

## Checkliste Freiwilligenmanagement in Krisen und organisationale Resilienz

Diese Checkliste unterstützt Verantwortliche in Non-Profit-Organisationen (NPOs) dabei, das Freiwilligenmanagement im Hinblick auf künftige Krisensituationen einzuschätzen und weiterzuentwickeln. Sie ist als **präventives Reflexionsinstrument** gedacht und soll helfen, Stärken zu erkennen und Handlungsfelder frühzeitig zu identifizieren.

Bitte bewerten Sie jede Aussage der neun Dimensionen auf einer Skala von 0 (stimme gar nicht zu) bis 4 (stimme völlig zu). Auch wenn einzelne Fragen schwer einzuschätzen sind, bitten wir Sie, alle Items auf Basis Ihrer besten Einschätzung zu beantworten. Berechnen Sie jeweils die Zwischensumme und übertragen Sie diese in die Gesamtübersicht am Ende, um Ihre Gesamtpunktzahl und eine entsprechende Einschätzung zu erhalten.

Die Checkliste ist ausschliesslich für Ihre eigene Nutzung gedacht. Die Ergebnisse bleiben bei Ihnen und dienen der internen Orientierung. Der Bearbeitungsaufwand liegt bei etwa 10–15 Minuten.

Vielen Dank für Ihre Bereitschaft zur Selbstreflexion und zur Stärkung Ihres freiwilligen Engagements in Krisenzeiten!

Die Checkliste wurde von [Prof. Dr. Sigrid Haunberger](#) und Siro Schnellli im Rahmen des Projekts «Zivilgesellschaftliches Engagement in Krisen» entwickelt.

	stimme völlig zu (4)	stimme zu (3)	stimme teils zu (2)	stimme nicht zu (1)	stimme gar nicht zu (0)
<b>1 Planung und Vorbereitung</b>					
Wir haben uns mit möglichen Krisenszenarien (z.B. Anstieg oder Rückgang von Freiwilligen) auseinandergesetzt.					
Es bestehen klare Zuständigkeiten für die Koordination, Einsatzplanung und Betreuung der Freiwilligen.					
Wir verfügen über eine Strategie zur Rekrutierung von Freiwilligen.					
Alle rechtlichen und versicherungstechnischen Rahmenbedingungen, die Freiwillige betreffen, sind geklärt.					
Unsere internen und externen Kommunikationskanäle sind klar definiert.					
<b>Zwischensumme:</b>					

	stimme völlig zu (4)	stimme zu (3)	stimme teils zu (2)	stimme nicht zu (1)	stimme gar nicht zu (0)
<b>2 Freiwilligenakquise und Registrierung</b>					
Potenzielle Freiwillige werden gezielt angesprochen.					
Die Anmeldung für Freiwillige ist einfach und schnell möglich.					
Die Erfassung von Kontaktdaten, Qualifikationen und Verfügbarkeiten der Freiwilligen ist sichergestellt.					
Freiwillige erhalten zeitnah eine Rückmeldung nach ihrer Anmeldung.					
Wir verfügen über Strategien, um neue Freiwillige bei erhöhtem Bedarf zu rekrutieren und einzuarbeiten.					
<b>Zwischensumme:</b>					
<b>3 Schulung und Einsatzplanung</b>					
Alle Freiwilligen erhalten eine schnelle und praxisnahe Einführung.					
Krisenbezogene Informationen werden den Freiwilligen klar vermittelt.					
Einsatzzeiten und Aufgaben der Freiwilligen sind effizient organisiert.					
Die notwendige Infrastruktur (Materialien, Ausrüstung, Räumlichkeiten) steht bereit.					
Freiwillige werden gezielt entsprechend ihrer Fähigkeiten, Interessen und dem Bedarf der Begünstigten eingesetzt.					
<b>Zwischensumme:</b>					

	stimme völlig zu (4)	stimme zu (3)	stimme teils zu (2)	stimme nicht zu (1)	stimme gar nicht zu (0)
<b>4 Betreuung und Motivation</b>					
Es gibt klare Ansprechpersonen für Fragen und Unterstützung der Freiwilligen.					
Unsere Freiwilligen verfügen auch in Krisenzeiten über die notwendigen Fähigkeiten und Ressourcen, um ihre Aufgaben effektiv zu erfüllen.					
Das Engagement der Freiwilligen wird anerkannt und gezielt gefördert – auch unter veränderten Bedingungen.					
Für plötzliche Veränderungen der Rahmenbedingungen liegt eine klare Strategie vor.					
Freiwillige haben die Möglichkeit, mitzubestimmen und mitzugestalten.					
<b>Zwischensumme:</b>					

<b>5 Abschluss und Nachbereitung</b>					
Der Einsatz der Freiwilligen wird systematisch dokumentiert (z. B. Erfahrungsberichte, Datenanalysen).					
Die Erfahrungen der Begünstigten werden dokumentiert und ausgewertet.					
Erkenntnisse aus vergangenen Einsätzen werden für zukünftige Krisen systematisch berücksichtigt.					
Es bestehen Strategien, um mit Freiwilligen in Kontakt zu bleiben und sie bei Bedarf zu reaktivieren.					
Die Erfahrungen der Freiwilligen – insbesondere während Krisen - werden dokumentiert, ausgewertet und für künftige Verbesserungen genutzt.					
<b>Zwischensumme:</b>					

	stimme völlig zu (4)	stimme zu (3)	stimme teils zu (2)	stimme nicht zu (1)	stimme gar nicht zu (0)
<b>6 Krisenkommunikation</b>					
Die Kommunikation ist auf die jeweiligen Zielgruppen (z. B. Freiwillige, Begünstigte, Öffentlichkeit) abgestimmt.					
Im Krisenkommunikationskonzept unserer Organisation sind die Freiwilligen ausdrücklich berücksichtigt.					
Freiwillige und Begünstigte werden offen, ehrlich und durch regelmässige Updates über die Situation informiert – auch bei Unsicherheiten.					
Ein Krisenkommunikationsteam ist benannt und die Zuständigkeiten sind klar definiert.					
Auch unter Krisenbedingungen kommunizieren wir schnell und klar mit unseren Freiwilligen (z. B. bei Anweisungen, Änderungen oder Updates).					
<b>Zwischensumme:</b>					

<b>7 Krisenstab und Krisenplan</b>					
Alle notwendigen Ressourcen (z. B. Räume, Technik, Personal) sind vorhanden, damit der Krisenstab seine Arbeit direkt aufnehmen kann.					
Der Krisenstab kann zeitnah eine Lageeinschätzung vornehmen und notwendige Entscheidungen treffen.					
Es gibt klare Absprachen zu Arbeitszeiten und Pausen für Krisenstabsmitglieder – auch bei längeren Einsätzen.					
Unsere Organisation hat einen Plan, wie wir reagieren, wenn Freiwillige durch eine Krise ausfallen oder nicht weitermachen können.					
Es liegt ein Plan vor, wie die Arbeit des Krisenstabes auch bei Ausfall einzelner Mitglieder weitergeführt werden kann.					
<b>Zwischensumme:</b>					

	stimme völlig zu (4)	stimme zu (3)	stimme teils zu (2)	stimme nicht zu (1)	stimme gar nicht zu (0)
<b>8 Interinstitutionelle Zusammenarbeit</b>					
Zwischen unserer Organisation und anderen relevanten Akteuren findet ein regelmässiger Informationsaustausch statt.					
Unsere Organisation arbeitet regelmässig mit anderen gemeinnützigen Organisationen an gemeinsamen Projekten oder Programmen.					
Unsere Organisation teilt regelmässig Fachwissen und bewährte Verfahren (Best Practices) mit anderen Organisationen.					
Wir haben Zugriff auf eine zentrale (digitale) Plattform oder ein Netzwerk zur Vermittlung von Freiwilligen.					
In Krisensituationen unterstützen wir und andere relevante Organisationen uns gegenseitig.					
					<b>Zwischensumme:</b>

<b>9 Resilienz</b>					
Das Freiwilligenmanagement unserer Organisation ist in hohem Masse improvisationsfähig.					
Das Freiwilligenmanagement basiert auf gemeinsamen Werten, einer gemeinsamen Vision und klaren Verhaltensregeln.					
In schwierigen Situationen passt sich das Freiwilligenmanagement strategisch und gezielt an.					
Netzwerke und Beziehungen zu anderen Organisationen mit Freiwilligenarbeit werden aktiv gepflegt.					
Wichtige Veränderungen im Umfeld der Organisation werden regelmässig diskutiert und reflektiert.					
					<b>Zwischensumme:</b>

Dimension	Punkte
1 Planung und Vorbereitung	
2 Freiwilligenakquise und Registrierung	
3 Schulung und Einsatzplanung	
4 Betreuung und Motivation	
5 Abschluss und Nachbereitung	
6 Krisenkommunikation	
7 Krisenstab und Krisenplan	
8 Interinstitutionelle Zusammenarbeit	
9 Resilienz	
<b>Total:</b>	

Punkte	Stand des Freiwilligenmanagements und der organisationalen Resilienz	Bewertung
0 - 32	<p>Ihr Freiwilligenmanagement ist noch wenig krisenresilient und weist deutliche Verbesserungspotenziale auf.</p> <p><b>Einschätzung:</b> Ihr Freiwilligenmanagement steht noch am Anfang und weist grosse Lücken auf. Es gibt vermutlich erste Strukturen oder Ansätze, aber diese sind nicht umfassend oder nachhaltig genug. Herausforderungen wie schwierige Rekrutierung, fehlende Begleitung oder geringe Bindung der Freiwilligen sind wahrscheinlich. In Krisensituationen kann dies dazu führen, dass Einsätze chaotisch verlaufen oder Helfende nicht effektiv eingesetzt werden.</p> <p><b>Empfehlung:</b> Beginnen Sie mit den Grundlagen: Definieren Sie klare Abläufe, benennen Sie feste Ansprechpersonen und stellen Sie sicher, dass Freiwillige schnell eingewiesen werden. Besonders wichtig ist eine gute Kommunikation – sowohl mit den Freiwilligen als auch innerhalb des Teams. Vielleicht hilft es, sich mit anderen Organisationen auszutauschen oder bewährte Vorlagen für Freiwilligenmanagement zu nutzen. Klein anfangen und Schritt für Schritt verbessern – so schaffen Sie eine stabile Basis für künftige Einsätze.</p>	Wenig krisenresilient
33 - 69	<p>Ihr Freiwilligenmanagement befindet sich auf einem entwicklungsbedürftigen, aber soliden Weg.</p> <p><b>Einschätzung:</b> Es gibt bereits funktionierende Strukturen, aber sie sind noch nicht umfassend genug, um langfristig stabil und krisenfest zu sein. Wahrscheinlich sind bestimmte Prozesse wie die Gewinnung oder Begleitung von Freiwilligen gut organisiert, während andere (z. B. Anerkennung oder Krisenfestigkeit) noch fehlen oder wenig systematisch sind. Das Engagement der Freiwilligen könnte schwanken, weil es möglicherweise an Motivation, Struktur oder langfristiger Perspektive fehlt.</p> <p><b>Empfehlung:</b> Entwickeln Sie gezielt die fehlenden Bereiche weiter, insbesondere in den Bereichen Anerkennung, nachhaltige Strukturen und Krisenfestigkeit. Eine regelmässige Evaluation kann helfen, Lücken zu identifizieren und Verbesserungen vorzunehmen. Durch Austausch mit anderen Organisationen oder Fortbildungen im Freiwilligenmanagement kann der Entwicklungsprozess beschleunigt werden.</p>	Entwicklungsbedürftig

<p><b>70 - 106</b></p>	<p>Insgesamt ist die Organisation auf einem stabilen Weg, sollte aber noch gezielt investieren, um ein vollständig entwickeltes Freiwilligenmanagement zu erreichen.</p> <p><b>Einschätzung:</b> Das Freiwilligenmanagement ist bereits strukturiert und funktional. Wichtige Prozesse wie Gewinnung, Begleitung oder Anerkennung von Freiwilligen sind vermutlich etabliert. Freiwillige fühlen sich grösstenteils unterstützt und motiviert. Allerdings gibt es noch Lücken oder Inkonsistenzen, z. B. in der strategischen Planung oder Krisenfestigkeit. Einige Prozesse könnten nicht nachhaltig oder nicht systematisch genug sein, was langfristig zu Problemen führen könnte. Das Engagement der Freiwilligen könnte nicht optimal gesteuert oder langfristig gesichert sein.</p> <p><b>Empfehlung:</b> Fehlende Bereiche gezielt weiterentwickeln, z. B. durch bessere Krisenvorsorge oder stärkere Integration des Freiwilligenmanagements in die Gesamtstrategie. Feedback von Freiwilligen einholen, um blinde Flecken zu erkennen. Regelmässige Evaluation und Anpassung sicherstellen, um langfristig erfolgreich zu bleiben.</p>	<p><b>Krisenresilient</b></p>
<p><b>107 - 143</b></p>	<p>Sie haben ein fast vollständig entwickeltes Freiwilligenmanagement und sind sehr gut aufgestellt. Mit der gezielten Weiterentwicklung von Schwachstellen können sie ein Vorbild für andere werden.</p> <p><b>Einschätzung:</b> Die meisten Prozesse sind strukturiert, nachhaltig und gut integriert. Freiwillige werden gezielt gewonnen, begleitet und wertgeschätzt. Das Management ist flexibel und kann auf Veränderungen reagieren. Die Organisation hat eine hohe Zufriedenheit unter den Freiwilligen und eine gute Bindung. Allerdings könnte das Freiwilligenmanagement in Krisensituationen oder besonderen Herausforderungen noch an ihre Grenzen stossen. Es gibt Optimierungspotenzial, um das Freiwilligenmanagement vollständig nachhaltig und strategisch abzusichern.</p> <p><b>Empfehlung:</b> Die fehlenden Bereiche gezielt analysieren und weiterentwickeln. Durch regelmässige Evaluation und Anpassung sicherstellen, dass die bestehenden Strukturen auch langfristig tragfähig bleiben. Erfahrungen aus der Praxis und bewährte Methoden anderer Organisationen nutzen, um das letzte Stück zur Exzellenz zu erreichen.</p>	<p><b>Sehr gut krisenresilient</b></p>

144 - 180	<p>Herzlichen Glückwunsch! Sie verfügen über ein exzellentes Freiwilligenmanagement und sind optimal aufgestellt. Sie sind ein Vorbild für andere Organisationen und können langfristig erfolgreich mit Freiwilligen arbeiten.</p> <p><b>Einschätzung:</b></p> <p>Das Freiwilligenmanagement ist strategisch durchdacht, gut organisiert und nachhaltig verankert. Alle Prozesse – von der Gewinnung über die Begleitung bis zur Anerkennung und Krisenfestigkeit – laufen strukturiert und effizient. Die Freiwilligen fühlen sich wertgeschätzt, gut betreut und langfristig eingebunden. Die Organisation kann flexibel auf Herausforderungen reagieren und bleibt auch in Krisen stabil. Regelmässige Evaluation und Weiterentwicklung sorgen für kontinuierliche Verbesserung.</p> <p>Allerdings sollte das hohe Niveau des Freiwilligenmanagements durch ständige Reflexion und Anpassung gehalten werden. Neue Entwicklungen im Bereich Freiwilligenmanagement sollten aktiv beobachtet und integriert werden. Der Austausch mit anderen Organisationen kann helfen, innovative Ansätze zu übernehmen und Best Practices weiterzugeben.</p> <p><b>Empfehlung:</b></p> <p>Das Freiwilligenmanagement regelmässig überprüfen und weiterentwickeln, um weiterhin führend zu bleiben. Erfahrungen und bewährte Strategien teilen, um andere Organisationen zu inspirieren und selbst neue Impulse zu erhalten. Die Organisation kann sich als Best-Practice-Beispiel positionieren und gezielt für ihre hohe Qualität werben.</p>	<p><b>Sehr gut krisenresilient, professionell und nachhaltig</b></p>
-----------	--	--