

Fünfter Zwischenbericht Praxisnahe Beratungsstelle und Arbeitsintegration Velowerkstatt

Oktober 2015 – September 2016

GLEIS 5

Kloten, Oktober 2016
Berna Breitenmoser
Claude Naef



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Team	3
2.1 Schreibdienst und Beratungsstelle	3
2.2 Velowerkstatt und Arbeitsintegration	4
3. Die Angebote	4
3.1 Schreibdienst und Beratungsstelle	4
3.2 Velowerkstatt und Arbeitsintegration	7
3.2.1 Garten und Umgebung.....	7
3.2.2 Velowerkstatt.....	8
3.2.3 BetriebspraktikerIn	9
4. Fazit	10
5. Dank	10
6. Anhang	11
6.1 Statistik Beratungen Gleis 5	11
6.2 Statistik Gleis 5 Gesamt / Oktober 2015 bis September 2016	11

1. Einleitung

Das Gleis 5 ist ein Angebot der Plattform Glattal, dem Verein für soziale Angebote der Gemeinden Dietlikon, Opfikon, Wallisellen, Kloten und Nürensdorf. Das Gleis 5 ist eine polyvalente Beratungsstelle und ein Schreibdienst für die Klotener Bevölkerung als auch eine Velowerkstatt. In der Velowerkstatt wird nebst Fahrradreparaturen und Servicearbeiten aller Art auch Arbeitsintegration betrieben.

Seit Juli 1996 bilden die Stadt Kloten, die evangelisch-reformierte Kirchgemeinde und die römisch-katholische Kirchgemeinde gemeinsam die Trägerschaft für das Gleis 5.

Das Angebot des Gleis 5 ist etabliert und wird rege genutzt. Die Leistungen werden mit den Trägerschaften laufend diskutiert und dem aktuellen Bedarf der Klotener Bevölkerung angepasst.

Der vorliegende Zwischenbericht ist eine Teilleistung der Leistungsvereinbarung zwischen der Stadt Kloten, der beiden Landeskirchen und dem Verein Plattform Glattal. Der Bericht umfasst den Zeitraum vom 1. Oktober 2015 bis Ende September 2016.

2. Team

2.1 Schreibdienst und Beratungsstelle

Frau Breitenmoser leitet seit Angebotsbeginn 2009 das Schreibdienst- und Beratungsteam. Während der Berichtsperiode gab es im Beratungsteam einen Personalwechsel. Die per 1. September 2015 angestellte Sozialarbeiterin/ Sozialpädagogin, Stefanie Weber hat das Team während ihres letzten Bachelorjahres an der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW ergänzt. Sie sucht nach einem kurzen Auslandsaufenthalt eine 80% Festanstellung im Sozialbereich und wir wünschen ihr dafür alles Gute.

Seit 1. September 2016 hat Frau Mirjam Brotz voller Elan ihr 40% Pensum angetreten. Sie verfügt über einen fachlich breiten Background im sozialen Bereich.

Nach wie vor wichtiger Teambestandteil ist Frau Isabel Freitas, die seit Mai 2014 die Ausbildung zur Sozialbegleiterin absolviert.

Das Angebot wird unverändert rege genutzt. Die jetzigen personellen Ressourcen garantieren eine breite fachliche Qualität bei nach wie vor stetig steigender BesucherInnenzahl (s. Anhang 6.1. Statistik Beratung Gleis 5).

2.2 Velowerkstatt und Arbeitsintegration

Sebastian Heri kündigte seine Anstellung bei uns per Ende 2015. Orfeo Dubler und Claude Naef haben in Folge ihr Arbeitspensum um je zehn Stellenprozente erhöht um die weggefallene Arbeitskraft zu ersetzen. Damit nicht allzu viele Überstunden bei Ferienabwesenheiten entstehen, macht die Velowerkstatt zukünftig Betriebsferien von je einer Woche im Sommer und den Tagen über Weihnachten/Neujahr.

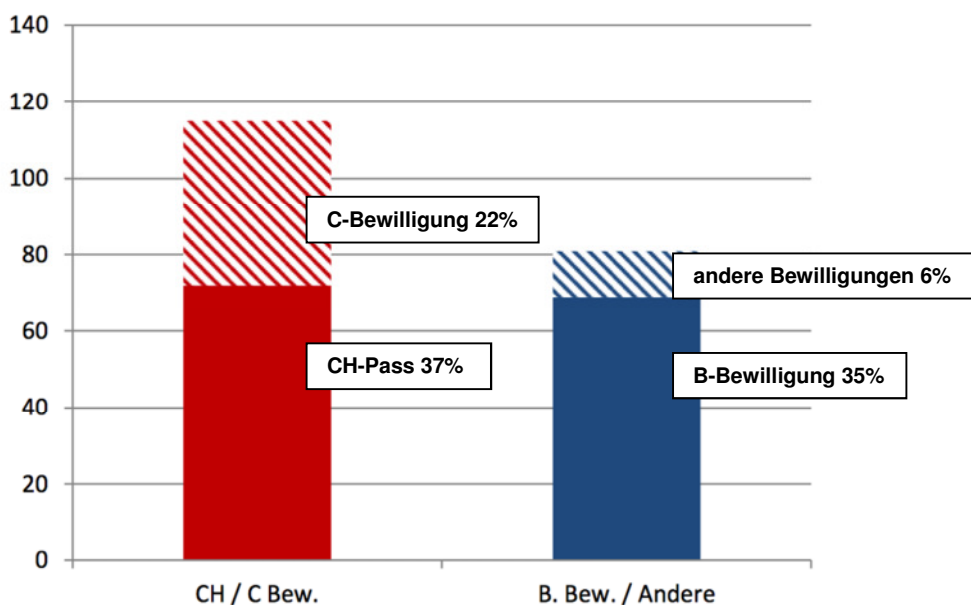
3. Die Angebote

3.1 Schreibdienst und Beratungsstelle

Die grosse Nachfrage nach einem niederschweligen Angebot zeigt sich in der hohen und kontinuierlich steigenden BesucherInnenzahl. In dieser Berichtsperiode haben 2063 Beratungen stattgefunden. In 197 Situationen waren das Erstkontakte, 850 der BesucherInnen nutzten das Beratungs-, Schreibdienstangebot mehrmals (s. Anhang 6.1. Statistik Beratungen Gleis 5). Viele BesucherInnen werden von Ämtern, Institutionen und Fachstellen zu uns geschickt, mit denen wir gut vernetzt sind und eng zusammenarbeiten. Aber auch die Mund zu Mund Propaganda unter KlotenerInnen bringt viele Ratsuchende ins Gleis 5. Die Rückmeldungen sind durchwegs positiv und motivieren uns in unserem Arbeitsalltag.

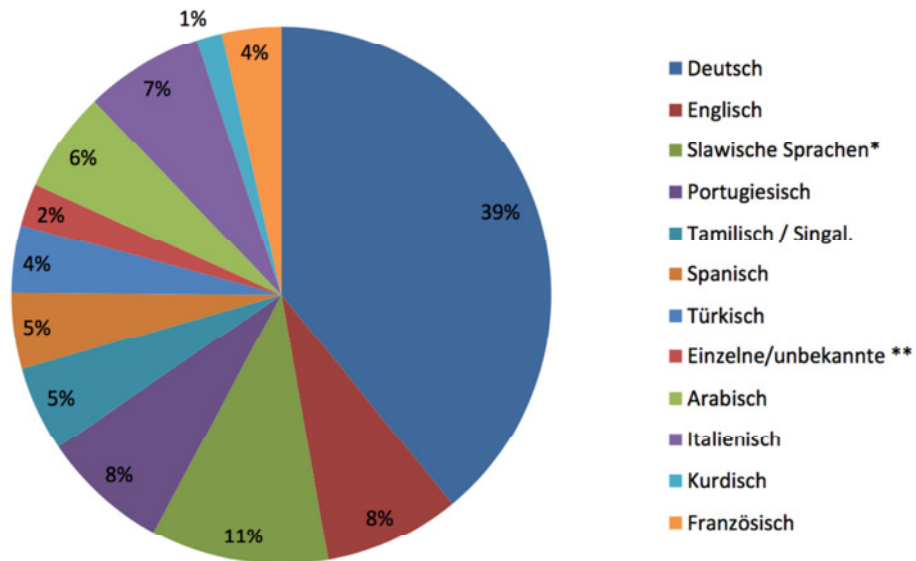
In dieser Berichtsperiode hat sich der Anteil von Menschen ausländischer Herkunft im Vergleich zum Vorjahr erhöht. Von total 197 BesucherInnen haben 72 den Schweizer Pass und 43 Personen eine C-Bewilligung.

Der grösste Anteil anderer Aufenthaltsbewilligungen sind in dieser Berichtsperiode 69 BesucherInnen mit B-Ausweisen, nur 12 haben andere Aufenthaltspapiere.



Wie schon letztes Jahr, haben wir zusätzlich die Herkunftsländer und Sprachregionen der BesucherInnen erhoben:

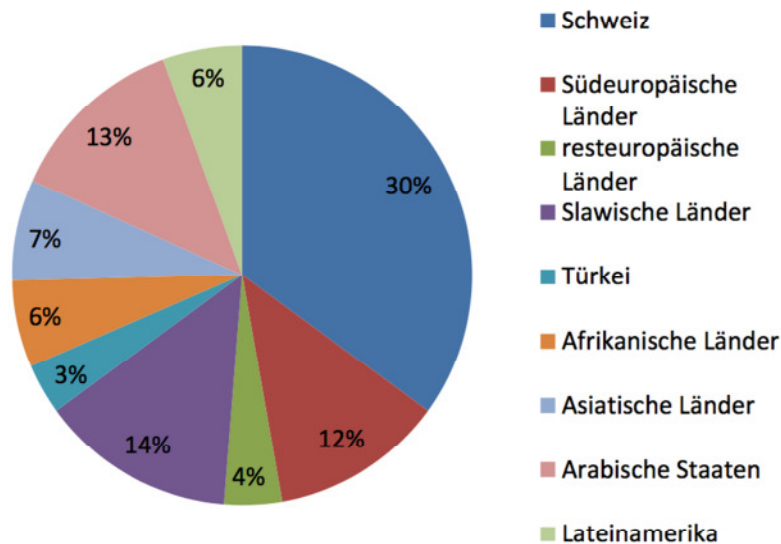
Spracherhebung der Beratungsstelle



Nach wie vor bildet Deutsch mit 39% die grösste Sprachgruppe. Neben den 30% SchweizerInnen, zählen dazu noch diejenigen Ratsuchenden aus Deutschland und ein paar „zweisprachige“ mit ausgezeichneten Deutschkenntnissen.

Viele BesucherInnen (8%) kommen aus englisch sprachigen Ländern. Eine steigende sprachliche Herkunftsgruppe bildet mit 11% der Anteil slawisch sprachiger AngebotsnutzerInnen. Nachfolgend ist eine Erhebung der Herkunftsländer dargestellt.

Herkunftsländer der BesucherInnen



Schweiz 30%	Afrikanische Länder 6%	Arabische Staaten 13%	Lateinamerika 6%
Slawische Länder 14%	Angola Länder	Algerien	Argentinien
Albanien	Ghana	Eritrea	Brasilien
Bosnien	Kenia	Iran	Chile
Bulgarien	Kongo	Irak	Dom. Republik
Kosovo	Mozambique	Marokko	Ecuador
Mazedonien	Nigeria	Pakistan	Jamaika
Rumänien	Togo	Somalia	Kolumbien
Russland	Tunesien	Sudan	Kuba
Serbien	Asiatische Länder 7%	Syrien	Peru
Slowakei	China		Resteuropäische Länder 4 %
Tschechische Rep.	Philippinen		Belgien
Ukraine	Thailand		Deutschland
Ungarn	Tibet		Frankreich
	Sri Lanka		Finnland
	Vietnam		Litauen

Von den 197 BesucherInnen erfolgten 69 Zuweisungen über die städtischen Dienste. Genauso viele wurden aus dem privaten Umfeld auf uns aufmerksam. 57 Personen wurden von anderen Fachstellen zugewiesen.

Wir haben vier Fachveranstaltungen durchgeführt (drei zum Thema Steuererklärungen und ein Computer-Basiskurs). Diese vier Anlässe wurden von insgesamt 26 Personen besucht (s. Anhang 6.1. Statistik Beratung Gleis 5).

Weiterhin besteht kein markanter Unterschied zwischen männlichen und weiblichen BesucherInnen. In der Tendenz nimmt der Männeranteil zu. Die grösste Altersgruppe ist diejenige der 30 bis 50-Jährigen. Auch die Gruppe der unter 30-Jährigen ist gewachsen.

Die Themenschwerpunkte sind nach wie vor Wohnungs- und Arbeitssuche. Die Stellensuche hat hier aber im Vergleich zum Vorjahr stark zugenommen. Im Bereich Diverses/Informationen geht es meist um Ämterkorrespondenz, resp. Hilfestellungen beim Ausfüllen von Formularen.

Anhand der statistischen Erhebungen (s. Anhang 6.3. Statistik Gleis 5 Gesamt) von selbständigen PC-NutzerInnen (506) getrennt von BesucherInnen, die eine 1:1 Betreuung benötigen (1556) wird deutlich, dass der Unterstützungsbedarf unserer Klientel sehr hoch ist. Der Anstieg der „schreib- und computerungewohnten“ Ratsuchenden war in dieser Berichtsperiode deutlich spürbar.

Einzelnen Ratsuchenden haben wir (ausserhalb der Sprechstunden) zwei bis drei Einführungslektionen zur Computernutzung angeboten. Wir hofften, sie damit zu mehr Selbständigkeit am Computer zu befähigen. Die Erfahrung hat gezeigt, dass dies nur dann Sinn macht, wenn zu Hause ein Computer zum Üben zur Verfügung steht. Nach 2 bis 3-wöchiger Anwendungspause ist das Erlernte wieder vergessen und der Unterstützungsbedarf wieder ähnlich hoch wie vorher.

Auf Grund dieser Problematik ist die von uns eingeführte zusätzliche mobile Computerstation nur mit der dafür notwendigen Beratungsintensität von mindestens zwei anwesenden Beraterinnen sinnvoll.

Die Donnerstagabendsprechstunden bis 18.30 Uhr werden von einzelnen wenigen Ratsuchenden genutzt und haben sich bewährt. Diese Randzeit wird v.a. von BesucherInnen genutzt und geschätzt, die sich im Arbeitsprozess befinden. Diese wöchentlichen Abendrandstunden lassen Zeit für intensivere Unterstützung zu, was während der hektischeren Nachmittagsstunden oft nur sehr begrenzt möglich ist.

Die an drei Abenden durchgeführten Fachveranstaltungen zum Thema Steuern (d.h. online Ausfüllen der Steuererklärung vor Ort) haben sich auch dieses Jahr sehr bewährt. Wir planen diese Fachinputs auch im Frühling 2017 und verzichten vorübergehend zu Gunsten dieses beliebten Themas auf Fachveranstaltungen zu anderen Themenbereichen.

3.2 Velowerkstatt und Arbeitsintegration

3.2.1 Garten und Umgebung

Bei der Umgebungspflege standen diese Saison aufwändige Pflanzenrückschnitte an. Eine zirka neunzig Quadratmeter grosse Fläche musste von wildwachsenden, bis zwei Meter hohen Pflanzen befreit werden – darunter viele Brombeerstauden. Die Teilnehmerin, welche mit dieser Aufgabe betraut war, machte diesen Job ganz hervorragend. Sie zeigte ein beeindruckendes Durchhaltevermögen und arbeitete penibel genau, mit dem Ziel, dass die entfernten Pflanzen künftig nicht wieder nachwachsen werden.

Bei den Rückschnitten der grossen Stauden entlang des Römerweges waren jedoch Profis gefragt. Emma Schmid (Liegenschaften, der Stadt Kloten) bot dazu unkompliziert ihre Hilfe an und organisierte die dazu notwendigen Facharbeiter. Nun sieht die Umgebung wieder sehr ansprechend und gepflegt aus.

3.2.2 Velowerkstatt

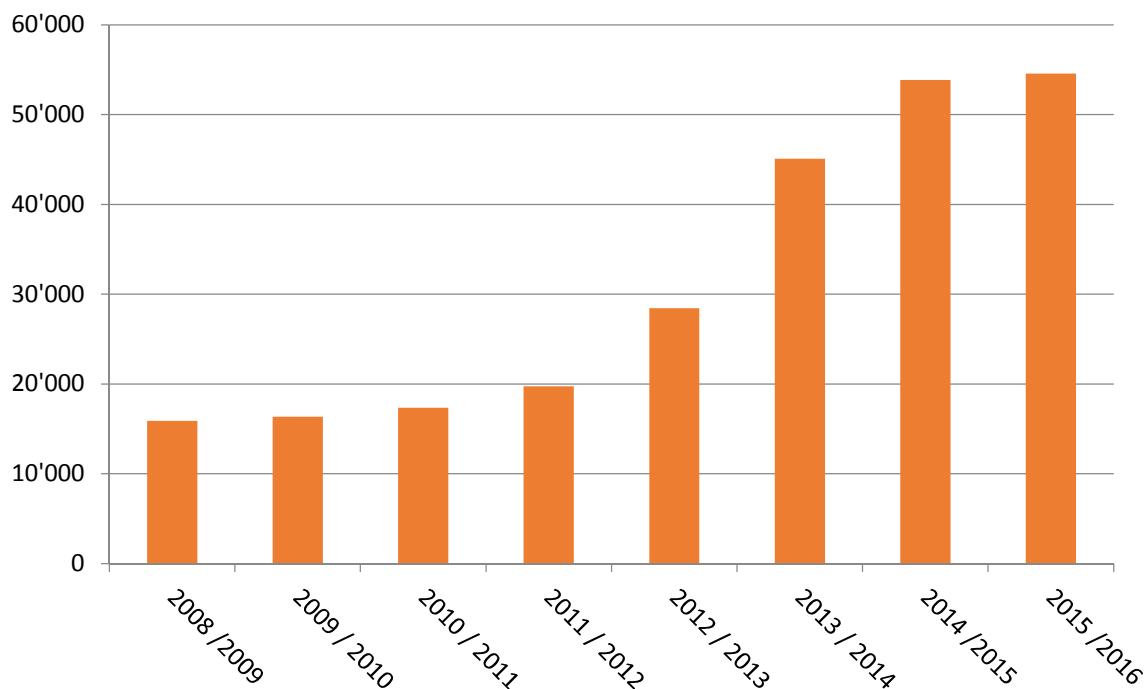
Der Arbeitsintegrationsplatz in der Velowerkstatt war durchgehend besetzt. Es zeigt sich inzwischen eindrücklich, dass die Auszubildende viel leistungsfähiger ist als der teilnehmende „Velomechaniker“ – was ja auch so sein soll.

Die Ausbildung unserer Lernenden nimmt weiterhin sehr viel Zeit in Anspruch. Ihre erzielten Fortschritte im vergangenen Jahr sind erfreulich, ob es jedoch für einen erfolgreichen Lehrabschluss reichen wird, werden wir im nächsten Sommer sehen. Wir schätzen die Situation aufgrund der IV-erkannten Mehrfachproblematik kritisch ein. Ihr Verhalten uns und den anderen Programmteilnehmenden gegenüber gibt immer noch viel zu reden. Da wir diese Schwierigkeiten auf Grund von diagnosebedingten Leistungsschwankungen begrenzt beeinflussen können, heisst es für uns vielfach: aushalten, spiegeln und einstecken. Die Zusammenarbeit mit der IV ist nach wie vor sehr gut.

Aus personellen Gründen konnten wir dieses Jahr keinen Veloreparaturkurs im Rahmen des Ferienplausches (Verein Freizeit Kloten) mehr anbieten.

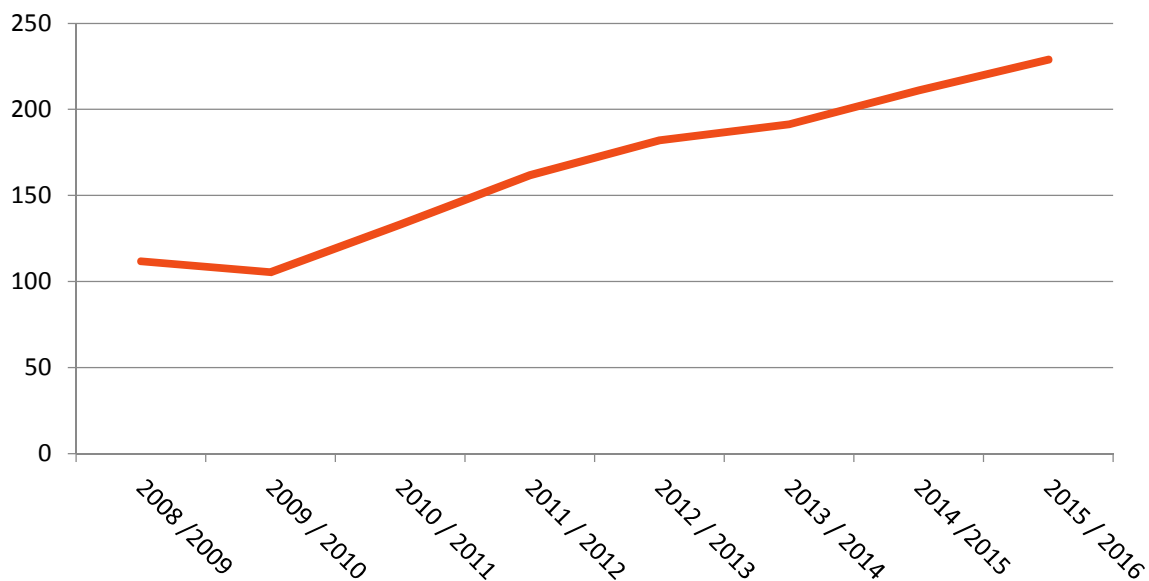
Die Auftragslage in der Velowerkstatt ist nach wie vor sehr gut und wir haben mit unserem Veloreparatur- und Occasionsveloverkaufsangebot einen grossen Kundenstamm aufbauen können. Unser Credo: „nichts ist unmöglich“ hat sich ganz offenbar in Kloten herumgesprochen und so bekommen wir immer wieder sehr spannende und herausfordernde Reparaturaufträge. Wir konnten in dieser Berichtsperiode den Umsatz merklich steigern.

Gesamtumsatz in Franken pro Berichtsperiode



Die beachtliche Anzahl an Occasionsverkäufen zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Die hohe Qualität unserer zum Verkauf angebotenen Velos erreichen wir durch eine zeitaufwändige Totalzerlegung der Fahrräder und einen kompromisslosen Austausch sämtlicher betagter und defekter Komponenten durch neue Teile. Die so erreichte Wertsteigerung schlägt sich direkt in einer Erhöhung des Nettoertrages pro verkauftem Velo nieder, was die untenstehende Grafik verdeutlicht:

Durchschnittlicher Nettoertrag in Franken pro verkauftes Velo



3.2.3 BetriebspraktikerIn

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. Die damit betraute Teilnehmerin macht ihre Arbeit absolut vorbildlich und lässt keine Wünsche offen. Sie arbeitet selbständig und handelt verantwortungsbewusst.

Nachdem sie bereits einige Monate bei uns gearbeitet hatte, stellten wir eher durch Zufall fest, dass sie weder lesen noch schreiben konnte. Mit diesem Handicap eine Anstellung im ersten Arbeitsmarkt zu finden, erschien uns in der heutigen Zeit eine nahezu unlösbare Aufgabe. Das Beratungsteam des Gleis 5 vermittelte den Kontakt zu einer Mitarbeiterin der Freiwilligenagentur, einer pensionierten ehemaligen Lehrerin. Diese bot grosszügig ihre Hilfe in Form eines Alphabetisierungskurses an. Sie unterrichtet die Migrantin nun wöchentlich und deren Fortschritte beim Lesen und Schreiben sind beachtlich.

Diese schöne Geschichte unterstreicht einmal mehr, wie fruchtbar die Zusammenarbeit zwischen der Freiwilligenagentur und dem Gleis 5 ist.

4. Fazit

Die Nachfrage nach dem Beratungsstellen- und Schreibdienstangebot im Gleis 5 ist enorm. Die Zufriedenheit unserer BesucherInnen und zuweisenden Stellen ist dementsprechend hoch. Der grosse Bedarf zeigt sich an den steigenden BesucherInnen Zahlen. Wir sind gut vernetzt und für viele der BesucherInnen sind wir die erste Anlaufstelle ihrer Anliegen, Sorgen und Nöte.

Die Statistiken der Beratungsstelle zeigen, dass bei unseren Mitarbeitenden zunehmend „multikulturelle“ Kompetenzen gefragt sind und sich die Verlängerung der Öffnungszeiten am Donnerstagabend bewährt hat (s. Anhänge 6.1., 6.2. und 6.3.).

Die Arbeitsintegrationsplätze „Velowerkstatt“ und „BetriebspraktikerIn“ waren lückenlos belegt. Die Ausbildung der jungen Frau zur Fahrradmechanikerin EFZ, welche von der IV zugewiesen worden ist, ist nach wie vor äusserst anspruchsvoll und zeitintensiv.

Die Velowerkstatt konnte sowohl den Gesamtumsatz als auch den Nettoertrag pro Fahrrad weiter steigern und bleibt ein wichtiges finanzielles Standbein des Gleis 5.

5. Dank

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

Wir bedanken uns für die gute Vermittlung der TeilnehmerInnen durch die Arbeitslosenberaterin der Stadt Kloten und die unbürokratische und konstruktive Zusammenarbeit mit der Leitung und dem Team der Sozialberatung Kloten.

Arbeitsintegration Gleis 5

Schreibdienst und Beratungsstelle Gleis 5

Claude Naef

Berna Breitenmoser

Kloten, Oktober 2016

6. Anhang

6.1 Statistik Beratungen Gleis 5

	Alter				Geschlecht	Nationalität			Kontaktart/ Inhalt					Indikatoren			Lösungen			Zuweisungen städt/inter					Zuweisung anderer Stellen						
	bis 20	20-30	30-40	40-50		andere	T	M	CH	nicht CH	Arbeit	Wohnen	Geld/ Finanzen	Beziehung/ Familie	psycho-soziales	Diverses/ Information	Anzahl Beratungen	Anzahl Erstkontakte	Anzahl mehrmalige Kontakte	Schreibdienst und Information	Beratung	Triage	Beratungsamt	Informations-schalter	Sozialberatung	Vormundschaft	Zusatzleistungen	Kirchen	Nachbetreuung Plattform	Sonstiges	Selbst
Oktober 2015	4	1	6	5	7	8	15	8	15	14	2	2	1	0	14	183	23	57	0	23	0	0	2	10	0	0	0	1	4	6	0
November 2015	0	5	8	4	3	10	10	5	15	14	3	1	1	0	6	159	20	62	0	20	0	0	2	3	0	0	1	0	4	10	0
Dezember 2015	0	1	6	2	1	5	5	2	8	5	0	0	0	0	6	134	10	56	1	9	0	0	2	1	0	0	0	2	4	1	0
Januar 2016	2	0	4	5	2	2	11	3	10	6	2	0	1	0	6	188	13	70	0	13	0	0	2	2	0	0	0	1	5	3	7
Februar 2016	0	5	9	3	4	5	16	6	15	13	5	1	1	0	2	196	21	85	1	21	0	1	1	5	0	0	0	0	6	8	4
März 2016	1	3	5	6	2	13	4	5	12	9	2	3	0	0	8	220	17	85	1	15	0	0	1	5	0	0	0	1	5	5	8
April 2016	0	2	8	2	3	10	5	6	9	5	3	1	0	0	6	178	15	82	1	12	0	0	1	5	0	0	0	0	3	6	7
Mai 2016	1	2	8	4	3	11	7	9	9	6	4	0	0	1	7	151	18	73	1	17	0	0	0	6	0	0	1	0	1	10	0
Juni 2016	0	7	3	4	3	8	9	6	11	13	1	3	0	0	3	180	17	74	0	17	0	0	2	3	0	0	0	0	6	6	0
Juli 2016	2	3	4	1	2	5	7	6	6	8	3	0	0	0	5	155	12	70	0	12	0	0	2	2	0	0	0	0	3	5	0
August 2016	2	2	5	1	5	5	10	10	5	7	5	0	1	0	5	146	15	70	3	12	0	0	3	3	0	0	0	1	3	5	0
September 2016	1	1	6	7	1	6	10	5	11	6	4	0	0	0	9	173	16	66	0	15	1	0	1	4	0	0	0	1	4	6	0
	13	32	72	44	36	88	109	71	126	106	34	11	5	1	77	2063	197	850	8	186	1	1	19	49	0	0	2	7	48	71	26
	197				197	197	Mehrfachnennungen möglich								69					57											

6.2 Statistik Gleis 5 Gesamt / Oktober 2015 bis September 2016

	BesucherInnen						Betriebseinnahmen	Anzahl Einsatzstunden		
	offene Tage	SchD	B	Total	FachV	Do-Abende nach 17 Uhr		Velowerkstatt	MA Velo	MA Betrieb
Okt 15	23	53	130	183	0	16	2'157.00	84	34	141
Nov 15	21	42	117	159	0	15	1'760.00	80	75	100
Dez 15	18	27	107	134	0	12	2'738.00	48	63	91
Jan 16	21	47	141	188	7	13	2'674.00	76	68	88
Feb 16	21	44	152	196	4	9	3'965.00	84	68	116
Mrz 16	20	66	154	220	5	10	3'750.00	52	72	110
Apr 16	21	52	126	178	7	11	7'971.00	0	64	127
Mai 16	19	37	113	151	0	5	8'931.00	24	64	68
Jun 16	22	28	152	180	0	17	3'924.00	76	47	137
Jul 16	21	36	119	155	0	7	6'809.00	75	53	47
Aug 16	22	43	103	146	0	2	3'979.00	30	22	119
Sep 16	22	31	142	173	0	13	5'897.00	80	48	97
Total	251	506	1556	2'063	23	130	54'555	709	678	1'241

SchD = Schreibdienst
B = Besucher