

# Verantwortlichkeiten und Aufgaben von Lieferern bei Cartons du Coeur Aargau



## **Dank**

Die Arbeit der Lieferer ist sehr wertvoll und wichtig. Ohne diese aktive Mitarbeit könnte Cartons du Coeur nicht existieren. Der Vorstand ist dankbar für den zuverlässigen und engagierten Dienst. Es ist uns bewusst, dass es sich dabei um eine zeitintensive und aufwendige Arbeit handelt, die den Bedürftigen aber sehr viel Freude und Hilfestellung bringt.

## **Aufgabe der Lieferer**

Jeder Lieferer hat sich bereit erklärt, Bedürftige zu unterstützen. Er stellt seine Zeit und sein Auto zur Verfügung, um die Lebensmittel beim Grossverteiler und im Lager zu holen und diese zu den Menschen in Not zu bringen. Dies ist die Hauptaufgabe der Lieferer.

Meistens kommt es bei den Lieferungen auch zu Gesprächen mit den Empfängern. Wie lange und wie tief ein Gespräch gehen kann, hängt von der Situation ab. Sollte Sie ein solches Gespräch sehr belasten, wenden Sie sich bitte an den Vorstand.

## **Umgang mit Bedürftigen / Ethik**

Es ist äusserst wichtig, unsere «Klienten» mit Respekt zu behandeln. Es sollten keine Handlungen oder Aussagen gemacht werden, die den Empfänger in seiner Würde verletzen. Es ist auch zu akzeptieren, dass nicht alle Begünstigten dem Lieferer den Zutritt zur Wohnung gewähren – oft schämt er sich für seine Lebenssituation – die Privatsphäre ist auf alle Fälle zu wahren.

Lieferer sind sich bewusst, dass diese Menschen innerlich zerrissen und traumatisiert sein können und deshalb zeitweilig nicht wie Menschen in normaler Lebenssituation reagieren.

Von den Hilfeempfängern wird für unsere Leistungen kein Geld verlangt. Cartons du Coeur wird angetrieben durch das Ideal der Gerechtigkeit, der Humanität, der Nächstenliebe, was hohe Anforderungen an die persönliche Ethik der Lieferer einschliesst.

Es steht uns nicht an, über die Lebens- oder Familiensituation der Bedürftigen zu urteilen oder Schritte einzuleiten, wie z.B. das Sozialamt zu informieren, Meldung beim Arbeitgeber zu machen etc. In Extrem- und Notfallsituationen ist der Telefondienst zu kontaktieren, der die Situation beurteilt.

## **Willkommensmappe**

Als Neulieferer erhalten Sie von uns eine «Willkommensmappe». Sie finden darin Dokumente wie ein Lieferungs-Ablaufschema, den Cartons du Coeur-Flyer, den Jahresbericht des letzten Geschäftsjahres, die Vereinsstatuten, die Charta, ein Formular betreffend Spesenentschädigung, einen Sammlungshinweis u.v.a.m. Die Mappe enthält auch eine Broschüre «*Finanzielle Probleme. Wohin wende ich mich? Infos für Frauen und Männer im Kanton Aargau*». Sie finden darin eine Reihe nützlicher Infos über Institutionen und Vereine, die Hilfeleistungen an Bedürftige in unserem Kanton erbringen. Vielleicht können Sie dem einen oder anderen Empfänger nützliche Tipps geben und damit mithelfen, seine Not zu lindern.

## **Rapport an Telefondienst**

Der Telefondienst setzt voraus, dass nach Zusage der Lieferer eine Lieferung innert 3-5 Tagen ausgeführt wird. Eine Rückmeldung nach erfolgter Lieferung ist in der Regel nicht notwendig. Berichte werden aber erwartet, wenn Sie feststellen, dass, der Bedürftige in grosser Not ist und/oder weitere Lieferungen innert kürzerer Zeit notwendig sind. Zudem melden Sie bitte dem Telefondienst auch, wenn Sie den Eindruck haben, dass die Dienste von Cartons du Coeur missbraucht worden sind. Der Telefondienst wird die Situation beurteilen und über die weiteren Schritte entscheiden.

## **Lebensmittelpakete**

Cartons du Coeur hat sich für die Lieferungen auf drei Standardpakete bzw. standardisierte Lebensmittellisten festgelegt. Damit sich der Telefondienst ein Bild über die Situation machen kann, muss der Gesuchsteller grundsätzlich selbst anrufen, ausser er beherrsche die deutsche Sprache nicht.

Liste 0 = für 1 Person

Liste 1 = für 2-3 Personen

Liste 2 = für 4-6 Personen

Für die Bestimmung der Liefergrössen ist allein der Telefondienst zuständig. Er berücksichtigt dabei z.B. auch das Alter der Kinder.

Aus organisatorischen Gründen ist es nur sehr schwer möglich, auf individuelle Wünsche der Empfänger einzugehen. Auf ausdrücklichen Wunsch liefern wir für Kleinkinder aber Windeln und Babynahrung (z.B. Aptamil). Auf Wunsch können auch laktosefreie Lebensmittel geliefert werden.

## **Lager für haltbare Lebensmittel**

Jeder Lieferer erhält einen Schlüssel seines für seine Region zuständigen Lagers. Nach Beendigung seiner Tätigkeit gibt er diesen Schlüssel zurück. Bei einem allfälligen Schlüsselverlust bitte der regional verantwortlichen Person Bericht erstatten.

Aargau West (Gränichen)	=	Jakob Haller, 062 842 17 61, jakob@haller-graenichen.ch
Region Zofingen	=	Martin Graber, 062 797 69 55, erma.graber@bluwin.ch
Aargau Ost (Neuenhof)	=	Peter Müri, 056 493 36 15, bpmueri@bluemail.ch
Region Oberes Wynental	=	Paul Misteli, 062 771 81 52, daniel.misteli@gmx.ch

## **Einführung**

Jeder Neulieferer wird durch einen erfahrenen Lieferer, der durch den Telefondienst bestimmt wird, eingeführt. Eine Lieferung dauert ca. 2 - 3 Stunden.

## **Spesenentschädigung**

Zu Beginn seines Dienstes entscheidet der Lieferer mittels Einreichung des beigelegten Formulars, ob er zukünftig eine Auszahlung der Spesen wünscht, oder ob er auf Entschädigungen verzichtet.

## **Retouren / unerwünschte Lebensmittel**

Möchte der Empfänger Lebensmittel zurückgeben, die er nicht verträgt oder aus religiösen Gründen nicht essen darf, können die Retouren der nächsten Lieferung beigelegt werden. Handelt es sich um Frischprodukte, kann der Lieferer frei darüber verfügen, auch für den eigenen Gebrauch.

## **Schweigepflicht**

Die Lieferer sind zu absolutem Stillschweigen über Personen verpflichtet, welche Hilfe vom Verein erhalten. (Pt. 3, Abs. 6 unserer Statuten). Ebenso sind die einzelnen Aspekte der Charta zu respektieren und einzuhalten

## **Entzug des Lieferdienstes**

Der Vorstand behält sich vor, Lieferer, die sich nicht an den Verhaltenskodex halten, für Lieferungen nicht mehr einzusetzen (siehe auch Pt. 3, Abs. 7 unserer Statuten).

## **Beendigung des Dienstes**

Die Beendigung des Lieferdienstes erfolgt durch eine mündliche oder schriftliche Mitteilung an den Vorstand.

## **Telefondienst**

Ost: Manfred Streich, Tel. 079 243 27 59

West: Marianna Keller, 079 781 76 59

## **Anregungen / Fragen / Ressortverantwortung**

Werner Zumsteg, Tel. 056 246 17 24 / 079 205 64 19, [hwszumsteg@hispeed.ch](mailto:hwszumsteg@hispeed.ch)