

# Handbuch für Freiwillige



Ausgabe 2020/2021

## 1. EINLEITUNG

Ziel von Nez Rouge ist es, die Anzahl Verkehrsunfälle zu verringern, die durch Fahren in fahruntüchtigem Zustand verursacht werden. Zu diesem Zweck sensibilisiert Nez Rouge die Bevölkerung, fördert das System eines im Voraus bestimmten fahrtüchtigen Fahrers, der die anderen sicher nach Hause fährt, und organisiert während der Feiertage die Aktion Nez Rouge, um die Personen, die sich zum Fahren nicht imstande fühlen, symbolisch und doch ganz konkret nach Hause zu begleiten.

Sie haben sich entschieden, als freiwilliger Helfer bei Nez Rouge mitzumachen und sind so massgeblich am Erfolg der Aktion Nez Rouge beteiligt. Dieses Handbuch soll Sie auf Ihre Aufgabe vorbereiten und erläutern, wie die Aktion im Einzelnen abläuft.

Aus Gründen der Einfachheit sind in diesem Dokument personenbezogene Erläuterungen nur in der männlichen Form aufgeführt. Selbstverständlich gelten alle Beschreibungen auch für weibliche Personen.

## 2. DEFINITION

Mit dieser Kampagne will unser Maskottchen Rudolph Autofahrer zu verantwortungsvollem Handeln auffordern. Das heisst konkret: Es wird im Voraus ein fahrtüchtiger Fahrer bestimmt, fahruntüchtige Personen rufen einen Bekannten oder ein Taxi an oder verwenden die öffentlichen Verkehrsmittel, übernachten vor Ort oder nutzen während der Festtage auch das Angebot von Nez Rouge, sich von Freiwilligen nach Hause fahren zu lassen. Auf telefonische Bestellung werden der Automobilist und seine Begleiter durch ein Team von Nez Rouge an ein gewünschtes Ziel gefahren. Die Teams halten sich während dieser Abende in Regionalzentralen von Nez Rouge auf, die von den regionalen Komitees aufgebaut wurden. Die Telefonzentrale der regionalen Organisation übermittelt die Fahraufträge an die Fahrteams.

### 2.1. DAS TEAM

**a) Der Fahrer des Fahrzeuges Nez Rouge** (Chauffeur Nez Rouge) steuert das Fahrzeug von Nez Rouge und bringt Kundenfahrer und Begleiter zum wartenden Kunden. Er folgt anschliessend dem Kundenfahrzeug zum angegebenen Fahrziel. Ist der Kunde am gewünschten Ziel angekommen, fährt der Chauffeur Nez Rouge seine Teamkollegen zum nächsten Einsatz oder zurück in die Zentrale.

Das Mobiltelefon befindet sich im Fahrzeug Nez Rouge und wird vom Begleiter bedient. Bei Abwesenheit des Kundenfahrers und des Begleiters nimmt der Fahrer des Fahrzeuges Nez Rouge die Anrufe entgegen, jedoch nicht während des Fahrens (Vergl. Punkt c).

Vor der ersten Fahrt am Einsatzabend macht sich der Chauffeur Nez Rouge mit seinem Fahrzeug bekannt: Bedienung und Funktionieren der Scheibenwischer, Lichtschalter, Heizung, Lüftung etc. Wenn gewünscht, kann nach Rücksprache mit dem Verantwortlichen der Zentrale eine Probefahrt durchgeführt werden.

**b) Der Fahrer des Kundenfahrzeuges** führt, mit dem Kunden und Begleitern als Passagiere, den Wagen des Kunden zum gewünschten Fahrziel.

Als erstes befreit er das Fahrzeug des Kunden von eventuellem Schnee, inklusive Scheinwerfer, Rücklichter und Aussenspiegel. Er überzeugt sich von der Fahrtüchtigkeit des Fahrzeuges. Vor der Abfahrt macht er sich schliesslich mit der Bedienung des Fahrzeuges vertraut: Scheibenwischer, Lichtschalter, etc. Er gurtet sich an und fordert den Kunden und Begleiter höflich auf, dasselbe zu tun.

Während des ganzen Einsatzes ist er auf maximale Sicherheit bedacht. Er beachtet die Geschwindigkeitsbegrenzungen oder fährt sogar langsamer als diese es zulassen, falls der Kunde dies wünscht. Er befolgt die Regeln des Strassenverkehrs und hält zu andern Fahrzeugen einen genügenden Sicherheitsabstand.

**c) Begleitperson:** Ein Nez Rouge-Team besteht aus zwei oder drei Personen. Im dreiköpfigen Nez Rouge-Team unterstützt die Begleitperson das Team und den Kunden. Sie erhält die Transportanfrage des Nez Rouge-Kunden und hilft dem Kundenfahrer, den Weg zu finden, bei Bedarf schaut sie in den Strassenkarten nach. Der Begleiter nimmt den Fahrauftrag von der Telefonzentrale entgegen und hilft - wenn nötig mit Hilfe von Karten - dem Fahrer sich zu orientieren. Im Kundenfahrzeug nimmt er zusammen mit dem Kunden auf dem Hintersitz Platz und vergewissert sich dass, alle Voraussetzungen für einen einwandfreien Ablauf der Fahrt vorhanden sind. Am Bestimmungsort nimmt er freiwillige Beiträge entgegen und trägt den Betrag auf dem Fahrauftrag ein. Nach der Rückkehr ergänzt er den Fahrauftrag mit dem Bestimmungsort und übergibt ihn der Regionalzentrale. Der Begleiter übernimmt auch die Bedienung des Mobiltelefons.

**d) Der Telefonist** nimmt die Anrufe in der Zentrale entgegen und leitet die Fahraufträge an ein verfügbares Team weiter.

### **3. VERHALTENS-KODEX**

**a) Sicherheit:** Die ganze Fahrt muss unter Beachtung maximaler Sicherheit vor sich gehen. Das Wichtigste: Sich Zeit nehmen, um ein unvertrautes Fahrzeug auf eventuell heikler Fahrbahn sicher zu führen, wobei die Verkehrsregeln strikte einzuhalten sind. Unter gewissen Bedingungen (Wetter, Fahrzeugzustand, etc.) muss auf eine Fahrt verzichtet werden.

**b) Nüchternheit:** Nez Rouge verlangt von den Freiwilligen, die sich zum Nachtdienst melden, eine vollständige Enthaltensamkeit von alkoholischen Getränken und Drogen während den vergangenen 24 Stunden vor dem Einsatz als Freiwillige.

**c) Vertrauen und Diskretion:** Nez Rouge transportiert jeden Kunden, ungeachtet seiner Herkunft, sicher nach Hause. Der Kunde hat Anrecht auf Anonymität und absolute Verschwiegenheit über seine Identität. Unter dieser Voraussetzung gewinnt Nez Rouge das Vertrauen der Öffentlichkeit und kann erfolgreich tätig sein.

**d) Höflichkeit:** Um das volle Vertrauen des Kunden zu gewinnen, gilt es in allen Situationen, Takt zu wahren und ihm für die Benützung von Nez Rouge zu gratulieren. Gewisse Kunden wollen vor der Abfahrt noch ihr Glas austrinken oder sich von ihren Freunden verabschieden. Hier sind Geduld und Höflichkeit gefragt.

**e) Kostenfreiheit:** Es versteht sich natürlich von selbst, dass diese Dienstleistung gänzlich kostenlos ist und es untersagt ist, von den Kunden eine Entschädigung zu fordern. Die Kostenfreiheit gewährleistet, dass der Service ohne jegliche Diskriminierung für alle zugänglich ist. Wenn der Kunde oder einer der anderen Passagiere ein Trinkgeld gibt, so wird dieses bei Ankunft in der Zentrale vollumfänglich an den Verantwortlichen der ANR weitergegeben. Möchte ein Nutzer des Nez Rouge-Dienstes eine Spende tätigen, so wird der Betrag wie folgt aufgeteilt:

- CHF 5.- pro Transport an Nez Rouge Schweiz zur Finanzierung der Dienstleistungen für die Nez Rouge-Sektionen.
- Der Restbetrag geht an die regionalen Sektionen von Nez Rouge für die Finanzierung der Aktion Nez Rouge in den Regionen (Infrastruktur, Fahrzeug, Kraftstoff, Werbematerial, Mahlzeiten, Werbung usw.).
- Sofern möglich geben die Nez Rouge-Sektionen einen Teil der von den Nutzern überwiesenen Spenden an eine oder mehrere soziale Einrichtungen ohne Gewinnzweck weiter.

f) **Sauberkeit:** Damit das positive Bild von Nez Rouge beibehalten werden kann, ist auf Kleidung und Äusseres zu achten. Damit kann von Anfang an das Vertrauen des Kunden gewonnen werden und die Begegnungen stehen von Anfang an unter positiven Voraussetzungen. Schuhe und Kleider sind bei allfälligem Schnee vor dem Einstieg ins Fahrzeug zu reinigen.

g) **Keine Vorurteile:** Um sich von der Aktion Nez Rouge nach Hause führen zu lassen ist es nicht nötig, dass man bereits betrunken herumtorkelt. Die Fahrtüchtigkeit kann eingeschränkt sein, ohne dass sich dies sichtbar äussert (Stress, Müdigkeit, Krankheit, Drogen, Medikamente, Alkohol). Es ist nicht an uns, über den Zustand des Kunden ein Urteil abzugeben. Im Gegenteil, die Tatsache, dass jemand den Mut aufgebracht hat, die Nummer von Nez Rouge zu wählen, verdient unseren ganzen Respekt.

**DAS ORGANISATIONSKOMITEE / DER VERANTWORTLICHE DES ABENDS IST FÜR DIE EINHALTUNG DIESER REGELN VERANTWORTLICH.**

#### **4. FREIWILLIGE**

An jedem Abend, bevor die Freiwilligen mit ihrer Tätigkeit beginnen, werden sie über die verschiedenen Punkte informiert. Anlässlich dieser Informationsveranstaltung kann jeder Teilnehmer Fragen stellen und neue Ideen bzw. Vorschläge einbringen. Zu Beginn jedes Abends überprüft der Verantwortliche der Zentrale das Vorhandensein und die **Gültigkeit der Führerausweise** aller Fahrer.

#### **5. DIE FAHRT**

Nach Erhalt des Fahrauftrages vergewissern Sie sich, ob Sie in der Lage sind, das angegebene Fahrziel aufzufinden; nötigenfalls sind vor der Abfahrt die Karten zu konsultieren. **Verkehrsregeln einhalten!**

Beim Kunden angelangt, nehmen der Kundenfahrer und der Begleiter den Kunden gutgelaunt und hilfsbereit in Empfang. Nach der Überprüfung des Kundenfahrzeuges vergewissern sie sich, dass der Chauffeur Nez Rouge das Fahrziel genau kennt, und es auch auffinden kann, ohne dem Kundenfahrzeug direkt zu folgen. Parkieren Sie das Kundenfahrzeug korrekt am Bestimmungsort und übergeben Sie dem Kunden die Fahrzeugschlüssel.

Das Team nimmt anschliessend mit der Zentrale Kontakt auf. Es übernimmt den nächsten Fahrauftrag oder kehrt in die Zentrale zurück.

Im Fahrzeug Nez Rouge sollten, im Prinzip, keine Kunden transportiert werden.

#### **6. VERSICHERUNG**

Die Sektionen sind für sämtliche Massnahmen im Bereich Versicherungen selber verantwortlich. Bei einem Unfall ist die Zentrale sofort telefonisch zu benachrichtigen. In jedem Fall ist die Polizei zur Tatbestandaufnahme beizuziehen. Tel. Nr 117. Bitte das Vorgehen bei Unfällen bzw. Schadenfällen beachten.

**Danke für Ihr Engagement und gute Fahrt!**