde von benevol in Zusammenarbeit mit bénévolat Romandie realisiert. Auf der Plattform inserieren gemeinnützige Organisationen und Vereine, die mit Freiwilligen arbeiten und die benevol-Standards erfüllen. Freiwillige können kostenlos nach Einsätzen suchen und sich auf der Plattform registrieren. [www.benevol.ch](http://www.benevol.ch); [www.benevol-jobs.ch](http://www.benevol-jobs.ch)

**Redaktion**

**BBE-Newsletter für Engagement und Partizipation in Europa**

Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement (BBE)

Michaelkirchstr. 17/18

10179 Berlin

Tel.: +49 30 62980-114

[europa-bbe@b-b-e.de](mailto:europa-bbe@b-b-e.de)

[www.b-b-e.de](http://www.b-b-e.de)