

Kriterienkatalog Qualitätslabel

INHALTSVERZEICHNIS

1. Körperschaft / Non-Profit Status

2. Organisationsstruktur

2.1 Bezahlte Angestellte

2.2 Aktive Mitarbeit von Freiwilligen

3. Transparenz und Datenschutz

4. Finanzen und Versicherung

5. Interne Kontrolle der Dienstleistungen

6. Kontinuität und Überprüfung der Programme

7. Programme mit Aufenthalt in Gastfamilien

7.1 Gastfamilien im Inland (Schweiz)

7.2 Gastfamilien im Ausland

8. Programme ohne Aufenthalt in Gastfamilien im In- und Ausland

9. Programme mit Arbeit in Projekten in der Schweiz

10. Selektion, Vorbereitung, Betreuung und Evaluation

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
1 Körperschaft / Non-Profit Status			
1.1 Die Organisation verpflichtet sich dem Non-Profit-Status.	<p>Als Non-Profit-Organisation liegt es in unserem Bestreben ideale Werte in den Vordergrund zu stellen. Mit diesen Argumenten unterscheiden wir uns im Markt von profitorientierten Konkurrenzorganisationen.</p> <p>Die Organisation ist eine Non-Profit-Organisation gemäss Art. 9 der INTERMUNDO-Statuten:</p> <p>Als gemeinnützig gelten privatrechtliche Körperschaften und Anstalten</p> <ul style="list-style-type: none"> • die als Verein gemäss Art. 60ff ZGB oder als Stiftung gemäss Art. 80ff ZGB konstituiert sind, • deren Einkommen und Vermögen ausschliesslich und unwiderruflich dem statuierten gemeinnützigen Zweck dient, d.h. nur für die ideellen (nicht gewinnorientierten) Zielsetzungen der Organisation verwendet werden und • deren Organisation weder strukturell noch durch Verwendung des gleichen Namens oder Logos mit einer Aktiengesellschaft und/oder einer anderen 	<p>Der NPO-Status wird in folgenden Dokumenten bestätigt:</p> <p><input type="checkbox"/> Statuten / Stiftungsurkunde</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
2 Organisationsstruktur	Kompetente und motivierte Freiwillige und Angestellte sind Voraussetzung für ein qualitativ gutes Austauschprogramm.		
2.1 Bezahlte Angestellte			<input type="checkbox"/> nicht relevant
2.1.1 Die bezahlten Angestellten haben Arbeitsverträge nach OR.	Arbeitsverträge dienen der Klarheit und Transparenz: indem die Verantwortlichkeiten festgelegt sind, und Zuständigkeitsstreitereien vermieden werden können, tragen sie auch zu mehr Effizienz bei.	Sind in den Arbeitsverträgen folgende Minimalstandards aufgeführt? <input type="checkbox"/> Name der Vertragsparteien <input type="checkbox"/> Funktionsdefinition <input type="checkbox"/> Art des Anstellungsverhältnisses <input type="checkbox"/> Auflösungsbestimmungen <input type="checkbox"/> Entschädigungsgrundlagen	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
2.1.2 Die Aufgaben aller Angestellten sind in Stellenbeschrieben und im Organigramm festgehalten.	Stellenbeschreibungen ermöglichen den Angestellten ihr Aufgabengebiet klar auszufüllen. Durch die Definition werden Schnittstellen ersichtlich und können so optimiert werden.	Werden die folgenden Dokumente den Angestellten gegeben? <input type="checkbox"/> Stellenbeschreibungen <input type="checkbox"/> Organigramm	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
2.1.3 Alle Angestellten erhalten die Möglichkeit zu aufgabenspezifischen Weiterbildungen.	Die Angestellten sind ein wichtiges Kapital der Organisationen und agieren an einer Schlüsselstelle für die Erbringung von qualitativ guten Dienstleistungen. Deshalb ist eine regelmäßige aufgabenspezifische Weiterbildung schlicht ein Muss. Sie dient auch der Motivation der ArbeitnehmerInnen und somit der Attraktivität der Organisation als Arbeitgeber.	Die Organisation bietet den Angestellten in einem der folgenden Punkte eine Weiterbildungsmöglichkeit: <input type="checkbox"/> Interne Veranstaltungen <input type="checkbox"/> Externe Kursbesuche	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
2.1.4 Die Organisation führt mit allen Angestellten jährlich ein Mitarbeiter/innengespräch durch.	Ein Mitarbeiter/innengespräch dient dazu, die Anliegen der Mitarbeitenden, Weiterbildungen, Ziele, die Motivation aber auch Kritik aufzunehmen. Mitarbeiter/innengespräche stellen daher ein wichtiges Personal-Führungsinstrument dar und sollen jährlich durchgeführt werden.	Die Mitarbeiter/innengespräche werden mindestens einmal jährlich durchgeführt: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Das Mitarbeiter/innengespräch wird in folgendem Dokument festgehalten: <input type="checkbox"/> Protokoll	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
2.2 Aktive Mitarbeit von Freiwilligen			
2.2.1 Alle Freiwilligen werden über ihre Rechte und Pflichten informiert	Durch den Stellenbeschrieb wird sichergestellt, dass die Freiwilligen wissen, welches ihre Aufgaben sind und was von ihnen erwartet wird, aber auch auf welche Unterstützung (z.B. Ausbildung) sie zählen können	In einem der folgenden Dokumente <input type="checkbox"/> Stellenbeschrieb <input type="checkbox"/> Vertrag	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
2.2.2 Für alle Freiwilligen besteht eine Betreuungsstruktur (Stellenbeschrieb, Ansprechperson).	Eine Betreuungsstruktur für Freiwillige steht für Effizienz und Qualitätssicherheit. Durch den Stellenbeschrieb wird sichergestellt, dass die Freiwilligen wissen, welches ihre Aufgaben sind und was von ihnen erwartet wird, aber auch auf welche Unterstützung (z.B. Ausbildung) sie zählen können. Die Ansprechperson ist wichtig bei auftauchenden Problemen, kann den Einsatz von Freiwilligen koordinieren und hat einen Überblick bezüglich Aufgabenerfüllung. Die beiden Elemente sind wichtig für die Motivation der Freiwilligen und somit deren Erhalt für die Organisation. Viele Organisationen sind für die Erstellung ihrer Dienstleistungen (Durchführung der Programme) stark auf die Freiwilligen angewiesen. Insofern ist eine gute Betreuungsstruktur relevant für die Qualität der Programme und zentral für die Existenzsicherung der Organisation.	Sind in der Betreuungsstruktur der Freiwilligen folgende Minimalangaben ersichtlich? <input type="checkbox"/> Organigramm <input type="checkbox"/> Stellenbeschrieb <input type="checkbox"/> Direkte Ansprechperson definiert	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
2.2.3 Alle Freiwilligen mit direktem Kontakt zu ProgrammteilnehmerInnen haben Aus- bzw. Weiterbildungsmöglichkeiten.	Freiwillige, welche direkten Kundenkontakt haben, prägen oft das erste Bild der Organisation nachhaltig. Dementsprechend ist es wichtig, dass die Freiwilligen regelmässig aus- und weitergebildet und auf dem neusten Stand der Organisation und ihrer Programme gehalten werden. Hierzu ist eine permanente Informationspolitik wichtig.	Werden die Freiwilligen ihrem Einsatz entsprechend in einer der folgenden Formen aus- und weitergebildet? <input type="checkbox"/> Organisationsinterne Kurse <input type="checkbox"/> Externe Kurse <input type="checkbox"/> Auswertungsgespräche <input type="checkbox"/> E-News <input type="checkbox"/> Vorbereitungstreffen	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> kein direkter Kontakt zu Programmteilnehmenden
2.3 Die Abläufe und Verantwortlichkeiten innerhalb der Organisation sind schriftlich geregelt und allen Mitarbeitenden bekannt.	Es geht darum, auf jeder Stufe die Verantwortlichkeiten zu klären und dabei auch eine Kompetenzabgrenzung zwischen Geschäftsstelle und Freiwilligen zu schaffen.	Die Abläufe und Verantwortlichkeiten sind in den folgenden Dokumenten ersichtlich <input type="checkbox"/> Stellenbeschriebe für Freiwillige <input type="checkbox"/> Pflichtenhefte für Angestellte <input type="checkbox"/> Organigramme	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
3 Transparenz und Datenschutz	Gewährleistung von Transparenz zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.		
3.1 Die Philosophie der Organisation ist transparent dargestellt.	Den Teilnehmenden soll der Zugang zu Ziel und Philosophie der Organisation ermöglicht werden. Die bei INTERMUNDO angeschlossenen Organisationen zeichnen sich durch langjährige Branchentätigkeit, Erfahrung und Non-Profit Status aus. Diese Philosophie und Erfahrung dem breiten Publikum zugänglich zu machen, bedeutet eine Betonung einer weiteren Stärke der INTERMUNDO angeschlossenen Mitgliedorganisationen.	Ist die Philosophie der Organisation in einem der folgenden Bereichen dokumentiert und öffentlich zugänglich? <input type="checkbox"/> Homepage <input type="checkbox"/> Leitbild als Informationsbeilage <input type="checkbox"/> Information in Broschüren	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
3.2 Die Organisation stellt Interessierten organisationsspezifische Informationen auf der Homepage bereit.	Die angegebenen Informationen erachten wir als ein Minimum, das Interessierte benötigen, um sich vor der Anmeldung ein umfassendes Urteil zum Angebot der Organisation und zu den Konditionen bilden zu können. Die Informationen sollen auf einer Homepage ersichtlich sein.	Sind folgende Minimalangaben auf der Homepage für alle einsehbar? <input type="checkbox"/> Statuten/Urkunden der Organisation <input type="checkbox"/> Dokumente zum Austausch/Programm <input type="checkbox"/> Aktueller Jahresbericht mit Jahresrechnung (mit Daten und Fakten zu Hauptaktivitäten, Erfolgsrechnung und Bilanz) <input type="checkbox"/> Programminformationen zu Alterskategorie, Dauer, spezielle Anforderungen und Verpflichtungen	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
3.3 Die Organisation schliesst mit Programtteilnehmenden einen schriftlichen Vertrag ab, der den Anforderungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR) entspricht.	Ein schriftlicher Vertrag ist aus diversen Blickwinkeln unerlässlich: Sowohl seitens der Organisation wie auch der Programtteilnehmenden werden die Rechte und Pflichten klar geregelt. Dies trägt zur gegenseitigen Rechtssicherheit bei und regelt die Vorgehensweise bei allfälligen Rechtsstreitigkeiten. Schlussendlich werden durch einen Vertrag die Ansprüche an die Organisation geklärt sowie die Haftung begrenzt. Dies dient auch der eigenen Absicherung vor ungerechtfertigten Forderungen.	Enthalten die Vertragsdokumente (beispielsweise Programmvereinbarungen, unterzeichnete Anmeldeformulare) folgende Minimalangaben <input type="checkbox"/> Name und Adressen der Parteien <input type="checkbox"/> Rechte und Pflichten sind definiert <input type="checkbox"/> Werden von beiden Seiten (mündige Personen) unterzeichnet <input type="checkbox"/> Aufösungsklausel ist vermerkt	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
3.4 Interessierte werden auf Anfrage über die Preisgestaltung informiert.	Eine transparente Informations- und Auskunftserteilung über die Zusammensetzung der Programmpreise schafft Vertrauen und ermöglicht den interessierten Personen sich ein umfassendes Bild über das Angebot zu machen.	Werden Interessierte auf Anfrage mit den folgenden Informationen beliefert? <input type="checkbox"/> Preise nach Programmen <input type="checkbox"/> Auflistung aller im Preis inbegriffenen Programmbestandteile <input type="checkbox"/> Information über die Aufteilung der Programmkosten	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

<p>3.5 Die Organisation stellt sicher, dass keine unbefugten Dritte Zugriff zu Personendaten haben.</p>	<p>Personendossiers sind sensible Daten und müssen entsprechend vorsichtig verwendet werden. Die Dossiers müssen zentral verwaltet und an einem sicheren Ort abgeschlossen werden. Elektronische Personendossiers müssen durch Zugriffsrechte oder Passwortschutz vor unberechtigten Zugriffen geschützt werden.</p>	<p>Werden die Personendossier durch eine der folgenden Massnahmen vor dem Zugriff unbefugter Dritter geschützt?</p> <p><i>Papierdossiers:</i></p> <p><input type="checkbox"/> Abgeschlossener Aufbewahrungsort</p> <p><i>Elektronische Dossiers:</i></p> <p><input type="checkbox"/> Passwortschutz</p> <p><input type="checkbox"/> Zugriffsrechte</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>
<p>3.6 Die Organisation stellt sicher, dass alle Mitarbeiter (Freiwillige und bezahlte Mitarbeiter) auf die Sensibilität der persönlichen Daten aufmerksam gemacht wurden.</p>		<p>Wird auf die Sensibilität persönlicher Daten durch eine der folgenden Massnahmen aufmerksam gemacht?</p> <p><input type="checkbox"/> Stellenbeschreibung</p> <p><input type="checkbox"/> Vereinbarung</p> <p><input type="checkbox"/> Schulungsunterlagen</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p>3.7 Die Organisation hält sich an die Richtlinien der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union sowie an das Datenschutzgesetz (DSG) der Schweiz.</p>	<p>Die Richtlinien der DSGVO sind für alle Mitgliedstaaten der EU sowie für Organisationen ausserhalb der EU, die mit Organisationen oder Personen in diesen Ländern in geschäftlicher Beziehung stehen, verbindlich. Da das DSG der Schweiz Abweichungen gegenüber der DSGVO enthält, ist auch das Schweizerische Datenschutzgesetz zu beachten.</p>	<p>Werden die Richtlinien der DSGVO und des DSG in der Organisation dokumentiert und umgesetzt?</p> <p><input type="checkbox"/> Datenschutzerklärung</p> <p><input type="checkbox"/> Prozessdefinition bei Verletzung von Datenschutzbestimmungen</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>

Qualitätsstandard		Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
4	Finanzen und Versicherung	Gewährleistung der finanziellen Stabilität einer Organisation.		
4.1	Budget und Jahresrechnung erfüllen die Vorschriften der schweizerischen Gesetzgebung (Vereins- oder Stiftungsrecht).	Finanzielle Stabilität schafft Vertrauen. Gerade als Non-Profit-Organisation ist es wichtig, auch in finanziellen Belangen professionell zu arbeiten und die finanziellen Planungsinstrumente zukunftsorientiert einzusetzen.	Sind die folgenden Dokumente für das abgelaufene Geschäftsjahr vorhanden? <input type="checkbox"/> Protokoll der letzten Generalversammlung <input type="checkbox"/> Jahresbericht inkl. Jahresrechnung <input type="checkbox"/> Statuten <input type="checkbox"/> Revisionsbericht	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
4.2	Die Rechnungslegung entspricht den Vorgaben der SWISS GAAP FER 21 (Rechnungslegung für gemeinnützige, soziale Non-Profit-Organisationen. Infos unter www.fer.ch).	Die SWISS GAAP FER 21 ist eine Sammlung von Rechnungslegungsvorschriften für gemeinnützige, soziale Non-Profit-Organisationen. Der Geltungsbereich von Swiss GAAP FER 21 umfasst alle Organisationen, die unabhängig von einem Anspruch für Aussenstehende gemeinnützige Leistungen erbringen. Ziel der Richtlinie ist es, den speziellen Eigenschaften von Non-Profit-Organisationen auch in der Rechnungsführung gerecht zu werden und den Organisationen zu einem gesunden Mass an Transparenz in der Finanz-Berichterstattung an Dritte (die Programmteilnehmende zum Beispiel) Rechnung zu tragen. Die Anwendung dieser Richtlinien ist ein starkes Bekenntnis zu einer klaren und transparenten Buchführung. Dies schafft Vertrauen bei den Kundinnen und Kunden. Zudem ist eine transparente Buchführung auch ein Führungsinstrument für die Leitung der Organisation: das langfristige Bestehen kann gesichert werden oder finanzielle Herausforderungen können frühzeitig erkannt werden.	Liegt ein Revisionsbericht vor, der die Buchführung nach den Swiss GAAP FER 21 Richtlinien bestätigt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Liegen folgende Dokumente vor, wenn die Buchführung nicht den Swiss GAAP FER 21 Richtlinien entspricht? <input type="checkbox"/> Budget mit Vorjahresvergleich <input type="checkbox"/> Jahresrechnung (Bilanz & Betriebsrechnung) <input type="checkbox"/> Anhang zur Jahresrechnung mit Angabe von Volontärstunden <input type="checkbox"/> Rechnung über Veränderung des Kapitals <input type="checkbox"/> Fondsrechnung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
4.3	Die Jahresrechnung wird nach Abschluss gemäss gesetzlichen Vorgaben revidiert (ZGB).	Die Revision einer Jahresrechnung ist bei einem Verein bzw. einer Stiftung gesetzlich vorgeschrieben. Sie dient der unabhängigen Kontrolle der Finanzen. Damit soll auch gegenüber Dritten sichergestellt werden, dass mit den anvertrauten Geldern richtig umgegangen wird. Fehlt eine Revision, so können Fehler übersehen werden, was je nach Situation zu dramatischen Konsequenzen führen kann.	Entspricht der Revisionsbericht den folgenden Minimalanforderungen? <input type="checkbox"/> Adresse Revisor vorhanden <input type="checkbox"/> Revisionszeitraum und Bilanzstichtag erwähnt <input type="checkbox"/> Beurteilung der Buchführung nach Gesetz und Statuten	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
4.4	Bei einem Umsatz von mehr als CHF 1 Mio. an zwei aufeinanderfolgenden Bilanzstichtagen wird die Rechnung von einer professionellen Revisionsstelle (Firma) revidiert.	Idealerweise erfolgt die Revision durch speziell ausgebildete Personen. Da dies aber mit beträchtlichen Kosten verbunden sein kann, verlangt INTERMUNDO eine professionelle Revisionsstelle für die Revision lediglich ab einem Umsatz von mehr als CHF 1'000'000 an zwei aufeinanderfolgenden Bilanzstichtagen.	Wird erfüllt durch Firma: <input type="checkbox"/> Revisionsbericht	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
<p>4.5 Die Organisation ist besorgt dafür, dass eine Fortsetzung aller laufenden Programme jederzeit gewährleistet ist. Sie verfügt dafür entweder</p> <ul style="list-style-type: none"> • über ausreichend finanzielle Reserven um im Falle einer Auflösung sowohl unter Vertrag stehenden Teilnehmenden vor ihrer Abreise bereits geleistete Zahlungen zurück zu erstatten als auch eine Fortsetzung bereits laufender Programme bis Vertragsablauf zu gewährleisten <p>oder</p> <ul style="list-style-type: none"> • ist durch eine Drittorganisation für einen solchen Fall vertraglich abgesichert. 	<p>Die Organisationen sollen in der Lage sein, auch bei einem Konkurs bzw. einer freiwilligen Auflösung, alle unterzeichneten Verträge weitestgehend zu erfüllen. Insbesondere soll verhindert werden, dass Teilnehmende ihr Programm abbrechen müssen oder gar im Ausland gestrandet bleiben, weil die Organisation in der Schweiz nicht mehr zahlungsfähig ist, oder nicht mehr existiert. Durch die Schaffung von genügend Reserven, welche für diesen Zweck gebunden werden, kann den Teilnehmenden diese Sicherheit geboten werden.</p>	<p>Besteht eine vertragliche Absicherung mit einer Drittorganisation für den Fall, dass die Organisation die Fortsetzung der Programme nicht selbständig finanzieren oder durchführen kann?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja oder</p> <p>Decken die finanziellen Reserven gemäss Bilanz die Vorauszahlungen der unter Vertrag stehenden Teilnehmenden?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p>Wenn Nein, sind Interventionsschritte geplant, welche folgende Aussagen beinhalten:</p> <p><input type="checkbox"/> Massnahmen <input type="checkbox"/> Zeithorizont</p> <p>Die Organisation verfügt über folgende Planungselemente:</p> <p><input type="checkbox"/> Richtlinie zur Reservenpolitik der Organisation <input type="checkbox"/> Liquiditätsplanung über 12 Monate</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Nicht relevant</p>
<p>4.6 Die Organisation kann nachweisen, dass alle Programmteilnehmenden (In- und Outbounds) während der gesamten Programmdauer ausreichend versichert sind.</p>	<p>Eine ausreichende Versicherung ist für alle Teilnehmenden wichtig. Meist sind dies Versicherungen gegen Krankheit-, Unfall- und Haftpflichtansprüche. Nicht immer sind die Teilnehmenden aber in der Lage, sich die nötigen Informationen selber zu beschaffen. Indem die Organisationen ihre Teilnehmenden unterstützen, kann diese Auflage des INTERMUNDO Qualitätssystems aber sichergestellt werden.</p> <p>Die Information über den Versicherungsschutz der Teilnehmenden ist speziell in Notfällen für eine Organisation sehr praktisch und ermöglicht eine bessere Dienstleistung. Und je besser eine Dienstleistung einer Organisation, desto eher wird sie auch</p>	<p>In welchen der folgenden Dokumente wird die ausreichende Versicherung der Teilnehmenden bestätigt?</p> <p><input type="checkbox"/> Aktuell gültige Versicherungspolice der Organisation <input type="checkbox"/> Bestätigungsformular der Teilnehmenden <input type="checkbox"/> Bestätigungsklausel im Vertrag</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>
<p>4.7 Die Organisation verfügt über eine ausreichende Versicherung zur Risikoabdeckung.</p>		<p><input type="checkbox"/> Police Betriebshaftpflichtversicherung</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
5 Interne Kontrolle der Dienstleistungen	Sicherstellung und Weiterentwicklung von Qualität innerhalb der Organisation.		
5.1 Die Organisation verfügt über ein Ablaufschema für die Behandlung von Reklamationen.	Die rasche Behandlung und adäquate Reaktion auf Reklamationen ist für die Kundinnen und Kunden von grosser Bedeutung und hat einen grossen Einfluss auf das Image der Organisation. Durch eine klare Regelung innerhalb der Organisation kann dieses Bedürfnis befriedigt werden.	Liegt ein Ablaufschema für die Behandlung von Reklamationen mit folgenden Minimalangaben vor? <input type="checkbox"/> Grundsätze der Reklamationsbearbeitung sind definiert <input type="checkbox"/> Verantwortlichkeiten und Ansprechpersonen sind ersichtlich <input type="checkbox"/> Reaktionswege sind aufgezeigt <input type="checkbox"/> Bearbeitungszeit einer Reklamation <input type="checkbox"/> Informationspolitik definiert	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
5.2 Die Organisation überprüft die Erfüllung der mit den Teilnehmenden vertraglich vereinbarten Leistungen, die durch Partnerorganisationen und Dritte erbracht werden.	Ein Teil der Leistung der Programme wird von Partnern und Dritten erbracht. Eine regelmäßige Überprüfung ist deshalb von grosser Bedeutung, um allfälligen Reklamationen aktiv vorzubeugen. Klare vertragliche Abmachungen mit Dritten ermöglichen eine Durchsetzung von Ansprüchen im Fall von Streitigkeiten. Zudem helfen sie, von Anfang an eine klare Basis über die zu erbringenden Leistungen auf beiden Seiten zu schaffen.	Wird die Überprüfung der vertraglich vereinbarten Leistung mit einem der folgenden Instrumente bestätigt? <input type="checkbox"/> Befragung der Programtteilnehmenden <input type="checkbox"/> Gesprächsprotokoll mit den Partner/innen <input type="checkbox"/> Schlussbericht	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
5.3 Die Organisation verfügt über ein internes Qualitätssicherungssystem.	Mit einem internen Qualitätssicherungssystem setzt sich die Organisation systematisch mit der Qualität ihrer Dienstleistungen und Prozessen auseinander. Ein Qualitätssicherungssystem <ul style="list-style-type: none"> • sichert die Existenz der Organisation • fördert das Image • schafft zufriedene Kundinnen und Kunden • ist Garant für eine gute Leistung • hilft Schwachstellen frühzeitig zu erkennen. Natürlich müssen Befragungen auch ausgewertet und die Resultate in die Verbesserung der Dienstleistung fliessen.	Die Organisation führt folgende Minimalerhebungen durch: <input type="checkbox"/> Mitarbeitergespräche <input type="checkbox"/> Zufriedenheitsbefragungen	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
6 Kontinuität und Überprüfung der Programme	Sicherstellen, dass die Organisation stabil und die Programmdurchführung gewährleistet ist		
6.1 Die Organisation ist bestrebt, zur Bewahrung der Kontinuität Programme über mehrere Jahre anzubieten.	Die Kontinuität der Angebote und Programme vermittelt den Teilnehmenden die Klarheit, bei welchen Organisationen sie welche Dienstleistungen erwarten können. Zudem kann die Organisation ihr erarbeitetes Knowhow im entsprechenden Programm somit laufend verbessern, was ein ständiger Wechsel von Programmen nicht sicherstellen würde. Eine Basis von bestehenden Programmen ist allerdings ebenso Garant für Qualität, wie die kontinuierliche Erweiterung, Ergänzung oder Verbesserung von Programmen.	Wurden gemäss Ausschreibungsunterlagen während der letzten 3 Jahre die gleichen Programme (75%) angeboten? <input type="checkbox"/> Statistik <input type="checkbox"/> Ausschreibungsunterlagen <input type="checkbox"/> Nein, Begründung?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
6.2 Die Organisation strebt eine langfristige Zusammenarbeit mit den gleichen (ausländischen) Partnerorganisationen an.	Die Kontinuität der Partner ist ein Qualitätsmerkmal, welches zeigt, dass Partnerschaften seriös abgeklärt und evaluiert wurden. Durch diese Evaluationen können Beziehungen über mehrere Jahre aufgebaut werden. Eine gesunde Basis von bestehenden Partnerschaften ist allerdings ebenso Garant für Qualität, wie die kontinuierliche Erweiterung, Ergänzung oder Überarbeitung von Partnerschaften. Die Organisation ist bestrebt bestehende Partnerschaften zu pflegen, zu optimieren und ihr Angebot laufend zu überprüfen.	Besteht eine Zusammenarbeit länger als 3 Jahre mit mehr als 75% aller Partnerorganisationen? <input type="checkbox"/> Statistik <input type="checkbox"/> Ausschreibungsunterlagen <input type="checkbox"/> Nein, Begründung?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
6.3 Die Organisation gewährleistet, dass sämtliche Weiterentwicklungsbestrebungen der Austauschorganisation oder der Austauschprogramme entlang der Qualitäts-Kriterien vorgenommen werden.	Die Weiterentwicklung der Austauschorganisation stellt deren langfristige und nachhaltige Existenz sicher. Um die Qualität über die gesamte Organisation sicherstellen zu können, sind sämtliche Bestrebungen im Rahmen der Qualitäts-Kriterien vorzunehmen. Pilotversuche welche Mitgliedorganisationen lancieren wollen und die möglicherweise ausserhalb der Kriterien liegen, sind dem Dachverband Intermundo vor deren Umsetzung (Publikation des Angebots) zu melden. Intermundo kommuniziert den Pilotversuch an die Mitgliedorganisationen.	<input type="checkbox"/> Unterschrift dieser Gewährleistung am Ende dieses Dokumentes (Kriterienkatalog) <input type="checkbox"/> Projektbeschriebe <input type="checkbox"/> Jahresplan / Aktionsplan	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
6.4 Die Organisation überprüft regelmässig die Sicherheitslage in den Zielländern.	Die Sicherheitslage in den Zielländern sollte regelmässig überprüft werden, um die Teilnehmenden informieren zu können, respektive ggf. die Programme auszusetzen. Die Informationsquellen sind z.B. die Website des EDA (https://www.eda.admin.ch/eda/de/home.html), die Presse, oder Informationen der Partnerorganisation.	Wie findet die Überprüfung der Zielländer statt? <input type="checkbox"/> Überprüfung der EDA Seite <input type="checkbox"/> regelmässig direkter Kontakt mit Partnerorganisationen <input type="checkbox"/> Interne Kontrolle durch organisationsinterne Dachorganisation <input type="checkbox"/> Konsultation der Medien	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
6.5 Während des Programms oder nach Programmabschluss erhalten die Teilnehmenden die Möglichkeit zu einer persönlichen Berichterstattung zur Programmevaluation.	Um die Qualität der Programme kontinuierlich weiter zu entwickeln sind Feedbacks ein wichtiges Messinstrument. Zudem kann auf individuelle Bemerkungen so wieder persönlich reagiert werden und allenfalls ein anfängliches negatives Ereignis nachträglich als bereichernde Erfahrung erlebt werden.	Werden die Teilnehmenden mit einem der folgenden Medien zur Berichterstattung aufgefordert? <input type="checkbox"/> Homepage <input type="checkbox"/> Fragebogen <input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Evaluationstreffen <input type="checkbox"/> Vortrag, Präsentation, Schlussbericht <input type="checkbox"/> Persönliches Gespräch	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
6.6 Die Rückmeldungen der Teilnehmenden werden ausgewertet und zur Verbesserung analysiert.	Damit eine stetige Verbesserung der Programme auch wirklich erzielt werden kann, müssen die Berichterstattungen der Teilnehmenden ausgewertet werden und in die Planung einfließen.	Werden die Rückmeldungen und Berichterstattungen der Teilnehmenden in einem der folgenden Dokumente ausgewertet und analysiert? <input type="checkbox"/> Evaluationsbericht <input type="checkbox"/> Jahresbericht	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard		Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
7 Programme mit Aufenthalt in Gastfamilie				
7.0	Definition Gastfamilie	<p>Es sind 3 Arten von Gastfamilien zu unterscheiden:</p> <p>a) Gastfamilie mit Betreuungsauftrag bei Programmformen wie Schüleraustausch, Lernendenaustausch usw.</p> <p>b) Gastfamilie ohne Betreuungsauftrag oder WG's bei Programmformen wie Freiwilligeneinsatz, usw.</p> <p>c) Gastfamilie in der Rolle des Logis- und Arbeitgebers bei Programmformen wie Au-pair, Praktikum usw.</p> <p>Die Mitgliedorganisationen von INTERMUNDO orientieren sich am Grundsatz, Jugendaustausch aus dem Beweggrund des interkulturellen Austausches anzubieten. Entsprechend nehmen die Gastfamilien Programmteilnehmende aus ideellen Gründen bei sich auf. Weder in der Schweiz noch in einem Partnerland soll durch die Aufnahme von Programmteilnehmenden ein finanzieller Vorteil (Profit) erwirkt werden können.</p>		

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
7.1 Gastfamilien im Inland (Schweiz)			<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
<p>7.1.1 Die Gastfamilien mit Betreuungsauftrag (a) stellen den Teilnehmenden Kost und Logis unentgeltlich zur Verfügung. Ihre Motivation, Gastfamilie zu sein, ist in erster Linie das Interesse am interkulturellen Austausch. In begründeten Einzelfällen können anfallende Zusatzkosten vergütet werden.</p> <p>Gastfamilien ohne Betreuungsauftrag oder WG's (b) können Zusatzkosten vergütet werden.</p> <p>Gastfamilien in der Rolle des Logis- und Arbeitgebers (c)</p>	<p>Die Mitgliedorganisationen können im Einzelfall und im Rahmen ihrer Möglichkeiten finanziell bedürftigen Gastfamilien anfallende Zusatzkosten erstatten.</p> <p>Gastfamilien ohne Betreuungsauftrag oder WGs können auf Antrag Zusatzkosten vergütet werden. Die Vergütung entspricht maximal den nachgewiesenen Zusatzkosten, ein Profit ist auszuschliessen. Berufspraktika- und Au-pair-Aufenthalte sind erste Schritte im Berufsleben. Die Teilnehmenden müssen anhand eines Vertrages Leistungen erbringen, für welche sie entschädigt werden, die Gastfamilie ihrerseits ebenso. Die Gastfamilie verdient in jedem Fall nichts durch die Erbringung der Kost und Logis.</p>	<p>Das Motiv und der Grundsatz der Unentgeltlichkeit wird in Dokumenten für die Gastfamilie aufgeführt. Die Organisation weist die Gastfamilie in einem der folgenden Dokumenten auf die Unentgeltlichkeit hin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vertrag mit Gastfamilie <input type="checkbox"/> Merkblatt für Gastfamilien <input type="checkbox"/> Broschüre <input type="checkbox"/> Erwähnen im persönlichen Gespräch (muss im Leitfaden für den persönlichen Besuch verankert sein) <p>Wird eine Vergütung entrichtet, wird dies in einem der folgenden Dokumenten festgehalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Schriftlicher Antrag <input type="checkbox"/> Vertrag mit Gastfamilien <p>Bei Gastfamilie in der Rolle des Logis- und Arbeitgebers (Au-pair, Berufspraktikum):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vertrag (Au-pair / Praktikant) 	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
7.1.2 Alle Gastfamilien werden über ihre Rechte und Pflichten sowie über ihre Rolle als Gastfamilie informiert.	Um sicherzustellen, dass Gastfamilien ihre Rolle gegenüber den Teilnehmenden wahrnehmen können, und um diesbezügliche Probleme nach Ankunft des Teilnehmenden zu vermeiden, ist es unerlässlich, die Familien über ihre Rechte und Pflichten zu informieren. Dies dient einem positiven Verlauf eines Austausches und der Zufriedenheit von Teilnehmenden und Familie.	Die Organisation verfügt über Pflichtenhefte oder Informationsunterlagen für Gastfamilien, die folgende Minimalaussagen beinhalten: <u>Rechte:</u> <input type="checkbox"/> Persönlicher Ansprechpartner der Organisation <input type="checkbox"/> Umplatzierung bei Miss-Match <input type="checkbox"/> Betreuung während der gesamten Dauer des Aufenthaltes <input type="checkbox"/> Einhaltung der Schweigepflicht <u>Pflichten:</u> <input type="checkbox"/> Beherbergung und Verpflegung <input type="checkbox"/> Informationspflicht an die Organisation bei Problemen <input type="checkbox"/> Einhaltung der Schweigepflicht	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
7.1.3 Bei einem Gastfamilien-Aufenthalt von mehr als 4 Wochen erfolgt ein Hausbesuch vor der Platzierung.	Ein Hausbesuch liefert einen guten ersten Eindruck über die Situation und Verhältnisse einer Gastfamilie und minimiert das Risiko von Fehlplatzierung, respektive die Auswahl ungeeigneter Familien. Als verantwortliche Organisation für die Sicherheit und das Wohlergehen der Teilnehmenden während ihres Programms sind Hausbesuche bei Aufenthalten von mehr als 4 Wochen aus Gründen der Sorgfaltspflicht unerlässlich. Fehlende Dokumentation über erfolgte Besuche könnte für die Organisation wie auch für die anderen INTERMUNDO-Mitglieder im Falle einer Verletzungsklage enorm negative Folgen haben.	Wird der Hausbesuch vor Platzierung in einer neuen Gastfamilien mit einem der folgenden Dokumente bestätigt? <input type="checkbox"/> Protokoll <input type="checkbox"/> Fotos <input type="checkbox"/> Gesprächsnotizen <input type="checkbox"/> Gastfamilien/ Platzierungsformular	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> kein Aufenthalt mehr als 4 Wochen
7.1.4 Bei einem Gastfamilien-Aufenthalt von weniger als 4 Wochen findet mindestens ein persönlicher Kontakt statt.	Ein persönlicher Kontakt liefert einen guten ersten Eindruck über die Situation einer Gastfamilie und minimiert das Risiko von Fehlplatzierung resp. die Auswahl ungeeigneter Familien. Als verantwortliche Organisation für die Sicherheit und das Wohlergehen der Teilnehmenden während ihres Programms ist mindestens ein persönlicher Kontakt bei Aufenthalten von weniger als 4 Wochen aus Gründen der Sorgfaltspflicht gegenüber den Teilnehmenden unerlässlich. Fehlende Dokumentation über erfolgte Kontakte könnte für die Organisation wie auch für die anderen INTERMUNDO-Mitglieder im Falle einer Verletzungsklage enorm negative Folgen haben.	Wird ein persönlicher Kontakt vor Platzierung mit einem der folgenden Dokumente bestätigt? <input type="checkbox"/> Gesprächsprotokoll <input type="checkbox"/> Gesprächsnotizen <input type="checkbox"/> Telefonnotiz	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> kein Aufenthalt weniger als 4 Wochen

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
7.1.5 Alle Gastfamilien haben eine persönliche Ansprechperson innerhalb der Organisation.	Mit einer persönlichen Ansprechperson innerhalb der Organisation wird Familien die Dienstleistung erbracht, sie in ihrer Aufgabe zu unterstützen und zu begleiten. Entsprechend können Probleme frühzeitig erkannt und gelöst, wie auch die Zufriedenheit der Familien gesteigert, werden.	Ist die persönliche Ansprechperson in einem der vorliegenden Dokumente ersichtlich? <input type="checkbox"/> Vertrag <input type="checkbox"/> Informationsblatt <input type="checkbox"/> Adressliste <input type="checkbox"/> Dokumentation der Kontaktaufnahme durch die Ansprechperson	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
7.1.6 Alle Gastfamilien können die Organisation in Notfällen 24 Stunden am Tag erreichen.	Gastfamilien sind meist die ersten, die im Ernstfall informiert sind. Als für die Teilnehmenden verantwortliche Instanz muss es im direkten Interesse jeder Organisation liegen, unverzüglich über Notfälle im Bilde zu sein, richtige Massnahmen zu veranlassen und die Teilnehmenden wie auch die Familien zu betreuen.	Wird die 24h-Erreichbarkeit in einem der vorliegenden Dokumente bestätigt? <input type="checkbox"/> Adressliste mit Notfallnummer <input type="checkbox"/> Krisenablaufschema <input type="checkbox"/> Informationsblatt <input type="checkbox"/> Aussage auf Telefonbeantworter	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
7.2 Gastfamilien im Ausland			<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
<p>7.2.1 Die Gastfamilien mit Betreuungsauftrag (a) stellen den Programmteilnehmenden Kost und Logis unentgeltlich zur Verfügung. Ihre Motivation, Gastfamilie zu sein, ist in erster Linie das Interesse am interkulturellen Austausch.</p> <p>In begründeten Fällen (einzelne Partnerländer) können Zusatzkosten im Rahmen eines Haushaltskostenzuschuss vergütet werden.</p>	<p>In einzelnen Partnerländern, in denen andere kulturelle und wirtschaftlich Bedingungen vorherrschen, können Gastfamilien einen Haushaltskostenzuschuss erhalten.</p> <p>Der Beschluss, in welchen Ländern, allenfalls beschränkt auf spezifische Programmformen, Vergütungen getätigt werden, obliegt dem Vorstand der Mitgliedorganisation. Ein Geschäftsmodell ist auszuschliessen.</p>	<p>Das Motiv und der Grundsatz der Unentgeltlichkeit wird in Dokumenten der Austauschorganisation aufgeführt.</p> <p>Ist der Grundsatz der Unentgeltlichkeit für die Gastfamilien im Ausland in Dokumenten festgehalten?</p> <input type="checkbox"/> Internationale Richtlinien <input type="checkbox"/> Nationale Richtlinien <input type="checkbox"/> Erwähnen im persönlichen Gespräch (muss im Leitfaden für den persönlichen Besuch verankert sein) <p>Länder mit Vergütungspraxis:</p> <input type="checkbox"/> Beschluss Vorstand der Mitgliedorganisation Schweiz <input type="checkbox"/> Vertrag mit der Drittorganisation über die Vergütungspraxis	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
7.2.2 Den Gastfamilien bei Programmen für volljährige Teilnehmer/innen können maximal die tatsächlich durch die Aufnahme eines Teilnehmers entstehenden Kosten zurückerstattet werden.	<p>Non-Profit-Organisationen wollen ideelle Werte in den Vordergrund stellen. Mit diesen Argumenten unterscheiden wir uns im Markt von profitorientierten Konkurrenzorganisationen.</p> <p>Entsprechend sollen Gastfamilien aus Überzeugung am Kulturaustausch jemanden bei sich aufnehmen, und alle Risiken, dass diese aus finanziellen Gründen jemanden bei sich beherbergen, vermieden werden.</p>	<p>Ist das Kriterium der Unentgeltlichkeit für die Gastfamilien im Ausland in Dokumenten festgehalten?</p> <p><input type="checkbox"/> Internationale Richtlinien <input type="checkbox"/> Nationale Richtlinien <input type="checkbox"/> Erwähnen im persönlichen Gespräch (muss im Leitfaden für den persönlichen Besuch verankert sein) <input type="checkbox"/> Einhaltung der internationalen Richtlinien durch die Dachorganisation bestätigt</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>
7.2.3 Alle Gastfamilien werden über ihre Rechte und Pflichten sowie ihre Rolle als Gastfamilie informiert.	<p>Um sicherzustellen, dass Gastfamilien ihre Rolle gegenüber dem Teilnehmenden wahrnehmen können, und um diesbezügliche Probleme nach Ankunft des Teilnehmenden zu vermeiden, ist es unerlässlich die Familien über ihre Rechte und Pflichten zu informieren. Dies dient einem positiven Verlauf eines Austauschjahres und der Zufriedenheit von Teilnehmenden und Familie.</p>	<p>Die Organisation verfügt über Pflichtenhefte oder Informationsunterlagen für Gastfamilien im Ausland, die folgende Minimalaussagen beinhalten:</p> <p><u>Rechte:</u></p> <p><input type="checkbox"/> Persönlicher Ansprechpartner der Organisation <input type="checkbox"/> Betreuung während dem Jahr <input type="checkbox"/> Umplatzierung bei Miss-Match <input type="checkbox"/> Einhaltung der Schweigepflicht</p> <p><u>Pflichten:</u></p> <p><input type="checkbox"/> Beherbergung und Verpflegung <input type="checkbox"/> Informationspflicht an die Organisation bei Problemen/Unstimmigkeiten <input type="checkbox"/> Einhaltung der Schweigepflicht</p> <p>Überprüft die Organisation in der Schweiz die Einhaltung dieses Kriteriums in einem der folgenden Dokumente?</p> <p><input type="checkbox"/> Pflichtenheft <input type="checkbox"/> Vertrag <input type="checkbox"/> Zusammenarbeitsvertrag <input type="checkbox"/> Richtlinien durch die Dachorganisation bestätigt</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein</p>
7.2.4 Bei einem Gastfamilien-Aufenthalt von mehr als 4 Wochen erfolgt ein Hausbesuch vor der Platzierung.	<p>Ein Hausbesuch liefert einen guten ersten Eindruck über die Situation und die Verhältnisse einer Gastfamilie und minimiert das Risiko von Fehlplatzierung, respektive die Auswahl ungeeigneter Familien.</p> <p>Als verantwortliche Organisation für die Sicherheit und das Wohlergehen der Teilnehmenden während ihres Programms sind Hausbesuche bei Aufenthalten von mehr als 4 Wochen aus Gründen der Sorgfaltspflicht unerlässlich.</p> <p>Fehlende Dokumentation über erfolgte Besuche könnte für die Organisation wie auch für die anderen INTERMUNDO-Mitglieder im Falle einer Verletzungsklage enorm negative Folgen haben.</p>	<p>Wird der Hausbesuch vor der Platzierung in einer Gastfamilie mit einem der folgenden Dokumente bestätigt?</p> <p><input type="checkbox"/> Protokoll <input type="checkbox"/> Fotos <input type="checkbox"/> Gesprächsnotizen <input type="checkbox"/> Verbindlich in internationalen Richtlinien der Organisation festgehalten</p> <p>Überprüft die Organisation in der Schweiz die Einhaltung dieses Kriteriums in einem der folgenden Dokumente?</p> <p><input type="checkbox"/> Pflichtenheft <input type="checkbox"/> Vertrag <input type="checkbox"/> Zusammenarbeitsvertrag <input type="checkbox"/> Einhaltung der internationalen Richtlinien durch die Dachorganisation bestätigt</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> kein Aufenthalt mehr als 4 Wochen</p>

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
<p>7.2.5 Bei einem Gastfamilien-Aufenthalt von weniger als 4 Wochen findet mindestens ein persönlicher Kontakt statt.</p>	<p>Ein persönlicher Kontakt liefert zumindest einen guten ersten Eindruck über die Situation einer Gastfamilie und minimiert das Risiko von Fehlplatzierung resp. Auswahl ungeeigneter Familien.</p> <p>Als verantwortliche Organisation für die Sicherheit und das Wohlergehen der Teilnehmenden während ihres Programms ist mindestens ein persönlicher Kontakt bei Aufhalten von weniger als 4 Wochen aus Gründen der Sorgfaltspflicht gegenüber der Teilnehmenden unerlässlich.</p> <p>Fehlende Dokumentation über erfolgte Kontakte könnte für die Organisation wie auch für die anderen INTERMUNDO-Mitglieder im Falle einer Verletzungsklage enorm negative Folgen haben.</p>	<p>Wird ein persönlicher Kontakt vor der Platzierung mit einem der folgenden Dokumente bestätigt?</p> <p><input type="checkbox"/> Protokoll</p> <p><input type="checkbox"/> Gesprächsnotizen</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nein</p> <p><input type="checkbox"/> kein Aufenthalt weniger als 4 Wochen</p>
<p>7.2.6 Die Gastfamilie hat eine persönliche Ansprechperson innerhalb der Organisation.</p>	<p>Mit einer persönlichen Ansprechperson innerhalb der Organisation wird Familien die Dienstleistung erbracht, sie in ihrer Aufgabe zu unterstützen und zu begleiten. Entsprechend können Probleme frühzeitig erkannt und gelöst, wie auch die Zufriedenheit der Familien gesteigert, werden.</p>	<p>Ist die persönliche Ansprechperson in einem der vorliegenden Dokumente ersichtlich?</p> <p><input type="checkbox"/> Vertrag mit der Gastfamilie</p> <p><input type="checkbox"/> Informationsblatt</p> <p><input type="checkbox"/> Adressliste</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nein</p>
<p>7.2.7 Alle Gastfamilien können die Organisation in Notfällen 24 Stunden am Tag erreichen.</p>	<p>Gastfamilien sind meist die ersten, die im Ernstfall informiert sind. Als für die Teilnehmenden verantwortliche Instanz muss es in direktem Interesse jeder Organisation liegen, unverzüglich über Notfälle im Bilde zu sein, richtige Massnahmen zu veranlassen und die Teilnehmenden wie auch die Familien zu betreuen.</p>	<p>Wird die 24h-Erreichbarkeit in einem der vorliegenden Dokumente bestätigt?</p> <p><input type="checkbox"/> Adressliste mit Notfallnummer</p> <p><input type="checkbox"/> Krisenablaufschema</p> <p><input type="checkbox"/> Informationsblatt</p> <p><input type="checkbox"/> Aussage auf Telefonbeantworter</p> <p>Wie überprüft die Organisation in der Schweiz die Einhaltung des Kriteriums?</p> <p><input type="checkbox"/> Schriftliche Bestätigung des Partners</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nein</p>

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
8.3 Die Organisation stellt sicher, dass der Wohnraum, die sanitären Anlagen und die Verpflegungsmöglichkeiten den ortsüblichen Standards entsprechen.	Es ist unser Bestreben, den Teilnehmenden eine angepasste Wohnmöglichkeit zu bieten. Hier dürfen die Standards durchaus den ortsüblichen Verhältnissen und nicht den Hygienevorschriften der Schweiz entsprechen. Die Teilnehmenden sollen ein möglichst realistisches Bild der Wohnverhältnisse vor Ort erhalten. Es wird jedoch darauf geachtet, dass diese Standards nie unter den ortsüblichen Bedingungen liegen oder als unzumutbar eingestuft werden müssen.	Die Organisation in der Schweiz prüft die Einhaltung des Kriteriums anhand folgender Massnahmen/Dokumente: Inland <input type="checkbox"/> Vereinbarung/Vertragsunterlagen <input type="checkbox"/> Projektbesuch mit schriftlichen Dokumenten <input type="checkbox"/> Kulturelles Merkblatt <input type="checkbox"/> Informationsblätter <input type="checkbox"/> Projektbescrieb Ausland <input type="checkbox"/> Feedbacks der Teilnehmenden <input type="checkbox"/> Informationsblätter <input type="checkbox"/> Projektbescrieb	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
9 Programme mit Arbeit in Projekten in der Schweiz			
9.1 Die neuen Arbeitsplätze werden vor Antritt der Programmteilnehmenden durch einen Mitarbeitenden der Organisation besucht.	Der persönliche Kontakt ist unumgänglich damit sich die Organisation von einem potentiellen Arbeitsplatz ein umfassendes Bild machen kann. Nur so können sich Organisation und Arbeitsplatz genügend kennenlernen und die gegenseitigen Erwartungen und Fragen klären.	<input type="checkbox"/> Protokoll oder Aktennotiz des Arbeitsplatzbesuches	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
9.2 Programmteilnehmende werden vor Beginn ihres Einsatzes schriftlich über die Art und Weise ihrer Arbeit, deren Umfang und weitere Rahmen- und Arbeitsbedingungen informiert.	Programmteilnehmende haben unterschiedliche Erwartungen von ihrem Sozialeinsatz in der Schweiz. Ein klares Bild über den Einsatzbereich und die Arbeit schärft die Erwartungen der Programmteilnehmenden und verhindert falsche Vorstellungen.	Die Arbeit der einzelnen Projekte wird in folgendem Dokument festgehalten: <input type="checkbox"/> Ausschreibung des Projektes / Camp <input type="checkbox"/> Projektbeschrieb	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
9.3 Das Arbeitsverhältnis zwischen Arbeitgeber und Programmteilnehmende/n ist schriftlich geregelt.	In einem Dokument (bei kürzeren Programmformen) oder einer schriftlichen Vereinbarung (bei Einsätzen ab 4 Wochen) werden ebenso Umfang, Dauer des Sozialeinsatzes definiert, wie Kündigungsbedingungen und Bestimmungen wie Mindestlohn, Anzahl Ferientage. Dadurch sollen die Rechte und Pflichten der Volunteer und der Arbeitgebenden geregelt werden.	Ist geregelt in einem Dokument <input type="checkbox"/> Projektbeschrieb / Campbeschrieb <input type="checkbox"/> Arbeitsvertrag (bei individuellen Einsätzen ab 4 Wochen) <input type="checkbox"/> andere schriftliche Vereinbarung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
9.4 Programmteilnehmende werden in geeigneter Form auf die Arbeitssicherheit hingewiesen.	Angepasst auf die mit dem Programm verbundenen Arbeiten werden die am Programm beteiligten Personen auf die relevanten Aspekte der Arbeitssicherheit, der Arbeitsregeln und Richtlinien des Arbeitsplatzes hingewiesen.	Stehen dem Programm entsprechend adäquate Unterlagen zur Verfügung, welche die wichtigen Punkte der Arbeitssicherheit gegenüber den Programmteilnehmenden vermitteln? <input type="checkbox"/> Merkblatt zu Arbeitssicherheit <input type="checkbox"/> Checkliste zu Arbeitssicherheit <input type="checkbox"/> anderes Dokument	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
10 Selektion, Vorbereitung, Betreuung und Evaluation	Sicherstellen möglichst guter Grundlagen für eine positive Austausch Erfahrung		
10.1 Für Programme, die länger als drei Monate dauern, erfolgt die Selektion aller Programm-Teilnehmenden durch ein persönliches Aufnahmegespräch („face to face“).	Als wichtiges Qualitätsmerkmal ist der persönliche Kontakt zwischen Organisation und Teilnehmenden ein entscheidendes Kriterium, um einen erfolgreichen Austausch zu erleben. Nur im persönlichen Gespräch kann auf individuelle Fragen und Bedürfnisse eingegangen werden. Durch ein persönliches Gespräch besteht zudem die Möglichkeit, die Richtigkeit der Angaben von Seiten der Teilnehmenden zu prüfen sowie zu eruieren, ob die Erwartungen mit dem Programminhalt übereinstimmen. Um spätere Unsicherheiten auszuräumen, führt die Organisation	Wird das persönliche Aufnahmegespräch in einem der folgenden Dokumente bestätigt? <input type="checkbox"/> Protokoll <input type="checkbox"/> Gesprächsnotizen <input type="checkbox"/> Beurteilungs- / Gesprächs- / Empfehlungsfomular	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
10.2 Alle Teilnehmenden werden im Rahmen eines persönlichen Treffens oder einer Vorbereitungsveranstaltung zu interkulturellen Themen, insbesondere zur Integration in der Gastkultur, Gastfamilie, Volontär-Arbeitseinsätze, Betreuungssysteme, Hilfestellungen für Konflikt- und Problembewältigung vorbereitet.	Selektion und Vorbereitung der Teilnehmenden sind wesentliche Bestandteile des Austauschprogramms. Ein persönliches Treffen, respektive eine Vorbereitungsveranstaltung vor der Abreise, muss zu jedem Programmangebot gehören. Die Teilnehmenden können so auf besondere Aspekte des Programms und des Gastlands vorbereitet werden. Gerade in Problemsituationen ist dies sehr nützlich.	Wird eine Vorbereitungsveranstaltung in einem der folgenden Dokumente bestätigt? <input type="checkbox"/> Flyer <input type="checkbox"/> Einladung <input type="checkbox"/> Ausschreibung auf Homepage <input type="checkbox"/> Ausschreibung in Newsletter <input type="checkbox"/> Veranstaltungsprogramm <input type="checkbox"/> Als Programmbestandteil im Vertrag verankert	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
10.3 Für alle Programme erhalten die Teilnehmenden/Eltern schriftliche Unterlagen zu den unter 9.2 erwähnten Themen.	Schriftliche Unterlagen sind für die Teilnehmenden hilfreich, um nach dem Treffen und während des Programms Informationen nachlesen zu können. Ein Dossier mit Unterlagen zu allen relevanten Aspekten des Programms sollte Bestandteil der Programmbestätigung sein.	Liegen schriftliche Unterlagen zu allen folgenden Themen vor, sofern sie Teil des Programmes sind? <input type="checkbox"/> Interkulturelle Themen <input type="checkbox"/> Integration in Gastkultur <input type="checkbox"/> Gastfamilie <input type="checkbox"/> Volontär-Arbeitseinsätze <input type="checkbox"/> Betreuungssystem <input type="checkbox"/> Hilfestellung für Konflikt- und Problembewältigung <input type="checkbox"/> Merkblatt "Sicherheit" (Intermundo) <input type="checkbox"/> Nein, Begründung? 	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Qualitätsstandard	Erläuterungen	Nachweis durch Organisation	Erreicht?
10.4 Die Teilnehmenden aller Programme erhalten schriftlich die Programmregeln und die Konsequenzen bei deren Nichteinhaltung.	Die Teilnehmende sollen möglichst klare Rahmenbedingungen erhalten. Nur wenn diese bereits im Vorfeld geklärt sind, können die Teilnehmenden selbstverantwortlich handeln. Die Organisationen sind bemüht, den Teilnehmenden diese Programmregeln einfach, verständlich und frühzeitig zu präsentieren.	Sind Programmregeln und Konsequenzen in einem der folgenden Dokumente enthalten? <input type="checkbox"/> Vertrag <input type="checkbox"/> Pflichtenheft <input type="checkbox"/> Reglement	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
10.5 Zur Bewältigung von Notsituationen verfügt die Organisation über Richtlinien.	Notsituationen sind hektische Momente. Für solche Fälle sollten Richtlinien vorhanden sein, welche die Bewältigung von Notsituationen regeln. Ein Ablaufschema zur Bewältigung von Notsituationen erleichtert das Vorgehen in der Aufregung und verhindert, dass wichtige Punkte vergessen werden. Bei Abwesenheit der Verantwortlichen sind wichtige Informationen dennoch vorhanden. Notfallnummern etc. sind so immer verfügbar. In Notsituationen ist es wichtig, ruhig und überlegt handeln zu können. Ein Ablaufschema unterstützt dies.	Liegen folgende Unterlagen als Minimalstandards vor? <input type="checkbox"/> Richtlinien <input type="checkbox"/> Ablaufschema für die Abwicklung der Notsituation <input type="checkbox"/> Notfallnummern	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
10.6 Alle Teilnehmenden (In- und Outbound) können die Organisation im Gastland jederzeit erreichen (24h).	Alle Teilnehmenden sollten im Besitz einer Notfallnummer sein, an die sie sich in Notsituationen 24 Stunden pro Tag wenden können. Die Erreichbarkeit ausserhalb der Öffnungszeiten ist ein Qualitätsmerkmal, das für die Teilnehmenden beruhigend und in Notsituationen von grösster Wichtigkeit ist.	Die Möglichkeit zur 24-Std-Erreichbarkeit wird dem Teilnehmenden gegenüber klar erwähnt und ist für den Teilnehmenden in folgendem Dokument ersichtlich: <input type="checkbox"/> Informationsblatt <input type="checkbox"/> Adressliste <input type="checkbox"/> Organisationsinternen Adress- und Telefonverzeichnis	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Der/die Unterzeichnende gewährleistet, dass sämtlich Weiterentwicklungsbestrebungen der Organisation oder der Programme entlang der Qualitäts-Kriterien vorgenommen werden (vgl. Pt. 6.3)

Datum.....

Unterschrift.....