Stadt Zürich
Soziale Dienste

Kontaktstelle Freiwilligenarbeit

Jahresbericht 2017

Verfasserin:
Romana Benedetti, Mitarbeiterin Kontaktstelle Freiwilligenarbeit

Zürich, März 2018

Sozialdepartement

Impressum

Herausgeberin
Stadt Zürich
Soziale Dienste
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit
Selnaustrasse 17
8026 Zürich

Tel. 044 412 62 62
www.stadt-zuerich.ch/freiwillige

März, 2018

Verfasser/in
Romana Benedetti, Mitarbeiterin Kontaktstelle Freiwilligenarbeit

Redaktionelle Bearbeitung
Nadine Grunder, Mitarbeiterin Kommunikation

Auswertung
Peter Grau, Leiter Sozialstatistik und Evaluation

Titelbild
Titelfoto aus dem 2017 produzierten Flyer für englischsprachige Freiwillige

Inhalt

1 Einleitung 4

2 Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit 5

2.1 Beratung 5

3 Schwerpunktethemen 2017 6

3.1 Englischsprachige Freiwillige 6

3.2 Freiwilligenarbeit für Menschen in schwierigen Lebenssituationen 6

4 Freiwilligenarbeit in den Sozialen Diensten 7

4.1 Gesamtkoordination Schreibdienste der Stadt Zürich 7

4.2 Soziale Integration dank Freiwilligenarbeit 7

5 Kennzahlen 8

5.1 Anzahl Beratungen nach Zielgruppe 8

5.2 Beratungskanal 9

5.3 Beratungsdauer 10

1 Einleitung

Freiwillig engagiert zu sein, heisst mehr als nur Gutes tun. Täglich kontaktieren und Menschen, die sich in der Stadt Zürich freiwillig engagieren möchten. Etwas Gutes zu tun ist für die meisten Menschen ein zentraler Beweggrund für ihren Einsatz. Darüber hinaus sind die Motive der Freiwilligen sehr vielfältig, wie folgende Beispiele aufzeigen.

Ein junger Mann bittet um weiterführende Informationen zu den Schreibdiensten der Stadt Zürich. Er überlege sich, eine Ausbildung als Sozialarbeiter zu beginnen, erklärt er. Deshalb sei für ihn ein Einsatz im Schreibdienst eine unverzichtbare Erfahrung. Er ist Vollzeit erwerbstätig. Die Stunden für seinen monatlichen Nachmittagseinsatz im Schreibdienst arbeitet er bei seinem Arbeitgeber vor.

Eine lange Krankengeschichte hat das Leben einer jungen Frau sichtlich gezeichnet. Noch ist sie nicht in der Lage einer regulären Erwerbsarbeit nachzugehen. Sie möchte aber trotzdem eine sinnvolle Aufgabe haben, wie sie selbst sagt. Gesucht wird nun ein geeigneter Einsatz, der die junge Frau nicht einem allzu hohen Erfolgsdruck aussetzt. In der Lingerie eines Alterszentrums findet sie die perfekte Umgebung und eine Aufgabe, die ihr Spass macht.

Der ältere Herr, der die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit aufsucht, war passionierter Lehrer – sein Leben lang. Nun ist er pensioniert und braucht dringend eine neue Aufgabe. Er gehört nicht zu den reisebegeisterten Rentnern, die nach 65 endlich die Welt erkunden wollen. Er möchte hier sein und seine neue Freiheit sinnvoll einsetzen. Am liebsten würde er jemanden längerfristig begleiten, eine Beziehung aufbauen, wie er betont. Ein Einsatz als Coach im Programm Wegbegleitung der reformierten Kirche ist genau das Richtige für ihn. Hier kann er Menschen begleiten und in der Überwindung von Herausforderungen mit seinen Erfahrungen unterstützen.

Für eine junge Kolumbianerin ist Freiwilligenarbeit der richtige Weg, um Deutsch zu üben. Sie will neue Kontakte knüpfen und dadurch ihre Sprachkenntnisse verbessern. Bei der Nachbarschaftshilfe kann Sie im Tandem mit einer erfahrenen Schweizer Freiwilligen ihre Sprachkenntnisse aufbessern und ihr Quartier von einer neuen Seite kennenlernen. Die junge Frau lernt schliesslich über ihren Einsatz eine Person kennen, die sie darüber hinaus in ihrem beruflichen Neuanfang in der Schweiz unterstützt.

Diese vier Geschichten zeigen nur einen Ausschnitt der unterschiedlichsten Beweggründe der Freiwilligen in unserer Stadt. Dank Freiwilligenarbeit kann Neues erlernt werden, es können berufliche Ziele verfolgt und neue Kontakte geknüpft werden. Freiwilligenarbeit heisst natürlich auf jeden Fall auch immer etwas Gutes tun.

2 Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit

Die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit ist die städtische Fachstelle für die Beratung von Personen, die sich freiwillig engagieren möchten. Sie ist auch Anlaufstelle für Non-Profit-Organisationen und städtische Institutionen, die mit Freiwilligen arbeiten sowie für Firmen, die ihren Mitarbeitenden im Rahmen des «Corporate Volunteering» Freiwilligenarbeit ermöglichen.

Die Kontaktstelle ist innerhalb der Sozialen Dienste dem Fachressort Soziale Integration angegliedert und ist Teil des Fachstabs Soziale Integration. Dort wo Freiwilligenarbeit Bestandteil von Projekten oder Strategien ist, bringt sich die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit mit ihrem breiten Wissen ein.

Als Benevol Fachstelle der Stadt Zürich gehört sie zudem zum schweizweit wirkenden Dachverband Benevol Schweiz, der Vernetzung und Förderung von Freiwilligenarbeit zum Ziel hat. Mit der Bewirtschaftung der zugehörigen Stellen-Plattform Benevol Jobs ermöglicht die Kontaktstelle allen Zürcher Non-Profit-Organisationen und Vereinen, Inserate zu schalten und so an die gewünschten Freiwilligen zu gelangen.

2.1 Beratung

Wie die Auswertungen im Anhang zeigen, bewegen sich die Beratungsanfragen ungefähr im selben Rahmen wie im vergangenen Jahr. Am häufigsten nahmen Privatpersonen die Dienste der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit in Anspruch.

Der Anfragerekord von über 800 Beratungen aus dem «Superjahr» 2015 wurde aber auch dieses Jahr nicht erreicht. Rückblickend bestätigt sich hier wohl die Vermutung, dass diese Zunahme mit den grossen Flüchtlingsbewegungen und ihrer medialen Präsenz einhergeht. Sie bewegten die Züricherinnen und Zürcher und setzen eine regelrechte Solidaritätswelle mit den neuen Ankömmlingen in Bewegung.

Vorausschauend wird sich ein leichter Rückgang der Beratungen wahrscheinlich auch in Zukunft fortsetzen. Der Bekanntheitsgrad der Stellenplattform Benevol Jobs steigt kontinuierlich, die Plattform ist einfach zu bedienen und erlaubt, aktuelle Vakanzen in der Freiwilligenarbeit direkt einzusehen. Zwar kann eine Plattform wie Benevol Jobs keine persönliche Beratung ersetzen. Doch für jene, die genau wissen, was sie wollen, bietet sie einen einfachen Einstieg in ein zukünftiges Engagement. Zur Veranschaulichung: 2017 registrierte die Plattform Benevol-jobs.ch 205'000 Besucher und Besucherinnen. 64'829 davon kamen aus dem Kanton Zürich. Im Vergleich dazu waren es 2013 lediglich etwas mehr als 28'722 Personen aus dem Kanton Zürich, die sich auf Benevol Jobs umsahen. Benevol Jobs erleichtert die Suche nach einem freiwilligen Engagement, die Plattform wird aber auch in Zukunft die mannigfaltigen Beratungsdienste der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit in keiner Weise ersetzbar machen.

3 Schwerpunktthemen 2017

Nebst der wichtigen Beratungsarbeit sind spezifische Projekte weitere Pfeiler der Arbeit der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit. Als gesamtstädtische Anlaufstelle ist es ihre Aufgabe, allen Bevölkerungsgruppen den Zugang zu Freiwilligenarbeit zu ermöglichen. Dabei gilt es insbesondere, Hindernisse abzubauen und Möglichkeiten für Engagements aufzuzeigen oder gar zu schaffen.

3.1 Englischsprachige Freiwillige

Das Projekt «Englischsprachige Freiwillige» wurde in diesem Jahr intensiv vorangetrieben. Englisch verbindet Leute aus unterschiedlichsten Ländern, weshalb mit geeigneten Mitteln zahlreiche Interessierte erreicht werden können. Für Personen, die aus einem angelsächsischen Land zu uns gelangen, ist ein Engagement in der Regel eine Selbstverständlichkeit. Sie möchten auch in ihrem neuen Zuhause einen Beitrag leisten. Freiwilligenarbeit ermöglicht und erleichtert auch das Ankommen. Durch freiwillige Arbeit lernen Neuankömmlinge die Stadt von einer ganz besonderen Seite kennen, knüpfen neue Kontakte und verbessern oft auch ihre deutschen Sprachkenntnisse.

Um den zahlreichen Englisch sprechenden Menschen in unserer Stadt den Weg in die Freiwilligenarbeit zu ebnen, wurden in einem Flyer bestehenden Angebote für Englischsprachige zusammengeführt und die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit als Anlaufstelle vorgestellt. Bei der Wahl der Angebote wurden auch Projekte aufgenommen, welche durch Freiwilligenarbeit die Verbessrung der Deutschen Sprachkenntnisse und die Integration der Personen in Zürich zum Ziel haben. Der Flyer wird jährlich aktualisiert. Er ist in Papierform sowie online verfügbar. Am Welcome Desk sowie an den Events der Integrationsförderung wird er verteilt und auch die Gemeinschaftszentren, die AOZ und die Nachbarschaftshilfen haben den Flyer an ihren Standorten aufgelegt. Vier Mal jährlich stellt ihn die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit zudem persönlich an den Events der Integrationsförderung vor.

In Zusammenarbeit mit der Quartierkoordination der Sozialen Dienste haben wir im Rahmen dieses Projektes auch englischsprachige Freiwillige rekrutiert, die einen Quartierrundgang für englischsprachige Neuzuzüger und Neuzuzügerinnen zusammengestellt und durchgeführt haben. Mit über 20 Anmeldungen wurde dieser im Oktober im Kreis 3 erfolgreich durchgeführt. Der nächste ist bereits in Planung und neue Quartiere sollen hinzukommen.

3.2 Freiwilligenarbeit für Menschen in schwierigen Lebenssituationen

Freiwilligenarbeit kann Halt geben und – wenn auch im bescheidenen Rahmen – für eine Struktur im Alltag sorgen. Die Suche nach einem geeigneten Einsatzplatz ist für Menschen in einer schwierigen Lebenssituation nicht immer einfach und kann schnell überfordern.

Diesen Menschen bietet die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit in jedem Fall eine persönliche Beratung und prüft gemeinsam mit der Person, ob ein freiwilliger Einsatz möglich ist. Voraussetzungen und persönliche Ressourcen sind stets sehr unterschiedlich, weshalb jede Anfrage individuell begleitet wird und in der Regel auch der Erstkontakt zur potentiellen Einsatzorganisation hergestellt wird. Dank engagierten Freiwilligenkoordinatorinnen und –koordinatoren in unterschiedlichen Organisationen, konnten bisher die Wünsche der Interessierten berücksichtigt und gute Einsatzplätze gefunden werden.

4 Freiwilligenarbeit in den Sozialen Diensten

Zwei Kernthemen standen in diesem Bereich 2017 im Fokus. Zum einen hat die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit die Gesamtkoordination der Schreibdienste der SOD übernommen, zum anderen hat sie im Themenschwerpunkt Wohnintegration des Fachstabs Soziale Integration mitgewirkt.

4.1 Gesamtkoordination Schreibdienste der Stadt Zürich

Seit April 2017 liegt die Gesamtkoordination der Schreibdienste der SOD neu bei der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit. In jedem der fünf Sozialzentren findet einmal wöchentlich ein Schreibdienst statt. Während zwei Stunden unterstützen freiwillige Zürcher und Zürcherinnen beim Verfassen von Lebensläufen oder Bewerbungen, beim Ausfüllen von Formularen oder Interpretieren von Briefen.

Zu den Hauptaufgaben der Kontaktstelle Freiwilligenarbeit gehören die Rekrutierung von neuen Freiwilligen, die Organisation eines Weiterbildungsevents für die Freiwilligen sowie die Anpassung der Dienstleistungen an die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden. Gemeinsam mit den Koordinatorinnen und Koordinatoren wurden 2017 einige Neuerungen angegangen. Mehr Informationen können im separaten Jahresbericht der Schreibdienste entnommen werden.

4.2 Soziale Integration dank Freiwilligenarbeit

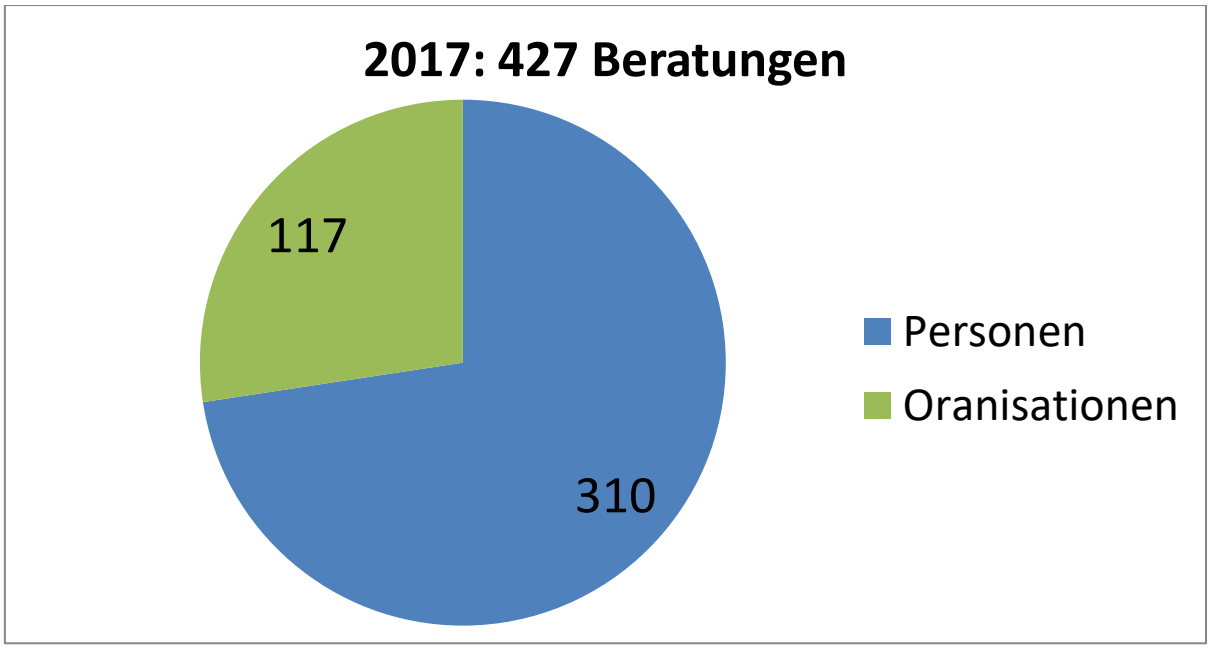
Gleich vorweg - Freiwilligenarbeit ersetzt keine grundlegenden Aufgaben der öffentlichen Hand. Freiwillige können aber einen wichtigen ergänzenden Beitrag leisten und beispielsweise Menschen in schwierigen Situationen begleiten oder diese in der Aneignung von wichtigen Kompetenzen unterstützen.

In diesem Jahr standen die Herausforderungen im Bereich Wohnintegration im Mittelpunkt. Innerhalb der Schreibdienste wurden Unterstützungsvorschläge für die Wohnungssuche und –bewerbung formuliert, die in einem zweiten Schritt im kommenden Jahr konkretisiert werden. Darüber hinaus konnte die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit dank der guten Zusammenarbeit mit Caritas Zürich das

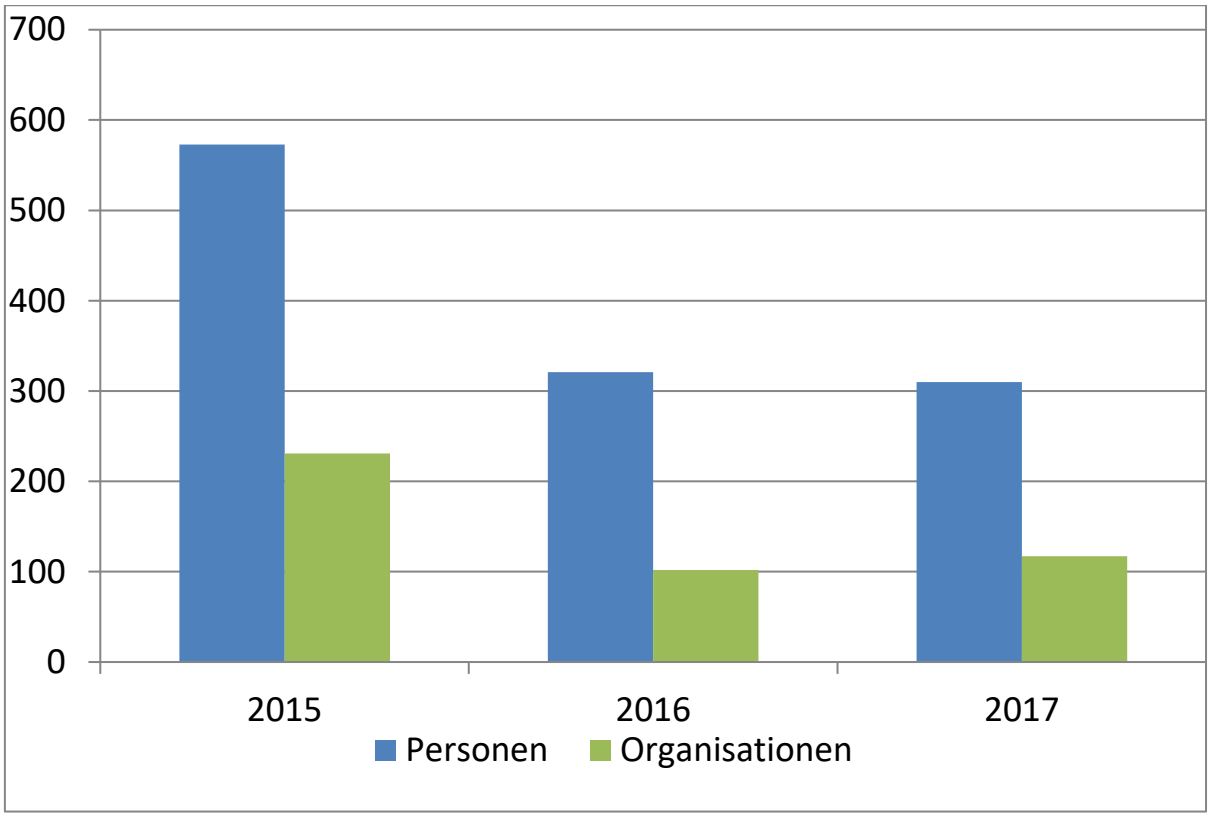
Pilotprojekt Caritas WohnFit aufgleisen, welches im März 2018 startet. Dieses sieht die Begleitung von Klientinnen und Klienten durch freiwillige Mentoren und Mentorinnen vor. Ziel ist, diese bei der Wohnungssuche zu unterstützen und schliesslich zur selbständigen Wohnungssuche zu befähigen.

5 Kennzahlen

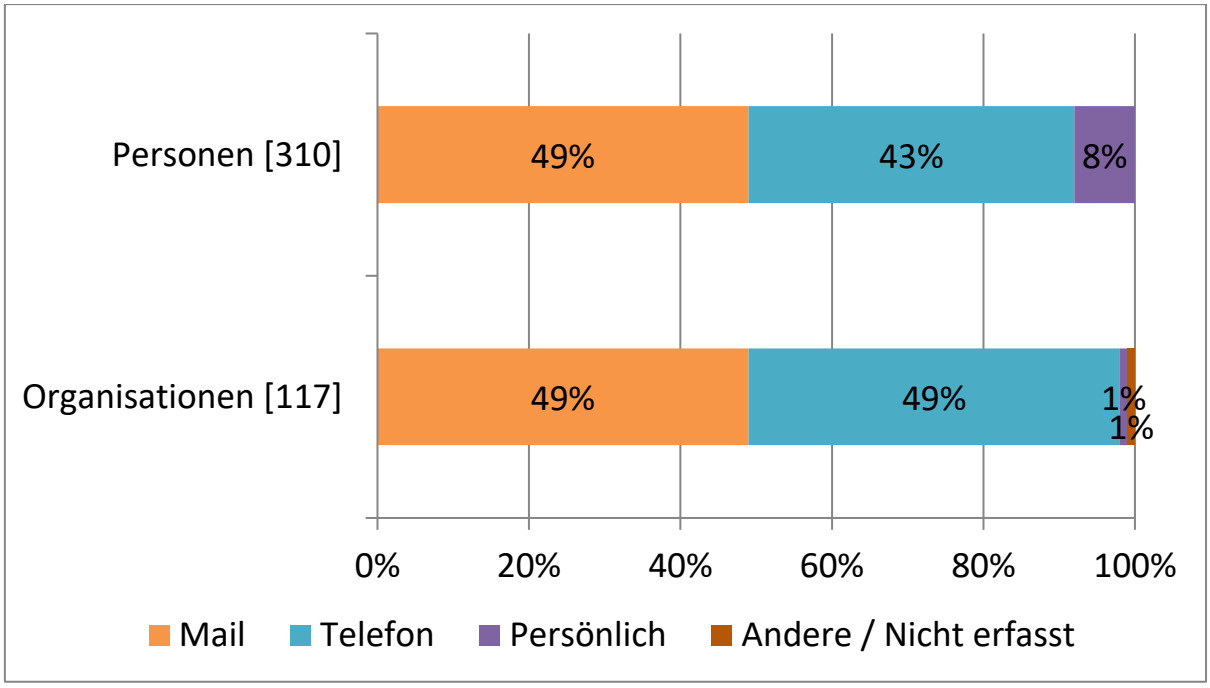
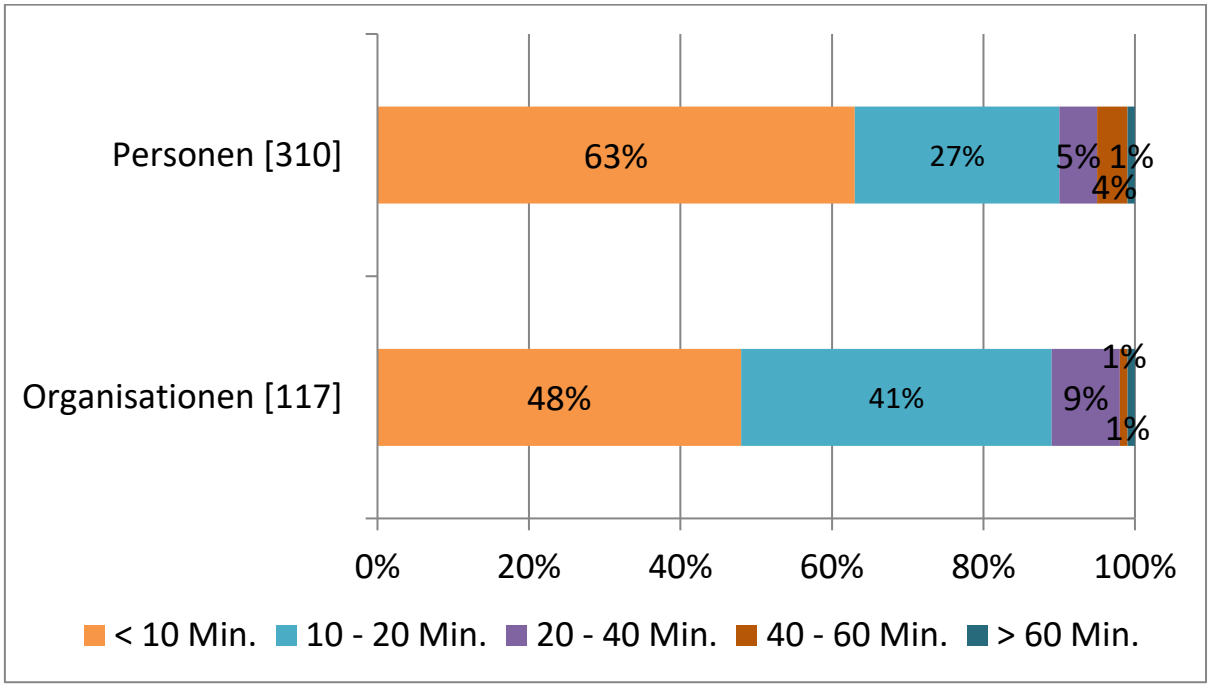
5.1 Anzahl Beratungen nach Zielgruppe



5.1.1 Anzahl Beratungen nach Zielgruppe im Vergleich



5.2 Beratungskanal



5.3 Beratungsdauer