

## Prontuari di benevol Svizzera

Versione 06.2023

### Indice del contenuto

#### Prontuari per le organizzazioni che lavorano con volontari

1. Il primo colloquio .....	2
2. L'accordo sull'impiego di volontari.....	3
3. Spese .....	4
4. Assicurazione dei volontari .....	5
5. Persone in cerca di un impiego si impegnano volontariamente .....	6
6. Persone straniere si impegnano volontariamente.....	7
7. Rimanere in contatto con i volontari .....	8
8. Riconoscimento .....	9
9. Rilevazione del volontariato .....	10
10. Sicurezza sul lavoro e tutela della salute.....	11
11. Trasporto di persone con furgoncino.....	13
12. Aspettative dei volontari .....	14
13. Volontari come superiori del personale remunerato .....	15
14. Volontariato per persone rifugiate .....	16
15. Obblighi dei volontari.....	18
16. Protezione contro le violazioni della sfera privata e contro le aggressioni .....	19

## **Il primo colloquio**

Il primo incontro è la base per una proficua collaborazione. Solo se le aspettative e le motivazioni reciproche sono chiaramente formulate e concordate possono in seguito concretizzarsi vari impegni di volontariato che siano a un buon livello e soddisfacenti.

La forma, la durata e il contenuto del colloquio iniziale devono essere adattati alla rispettiva organizzazione e all'attività.

### **Contenuti**

- 1. Presentazione personale reciproca**
- 2. Spiegare gli obiettivi, l'importanza e la posizione del ruolo nonché i benefici degli impegni volontari nell'organizzazione**
- 3. Chiarire le intenzioni della persona interessata al volontariato**
  - Interesse personale, motivazione
  - Esperienze, attitudini
  - Desideri
  - Disponibilità di tempo preventivata
- 4. Presentazione dell'organizzazione inerente all'impegno volontario**
  - Ev. la storia e lo sviluppo dell'organizzazione
  - Compiti / obiettivi dell'organizzazione (concetto guida)
  - Offerta / prestazione di servizio dell'organizzazione
  - Strutture
- 5. Presentare le possibili attività**
  - Descrizione dell'attività
  - Requisiti
- 6. Spiegare le condizioni quadro**
  - Introduzione, accompagnamento, persona di contatto
  - Offerte per i volontari (fascicolo comprova del volontariato, perfezionamenti, manifestazioni, ribassi, ecc.)
  - Copertura assicurativa
  - Indennizzo delle spese
  - Spiegare eventuali formalità: obbligo del segreto, protezione dei dati, codice etico (di comportamento), estratti privati particolari, ecc.
  - Durata e fine dell'impegno / della disponibilità
  - Consegnare il materiale informativo
- 7. Concordare l'ulteriore modo di procedere**
  - Garantire un periodo di riflessione
  - Concordare eventualmente un'attività o un periodo di prova
  - Stipulare l'accordo di volontariato
- 8. Se ce n'è bisogno, richiedere i dati per le proprie statistiche**

## L'accordo sull'impiego di volontari

benevol Svizzera raccomanda di stipulare un accordo scritto tra l'organizzazione che offre l'impiego e i volontari. Questo non deve essere esteso, ma se gli accordi sono registrati per iscritto, entrambe le parti iniziano dalle stesse premesse.

I punti seguenti sono elencati per completezza. I contenuti dell'accordo inerente all'impiego devono essere adattati alla rispettiva organizzazione e all'attività.

### 1. Descrizione dell'attività con obiettivo e posizione del ruolo

Breve descrizione dei ruoli, compiti, competenze e obblighi dei volontari e dell'organizzazione nonché indicazioni sul tempo da dedicare.  
Dati anagrafici del volontario, dati di contatto dell'organizzazione

### 2. Inizio, durata, fine dell'impiego

Se ha senso dovrebbe essere concordato un periodo di prova. Se necessario la durata dell'impiego dovrebbe essere limitata, con possibilità di proroga.  
Formalità di conclusione (scadenze, colloquio finale, comprova dell'attività).

### 3. Introduzione / accompagnamento / formazione continua

Denominazione della persona di contatto (con i dati di contatto come telefono, posta elettronica, ecc. e reperibilità) e descrizione delle prestazioni dell'organizzazione (per es. introduzione, perfezionamento, scambio di esperienze, assunzione dei costi) nonché l'infrastruttura che può essere utilizzata.

### 4. Discrezione e obbligo del segreto

I volontari sono soggetti allo stesso obbligo di rispettare il segreto come i dipendenti retribuiti. Una dichiarazione separata dovrebbe essere firmata dal volontario / dalla volontaria se l'obbligo di riservatezza è rilevante.

### 5. Indennizzo delle spese

Disbrigo e formalità del rimborso delle spese (regolamento spese).

### 6. Protezione assicurativa

Descrizione dell'attuale copertura assicurativa per i volontari e informazioni su come procedere in caso di sinistro assicurato.

### 7. Comprova delle attività

Consegna del «Fascicolo comprova del volontariato» I volontari devono essere informati che possono richiedere in qualsiasi momento la comprova dell'impegno prestato.

### 8. Ulteriori offerte per i volontari

Per es. manifestazioni, ribassi, buoni-abbuoni-tagliandi, ecc.

### 9. Registrazione del tempo

Definizione delle modalità

L'accordo deve essere **datato** e **firmato** da entrambe le parti. Può essere annullato da entrambe le parti in qualsiasi momento (dopo l'ottemperanza degli obblighi pattuiti).

## Spese

**Gli indennizzi delle spese** sono i rimborsi delle spese effettivamente avute.

**Gli indennizzi** sono le remunerazioni che vengono corrisposte indipendentemente dalle spese sostenute. Il volontariato avviene gratuitamente. Il lavoro retribuito con paga oraria, indennità giornaliera o indennizzo mensile rispettivamente annuale, anche se questi importi sono molto esigui, non è volontariato. benevol Svizzera raccomanda di non corrispondere alcun indennizzo che vada oltre l'effettivo rimborso delle spese.

## Spese

Le spese effettive inerenti all'intervento volontario devono essere indennizzate dall'organizzazione che offre l'impiego. A queste appartengono anche le spese per l'infrastruttura e per le attrezzature / gli apparecchi di lavoro. Se il volontario / la volontaria rinuncia al pagamento degli indennizzi delle spese, questi devono essere registrati nella contabilità come donazione all'organizzazione (con i rispettivi ringraziamenti alla persona volontaria).

Nell'ambito dei regolamenti sulle spese, come modelli per le organizzazioni senza scopo di lucro, vengono consigliate le seguenti tariffe:

- Uso dei mezzi di trasporto pubblici (autobus, tram, auto postale, treno, nave)
- Rimborso dell'abbonamento a metà prezzo delle FFS
- Uso dell'auto privata: indennizzo massimo di 0.70 CHF per chilometro
- Pasti: indennizzo massimo di 30.00 CHF per il pranzo e 35.00 CHF per la cena.

Le altre spese effettive devono essere rimborsate in base alle rispettive ricevute.

## Attestazione delle spese nel certificato di salario per la dichiarazione delle imposte

Fondamentalmente le spese forfettarie sono soggette all'imposta, pertanto deve essere compilato un certificato di salario corrispondente. Non deve essere emesso alcun certificato salariale se vengono ottemperate le condizioni del regolamento sulle spese, come modello per le ONP (vedi sopra) e alle volontarie / ai volontari vengono rimborsate unicamente le spese inerenti al loro impiego di lavoro. In tal caso deve essere redatto internamente un regolamento sulle spese, che non necessita di approvazione, da presentare o inoltrare all'autorità fiscale solo su richiesta. (Consultare in merito il modello di regolamento sulle spese della Conferenza svizzera delle imposte, [Documento word da scaricare](#) *[in tedesco]*).

Diversi uffici specialistici benevol regionali hanno elaborato e approvato un regolamento sulle spese valevole per i propri membri. Nel quadro di questi regolamenti sulle spese, le spese effettive nonché le spese forfettarie possono essere pagate con il loro effettivo importo fino a un massimo di 1'000.00 CHF, senza rilasciare un certificato di salario.

Gli uffici specializzati benevol regionali forniscono gentilmente le relative informazioni.

## AVS e assicurazione contro gli infortuni

Per gli indennizzi delle spese non devono essere versati contributi AVS / AI / IPG / AD. Non sono inoltre previsti contributi per l'assicurazione contro gli infortuni.

## Indennizzi

Il versamento degli indennizzi può portare a un rapporto di lavoro con tutte le conseguenze previste dal diritto del lavoro! Per tutti gli indennizzi che vanno oltre all'effettivo rimborso delle spese, deve essere redatto un certificato salariale e deve essere detratta l'AVS. Se questi indennizzi vengono versati, deve essere stipulata anche un'assicurazione contro gli infortuni.

## Assicurazione dei volontari

### Raccomandazioni

- Chiarire il fabbisogno di una copertura assicurativa prima di assumere volontari.
- Informarsi sul tipo e l'importo della copertura assicurativa esistente nella propria azienda e informarsi sulle assicurazioni esistenti dei volontari.
- Controllare le proprie polizze assicurative.
- Nominare nella propria azienda una persona competente per le questioni assicurative e le pratiche di sinistro.
- Verificare la fusione con altri datori d'impiego per le assicurazioni complementari congiunte.
- Orientare i propri volontari sulla copertura assicurativa di cui godono nella vostra azienda, per esempio con un promemoria.

### Assicurazione di responsabilità civile

Una persona che svolge servizio di volontariato viene ritenuta come collaboratrice o collaboratore del datore dell'impiego. L'organizzazione è responsabile nei confronti di terzi del comportamento improprio rispettivamente delle prestazioni inadeguate dei propri dipendenti volontari. Pertanto i volontari devono essere inclusi nell'ordinaria assicurazione di responsabilità civile aziendale. La copertura assicurativa si estende quindi all'impiego svolto al servizio dell'organizzazione.

### Assicurazione malattia e infortuni

Tutte le persone domiciliate in Svizzera devono essere obbligatoriamente assicurate contro le **malattie** presso una cassa malati.

Le persone con un rapporto d'impiego sono assicurate contro gli **infortuni professionali** tramite il loro datore di lavoro. Se il loro grado di occupazione è di almeno 8 ore settimanali, sono assicurate tramite il datore di lavoro anche contro gli **infortuni non professionali**. Le persone che non hanno un rapporto d'impiego devono assicurarsi contro gli infortuni presso la loro cassa malati.

Con ciò è data la copertura di base per malattia e infortunio. Per i volontari possono essere stipulate assicurazioni complementari, da verificare nel singolo caso con degli specialisti.

### Assicurazione veicoli a motore

#### Responsabilità civile

Se il servizio viene eseguito con un veicolo a motore privato, esiste una copertura assicurativa tramite l'assicurazione obbligatoria di responsabilità civile del proprietario. Con un normale indennizzo chilometrico sono compensate le spese per l'assicurazione nonché la franchigia e l'aumento del premio in caso di sinistro con colpa. Questo indennizzo per chilometro deve essere specificato nel regolamento sulle spese del datore dell'impiego.

### Assicurazione viaggi di servizio per i veicoli dei «dipendenti»

Per i volontari nel servizio di guida dovrebbe essere verificata, dall'organizzazione che offre l'impiego, la stipula di un'assicurazione casco separata «viaggi di servizio» (soprattutto in caso di viaggi frequenti).

## Prontuario «Coordinamento dei volontari» 5. Impegni volontari per persone in cerca d'impiego

### **Persone in cerca di un impiego si impegnano volontariamente**

Le persone in cerca di un impiego si annunciano anche ai posti di lavoro pubblicati per il volontariato. Esse possono pertanto avere l'aspettativa di ricevere un indennizzo per questo lavoro e devono quindi essere esplicitamente informate sulla gratuità del volontariato. Anche le organizzazioni che offrono impieghi non sono sicure se possono impiegare nel volontariato le persone in cerca di lavoro.

#### **Fondamentalmente deve essere osservato**

- Le persone in cerca di un impiego possono prestare volontariato.
- La ricerca con successo di un lavoro ha la prima priorità.
- Le organizzazioni che offrono un impiego devono incitare i volontari in cerca di lavoro a segnalare l'impegno volontario all'ufficio regionale di collocamento (URC) competente e a ottenere l'approvazione da quest'ultimo. In questo modo le questioni sull'idoneità al collocamento e sul guadagno intermedio vengono evase fin dall'inizio.
- Fondamentalmente deve essere osservato che nel caso di impieghi nel volontariato, da cui deriva un flusso monetario (per esempio negozi di seconda mano / dell'usato, caffetterie, ecc.) o la relativa prestazione sarebbe disponibile sul mercato del lavoro retribuito, si pone la questione della concorrenza con il mercato del lavoro primario. Questo può eventualmente portare a conflitti con la cassa di disoccupazione per i volontari impiegati che sono in cerca di un lavoro.

#### **Le disoccupate / i disoccupati possono prestare volontariato**

Il rispetto degli standard benevol è importante:

- Il volontariato non è retribuito
- L'attività deve servire per scopi di utilità pubblica, sociali o di protezione dell'ambiente
- L'attività deve svolgersi sul territorio svizzero
- Il volontariato non è alcuna concorrenza al lavoro retribuito

#### **È assolutamente da osservare:**

- L'impiego ammonta a un massimo del 20 % della disponibilità del mercato del lavoro per settimana
- Il reinserimento nel mercato del lavoro non può essere compromesso
- Il volontariato è un arricchimento personale: dare un senso al lavoro, curare la rete sociale e le nuove esperienze.
- Il volontariato non garantisce il sostentamento / l'esistenza.
- Una misura del mercato del lavoro, come quella svolta per esempio dai centri regionali per il collocamento nel lavoro, non è volontariato.

#### **La ricerca con successo di un lavoro ha la prima priorità**

L'idoneità al collocamento non deve essere limitata dall'impegno volontario. Gli appuntamenti per il perfezionamento, per i colloqui di presentazione / di candidatura ecc. hanno sempre la precedenza. Tuttavia alle persone in cerca di lavoro è generalmente libero e possibile, nonché spesso auspicabile, di impegnarsi nel volontariato.

Il volontariato è spesso un lavoro di relazioni. Ciò vale in particolare per i lavori nel settore sociale, nello sport o nella cultura. Prima di iniziare con l'impegno volontario è consigliabile chiarire la questione di cosa accadrà in caso che la ricerca di lavoro ha avuto successo.

## Prontuario «Coordinamento dei volontari» 6. Impegni volontari per cittadine straniere / cittadini stranieri

### Persone straniere si impegnano volontariamente

Fondamentalmente è possibile anche per gli stranieri di impegnarsi volontariamente. In caso di un impegno volontario di persone straniere devono essere ottemperate le disposizioni emanate dalla Confederazione. Le basi giuridiche a questo proposito sono molto complesse e l'applicazione del diritto è in parte soggetta all'apprezzamento delle autorità, il che può portare a differenze cantonali.

Oltre al permesso di soggiorno, i cittadini stranieri / le cittadine straniere necessitano di un permesso di lavoro per qualsiasi attività dipendente o indipendente, normalmente esercitata dietro compenso, anche se questa non è retribuita (articolo 11, cpv. 2, LStrl). Chiunque impiega una straniera o uno straniero è responsabile che le rispettive regole vengano ottemperate (articolo 117 e 117a, LStrl).

Pertanto l'organizzazione che offre l'impiego (o la persona privata che assume volontari) deve prima chiarire l'obbligo di notifica e quello di permesso per qualsiasi attività di volontariato svolta da una persona straniera, chiedendo alle autorità e visionando le carte d'identità / di soggiorno (articolo 91, LStrl). L'autorità cantonale competente decide se un impiego concreto di volontariato vale come attività lucrativa e sottostà quindi all'obbligo di notifica o di permesso. In caso di dubbio è competente la Segreteria di Stato della migrazione (SEM) (articolo 4, cpv. 2, OASA).

Non occorre fare ulteriori chiarimenti per le seguenti persone, in quanto per loro non è richiesto un annuncio e nemmeno l'ottenimento di un'autorizzazione / un permesso:

- Coniugi e figli di cittadini svizzeri
- Coniugi e figli di persone con un permesso di domicilio (C) o con un permesso di dimora (B)
- Titolari di un permesso di domicilio (C)
- Persone con un permesso di dimora (B) che hanno già un'autorizzazione di esercitare un'attività lucrativa.
- Cittadini dell'UE, purché siano già domiciliati in Svizzera e abbiano un'autorizzazione di esercitare un'attività lucrativa.
- Rifugiati riconosciuti (permesso B) nonché rifugiati e straniere / stranieri ammessi provvisoriamente (permesso F) e persone con lo stato di protezione S per il volontariato, a condizione che essi soddisfino gli standard di benevol Svizzera.

Per gli impieghi transfrontalieri, che non durano più di otto giorni, in alcuni settori di attività non c'è alcun obbligo di autorizzazione / permesso (articolo 14, OASA). Se un impiego concreto di volontariato rientra nella regola degli otto giorni può essere chiarito presso l'autorità cantonale competente.

In ogni caso benevol raccomanda di chiarire con l'ufficio cantonale competente se esiste un obbligo di notifica o di permesso, prima degli impieghi pianificati nel volontariato di persone straniere che non rientrano nelle categorie di cui sopra. Un'eventuale notifica deve avvenire presso l'autorità cantonale competente, tramite l'apposito formulario messo a disposizione online, autorità che è inoltre anche competente, dietro richiesta, per il rilascio di eventuali permessi.

Preziose informazioni sull'impiego di persone straniere e sul volontariato si trovano nelle istruzioni e nei commenti della Segreteria di Stato della migrazione, sul settore degli stranieri, cifre 4.8.5 e segg.

Segreteria di Stato della migrazione SEM: [Istruzioni e commenti - settore degli stranieri](#)

Autorità cantonali: [Indirizzi di contatto](#)

Diritto federale > Raccolta sistematica delle leggi → [Legge federale sugli stranieri e la loro integrazione, LStrl](#)  
e → [Ordinanza sull'ammissione, il soggiorno e l'attività lucrativa \(OASA\)](#)

**Rimanere in contatto con i volontari**

Le organizzazioni sono interessate al coinvolgimento permanente di volontari. Ciò garantisce continuità e contribuisce alla garanzia della qualità. L'accompagnamento professionale dei volontari porta a un legame emotivo e quindi a un'identificazione con l'organizzazione. Il coinvolgimento dei volontari attraverso una cultura positiva di dialogo inizia con il primo colloquio e l'accordo sull'impiego.

**La cura di una cultura positiva di colloquio / di dialogo**

Il regolare incontro di valutazione guidato è una parte importante dell'accompagnamento dei volontari. I colloqui tra i responsabili e i volontari non dovrebbero limitarsi ai momenti / periodi di crisi. Gli incontri di valutazione servono a promuovere e incentivare i volontari come anche alla reciproca critica costruttiva. Offrono una piattaforma per esprimere desideri di perfezionamento o di cambiamento. Una cultura positiva di dialogo pone le basi per una collaborazione basata sulla fiducia tra il personale retribuito e i volontari.

Gli incontri regolari di valutazione attestano l'apprezzamento nei confronti dei volontari e il riconoscimento del loro lavoro. Una conversazione del genere richiede una preparazione seria. La forma, il contenuto e la frequenza devono essere in funzione del settore d'attività / della competenza.

**Contenuti**

- a. Profilo dell'incarico
  - Compiti principali e compiti susseguenti che ne derivano
  - Gestione del tempo
  - Requisiti
- b. Situazione di lavoro
  - Aspettative: stato attuale (come è) e aspettativa (come dovrebbe essere)
  - Relazioni: clienti / pazienti - persone a carico / persone assistite; personale retribuito - volontari
  - Contesto tra le relazioni e la realizzazione del lavoro rispettivamente la prestazione lavorativa
  - Apprezzamento reciproco
- c. Obiettivi
  - Obiettivi / desideri reciproci
  - Misure per il raggiungimento degli obiettivi
  - Responsabilità
  - Proposte di miglioramento

**Gestione del colloquio**

Il colloquio può svolgersi in forma molto semplice e non complicata, ma è consigliabile prendere appunti che vengono poi archiviati negli atti personali.



## Riconoscimento

Una cultura del riconoscimento e dell'apprezzamento all'interno dell'organizzazione o dell'associazione è fondamentale per l'impegno duraturo dei volontari. La forma del riconoscimento dipende dal tipo di impiego e dalla motivazione personale del volontario. La premessa per un adeguato e quindi anche apprezzato riconoscimento è che i responsabili nell'organizzazione conoscano bene i volontari e li sappiano valorizzare / valutare.

Il riconoscimento più importante è mostrare apprezzamento ai volontari durante il loro lavoro quotidiano e trasmettere a loro che sono importanti, sia come persone che per i loro interventi. Ciò significa che non solo i responsabili, ma tutti i dipendenti di un'organizzazione, sono convinti dei benefici degli interventi di volontariato.

### Ringraziamento e alcune indicazioni fondamentali in merito

- Un buon ringraziamento personale, adeguato all'incarico, motiva e dà nuovo slancio
  - un cattivo ringraziamento è uno scherno!
- I volontari meritano regolarmente un ringraziamento durante il loro impiego, non solo quando prendono commiato e danno le dimissioni.
- Non formulare il ringraziamento con frasi retoriche, ma: «Hai portato a termine l'incarico (descrizione) con grande impegno, creatività, capacità di imporsi (resilienza), conoscenze tecniche (...) e hai contribuito a raggiungere il nostro obiettivo comune (descrizione).»  
Consegnare il ringraziamento anche in forma scritta.
- Essere creativi durante la scelta dei regali. Meglio nessun regalo che «qualcosa così così». Usare le risorse nella propria organizzazione per acquisire regali speciali.

### Buone idee in merito

benevol-shop: regali speciali piccoli e grandi per volontari con il marchio appropriato per il volontariato: [www.benevol-shop.ch](http://www.benevol-shop.ch)

benevol Sciaffusa: (più di) 100 idee per una bella riconoscenza / un bel regalo

### Perfezionamento

I desideri dei volontari per il perfezionamento devono essere generosamente sostenuti e finanziati secondo le possibilità. I volontari ampliano i propri orizzonti, incontrano altre persone impegnate / motivate e si sentono presi sul serio. Questa forma di riconoscimento è anche molto adatta per gli interventi nell'attività del comitato e dell'autorità. I volontari lavorano spesso da soli nella loro area di intervento, pertanto manca loro lo scambio di esperienze. La partecipazione ai corsi di perfezionamento, eventualmente anche insieme al personale retribuito, può offrire in questo frangente una compensazione ragionevole e desiderata.

### Partecipazione, coinvolgimento

I volontari non sono semplici «laici», ma portano oltre al proprio tempo anche la propria personale e completa competenza ed esperienza di vita, le proprie conoscenze e la propria esperienza professionale. Attraverso il loro impegno limitato nel tempo e parallelamente motivato possono portare un'altra visione e un'esperienza diversa, a cui nessuna organizzazione dovrebbe rinunciare.

Le forme e la struttura della partecipazione devono essere orientate all'impiego nonché agli interessi dei volontari. Per molti volontari il riconoscimento rappresenta un incentivo in questioni inerenti al proprio ambito d'intervento, per poter conversare, pianificare e, se possibile, anche poter decidere.

## Prontuario «Coordinamento dei volontari» 9. Formalità e possibilità di rilevazione e di valutazione

### Rilevazione del volontariato

Rendere visibile il volontariato è un'importante premessa per il riconoscimento. Ciò che non è visibile, non può nemmeno essere riconosciuto. Per rendere visibile l'impegno volontario, esso deve essere registrato / rilevato in forma adatta:

- Deve essere chiaro, in ogni organizzazione che offre impieghi, quanti collaboratori volontari sono attivi, in quali settori e con quali compiti. L'elenco deve essere aggiornato.
- Per fare ulteriori affermazioni quantitative, le ore prestate possono essere registrate; questo può avvenire attraverso la registrazione continua, la registrazione durante un certo periodo di tempo e le relative proiezioni o sulla base di una stima.

### Valutazione e comprova del volontariato

Le valutazioni periodiche sono anche necessarie e importanti per il volontariato. Con queste viene mostrato quali compiti e quali impieghi sono possibili con un dato impegno volontario e sono la base per i cambiamenti e i miglioramenti. Oltre alla comprova - consultare sotto - le valutazioni devono contenere anche le analisi delle procedure e dei flussi informativi, le esperienze dei volontari e delle persone di contatto nonché le reazioni di coloro che beneficiano dell'impegno volontario.

Ci sono diverse possibilità per comprovare il volontariato. I diversi metodi possono e dovrebbero essere combinati.

- Affermazioni contenutistiche: vengono descritti i lavori, le attività, i settori di impiego che vengono rilevati dai volontari.
- Affermazioni qualitative: viene mostrato l'effetto qualitativo degli impieghi, per es.
  - La gioia che si porta in casa di riposo durante un'ora di canto
  - La coesione sociale che nasce da un progetto comune
  - Le esperienze acquisite dalla collaborazione in un comitato
- Affermazioni quantitative: vengono indicati il numero dei volontari, la quantità delle ore prestate, il numero delle riunioni, i giorni di impiego, ecc.
- Conversione in valori monetari
  - Conversione delle ore prestate nel volontariato in tasso di occupazione: per un posto di lavoro a tempo pieno si calcolano circa 1'800 ore lavorative annuali
  - Fissare un salario orario

Fondamentalmente si deve agire **molto prudentemente** con le affermazioni quantitative e soprattutto monetarie. La particolarità degli impegni nel volontariato sta proprio nel fatto che il tempo viene donato, e questo dono non può essere convertito in franchi. La monetizzazione dà origine a ore «più preziose e meno preziose», ma: per una persona assistita un'ora di passeggiata in compagnia all'aria fresca non è forse più preziosa di un'ora di lavoro per l'amministrazione del proprio patrimonio da parte di un curatore volontario?

### Attestazione del volontariato

Le richieste e gli effetti degli impegni volontari nonché le capacità e le competenze messe a disposizione dai volontari devono essere documentate in una comprova al più tardi al momento del loro ritiro / della loro rinuncia. Come strumento per questo c'è a disposizione il dossier volontariato (<https://dossier-freiwillig-engagiert.ch/it/>). Il rilascio di questa comprova al volontario è una forma di riconoscimento. La comprova è utile in caso di candidature, mostra le competenze acquisite al di fuori della professione.

## Sicurezza sul lavoro e tutela della salute

La legge richiede ai datori di lavoro e ai dipendenti determinati obblighi in relazione alla sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute. Tuttavia per il volontariato non esiste un rapporto di lavoro in senso convenzionale (manca la remunerazione tipica del contratto di lavoro). Comunque molti specialisti sono dell'opinione che le relative prescrizioni debbano essere applicate in modo analogo. benevol Svizzera raccomanda anche di osservare le prescrizioni pertinenti per la sicurezza sul lavoro e per la salute.

### Obblighi del datore dell'impiego

Il datore dell'impiego (di fatto come datore di lavoro) è responsabile della sicurezza e della salute di tutti i dipendenti, anche dei volontari. Deve prendere tutte le misure per proteggere la vita, la salute e l'integrità personale dei dipendenti, che siano

- applicabili secondo lo stato della tecnica,
- adeguate alle circostanze e
- necessarie in base all'esperienza.

### Obblighi dei volontari

Ogni dipendente (m/f), ciò significa anche ogni volontario / ogni volontaria, deve dare un contributo per la sicurezza e per la salute di tutti, per esempio:

- I volontari devono supportare il datore dell'impiego nell'attuazione delle prescrizioni sulla prevenzione degli infortuni e sulla tutela della salute.
- I volontari devono seguire le direttive del datore dell'impiego in relazione alla sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute nonché devono osservare le regole di sicurezza riconosciute, come le prescrizioni igieniche o indossare indumenti protettivi.
- Le carenze constatate che pregiudicano la sicurezza sul lavoro o la tutela della salute devono essere eliminate dai volontari o, se non sono autorizzati o non sono in grado di farlo, devono essere segnalate immediatamente al datore di lavoro.

### Basi legali

I principi sopra menzionati sono stati concretizzati in numerose leggi, ordinanze, direttive, ecc. Gli obblighi del datore dell'impiego (di fatto come datore di lavoro) in relazione alla sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute riguardano «l'organizzazione», «la comunicazione e la formazione» nonché «l'impostazione del posto di lavoro».

Il datore dell'impiego (di fatto come datore di lavoro) deve in particolare, fra altro:

- disciplinare le **competenze** per la sicurezza sul lavoro e per la tutela della salute in seno alla sua azienda e se necessario delegare particolari incarichi a persone qualificate (dipendenti o volontari) (articolo 7, cpv. 1 OLL 3)
- regolamentare la realizzazione di **lavori connessi con pericoli particolari** (articolo 8, OPI)
- coinvolgere specialisti della sicurezza sul lavoro, se richiesto per la tutela della salute dei collaboratori nonché per la propria sicurezza (articolo 11a OPI, articolo 7, cpv. 3 OLL 3, direttiva CFSL 6508).

- **Informare** i dipendenti sui pericoli che si presentano e **introdurre** le misure per la loro prevenzione. Il datore dell'impiego ha questo obbligo anche nei confronti dei lavoratori di un'altra azienda operanti presso di lui e alla manodopera ottenuta temporaneamente in prestito (articolo 6, cpv. 1 OPI, articolo 5, cpv. 1 OLL 3, articolo 10 OPI, articolo 9 OLL 3).

È un impegnativo compito di **organizzazione e di gestione**, quello di adempiere a tutti gli obblighi, di pianificare le misure necessarie e di monitorare la loro attuazione nonché la loro ottemperanza. Con un sistema di sicurezza, questo compito può essere risolto in modo efficiente e sostenibile. Tale sistema prevede una rilevazione sistematica dei pericoli e una pianificazione delle misure. In questo modo i pericoli derivanti dalle attività dei dipendenti possono essere eliminati o ridotti il più possibile. Le aziende più grandi (a partire da 50 dipendenti, in caso di pericoli particolari da 10 dipendenti) devono poter comprovare la loro organizzazione per la sicurezza aziendale.

Per il volontariato istituzionale, le soluzioni del settore mettono a disposizione delle aziende che offrono impieghi un sistema di sicurezza specifico del settore e offrono corsi di formazione e altre prestazioni di servizio. L'elenco delle soluzioni di settore è disponibile all'indirizzo: <https://www.ekas.admin.ch>.

Per il volontariato informale, in particolare nei settori della casa, del tempo libero, del gioco e dello sport, devono essere osservate le raccomandazioni dell'upi: [www.bfu.ch](http://www.bfu.ch)

Ulteriori informazioni:

Il sito web della SUVA informa in modo completo sui diritti e sugli obblighi nel settore della sicurezza sul lavoro ([www.suva.ch](http://www.suva.ch))

benevol Svizzera in collaborazione con [www.arbeitssicherheitschweiz.ch/it](http://www.arbeitssicherheitschweiz.ch/it)

## Trasporto di persone con furgoncino

Dal 01.09.2013 per il trasporto di persone è richiesta oltre alla licenza di condurre anche il certificato di capacità. Tale prescrizione vale, fra altro, per i viaggi con furgoncini della categoria D1 (con più di 8 posti a sedere, escluso il posto del conducente). Dal 01.09.2014 ciò vale anche per il trasporto di merci (categoria C/C1).

Chi vuole acquisire il certificato di capacità, deve superare l'esame OAut\*1

Il certificato di capacità è valido per cinque anni, un certificato di capacità prorogato può essere richiesto solo se negli ultimi cinque anni sono stati frequentati cinque giorni di perfezionamento presso un centro di perfezionamento / di formazione periodica riconosciuto da asa\*2. Chi non adempie all'obbligo di perfezionamento entro il periodo di formazione obbligatoria non riceverà un nuovo certificato di capacità e non potrà più effettuare trasporti di merci o di persone.

La relativa ordinanza OAut (articolo 2) non distingue tra professionisti e non professionisti rispettivamente retribuiti e non retribuiti. Anche la frequenza degli impieghi e la lunghezza dei percorsi non hanno importanza. Pertanto anche per gli impieghi occasionali, come aiuto ausiliario (per es. da parte di autisti volontari / autiste volontarie), il certificato di capacità è richiesto, se il trasporto non rientra nelle eccezioni. Anche le conducenti e i conducenti di trasporti per scolari, per persone diversamente abili e per lavoratori necessitano di questo nuovo certificato di capacità.

Esonerato dall'esame OAut è chi ha inoltrato la domanda per la licenza per allievo conducente prima del 01.09.2008 (rispettivamente prima del 01.09.2009 per la categoria C/C1). In questo caso il certificato di capacità può essere richiesto senza esame, se sono stati frequentati cinque giorni di perfezionamento.

### **Eccezioni: fra altro non è richiesto alcun certificato di capacità per**

1. Veicoli a motore che vengono utilizzati per il trasporto di persone o di merci **per scopi privati**.
2. Viaggi nell'ambito di attività di tempo libero (viaggi di associazioni), a condizione che il conducente sia un membro della società o abbia uno stretto rapporto con un membro della società ed effettui i viaggi gratuitamente.  
Ciò vale anche per i trasporti delle persone diversamente abili, se l'organizzazione per la quale si effettuano i viaggi è una società (secondo lo statuto).  
Esempi:
  - a. L'autista (m/f) è un membro dell'associazione e guida su incarico della società stessa.
  - b. L'autista (m/f) è un / una parente o un / una conoscente di membri dell'associazione e guida su incarico della società stessa.

Informazioni generiche su OAut: [www.cambus.ch](http://www.cambus.ch)

---

\*1 Ordinanza sull'ammissione degli autisti (OAut)

\*2 asa - Associazione dei servizi della circolazione Svizzera

### Aspettative dei volontari

Prima di decidere di essere attivo nel volontariato, deve informarsi esattamente sull'organizzazione, sulle attività da svolgere e sulle condizioni generali dell'impiego. In questo modo scopre se l'offerta è adatta a Lei, ai vostri desideri e alle proprie capacità nonché alla vostra tempistica. Si prenda il tempo necessario per questo, perché è importante per Lei e per l'organizzazione dell'impiego che Lei si senta a proprio agio con la decisione presa.

**Vincolatività e diligenza:** anche se lavora gratuitamente, le persone contano su di Lei. Avverta in tempo utile se è impossibilitato a partecipare e mantenga gli accordi presi. La diligenza e il senso di responsabilità fanno parte del volontariato. Ciò vale sia per il lavoro con le persone che per l'uso di oggetti (per es. veicoli, apparecchiatura per l'ufficio, attrezzature per la cucina, cassa). Segnali eventuali eventi o situazioni speciali o insolite.

Lei sottostà all'**obbligo del segreto**. Quando riferisce sulle proprie esperienze e attività, faccia attenzione a non menzionare nomi o dati da cui è possibile identificare la relativa persona.

**La rescissione** dell'impiego è possibile in qualsiasi momento. Le dimissioni in modo intempestivo non sono consentite. Chiunque abbia promesso una prestazione concreta e non è in grado di fornirla, deve comunicarlo il più presto possibile, altrimenti potrebbe essere obbligato ad assumersi i relativi danni che ne conseguono. Esempio: un volontario ha promesso che avrebbe trasportato una persona, ma senza comunicarlo per tempo non si presenta; il datore dell'impiego potrebbe richiedere il risarcimento del danno (eventualmente i costi del taxi).

Non abbia soggezione di formulare apertamente le proprie **aspettative** alla rispettiva organizzazione che offre l'impiego, affinché questa possa tenerne conto e prendere degli accordi con Lei.

**13. Volontari / persone con ruolo onorario come superiori del personale remunerato****Volontari come superiori del personale remunerato**

La gestione onoraria / volontaria dei dipendenti retribuiti è una forma organizzativa diffusa nelle organizzazioni senza scopo di lucro e nelle associazioni. Questa pone requisiti particolari a tutti i soggetti coinvolti. Una direzione di successo da parte di un organo onorario / volontario si basa su una serie di fattori:

- a. Sono necessarie regolamentazioni chiare sulle competenze, che facilitano la collaborazione e contribuiscono al successo dell'organizzazione.
- b. Si consiglia di redigere le descrizioni delle mansioni non solo per le funzioni rispettivamente per i settori remunerati, ma anche per quelli onorari / volontari. Ciò è utile sia per la collaborazione nell'organo di gestione che per la delimitazione dei compiti del personale impiegato e può più tardi essere d'aiuto nella ricerca mirata di un successore.
- c. L'organo di gestione e il personale impiegato devono essere consapevoli delle capacità limitate delle persone onorarie / volontarie. Ciò vale in particolare per le possibilità legate al tempo a disposizione, ma anche per l'attuale livello di informazioni nonché le cognizioni e le esperienze richieste nell'attività operativa.
- d. I membri dell'organo di gestione si limitano al loro compito effettivo, vale a dire guidare / condurre l'organizzazione. Concretamente ciò significa: stabilire gli obiettivi, i piani, gli standard di prestazione e i parametri, inoltre monitorare la loro realizzazione rispettivamente la loro ottemperanza. Poiché il successo in un'organizzazione senza scopo di lucro non viene misurato con parametri monetari (profitto), devono essere fissati obiettivi contenutistici e deve essere verificata la loro realizzazione rispettivamente la loro ottemperanza. Il rispetto del preventivo dice poco sulla qualità e sulla correttezza delle prestazioni in relazione allo scopo dell'organizzazione non profit (ONP / ONLUS).
- e. Se i membri onorari degli organi di gestione si impegnano nell'esecuzione operativa, si deve prestare particolare attenzione al controllo.
- f. Sulla base dell'impegno più intenso relativo al tempo, al contenuto e alle competenze, il personale impiegato ha un vantaggio, inerente alle conoscenze e alle informazioni, rispetto all'organo di gestione onorario / volontario. Questo aspetto deve essere preso in considerazione sia nella formulazione degli obiettivi che nell'assegnazione delle competenze decisionali.
- g. La formazione dei membri onorari del comitato e delle autorità, per esempio nella gestione del personale, nel diritto sul lavoro, nelle questioni finanziarie, nelle relazioni pubbliche o nella gestione dell'associazione, ha senso e dovrebbe essere sostenuta finanziariamente dall'organizzazione.
- h. Il vero e proprio volontariato delle forze di gestione onorarie non dovrebbe comportare che dai dipendenti retribuiti ci si aspetta il volontariato.

*vitamina B, l'ufficio specializzato per il volontariato, offre consulenza, formazione e pubblicazioni per i comitati delle associazioni e per le autorità ([www.vitaminb.ch](http://www.vitaminb.ch)).*

*Diversi uffici specializzati di benevol hanno nella loro offerta corsi di perfezionamento (formazione) per i membri del comitato e delle autorità (<https://www.benevol.ch/de/bildung/kurse.html>).*

## Volontariato per persone rifugiate

Il volontariato per rifugiati e richiedenti asilo ha un significato importante per molte persone, organizzazioni e per la società civile. Numerosi progetti esistenti offrono l'opportunità di impegnarsi.

### A cosa presta attenzione quando crea un progetto per i rifugiati?

- Si informi sulle offerte nel vostro ambiente / nel proprio comune. Parli con i responsabili nel settore dell'asilo (comune, organizzazioni di assistenza), con altri operatori e coinvolga le persone rifugiate nella propria pianificazione.
- Si confronti con il sistema di asilo e il contesto giuridico (legge sull'asilo (LAsi), assistenza sociale). Informazioni di base: [www.fluechtlingshilfe.ch](http://www.fluechtlingshilfe.ch).
- Di regola le persone rifugiate sono assistite dalle autorità sociali e devono rispettare le condizioni quadro giuridiche.
- Sia cortese e compiacente: le persone rifugiate e le altre persone coinvolte contano su di Lei.
- Garantisca la neutralità religiosa e politica.
- L'attuazione di un progetto non si svolge sempre come si desidera. Sia paziente, resiliente, scambi idee con altri volontari / altri responsabili di progetti.
- Per gli interventi volontari da parte dei rifugiati esistono limitazioni (consultare in merito il prontuario «6. Impegni volontari per stranieri»). Per i singoli casi, l'autorizzazione rispettivamente l'approvazione deve essere richiesta presso gli uffici cantonali (ufficio della migrazione).

### Progetti per bambini e giovani / richiedenti minorenni non accompagnati (RMNA)

- Svolga le attività con i bambini fondamentalmente in gruppi. Eviti di portare / accompagnare i bambini in locali privati.
- Informi i genitori o l'assistente sociale (gli assistenti sociali) sulle attività offerte. Chiarisca esattamente le responsabilità, in particolare per le escursioni.
- Selezioni con molta cura i volontari che accompagnano i bambini e i giovani. Prenda accordi chiari inerenti all'assistenza.
- Se il vostro progetto prevede l'accompagnamento uno a uno, è indicato fino a obbligatorio richiedere un «estratto specifico per privati» per i volontari (estratto del casellario giudiziale in riferimento alle persone bisognose di protezione / vulnerabili): [Estratto specifico per privati](http://www.limita.ch) (maggiori informazioni su <https://limita.ch/>).

### Procedure e limiti

- Chiarisca prima del vostro impiego, la propria motivazione, il proprio tempo da mettere a disposizione nonché le proprie possibilità e i propri limiti (consultare il prontuario «12: Aspettative dei volontari»).
- Il contatto con le persone rifugiate è arricchente e intenso, ma anche impegnativo. Cerchi di capire quanto Lei desidera e sia in grado di farsi coinvolgere in un accompagnamento.
- Concordi gli obiettivi contenutistici e le regolamentazioni inerenti alla disponibilità di tempo. Il volontariato non dovrebbe superare le sei ore per settimana nella media annuale.
- Sia consapevole che Lei non potrà risolvere tutti i problemi. Contribuisca alla propria cura, al proprio spirito d'iniziativa.



**Incontro a viso aperto**

Le persone rifugiate portano con loro iniziativa propria, risorse e talenti. Hanno competenze professionali e sociali, hanno vissuto la loro vita in modo indipendente e autodeterminato.

- Tratti queste persone con rispetto e a viso aperto, rafforzi la loro autostima.
- Le persone rifugiate non sono di per sé indifese, la loro situazione le rende indifese!
- Cerchi di trasmettere comprensione invece di compassione o pietà.
- Combini un atteggiamento eticamente umanistico con rispetto e tolleranza. Non abbini / vincoli alcuna condizione al proprio supporto / al vostro progetto.
- Sia consapevole che le condizioni strutturali (leggi, politica) possono rendere più difficile l'integrazione delle persone rifugiate.

**Ringraziamento e riconoscimento**

Nel prontuario 8 di benevol Svizzera trova informazioni importanti sul riconoscimento del lavoro dei vostri volontari.

*benevol Svizzera in collaborazione con gli uffici benevol regionali, la Chiesa aperta Elisabethen Basilea e le Chiese riformate Berna-Giura-Soletta*

**15. Responsabilità civile dei volontari****Obblighi dei volontari**

L'accettazione di un impegno volontario genera degli obblighi. Sebbene l'impegno sia assunto volontariamente, esso rappresenta comunque degli obblighi per l'organizzazione che offre l'impiego e per i volontari.

**Rapporto contrattuale**

L'impegno in una funzione onorifica e nel volontariato è un contratto. Il rapporto contrattuale si genera in modo informale, anche se benevol consiglia un accordo di incarico scritto. Per i titolari di un mandato onorario (comitato dell'associazione, consiglio di fondazione) vale il diritto del mandato (articolo 394 DO / Diritto delle obbligazioni). In caso di volontariato dipendente, cioè di integrazione soggetta a direttive in un'organizzazione, dovrebbe trattarsi di un contratto, che non è regolamentato nella legge come tale. Si potrebbe definire l'impegno come un «contratto di prestazione di lavoro di proprio tipo», che si fonda in parte sul rapporto del mandato (articoli 394 e sgg. DO) e in parte sul contratto di lavoro (articoli 319 e sgg. DO).

**Obbligo contrattuale**

Una promessa è un obbligo contrattuale. Chiunque si assume un obbligo nell'ambito di un impegno volontario è legalmente vincolato. Si pone quindi la questione, se e quando un volontario / una volontaria possa ritirare tale promessa, sia che l'impegno nel suo insieme venga annullato o che il volontario / la volontaria non debba fornire una prestazione singola promessa.

**Rescissione del contratto**

L'impegno può sempre essere disdetto, ma non in modo intempestivo. Il diritto inerente al mandato prevede espressamente che sia il datore dell'impiego che il volontario possano revocare o disdire il contratto in qualsiasi momento. Le dimissioni in modo intempestivo non sono consentite (articolo 404 DO). Quindi chi ha espresso una promessa per una prestazione concreta e non può o non vuole mantenerla, deve comunicare la sua decisione il più presto possibile.

**Risarcimento del danno**

Il mancato rispetto di un obbligo contrattuale comporta il risarcimento del danno. Se qualcuno non si è ritirato per tempo dal proprio impegno di volontariato, o non ha comunicato per tempo di non poter mantenere una promessa, è obbligato a risarcire il danno causato dal suo comportamento scorretto (articolo 404, cpv. 2 DO). Esempio: un volontario / una volontaria ha promesso che avrebbe trasportato una persona, ma senza comunicarlo per tempo non si presenta; il datore dell'impiego potrebbe richiedere a lui / a lei il risarcimento del danno (eventualmente i costi del taxi).

**Diligenza**

Il volontario è responsabile per l'esecuzione fedele / diligente / accurata dell'incarico affidato. Un volontario è responsabile se intenzionalmente o per negligenza cagiona un danno al datore dell'impiego (articolo 398 DO; articolo 321e DO). La misura della diligenza dovuta si determina secondo il rischio lavorativo nonché il grado dell'istruzione, le cognizioni tecniche, le capacità / abilità e le attitudini del volontario. Nel caso di volontariato dipendente, il datore dell'impiego deve istruire e sorvegliare correttamente il volontario. La mancanza di interesse non esclude la responsabilità, ma può essere un motivo per ridurre la sua estensione.

Elaborato da Markus Edelmann, benevol San Gallo

**16. Protezione contro le aggressioni****Protezione contro le violazioni della sfera privata e contro le aggressioni**

Le violazioni della sfera privata e le aggressioni in tutte le loro forme costituiscono un attacco centrale alla personalità dei soggetti colpiti. Le violazioni della sfera privata, intenzionali o non intenzionali, possono spesso limitare in modo stabile e permanente la qualità della vita delle persone colpite. Le persone diversamente abili, ma anche i bambini, hanno spesso una grande dipendenza dai loro assistenti di fiducia. Ciò può portare le persone interessate ad accettare tacitamente le azioni e gli atti che hanno subito.

Come causa per le violazioni della sfera privata e per le aggressioni possono entrare in questione la pretesa eccessiva, l'invidia, la paura della concorrenza, la gelosia o la privazione, ma anche la disattenzione, l'insicurezza o l'atteggiamento irrispettoso nonché il trattamento insensibile. L'abuso di potere e le violazioni possono verificarsi sia nel lavoro remunerato che in quello non retribuito.

Le forme di violazione della sfera privata e l'abuso di potere possono essere:

- Dimenticanza rispettivamente inosservanza delle regole di comportamento, involontaria o intenzionale
- Violazione dell'obbligo del segreto / della riservatezza
- Uso improprio di informazioni
- Disprezzo della proprietà personale
- Violenza verbale / molestia, angheria, bullismo / discriminazione
- Violenza sessuale
- Imposizione di valori ideali/culturali personali

**Ruolo degli uffici specializzati benevol nella comunicazione**

Per l'integrità dei volontari collocati, l'ufficio specializzato benevol non può assumersi alcuna responsabilità. Gli uffici specializzati benevol possono far notare ai volontari, durante un colloquio di collocamento, che i principi di un approccio attento e consapevole devono essere ottemperati anche nel caso di incarichi volontari:

- Stima dell'integrità personale
- Rispetto dell'obbligo del segreto
- Rispettare i valori ideali/culturali personali dell'altra persona
- Segnalazione di possibili comportamenti scorretti

**Ruolo delle organizzazioni che offrono impieghi**

Le organizzazioni che offrono impieghi sono responsabili per uno stretto accompagnamento dei volontari e devono utilizzare differenti risorse (informazione, formazione, organizzazione) per garantire la tutela delle persone diversamente abili.

Gli uffici specializzati benevol fanno notare alle organizzazioni che offrono impieghi, che anche i volontari devono essere inclusi nei concetti esistenti per prevenire le violazioni / le aggressioni.

benevol rimanda in questo contesto all'offerta dell'ufficio specializzato Limita ([limita.ch](http://limita.ch)) nonché alla pubblicazione di Procap Svizzera: «Relazioni - limiti e violazioni / aggressioni»