

Schreibdienst Bülach

Abschlussbericht Pilotprojekt

PROJEKTDATEN

Projektname	Schreibdienst Bülach
Trägerschaft	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gemeinnütziger Frauenverein Bülach ➤ Stadt Bülach, Reissverschluss
Beratung und fachliche Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Integrationsförderung Kanton Zürich
Projektleiterin	Frauke Böni, Vorstandsmitglied des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unterstützung im Schriftverkehr mit Behörden und Institutionen, etc. ➤ Entlastung von Amts- und Beratungsstellen ➤ Einsatzmöglichkeit für Freiwillige
Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Korrespondenz in deutscher Sprache mit Ämtern, Arbeitgebern, Vermietern, Krankenkassen etc. ➤ Hilfe beim Ausfüllen von Formularen ➤ Erklären des Inhaltes von Schreiben ➤ Hilfe beim Verfassen von Lebensläufen und Bewerbungen
Zielgruppe / Einzugsbezirk	Bevölkerung des Bezirks Bülach
Termine	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Projektbewilligung: März 2007 ➤ Projektvorbereitungen: April – Sept. 2007 ➤ Projektimplementierung: Oktober 2007 ➤ Pilotprojektende: März 2009

ZUSAMMENFASSUNG

Der im Oktober 2007 eröffnete Schreibdienst in Bülach ist gut angelaufen und die Zahlen zeigen, dass das Angebot einem wirklichen Bedürfnis entspricht. Massgeblich zum guten Start beigetragen haben die ausserordentlich kompetenten und sehr selbstständig arbeitenden Freiwilligen, die rasch gefunden wurden und die ihrer Aufgabe treu bleiben. Die räumliche und technische Infrastruktur, welche die Stadt Bülach im Gebäude des „Reissverschluss“ kostenlos zur Verfügung stellt, eignet sich sehr gut.

EINLEITUNG

Angeregt durch Informationen in der Presse über Schreibdienste in anderen Bezirken des Kantons Zürich entstand im Vorstand des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach die Idee, in Bülach einen Schreibdienst zu eröffnen. Man fragte bei der Stadt Bülach an, ob auch sie so ein Angebot für sinnvoll hielten. Das Echo der Sozialbehörde der Stadt Bülach war sehr positiv. Auch die Integrationsförderung des Kantons Zürich war zu diesem Zeitpunkt auf der Suche nach einem Träger in Bülach, hatten sie doch schon in den Bezirken Uster und Winterthur in früheren Jahren Schreibdienste eröffnet. Schnell fand man sich bei der Ausarbeitung der Rahmenbedingungen. Die Stadt Bülach stellte die räumliche und technische Infrastruktur zur Verfügung. Der Gemeinnützige Frauenverein Bülach übernahm die Trägerschaft und die operative Leitung, d.h. die Suche nach Freiwilligen und deren Organisation. Die Integrationsförderung des Kantons Zürich, damals unter dem Namen Antenne Zürcher Unterland, versprach fachliche Unterstützung.

An der Jahresversammlung des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach vom 21. März 2007 wurde der Schreibdienst als Pilotprojekt von den anwesenden Mitgliedern mit knappem Mehr, befristet bis zur Jahresversammlung im März 2009 genehmigt.

PROJEKTDESCHEIBUNG

Ausgangslage

Dienste wie das RAV, die Sozialberatung etc. sind aufgrund unzureichender personeller Ressourcen überlastet. Den Beratenden bleibt zu wenig Zeit, Personen mit Verständigungsschwierigkeiten (Erklären und Beantworten von Briefen, Ausfüllen von Formularen, Erstellen von Lebensläufen, Bewerbungen, Kündigungsschreiben etc.) zu helfen.

Ziele

- Rasche und unkomplizierte Unterstützung für unterprivilegierte, marginalisierte Bevölkerungsschichten, die Verständigungsschwierigkeiten haben und keinen Zugang zu einem PC besitzen
- Niederschwelliges, kostenloses Angebot für das ausgewiesene Bedürfnis nach Lese- und Schreibhilfe bereitzustellen
- Entlastung anderer Amts- und Beratungsstellen (ergänzende Funktion ohne Konkurrenz zu bestehenden Angeboten)
- Einsatzmöglichkeiten für Freiwillige

Zielgruppe

Der Schreibdienst richtet sich an Personen mit Sprach- und Verständigungsschwierigkeiten, denen es Mühe bereitet, Deutsch zu lesen und zu schreiben und/oder die keinen Zugang zu Computer und Internet bzw. Schwierigkeiten im Umgang damit haben. Dazu zählen Schweizer und Schweizerinnen, wie auch Migranten und Migrantinnen. Einzugsgebiet ist der Bezirk Bülach.

Aufbau und Umsetzung

Beim Aufbau und der Umsetzung des Projekts konnte man auf Erfahrungen und Dokumente anderer Schreibdienste im Kanton Zürich, v.a. des Schreibdienstes in Uster zurückgreifen, viele Unterlagen übernehmen und entsprechend anpassen.

Auch der Leitfaden „Aufbau und Betrieb von Schreibdiensten“ der Direktion der Justiz und des Inneren des Kantons Zürich erleichterten die Projektvorbereitungen.

Durch die Zusammenarbeit mit der Stadt Bülach konnten Räumlichkeiten des Arbeits- und Integrationsprogramms „Reissverschluss“ der Stadt Bülach an der Lindenhofstrasse 2 in Bülach mitbenutzt werden. Im Schulungsraum, der mit 8 Computern mit Internetzugang, und mit Drucker und Scanner ausgerüstet ist, fand sich die nötige räumliche und technische Infrastruktur schnell. Auch die unkomplizierte und konstruktive Unterstützung der Mitarbeiter des „Reissverschluss“ begünstigten die Projektvorbereitungen. Bereits am 13. Mai 2007 konnte die Leistungsvereinbarung mit der Stadt Bülach unterzeichnet werden.

Über den Kanal der Mitglieder des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach, über einen Artikel in der Lokalpresse und mit einem in Bülach ausgelegten Flyer wurden Freiwillige gesucht. Die Resonanz war erfreulich, es meldeten sich zahlreiche Interessierte.

An einer ersten Sitzung am 23. August 2007 trafen sich die Freiwilligen zum ersten Mal, man vereinbarte eine Eröffnung des Schreibdienstes auf 01. Oktober 2007. Die versprochene fachliche Unterstützung durch die Antenne Zürcher Unterland blieb leider aus. Die Projektleiterin besuchte im Vorfeld zweimal den Schreibdienst in Uster während dessen Öffnungszeiten, beobachtete den dortigen Betrieb, holte Informationen ein und bekam vom dortigen Team zahlreiche Mustervorlagen zur uneingeschränkten Verwendung. Sie erstellte die Unterlagen für Bülach, d.h. einen Ordner mit Mustervorlagen und allgemeinen Informationen und einen Dokumentationsordner mit relevanten Angeboten an Fach- und Beratungsstellen im Bezirk Bülach, damit die Freiwilligen bei Nicht-Zuständigkeit des Schreibdienstes eine Triage machen können.

Ein Flyer mit den wichtigsten Angaben zu möglichen Dienstleistungen, Öffnungszeiten und den Örtlichkeiten wurde im September an alle Stadt-/Gemeindeverwaltungen des Bezirks Bülach, an das RAV, an Ausländervereine, das Jugendsekretariat, Deutschkursanbieter, Primar-, Oberstufen- und Berufsschulen, an das Männerheim Hertihus, an die Personalverantwortlichen der Bülacher Industriebetriebe und andere relevante Fach- und Beratungsstellen verschickt. Mit einer Medienmitteilung und einer Einladung an die lokale Presse wurde über das Projekt informiert, was auch breit publiziert wurde.

PROJEKTÄTIVITÄTEN

Der Schreibdienst in Bülach eröffnete seinen Betrieb am 01. Oktober 2007 mit 8 Freiwilligen. Er ist jeweils am Montagabend für zwei Stunden zwischen 17 und 19 Uhr offen. Pro Sprechstunde sind immer zwei Freiwillige gleichzeitig anwesend. Da die Freiwilligen von Anfang an sehr selbstständig und eigenverantwortlich arbeiteten, war eine intensive Begleitung durch die Projektleiterin auch in dieser ersten Phase nicht nötig. Hinzukam, dass die Zahl der Klienten in den ersten drei Monaten sehr gering war und während der Sprechstunden genug Zeit blieb, sich mit der Infrastruktur vertraut zu machen, Mustervorlagen zu optimieren und die Formulare der Behörden, sowie die Dokumente für die Triage zu studieren.

Im Laufe der ersten sechs Monate seit Eröffnung des Schreibdienstes gab es noch Mutationen bei den Freiwilligen. Momentaner Stand ist ein Team aus 10 Mitgliedern, 5 Frauen und 5 Männern. Die Frauen sind alle noch berufstätig, bei den Männern handelt es sich mit einer Ausnahme um Pensionierte. Die Freiwilligen kommen aus verschiedenen Berufsparten (Wirtschaft, Polizei, Justiz, Sozialarbeit, Forschung, Bildung, etc.). Die Terminplanung der Einsätze erfolgt jeweils für drei bis vier Monate im Voraus.

Am 17. September 2007, 12. November 2007, 07. April 2008 und am 01. Dezember 2008 fanden Teamsitzungen statt. Der Erfahrungsaustausch zeigte, dass alle Freiwilligen ihre Tätigkeit mit Freude ausführen. Als Zeichen der Wertschätzung offerierte die Stadt Bülach im April und der Gemeinnützige Frauenverein Bülach im Dezember einen Apéro.

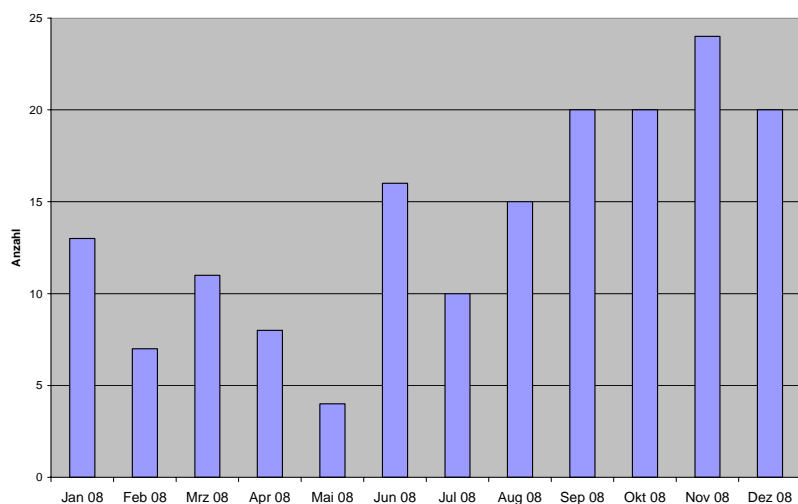
Ausführliche Pressemitteilungen erschienen mehrfach in der lokalen Presse, sowie im Publikationsorgan des Dachverbands der Schweizerischen Gemeinnützigen Frauenvereins SGF, der Ideale. Auch auf der Homepage der Stadt Bülach und des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach finden sich entsprechende Informationen

PROJEKTAUSWERTUNG

Die ersten drei Monate seit Eröffnung (Oktober bis Dezember 2007) wurden in den statistischen Auswertungen nicht berücksichtigt, da nur total 7 Kunden in diesem Zeitraum das Angebot nutzten. Die nachfolgenden Auswertungen beruhen also ausschliesslich auf die Zahlen des Jahres 2008:

Anzahl Beratungen:	50 (je zwei Stunden)
Total Kunden:	168
Total erbrachte Dienstleistungen:	209
Triage:	2
Durchschnittliche Anzahl Klienten:	3.5 / Sprechstunde

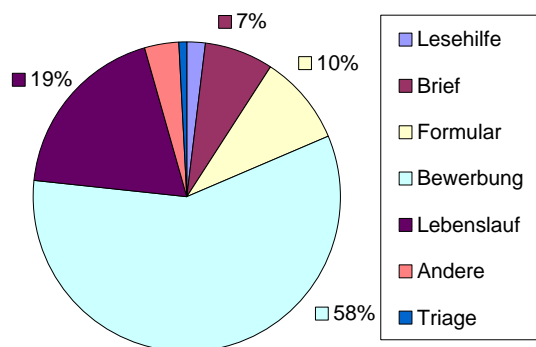
Anzahl der Klienten



Kommentar:

Die Nutzung des Schreibdienstes ist sehr unterschiedlich, manchmal kamen gerade nur 3 Personen, manchmal sehr viele. Die durchschnittliche Anzahl der Klienten pro Sprechstunde beträgt 3.5 Klienten. Auffallend ist die starke Zunahme der Klienten seit dem Herbst 2008. Gleichzeitig nahm auch die Zahl der erbrachten Dienstleistungen pro Klient stark zu, was die Dauer der Beratungen und infolge die Wartezeiten z.T. sehr erhöhte.

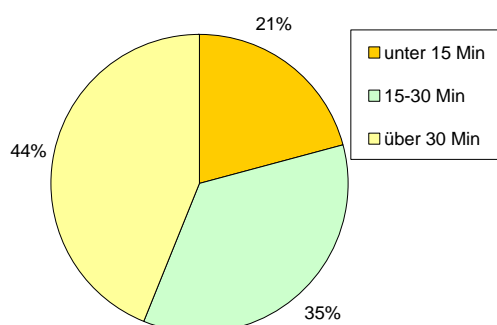
Art der Dienstleistungen



Kommentar:

Die Grafik zeigt es eindrücklich: Am meisten gefragt ist die Bewerbung, gefolgt vom Lebenslauf und der Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen. Entgegen unserer Erwartungen mussten nur sehr wenige Triage gemacht werden. Unsere Klienten sind demnach gut informiert, bei welchen Anliegen wir sie unterstützen können.

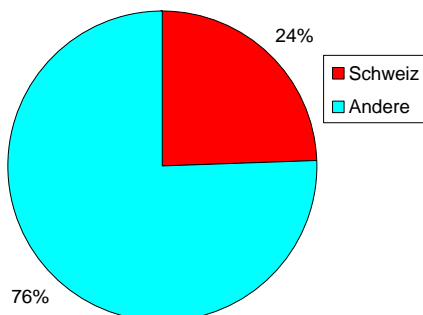
Zeitaufwand



Kommentar:

Für fast die Hälfte aller Klienten müssen gut eine halbe Stunde Beratungszeit eingerechnet werden. Dies v.a. dann, wenn mehrere Dienstleistungen erbracht werden müssen. Die langen Beratungszeiten sind auch massgeblich für die längeren Wartezeiten gegen Ende des Berichtjahres verantwortlich.

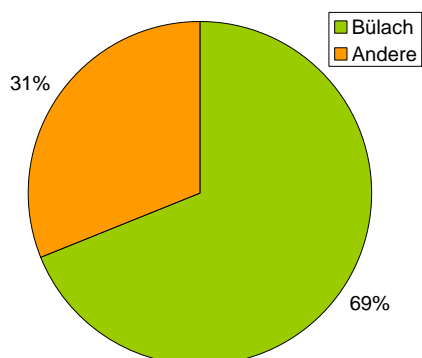
Herkunft



Kommentar:

Das Angebot des Schreibdienstes richtet sich explizit an die ausländische und die schweizerische Bevölkerung. Mit 76 % ist der grösste Teil der Klienten jedoch ausländischer Herkunft, nur 24 % sind Schweizer und Schweizerinnen.

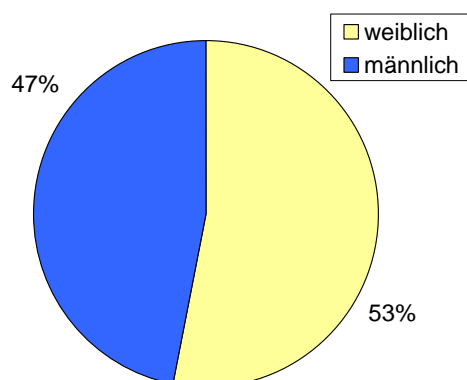
Wohnort:



Kommentar:

Der Schreibdienst richtet sich an die Bevölkerung des ganzen Bezirks Bülach, wird jedoch zu ca. 2/3 von Anwohnern der Stadt Bülach genutzt. Daneben kamen die Klienten aber auch aus den Gemeinden Höri, Glattfelden, Oberglatt, Niederglatt, Embrach, Rafz, Eglisau, Dielsdorf, Zürich, Bachenbülach, Hochfelden und Weiach.

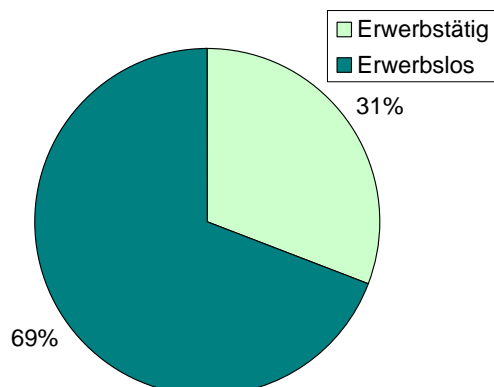
Geschlecht



Kommentar:

Der Schreibdienst wird von beiden Geschlechtern praktisch gleichmässig besucht. Es ist zu erwähnen, dass ausländische Männer mehrfach um eine Beratung oder eine Dienstleistung für ihre Ehefrauen gebeten haben, ohne dieselbe mitzubringen. Es wurde darauf hingewiesen, dass die Anwesenheit der Ehefrau wünschenswert sei.

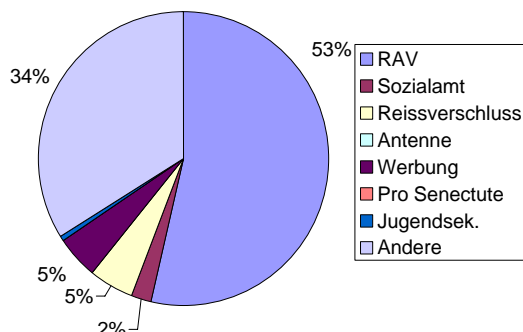
Erwerbssituation:



Kommentar:

Dass über 2/3 der Klienten erwerbslos ist, ist nicht erstaunlich, wenn man diese mit den Zahlen der erbrachten Dienstleistungen vergleicht, deren Hauptanteil bei Bewerbungen und Lebensläufen liegt.

Zuweisung:



Kommentar:

Das RAV ist der Hauptzuweiser, auch das ist eine logische Konsequenz der Erwerbssituation der Klienten und der erbrachten Dienstleistungen. Rund ein Drittel der Zuweisungen fallen auf die Kategorie „Andere“, dazu gehören wohl v.a. Mund-zu-Mund-Propaganda.

AUSBLICK

Die Zusammenarbeit zwischen der Stadt Bülach und dem Gemeinnützigen Frauenverein Bülach bewährt sich ausgezeichnet. Die mangelnde fachliche Begleitung durch die Integrationsstelle des Kantons Zürich hat keinen negativen Einfluss. Die Unterstützung durch das Team des „Reissverschluss“ ist unkompliziert und engagiert. Die Freiwilligen sind motiviert, selbstständig und sehr bemüht den Klienten bestmöglichst zu helfen.

Die Verantwortlichen des Reissverschluss haben ein Finanzierungsgesuch an den Gemeinnützigen Frauenverein Bülach eingereicht, damit im Laufe des Jahres 2008 evt. eine neuere Generation Computer installiert werden kann. Dies käme sowohl der Schulung der Teilnehmer des „Reissverschluss“, wie auch dem Schreibdienst zu Gute.

Das eigentliche Pilotprojekt „Schreibdienst“ wird an der kommenden Jahresversammlung des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach am 25. März 2009 abgeschlossen. Man kann davon ausgehen, dass der Schreibdienst in seiner jetzigen Form breite Zustimmung findet und danach als Aktivgruppe analog der Brockenstube oder der Kinderhüte des Frauenvereins weitergeführt wird.

Aufgrund der wirtschaftlichen Entwicklung im 2. Halbjahr 2008 und der daraus resultierenden Verschlechterung auf dem Arbeitsmarkt, ist im Laufe des Jahres mit massiven Zunahmen der Klienten im Dienstleistungsbereich Bewerbungen, Lebensläufe, Formulare (v.a. ALV) zu rechnen. Gegebenenfalls wird das Team darüber entscheiden müssen, ob eine Erhöhung der Anzahl an Beratern während der Öffnungszeiten nötig wird, damit alle Klienten zufrieden stellend bedient werden können.

Bülach, im Januar 2009

Berichtverfasser: Frauke Böni