

Schreibdienst Bülach

Jahresbericht 2009

DATEN

Name der Aktivgruppe	Schreibdienst Bülach
Trägerschaft	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gemeinnütziger Frauenverein Bülach ➤ Stadt Bülach, Reissverschluss
Beratung und fachliche Unterstützung	➤ keine
Leiterin	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

ZUSAMMENFASSUNG

Das Pilotprojekt „Schreibdienst“ des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach wurde an der Mitgliederversammlung des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach am 25. März 2009 abgeschlossen. Die positiven Erfahrungen aus der Pilotphase (Oktober 2007 – Dezember 2008) haben die Mitglieder überzeugt und nun wird der Schreibdienst in seiner jetzigen Form als Aktivgruppe des Frauenvereins, analog der Brockenstube oder der Kinderhüte weitergeführt.

Dass der Schreibdienst einem wirklichen Bedürfnis entspricht, zeigen die neuesten Zahlen. Im Jahr 2009 verdoppelte sich die Anzahl der Klienten und die Anzahl der erbrachten Dienstleistungen nahm um über 120 % zu.

AUFGABENBESCHREIBUNG

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 unterstützen.

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.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Der im Oktober 2007 eröffnete Schreibdienst in Bülach hat seine erbrachten Dienstleistungen im Jahr 2009 gegenüber dem Jahr 2008 markant gesteigert. Grund ist zum Einen der steigende Bekanntheitsgrad und zum Anderen die sich verschlechternde wirtschaftliche Lage in der Schweiz mit den steigenden Arbeitslosenzahlen. Noch immer sind die kompetenten, motivierten und sehr selbstständig arbeitenden Freiwilligen der Garant für gute Dienstleistungen. Inzwischen werden die Klienten von drei Freiwilligen pro Beratungsabend betreut. Der Schreibdienst ist weiterhin in den Schulungsräumen im Gebäude des „Reissverschluss“ zu Hause, die die Stadt Bülach kostenlos zur Verfügung stellt. Die technische Infrastruktur konnte dank einer Spende des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach im 2009 modernisiert und „beschleunigt“ werden. Auch dem Datenschutz der Klienten kann mit den neuen Computern besser Rechnung getragen werden.

Das Team besteht momentan aus fünf Männern und fünf Frauen. 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 09.11.2009 konnte in kleinem Rahmen stolz das 2-jährige Jubiläum gefeiert werden.

AUSWERTUNG DER ERBRACHTEN DIENSTLEISTUNGEN

Vergleich zwischen 2008 und 2009 (siehe auch Grafik 1 & 2)

Nutzung: Die Nutzung des Schreibdienstes ist nun durchgehend sehr hoch und seit dem Sommer 2009 arbeiten jeweils 3 Freiwillige pro Öffnungszeit. Jeder Freiwillige betreut im Schnitt 3 - 4 Personen. So verlängerten sich die Wartezeiten nur wenig, ohne die Öffnungszeiten regelmässig verlängern zu müssen, können alle Klienten bedient werden.

Beratungszeit: Für über die Hälfte aller Klienten muss gut eine halbe Stunde Beratungszeit eingerechnet werden. Dies v.a. dann, wenn mehrere Dienstleistungen erbracht werden müssen. Da das RAV seinen Klienten eine Mindestanzahl an Bewerbungen / Woche vorgibt, sind es in der Regel 2 - 3 Bewerbungen, die für die arbeitssuchenden Klienten geschrieben werden müssen.

Herkunft der Klienten: Das Angebot des Schreibdienstes richtet sich explizit an die schweizerische und die ausländische Bevölkerung. Mit 73 % ist der grösste Teil der Klienten jedoch ausländischer Herkunft, 27 % sind Schweizer und Schweizerinnen. Zum Vorjahr ergibt sich keine signifikante Änderung.

Geschlecht der Klienten: Der Schreibdienst wird von beiden Geschlechtern noch immer gleichmässig besucht.

Erwerbssituation: Interessant zum Vorjahr ist, dass sich das Verhältnis zwischen erwerbstätiger und erwerbsloser Klienten trotz allgemein zunehmender Arbeitslosigkeit sozusagen nicht verändert hat.

Anzahl der Klienten / Dienstleistungen: Was sich jedoch ganz klar verändert hat, ist die Anzahl der Klienten, diese hat sich nämlich fast verdoppelt hat. Demzufolge hat auch die Anzahl der erbrachten Leistungen zugenommen, und zwar um mehr 120 %. Eine weitere interessante Grösse, die im 2008 noch nicht erfasst wurde: jeder 3. Klient, der unsere Dienste in Anspruch nimmt, kommt zum ersten Mal zu uns.

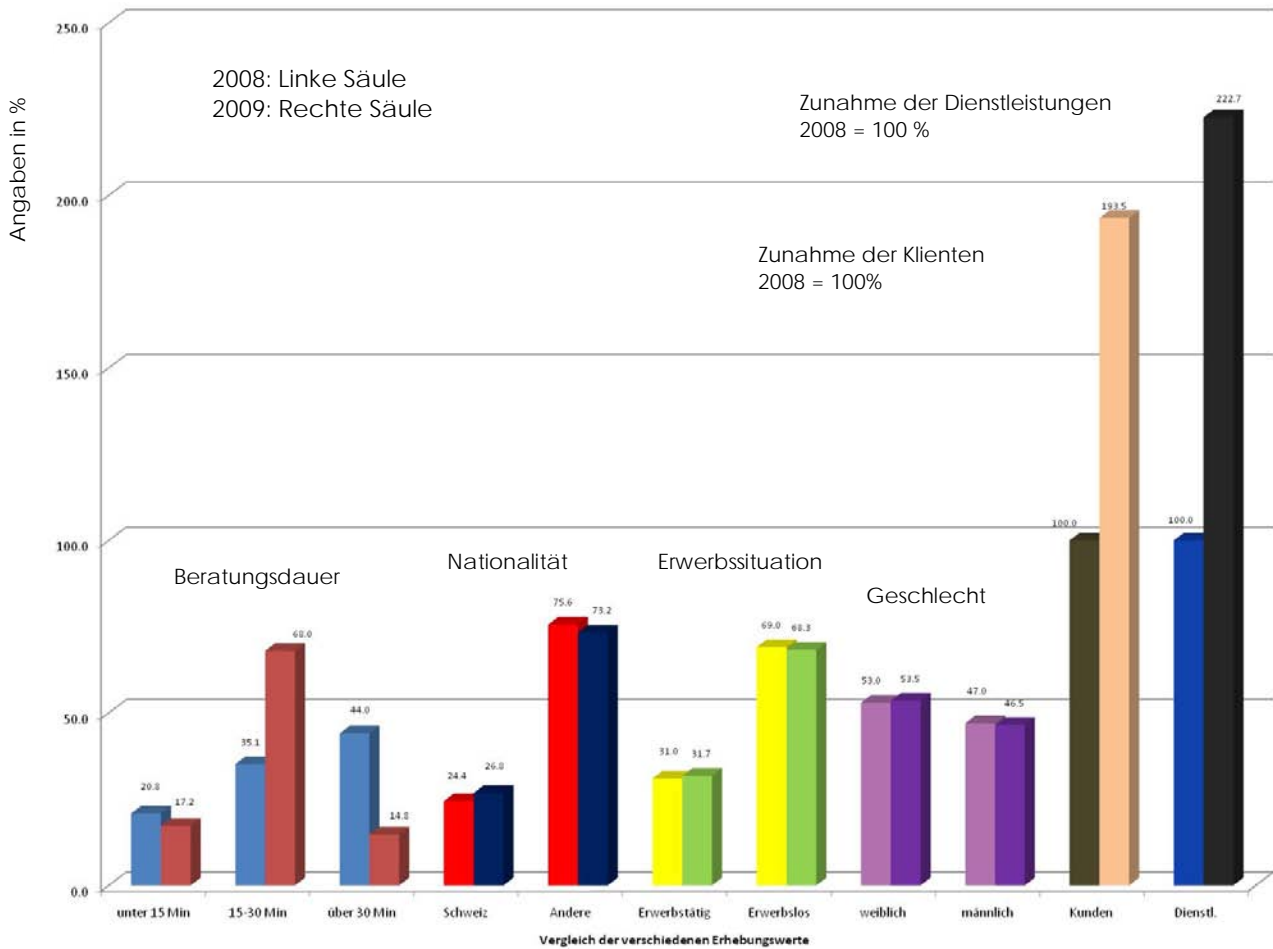
Art der Dienstleistungen: Die Grafik 2 zeigt es eindrücklich - am meisten gefragt ist die Bewerbung, gefolgt vom Lebenslauf und der Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen.

Zuweisende Institution: 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 gehört wohl v.a. Mund-zu-Mund-Propaganda.

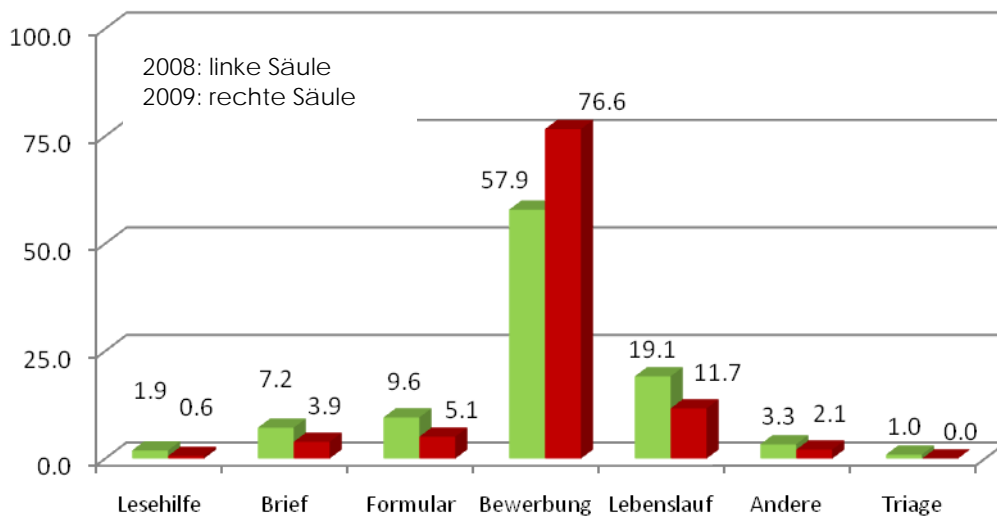
Zahlen & Fakten

	2008	2009
Ca. geleistete Beratungsstunden	200	250
(Freiwillige x 2h x Anzahl der Öffnungszeiten)		
Total Kunden	168	325 (+93.5 %)
Total erbrachte Dienstleistungen	300	668 (+122.7%)
Anteil Schweizer / Ausländer	24.4 / 75.6 %	26.8 / 73.2 %
Anteil erwerbstätiger / erwerbsloser Klienten	31.0 / 69.0 %	31.7 / 68.3 %
Anteil weiblicher / männlicher Klienten	53.0 / 47.0 %	53.5 / 46.5 %
Neue / alte Klienten	Nicht erfasst	37.5 / 62.5 %

Grafik 1: Zusammenfassung



Grafik 2: Art der Dienstleistungen



AUSBLICK

Die Zusammenarbeit zwischen der Stadt Bülach und dem Gemeinnützigen Frauenverein Bülach ist weiterhin sehr gut. Die Unterstützung durch das Team des „Reissverschluss“ ist unkompliziert und engagiert. Die Freiwilligen sind motiviert, selbstständig und sehr bemüht den Klienten bestmöglich zu helfen.

Die Zusammenarbeit mit dem RAV muss hingegen noch verbessert werden. Immer wieder müssen Dienstleistungen erbracht, d.h. Bewerbungen geschrieben werden, die wenig Sinn machen (Anforderungsprofil stimmt überhaupt nicht überein oder Fristen bereits abgelaufen...). Das ist sehr unbefriedigend für alle Beteiligten. Ein konstruktives Gespräch soll im Frühjahr 2010 geführt werden.

Ausserdem sollen weitere Freiwillige gesucht werden, die mit Freude und Kompetenz im Team mitarbeiten wollen, so dass die Belastung für alle Freiwilligen nicht zu hoch wird.

Bülach, im Januar 2010

Berichtverfasser:

Frauke Böni

(Vorstandsmitglied des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach)