

Schreibdienst Bülach

Tätigkeitsbericht 2010

DATEN

Name der Aktivgruppe	Schreibdienst Bülach
Trägerschaft	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gemeinnütziger Frauenverein Bülach ➤ Stadt Bülach, Reissverschluss
Eröffnet	Oktober 2007
Beratung und fachliche Unterstützung	➤ keine
Leiterin	➤ Frauke Böni, Vorstandsmitglied des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach
Team	➤ Bestehend aus 10-12 freiwillig arbeitenden Frauen und Männern, die ca. alle 3-4 Wochen einen 2.5-stündigen Einsatzleiten
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

Was im Oktober 2007 als Pilotprojekt gestartet wurde, ist inzwischen in Bülach zur festen Institution geworden und im ganzen Bezirk bekannt. Im letzten Jahr nahm die Zahl der Personen, welche unsere Dienstleistungen in Anspruch nahmen um weiter 14% zu. Inzwischen arbeiten jeweils 3 Freiwillige während der offiziellen Öffnungszeiten, damit allen Klienten entsprechend geholfen werden kann.

Wie spannend und bereichernd eine Mitarbeit im Schreibdienst ist, wird eindrücklich im persönlichen Erfahrungsbericht einer Freiwilligen auf Seite 5 geschildert.

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 Schreibdienst wurde im Oktober 2007 eröffnet. Nach anfänglich schwachen Klientenzahlen nahm die Zahl der Personen, welche unsere Dienste in Anspruch nehmen in den Jahren 2008 bis 2010 stetig zu. Inzwischen unterstützen wir übers Jahr verteilt fast 400 Personen bei Ihren Anliegen.

Die Zahl der Freiwilligen im Team schwankt zwischen 9 – 12 Personen. Da seit Beginn 2010 immer drei Personen während der Öffnungszeiten mitarbeiten, müssen alle Teammitglieder mehr Einsätze pro Jahr leisten. Für alle ist die Arbeit aber immer noch sehr bereichernd und wird als sehr wertvoll empfunden, auch die spürbare Wertschätzung der Klienten motiviert.

Der Schreibdienst ist seit Beginn 2007 in den Schulungsräumen im Gebäude des „Reissverschluss“ zu Hause, die die Stadt Bülach kostenlos zur Verfügung stellt. Die technische Infrastruktur, welche 2009 dank einer Spende des Gemeinnützigen Frauenvereins Bülach modernisiert wurde, läuft stabil. Ein abgesicherter Netzwerkzugang für den Schreibdienst ermöglicht einen einfachen Datenzugang und eine gute Datensicherheit für die Klienten. Jeder Klient hat seine persönlichen Dokumente aber auch auf einem persönlichen USB-Stick und damit auch zur anderweitigen Verfügung.

Vom Team wird manchmal bemängelt, dass für Gespräche mit heiklem Inhalt, v.a. beim Ausfüllen von Formularen der ALV oder persönlichen Briefen nicht genug Privatsphäre vorhanden ist. Es ist auch teilweise schwierig, einen gut formulierten Text zu Papier zu bringen, da der Geräuschpegel bei total sechs Personen sehr ablenken kann. Grund dafür sind die engen Platzverhältnisse.

AUSWERTUNG DER ERBRACHTEN DIENSTLEISTUNGEN

Vergleich zwischen 2009 und 2010 (siehe auch Grafik 1 & 2)

Nutzung: Die Nutzung des Schreibdienstes ist durchgehend sehr hoch. Selbst wenn drei erfahrene Freiwillige pro Öffnungszeit arbeiten, können längere Wartezeiten für die Klienten nicht vermieden werden. Es kommt nicht selten vor, dass die Freiwilligen „Überzeit“ machen müssen.

Beratungszeit: Die mehrheitliche Beratungszeit liegt zwischen 15 – 30 Minuten. Oft müssen mehrere Dienstleistungen erbracht werden. 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. Dieses Verhältnis ist praktisch seit 2007 unverändert.

Geschlecht der Klienten: Im 2010 waren es zum ersten Mal mehr Männer, welche die Dienstleistungen des Schreibdienstes in Anspruch nahmen.

Erwerbssituation: Die Wirtschaftskrise hat auch den Schreibdienst erreicht, d.h. wir mussten mehr erwerbslose Klienten unterstützen als in den Jahren zuvor.

Anzahl der Klienten / Dienstleistungen: Rund 34 % mehr Klienten suchten unsere Unterstützung, insgesamt erbrachten wir fast 900 einzelne Dienstleistungen. Und noch immer kommen neue Klienten zum ersten Mal uns, unverändert im Verhältnis 1:3.

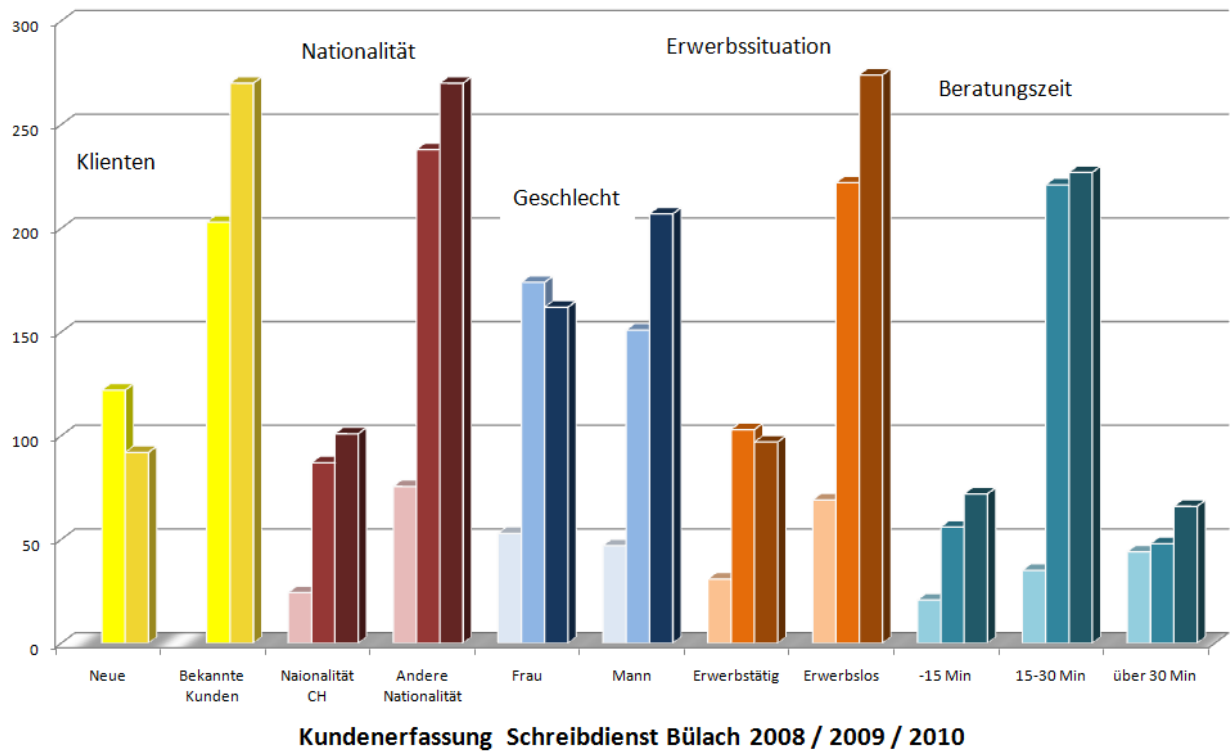
Art der Dienstleistungen: Die Grafik 2 zeigt es eindrücklich - am meisten gefragt ist wie bisher die Bewerbung, gefolgt vom Lebenslauf und der Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen. Auch da ist keine Trendwende erkennbar.

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.

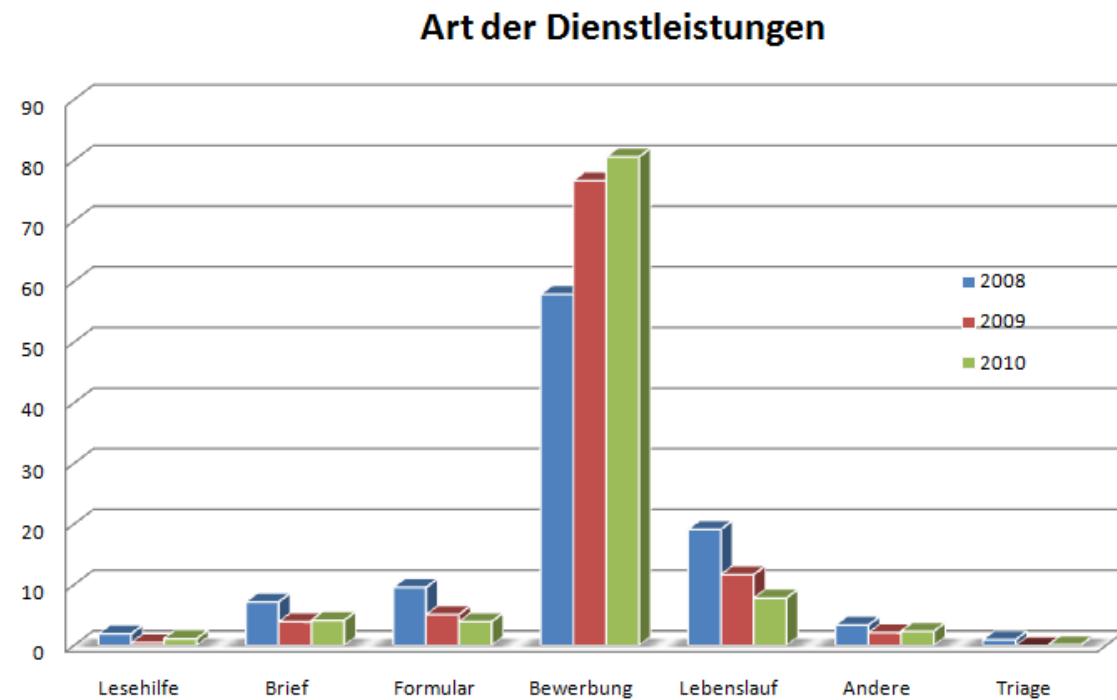
Zahlen & Fakten

	2008	2009	2010
Ca. geleistete Beratungsstunden (Freiwillige x 2h x Anzahl der Öffnungszeiten)	200	250	270
Total Kunden	168	325	369
Total erbrachte Dienstleistungen	300	668	895
Anteil Schweizer / Ausländer	25 / 75 %	26 / 74 %	27 / 73 %
Anteil erwerbstätiger / erwerbsloser Klienten	31 / 69 %	32 / 68 %	26 / 74 %
Anteil weiblicher / männlicher Klienten	53 / 47 %	54 / 46 %	44 / 56 %
Neue / alte Klienten	Nicht erfasst	37 / 63 %	25 / 75 %

Grafik 1: Zusammenfassung der Personenerhebung



Grafik 2: Art der Dienstleistungen



PERSÖNLICHER ERFAHRUNGSBERICHT EINER MITARBEITERIN DES SCHREIBDIENSTS

Bin ich zu spät? Die Frau unten an der Treppe wartet offensichtlich auf den Schreibdienst. Dabei hatte ich wirklich ausreichend Zeit, fast zwanzig Minuten, eingeplant, um alles vorzubereiten. «Nein, ich bin zu früh. Wissen Sie, ich bin gerne vor den anderen da, dann bin ich die Erste in der Schlange.» Fast wäre mir dieses Zeichen des Erfolgs etwas unheimlich, besonders da beim nächsten Mal weitere Kunden ihrem Beispiel folgen. Das kennt man doch sonst nur von Smartphones und Harry-Potter-Neuerscheinungen!

Andere schmeicheln uns weit weniger. Der Herr, der sich nach Überreichung der Stellinserate verabschiedet, um kurz einkaufen zu gehen, während ich seine Bewerbungen schreibe, überrumpelt mich allerdings kein zweites Mal.

Dass nicht alle mit Begeisterung dabei sind, ist verständlich. Wie fühlt sich wohl der ungelernete Arbeiter, der wenige Jahre vor der Pensionierung die Stelle bei seinem lebenslangen Arbeitgeber verloren hat und nun eine aussichtslose Bewerbung nach der anderen einreichen muss, um seinen Anspruch auf Arbeitslosengeld zu begründen? Hilfe ich ihm wirklich oder unterstütze ich ein demütigendes System, indem ich für ihn schreibe?

Manche, besonders die Erfolgreichen, sehen wir hingegen nicht wieder. Dabei wüsste ich zu gerne, was aus der Kellnerin geworden ist, die voller Freude berichtet hat, sie sei auf die letzte Bewerbung hin zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen worden. Wie ist es der Mieterin ergangen, die mit der Pflege der Hausumgebung unzufrieden war und Hilfe bei der Formulierung eines höflichen aber bestimmten Briefes an den Abwart suchte? Dem Koch, der ein besseres Arbeitszeugnis wollte, und dessen Ehefrau mir all die Spezialitäten geschildert hat, die er zubereiten konnte? Wen ein Einblick in fremde Schicksale und andere Welten reizt, dem ist zu einem Einsatz im Schreibdienst nur zu raten. *(Text von Claudia Forni)*

AUSBLICK

Die Zusammenarbeit zwischen der Stadt Bülach und dem Gemeinnützigen Frauenverein Bülach ist 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 hat sich etwas beruhigt. In einem ausführlichen Gespräch mit dem zuständigen Verantwortlichen konnte geklärt werden, warum wir u.U. eine Bewerbung nicht verfassen. Nämlich dann, wenn der Bewerber die Anforderungen in keinsten Weise erfüllt. So eine Bewerbung kosten das Team kostbare Zeit und dem Bewerber Geld für die Bewerbungsmappe und das Porto.

Viele Bewerbungen müssen heute online per Email erfolgen. Das ist für unsere Klienten im Normalfall nicht möglich. Wir überlegen uns daher, die Bewerbungen in ihrem Namen über eine Emailadresse des Schreibdienstes zu versenden. Allerdings klar mit dem Hinweis, dass der Bewerber für weitere Auskünfte nur telefonisch kontaktiert werden kann. Ein erster Versuch ist für Frühjahr 2011 geplant.

Immer wieder spüren wir das Bedürfnis der Klienten nach vermehrtem Zugang zu Computer und Internet. Der Frauenverein fände es daher sinnvoll, wenn in Bülach ein Internetcafé eröffnet würde, analog zum Projekt Café Klick (mehr Infos auf www.kafiklick.ch) in Zürich.

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

Berichtverfasserin: *Frauke Böni*