



**Die kirchliche
Fachstelle
bei Arbeitslosigkeit
Jahresbericht
2017**

DFA

Wir glauben an die Kraft, die in jedem Menschen steckt. Unsere Arbeit hilft, sie zu entfalten.

aus dem DFA-Leitbild 2017

Liebe Leserin, lieber Leser

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserer Organisation und unserer Arbeit. Der vorliegende Bericht soll Ihnen einen Einblick verschaffen, was uns im letzten Jahr DFA-intern beschäftigt und bewegt hat. Er soll Ihnen ein paar Anhaltspunkte vermitteln, was unter dem Jahr an Beratung und Unterstützung geleistet wurde. Und nicht zuletzt möchten wir Ihnen anhand von Fallbeispielen darlegen, was es für Betroffene bedeutet, die Hilfe der DFA in Anspruch nehmen zu können.

Unsere beiden Trägerorganisationen, die evangelisch-reformierte Landeskirche des Kantons Zürich sowie die katholische Körperschaft des Kantons Zürich, ermöglichen die Arbeit der DFA bereits seit 1976. Sie verstehen unsere Arbeit als Teil der Diakonie, des Dienstes gegenüber Menschen in Not. Wir sind dankbar und stolz, Hilfesuchende weiterhin niederschwellig, unbürokratisch, kompetent und konkret unterstützen zu können!

Ein herzlicher Dank an dieser Stelle den Mitgliedern der ökumenischen Steuergruppe, unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, den Aushilfen und dem Praktikanten für ihren beherzten Einsatz zur Unterstützung von «ArbeitnehmerInnen in Not»!

Martin Mennen, Leiter DFA

Weiterentwicklung als Konstante

Neben der gewohnt hohen Nachfrage nach Unterstützung war das DFA-Jahr 2017 insbesondere geprägt von drei Schwerpunkten: dem Wechsel in der Leitung, der Entwicklung eines gemeinsamen Leitbildes für die drei Standorte und der Erarbeitung gemeinsamer strategischer Leitlinien für die Jahre 2018–2022.

Wechsel in der Gesamtleitung

Ende Mai hat Regula Dick, die langjährige Rechtsberaterin, Standortleiterin der DFA Zürich und seit der Zusammenführung der drei DFA-Standorte 2016 Gesamtleiterin, die Organisation verlassen, um sich wieder der operativen Arbeit als Rechtsberaterin widmen zu können. Sie wurde im September von Martin Mennen als neuem Gesamtleiter der DFA abgelöst. Regula Dick leistete einen wesentlichen Beitrag zur steten Professionalisierung der Rechtsberatung in der DFA und war auch massgeblich verantwortlich für den Organisationsentwicklungsprozess, der zur Bereinigung der DFA-Strukturen führte. Für ihr Engagement und ihre geleisteten Dienste an dieser Stelle ein herzlicher Dank und die besten Wünsche für die Zukunft!

Wechsel in der Zuständigkeit des Pilotprojekts 50plus

Urs Zuberbühler, Job-Coach im Pilotprojekt 50plus, schied per Ende 2017 altershalber aus. Wir danken ihm an dieser Stelle für seine wertvolle Mitarbeit und seinen Einsatz im Rahmen von 50plus. Die Verantwortung für das Coaching 50plus übernimmt künftig Daniel Peter. Herr Peter ist seit Dezember 2016 bereits als Job-Coach und Bewerbungsberater bei der DFA Winterthur tätig. Er verfügt über breite Erfahrung im Personalwesen.

Gemeinsame Struktur, gemeinsame Werte, gemeinsames Arbeitsverständnis

Nachdem 2016 die drei DFA-Standorte Uster, Winterthur und Zürich in eine gemeinsame Organisationsstruktur überführt werden konnten, stand für 2017 die Entwicklung eines gemeinsamen Leitbildes an. Die Belegschaft der drei Betriebe und die ökumenische Steuergruppe der DFA erarbeiteten dieses im Juni und schufen damit eine Grundlage, die künftig als gemeinsames Wertegerüst und Arbeitsverständnis in der DFA Orientierung vermitteln wird.

Strategische Ausrichtung 2018–2022

Im Rahmen einer zweitägigen Retraite im November erarbeiteten die operativen DFA-Verantwortlichen zusammen mit den Mitgliedern der ökumenischen Steuergruppe die Grundlagen für die strategische Ausrichtung in den nächsten Jahren. Aus der gemeinsamen Reflexion von bestehenden Arbeitsinhalten und Positionierung wurde deutlich: Das Engagement der DFA als unabhängige, allein den Interessen der Hilfesuchenden verpflichtete Beratungsstelle im Themenbereich Arbeit/Arbeitslosigkeit ist im Sinne gelebter Diakonie weiterhin gefragt. Die Angebotsbereiche Rechtsberatung, Sozialberatung und Bewerbungsunterstützung sind zukunftstauglich. Die DFA wird ihre Leistungen auch weiterhin komplementär (zu anderen Anbietern), subsidiär und niederschwellig erbringen.

In der Strategie 2018–2022 wird deshalb nicht die DFA neu erfunden, sondern es werden Entwicklungsschwerpunkte formuliert, wie die Arbeit der Fachstelle noch effektiver und effizienter bewältigt und externen Trends und Veränderungen entsprochen werden kann. Erfahren Sie mehr über die konkreten Themen und Inhalte der DFA-Strategie im Textbeitrag ab Seite 16.

Wir freuen uns, ab 2018 die Umsetzung der formulierten Ziele anzugehen!

Martin Mennen, Leiter DFA

Erfolgreicher Start des Pilotprojekts 50plus

Das Pilotprojekt unterstützt Personen im Alter von über 50 Jahren, welche weder staatlich finanzierte Angebote zur beruflichen Integration nutzen können noch eigene finanzielle Mittel haben, um sich im ersten Arbeitsmarkt zu integrieren. Dabei werden die Ratsuchenden individuell, aktiv und intensiv bei ihrer Suche nach einer neuen Stelle unterstützt und betreut. Auf diese Weise erhöhen sich die Chancen für diese Altersgruppe massgeblich, wieder eine Stelle zu finden.

Bei den Projektteilnehmenden muss eine Arbeitsfähigkeit von mindestens 80% ausgewiesen sein. Ausserdem sollen die Stellensuchenden bereit sein, zu einem marktgerechten Lohn zu arbeiten. Das Potenzial für eine Beratung der in Frage kommenden Personen wird zusammen mit den KlientInnen mittels Assessment geklärt. Anschliessend wird gemeinsam ein Stellenprofil erarbeitet. Dann werden auf den entsprechenden Portalen passende Stellen gesucht sowie lokale und regionale Arbeitgebende direkt angesprochen. Nach erfolgtem Stellenantritt können auf Wunsch sowohl die KlientInnen wie auch die Arbeitgebenden weiterhin begleitet und beraten werden.

Insgesamt konnten im ersten Jahr bereits sechzehn KlientInnen unterstützt werden. Im Projektplan vorgesehen waren acht bis zehn Personen. Erfreulicherweise gelang es, für fünf von diesen sechzehn Stellensuchenden eine Vollzeit- oder Teilzeitstelle zu finden. Mittels finanzieller Unterstützung konnte zudem einem Klienten eine neue Qualifizierung ermöglicht werden, wodurch er eine Teilzeitstelle in einer neuen Branche fand. Weiter konnte die DFA zu verschiedenen Arbeitgebenden, Arbeitgeberverbänden und diversen Gewerbevereinen Kontakte aufbauen.

Das Pilotprojekt ist somit erfolgreich gestartet. Es zeigt sich jedoch, dass die aktuellen Ressourcen von 20 Stellenprozent nur einen kleinen Teil des heutigen Bedarfes abdecken können. Es ist zudem davon auszugehen, dass die Thematik 50plus weiterhin im Fokus bleibt und die Anzahl Personen steigen wird, die keine staatliche Unterstützung erhalten.

Bibi Christensen, Standortleiterin DFA Winterthur

Geglückte Integration in den ersten Arbeitsmarkt

Zum Zeitpunkt der ersten Beratung bei der DFA war der Klient 56 Jahre alt und bis anhin im Industriebereich tätig. Seit zweieinhalb Jahren hatte er keine feste Anstellung mehr. Die ersten Gespräche wurden genutzt, um die im beruflichen und privaten Umfeld erlittenen Verletzungen zu verarbeiten. Gleichzeitig wurde ein Kompetenzprofil erarbeitet und die Arbeitsmarktsituation geprüft.

Anfänglich wurde der Schwerpunkt auf die Suche nach einer Beschäftigung im erlernten Beruf gelegt. Es glückte bald, dem Klienten ein Bewerbungsgespräch in seinem angestammten Tätigkeitsfeld zu vermitteln, leider erhielt er dort jedoch keine Anstellung. Die Absage führte beim Klienten zu einem Motivationseinbruch und er wollte die Beratung abbrechen. Nach intensiven Gesprächen konnte er von einem Neubeginn überzeugt werden.

Mittels des Nothilfekontos der DFA konnte dem Klienten eine Qualifizierung für Personentransporte finanziert werden. Der Klient fand eine Teilzeitanstellung als Chauffeur und schaffte auf diese Weise den Wiedereinstieg in den ersten Arbeitsmarkt.

Fortan wurde der Bereich für die Stellensuche auf weitere Branchen erweitert. Mittels des Nothilfekontos der DFA konnte dem Klienten eine Qualifizierung für Personentransporte finanziert werden. Der Klient fand eine Teilzeitanstellung als Chauffeur und schaffte auf diese Weise den Wiedereinstieg in den ersten Arbeitsmarkt. Seither kann er seinen Lebensunterhalt wieder vollständig selber bestreiten.

Bibi Christensen, Standortleiterin DFA Winterthur

Lohnausstände und Kündigung vor Pensionierung – Perspektiven dank der DFA

Frau Flor de Maria Figueroa de Müller, 61 Jahre alt und aus Peru stammend, arbeitete 13 Jahre als Spezialreinigerin für eine grössere Unternehmung. Sie ist verwitwet und alleinstehend. Ihre Deutschkenntnisse sind nur rudimentär.

Über die Jahre der Anstellung hinweg gab es immer wieder Lohnausstände. Da Frau Figueroa de Müller kurz vor der Pensionierung stand und ihr die Arbeit alles bedeutete, hatte sie die finanziellen Missstände hingenommen. Zum Teil hatte sie sogar auf Lohn verzichtet, um die Arbeitgeberin vor dem Konkurs zu retten. Um keinen Preis wollte sie ihre Anstellung verlieren und liess sich daher stets vertrösten. Nachdem wieder mehrere Monatslöhne ausstehend waren, kündigte die Arbeitgeberin das Arbeitsverhältnis aus wirtschaftlichen Gründen. Frau Figueroa de Müller wusste nicht wie weiter, denn ihre finanzielle Situation war in der Zwischenzeit äusserst prekär geworden. Zwar meldete sie sich um-

gehend beim RAV an, doch wurde ihr von der Arbeitslosenkasse mitgeteilt, dass die Arbeitslosenentschädigung erst nach Ablauf der dreimonatigen Kündigungsfrist entrichtet würde. So lange konnte sie nicht auf das Geld warten, und beim Sozialamt wollte sie sich auf keinen Fall anmelden. Die Arbeitslosenkasse empfahl ihr daher rechtliche Beratung. Nur: Geld für einen Anwalt hatte sie infolge der massiven Lohnausstände keines.

Auf Empfehlung gelangte Frau Figueroa de Müller mit ihren Anliegen an die DFA. Mit Hilfe der Rechtsberatung der DFA wurden die nötigen Schritte in die Wege geleitet. Infolge finanzieller Probleme der Arbeitgeberin und dem Zweifel daran, dass diese die offenen Löhne während der Kündigungsfrist zu bezahlen ver-



Flor de Maria
Figueroa de Müller
aus Peru

mag, wurde von der DFA für die Zeit der Kündigungsfrist erfolgreich Subrogation (Eintreten in die Lohnforderung) bei der Arbeitslosenkasse beantragt. Dies bedeutete für Frau Figueroa de Müller, dass sie aufgrund der besonderen Umstände bereits während der Kündigungsfrist, in welcher eigentlich noch die Arbeitgeberin lohnzahlungspflichtig wäre, Arbeitslosentaggelder beziehen konnte. Der gefürchtete Gang zum Sozialamt blieb ihr dadurch erspart.

Nach mehreren ausstehenden Monatslöhnen und einer Kündigung aus wirtschaftlichen Gründen suchte Frau Figueroa de Müller rechtliche Unterstützung bei der DFA. Dank deren Intervention wurde Insolvenzenschädigung sowie vorzeitiges Arbeitslosentaggeld erwirkt, was ihr den gefürchteten Gang zum Sozialamt ersparte.

Überdies leitete die DFA bei der Öffentlichen Arbeitslosenkasse den Antrag auf Insolvenzenschädigung für die geleistete Arbeit während der letzten vier Monate in die Wege. Der Antrag wurde gutgeheissen und die gesetzlich vorgesehene Entschädigung für einen Teil der ausstehenden Löhne ausbezahlt. Auch bei den Verhandlungen mit der Arbeitgeberin bezüglich des Arbeitszeugnisses und des Nachlassvertrags wurde Frau Figueroa de Müller erfolgreich durch die DFA unterstützt.

Dank der rechtlichen Beratung und Vertretung durch die DFA erhielt sie nicht nur einen Teil der offenen Löhne sowie vorzeitiges Arbeitslosentaggeld, sondern auch neue Perspektiven, indem ihr zum Recht verholfen und noch schlimmerer Schaden abgewendet wurde.

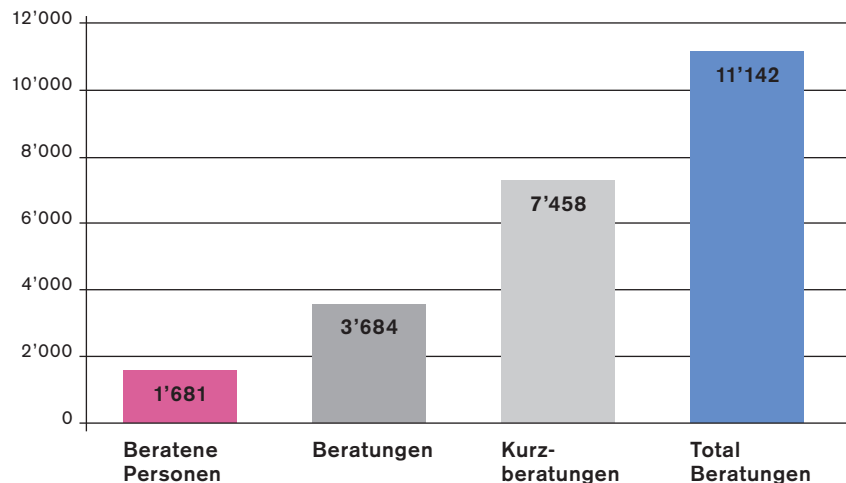
Liliane Schmidt-Bürkli,
Rechtsberaterin

DFA-Statistik 2017

Auf das Jahr 2016 wurden die drei DFA-Standorte in einer gemeinsamen Struktur zusammengefasst. Für das Jahr 2016 wurde erstmals ein gemeinsamer DFA-Jahresbericht erstellt, statistische Werte wurden ausgeklammert und jeweils separat je Betrieb auf www.dfa.ch zum Download zur Verfügung gestellt. Für das zweite «fusionierte» Jahr haben wir uns nun vorgenommen, ein paar gemeinsame Zahlen im Jahresbericht zu publizieren. Wir mussten aber feststellen, dass das gar nicht so einfach ist: An den einzelnen Standorten wird nicht übereinstimmend «das Gleiche gezählt», und unter den gleichen Bezeichnungen nicht immer «das Gleiche verstanden». Deshalb beschränken wir uns hier auf Angaben, deren Verlässlichkeit wir garantieren können.

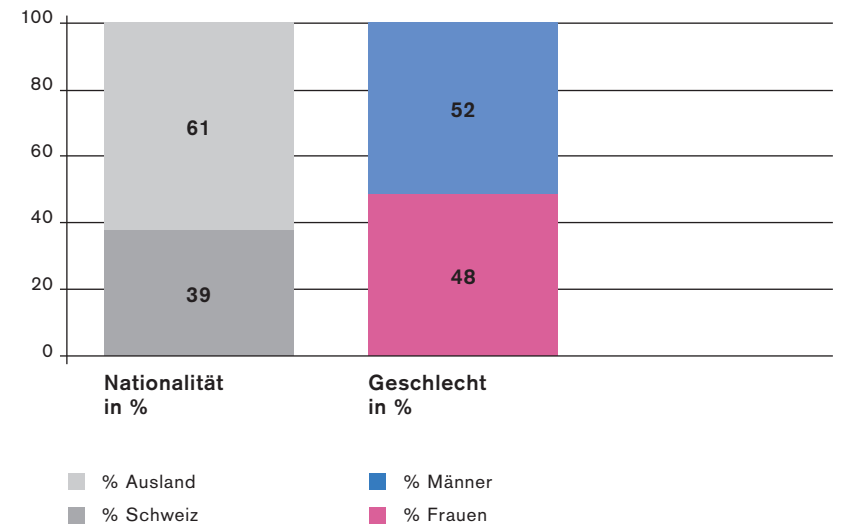
Anzahl Personen und Beratungen 2017

An den drei DFA-Standorten Uster, Winterthur und Zürich wurden im Berichtsjahr insgesamt 1'681 Personen persönlich beraten. Die insgesamt 11'142 geleisteten Beratungen teilen sich auf in 7'458 Kurzberatungen (= kürzer als 30 Minuten) sowie 3'684 Beratungen (i.d.R. 60 Minuten).



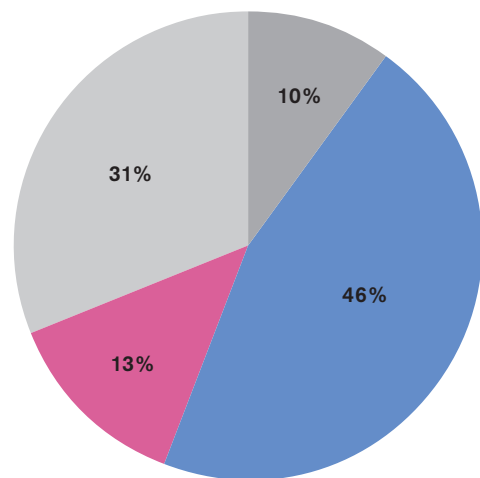
Beratene Personen 2017

Die Verteilung der Ratsuchenden nach SchweizerInnen/AusländerInnen liegt aktuell über alle drei Stellen bei 39% SchweizerInnen / 61% AusländerInnen, wobei die Zusammensetzung je nach Standort recht unterschiedlich ausfällt: In Winterthur ist die Verteilung sehr ausgewogen, in Uster haben gegen 80% der Ratsuchenden Migrationshintergrund, in Zürich beträgt der Anteil der SchweizerInnen gut 40%. Als Tendenz der letzten Jahre fällt auf, dass der Anteil der Schweizer Ratsuchenden zunimmt — genauso wie der Anteil der KlientInnen, die über gute Bildungsabschlüsse verfügen oder der Anteil der über 50jährigen. In Bezug auf das Geschlecht herrscht praktisch Gleichstand.



Beratungsanliegen 2017

Bezüglich der thematischen Verteilung der Beratungsgespräche dominieren über alle drei Standorte gesehen die rechtlichen Fragestellungen. Aber auch hier wird deutlich, dass die Werte je nach Betrieb und spezifischem Publikum variieren können: So liegt z.B. der Anteil an rechtlichen Fragen in Zürich bei 54%, in Winterthur bei 31% und in Uster bei 19%. Dafür führt Uster im Bereich Stellensuche mit 39% das Feld an, gefolgt von Zürich (30%) und Winterthur (25%).



- Rechtliche Fragen
- Stellensuche
- Psychosoziale Themen
- Varia

Die DFA führt 2018 mit e-Case.Net eine Fallführungs-Software ein, mit der ab Herbst 2018 alle Standorte ihre Fallakten bewirtschaften werden. Damit ist gewährleistet, dass ab 2019 detaillierte(re) statistische Daten zur Verfügung stehen, die auf harmonisierten Definitionen basieren und zulassen, die Entwicklung in und unter den drei DFA-Betrieben nachzuverfolgen.

Martin Mennen, Leiter DFA

Gute Vernetzung mit den Sozialen Diensten führt zu Wiedereinstieg

Der Klient, Mitte 40, hat einen schweren Skiunfall erlitten. Nachdem er während zwei Jahren Unfalltaggelder und anschliessend Arbeitslosentaggelder bezogen hatte, erfolgte die Aussteuerung und somit die Abhängigkeit von der Sozialhilfe. Trotz langjähriger Erfahrung in der med. Forschung und akademischer Bildung gelang ihm der Wiedereinstieg in den ersten Arbeitsmarkt nicht mehr.

Das Selbstvertrauen des Klienten war durch die permanenten Absagen schwer angeschlagen. Bei den zuständigen Behörden gab es zudem einen Wechsel in der Betreuung, weshalb noch keine Arbeitsintegrationsmassnahmen getroffen worden waren. Bekannte empfahlen ihm, sich an die DFA zu wenden.

Der Job-Coach überarbeitete die Bewerbungsunterlagen, analysierte mit dem Ratsuchenden die Arbeitsmarktsituation und allfällig geeignete Weiterbildungen. In der Beratung wurden die Ressourcen des Klienten

Der Job Coach vernetzte sich mit den Sozialen Diensten, damit diese einen Einsatzplatz bewilligten. Dank eines geeigneten Programms für hochqualifizierte Stellensuchende fand der Klient bald darauf eine Stelle und konnte sich von der Sozialhilfe ablösen.

reaktiviert, er gewann neues Selbstvertrauen. Der Job-Coach schlug dem Klienten die Teilnahme an einem Integrationsprogramm mit Mentoring und engmaschiger Betreuung vor. Er vernetzte sich mit den Sozialen Diensten, welche den Vorschlag unterstützten. Dank eines geeigneten Programms für hochqualifizierte Stellensuchende fand der Klient bald darauf eine Stelle im pharmazeutischen Bereich und konnte sich von der Sozialhilfe ablösen.

Daniel Peter, Job-Coach

Die DFA und ich kennen uns schon seit neun Jahren



2009 bin ich durch das RAV Oerlikon auf die DFA Zürich aufmerksam gemacht worden. Ich hatte gerade die Kündigung bei der Post Mülligen erhalten, nachdem ich drei Jahre dort gearbeitet hatte. Grund dafür war eine Umstellung der Post auf Computer; sie entliessen 280 Personen. Ich war 51jährig und musste mich nun zum ersten Mal in meinem Leben brieflich um Stellen bewerben. Ich hatte überhaupt keine Ahnung, wie ich dies machen musste.

Nach einer Woche Wartezeit fand mein erster Termin bei einer Sozialarbeiterin in der DFA Zürich statt. Wir besprachen zuerst meine Eckdaten, anschliessend wurde ein Bewerbungsdossier für mich erstellt. Wenig später wurde ich zudem in die Infrastruktur der DFA, den Treffpunkt, eingeführt.

Da ich selber keinerlei Computerkenntnisse besass, bot mir meine Sozialarbeiterin an, mir einen Internet-Einstiegskurs zu finanzieren. Wir waren fünf Lernende, und innerhalb von drei Stunden wurden mir die Basiskenntnisse zur Bedienung eines PC's vermittelt. Noch heute bin ich dankbar und froh darüber. Ich habe mir daraufhin selber einen Computer gekauft und konnte mit Hilfe der DFA meine Kenntnisse laufend erweitern. Und ich fand eine neue Arbeitsstelle auf dem Flughafen Zürich.

Nach vier Jahren verlor ich diesen Job leider wieder. Das vom dortigen Arbeitgeber ausgestellte Arbeitszeugnis war fehlerhaft und musste korrigiert werden. Deshalb wandte ich mich also wieder an die DFA. Es war mir ein Trost, dass ich noch immer einige der Mitarbeitenden kannte, und ich fühlte mich gut aufgehoben. Das Arbeitszeugnis wurde auf Intervention der DFA zwar verbessert, trotzdem fand ich seither keine neue Anstellung. Mittlerweile wohnte ich in Dietikon, wo ich kaum

jemanden kannte. Ab dann reiste ich deshalb fast jeden Tag mit dem Zug nach Zürich.

Den Treffpunkt in der DFA darf ich weiterhin benutzen, auch wenn ich keine Termine mit meiner Beraterin habe. Wenn ich eintrete, werde ich mit meinem Namen begrüsst. Ich darf die Infrastruktur benutzen, mir auch einen Kaffee oder Tee nehmen sowie die stets aktuell aufliegenden Tageszeitungen lesen.

Bewerbungsdossier erstellen, PC-Kenntnisse verbessern, mittels Intervention ein anständiges Arbeitszeugnis bekommen, im Treffpunkt der DFA Kontakte pflegen: Herr Grest konnte gleich in mehrfacher Hinsicht vom DFA-Angebot profitieren.

Heute arbeite ich in Dietikon bei etcetera und bin mit meinem Leben sehr zufrieden. Immer noch besuche ich regelmässig die DFA, denn man weiss ja nie, ob ich nicht doch noch etwas Spannenderes zum Arbeiten finde. Ich geniesse es, dass man mich kennt und dass ich ein gern gesehener Klient bin. Die Mitarbeitenden der DFA Zürich haben mich in den letzten neun Jahren begleitet, und sie werden mich noch mindestens bis ich 65 Jahre alt bin ertragen müssen.

Burkhard Grest

DFA-Strategie 2018–2022

Wie bereits im Jahresrückblick erwähnt, hat die DFA im November die Strategie für 2018–2022 erarbeitet. Im Rahmen der Vorbereitungen wurden substanzielle Innen- und Aussenanalysen erstellt, beobachtbare Trends im Umfeld identifiziert sowie der Motivations- und Interessenlage der wichtigsten Zusammenarbeitspartner nachgespürt. Mit diesen Ansätzen der Organisations- und Anspruchsgruppenanalyse wurde im Rahmen der Strategieworkshops ausgelotet, welche inhaltlichen Anpassungen des Angebotes sich aufdrängen.

Arbeitsinhalte und Positionierung der DFA sind «zukunftsstauglich»

In der Summe wurden sowohl die heutigen Arbeitsinhalte als auch die Positionierung der DFA im bestehenden Angebotsfeld als zukunftsstauglich eingestuft. Das themenzentrierte Angebot rund um Arbeit und Arbeitslosigkeit ist auch weiterhin gefragt, eine unabhängige und niederschwellige Unterstützung von Ratsuchenden vonnöten. Die DFA versteht sich nach wie vor komplementär zu anderen privaten oder öffentlichen Angeboten und subsidiär. Wir halten am Grundsatz der kostenlosen Unterstützung fest. Unsere Beratungen sind auch weiterhin ganzheitlich angelegt, d.h. neben der konkreten Fragestellung soll immer auch die generelle Lebenssituation von KlientInnen mit in den Fokus rücken dürfen.

Die grössten Herausforderungen

Als Herausforderung wurde u.a. der Bildungsstand von Arbeitssuchenden identifiziert: Eine wachsende Zahl von Ratsuchenden vermag aufgrund ihres tiefen Bildungsstandes und sehr beschränkter persönlicher Ressourcen den heutigen Anforderungen des Arbeitsmarktes nicht mehr zu folgen. Ältere Stellensuchende brauchen länger, um zurück in den Arbeitsmarkt zu finden, und sie benötigen dafür intensivere Unterstützung. Fehlende oder mangelhafte IT-Kompetenz erschwert den Betroffenen nicht nur die Stellensuche, sie stellt zunehmend auch ein Arbeitsplatzverlustrisiko dar.

DFA-intern ist festzustellen, dass die heutigen IT-Mittel zu einer effizienten Organisation unserer Arbeit noch nicht ausgeschöpft sind und sich die DFA mittelfristig gegenüber Trends wie der Online-Beratung öffnen muss.

Seitens der beiden Trägerkirchen ist mittelfristig nicht mit mehr finanziellen Mitteln zu rechnen. Um neue Aufgaben angehen zu können, müssen deshalb zusätzliche Finanzierungskanäle erschlossen werden — allerdings ohne die Unabhängigkeit der DFA zu gefährden.

In allen Angebotsbereichen der DFA ist ein Nachfrageüberhang festzustellen. Insbesondere für den wachsenden Bedarf an niederschwelliger Unterstützung bei der Stellensuche müssen neue Personalressourcen und Lösungen gefunden werden.

Kurz-, mittel- und längerfristige Massnahmen

Abgestimmt auf die identifizierten Herausforderungen wurden im Rahmen der Strategie konkrete Teilziele/Teilprojekte definiert und zeitlich gestaffelt. Innerhalb der strategischen Leitthemen *Digitalisierung*, *Auftritt* und *Ressourcen* hat sich die DFA für folgende Massnahmen entschieden: Kurzfristig erneuert die DFA ihren Internetauftritt und verbessert das dortige Informationsangebot für Ratsuchende. Um intern effizienter arbeiten zu können wird ein zentraler Server für die drei Standorte eingerichtet und eine datenbankbasierte Klienteninformations-Software eingeführt. Kurz- und mittelfristig werden unsere personellen Ressourcen um kostenneutrale Einsatzplätze ergänzt, ab dem zweiten Halbjahr 2018 lancieren wir Bemühungen für einen strukturierten Miteinbezug von Freiwilligen im Rahmen der Unterstützung Stellensuchender. Mittel- und längerfristig widmen wir uns den Themen Finanzen und den Konsequenzen der zunehmend digitalisierten Arbeitswelt.

Wer sich für das Strategiepapier der DFA interessiert, kann dieses anfordern bei: martin.mennen@dfa.ch

Martin Mennen, Leiter DFA

Einsprache kann sich lohnen

Herr Ahmed Said stammt aus Ägypten, ist 38jährig und lebt seit einigen Jahren in der Schweiz. Er spricht fließend Deutsch und kann sich sehr gut verständigen. Zu seinem Ersttermin erscheint Herr Said mit einer Verfügung der Arbeitslosenkasse: Sein Antrag auf Arbeitslosenentschädigung wurde abgewiesen. Er erfülle die Mindestbeitragszeit von 12 Monaten nicht, so die Begründung der Arbeitslosenkasse.

Herr Said gab an, dass er während eines vollen Jahres als Sachbearbeiter über eine bekannte Temporärfirma während der ganzen Zeit bei der gleichen Einsatzfirma gearbeitet habe. Auch der Arbeitsort und die ausgeübte Funktion seien während der ganzen Anstellungsdauer gleich geblieben. Ein Ferienunterbruch von zwei Wochen wurde von der Arbeitslosenkasse für die Errechnung der Beitragszeit aber nicht berücksichtigt. Die Arbeitslosenkasse ging davon aus, dass Herr Said vor und nach seinen Ferien in zwei verschiedenen Einsatzbetrieben eingesetzt worden war und errechnete eine Beitragszeit von 11,4 Monaten. Als stossend empfand Herr Said die Tatsache, dass verschiedene Arbeitskollegen, welche die gleiche Einsatzdauer im selben Betrieb vorweisen konnten, bei der Arbeitslosenkasse als anspruchsberechtigt akzeptiert wurden. Deren Ferienunterbrüche wurden jedenfalls in die Berechnung mit einbezogen.

Nachdem Ahmed Said die Verfügung der Arbeitslosenkasse erhalten hatte, kontaktierte er richtigerweise die zuständige Mitarbeiterin des Temporärbüros und bat um rasche Ausstellung einer schriftlichen Bestätigung. Damit hätte Herr Said auf einfache Weise belegen können, dass er während des ganzen Jahres im gleichen Einsatzbetrieb beschäftigt gewesen war. Die schriftliche Bestätigung wurde aber verweigert. Herr Said bekam am Telefon zu hören, dass sich die Arbeitsvermittlungsstelle nicht verpflichtet fühle, eine solche Bestätigung auszustellen. Ob Herr Said bei der Arbeitslosenkasse anspruchsberechtigt sei oder nicht, falle nicht in den Zuständigkeitsbereich der Stellenvermittlung, lautete die knappe Auskunft.

Darauf suchte Herr Said Rat bei der DFA. Gleichzeitig lief die Einsprachefrist, welche unbedingt zu beachten ist und nach 30 Tagen endet. Herr Said suchte die DFA glücklicherweise noch rechtzeitig auf. Mittels Vollmacht nahm der zuständige Sozialarbeiter mit der Temporärfirma Kontakt auf und erklärte telefonisch den Sachverhalt. Im Anschluss an das Telefonat wurde die entsprechende Bestätigung rasch geschrieben und der DFA zugestellt. Mit Hilfe des Sozialarbeiters der DFA wurde umgehend die Einsprache geschrieben, die von Herrn Said dann fristgerecht eingereicht werden konnte.

Mit Unterstützung seines DFA-Beraters gelang es Herrn Said, seine Ansprüche gegenüber der Arbeitslosenkasse durchzusetzen. Er hatte nun Anspruch auf 260 Taggelder und konnte sich voll und ganz auf seine Stellensuche konzentrieren.

Die Einsprache von Ahmed Said wurde gutgeheissen und die Verfügung aufgehoben. Herr Said war sehr erleichtert über diesen Entscheid und freute sich darüber, dass er dank der DFA zu seinem Recht gekommen war. Er hatte nun Anspruch auf 260 Taggelder und konnte sich voll und ganz auf seine Stellensuche konzentrieren.

Francesco Martinelli,
Sozialberater

Frühpensionierung statt Bewerbungsdruck

Frau Brigitta Schiltknecht, Jahrgang 1952, alleinstehend, schloss 1972 ihre Ausbildung als Zoofachverkäuferin mit dem Eidg. Fähigkeitsausweis ab. Seit dieser Zeit arbeitete sie fast ohne Unterbruch als Verkäuferin in verschiedenen Zoofachgeschäften. Für kurze Zeit war sie als Lebensmittelverkäuferin im Volg tätig. Diese Arbeit gefiel ihr weniger gut, weshalb sie wieder ins Zoofach wechselte. Eine Zeitlang war sie zusätzlich als Expertin bei Lehrabschlussprüfungen für Verkaufspersonal zoologischer Fachgeschäfte tätig.

Frau Schiltknecht hat unsere Beratungsstelle im Juni 2010 zum ersten Mal aufgesucht. Ihr Arbeitspensum war soeben von 80% auf 20% gekürzt worden, da das Zoofachgeschäft, bei dem sie seit vielen Jahren tätig war, wirtschaftlich nicht mehr gut lief. Sie arbeitete quasi nur noch am freien Tag des Inhabers und als Ferienablösung. Das geringe Einkommen veranlasste sie, sich beim RAV anzumelden.

Frau Schiltknecht war mit ihrer Situation überfordert. Sie schämte sich, dass sie von der Arbeitslosenkasse unterstützt werden musste und über keine Computerkenntnisse verfügte. Dass sich die Leute immer weniger für Haustiere interessierten, konnte sie nicht verstehen.

Um das Dossier zu erstellen, wurde Brigitta Schiltknecht vom RAV Uster an unsere Fachstelle verwiesen. Wir erstell-

ten mit ihr den Lebenslauf und zeigten ihr die Möglichkeiten der Stellensuche im Internet. Unzählige Bewerbungsschreiben für den Detailhandel haben wir verfasst. Eine unserer Hauptaufgaben waren die psychosozialen Gespräche, die wir mit Frau Schiltknecht führten. Da sie alleinstehend ist, wurden wir für sie die ersten Ansprechpersonen, wenn sie Sorgen plagten oder sie Schwierigkeiten hatte.



Brigitta Schiltknecht
aus Uster

Wir ermunterten sie, sich beim RAV für eine Weiterbildung, einen Verkaufskurs, einzusetzen. Dank dieses Kurses, der ihr Spass machte, stieg ihr Selbstwertgefühl, sie wurde mutiger. Kurz danach fand sie eine Teilzeitanstellung als Schuhverkäuferin im Hauptbahnhof Zürich. Mit Elan und Energie stürzte sie sich auf diese Aufgaben. Sie nahm auch die langen Öffnungszeiten inkl. Sonntage in Kauf. Nach einem Vorgesetztenwechsel waren ihre Fähigkeiten als Verkäuferin leider nicht mehr gefragt, sie wurde erneut erwerbslos.

Viele Erwerbslose, insbesondere Alleinstehende, tragen schwer an der Situation, stellenlos und auf Unterstützung der Arbeitslosenkasse oder Sozialhilfe angewiesen zu sein. Die DFA leistet gegenüber Betroffenen nicht nur sachlich-inhaltliche Unterstützung, sondern begleitet sie auch bei der Bewältigung dieser psychisch belastenden Phase.

Diesmal traf sie die Stellenlosigkeit härter und sie bekam gesundheitliche Probleme. Die RAV-Termine deprimierten sie, und die vielen Absagen machten ihr das Leben auch nicht leichter.

Wir zeigten Frau Schiltknecht die Möglichkeit der Frühpensionierung auf. Sie entschied sich dafür, ihre AHV-Rente ein Jahr früher zu beziehen. Im Nachhinein war das eine ihrer besten Entscheidungen, wie sie selber sagt. Frau Schiltknecht besucht uns heute noch.

Daniela Salzmann,
Standortleiterin DFA Uster

Ökumenische Steuergruppe der DFA

Bernhard Egg, Präsident,
Kirchenrat evang. ref. Landeskirche Kt.ZH;
Ruth Thalmann, Synodalrätin,
kath. Körperschaft Kt.ZH;
Hubert Lutz, Bereichsleiter
Soziales und Bildung,
kath. Körperschaft Kt.ZH;
Rita Famos, Abteilungsleiterin
Spezialseelsorge, evang. ref.
Landeskirche Kt.ZH

DFA Uster

Daniela Salzmann, 40%;
Standortleiterin, Sozialberaterin

Eve Bosshard, 40%;
Sozialberaterin

DFA Winterthur

Bibinka Christensen, 70%;
Standortleiterin, stv. Leiterin
DFA, Dipl. Sozialarbeiterin FH

Simone Binswanger, 70%;
lic. iur., Sozialarbeiterin

Daniel Peter, 50%; Job-
Coach, Bewerbungsberater

Urs Zuberbühler, 20%;
Job-Coach, Projekt 50plus

Claudia Bloem, 30%;
lic. iur., Rechtsanwältin

DFA Zürich

Regula Dick, 80%;
Leiterin DFA, Standortleiterin
(bis 05.2017),
lic. iur., Fürsprecherin

Martin Mennen, 80%;
Leiter DFA, Standortleiter
(ab 09.2017)
Soziokultureller Animator FH

Corinne Burckhardt, 60%;
stv. Standortleiterin,
Teamleiterin Sozialberatung,
Dipl. Sozialarbeiterin FH

Francesco Martinelli, 60%;
Silvia Schoch-Meyer, 70%;
Hans-Jörg Schönfelder, 70%;
Dipl. SozialarbeiterIn FH

Claudia Bloem, 40%;
Liliane Schmidt-Bürkli, 60%;
lic. iur., Rechtsanwältin

Marc Schlinkmeier, 80%;
lic. iur.

Monika Badreddine, 80%;
Beraterin Treffpunkt

Laura Ascolese, 60%;
Cosette Schwarz, 60%;
Sachbearbeiterin

Matthias Bächler
Praktikant (ab August 2017)

Esmeralda Schürch, Margrit
Suter, Patricia Wüthrich;
Aushilfen Sekretariat/Treffpunkt

Die Würde des Menschen ist ein kostbares Gut. Unser Engagement trägt dazu bei, sie zu bewahren.

aus dem DFA-Leitbild 2017

Impressum
Redaktion: Martin Mennen (verantwortlich),
Bibinka Christensen, Daniela Salzmann
Gestaltung: Studio am Meer, Janine Peter
Titelbild: Maya Bühler
Lithos: Walker DTP, Albert Walker
Druck: Printcorner AG

DFA Leitung und Sekretariat

Martin Mennen
Badenerstrasse 41
8004 Zürich
Leitung: 044 298 60 94
Sekretariat: 044 298 60 80
www.dfa.ch
zuerich@dfa.ch

DFA Uster

Zentralstrasse 39
8610 Uster
Termin nach Vereinbarung:
Telefon 044 941 02 03,
Do, 8.30—12.00 Uhr und
13.30—17.00 Uhr

Kurzberatung ohne
Vor Anmeldung
(nur nach vorgängigem
Ersttermin):
Do, 8.30—12.00 Uhr und
13.30—17.00 Uhr

DFA Winterthur

Theaterstrasse 7
8400 Winterthur
Termin nach Vereinbarung:
Telefon 052 213 50 20

Kurzberatung ohne
Vor Anmeldung:
Di/Do, 14.00—16.00 Uhr

DFA Zürich

Badenerstrasse 41
8004 Zürich
Termin nach Vereinbarung:
Telefon 044 298 60 80
Mo bis Fr, 9.00—12.00 Uhr
Mo/Di/Do/Fr, 14.00—16.00 Uhr

Kurzberatung ohne
Vor Anmeldung (nur arbeits-
rechtliche Themen):
Mo, 13.00—15.00 Uhr

Nothilfekonto für Spenden

PC 80-67495-0
IBAN:
CH57 0900 0000 8006 7495 0
Einzahlungsscheine können
unter zuerich@dfa.ch bestellt
werden.

Benötigen Sie Flyer?
Wenden Sie sich bitte an den
jeweiligen Standort oder an
das DFA-Sekretariat.