

Vierter Zwischenbericht Praxisnahe Beratungsstelle und Arbeitsintegration Velowerkstatt Gleis 5

1. Einleitung

Dieser Zwischenbericht ist eine Teilleistung der Vereinbarung zwischen der Stadt Kloten und dem Verein Plattform Glattal bezüglich der Dienstleistungen des Angebotes Gleis 5: Die praxisnahe Beratungsstelle für Erwachsene mit Wohnsitz in Kloten, die öffentlichen Veranstaltungen für die Bevölkerung der Stadt Kloten sowie die Arbeitsintegrationsangebote.

Die per Juli 2013 zwischen den Vertreter/innen der Stadt Kloten, der beiden Landeskirchen und der Geschäftsleitung der Plattform Glattal vereinbarten Angebotsänderungen im Gleis 5 konnten teilweise schon per Anfang 2013 umgesetzt werden.

Die gestiegenen Nutzer/innenzahlen belegen, dass die beschlossenen Konzeptanpassungen sinnvoll und nötig waren.

Der vorliegende Zwischenbericht umfasst den Zeitraum vom 1. Oktober 2014 bis Ende September 2015.

2. Team

2.2. Schreibdienst und Beratungsstelle

Frau Breitenmoser leitet seit Angebotsbeginn im 2009 das Schreibdienst- und Beratungsteam. Die Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin, Frau Inga Ruf, hat sich nach zwei Jahren wertvoller Unterstützung und Teammitarbeit zur Rückkehr in ihr Heimatland Deutschland entschlossen. Wir danken ihr an dieser Stelle sehr für den engagierten Einsatz im Gleis 5. Zum Glück verläuft die Ausbildung von Frau Isabel Freitas an der Schule für Sozialbegleitung so erfolgreich, dass wir den Übergang bis zum definitiven Einstieg Anfang September von Frau Stefanie Weber, einer angehenden Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin, gut bewältigen konnten. Das Angebot wird so rege frequentiert, dass wir mit den jetzigen personellen Ressourcen gelegentlich die Grenze des Bewältigbaren erreichen.

2.3. Arbeitsintegration

Das Dreierteam unter der Leitung von Claude Naef harmoniert gut, und wir können nun merklich mehr Reparaturaufträge ausführen. Der Informationsaustausch zwischen den einzelnen Teammitgliedern ist durch die sich wenig überschneidende Arbeitszeit etwas erschwert und nimmt mehr Zeit in Anspruch. (s. Anhang Beratungen Gleis 5).

3. Die Gleis 5 Angebote

3.1. Schreibdienst und Beratungsstelle

Inzwischen ist die Beratungsstelle mit dem Schreibdienstangebot in Kloten ein Begriff und ist kaum mehr wegzudenken. Die bisherigen Benutzer/innen bringen inzwischen auch ihre in Kloten wohnhaften Bekannten mit (das belegt die zunehmende Zahl der Selbstanmelder/innen) und das Angebot wird sehr geschätzt.

In der letzten Berichtsperiode war das Verhältnis zwischen Schweizer/innen und Besucher/innen ausländischer Herkunft praktisch ausgeglichen. Inzwischen hat sich die Besucher/innenzahl ausländischer Herkunft um gut 20% erhöht. Von den 85 in der Statistik aufgeführten ausländischen Nutzer/innen haben jedoch 31 eine C-Bewilligung (s. Anhang Beratungen Gleis 5 und Sprach- und Herkunftserhebung Beratung Gleis 5 Abb.3).

Wir haben dieses Jahr zusätzlich die Herkunftsländer und Sprachregionen der Besucher/innen erhoben. Die Detailzahlen dazu siehe Anhang Sprach- und Herkunftserhebung Beratung Gleis 5, Abb.1, Abb.2 und Abb.4. Nach wie vor bildet Deutsch mit 36% die grösste Sprachgruppe. Viele Besucher/innen kommen aus englisch sprachigen Ländern. Die vereinzelt oder verschwindend kleinen Zahlen anderer Herkunftsländer bleiben hier unerwähnt.

Mehrheitlich werden die Besucher/innen über stadtinterne Stellen (61) auf uns aufmerksam. 37 zugewiesenen Nutzer/innen wurden durch andere Stellen auf uns aufmerksam gemacht und 41 kamen von sich aus zu uns (s. Beratungen Gleis 5).

Weiterhin besteht kein markanter Unterschied zwischen männlichen und weiblichen Besucher/innen. Auch bei den Altersgruppen sind die Unterschiede ohne grosse Bedeutung.

In dieser Berichtsperiode wurden die Sprechstunden 1690 Mal besucht. In 139 Situationen waren das Erstkontakte, 577 der Besucher/innen nutzten das Beratungs-, Schreibdienstangebot aber mehrmals (s. Beratungen Gleis 5).

Anhand der statistischen Erhebungen (Statistik Gleis 5) von selbständigen PC-Nutzer/innen (496) getrennt von Besucher/innen, die eine fast 1:1 Betreuung benötigen (1194) wird deutlich, wie gross der Unterstützungsbedarf ist. Der Anstieg der „schreib- und computerungewohnten“ Ratsuchenden ist auch in dieser Berichtsperiode deutlich sichtbar.

Die hauptsächlichen Themenschwerpunkte sind nach wie vor Wohnungs- und Arbeitssuche und Ämterkorrespondenz, resp. Hilfestellungen beim Ausfüllen von Formularen.

Die Tatsache hält an, dass die wenigsten der Besucher/innen in der Lage sind, ihre Schreibaufgaben von unserer Unterstützung unabhängig zu bewältigen. Oft betreuen wir zu zweit bis zu vier Personen an den Computern gleichzeitig und das bei vorwiegend PC- und Schreibunge- wohntem Zielpublikum.

Die zusätzliche PC-Station ist zwar technisch sinnvoll, hilft aber nicht, die Engpässe bei der nötigen Beratungsintensität zu überbrücken.

Es zeigt sich, dass der Entscheid angebracht war, die Donnerstagabendsprechstunden von 19 auf 18.30 Uhr anzupassen. Es gibt inzwischen mehr Besucher/innen nach 17 Uhr, die angebotene Zeit wird aber selten bis 18.30 Uhr ausgeschöpft.

Die durchgeführten Fachveranstaltungen zum Thema Steuern (d.h. online Ausfüllen der Steuererklärung Vorort) an drei Abenden hat sich sehr bewährt. Zu Gunsten dieses gut besuchten Angebotes haben wir vorübergehend auf Fachveranstaltungen zu anderen Themen verzichtet.

3.2. Küche, Mittagstisch und Garten

Die Nutzung der Küche und des Gartens wurde Teil des Arbeitsintegrationsprogramms „Kantine Pischte“. Der Mittagstisch existiert seit Beginn 2013 nicht mehr. Aus diesem Grund werden wir diesen Punkt in künftigen Berichten nicht mehr erwähnen.

3.3. Velowerkstatt

Der Arbeitsintegrationsplatz ist gut besetzt. Leider mussten wir das Arbeitsverhältnis mit einem engagierten Teilnehmer frühzeitig auflösen. Seine gesundheitliche Situation veranlasste uns zu diesem Schritt.

Die Ausbildung unserer Lehrfrau ist anspruchsvoller als vorhergesehen und nimmt viel Zeit in Anspruch. Da für den Beruf als Fahrradmechanikerin EFZ nur eine Fachausbildung existiert, erschwert dies die Selektion für eine geeignete/n Auszubildende/n mit Chancen auf einen Lehrabschluss. Nach einem Jahr Ausbildungszeit sind viele Veränderungen und Fortschritte gut ersichtlich und zeigen, dass die zahlreichen Diskussionen und Auseinandersetzungen langsam Früchte tragen. Dieses Resultat verdanken wir nicht zuletzt der sehr guten und intensiven Zusammenarbeit mit der zuständigen IV-Beraterin und der verantwortlichen Beiständin.

Auch diesen Sommer boten wir im Rahmen des Ferienplausches (Verein Freizeit Klotten VFK) wieder einen Veloreparaturkurs für Mittelstufenschüler/innen an. Er bietet Gelegenheit, einen Einblick in die Mechanik der eigenen Räder zu erhalten. Gleichzeitig können die Schüler/innen gegenseitig ihre Geschicklichkeit auf einem betreuten Veloparcours messen.

3.4. Betriebspraktiker

Mit der immer intensiveren Nutzung der Gleis 5 Räumlichkeiten, ist auch der Reinigungs- und Unterhaltsaufwand merklich gestiegen. Täglich werden die sanitären Anlagen und die öffentlichen Räume gereinigt. Dabei schätzen wir den zuverlässigen und sehr selbständigen Einsatz „unseres“ Betriebspraktikers, der die anfallenden Arbeiten sehr gewissenhaft erledigt. Dieser hat parallel zu seiner Arbeit bei uns eine Ausbildung zum Taxichauffeur und Limousinen Fahrer absolviert und die Prüfungen mit Bravour bestanden. Dies nicht zuletzt dank der finanziellen Unterstützung der katholischen Kirche, welche ihm aufgrund unserer Referenzen einen Teil der hohen Ausbildungskosten finanziert hat.

Seit bestandener Prüfungsabschluss erhält er während seinem Einsatz im Gleis 5 bereits die Möglichkeit, externe Fahraufträge zu erledigen. So ist es ihm möglich, bereits vor dem Schritt in die Selbständigkeit einen Kundenstamm aufzubauen.

Die Flechtarbeiten, resp. das sogenannte Gurtprojekt, mussten wir aus Kapazitätsgründen auf Eis legen. Es ist auch unklar, ob die teilweise sehr anspruchsvollen Arbeiten überhaupt je von Teilnehmenden ausgeführt werden könnten.

4. Fazit

Sowohl die Zahlen, als auch die positiven Rückmeldungen der zuweisenden Stellen belegen, dass das Angebot von Schreibdienst und Beratungsstelle von Bedeutung ist. Wie die Besucher/innenstatistik belegt, war die zeitliche Anpassung vom Donnerstag gut und sinnvoll.

In einzelnen, sehr komplexen Fällen bei sprachlichen Problemen, besteht die Möglichkeit einer persönlichen Begleitung zu Ämtern durch unsere Praktikantin Isabel Freitas. Durch ihre breiten Sprachkenntnisse (Portugiesisch, Spanisch, Französisch, Italienisch und Englisch) konnten wir schon einige Missverständnisse zwischen Besucher/innen und Amtspersonen klären. Wir stellen in diesem Bereich einen deutlichen Bedarf fest, den wir mit den momentanen personellen Ressourcen nicht anbieten können.

Das Angebot erfordert heute eine tägliche Doppelbesetzung in der Beratung. Die Zunahme an Beratungsbedarf wird auch anhand der Besucher/innen Erhebung deutlich (s. Beratungen Gleis 5). Wenn diese Entwicklung anhält, muss über eine Angebotserweiterung nachgedacht werden.

Die Auftragslage in der Velowerkstatt ist sehr gut und insofern ideal, dass wir nebst der Aufbereitung ausgemusterter Velos immer mehr Veloreparaturen ausführen dürfen. Unser stetig wachsender Kundenstamm zeigt uns, dass wir mit unseren hohen Qualitätsansprüchen auf dem richtigen Weg sind.

Das Angebot eines Ausbildungsplatzes als Fahrradmechaniker/in EFZ ist für einen Betrieb unserer Grösse eine grosse Herausforderung. Einerseits sind die Defizite einer Auszubildenden mit einer IV-Problematik auf vielen Ebenen (Schulleistungen, Persönlichkeit, Sozialverhalten etc.) spürbar und andererseits ist der enorm wichtige Informationsfluss in einem teilzeitarbeitenden Dreierteam ein wöchentlicher Kraftakt.

5. Dank

Wir danken allen zuweisenden Stellen für das entgegengebrachte Vertrauen. Ein spezieller Dank geht an die beiden Landeskirchen und der Stadt Kloten für ihre finanzielle Unterstützung und im Besonderen für die konstruktive Zusammenarbeit.

Wir bedanken uns für die unkomplizierte Vermittlung der Widereinsteiger/innen durch die Arbeitsvermittlerin der Sozialberatung Kloten. Besonders erwähnenswert ist die unbürokratische und konstruktive Zusammenarbeit mit der Leitung und dem Team der Sozialberatung Kloten.

6. Anhänge

- Beratungen Gleis 5
- Sprach- und Herkunftserhebung Beratung Gleis 5
- Statistik Gleis 5
- Umsatzzahlen Velowerkstatt

Arbeitsintegration Gleis 5

Claude Naef

Schreibdienst und Beratungsstelle Gleis 5

Berna Breitenmoser

Kloten, Oktober 2015