

Guideline for Volunteer Organisations on Implementing Cross-Border Volunteer Activities

Smjernice za organizatore volontiranja o provedbi prekograničnih volonterskih aktivnosti

Útmutató önkéntes szervezetek számára a határokon átnyúló önkéntes tevékenységek megvalósításához

This document has been produced with the financial assistance of the European Union through the Interreg VI-A Hungary-Croatia Programme. The content of the document is the sole responsibility of DKolektiv and DDTG Nonprofit Ltd. and can under no circumstances be regarded as reflecting the position of the European Union and/or the Managing Authority of the Programme.

Lead partner:

Partner:

Contents

1. Introduction
2. Purpose and Principles of Cross-border Volunteer Cooperation
3. When to Develop Cross-border Volunteer Activities
4. Preconditions for Cooperation
5. Step-by-step Process
6. Legal and Administrative Checklist
7. Quality Standards
8. Emergency Cooperation
9. Communication and Coordination
10. Monitoring, Evaluation and Learning
11. Sustainability
12. Final Recommendations
13. Annex 1: Practical Tools and Templates for Cross-border Activities
 1. Elements of the Cooperation Agreement for Cross-Border Volunteer Activity
 - Tool 2. Volunteer Role Description
 - Tool 3. Legal and Administrative Checklist
 - Tool 4. Risk Assessment Form
 - Tool 5. Emergency Activation Checklist
- Literature and Resources

1. Introduction

Volunteering strengthens solidarity, active citizenship, social cohesion and community resilience. In the Croatian-Hungarian border area, it also has an important cross-border role: it can connect communities that face similar social challenges but work within different legal, institutional and cultural contexts.

This Guideline has been developed within the project Volunteerism Without Borders (VOLWOB). It is intended for Croatian and Hungarian volunteer-involving organisations that wish to organise joint, coordinated or mutually supportive volunteer activities across the border.

The Guideline is based on the situation analysis and needs assessment prepared within the project. The analysis showed that organisations in the cross-border area are motivated, community-oriented and active in fields such as culture, education, youth work, social support, community development, inclusion and work with vulnerable groups. At the same time, they face practical barriers such as limited funding, limited staff capacity, language barriers, uneven volunteer management systems, administrative complexity and insufficient knowledge of legal requirements in the neighbouring country.

For that reason, this Guideline is not a theoretical document. It is a practical tool that helps organisations answer the following questions:

- When does cross-border volunteer cooperation make sense?
- What should be prepared before cooperation starts?
- Which legal, administrative and safety issues need to be checked?
- How should volunteers be prepared and supported?
- How can partners act quickly in emergency situations?
- Which documents and templates can support implementation?

The Guideline does not replace national legislation, institutional rules or professional legal advice. Its purpose is to support safer, clearer and more inclusive planning of cross-border volunteer activities.

The guide also aims to contribute to the establishment of long-term partnerships between Croatian and Hungarian organisations, promote mutual professional learning, and support the sustainable development of cross-border volunteer cooperation. The recommendations presented in this guide can be flexibly adapted to the specific needs and characteristics of the participating organisations.

2. Purpose and Principles of Cross-border Volunteer Cooperation

The purpose of cross-border volunteer cooperation is to enable organisations from Croatia and Hungary to jointly respond to community needs, strengthen solidarity, exchange knowledge and create opportunities for volunteers to contribute beyond national borders.

Cross-border cooperation should be developed when it brings added value to communities, volunteers and organisations. It should not be organised only because a funding opportunity exists.

All cross-border volunteer activities should be guided by the following principles:

Mutual benefit: Cooperation should bring value to all partners. Each organisation should have a clear role and should understand what it contributes and what it gains.

Equality between partners: Partners should cooperate as equals, regardless of size, experience or resources. Local knowledge and community trust should be recognised as important assets.

Transparency: Objectives, roles, responsibilities, budget, communication, volunteer tasks, safety arrangements and documentation should be agreed in advance.

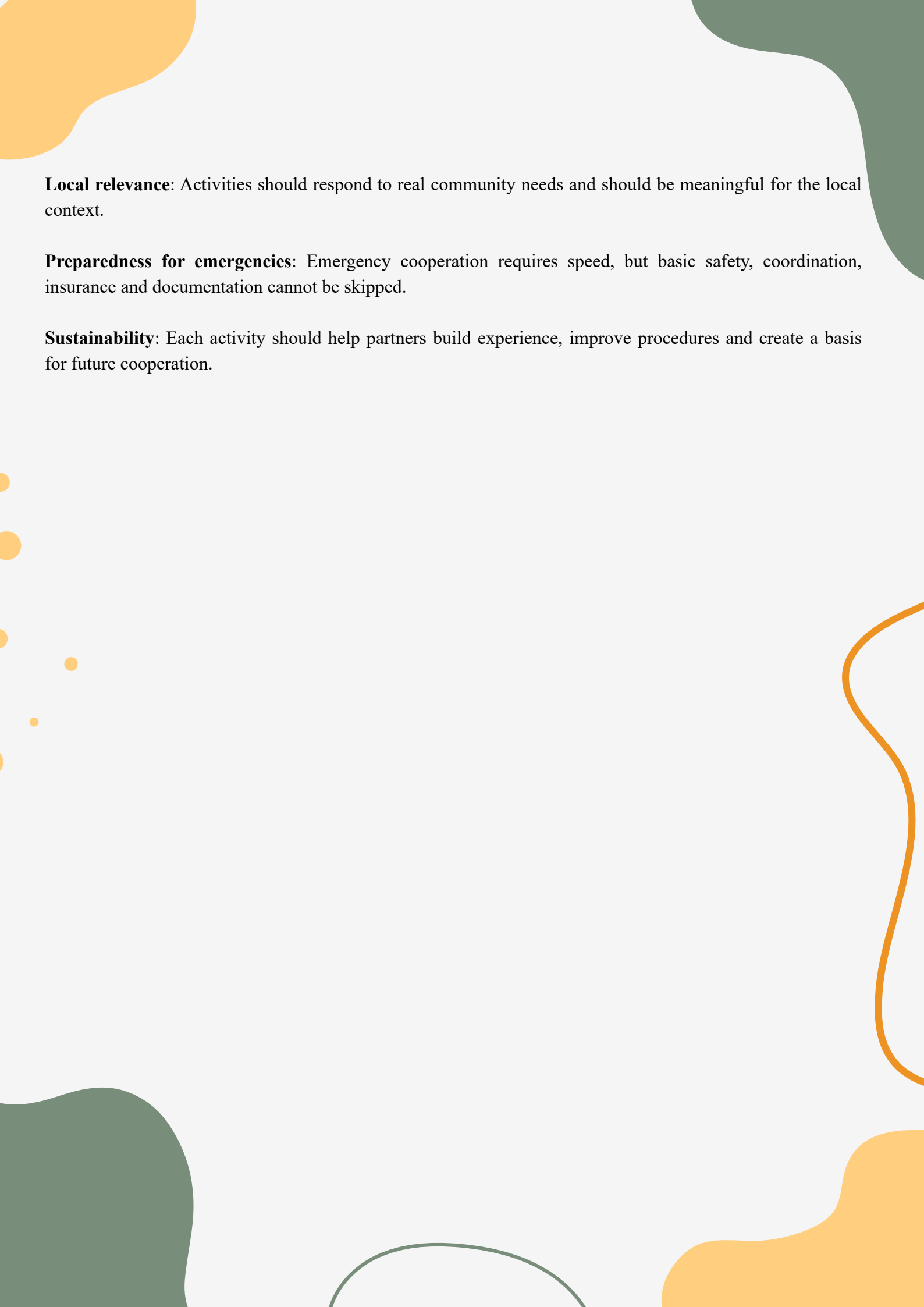
Communication and trust: Continuous, open communication based on mutual trust is essential between partners. Any potential issues or changes should be shared promptly to ensure that the cooperation remains predictable and effective.

Volunteer safety and well-being: Volunteers should receive clear information, preparation, supervision and support. They should not be placed in unsafe or unclear situations.

Data protection: When processing personal data, partners must comply with the GDPR as well as the applicable Hungarian and Croatian data protection regulations, with particular attention to the handling of volunteers' personal data and the use of photographs and video recordings.

Respect for legal requirements: Partners must check which national rules apply, especially regarding volunteer agreements, insurance, reimbursement, liability, data protection, minors and vulnerable groups.

Inclusion and non-discrimination: Activities should be accessible to different groups of volunteers, including young people, older people, persons with disabilities and persons with fewer opportunities.



Local relevance: Activities should respond to real community needs and should be meaningful for the local context.

Preparedness for emergencies: Emergency cooperation requires speed, but basic safety, coordination, insurance and documentation cannot be skipped.

Sustainability: Each activity should help partners build experience, improve procedures and create a basis for future cooperation.

3. When to Develop Cross-border Volunteer Activities

Cross-border cooperation is justified when it provides real added value compared to local volunteer activities and contributes to the more effective achievement of shared objectives.

They may be developed in the following situations:

Shared regional challenges: Communities on both sides of the border may face similar issues, such as demographic change, loneliness, youth outmigration, social exclusion, environmental risks, lack of services or weak community participation.

Emergency or crisis situations: Volunteers may support local communities during floods, extreme weather, humanitarian crises, urgent social needs or other crisis situations. Such cooperation must be carefully coordinated.

Shortage of local capacities: A partner from the neighbouring country may provide additional volunteers, knowledge, equipment, translation, logistical support or specific experience.

Learning, exchange of experience, and joint training: Study visits, volunteer exchanges, joint trainings, and workshops provide opportunities to share experiences, learn about and adopt good practices and innovative solutions, as well as to expand knowledge in areas such as volunteer coordination, data protection, community development, inclusion, communication, and emergency preparedness. All of this contributes to the professional development of organisations and the strengthening of partnerships.

- **Stronger community impact:** Joint activities can increase the visibility of volunteering and show that cross-border cooperation has practical value for local communities.

Building solidarity across borders: Volunteering connects people. Joint volunteer activities can build trust between organisations, volunteers and communities in Croatia and Hungary.

Three basic types of cooperation can be distinguished:

1. **Regular cooperation**, such as planned joint community actions, cultural events, environmental actions or intergenerational activities.
2. **Project-based cooperation**, developed within a funded project with defined objectives, budget, outputs and reporting obligations.
3. **Emergency cooperation**, activated rapidly in urgent situations, but only when minimum legal, safety and coordination conditions are clear.

4. Preconditions for Cooperation

Before starting, partners should check whether they have the minimum conditions for implementation.

Each activity should have:

- a confirmed partner organisation,
- a clear shared objective,
- defined roles and responsibilities,
- one contact person in each organisation,
- clear volunteer tasks,
- basic volunteer preparation,
- agreed communication channels,
- language or translation arrangements,
- checked legal and administrative requirements,
- clarified insurance and reimbursement,
- basic risk assessment,
- documentation and evaluation plan.

Readiness questions

Before implementation, partners should answer:

- Do we know why we are cooperating?
- Do we know who is responsible for what?
- Are volunteer roles clear?
- Are volunteers prepared?
- Are legal and insurance issues checked?
- Are safety risks assessed?
- Is language support arranged?
- Do we know what to do if something goes wrong?
- Do we know how we will document and evaluate the activity?
- Do we have an approved timeline and resource plan?
- Have we defined the decision-making process and levels?
- Have we ensured data processing and GDPR compliance requirements?
- Is there an established conflict management or escalation procedure?
- Is there a regular quality control and feedback process in place?

Alignment of documentation: It is recommended to harmonise Croatian and Hungarian documentation, preferably by using bilingual templates (volunteer registers, consent forms, risk assessments, incident reports).

If several answers are “no”, the activity should be simplified or additionally prepared.

5. Step-by-step Process

Step 1: Define the need and objective

Partners first agree on the community need, target group, expected result and added value of cross-border cooperation. It is also important to define shared success indicators (what is considered success) and set realistic expectations.

Step 2: Confirm partners

Partners check each other's experience, capacity, expectations, communication needs and possible limitations. At this stage, it is also advisable to clarify the decision-making structure and levels of responsibility.

Step 3: Check legal and administrative conditions

Before implementation, partners clarify whether volunteer agreements, insurance, consent forms, reimbursement records, data protection forms or other documents are needed. Partners must clarify data management responsibilities and, where necessary, establish joint data processing rules.

Step 4: Choose the activity model

Possible models include joint volunteer action, parallel actions in both countries, volunteer exchange, study visit, campaign, community event, intergenerational activity or emergency support. When making a choice, it is also worth considering sustainability and resource requirements (not only one-time feasibility).

Step 5: Prepare cooperation arrangements

Partners agree on roles, timeline, budget, volunteer coordination, safety, communication, visibility, documentation and evaluation.

Step 6: Prepare volunteers

Volunteers receive information about the activity, tasks, schedule, travel, safety, contact persons, language support, reimbursement and rules of conduct. In addition, it is important to clarify mutual expectations (what volunteers expect from the organisation and what the organisation expects from volunteers), as well as to briefly outline basic emergency procedures (e.g. the steps to be taken and the contact protocol in case of health issues, accidents, conflicts, or interruption of activities).

Step 7: Implement the activity

Coordinators welcome volunteers, confirm attendance, repeat key information, assign tasks, monitor safety, support volunteers and document participation. It is recommended to include regular short feedback points during the activity (not only at the end).

Step 8: Evaluate and follow up

Partners collect volunteer feedback, review cooperation, document lessons learned and agree on possible next steps. It is important to systematically document lessons learned (what worked / what did not / what we would change next time), as well as to feed the results back to the relevant communities.

6. Legal and Administrative Checklist

For each activity, partners should check the following issues in both countries.

General questions

- Where will the activity take place?
- Who is the host organisation?
- Are volunteers crossing the border?
- Are minors involved?
- Are vulnerable groups involved?
- Is the activity higher risk?
- Is a written volunteer agreement required?
- Who provides insurance if needed?
- Are costs reimbursed?
- Which personal data will be collected?
- What documentation must be kept?

Croatia

Croatian partners should check requirements under the Law on Volunteering and other legal requirements, especially in relation to:

- volunteering abroad,
- foreign volunteers in Croatia,
- long-term volunteering,
- activities with increased risk,
- activities with children or vulnerable groups,
- written volunteering contracts,
- parental consent for minors,
- records of volunteer hours,
- certificates of volunteering,
- annual reporting on organised volunteering.

Useful Croatian documents include volunteering contract, volunteer hours record, parental consent, volunteering certificate and other forms available through the national resource centre for volunteering development (Croatian Volunteer Development Centre). The documents can be downloaded [here](#).

Hungary

Hungarian partners should check requirements related to public interest volunteering, especially:

- eligibility and registration of the host organisation,
- written volunteer contract,
- minors,
- third-country nationals,
- reimbursement and permitted benefits,
- safe working conditions,
- supervision,
- insurance,
- liability,
- documentation.

Hungarian partners must take into account Act LXXXVIII of 2005 on Public Interest Voluntary Activities, the provisions of the Info Act, and the requirements of the GDPR.

Recommended documents

For cross-border activities, it is recommended to prepare:

- cooperation agreement or memorandum,
- volunteer role description,
- volunteer agreement,
- volunteer registration list,
- parental consent, if needed,
- insurance information,
- reimbursement record,
- risk assessment,
- photo/video consent,
- incident report form,
- post-activity report.

Volunteer agreement

For cross-border activities, a written volunteer agreement is strongly recommended even where it may not always be legally required.

The agreement should include:

- volunteer and organisation details,
- place and duration of volunteering,
- volunteer tasks,
- rights and obligations,
- supervision and support,
- safety arrangements,
- insurance and liability,
- reimbursement of costs,
- data protection and confidentiality,
- termination rules,
- contact person,
- signatures,
- a brief summary of emergency procedures (who the volunteer should contact and what the first step is in a crisis situation).

7. Quality Standards

Each cross-border activity should meet basic quality standards.

Coordination: There should be one lead coordinator and one contact person in each organisation.

Volunteer roles: Tasks should be clear, realistic and appropriate to the volunteer's capacity.

Preparation: Volunteers should receive practical information before the activity.

Training: Before the activity, it is recommended to provide volunteers with brief preparation on safety, data protection, and communication rules.

Supervision: Volunteers should know whom to contact during implementation.

Safety: Risks should be assessed and safety instructions provided.

Inclusion: Activities should be accessible where possible, including through adapted tasks, travel support, language support and flexible roles.

Recognition: Volunteers should receive thanks, certificates, public recognition or another appropriate form of acknowledgement.

Learning: Each activity should end with feedback and short evaluation.

At a systemic level, it is also recommended to:

- include regular quality control checkpoints during implementation (not only at the end)
- establish a documented feedback mechanism between partners (integrating lessons learned into the next cycle).

8. Emergency Cooperation

Emergency cooperation can be valuable, but it must be safe and coordinated.

Emergency situations may include:

- floods,
- extreme weather,
- humanitarian crisis,
- urgent social support needs,
- interruption of essential local services,
- crisis affecting vulnerable groups,
- urgent need for logistics, translation, information or distribution support.

Cross-border volunteers may be activated when:

- local capacity is insufficient,
- the partner organisation requests support,
- volunteer tasks are clear,
- coordinators are available,
- safety conditions are acceptable,
- insurance and liability are checked,
- emergency communication is established.

The intervention does not replace official rescue, healthcare, or authority functions. Deployment may only begin once all partners have approved it in writing or through another documented form.

Each organisation should appoint an emergency contact person and a substitute. The decision to activate volunteers should include:

- reason for activation,
- requested support,
- number and profile of volunteers,
- location and duration,
- risks,
- safety measures,
- responsible coordinator,
- documentation requirements.
- the documented approval process for decision-making (who gives operational approval and who provides professional approval)
- the designated communication officer for deployment (who is authorised to provide official external information).

Minimum checks that cannot be skipped:

- Who is the host organisation?
- Who coordinates volunteers?
- What exactly will volunteers do?
- Are the tasks safe?
- Are volunteers insured?
- Are minors or vulnerable groups involved?
- Are volunteers briefed?
- Is there an emergency contact list?
- Is there a pre-agreed “stop rule” (when the activity must be stopped immediately)?
- Is there an on-site safety officer authorised to make immediate decisions?
- How will incidents be reported?
- How will the activity be documented?

Suitable volunteer roles may include logistics, distribution of goods, translation, information support, community outreach, administrative support or support to vulnerable persons.

Volunteers should not perform professional rescue, medical or protection tasks unless qualified and authorised.

After emergency action, partners should record the date, location, organisations involved, number of volunteers, volunteer hours, tasks performed, incidents, costs and lessons learned.

Emergency activities are recommended to be carried out in cooperation with local disaster management, healthcare, and social organisations, and only in cases where coordination with official authorities is ensured and where activities are not parallel to or interfering with official operations.

9. Communication and Coordination

Good communication is essential for successful cross-border cooperation. It prevents confusion and builds trust. Communication must in all cases be transparent, timely, and accessible to all partners.

Partners should agree:

- working language,
- contact persons,
- meeting rhythm,
- shared document space, (use of a shared, secure digital document repository is recommended for partners),
- emergency communication channel,
- who communicates with volunteers,
- who approves public communication.
- who is responsible for the daily operational information flow (the coordination “central point”),
- what deadlines apply for feedback and responses (e.g. a 24/48-hour rule)
- how information version control is handled (which document is the official, most up-to-date version)
- how differences in national or organisational communication practices are managed.

Volunteers should receive information about purpose, schedule, location, tasks, safety, travel, reimbursement and contact persons.

In addition, volunteers should receive a clear and easy-to-understand “quick information summary” of the most important key points. An accessible channel for questions and immediate support (e.g. phone or messaging) must be ensured, and language support should be provided where necessary to avoid misunderstandings.

External communication should respect visibility rules and present volunteering through dignity, solidarity and community strength. Photo and video consent should be collected when needed, especially when minors or vulnerable groups are involved.

All external communication must be pre-approved by the designated responsible person. In crisis situations, a separate communication protocol comes into effect (who provides official information and through which channels). It must be ensured that information is accurate and verified, avoiding any misleading communication

10. Monitoring, Evaluation and Learning

Evaluation should be simple, short and useful. It should lead to improvement of future activities, not only to reporting. Evaluation must in all cases take place at pre-defined times (e.g. brief checks during the activity, immediately after it, and a final follow-up evaluation). The results must be shared in a transparent manner with all partners.

Partners should collect:

- number of volunteers,
- volunteer hours,
- number of participants or beneficiaries,
- main results,
- communication activities,
- costs,
- incidents,
- lessons learned.

Volunteer feedback should ask:

- Were your tasks clear?
- Did you receive enough information?
- Did you feel safe and supported?
- What did you learn?
- What should be improved?

Partner feedback should ask:

- Were roles clear?
- Did communication work?
- Were volunteers well prepared?
- Were legal and safety issues clear?
- What should change next time?
- Was the allocation of resources (time, people, money) appropriate?
- Did all partners fulfill their agreed responsibilities?
- How effective was decision-making in practice?

The feedback process should form a closed “learning cycle”: planning → implementation → evaluation → adjustment → re-planning.

11. Sustainability

Cross-border cooperation should gradually move from individual activities to more stable cooperation and longer-term relationships. Sustainability is in all cases a shared responsibility in which both partner organisations play an active role.

Partners can support sustainability by:

- staying in contact after activities,
- planning future cooperation,
- exchanging good practices,
- involving other local stakeholders,
- documenting results,
- using evidence for fundraising,
- developing joint projects,
- building regional volunteer networks.
- organising regular (e.g. annual or semi-annual) partnership review meetings,
- preparing a joint “sustainability plan” at the end of each major cooperation,
- appointing a designated contact person in both organisations for maintaining and coordinating the partnership,
- systematically collecting and sharing good practices (not only informally),
- starting the preparation of the next joint activity or project already at the closure of the current one.

Long-term cooperation can be strengthened by building relationships with organisations such as the Volunteer Centre Foundation, the Baranya County Volunteer Centre, the Hungarian Red Cross, the Hungarian Maltese Charity Service, the Croatian Volunteer Development Centre, as well as by establishing partnerships with cross-border municipalities, higher education institutions, community development organisations, and youth organisations.

It is advisable to establish formal cooperation or cooperation development agreements with these organisations. The partnership network should be regularly updated and expanded with new actors, and its functioning should be supported by a shared communication or information-sharing platform.

12. Final Recommendations

Cross-border volunteering in the Croatian-Hungarian border area has strong potential. Organisations on both sides of the border are motivated, active in their communities and connected to similar social priorities. However, successful cooperation requires preparation. The key to long-term success is gradual development, clearly defined responsibilities, and a consistent learning process.

Organisations should prioritise the following:

1. Start with small, realistic and clearly defined activities.
2. Use pilot actions to test cooperation, communication and documentation.
3. Define roles, responsibilities and contact persons before each activity.
4. Prepare volunteers through clear information, briefing and support.
5. Check legal, administrative, insurance and safety requirements.
6. Use bilingual communication whenever possible.
7. Make activities accessible to different groups of volunteers.
8. Document participation, volunteer hours, results and lessons learned.
9. Evaluate each activity and improve future cooperation.
10. Develop emergency cooperation only after basic safety and coordination procedures are clear.
11. Build long-term partnerships and regional volunteer networks gradually.
12. Support the regular organisation of joint trainings and exchange of experience.
13. Strive to standardise Croatian and Hungarian documentation and use bilingual formats.
14. Assign a designated person responsible for monitoring and maintaining each cooperation (not only at project level, but also at process level).
15. Risk management and safety should not only be a prerequisite, but a continuously reviewed operational principle.
16. After each activity, structured lessons learned must be obligatorily feedback into the next planning cycle.
17. Quality assurance should be a consistently applied principle at all levels of activity.

Cross-border volunteering is valuable because it connects people, organisations and communities through practical solidarity. It strengthens local communities, increases the visibility of volunteering and creates a more connected regional volunteering ecosystem. Impact becomes sustainable when activities are not isolated events, but part of a deliberately built system of cooperation.

The safest and most realistic way forward is gradual development: start small, learn from practice, improve procedures and scale up cooperation over time.

13. Annex 1: Practical Tools and Templates for Cross-border Activities

The following tools can be copied, adapted and used by Croatian and Hungarian volunteer-involving organisations when preparing, implementing and evaluating cross-border volunteer activities. They are not mandatory legal documents, but practical templates to support clearer planning, safer implementation and better documentation. The purpose of the templates is also to standardise Croatian–Hungarian cooperation, reduce the risk of misunderstandings, and support transparent distribution of responsibilities.

1. Elements of the Cooperation Agreement for Cross-Border Volunteer Activity

This can be a 2-page form that would include following information:

- partner organisations,
- purpose of cooperation,
- activity description,
- roles and responsibilities,
- timeline,
- contact persons,
- costs and reimbursement,
- volunteer management,
- insurance and liability,
- safety and safeguarding,
- communication and visibility,
- data protection,
- monitoring and evaluation,
- signatures.

The agreement should also include a brief risk management summary, identifying the main potential risks and the persons responsible for managing them. It is recommended to include a separate section outlining the basic emergency procedures (who notifies whom, in what order, and who makes rapid decisions).

The document must clearly define communication rules (both internal and external). It is also advisable to attach a short “operational summary” to the document, summarising the key operational rules on one page for volunteers and coordinators.

Tool 2. Volunteer Role Description

Purpose of the tool: To make volunteer tasks clear before recruitment and implementation. The purpose of the tool is also to ensure clear shared expectations and understanding between the organisation, volunteers, and partners, as well as to reduce misunderstandings and risks.

Basic information

Activity title

Volunteer role title

Organisation

Location

Date and time

Coordinator / contact person

1. Purpose of the role

.....
.....
.....
.....

Brief justification of the role: why this volunteer task is necessary for the implementation of the overall activity.

2. Main volunteer tasks

No. Task

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Tasks must clearly indicate responsibility boundaries (what the volunteer does and what they do not do).

Where necessary, it must also be specified which tasks require coordinator supervision or approval.

3. Required skills or conditions

Requirement	Relevant?	Notes
Previous volunteering experience	☐ Yes ☐ No	
Language skills	☐ Yes ☐ No	
Physical ability for specific tasks	☐ Yes ☐ No	
Experience with target group	☐ Yes ☐ No	
Availability for preparation meeting	☐ Yes ☐ No	

Where necessary, minimum eligibility requirements should be clearly defined (e.g. health, safety, or legal restrictions). It is recommended to explicitly indicate if the role is not suitable for minors or persons in vulnerable situations.

4. Support provided to the volunteer

- ☐ Briefing before the activity
- ☐ Task instructions
- ☐ Language support
- ☐ Travel information
- ☐ Safety instructions
- ☐ Supervision during the activity
- ☐ Reimbursement information
- ☐ Certificate or other recognition
- ☐ Available emergency contact during the activity
- ☐ Access to mental and practical support if needed (e.g. in case of problems or conflict)
- ☐ Clear opportunity to provide feedback during and after the activity

5. Safety notes

.....
.....
.....
.....

- *Brief description of basic risks (e.g. physical, logistical, environmental, or social risks).*
- *Clear instructions on who to contact in case of a problem or danger.*
- *A short summary of emergency procedures (what the volunteer should do as a first step).*

6. Volunteer confirmation

I confirm that I have received and understood the information regarding my role, tasks, contact person, and basic safety instructions. I am also aware of the mutual expectations (what the organisation expects from me and what I can expect from the organisation), as well as the basics of emergency procedures.

Volunteer name

Signature

Date

Tool 3. Legal and Administrative Checklist

Purpose of the tool: To help partners check the most important legal, administrative, and documentation-related issues before implementation, clearly define areas of responsibility, reduce risks, and ensure that all necessary documents and approvals are available in a timely manner.

Issue to check	Croatia	Hungary	Notes / responsible person
Host organisation confirmed	☐	☐	
Activity location confirmed	☐	☐	
Volunteers crossing the border	☐	☐	
Written volunteer agreement needed	☐	☐	
Volunteer registration list prepared	☐	☐	
Volunteer hours record prepared	☐	☐	
Insurance clarified	☐	☐	
Liability clarified	☐	☐	
Reimbursement rules clarified	☐	☐	
Travel arrangements confirmed	☐	☐	
Minors involved	☐	☐	
Parental consent prepared, if needed	☐	☐	
Vulnerable groups involved	☐	☐	
Safeguarding measures prepared	☐	☐	
Data protection checked	☐	☐	
Photo/video consent prepared	☐	☐	
Emergency contact list prepared	☐	☐	
Incident reporting procedure agreed	☐	☐	
Reporting obligations checked	☐	☐	
Certificates or recognition prepared	☐	☐	

The above checklist can only be considered complete if a responsible person is assigned to each relevant item, and the necessary documents are actually prepared and available to both partners. For each “yes” response, it is recommended to record a brief supporting reference or evidence (e.g. document name, date, version number) to avoid misunderstandings. If any item is not fulfilled, the activity may only be implemented in a simplified form or after further preparation.

Additional legal or administrative notes

Tool 4. Risk Assessment Form

Purpose of the tool: Before starting the activity, to identify potential risks and agree on preventive and response measures, define shared responsibility, and ensure transparency in decision-making, so that predefined procedures accepted by all parties are in place for managing every risk.

Basic information

Activity title

Date and location

Partner organisations

Person responsible for safety

Date of risk assessment

Scope of persons involved in the risk assessment (e.g. coordinators, partner representatives)

Method of approving the risk assessment (e.g. in writing / electronically / at a meeting)

Risk area	Specific risk	Prevention measure	Responsible person	Response if it happens
Travel				
Health and safety				
Weather / outdoor conditions				
Work with vulnerable groups				
Language barriers				
Lack of supervision				
Data protection				
Conflict or misunderstanding				
Emergency situation				
Other: _____				

Overall risk level

☐ Low
☐ Medium
☐ High

If the risk level is high, the activity should be adapted, postponed or implemented only with additional safeguards.

The assigned risk level must be briefly justified (why it was placed in that category).

The risk level must be jointly approved by all partners; in case of disagreement, consultation is mandatory.

Approval

Name and role

Signature

Date

Tool 5. Emergency Activation Checklist

Purpose of the tool: To support fast yet responsible decision-making in emergency or crisis situations, and to ensure that every step of emergency activation is documented, traceable, and jointly approved by the partners, and that decisions are proportionate to the risks and the severity of the situation.

Basic information

Emergency / situation

Date and time of activation

Location

Organisation requesting support

Host organisation

Coordinator responsible

Emergency contact phone

Engagement may only take place if all basic conditions are met and approved by the responsible coordinator. Even in emergency situations, a rapid risk assessment is required before starting, and the on-site coordinator is authorised to modify or stop tasks for safety reasons. All significant changes must be recorded, and closure is subject to integrating lessons learned and preparing a joint final report. Decisions are only valid if confirmed by all responsible parties, and the entire process must be fully documented and traceable.

A. Before activating volunteers

Minimum check	Completed	Notes
Need for support confirmed	☐	
Host organisation confirmed	☐	
Volunteer tasks clearly defined	☐	
Coordinators appointed	☐	
Number and profile of volunteers defined	☐	
Safety risks assessed	☐	
Insurance checked	☐	
Transport arranged	☐	
Volunteers briefed	☐	
Emergency contacts shared	☐	
Communication channel agreed	☐	
Incident reporting procedure agreed	☐	
Documentation prepared	☐	

B. During the activity

Minimum check	Completed	Notes
Implementation check	☐	
Volunteer attendance recorded	☐	
Volunteers supervised	☐	
Safety situation monitored	☐	
Partner communication maintained	☐	
Incidents documented, if any	☐	
Tasks adapted if needed	☐	

C. After the activity

Volunteer hours recorded	☐
Costs documented	☐
Volunteers debriefed	☐
Incidents reviewed	☐
Partner debriefing held	☐
Lessons learned recorded	☐
Recommendations prepared	☐

Decision record

Decision

Name and role

Signature

Date/time

Activation approved

Activity closed

Literature and Resources:

1. Volunteerism Without Borders, Situation Analysis and Needs Assessment Regarding Volunteering in the Croatian-Hungarian Cross-Border Area, 2026.
2. Centre for European Volunteering / Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Europski etički vodič za upravljanje volonterima (<https://www.hcrv.hr/publications/download/23>)
3. Udruga za razvoj civilnog društva SMART: Kako ih pronaći? Kako ih zadržati? Menadžment volontera u neprofitnim organizacijama (https://www.volonterski-centar-ri.org/dokumenti/E-prirucnik-Menadzment_volonterskog_programa.pdf)
4. Hrvatski centar za razvoj volonterstva – Brošura o volonterstvu (<https://www.hcrv.hr/publications/download/29>)
5. Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Vodič o ulozi koordinatora volontera u inkluzivnom volontiranju u Europi ([Vodič o ulozi koordinatora volontera u inkluzivnom volontiranju u Europi](#))
6. Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Vodič za upravljanje volonterima koji doprinose prevenciji, spremnosti i oporavku od katastrofa u Europi (<https://www.hcrv.hr/publications/download/20>)
7. Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Vodič sa smjernicama i primjerima dobre prakse uključivanja volontera u krizne situacije (<https://www.hcrv.hr/publications/download/10>)
8. Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Volontiranje u kriznim situacijama (https://drive.google.com/file/d/12-L9OaXZyN0I_pakOVXObLLck22D1MMx/view?usp=drive_link)
9. Hrvatski centar za razvoj volonterstva – Korisni obrasci i zakonsko uređenje volonterstva u Hrvatskoj: <https://www.hcrv.hr/legal-framework-and-forms>
10. Fact sheet on volunteering in Hungary: https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_a3e420a24c0c4f48ad92d315b0ebb0a0.pdf
11. Fact sheet on volunteering in Croatia: https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_534687336a18434197437c26baa1bdd9.pdf
12. <https://national-policies.eacea.ec.europa.eu/youthwiki>

**SMJERNICE ZA ORGANIZATORE VOLONTIRANJA O PROVEDBI PREKOGRANIČNIH
VOLONTERSKIH AKTIVNOSTI**

Sadržaj

1. Uvod
2. Svrha i načela prekogranične volonterske suradnje
3. Kada razvijati prekogranične volonterske aktivnosti
4. Preduvjeti za suradnju
5. Proces korak po korak
6. Pravna i administrativna provjera
7. Standardi kvalitete
8. Suradnja u izvanrednim situacijama
9. Komunikacija i koordinacija
10. Praćenje, evaluacija i učenje
11. Održivost
12. Završne preporuke
13. Prilog 1: Praktični alati i predlošci za prekogranične aktivnosti
 1. Elementi sporazuma o suradnji za prekograničnu volontersku aktivnosti
 - Alat 2. Opis volonterske pozicije
 - Alat 3. Pravna i administrativna lista za provjeru
 - Alat 4. Obrazac za procjenu rizika
 - Alat 5. Lista za provjeru u izvanrednim situacijama
- Literatura i resursi

1. Uvod

Volontiranje jača solidarnost, aktivno građanstvo, socijalnu koheziju i otpornost zajednice. U hrvatsko-mađarskom pograničnom području ono ima i važnu prekograničnu ulogu: može povezivati zajednice koje se suočavaju sa sličnim društvenim izazovima, ali djeluju unutar različitih pravnih, institucionalnih i kulturnih konteksta.

Ove Smjernice izrađene su u okviru projekta Volontiranje bez granica (Volunteerism Without Borders - VOLWOB). Namijenjene su hrvatskim i mađarskim organizacijama koje uključuju volontere i žele organizirati zajedničke, koordinirane ili međusobno podržavajuće volonterske aktivnosti preko granice.

Smjernice se temelje na analizi stanja i procjeni potreba izrađenima u okviru projekta. Analiza je pokazala da su organizacije u prekograničnom području motivirane, usmjerene na zajednicu i aktivne u područjima kao što su kultura, obrazovanje, rad s mladima, socijalna podrška, razvoj zajednice, uključivanje i rad s ranjivim skupinama. Istovremeno se suočavaju s praktičnim preprekama kao što su ograničeno financiranje, ograničeni ljudski resursi, jezične prepreke, neujednačeni sustavi upravljanja volonterima, administrativna složenost i nedovoljno poznavanje pravnih zahtjeva u susjednoj zemlji.

Zbog toga ove Smjernice nisu teorijski dokument. One su praktičan alat koji pomaže organizacijama odgovoriti na sljedeća pitanja:

- Kada prekogranična volonterska suradnja ima smisla?
- Što treba pripremiti prije početka suradnje?
- Koja pravna, administrativna i sigurnosna pitanja treba provjeriti?
- Kako treba pripremiti i podržati volontere?
- Kako partneri mogu brzo djelovati u izvanrednim situacijama?
- Koji dokumenti i predlošci mogu podržati provedbu?

Smjernice ne zamjenjuju nacionalno zakonodavstvo, institucionalna pravila ili stručni pravni savjet. Njihova je svrha podržati sigurnije, jasnije i uključivije planiranje prekograničnih volonterskih aktivnosti.

Vodič također nastoji doprinijeti uspostavljanju dugoročnih partnerstava između hrvatskih i mađarskih organizacija, poticati međusobno profesionalno učenje i usavršavanje te podržati razvoj održive prekogranične suradnje u području volontiranja. Preporuke predstavljene u ovom vodiču fleksibilne su i mogu se prilagoditi specifičnim potrebama i obilježjima organizacija koje sudjeluju u suradnji.

2. Svrha i načela prekogranične volonterske suradnje

Svrha prekogranične volonterske suradnje jest omogućiti organizacijama iz Hrvatske i Mađarske da zajednički odgovaraju na potrebe zajednice, jačaju solidarnost, razmjenjuju znanja i stvaraju prilike u kojima volonteri doprinose izvan nacionalnih granica.

Prekograničnu suradnju treba razvijati kada ona donosi dodanu vrijednost zajednicama, volonterima i organizacijama. Ne bi je trebalo organizirati samo zato što postoji mogućnost financiranja.

Sve prekogranične volonterske aktivnosti trebaju se voditi sljedećim načelima:

Uzajamna dobrobit: Suradnja treba donijeti vrijednost svim partnerima. Svaka organizacija treba imati jasnu ulogu i razumjeti čime doprinosi, a što dobiva.

Ravnopravnost među partnerima: Partneri trebaju surađivati kao ravnopravni dionici, neovisno o veličini organizacije, iskustvu ili resursima. Lokalno znanje i povjerenje zajednice treba prepoznati kao važne resurse.

Transparentnost: Ciljeve, uloge, odgovornosti, proračun, komunikaciju, zadatke volontera, sigurnosne aranžmane i dokumentaciju treba dogovoriti unaprijed.

Komunikacija i povjerenje: Kontinuirana i otvorena komunikacija, utemeljena na međusobnom povjerenju, ključna je među partnerima. Sve moguće poteškoće ili promjene potrebno je pravodobno podijeliti da bi suradnja ostala predvidljiva i učinkovita.

Sigurnost i dobrobit volontera: Volonteri trebaju dobiti jasne informacije, pripremu, superviziju i podršku. Ne smiju biti dovedeni u nesigurne ili nejasne situacije.

Poštivanje pravnih zahtjeva: Partneri moraju provjeriti koja se nacionalna pravila primjenjuju, osobito u vezi s volonterskim ugovorima, osiguranjem, nadoknadom troškova, odgovornošću, zaštitom podataka, maloljetnicima i ranjivim skupinama.

Zaštita podataka: Pri obradi osobnih podataka partneri se moraju pridržavati GDPR-a, kao i primjenjivih mađarskih i hrvatskih propisa o zaštiti podataka, uz posebnu pozornost prema postupanju s osobnim podacima volontera te korištenju fotografija i video snimki.

Uključivost i nediskriminacija: Aktivnosti trebaju biti pristupačne različitim skupinama volontera, uključujući mlade, starije osobe, osobe s invaliditetom i osobe s manje mogućnosti.

Lokalna relevantnost: Aktivnosti trebaju odgovarati na stvarne potrebe zajednice i biti smislene za lokalni kontekst.

Spremnost za izvanredne situacije: Suradnja u izvanrednim situacijama zahtijeva brzinu, ali osnovna sigurnost, koordinacija, osiguranje i dokumentacija ne smiju se preskočiti.

Održivost: Svaka aktivnost treba pomoći partnerima da izgrade iskustvo, unaprijede postupke i stvore osnovu za buduću suradnju.

3. Kada razvijati prekogranične volonterske aktivnosti

Prekogranična suradnja opravdana je kada pruža stvarnu dodanu vrijednost lokalnim volonterskim aktivnostima i doprinosi učinkovitijem ostvarivanju zajedničkih ciljeva.

Mogu se razvijati u sljedećim situacijama:

Zajednički regionalni izazovi: Zajednice s obje strane granice mogu se suočavati sa sličnim pitanjima, kao što su demografske promjene, usamljenost, iseljavanje mladih, socijalna isključenost, okolišni rizici, nedostatak usluga ili slabo sudjelovanje zajednice.

Izvanredne ili krizne situacije: Volonteri mogu podržati lokalne zajednice tijekom poplava, ekstremnih vremenskih uvjeta, humanitarnih kriza, hitnih socijalnih potreba ili drugih kriznih situacija. Takva suradnja mora biti pažljivo koordinirana.

Nedostatak lokalnih kapaciteta: Partner iz susjedne zemlje može osigurati dodatne volontere, znanje, opremu, prijevoz, logističku podršku ili specifično iskustvo.

Učenje, razmjena iskustava i zajedničke edukacije: Studijski posjeti, razmjene volontera, zajedničke edukacije i radionice pružaju mogućnosti za razmjenu iskustava, upoznavanje i usvajanje dobrih praksi i inovativnih rješenja, kao i za proširenje znanja u područjima kao što su koordinacija volontera, zaštita podataka, razvoj zajednice, uključivanje, komunikacija i pripravnost za krizne situacije. Sve to doprinosi profesionalnom razvoju organizacija i jačanju partnerstava.

Snazniji učinak u zajednici: Zajedničke aktivnosti mogu povećati vidljivost volontiranja i pokazati da prekogranična suradnja ima praktičnu vrijednost za lokalne zajednice.

Izgradnja solidarnosti preko granica: Volontiranje povezuje ljude. Zajedničke volonterske aktivnosti mogu graditi povjerenje među organizacijama, volonterima i zajednicama u Hrvatskoj i Mađarskoj.

Mogu se razlikovati tri osnovne vrste suradnje:

1. **redovita suradnja**, kao što su planirane zajedničke akcije u zajednici, kulturna događanja, okolišne akcije ili međugeneracijske aktivnosti;
2. **projektna suradnja**, razvijena u okviru financiranog projekta s definiranim ciljevima, proračunom, rezultatima i obvezama izvještavanja;
3. **suradnja u izvanrednim situacijama**, koja se brzo aktivira u hitnim situacijama, ali samo kada su jasni minimalni pravni, sigurnosni i koordinacijski uvjeti.

4. Preuvjeti za suradnju

Prije početka provedbe partneri trebaju provjeriti imaju li minimalne uvjete za provedbu.

Svaka aktivnost treba imati:

- potvrđenu partnersku organizaciju,
- jasan zajednički cilj, definirane uloge i odgovornosti,
- jednu kontakt osobu u svakoj organizaciji,
- jasne zadatke volontera,
- osnovnu pripremu volontera,
- dogovorene komunikacijske kanale,
- dogovorenu jezičnu ili prijevodnu podršku,
- provjerene pravne i administrativne zahtjeve, razjašnjeno osiguranje i nadoknadu troškova,
- osnovnu procjenu rizika,
- plan dokumentiranja i evaluacije.

Pitanja za procjenu spremnosti

Prije provedbe partneri trebaju odgovoriti na sljedeća pitanja:

- Znamo li zašto surađujemo?
- Znamo li tko je za što odgovoran?
- Jesu li uloge volontera jasne?
- Jesu li volonteri pripremljeni?
- Jesu li provjerena pravna pitanja i pitanja osiguranja?
- Jesu li procijenjeni sigurnosni rizici?
- Je li dogovorena jezična podrška?
- Znamo li što učiniti ako nešto pođe po zlu?
- Znamo li kako ćemo dokumentirati i evaluirati aktivnost?
- Imamo li odobren vremenski plan i plan potrebnih resursa?
- Jesmo li definirali proces i razine donošenja odluka?
- Jesmo li osigurali zahtjeve povezane s obradom podataka i usklađenošću s GDPR-om?
- Postoji li uspostavljen postupak upravljanja sukobima ili eskalacije problema?
- Postoji li redovit proces kontrole kvalitete i prikupljanja povratnih informacija?

Usklađivanje dokumentacije: Preporučuje se uskladiti hrvatsku i mađarsku dokumentaciju, po mogućnosti korištenjem dvojezičnih obrazaca, primjerice evidencija volontera, suglasnosti, procjena rizika i izvješća o incidentima.

Ako je nekoliko odgovora „ne”, aktivnost treba pojednostaviti ili dodatno pripremiti.

5. Proces korak po korak

Korak 1: Definirati potrebu i cilj

Partneri najprije dogovaraju potrebu u zajednici, ciljnu skupinu, očekivani rezultat i dodanu vrijednost prekogranične suradnje. Također je važno definirati zajedničke pokazatelje uspjeha, odnosno što se smatra uspjehom, te postaviti realna očekivanja.

Korak 2: Potvrditi partnere

Partneri međusobno provjeravaju iskustvo, kapacitete, očekivanja, komunikacijske potrebe i moguća ograničenja. U ovoj je fazi također preporučljivo razjasniti strukturu donošenja odluka i razine odgovornosti.

Korak 3: Provjeriti pravne i administrativne uvjete

Prije provedbe partneri razjašnjavaju jesu li potrebni volonterski ugovori, osiguranje, obrasci suglasnosti, evidencije o nadoknadi troškova, obrasci za zaštitu podataka ili drugi dokumenti. Partneri moraju razjasniti odgovornosti u području upravljanja podacima te, prema potrebi, uspostaviti zajednička pravila za obradu podataka.

Korak 4: Odabrati model aktivnosti

Mogući modeli uključuju zajedničku volontersku akciju, paralelne aktivnosti u obje zemlje, razmjenu volontera, studijski posjet, kampanju, događanje u zajednici, međugeneracijsku aktivnost ili podršku u izvanrednim situacijama. Pri odabiru je također korisno uzeti u obzir održivost i potrebne resurse, a ne samo jednokratnu izvedivost.

Korak 5: Pripremiti dogovore o suradnji

Partneri dogovaraju uloge, vremenski plan, proračun, koordinaciju volontera, sigurnost, komunikaciju, vidljivost, dokumentaciju i evaluaciju.

Korak 6: Pripremiti volontere

Volonteri dobivaju informacije o aktivnosti, zadacima, rasporedu, putovanju, sigurnosti, kontakt osobama, jezičnoj podršci, nadoknadi troškova i pravilima ponašanja. Osim toga, važno je razjasniti međusobna očekivanja, odnosno što volonteri očekuju od organizacije i što organizacija očekuje od volontera, kao i ukratko opisati osnovne postupke u kriznim situacijama, primjerice korake koje je potrebno poduzeti i protokol kontaktiranja u slučaju zdravstvenih poteškoća, nesreća, sukoba ili prekida aktivnosti.

Korak 7: Provesti aktivnost

Koordinatori dočekuju volontere, potvrđuju prisutnost, ponavljaju ključne informacije, raspoređuju zadatke, prate sigurnost, podržavaju volontere i dokumentiraju sudjelovanje. Preporučuje se tijekom aktivnosti uključiti redovite kratke prilike za povratne informacije, a ne samo na kraju aktivnosti.

Korak 8: Evaluirati i nastaviti praćenje

Partneri prikupljaju povratne informacije volontera, razmatraju suradnju, dokumentiraju naučene lekcije i dogovaraju moguće sljedeće korake. Važno je sustavno dokumentirati naučene lekcije, odnosno što je dobro funkcioniralo, što nije i što bismo sljedeći put promijenili, kao i podijeliti rezultate s relevantnim zajednicama.

6. Pravna i administrativna provjera

Za svaku aktivnost partneri trebaju provjeriti sljedeća pitanja u obje zemlje.

Opća pitanja:

- Gdje će se aktivnost održati?
- Tko je organizator volontiranja?
- Prelaze li volonteri granicu?
- Jesu li uključeni maloljetnici?
- Jesu li uključene ranjive skupine?
- Je li aktivnost povezana s povećanim rizikom?
- Je li potreban pisani ugovor o volontiranju?
- Tko osigurava osiguranje ako je potrebno?
- Nadoknađuju li se troškovi?
- Koji će se osobni podaci prikupljati?
- Koju je dokumentaciju potrebno čuvati?

Hrvatska

Hrvatski partneri trebaju provjeriti zahtjeve prema Zakonu o volonterstvu i drugim pravnim zahtjevima, osobito u vezi s:

- volontiranjem u inozemstvu,
- stranim volonterima u Hrvatskoj,
- dugotrajnim volontiranjem,
- aktivnostima s povećanim rizikom,
- aktivnostima s djecom ili ranjivim skupinama,
- pisanim ugovorima o volontiranju,
- suglasnošću roditelja za maloljetnike,
- evidencijom volonterskih sati,
- potvrdama o volontiranju,
- godišnjim izvještavanjem o organiziranom volontiranju.

Korisni hrvatski dokumenti uključuju ugovor o volontiranju, evidenciju volonterskih sati, suglasnost roditelja, potvrdu o volontiranju i druge obrasce dostupne putem nacionalnog resursnog centra za razvoj volonterstva, Hrvatskog centra za razvoj volonterstva. Dokumenti se mogu preuzeti [ovdje](#).

Mađarska

Mađarski partneri trebaju provjeriti zahtjeve povezane s javno korisnim volontiranjem, osobito:

- prihvatljivost i registraciju organizatora volontiranja,
- pisani ugovor o volontiranju,
- maloljetnike,
- državljane trećih zemalja,
- nadoknadu troškova i dopuštene pogodnosti,
- sigurne radne uvjete,
- superviziju,
- osiguranje,
- odgovornost,
- dokumentaciju.

Mađarski partneri moraju uzeti u obzir Zakon LXXXVIII iz 2005. o volonterskim aktivnostima od javnog interesa, odredbe Zakona o informacijama te zahtjeve GDPR-a.

Preporučeni dokumenti

Za prekogranične aktivnosti preporučuje se pripremiti:

- sporazum o suradnji ili memorandum,
- opis volonterske uloge,
- ugovor o volontiranju,
- popis prijavljenih volontera,
- suglasnost roditelja, ako je potrebna,
- informacije o osiguranju,
- evidenciju nadoknade troškova,
- procjenu rizika,
- suglasnost za fotografiranje i videosnimanje,
- obrazac za prijavu incidenta,
- izvješće nakon provedene aktivnosti,
- obavijest o zaštiti podataka,
- obrazac suglasnosti za obradu podataka,
- dvojezični obrasci dokumenata,
- zajednički krizni protokol, odnosno kratak postupak poznat svim uključenim stranama,
- komunikacijski protokol, odnosno tko koga obavještava, kada i na koji način.

Ugovor o volontiranju

Za prekogranične aktivnosti snažno se preporučuje pisani ugovor o volontiranju, čak i kada on možda nije uvijek zakonski obvezan.

Ugovor treba uključivati:

- podatke o volonteru i organizaciji,
- mjesto i trajanje volontiranja,
- zadatke volontera,
- prava i obveze,
- superviziju i podršku,
- sigurnosne aranžmane,
- osiguranje i odgovornost,
- nadoknadu troškova,
- zaštitu podataka i povjerljivost,
- pravila prestanka volontiranja,
- kontakt osobu,
- potpise, kratak sažetak postupaka u kriznim situacijama, odnosno koga volonter treba kontaktirati i koji je prvi korak u kriznoj situaciji.

7. Standardi kvalitete

Svaka prekogranična aktivnost treba zadovoljiti osnovne standarde kvalitete.

Koordinacija: Treba postojati jedan vodeći koordinator i jedna kontakt osoba u svakoj organizaciji.

Volonterske uloge: Zadaci trebaju biti jasni, realistični i primjereni kapacitetima volontera.

Priprema: Volonteri trebaju dobiti praktične informacije prije aktivnosti.

Edukacija: Prije aktivnosti preporučuje se volonterima osigurati kratku pripremu o sigurnosti, zaštiti podataka i pravilima komunikacije.

Supervizija: Volonteri trebaju znati kome se mogu obratiti tijekom provedbe.

Sigurnost: Rizike treba procijeniti i osigurati sigurnosne upute.

Uključivost: Aktivnosti trebaju biti pristupačne gdje god je to moguće, uključujući prilagođene zadatke, podršku za putovanje, jezičnu podršku i fleksibilne uloge.

Priznavanje doprinosa: Volonteri trebaju dobiti zahvalu, potvrde, javno priznanje ili drugi odgovarajući oblik priznavanja doprinosa.

Učenje: Svaka aktivnost treba završiti povratnim informacijama i kratkom evaluacijom.

Sustavno se preporučuje:

- uključiti redovite provjere kvalitete tijekom provedbe, a ne samo na kraju,
- uspostaviti mehanizam dokumentiranih povratnih informacija među partnerima, kojim se naučene lekcije uključuju u sljedeći ciklus.

8. Suradnja u izvanrednim situacijama

Suradnja u izvanrednim situacijama može biti vrijedna, ali mora biti sigurna i koordinirana.

Izvanredne situacije mogu uključivati:

- poplave,
- ekstremne vremenske uvjete,
- humanitarnu krizu,
- hitne potrebe za socijalnom podrškom,
- prekid osnovnih lokalnih usluga,
- krizu koja pogađa ranjive skupine,
- hitnu potrebu za logističkom, prijevodnom, informacijskom ili distribucijskom podrškom.

Prekogranični volonteri mogu se aktivirati kada:

- lokalni kapaciteti nisu dostatni,
- partnerska organizacija zatraži podršku,
- zadaci volontera su jasni,
- koordinatori su dostupni,
- sigurnosni uvjeti su prihvatljivi,
- osiguranje i odgovornost su provjereni,
- uspostavljena je komunikacija za izvanredne situacije.

Intervencija ne zamjenjuje službene funkcije spašavanja, zdravstvene skrbi ili nadležnih tijela. Provedba može započeti tek nakon što su je svi partneri odobrili u pisanom obliku ili u drugom dokumentiranom obliku.

Svaka organizacija treba imenovati kontakt osobu za izvanredne situacije i njezinu zamjenu. Odluka o aktiviranju volontera treba uključivati:

- razlog aktiviranja,
- zatraženu podršku,
- broj i profil volontera,
- lokaciju i trajanje,
- rizike,
- sigurnosne mjere,
- odgovornog koordinatora,
- zahtjeve za dokumentiranje
- dokumentirani postupak odobravanja za donošenje odluka, odnosno tko daje operativno odobrenje, a tko stručno odobrenje,
- imenovana osoba zadužena za komunikaciju tijekom provedbe, odnosno osoba ovlaštena za davanje službenih informacija prema van.

Minimalne provjere koje se ne smiju preskočiti:

- Tko je organizator volontiranja?
- Tko koordinira volontere?
- Što će točno volonteri raditi?
- Jesu li zadaci sigurni?
- Jesu li volonteri osigurani?
- Jesu li uključeni maloljetnici ili ranjive skupine?
- Jesu li volonteri informirani i pripremljeni?
- Postoji li popis kontakata za izvanredne situacije?
- Postoji li unaprijed dogovoreno pravilo o zaustavljanju aktivnosti, odnosno kada se aktivnost mora odmah zaustaviti?
- Postoji li osoba zadužena za sigurnost na lokaciji, ovlaštena za donošenje neposrednih odluka?
- Kako će se prijavljivati incidenti?
- Kako će se aktivnost dokumentirati?

Prikladne volonterske uloge mogu uključivati logistiku, distribuciju dobara, prevođenje, informacijsku podršku, terenski rad u zajednici, administrativnu podršku ili podršku ranjivim osobama.

Volonteri ne bi trebali obavljati profesionalne spasilačke, medicinske ili zaštitne zadatke, osim ako su za to kvalificirani i ovlašteni.

Nakon aktivnosti u izvanrednoj situaciji, partneri trebaju zabilježiti datum, lokaciju, uključene organizacije, broj volontera, volonterske sate, provedene zadatke, incidente, troškove i naučene lekcije.

Preporučuje se da se krizne aktivnosti provode u suradnji s lokalnim organizacijama specijaliziranim za upravljanje katastrofama, zdravstvenim i socijalnim organizacijama, i to samo u slučajevima kada je osigurana koordinacija sa službenim nadležnim tijelima te kada aktivnosti ne teku paralelno sa službenim operacijama niti ih ometaju.

9. Komunikacija i koordinacija

Dobra komunikacija ključna je za uspješnu prekograničnu suradnju. Ona sprječava nesporazume i gradi povjerenje. Komunikacija u svim okolnostima mora biti transparentna, pravovremena i dostupna svim partnerima.

Partneri trebaju dogovoriti:

- radni jezik,
- kontakt osobe,
- dinamiku sastanaka,
- zajednički prostor za dokumente (preporučuje se korištenje zajedničkog i sigurnog digitalnog repozitorija dokumenata među partnerima),
- komunikacijski kanal za izvanredne situacije,
- tko komunicira s volonterima,
- tko odobrava javnu komunikaciju.
- tko je odgovoran za svakodnevni protok operativnih informacija, odnosno tko je središnja koordinacijska točka,
- koji se rokovi primjenjuju za povratne informacije i odgovore, primjerice pravilo 24/48 sati,
- kako se upravlja različitim verzijama informacija, odnosno koji je dokument službena i najnovija verzija,
- kako se upravlja razlikama u nacionalnim ili organizacijskim komunikacijskim praksama.

Volonteri trebaju dobiti informacije o svrsi, rasporedu, lokaciji, zadacima, sigurnosti, putovanju, nadoknadi troškova i kontakt osobama.

Osim toga, volonteri trebaju dobiti jasan i lako razumljiv kratki sažetak najvažnijih ključnih informacija. Potrebno je osigurati dostupan kanal za pitanja i neposrednu podršku, primjerice telefonom ili putem poruka, a prema potrebi treba osigurati i jezičnu podršku da bi se izbjegli nesporazumi.

Vanjska komunikacija treba poštovati pravila vidljivosti i prikazivati volontiranje kroz dostojanstvo, solidarnost i snagu zajednice. Suglasnost za fotografiranje i videosnimanje treba prikupiti kada je to potrebno, osobito kada su uključeni maloljetnici ili ranjive skupine.

Sva vanjska komunikacija mora biti prethodno odobrena od strane imenovane odgovorne osobe. U kriznim situacijama na snagu stupa poseban komunikacijski protokol, kojim se određuje tko daje službene informacije i kojim kanalima. Potrebno je osigurati da su informacije točne i provjerene te izbjegavati svaku zbunjujuću komunikaciju.

10. Praćenje, evaluacija i učenje

Evaluacija treba biti jednostavna, kratka i korisna. Treba voditi poboljšanju budućih aktivnosti, a ne služiti samo izvještavanju. Evaluacija se u svim okolnostima mora provoditi u unaprijed definiranim terminima, primjerice kroz kratke provjere tijekom aktivnosti, neposredno nakon aktivnosti te kroz završnu naknadnu evaluaciju. Rezultati se moraju transparentno podijeliti sa svim partnerima.

Partneri trebaju prikupljati:

- broj volontera,
- volonterske sate,
- broj sudionika ili korisnika,
- glavne rezultate,
- komunikacijske aktivnosti,
- troškove,
- incidente,
- naučene lekcije.

Povratne informacije volontera trebaju uključivati pitanja:

- Jesu li vaši zadaci bili jasni?
- Jeste li dobili dovoljno informacija?
- Jeste li se osjećali sigurno i podržano?
- Što ste naučili?
- Što bi trebalo poboljšati?

Povratne informacije partnera trebaju uključivati pitanja:

- Jesu li uloge bile jasne?
- Je li komunikacija funkcionirala?
- Jesu li volonteri bili dobro pripremljeni?
- Jesu li pravna i sigurnosna pitanja bila jasna?
- Što bi sljedeći put trebalo promijeniti?
- Je li raspodjela resursa, odnosno vremena, ljudi i financijskih sredstava, bila primjerena?
- Jesu li svi partneri ispunili dogovorene odgovornosti?
- Koliko je donošenje odluka bilo učinkovito u praksi?

Proces povratnih informacija trebao bi činiti zatvoreni „ciklus učenja”:
planiranje → provedba → evaluacija → prilagodba → ponovno planiranje.

11. Održivost

Prekogranična suradnja treba postupno prelaziti s pojedinačnih aktivnosti prema stabilnijoj suradnji i dugoročnijim odnosima. Održivost je u svim okolnostima zajednička odgovornost u kojoj obje partnerske organizacije imaju aktivnu ulogu.

Partneri mogu podržati održivost kroz:

- održavanje kontakta nakon aktivnosti,
- planiranje buduće suradnje,
- razmjenu dobrih praksi,
- uključivanje drugih lokalnih dionika,
- dokumentiranje rezultata,
- korištenje dokaza za prikupljanje sredstava,
- razvoj zajedničkih projekata,
- izgradnju regionalnih volonterskih mreža,
- organiziranje redovitih, primjerice godišnjih ili polugodišnjih, sastanaka za pregled partnerstva,
- pripremu zajedničkog „plana održivosti” na kraju svake veće suradnje,
- imenovanje kontakt osobe u obje organizacije za održavanje i koordinaciju partnerstva,
- sustavno prikupljanje i dijeljenje dobrih praksi, a ne samo neformalno,
- započinjanje pripreme sljedeće zajedničke aktivnosti ili projekta već pri završetku aktualne suradnje.

Dugoročna suradnja može se ojačati izgradnjom odnosa s organizacijama u Pećuhu i Mađarskoj kao što su Zaklada Volonterski centar, Volonterski centar Baranjske županije, Mađarski Crveni križ, Mađarska malteška služba ljubavi te Hrvatski centar za razvoj volonterstva u Hrvatskoj, kao i uspostavljanjem partnerstava s prekograničnim općinama i gradovima, ustanovama visokog obrazovanja, organizacijama za razvoj zajednice i organizacijama mladih.

Preporučuje se uspostaviti formalnu suradnju ili sporazume o razvoju suradnje s tim organizacijama. Partnersku mrežu potrebno je redovito ažurirati i širiti novim dionicima, a njezino funkcioniranje podržati zajedničkom komunikacijskom platformom ili platformom za razmjenu informacija.

12. Završne preporuke

Prekogranično volontiranje u hrvatsko-mađarskom pograničnom području ima snažan potencijal. Organizacije s obje strane granice motivirane su, aktivne u svojim zajednicama i povezane sa sličnim društvenim prioritetima. Ključ dugoročnog uspjeha leži u postupnom razvoju, jasno definiranim odgovornostima i dosljednom procesu učenja. Međutim, uspješna suradnja zahtijeva pripremu.

Organizacije trebaju dati prednost sljedećem:

1. započeti s manjim, realističnim i jasno definiranim aktivnostima;
2. koristiti pilot akcije za testiranje suradnje, komunikacije i dokumentacije;
3. prije svake aktivnosti definirati uloge, odgovornosti i kontakt osobe;
4. pripremiti volontere kroz jasne informacije, informiranje i podršku;
5. provjeriti pravne, administrativne, osiguravateljske i sigurnosne zahtjeve;
6. koristiti dvojezičnu komunikaciju kad god je moguće;
7. učiniti aktivnosti pristupačnima različitim skupinama volontera;
8. dokumentirati sudjelovanje, volonterske sate, rezultate i naučene lekcije;
9. evaluirati svaku aktivnost i unaprijediti buduću suradnju;
10. razvijati suradnju u izvanrednim situacijama tek nakon što su jasni osnovni sigurnosni i koordinacijski postupci;
11. postupno graditi dugoročna partnerstva i regionalne volonterske mreže.
12. podržati redovitu organizaciju zajedničkih edukacija i razmjene iskustava.
13. težiti standardizaciji hrvatske i mađarske dokumentacije te korištenju dvojezičnih formata.
14. imenovati osobu odgovornu za praćenje i održavanje svake suradnje, ne samo na projektnoj, nego i na procesnoj razini.
15. upravljanje rizicima i sigurnost ne bi trebali biti samo preduvjet, nego operativno načelo koje se kontinuirano preispituje.
16. nakon svake aktivnosti strukturirane naučene lekcije potrebno je uključiti u sljedeći ciklus planiranja.
17. osiguravanje kvalitete trebalo bi biti dosljedno primjenjivano načelo na svim razinama aktivnosti.

Prekogranično volontiranje vrijedno je jer povezuje ljude, organizacije i zajednice kroz praktičnu solidarnost. Ono jača lokalne zajednice, povećava vidljivost volontiranja i stvara povezaniji regionalni ekosustav volontiranja. Učinak i utjecaj postaju održivi kada aktivnosti nisu izolirani događaji, nego dio promišljeno izgrađenog sustava suradnje.

Najsigurniji i najrealističniji put jest postupni razvoj: početi malim koracima, učiti iz prakse, unapređivati postupke i s vremenom širiti opseg suradnje.

13. Prilog 1: Praktični alati i predlošci za prekogranične aktivnosti

Sljedeći alati mogu se duplicirati, prilagoditi i koristiti u hrvatskim i mađarskim organizacijama koje uključuju volontere pri pripremi, provedbi i evaluaciji prekograničnih volonterskih aktivnosti. Oni nisu obvezni pravni dokumenti, nego praktični predlošci koji podržavaju jasnije planiranje, sigurniju provedbu i bolje dokumentiranje. Svrha obrazaca također je standardizirati hrvatsko-mađarsku suradnju, smanjiti rizik od nesporazuma i podržati transparentnu raspodjelu odgovornosti.

1. Elementi sporazuma o suradnji za prekograničnu volontersku aktivnost

Ovo može biti obrazac od dvije stranice koji uključuje sljedeće informacije:

- partnerske organizacije,
- svrhu suradnje,
- opis aktivnosti,
- uloge i odgovornosti,
- vremenski plan,
- kontakt osobe,
- troškove i nadoknadu troškova,
- upravljanje volonterima,
- osiguranje i odgovornost,
- sigurnost i zaštitu,
- komunikaciju i vidljivost,
- zaštitu podataka,
- praćenje i evaluaciju,
- potpise.

Sporazum bi trebao sadržavati i kratak sažetak upravljanja rizicima, u kojem se navode glavni mogući rizici i osobe odgovorne za njihovo upravljanje. Preporučuje se uključiti zaseban odjeljak u kojem se opisuju osnovni postupci u kriznim situacijama, odnosno tko koga obavještava, kojim redoslijedom i tko donosi brze odluke.

Dokument mora jasno definirati pravila komunikacije, i interne i vanjske. Također se preporučuje dokumentu priložiti kratak „operativni sažetak”, koji na jednoj stranici sažima ključna operativna pravila za volontere i koordinatore.

Alat 2: Opis volonterske pozicije

Svrha alata: razjasniti volonterske uloge prije uključivanja volontera i provedbe volonterske aktivnosti. Svrha alata također je osigurati jasna zajednička očekivanja i razumijevanje između organizacije, volontera i partnera, kao i smanjiti nesporazume i rizike.

Osnovne informacije

Naziv aktivnosti

Naziv volonterske pozicije

Organizacija

Mjesto provedbe

Datum i vrijeme

Koordinator / kontakt osoba

1. Svrha volonterske pozicije

..... Kratko obrazloženje uloge: zašto je
..... ovaj volonterski zadatak potreban za
..... provedbu cjelokupne aktivnosti.
.....

2. Glavni zadatci volontera

Br. Zadatak

1.
2.
3.
4.

Zadaci moraju jasno naznačiti granice odgovornosti, odnosno što volonter radi, a što ne radi.

Prema potrebi, potrebno je navesti i za koje je zadatke potreban nadzor ili odobrenje koordinatora.

3. Potrebne vještine ili preduvjeti

Preduvjeti	Relevantnost?	Napomene
Prethodno volontersko iskustvo	☐ Da ☐ Ne	
Jezične vještine	☐ Da ☐ Ne	
Fizička spremnost za specifične zadatke	☐ Da ☐ Ne	
Iskustvo s ciljanom skupinom	☐ Da ☐ Ne	
Dostupnost za pripremni sastanak	☐ Da ☐ Ne	

Prema potrebi, potrebno je jasno definirati minimalne uvjete za sudjelovanje, primjerice zdravstvena, sigurnosna ili pravna ograničenja. Preporučuje se izričito naznačiti ako uloga nije prikladna za maloljetnike ili osobe u ranjivim situacijama.

4. Podrška za volontere

- ☐ Briefing prije aktivnosti
- ☐ Upute za izvršavanje zadataka
- ☐ Jezična podrška
- ☐ Informacije o putovanju
- ☐ Upute za sigurnost
- ☐ Supervizija tijekom aktivnosti
- ☐ Informacije o nadoknadi troškova
- ☐ Potvrda ili drugi način vrednovanja
- ☐ Dostupan kontakt za krizne situacije tijekom aktivnosti
- ☐ Pristup psihološkoj i praktičnoj podršci prema potrebi, primjerice u slučaju problema ili sukoba
- ☐ Jasna mogućnost davanja povratnih informacija tijekom i nakon aktivnosti

5. Bilješke o sigurnosti

.....
.....
.....
.....

- Kratak opis osnovnih rizika, primjerice fizičkih, logističkih, okolišnih ili socijalnih rizika.*
- Jasne upute o tome koga kontaktirati u slučaju problema ili opasnosti.*
- Kratak sažetak postupaka u kriznim situacijama, odnosno što volonter treba učiniti kao prvi korak.*

6. Volonterski pristanak

Potvrđujem da sam primio/primila i razumio/razumjela informacije o svojoj ulozi, zadacima, kontakt osobi i osnovnim sigurnosnim uputama. Također sam upoznat/upoznata s međusobnim očekivanjima, odnosno s time što organizacija očekuje od mene i što ja mogu očekivati od organizacije, kao i s osnovama postupaka u kriznim situacijama.

Ime i prezime volontera

Potpis

Datum

Alat 3. Pravna i administrativna lista za provjeru

Svrha alata: Pomoći partnerima provjeriti najvažnija pravna, administrativna i dokumentacijska pitanja prije provedbe, jasno definirati područja odgovornosti, smanjiti rizike te osigurati da su svi potrebni dokumenti i odobrenja dostupni pravovremeno.

Što treba provjeriti?	Hrvatska	Mađarska	Bilješke / odgovorna osoba
Potvrđen organizator volontiranja	☐	☐	
Potvrđena lokacija aktivnosti	☐	☐	
Prekogranični volonteri	☐	☐	
Potreban ugovor o volontiranju	☐	☐	
Pripremljen obrazac za prijavu volontera	☐	☐	
Pripremljena evidencija volonterskih sati	☐	☐	
Razjašnjeno osiguranje	☐	☐	
Razjašnjena odgovornost	☐	☐	
Razjašnjena pravila o nadoknadi troškova	☐	☐	
Potvrđeni detalji putovanja	☐	☐	
Uključeni maloljetnici	☐	☐	
Pripremljena roditeljska suglasnost (ukoliko je potrebna)	☐	☐	
Uključene ranjive skupine	☐	☐	
Pripremljene mjere zaštite	☐	☐	
Provjerena zaštita podataka	☐	☐	
Pripremljena suglasnost za video / fotografije	☐	☐	
Pripremljena lista kontakata u slučaju nužde	☐	☐	
Dogovorena procedura prijave problema ili incidenata	☐	☐	
Provjerene obveze izvještavanja	☐	☐	
Pripremljene potvrde o volontiranju	☐	☐	

Gornji kontrolni popis može se smatrati potpunim samo ako je za svaku relevantnu stavku imenovana odgovorna osoba te ako su potrebni dokumenti doista pripremljeni i dostupni oboma partnerima. Za svaki odgovor „da” preporučuje se zabilježiti kratku popratnu referencu ili dokaz, primjerice naziv dokumenta, datum ili broj verzije, da bi se izbjegli nesporazumi. Ako neka stavka nije ispunjena, aktivnost se može provesti samo u pojednostavljenom obliku ili nakon dodatne pripreme.

Dodatne pravne i administrativne bilješke

Alat 4. Obrazac za procjenu rizika

Svrha alata: Prije početka aktivnosti identificirati moguće rizike i dogovoriti preventivne mjere i mjere odgovora, definirati zajedničku odgovornost te osigurati transparentnost u donošenju odluka, tako da za upravljanje svakim rizikom postoje unaprijed definirani postupci koje prihvaćaju sve uključene strane.

Osnovne informacije

Naziv aktivnosti

Datum i vrijeme

Partnerske organizacije

Odgovorna osoba za sigurnost

Datum procjene rizika

Obuhvat osoba uključenih u procjenu rizika, primjerice koordinatori i predstavnici partnera

Način odobravanja procjene rizika, primjerice u pisanom obliku, elektroničkim putem ili na sastanku

Područje rizika

Specifični rizik

Mjere prevencije i
ublažavanja

Odgovorna
osoba

Što ćemo učiniti?
(ukoliko se dogodi)

Putovanje

Zdravlje i sigurnost

Vrijeme / vanjski uvjeti

Rad s ranjivim skupinama

Jezične barijere

Izostanak supervizije

Zaštita osobnih podataka

Konflikt ili nesporazum

Izvanredna situacija

Ostalo: _____

Opća razina rizika

- ☐ Niska
- ☐ Srednja
- ☐ Visoka

Dodijeljenu razinu rizika potrebno je kratko obrazložiti, odnosno navesti zašto je rizik svrstan u tu kategoriju.

Razinu rizika moraju zajednički odobriti svi partneri. U slučaju neslaganja obvezno je savjetovanje.

Ukoliko je razina rizika visoka, aktivnost treba prilagoditi, odgoditi ili provesti s osiguranim dodatnim mjerama zaštite.

Odobrio/la

Ime, prezime i uloga
u organizaciji

Potpis

Datum

Alat 5. Lista za provjeru u izvanrednim situacijama

Svrha alata: Podržati brzo, ali odgovorno donošenje odluka u hitnim ili kriznim situacijama te osigurati da je svaki korak aktivacije u kriznoj situaciji dokumentiran, sljediv i zajednički odobren od strane partnera, kao i da su odluke razmjerne rizicima i ozbiljnosti situacije.

Osnovne informacije

Izvanredna situacija

Datum i vrijeme aktivacije

Mjesto

Organizacija kojoj je potrebna podrška

Organizator volontiranja

Odgovorni koordinator/ica

Kontakt

Uključivanje se može provesti samo ako su ispunjeni svi osnovni uvjeti i ako ih je odobrio odgovorni koordinator. Čak i u kriznim situacijama, prije početka je potrebno provesti brzu procjenu rizika, a koordinator na lokaciji ovlašten je prilagoditi ili zaustaviti zadatke iz sigurnosnih razloga. Sve značajne promjene moraju se zabilježiti, a završetak aktivnosti uvjetovan je uključivanjem naučenih lekcija i pripremom zajedničkog završnog izvješća. Odluke su valjane samo ako ih potvrde sve odgovorne strane, a cijeli proces mora biti u potpunosti dokumentiran i sljediv.

A. Prije uključivanja volontera

Minimalni zahtjevi Potvrđena potreba	Izvršeno ☐	Bilješke/napomene
Potvrđen organizator volontiranja	☐	
Jasno definirani zadaci volontera	☐	
Imenovani koordinatori/ce	☐	
Definiran broj i profil volontera	☐	
Procenjeni rizici u vezi sa sigurnosti volontera	☐	
Provjera osiguranja	☐	
Dogovoren prijevoz	☐	
Priprema volontera	☐	
Podijeljeni kontakti za nuždu	☐	
Dogovoreni kanali komunikacije	☐	
Dogovorena procedura prijave incidenata	☐	
Pripremljena dokumentacija	☐	

B. Tijekom aktivnosti

Minimalni zahtjevi Provjera	Izvršeno ☐	Bilješke/napomene
Zabilježena prisutnost volontera	☐	
Supervizija volontera	☐	
Praćenje sigurnosti volontera	☐	
Održavanje komunikacije s partnerima	☐	
Zabilježeni incidenti (ukoliko ih je bilo)	☐	

C. Nakon aktivnosti

Bilježenje volonterskih sati	☐
Dokumentiranje troškova	☐
Završni razgovor s volonterima	☐
Razmotreni incidenti	☐
Završni razgovor s partnerima	☐
Definirane naučene lekcije	☐
Pripremljene preporuke	☐

Odluka

Odluka

Odobrenje aktivacije volontera

Zatvaranje aktivnosti

Ime, prezime i uloga
u organizaciji

Potpis

Datum / vrijeme

Literatura i resursi:

1. Volunteerism Without Borders, Situation Analysis and Needs Assessment Regarding Volunteering in the Croatian-Hungarian Cross-Border Area, 2026.
2. Centre for European Volunteering / Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Europski etički vodič za upravljanje volonterima (<https://www.hcrv.hr/publications/download/23>)
3. Udruga za razvoj civilnog društva SMART: Kako ih pronaći? Kako ih zadržati? Menadžment volontera u neprofitnim organizacijama
(https://www.volonterski-centar-ri.org/dokumenti/E-prirucnik-Menadzment_volonterskog_programa.pdf)
4. Hrvatski centar za razvoj volonterstva – Brošura o volonterstvu
(<https://www.hcrv.hr/publications/download/29>)
5. Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Vodič o ulozi koordinatora volontera u inkluzivnom volontiranju u Europi ([Vodič o ulozi koordinatora volontera u inkluzivnom volontiranju u Europi](#))
6. Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Vodič za upravljanje volonterima koji doprinose prevenciji, spremnosti i oporavku od katastrofa u Europi
(<https://www.hcrv.hr/publications/download/20>)
7. Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Vodič sa smjernicama i primjerima dobre prakse uključivanja volontera u krizne situacije (<https://www.hcrv.hr/publications/download/10>)
8. Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Volontiranje u kriznim situacijama
(https://drive.google.com/file/d/12-L9OaXZyN0I_pakOVXObLLck22D1MMx/view?usp=drive_link)
9. Hrvatski centar za razvoj volonterstva – Korisni obrasci i zakonsko uređenje volonterstva u Hrvatskoj: <https://www.hcrv.hr/legal-framework-and-forms>
10. Fact sheet on volunteering in Hungary:
https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_a3e420a24c0c4f48ad92d315b0ebb0a0.pdf
11. Fact sheet on volunteering in Croatia:
https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_534687336a18434197437c26baa1bdd9.pdf
12. <https://national-policies.eacea.ec.europa.eu/youthwiki>

**ÚTMUTATÓ ÖNKÉNTES SZERVEZETEK SZÁMÁRA A HATÁROKON
ÁTNYÚLÓ ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉGEK MEGVALÓSÍTÁSÁHOZ**

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés
2. A határokon átnyúló önkéntes együttműködés
3. Mikor érdemes határokon átnyúló önkéntes tevékenységeket szervezni
4. Az együttműködés előfeltételei
5. Lépésről lépésre
6. Jogi és adminisztratív ellenőrzőlista
7. Minőségi szabványok
8. Vészhelyzeti együttműködés
9. Kommunikáció és koordináció
10. Nyomon követés, értékelés és tanulás
11. Fenntarthatóság
12. Végző ajánlások
13. 1. melléklet: Gyakorlati eszközök és sablonok a határon átnyúló tevékenységekhez

- 1. A határon átnyúló önkéntes tevékenységre vonatkozó együttműködési megállapodás elemei

- 2. eszköz: Az önkéntes szerepkörének leírása
- 3. eszköz: Jogi és adminisztratív ellenőrzőlista
- 4. eszköz: Kockázatértékelési űrlap
- 5. eszköz: Vészhelyzeti bevetési ellenőrzőlista

Irodalom és források

1. Bevezetés

Az önkéntesség erősíti a szolidaritást, az aktív polgári részvételt, a társadalmi kohéziót és a közösségek rezilienciáját. A horvát–magyar határvidéken emellett fontos határon átnyúló szerepet is betölt: összekötheti azokat a közösségeket, amelyek hasonló társadalmi kihívásokkal szembesülnek, de eltérő jogi, intézményi és kulturális kontextusban működnek.

Ezt az útmutatót a „Határok nélküli önkéntesség” (VOLWOB) projekt keretében dolgozták ki. Célközönsége azok a horvát és magyar önkénteseket bevonó szervezetek, amelyek közös, összehangolt vagy egymást kölcsönösen támogató önkéntes tevékenységeket kívánnak szervezni a határon átnyúlóan.

Az útmutató a projekt keretében elkészített helyzetelemzésen és igényfelmérésen alapul. Az elemzés kimutatta, hogy a határon átnyúló térség szervezetei motiváltak, közösségorientáltak és aktívak olyan területeken, mint a kultúra, az oktatás, az ifjúsági munka, a szociális támogatás, a közösségfejlesztés, a befogadás és a kiszolgáltatott csoportokkal való munka. Ugyanakkor gyakorlati akadályokkal szembesülnek, mint például a korlátozott finanszírozás, a korlátozott személyzeti kapacitás, a nyelvi akadályok, az egyenetlen önkéntes-menedzsment rendszerek, az adminisztratív bonyolultság és a szomszédos ország jogi követelményeinek elégtelen ismerete.

Ezért ez az útmutató nem elméleti dokumentum. Gyakorlati eszköz, amely segít a szervezeteknek a következő kérdések megválaszolásában:

- Mikor érdemes határon átnyúló önkéntes együttműködést folytatni?
- Mit kell előkészíteni az együttműködés megkezdése előtt?
- Milyen jogi, adminisztratív és biztonsági kérdéseket kell ellenőrizni?
- Hogyan kell felkészíteni és támogatni az önkénteseket?
- Hogyan tudnak a partnerek vészhelyzetekben gyorsan cselekedni?
- Mely dokumentumok és sablonok segíthetik a megvalósítást?

Az útmutató nem helyettesíti a nemzeti jogszabályokat, az intézményi szabályokat vagy a szakmai jogi tanácsadást. Célja, hogy támogassa a határokon átnyúló önkéntes tevékenységek biztonságosabb, átláthatóbb és inkluzívabb tervezését.

Az útmutató célja továbbá, hogy hozzájáruljon a horvát és magyar szervezetek közötti hosszú távú partnerségek kialakításához, a kölcsönös szakmai tanuláshoz, valamint a határon átnyúló önkéntes együttműködések fenntartható fejlődéséhez. Az itt szereplő ajánlások a részt vevő szervezetek sajátosságaihoz igazítva, rugalmasan alkalmazhatók.

2. A határokon átnyúló önkéntes együttműködés célja és alapelvei

A határokon átnyúló önkéntes együttműködés célja, hogy a horvát és magyar szervezetek közösen tudjanak reagálni a közösségi szükségletekre, erősítsék a szolidaritást, megosszák tudásukat, és lehetőségeket teremtsenek az önkéntesek számára, hogy országhatárokon túl is hozzájárulhassanak a közösségek életéhez.

A határon átnyúló együttműködést akkor érdemes kialakítani, ha az hozzáadott értéket jelent a közösségek, az önkéntesek és a szervezetek számára. Nem szabad kizárólag azért szervezni, mert finanszírozási lehetőség nyílik rá.

Minden határon átnyúló önkéntes tevékenységet a következő alapelveknek kell vezérelniük:

Kölcsönös előny: Az együttműködésnek minden partner számára értéket kell teremtenie. Minden szervezetnek világos szerepet kell betöltenie, és tisztában kell lennie azzal, hogy mivel járul hozzá és mit nyer az együttműködésből.

A partnerek közötti egyenlőség: A partnereknek méretüktől, tapasztalatuktól vagy erőforrásaiktól függetlenül, egyenrangúként kell együttműködniük. A helyi ismereteket és a közösség bizalmát fontos értéként kell elismerni.

Átláthatóság: A célokat, szerepeket, felelősségi köröket, költségvetést, kommunikációt, az önkéntesek feladatait, a biztonsági intézkedéseket és a dokumentációt előre meg kell állapítani.

Kommunikáció és bizalom: A partnerek között folyamatos, nyílt és kölcsönös bizalmon alapuló kommunikációra van szükség. Az esetleges problémákat és változásokat időben meg kell osztani egymással, hogy az együttműködés kiszámítható és eredményes maradjon.

Az önkéntesek biztonsága és jóléte: Az önkénteseknek egyértelmű tájékoztatást, felkészítést, felügyeletet és támogatást kell kapniuk. Nem szabad őket biztonságatlan vagy tisztázatlan helyzetekbe hozni.

A jogi előírások tiszteletben tartása: A partnereknek ellenőrizniük kell, hogy mely nemzeti szabályok vonatkoznak rájuk, különös tekintettel az önkéntesekkel kötött megállapodásokra, a biztosításra, a költségtérítésre, a felelősségre, az adatvédelemre, a kiskorúakra és a kiszolgáltatott csoportokra.

Adatvédelem: A személyes adatok kezelése során a partnereknek a GDPR, valamint a magyar és horvát adatvédelmi előírások szerint kell eljárniuk, különös tekintettel az önkéntesek adatainak és a fénykép-, illetve videófelvevételek kezelésére.

Befogadás és megkülönböztetésmentesség: A tevékenységeknek elérhetőnek kell lenniük a különböző önkéntes csoportok számára, beleértve a fiatalokat, az időseket, a fogyatékkal élőköt és a hátrányos helyzetűeket.

Helyi relevancia: A tevékenységeknek a közösség valós igényeire kell reagálniuk, és a helyi kontextusban is értelmesnek kell lenniük.

Felkészültség vészhelyzetekre: A vészhelyzeti együttműködés gyorsaságot igényel, de az alapvető biztonsági intézkedéseket, a koordinációt, a biztosítást és a dokumentációt nem lehet elhanyagolni.

Fenntarthatóság: Minden tevékenységnek segítenie kell a partnereket a tapasztalatszerzésben, az eljárások fejlesztésében és a jövőbeli együttműködés alapjainak megteremtésében.

Kölcsönös tanulás: A határon átnyúló együttműködések lehetőséget teremtenek a jó gyakorlatok megismerésére, a tapasztalatok cseréjére és a szervezetek szakmai fejlődésére. A megszerzett ismereteket érdemes a későbbi önkéntes programok során is hasznosítani.

3. Mikor érdemes határokon átnyúló önkéntes tevékenységeket szervezni

A határon átnyúló együttműködés akkor indokolt, ha valódi többletértéket jelent a helyi önkéntes tevékenységekhez képest, és hozzájárul a közös célok hatékonyabb eléréséhez.

Az alábbi helyzetekben érdemes ilyen tevékenységeket szervezni:

Közös regionális kihívások: A határ mindkét oldalán élő közösségek hasonló problémákkal szembesülhetnek, például demográfiai változásokkal, magányossággal, a fiatalok elvándorlásával, társadalmi kirekesztéssel, környezeti kockázatokkal, szolgáltatások hiányával vagy a közösségi részvétel gyengeségével.

Vészhelyzetek vagy krízishelyzetek: Az önkéntesek támogathatják a helyi közösségeket árvizek, szélsőséges időjárási körülmények, humanitárius válságok, sürgős társadalmi szükségletek vagy egyéb krízishelyzetek esetén. Az ilyen együttműködést gondosan össze kell hangolni.

Helyi kapacitások hiánya: A szomszédos országból származó partner további önkénteseket, ismereteket, felszerelést, fordítást, logisztikai támogatást vagy speciális tapasztalatokat biztosíthat.

Tanulás, tapasztalatcsere és közös képzések: A tanulmányutak, önkéntescserék, közös képzések és műhelymunkák lehetőséget teremtenek a tapasztalatok megosztására, a jó gyakorlatok és innovatív megoldások megismerésére és átvételére, valamint az önkéntes koordináció, az adatvédelem, a közösségfejlesztés, a befogadás, a kommunikáció és a vészhelyzeti felkészülés területén szerzett ismeretek bővítésére. Mindez hozzájárul a szervezetek szakmai fejlődéséhez és a partnerségek megerősítéséhez.

Erőteljesebb közösségi hatás: A közös tevékenységek növelhetik az önkéntesség láthatóságát, és megmutathatják, hogy a határokon átnyúló együttműködés gyakorlati értéke van a helyi közösségek számára.

Határokon átnyúló szolidaritás építése: Az önkéntesség összeköti az embereket. A közös önkéntes tevékenységek bizalmat építhetnek a szervezetek, az önkéntesek és a közösségek között Horvátországban és Magyarországon.

Három alapvető együttműködési típust lehet megkülönböztetni:

1. **Rendszeres együttműködés**, például tervezett közös közösségi akciók, kulturális rendezvények, környezetvédelmi akciók vagy generációk közötti tevékenységek.
2. **Projektalapú együttműködés**, amely egy finanszírozott projekt keretében valósul meg, meghatározott célokkal, költségvetéssel, eredményekkel és jelentéstételi kötelezettségekkel.
3. **Sürgősségi együttműködés**, amelyet sürgős helyzetekben gyorsan aktiválnak, de csak akkor, ha a minimális jogi, biztonsági és koordinációs feltételek egyértelműek.

4. Az együttműködés előfeltételei

A kezdés előtt a partnereknek ellenőrizniük kell, hogy rendelkeznek-e a megvalósítás minimális feltételeivel.

Minden tevékenységnek rendelkeznie kell:

- megerősített partner szervezet,
- egy egyértelmű, közös cél,
- meghatározott szerepkörökkel és felelősségi körökkel,
- egy kapcsolattartó személy minden szervezetben,
- egyértelmű önkéntes feladatok,
- alapvető önkéntes felkészítés,
- megállapodott kommunikációs csatornák,
- nyelvi vagy fordítási megoldások,
- ellenőrzött jogi és adminisztratív követelmények,
- a biztosítás és a költségtérítés tisztázása,
- alapvető kockázatértékelés,
- dokumentáció és értékelési terv.

Felkészültségi kérdések

Before implementation, partners should answer:

- Tudjuk, miért működünk együtt?
- Tudjuk, ki miért felelős?
- Egyértelműek-e az önkéntesek szerepei?
- Felkészültek-e az önkéntesek?
- Ellenőrizték-e a jogi és biztosítási kérdéseket?
- Felmértük a biztonsági kockázatokat?
- Elintéztük a nyelvi támogatást?
- Tudjuk, mit kell tennünk, ha valami baj történik?
- Tudjuk, hogyan fogjuk dokumentálni és értékelni a tevékenységet?
- Rendelkezünk-e jóváhagyott időtervvel és erőforrás-tervezéssel?
- Meghatároztuk-e a döntéshozatal módját és szintjeit?
- Biztosítottuk-e az adatkezelési és GDPR-megfelelőségi feltételeket?
- Van-e kialakított konfliktuskezelési vagy eskalációs eljárás?
- Van-e rendszeres minőségellenőrzési és visszacsatolási folyamat?

Dokumentációk összehangolása: Ajánlott a horvát és magyar dokumentumok összehangolása, lehetőség szerint kétnyelvű sablonok alkalmazásával (önkéntes nyilvántartás, hozzájáruló nyilatkozatok, kockázatértékelés, incidensjelentés).

If several answers are “no”, the activity should be simplified or additionally prepared.

5. Lépésről lépésre

1. lépés: A szükséglet és a cél meghatározása

Partners first agree on the community need, target group, expected result and added value of cross-border cooperation. It is also important to define shared success indicators (what is considered success) and set realistic expectations.

2. lépés: A partnerek megerősítése

A partnerek megvizsgálják egymás tapasztalatait, kapacitását, elvárásait, kommunikációs igényeit és esetleges korlátait. Ebben a lépésben célszerű tisztázni a döntéshozatali struktúrát és a felelősségi szinteket is.

3. lépés: A jogi és adminisztratív feltételek ellenőrzése

A megvalósítás előtt a partnerek tisztázzák, hogy szükség van-e önkéntes megállapodásokra, biztosításra, beleegyezési nyilatkozatokra, költségtérítési nyilvántartásokra, adatvédelmi nyilatkozatokra vagy egyéb dokumentumokra. A partnereknek tisztázniuk kell az adatkezelési feladatokat, valamint szükség esetén közös adatkezelési szabályokat kell kialakítaniuk.

4. lépés: A tevékenységi modell kiválasztása

Lehetséges modellek: közös önkéntes akció, párhuzamos akciók mindkét országban, önkéntes csere, tanulmányút, kampány, közösségi rendezvény, generációk közötti tevékenység vagy sürgősségi támogatás. A választásnál érdemes figyelembe venni a fenntarthatóságot és az erőforrásigényt is (nem csak az egyszeri megvalósíthatóságot).

5. lépés: Az együttműködési megállapodások előkészítése

A partnerek megegyeznek a szerepekről, az ütemtervről, a költségvetésről, az önkéntesek koordinációjáról, a biztonságról, a kommunikációról, a láthatóságról, a dokumentációról és az értékelésről.

6. lépés: Az önkéntesek felkészítése

Az önkéntesek tájékoztatást kapnak a tevékenységről, a feladatokról, az ütemtervről, az utazásról, a biztonságról, a kapcsolattartókról, a nyelvi támogatásról, a költségtérítésről és a magatartási szabályokról. Emellett fontos tisztázni a kölcsönös elvárásokat (mit várnak az önkéntesek a szervezettől, és mit vár a szervezet az önkéntesektől), valamint röviden ismertetni az alapvető vészhelyzeti teendőket (pl. egészségügyi probléma, baleset, konfliktus vagy a tevékenység megszakítása esetén követendő lépések és kapcsolattartási rend).

7. lépés: A tevékenység végrehajtása

A koordinátorok fogadják az önkénteseket, ellenőrzik a jelenléteket, átismétlik a legfontosabb információkat, kiosztják a feladatokat, figyelemmel kísérik a biztonságot, támogatják az önkénteseket és dokumentálják a részvételt. Ajánlott rendszeres rövid visszajelzési pontok beépítése a tevékenység közben (nem csak a végén).

8. lépés: Értékelés és utólagos teendők

A partnerek összegyűjtik az önkéntesek visszajelzéseit, áttekintik az együttműködést, dokumentálják a tanulságokat, és megegyeznek a lehetséges következő lépésekről. Fontos a tanulságok strukturált rögzítése (mi működött / mi nem / mit változtatunk legközelebb), valamint az eredmények visszacsatolása az érintett közösségek felé.

6. Jogi és adminisztratív ellenőrzőlista

Minden tevékenység esetében a partnereknek mindkét országban ellenőrizniük kell a következő kérdéseket.

Általános kérdések

- Hol kerül sor a tevékenységre?
- Ki a fogadó szervezet?
- Az önkéntesek átlépik-e a határt?
- Vannak-e kiskorúak a programban?
- Vannak-e kiszolgáltatott csoportok a programban?
- A tevékenység magasabb kockázattal jár?
- Szükséges-e írásbeli önkéntes megállapodás?
- Ki biztosítja a biztosítást, ha szükséges?
- A költségeket megtérítik?
- Milyen személyes adatokat gyűjtenek?
- Milyen dokumentációt kell megőrizni?

Horvátország

A horvát partnereknek ellenőrizniük kell az önkéntességről szóló törvényben foglalt követelményeket és egyéb jogi előírásokat, különös tekintettel a következőkre:

- a külföldi önkéntességet,
- a Horvátországban tartózkodó külföldi önkéntesek,
- hosszú távú önkéntesség,
- fokozott kockázatú tevékenységek,
- gyerekekkel vagy kiszolgáltatott csoportokkal kapcsolatos tevékenységek,
- írásbeli önkéntes szerződések,
- szülői hozzájárulás kiskorúak esetében,
- az önkéntes munka óráinak nyilvántartása,
- önkéntes tevékenységről szóló igazolások,
- a szervezett önkéntességről szóló éves jelentés.

Hasznos horvát nyelvű dokumentumok közé tartoznak az önkéntes szerződés, az önkéntes munkaidő-nyilvántartás, a szülői hozzájárulás, az önkéntes tevékenységről szóló igazolás, valamint egyéb nyomtatványok, amelyek a nemzeti önkéntességfejlesztési központon (Horvát Önkéntességfejlesztési Központ) keresztül érhetők el. A dokumentumok innen tölthetők.

Magyarország

A magyar partnereknek ellenőrizniük kell a közérdekű önkéntességgel kapcsolatos követelményeket, különösen:

- a fogadó szervezet jogosultságát és nyilvántartásba vételét,
- az írásbeli önkéntes szerződést,
- kiskorúak,
- harmadik országbeli állampolgárok,
- költségtérítés és megengedett juttatások,
- biztonságos munkakörülmények,
- felügyelet,
- biztosítás,
- felelősség,
- dokumentáció.

A magyar partnereknek figyelembe kell venniük a közérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvényt, az Info tv. rendelkezéseit és a GDPR előírásait.

Ajánlott dokumentumok

Határokon átnyúló tevékenységek esetén ajánlott az alábbiak elkészítése:

- együttműködési megállapodás vagy szándéknyilatkozat,
- önkéntes feladatkör leírása,
- önkéntes megállapodás,
- önkéntesek nyilvántartási listája,
- szülői hozzájárulás, ha szükséges,
- biztosítási adatok,
- költségtérítési nyilvántartás,
- kockázatértékelés,
- fotó-/videó-hozzájárulás,
- eseményjelentő űrlap,
- tevékenység utáni jelentés
- adatkezelési tájékoztató,
- adatkezelési hozzájárulás,
- kétnyelvű dokumentumsablonok
- közös vészhelyzeti protokoll (rövid, minden fél által ismert eljárásrend)
- kommunikációs protokoll (ki, kit, mikor és hogyan értesít).

Önkéntes megállapodás

Határokon átnyúló tevékenységek esetén erősen ajánlott írásbeli önkéntes megállapodás megkötése, még akkor is, ha ez jogilag nem mindig kötelező.

A megállapodásnak tartalmaznia kell:

- az önkéntes és a szervezet adatait,
- az önkéntes tevékenység helyét és időtartamát,
- az önkéntes feladatai,
- jogok és kötelezettségek,
- felügyelet és támogatás,
- biztonsági intézkedések,
- biztosítás és felelősség,
- költségtérítés,
- adatvédelem és titoktartás,
- a szerződés felmondására vonatkozó szabályok,
- kapcsolattartó személy,
- aláírások
- vészhelyzeti eljárások rövid összefoglalása (kihez fordul az önkéntes, mi az első lépés krízis esetén).

7. Minőségi szabványok

Minden határokon átnyúló tevékenységnek meg kell felelnie az alapvető minőségi szabványoknak.

Koordináció: Minden szervezetben legyen egy vezető koordinátor és egy kapcsolattartó.

Az önkéntesek szerepei: A feladatoknak világosaknak, reálisaknak és az önkéntes képességeinek megfelelőnek kell lenniük.

Felkészülés: Az önkénteseknek a tevékenység megkezdése előtt gyakorlati információkat kell kapniuk.

Képzés: A tevékenység előtt ajánlott rövid felkészítést biztosítani az önkéntesek számára a biztonsági, adatvédelmi és kommunikációs szabályokról.

Felügyelet: Az önkénteseknek tudniuk kell, kivel vegyék fel a kapcsolatot a tevékenység végrehajtása során.

Biztonság: Fel kell mérni a kockázatokat, és biztonsági utasításokat kell adni.

Befogadás: A tevékenységeknek lehetőség szerint akadálymentesnek kell lenniük, többek között a feladatok testreszabásával, utazási támogatással, nyelvi támogatással és rugalmas szerepkörökkel.

Elismerés: Az önkénteseknek köszönetet, oklevelet, nyilvános elismerést vagy más megfelelő formájú elismerést kell kapniuk.

Tanulás: Minden tevékenységet visszajelzéssel és rövid értékeléssel kell zárni.

Rendszerszinten javasolt továbbá:

- rendszeres minőségellenőrzési pontok beépítése a megvalósítás során (nem csak a végén)
- dokumentált visszacsatolási mechanizmus a partnerek között (tanulságok beépítése a következő ciklusba).

8. Vészhelyzeti együttműködés

A vészhelyzeti együttműködés értékes lehet, de biztonságosnak és összehangoltnak kell lennie.

A vészhelyzetek közé tartozhatnak:

- árvizek,
- szélsőséges időjárás,
- humanitárius válság,
- sürgős szociális támogatási igények,
- a létfontosságú helyi szolgáltatások megszakadása,
- a kiszolgáltatott csoportokat érintő válságok,
- logisztikai, fordítási, tájékoztatási vagy elosztási támogatás iránti sürgős igény.

Határon átnyúló önkénteseket akkor lehet mozgósítani, ha:

- a helyi kapacitás nem elegendő,
- a partner szervezet támogatást kér,
- az önkéntesek feladatai egyértelműek,
- vannak koordinátorok,
- a biztonsági feltételek elfogadhatók,
- a biztosítás és a felelősségbiztosítás ellenőrzve van,
- a vészhelyzeti kommunikáció ki van építve.

A beavatkozás nem helyettesíti a hivatalos mentő-, egészségügyi vagy hatósági feladatokat. A bevetés csak akkor indulhat, ha minden partner írásban vagy egyéb rögzített módon jóváhagyta.

Minden szervezetnek ki kell jelölnie egy vészhelyzeti kapcsolattartót és egy helyetttest. Az önkéntesek bevetésére vonatkozó döntésnek tartalmaznia kell:

- a bevetés okát,
- a kért támogatást,
- az önkéntesek számát és profilját,
- a helyszínt és az időtartamot,
- a kockázatok,
- biztonsági intézkedések,
- felelős koordinátor,
- a dokumentációs követelmények
- a döntés rögzített jóváhagyási folyamata (ki hagyja jóvá operatíván és ki szakmailag)
- a bevetés kommunikációs felelőse (ki ad hivatalos információt kifelé).

A kihagyhatatlan minimális ellenőrzések:

- Ki a fogadó szervezet?
- Ki koordinálja az önkénteseket?
- Pontosan mit fognak csinálni az önkéntesek?
- Biztonságosak-e a feladatok?
- Az önkéntesek biztosítva vannak-e?
- Vannak-e kiskorúak vagy kiszolgáltatott csoportok a programban?
- Kapnak-e az önkéntesek eligazítást?
- Van vészhelyzeti kapcsolattartói lista?
- Van-e előzetesen egyeztetett „stop szabály” (mikor kell azonnal leállítani a tevékenységet)
- Van-e helyszíni biztonsági felelős, aki jogosult az azonnali döntésre?
- Ki a felelős a tevékenység teljes körű koordinációjáért (végső felelősségi pont)?
- Milyen nyelven és milyen kommunikációs csatornákon történik a hivatalos kommunikáció?
- Van-e előre egyeztetett vészhelyzeti protokoll és kapcsolattartási lánc?
- Hogyan fogják jelenteni az eseményeket?
- Hogyan fogják dokumentálni a tevékenységet?

A megfelelő önkéntes feladatok közé tartozhat a logisztika, az áruk szétosztása, a fordítás, az információs támogatás, a közösségi kapcsolattartás, az adminisztratív támogatás vagy a kiszolgáltatott személyek támogatása.

Az önkéntesek csak akkor végezhetnek szakszerű mentési, orvosi vagy védelmi feladatokat, ha rendelkeznek a szükséges képesítéssel és felhatalmazással.

A vészhelyzeti beavatkozás után a partnereknek rögzíteniük kell a dátumot, a helyszínt, a részt vevő szervezeteket, az önkéntesek számát, az önkéntes munka óráit, az elvégzett feladatokat, az eseményeket, a költségeket és a levont tanulságokat.

A vészhelyzeti tevékenységeket ajánlott a helyi katasztrófavédelmi, egészségügyi és szociális szervezetekkel együttműködve megvalósítani, valamint csak olyan esetekben, ahol a koordináció a hivatalos hatóságokkal biztosított és nem párhuzamos vagy zavaró jellegű.

9. Kommunikáció és koordináció

A hatékony kommunikáció elengedhetetlen a sikeres határokon átnyúló együttműködéshez. Megakadályozza a zavart és bizalmat épít. A kommunikációnak minden esetben átláthatónak, időben történőnek és minden partner számára elérhetőnek kell lennie.

A partnereknek meg kell állapodniuk:

- a munkanyelvben,
- a kapcsolattartó személyekről,
- az ülésezés gyakoriságáról,
- a közös dokumentumtárban (a partnerek számára ajánlott közös, biztonságos digitális dokumentumtár használata)
- vészhelyzeti kommunikációs csatornában,
- ki tartja a kapcsolatot az önkéntesekkel,
- ki hagyja jóvá a nyilvános kommunikációt
- ki felel a napi operatív információáramlásért (koordinációs „központi pont”)
- milyen határidőkkel történik a visszajelzés és válaszadás (pl. 24/48 órás szabály)
- hogyan történik az információk verziókezelése (melyik a hivatalos, legfrissebb dokumentum)
- hogyan kezelik az eltérő nemzeti vagy szervezeti kommunikációs gyakorlatokat.

Az önkénteseknek tájékoztatást kell kapniuk a célról, az ütemtervről, a helyszínről, a feladatokról, a biztonságról, az utazásról, a költségtérítésről és a kapcsolattartókról.

Továbbá egyértelmű, könnyen érthető „gyors információs összefoglalót” kell kapniuk a legfontosabb tudnivalókról, biztosítani kell számukra elérhető csatornát kérdések és azonnali segítség esetére (pl. telefon/üzenet), szükség esetén nyelvi támogatást kell biztosítani a félreértések elkerülése érdekében.

A külső kommunikációnak tiszteletben kell tartania a láthatósági szabályokat, és az önkéntességet méltósággal, szolidaritással és a közösség erejével kell bemutatnia. Szükség esetén be kell szerezni a fénykép- és

videófelvételekhez való hozzájárulást, különösen akkor, ha kiskorúak vagy kiszolgáltatott csoportok vesznek részt a programban.

- minden külső kommunikációt előzetesen jóvá kell hagynia a kijelölt felelős személynek
- válsághelyzetben külön kommunikációs protokoll lép életbe (ki ad hivatalos tájékoztatást, milyen csatornán)
- biztosítani kell, hogy az információk pontosak és ellenőrzöttek legyenek, elkerülve a félrevezető közléseket.

10. Nyomon követés, értékelés és tanulás

Az értékelésnek egyszerűnek, rövidnek és hasznosnak kell lennie. Célja a jövőbeli tevékenységek javítása kell, hogy legyen, nem csupán a jelentéstétel. Az értékelésnek minden esetben előre meghatározott időpontban kell történnie (pl. tevékenység közben röviden, közvetlenül utána és utólagos záró értékelés formájában). Az eredményeket minden partner számára átlátható módon kell megosztani.

A partnereknek az alábbi adatokat kell összegyűjteniük:

- az önkéntesek számát,
- az önkéntesek által ledolgozott órák számát,
- a résztvevők vagy kedvezményezettek számát,
- a főbb eredményeket,
- kommunikációs tevékenységeket,
- költségek,
- események,
- tanulságok.

Az önkéntesek visszajelzéseinek a következő kérdéseket kell felvetniük:

- Egyértelműek voltak a feladataid?
- Kaptál elegendő információt?
- Biztonságban érezted magad és támogatást kaptál?
- Mit tanultál?
- Mit kellene javítani?

A partner visszajelzésében fel kell tennie a következő kérdéseket:

- Egyértelműek voltak a szerepek?
- Működött a kommunikáció?
- Jól felkészültek voltak az önkéntesek?
- Egyértelműek voltak a jogi és biztonsági kérdések?
- Mit kellene változtatni legközelebb?
- Megfelelő volt-e az erőforrások (idő, ember, pénz) elosztása?
- Minden partner betartotta-e a vállalt felelősségeit?
- Mennyire volt hatékony a döntéshozatal a gyakorlatban?

A visszacsatolásnak zárt „tanulási ciklust” kell alkotnia: tervezés → megvalósítás → értékelés → módosítás → újratervezés.

11. Fenntarthatóság

A határokon átnyúló együttműködésnek fokozatosan át kell alakulnia az egyedi tevékenységektől a stabilabb együttműködés és a hosszabb távú kapcsolatok felé. A fenntarthatóság minden esetben közös felelősség, amelyben mindkét partner szervezet aktív szerepet vállal.

A partnerek a következőképpen támogathatják a fenntarthatóságot:

- a tevékenységek után is fenntartják a kapcsolatot,
- a jövőbeli együttműködés megtervezésével,
- a bevált gyakorlatok cseréje,
- más helyi érdekelt felek bevonásával,
- az eredmények dokumentálásával,
- az eredmények felhasználása adománygyűjtés céljára,
- közös projektek kidolgozása,
- regionális önkéntes hálózatok kiépítése
- rendszeres (pl. éves vagy féléves) partnerségi felülvizsgálati találkozók szervezése
- közös „fenntarthatósági terv” készítése minden nagyobb együttműködés végén
- kijelölt felelős személy mindkét szervezetben a partnerség fenntartására és koordinálására
- a jó gyakorlatok strukturált gyűjtése és megosztása (nem csak informálisan)
- a következő közös tevékenység vagy projekt előkészítése már az aktuális tevékenység lezárásakor megkezdődik.

A hosszú távú együttműködést erősítheti a kapcsolatépítés olyan szervezetekkel, mint az Önkéntes Központ Alapítvány, a Baranya Megyei Önkéntes Centrum, a Magyar Vöröskereszt, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, a Horvát Önkéntességfejlesztési Központ, továbbá a határ menti önkormányzatokkal, felsőoktatási intézményekkel, közösségfejlesztő és ifjúsági szervezetekkel kialakított partnerségek.

Ezekkel a szervezetekkel érdemes formális együttműködési vagy együttműködés-fejlesztési megállapodásokat kialakítani. A partnerségi hálózatot célszerű rendszeresen frissíteni és bővíteni új szereplőkkel, valamint a hálózat működését érdemes közös kommunikációs vagy információmegosztó platformmal támogatni.

12. Végző ajánlások

A horvát–magyar határvidéken folytatott határon átnyúló önkéntes tevékenységben nagy potenciál rejlik. A határ mindkét oldalán működő szervezetek motiváltak, aktívak a közösségeikben, és hasonló társadalmi prioritásokhoz kötődnek. A sikeres együttműködés azonban előkészületeket igényel. A hosszú távú siker kulcsa a fokozatos építkezés, az egyértelmű felelősségek és a következetes tanulási folyamat.

A szervezeteknek a következőket kell prioritásként kezelniük:

1. Kezddjenek kicsi, reális és egyértelműen meghatározott tevékenységekkel.
2. Kísérleti akciók segítségével teszteljék az együttműködést, a kommunikációt és a dokumentációt.
3. Minden tevékenység előtt határozzák meg a szerepeket, a felelősségi köröket és a kapcsolattartókat.
4. Készítsék fel az önkénteseket egyértelmű tájékoztatással, eligazítással és támogatással.
5. Ellenőrizték a jogi, adminisztratív, biztosítási és biztonsági követelményeket.
6. Amennyiben lehetséges, használjon kétnyelvű kommunikációt.
7. Tegye a tevékenységeket különböző önkéntes csoportok számára elérhetővé.
8. Dokumentálja a részvételt, az önkéntesek által ledolgozott órákat, az eredményeket és a tanulságokat.
9. Értékelje az egyes tevékenységeket, és javítsa a jövőbeli együttműködést.
10. Csak azután alakítson ki vészhelyzeti együttműködést, ha az alapvető biztonsági és koordinációs eljárások egyértelműek.
11. Fokozatosan építsen ki hosszú távú partnerségeket és regionális önkéntes hálózatokat.
12. Támogassák a közös képzések és tapasztalatcserék rendszeres megszervezését.
13. Törekedjenek a horvát és magyar dokumentációk egységesítésére és kétnyelvű használatára
14. Minden együttműködéshez rendeljenek kijelölt felelőst a nyomon követésre és a partnerség fenntartására (ne csak projekt, hanem folyamat-szinten is).
15. A kockázatkezelés és biztonság ne csak előfeltétel legyen, hanem folyamatosan felülvizsgált működési alapelv.
16. Minden tevékenység után kötelező legyen a tanulságok strukturált visszacsatolása a következő tervezési ciklusba.
17. A minőségbiztosítás legyen egységesen alkalmazott elv minden tevékenységi szinten.

A határokon átnyúló önkéntesség azért értékes, mert gyakorlati szolidaritás révén összeköti az embereket, a szervezeteket és a közösségeket. Erősíti a helyi közösségeket, növeli az önkéntesség láthatóságát, és összekapcsoltabb regionális önkéntes ökoszisztémát hoz létre. A hatás akkor válik tartóssá, ha a tevékenységek nem elszigetelt események, hanem egy tudatosan épített együttműködési rendszer részei.

A legbiztonságosabb és legrealisabb út a fokozatos fejlesztés: kezdjük kicsiben, tanuljunk a gyakorlatból, javítsuk az eljárásokat, és idővel bővítsük az együttműködést.

13. 1. melléklet: Gyakorlati eszközök és sablonok határon átnyúló tevékenységekhez

Az alábbi eszközöket a horvát és magyar önkénteseket foglalkoztató szervezetek másolhatják, adaptálhatják és felhasználhatják a határon átnyúló önkéntes tevékenységek előkészítése, megvalósítása és értékelése során. Ezek nem kötelező érvényű jogi dokumentumok, hanem gyakorlati sablonok, amelyek célja a tervezés egyértelműbbé tétele, a megvalósítás biztonságosabbá tétele és a dokumentáció javítása. A sablonok célja továbbá, hogy egységesítsék a horvát–magyar együttműködést, csökkentsék a félreértések kockázatát, és támogassák az átlátható felelősségmegosztást.

1. A határon átnyúló önkéntes tevékenységre vonatkozó együttműködési megállapodás elemei

Ez egy 2 oldalas űrlap lehet, amely a következő információkat tartalmazza:

- partner szervezetek,
- az együttműködés célja,
- a tevékenység leírása,
- feladatok és felelősségi körök,
- időterv,
- kapcsolattartók,
- költségek és költségtérítés,
- önkéntesek irányítása,
- biztosítás és felelősség,
- biztonság és védelem,
- kommunikáció és láthatóság,
- adatvédelem,
- nyomon követés és értékelés,
- aláírások.

A megállapodásnak tartalmaznia kell továbbá egy rövid kockázatkezelési összefoglalót, amely rögzíti a legfontosabb lehetséges kockázatokat és az azok kezelésére kijelölt felelősöket.

Javasolt külön pontban rögzíteni a vészhelyzeti eljárás alapjait (ki értesít kit, milyen sorrendben, és ki hoz gyors döntést).

A dokumentumnak egyértelműen tartalmaznia kell a kommunikációs (belső és külső) szabályokat is. Ajánlott a dokumentumhoz egy rövid „működési összefoglaló” csatolása, amely 1 oldalon összegzi a legfontosabb operatív szabályokat az önkéntesek és koordinátorok számára.

2. eszköz: Az önkéntes szerepkör leírása

Az eszköz célja: Az önkéntesek feladatainak tisztázása a toborzás és a tevékenység megkezdése előtt. Az eszköz célja továbbá a szervezet, az önkéntes és a partner egyértelmű közös elvárásainak és megértésének biztosítása, valamint a félreértések és kockázatok csökkentése.

Alapvető információk

A tevékenység címe

Az önkéntes szerepkör megnevezése

Szervezet

Helyszín

Dátum és idő

Koordinátor / kapcsolattartó

Kapcsolódó partner szervezet

Nyelvi/kommunikációs támogatás módja (ha releváns)

1. A szerep célja

.....
.....
.....
.....

A szerep rövid indoklása: miért van szükség erre az önkéntes feladatra a teljes tevékenység megvalósításában

2. A önkéntes főbb feladatai

Sz. Feladat

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

A feladatoknál egyértelműen jelezni kell a felelősségi határokat (mit csinál az önkéntes és mit nem).

Szükség esetén meg kell jelölni, mely feladatok igényelnek koordinátori felügyeletet vagy jóváhagyást

3. Szükséges készségek vagy feltételek

Követelmény	Relevant?	Notes
Korábbi önkéntes tapasztalat	☐ Yes ☐ No	
Nyelvtudás	☐ Yes ☐ No	
Konkrét feladatok elvégzéséhez szükséges fizikai képességek	☐ Yes ☐ No	
Tapasztalat a célcsoporttal	☐ Yes ☐ No	
Rendelkezésre állás az előkészítő megbeszélésre	☐ Yes ☐ No	

Szükség esetén egyértelműen rögzíteni kell a minimális alkalmassági feltételeket (pl. egészségügyi, biztonsági vagy jogi korlátozások). Ajánlott külön jelezni, ha a szerep nem alkalmas kiskorúak vagy kiszolgáltatott helyzetű személyek számára.

4. Az önkéntesnek nyújtott támogatás

- ☐ A tevékenységet megelőző eligazítás
- ☐ Feladatleírás
- ☐ Nyelvi támogatás
- ☐ Utazási információk
- ☐ Biztonsági utasítások
- ☐ Felügyelet a tevékenység során
- ☐ Költségtérítési információk
- ☐ Tanúsítvány vagy egyéb elismerés
- ☐ Elérhető vészhelyzeti kapcsolattartó a tevékenység ideje alatt
- ☐ Mentális és gyakorlati támogatás lehetősége szükség esetén (pl. probléma, konfliktus esetén)
- ☐ Világos visszajelzési lehetőség a tevékenység során és után

5. Biztonsági tudnivalók

.....
.....
.....
.....

- *Alapvető kockázatok rövid leírása (pl. fizikai, logisztikai, környezeti vagy szociális kockázatok).*
- *Egyértelmű utasítás arra, kihez kell fordulni probléma vagy veszély esetén.*
- *Rövid vészhelyzeti eljárás összefoglalása (mit tegyen az önkéntes első lépésként).*

6. Önkéntes nyilatkozat

Megerősítem, hogy megkaptam és megértettem a szerepemre, feladataimra, kapcsolattartómra és az alapvető biztonsági utasításokra vonatkozó információkat, továbbá tisztában vagyok a kölesönös elvárásokkal (azzal, hogy mit vár el tőlem a szervezet, és mit várhatok én a szervezettől), valamint a vészhelyzeti teendők alapjaival.

Az önkéntes neve

Aláírás

Dátum

3. eszköz: Jogi és adminisztratív ellenőrzőlista

Az eszköz célja: Segíteni a partnereket a megvalósítás előtti legfontosabb jogi, adminisztratív és dokumentációs kérdések ellenőrzésében, a felelősségi körök egyértelmű rögzítésében és a kockázatok csökkentésében, valamint annak biztosítása, hogy minden szükséges dokumentum és jóváhagyás időben rendelkezésre álljon.

Ellenőrizendő kérdés	Horvátország	Magyarország	Megjegyzések / felelős személy
A fogadó szervezet megerősítette	☐	☐	
A tevékenység helyszíne megerősítve	☐	☐	
A határt átlépő önkéntesek	☐	☐	
Írásbeli önkéntes megállapodás szükséges	☐	☐	
Elkészült az önkéntesek nyilvántartási listája	☐	☐	
Az önkéntesek óráinak nyilvántartása elkészült	☐	☐	
A biztosítási kérdések tisztázása	☐	☐	
Felelősség tisztázása	☐	☐	
A költségtérítési szabályok tisztázása	☐	☐	
Az utazási részletek megerősítve	☐	☐	
Kiskorúak részvétele	☐	☐	
Szülői hozzájárulás elkészítve, ha szükséges	☐	☐	
Érzékeny csoportok bevonása	☐	☐	
Előkészített védelmi intézkedések	☐	☐	
Az adatvédelem ellenőrzése megtörtént	☐	☐	
A fénykép/video felvételére vonatkozó hozzájárulás elkészítve	☐	☐	
Elkészült a vészhelyzeti kapcsolattartók listája	☐	☐	
Az incidensjelentési eljárásról megállapodás született	☐	☐	
A bejelentési kötelezettségek ellenőrzése	☐	☐	
A tanúsítványok vagy elismerések elkészítése	☐	☐	

A fenti ellenőrzőlista csak akkor tekinthető teljesítettnek, ha minden releváns ponthoz felelős személy van rendelve, és a szükséges dokumentumok ténylegesen elkészültek és elérhetők mindkét partner számára. Minden „igen” jelöléshez javasolt rövid bizonyíték vagy hivatkozás (pl. dokumentum neve, dátuma, verziószáma) rögzítése a félreértések elkerülése érdekében. Amennyiben bármely pont nem teljesül, a tevékenység csak egyszerűsített formában vagy további előkészítést követően valósítható meg.

További jogi vagy adminisztratív megjegyzések

4. eszköz: Kockázatértékelési űrlap

Az eszköz célja: A tevékenység megkezdése előtt az esetleges kockázatok azonosítása, valamint a megelőzési és reagálási intézkedésekben való megállapodás, a közös felelősségvállalás rögzítése és a döntéshozatal átláthatóságának biztosítása annak érdekében, hogy minden kockázat kezelésére előre meghatározott, minden fél által elfogadott eljárás álljon rendelkezésre.

Alapvető információk

A tevékenység címe

Dátum és helyszín

Partner szervezetek

A biztonságért felelős személy

A kockázatértékelés dátuma

A kockázatértékelésben részt vevő személyek köre (pl. koordinátorok, partnerek képviselői)

A kockázatértékelés jóváhagyásának módja (pl. írásban / elektronikus úton / találkozón)

Kockázati terület	Konkrét kockázat	Megelőző intézkedés	Felelős személy	Intézkedés bekövetkezés esetén
Utazás				
Egészség és biztonság				
Időjárás / külső körülmények				
Veszélyeztetett csoportokkal való munka				
Nyelvi korlátok				
Felügyelet hiánya				
Adatvédelem				
Konfliktus vagy félreértés				
Vészhelyzet				
Egyéb: _____				

Általános kockázati szint

- ☐ Alacsony
☐ Közepes
☐ Magas

A kockázati szint meghatározását indokolni kell röviden (miért került ebbe a kategóriába).

A kockázati szintet minden partnernek közösen kell jóváhagynia, eltérés esetén egyeztetés kötelező.

Ha a kockázati szint magas, a tevékenységet módosítani kell, el kell halasztani, vagy csak további biztonsági intézkedések mellett szabad végrehajtani.

Jóváhagyás
Név és beosztás

Aláírás

Dátum

5. eszköz: Vészhelyzeti aktiválási ellenőrzőlista

Az eszköz célja: A gyors, de felelősségteljes döntéshozatal támogatása vészhelyzetekben vagy válsághelyzetekben, valamint annak biztosítása, hogy a vészhelyzeti aktiválás minden lépése dokumentált, visszakövethető és a partnerek által közösen jóváhagyott legyen, továbbá hogy a döntések arányosak legyenek a kockázatokkal és a helyzet súlyosságával.

Alapvető információk

Vészhelyzet / helyzet

A riasztás dátuma és időpontja

Helyszín

Segítséget kérő szervezet

Fogadó szervezet

Felelős koordinátor

Sürgősségi telefonszám

A bevonás csak akkor történhet meg, ha minden alapfeltétel teljesült és azt a felelős koordinátor jóváhagyta. Vészhelyzetben is szükséges egy gyors kockázatértékelés a kezdés előtt, a helyszíni koordinátor pedig jogosult a feladatok módosítására vagy leállítására biztonsági okokból. Minden fontos változást rögzíteni kell, a lezárás feltétele a tanulságok beépítése és egy közös záró jelentés elkészítése. A döntések csak akkor érvényesek, ha minden felelős visszaigazolja őket, és a folyamat teljes egészében dokumentált és visszakövethető.

A. Az önkéntesek bevonása előtt

Minimális ellenőrzés	Befejezve	Megjegyzések
A támogatás szükségessége megerősítve	☐	
A fogadó szervezet megerősítve	☐	
Az önkéntes feladatok egyértelműen meghatározva	☐	
Kinevezett koordinátorok	☐	
Az önkéntesek száma és profilja meghatározva	☐	
A biztonsági kockázatok felmérése	☐	
A biztosítás ellenőrzése	☐	
Szállítás megszervezve	☐	
Az önkéntesek tájékoztatva	☐	
A vészhelyzeti kapcsolattartók megosztása	☐	
A kommunikációs csatorna megegyezésre került	☐	
Megállapodás az incidensjelentési eljárásról	☐	
A dokumentáció elkészült	☐	

B. A tevékenység során

Minimális ellenőrzés	Befejezve	Megjegyzések
A végrehajtás ellenőrzése	☐	
Az önkéntesek jelenléte rögzítve	☐	
Az önkéntesek felügyelete	☐	
A biztonsági helyzet figyelemmel kísérése	☐	
A partnerekkel való kommunikáció fenntartása	☐	
Események dokumentálása, amennyiben vannak	☐	
A feladatok szükség szerint módosítva	☐	

C. A tevékenység után

Utólagos ellenőrzés	Befejezve	Megjegyzések
Nyilvántartott önkéntes órák	☐	
Költségek dokumentálva	☐	
Az önkéntesekkel elvégzett értékelés	☐	
Az események felülvizsgálata	☐	
A partnerekkel tartott beszámoló	☐	
A tanulságok rögzítése	☐	
Ajánlások kidolgozása	☐	

Döntés rögzítése

Döntés

Név és beosztás

Aláírás

Dátum/idő

Aktiválás jóváhagyva

Tevékenység lezárva

Irodalom és források

1. Volunteerism Without Borders, Helyzetelemzés és igényfelmérés az önkéntességről a horvát–magyar határon átnyúló térségben, 2026.
2. Európai Önkéntességi Központ / Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Európai etikai útmutató az önkéntesek irányításához (<https://www.hcrv.hr/publications/download/23>)
3. SMART Civil Társadalom Fejlesztési Egyesület: Hogyan találjuk meg őket? Hogyan tartsuk meg őket? Az önkéntesek menedzsmentje nonprofit szervezetekben (https://www.volonterski-centar-ri.org/dokumenti/E-prirucnik-Menadzment_volonterskog_programa.pdf)
4. Horvát Önkéntességi Fejlesztési Központ – Brosúra az önkéntességről (<https://www.hcrv.hr/publications/download/29>)
5. Horvát Önkéntességfejlesztési Központ: Útmutató az önkénteskoordinátor szerepéről az inkluzív önkéntességben Európában (Vodič o ulozi koordinatora volontera u inkluzivnom volontiranju u Europi)
6. Horvát Önkéntességfejlesztési Központ: Útmutató az önkéntesek irányításához, akik hozzájárulnak a katasztrófák megelőzéséhez, a katasztrófákra való felkészüléshez és a katasztrófák utáni helyreállításhoz Európában (<https://www.hcrv.hr/publications/download/20>)
7. Horvát Önkéntességfejlesztési Központ: Útmutató iránymutatásokkal és bevált gyakorlatok példáival az önkéntesek bevonásáról válsághelyzetekben (<https://www.hcrv.hr/publications/download/10>)
8. Horvát Önkéntességfejlesztési Központ: Önkéntesség válsághelyzetekben (https://drive.google.com/file/d/12-L9OaXZyN0I_pakOVXObLLck22D1MMx/view?usp=drive_link)
9. Horvát Önkéntességfejlesztési Központ – Hasznos nyomtatványok és az önkéntesség jogi szabályozása Horvátországban: <https://www.hcrv.hr/legal-framework-and-forms>
10. Tájékoztató az önkéntességről Magyarországon: https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_a3e420a24c0c4f48ad92d315b0ebb0a0.pdf
11. Tájékoztató az önkéntességről Horvátországban https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_534687336a18434197437c26baa1bdd9.pdf
12. <https://national-policies.eacea.ec.europa.eu/youthwiki>

This document has been produced with the financial assistance of the European Union through the Interreg VI-A Hungary-Croatia Programme. The content of the document is the sole responsibility of DKolektiv and DDTG Nonprofit Ltd. and can under no circumstances be regarded as reflecting the position of the European Union and/or the Managing Authority of the Programme.

Lead partner:

Partner: