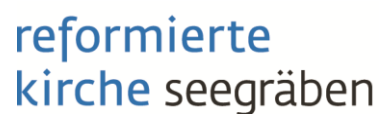


**Verein Nachbarschaft
Wetzikon – Seegräben**

Betriebskonzept Besuchsdienst



Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangslage.....	3
2 Grundlagen.....	4
3 Ziele	5
4 Dienstleistungen.....	6
5 Organisation	7
5.1 Organisationsform	7
5.2 Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit	8
5.3 Koordination der Freiwilligen	8
5.4 Begleitung der Freiwilligen	9
5.5 Begleitung der Hilfesuchenden	10
5.6 Datenschutz	11
6 Finanzierung.....	11
7 Anhang.....	12

1 Ausgangslage

Evaluation der Situation in Wetzikon im Jahr 2013

Der Anteil von alten Menschen in der Bevölkerung steigt. Diese demografische Entwicklung und der politische Grundsatz «ambulant vor stationär» verschärfen das Problem, dass Seniorinnen und Senioren manchmal einsam, zurückgezogen und teilweise verwahrlost in ihren Wohnungen oder Häusern leben. Es ist angezeigt, ein niederschwelliges Angebot zu schaffen, um diese Situation zu entschärfen.

Das Dienstleistungscenter Oberland der Pro Senectute Kanton Zürich erhält jede Woche mehrere Anfragen, ob jemand eine einsame Person besuchen könne. Auch in der Beratung durch die Altersbeauftragte von Wetzikon sind regelmässige Besuche oder nachbarschaftliche Hilfeleistungen häufige Themen.

Die Pro Senectute Kanton Zürich hat an verschiedenen Orten (z.B. Hinwil, Dübendorf, Volketswil) einen professionellen Besuchsdienst (BD) mit einer bezahlten Koordinatorin aufgebaut. Alle Freiwilligen sind versichert und sie bieten den BD-Freiwilligen Jahresgespräche, Weiterbildungen, Einsatzvereinbarungen und persönliche Begleitung.

In Wetzikon soll ein institutionsübergreifender Besuchsdienst aufgebaut werden.

Geschichte der kirchlichen Besuchsdienste in Wetzikon

In der **Katholischen Kirche** wurde vor ca. 20 Jahren ein BD gegründet. Lange Zeit wurde er von Frau Ruth Tanner geleitet. Nach ihrem Rücktritt haben viele Freiwillige aufgehört. Momentan machen drei Personen regelmässig Besuche. Ansprechperson ist Stephan Pfister, der sporadisch mit den Freiwilligen Kontakt hat.

Die **Reformierte Kirche** hat seit vielen Jahren einen BD, der stetig gewachsen ist. Im Moment besteht er aus 20 aktiven „Besuchsdienstpaaren“ und fünf Freiwilligen in Reserve. Geleitet wird der Besuchsdienst von Angela Gander. Für die Freiwilligen gibt es jedes Jahr Weiterbildung, Standortgespräche, Austauschtreffen etc.

In den letzten Jahren wurde einige Male überlegt, die beiden BD zusammen zu führen, dies wurde aber nie realisiert.

Bestandsaufnahme (Stand August 2013)

Adventsbesuchsdienst: Zusätzlich zum allgemeinen BD gibt es bei beiden Kirchen einen Adventsbesuchsdienst. Dabei werden Leute, die verwitwet oder über 80 Jahre alt sind, in der Weihnachtszeit von Freiwilligen besucht (Umfang ref. Kirche: 100 Freiwillige machen 400 Besuche)

Wildbach-Besuchsdienst: Begleitung der Freiwilligen durch Susi Pezzatti

(Freiwilligenclub), werden eingesetzt für Besuche, Ausflüge, Rezeption.

Sonnweid: Es gibt viele Freiwillige (z.B. für Wander- und Spaziergruppe). Einen Besuchsdienst im eigentlichen Sinn gibt es nicht. Regelmässige Besuche sind bei Menschen mit Demenz nicht sehr gefragt und können Freiwillige teilweise überfordern. Freiwillige, die sich speziell für Einzelbesuche in der Sonnweid melden, werden individuell „geprüft“ und in ihrer Aufgabe begleitet.

GZO: Hat keinen eigenen Besuchsdienst

Abgrenzungen

- Im Zürcher Oberland ist der Verein zur Begleitung Schwerkranker (VBSZO) aktiv. Dieser Verein hat das Ziel, kranke Menschen und auch demente Personen in der Sterbephase zu begleiten. Diese Aufgabe soll auch in Zukunft der VBSZO erfüllen. Der Besuchsdienst Wetzikon und Seegräben bietet regelmässige Besuche für Menschen an, die im Normalfall ihren eigenen Haushalt führen.
- Der Verein Nachbarschaft Wetzikon vermittelt einmalige oder gelegentliche Dienstleistungen zwischen Menschen, die eine nachbarschaftliche Hilfe in Anspruch nehmen wollen und solchen, die diese bieten können. Dabei geht es ausdrücklich nicht um wiederkehrende und regelmässige Besuche wie beim Besuchsdienst Wetzikon und Seegräben.

2 Grundlagen

Menschen brauchen Menschen

Der Mensch ist individuelle Persönlichkeit und soziales Wesen zugleich. Er entfaltet sich selbstbestimmend und geht einen einmaligen Weg. Gleichzeitig ist er auf Austausch und Gemeinschaft mit anderen Menschen angewiesen. Im Menschsein und Mitmenschsein ermöglicht sich ganzheitliches Leben. Dieses Menschenbild fordert: Der Mensch braucht Beziehungen. Beziehungen sind nicht selbstverständlich. Die gesellschaftliche Situation und bestimmte Situationen im persönlichen Lebenslauf verunmöglichen es vielen Menschen, spontan und selbstständig Beziehungen zu pflegen oder aufzubauen. Sie sind darauf angewiesen, dass andere Menschen auf sie zugehen. Ein organisierter Besuchsdienst kann in diesen Situationen eine Vermittlungsfunktion übernehmen.

Was früher spontane Nachbarschaftshilfe war, wurde später vermehrt von spezialisierten Fachstellen und Organisationen übernommen. Heute wird der hohe Wert von Freiwilligen neu erkannt. Diese ergänzen und erweitern die professionelle Sozialarbeit und verleihen dieser so eine besondere Qualität. Traditionell engagieren sich vor allem Frauen im Sozialen Bereich. Gesellschaftspolitisch ist es heute wichtig, Frauen und Männern aller Generationen für derartige Aufgaben zu gewinnen.

Damit „Sozialzeit“ zum Wohle der Gemeinschaft sinnvoll und erfolgreich eingesetzt wird, gibt es gewisse Voraussetzungen und braucht es bestimmte Rahmenbedingungen.

- Die Stadt Wetzikon und die Gemeinde Seegräben sowie verschiedene Institutionen unterstützen den Besuchsdienst.
- Der Verein Nachbarschaft Wetzikon ist politisch und konfessionell neutral. Der Besuchsdienst Wetzikon und Seegräben bietet aber je nach Wunsch, konfessionell neutrale, wie auch katholische oder reformierte Besucher und Besucherinnen an.
- Er ist eng mit den lokalen Institutionen vernetzt und soll diese nicht konkurrenzieren.
- Der Besuchsdienst bietet in Wetzikon und Seegräben ein ergänzendes Angebot zu den bereits bestehenden Dienstleistungsanbietenden.
- Die Leitung der Vermittlungsstelle weist auf Angebote in Wetzikon und Seegräben hin und vermittelt diese.
- Niemand wird aufgrund von Alter, Geschlecht, sozioökonomischem Status, Konfession usw. von dem Hilfsangebot oder aber auch von der Freiwilligenarbeit ausgeschlossen.
- Freiwillige erhalten Wertschätzung, Anerkennung, Unterstützung sowie Aus- und Weiterbildung.

Der Besuchsdienst entlastet, schafft Freiräume und leistet einen wichtigen Beitrag zur Lebensqualität und Autonomie der Hilfeempfangenden. Auf der anderen Seite können Menschen, die Hilfe anbieten, ihre Ressourcen im Sinne des „Empowerments“ einbringen und erweitern.

Neben der Vermittlung eines möglichen weiteren Hilfebedarfs führt der Besuchsdienst dazu, dass Menschen miteinander in Kontakt kommen und sich austauschen. Er fördert Verständnis und Solidarität. Dieser Kontakt kann für Menschen, die von Isolationsprozessen betroffen sind, eine Form der Teilnahme am gesellschaftlichen und sozialen Leben darstellen.

Autonomie, Gleichheit, Solidarität, Partizipation, gegenseitiger Respekt und Rücksichtnahme spielen eine wichtige Rolle und werden gefördert.

3 Ziele

Der Besuchsdienst Wetzikon und Seegräben verfolgt verschiedene Ziele auf individueller und auf institutioneller Ebene:

Individuelle Ebene:

- Kontakte werden ermöglicht. Beziehungen werden aufgebaut. Soziale und gesellschaftliche Teilhabe werden gestärkt und ergänzen das soziale Netz.
- Solidarität wird erfahrbar durch persönliche Akzeptanz und zwischenmenschlichen Austausch.
- Zugang zur Gesellschaft und zum Gemeinwesen wird ermöglicht.
- Erleben von Gemeinschaft wird gefördert.
- Aktuelle Lebensbewältigung wird erleichtert und Lebensqualität wird verbessert.
- Sinnerfüllte, zielgerichtete und ressourcenorientierte Aufgaben werden angeboten für Menschen, die freiwillig tätig sein wollen.

Institutionelle Ebene:

- Unabhängige Anlaufstelle und Drehscheibe für Menschen, die freiwillig tätig sein wollen
- Nutzen der vorhandenen Vermittlungsstelle Nachbarschaftshilfe
- Zusammenführung verschiedener Institutionen in Wetzikon, in Seegräben und die Förderung ihrer Zusammenarbeit

Zielgruppen

Aus Erfahrung nehmen meist ältere Menschen den Besuchsdienst in Anspruch. Aus der gesellschaftlichen und lokal festgestellten Problemsituation sowie den formulierten Grobzielen lassen sich folgende Zielgruppen für den Besuchsdienst ableiten:

- Menschen, die über kein oder ein ungenügendes Beziehungsnetz verfügen
- Menschen, die behindert, krank oder in Krisensituationen sind und Beziehungen nicht selbstständig aufnehmen können
- Menschen, die sich fremd fühlen und isoliert leben, die sich Kontakte wünschen, diese aber nicht von sich aus aufnehmen können
- Menschen, die durch Pflege ihrer Angehörigen belastet sind

4 Dienstleistungen

Die im Rahmen des Besuchsdienstes erbrachten Einsätze sind **regelmässige** Besuche. Die Telefonzentrale Nachbarschaftshilfe Wetzikon und Seegräben (= **Vermittlungsstelle**) übernimmt die Weiterleitung an die Verantwortlichen der

des Besuchsdienstes (=Koordinatorinnen und Koordinatoren) und diese vermitteln Hilfesuchenden zu denjenigen, die Hilfe (=Freiwillige) anbieten. Gewünschte Besuche können nur erbracht werden, wenn diese von einer freiwilligen Person angeboten werden und nicht durch andere Institutionen in Wetzikon oder in Seegräben abgedeckt sind.

Begleitbesuche

Menschen, die nicht von sich aus am Gemeinschaftsleben teilnehmen können, werden periodisch, z. B. wöchentlich, über einen langen Zeitraum besucht. Die regelmässig stattfindenden Begleitbesuche können eine besondere Qualität entwickeln, die für alle Beteiligten - Besuchte und Besucher/innen - ausserordentlich bereichernd ist. Aus den Besuchen können Freundschaften entstehen. Es kann ein Stück Lebenshilfe wachsen. Alte Lebensprobleme können eine Lösung finden, wenn jemand trotz Behinderung oder schwerer Umstände ein neues Gefühl für seinen Selbstwert und wieder Lebensfreude finden kann.

Aber auch die besuchende Person kann daran wachsen, Ihre Persönlichkeit einbringen und Kompetenzen entwickeln, die sie sich zu Beginn vielleicht nie zugetraut hätte.

Mögliche Aktivitäten

- plaudern/vorlesen
- zuhören und am Leben des Anderen teilnehmen
- Konversation/Fremdsprachen üben
- begleiten/spazieren
- Begleitung und Beratung beim Einkaufen
- gemeinsam kochen/essen
- Freizeitaktivitäten
- mit Gesellschaftsspielen Freude bereiten
- zusammen Kaffee und Kuchen geniessen
- usw.

5 Organisation

5.1 Organisationsform

Für die Etablierung und zur Unterstützung der Nachbarschaftshilfe in Wetzikon wurde am 1. Dezember 2011 der Verein «Nachbarschaft Wetzikon» gegründet. Der Vorstand des Vereins «Nachbarschaft Wetzikon» besteht aus einer Präsidentin oder einem Präsidenten und aus weiteren zusätzlichen Mitgliedern.

Die **Auflistung** der Vorstandsmitglieder, sowie allen aktiv Beteiligten, der Trägerschaft, sowie die **Statuten** des Vereins sind **im Anhang** ersichtlich. Da dieser Verein mit einer gut funktionierenden Vermittlungsstelle und einem engagierten Vorstand Wetzikon/Seegräben bereits besteht, war es naheliegend die Synergien zu nutzen und **unter diesem Vereins-Dach** „Nachbarschaft Wetzikon /Seegräben“ zwei Angebote zu führen: Neben der Nachbarschaftshilfe soll auch der Besuchsdienst integriert werden. Die Vermittlungsstelle kann so beide Angebote unterstützen. Die Angebote sind unabhängige Bereiche und werden finanziell mit einer eigenen Kostenstelle abgebildet.

Das **Organigramm** Verein Nachbarschaft Wetzikon und Seegräben mit den Angeboten Nachbarschaftshilfe und Besuchsdienst ist **im Anhang** dargestellt.

5.2 Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Der Besuchsdienst soll in Wetzikon und Seegräben bekannt werden. Die Neuorganisation des Besuchsdienstes wird medial begleitet. Falls nötig werden mittels Anzeigen und Inseraten Freiwillige und Hilfesuchende angesprochen. Es wird eine Auftakt-Veranstaltung geben, wo interessierte Menschen sich informieren können, Anregungen erhalten und Fragen stellen können. Flyer werden an geeigneten Orten aufgelegt und an potentielle Freiwillige und Hilfesuchende abgegeben.

5.3 Koordination der Freiwilligen

Die Vermittlungsstelle schafft Klarheit, welche Aufgaben in den Bereich der Nachbarschaftshilfe oder in den Bereich des Besuchsdienstes gehören. Das hilft den Freiwilligen, ihre Kompetenzen und Abgrenzungsmöglichkeiten wahrzunehmen.

Die Vermittlungsstelle der Nachbarschaftshilfe Wetzikon und Seegräben übernimmt die Koordination der Freiwilligen insofern, dass sie für den Besuchsdienst ausschliesslich eine Triage-Funktion übernimmt und die Hilfesuchenden sowie die interessierten Freiwilligen an die Koordinatorinnen und Koordinatoren weiterleitet. Die Aufgaben sind:

- Entgegennehmen der Anfragen von Hilfesuchenden und von Hilfebietenden
- Initiation der Kontakte zwischen Anbietern und Koordinatorinnen und Koordinatoren

- Beteiligung an der Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung des Besuchsdienstes
- Beteiligung an Anerkennungsanlässen, Erfahrungsaustausch und Weiterbildung für die Freiwilligen
- Erhebung der Daten für statistische Kennzahlen (Anzahl Anfragen)

Die Vermittlungsstelle ist über die verschiedenen Angebote in Wetzikon und Seegräben informiert und vermittelt Hilfesuchende, wie auch Hilfebietende, im Bedarfsfall an Dritte weiter. So entsteht eine Drehscheibe für Hilfesuchende und Freiwillige.

5.4 Begleitung der Freiwilligen

Definition von Freiwilligenarbeit nach Benevol (Dachorganisation der Fach- und Vermittlungsstellen für Freiwilligenarbeit in der Deutschschweiz):

*„Freiwilligenarbeit ist ein gesellschaftlicher Beitrag an Mitmenschen und Umwelt. Sie wird unentgeltlich und zeitlich befristet geleistet. Freiwilligenarbeit ergänzt und unterstützt die bezahlte Arbeit, tritt aber nicht in Konkurrenz zu ihr.“
(Benevol)*

Bei einem organisiertem Besuchsdienst kommen Hilfsangebote nur dann zustande, wenn das Angebot und die Nachfrage übereinstimmen. Es handelt sich dabei für die Freiwilligen immer um regelmässige und langfristige Einsätze. Es wird den Freiwilligen die Möglichkeit geboten, ihre Fähigkeiten als Hilfeleistende sinnerfüllt einzusetzen. Die „Paarbildung“ wird von den Koordinatorinnen und Koordinatoren sorgfältig gestaltet. So können zwischen den Hilfesuchenden und Hilfebringenden gute neue Kontakte entstehen und wertvolle Erfahrungen gemacht werden.

Für die Freiwilligen des Besuchsdienstes gelten nachfolgende Regelungen. Sie stützen sich an die von Benevol (2010) formulierten Standards der Freiwilligenarbeit.

- Da längere Begleitungen andere Ansprüche an die Freiwilligen stellen, haben die Freiwilligen des Besuchsdienstes Wetzikon/Seegräben ein Anrecht auf persönliche, individuelle Unterstützung. Dies geschieht durch Anerkennungsanlässe, einem vielseitigen und kostenlosem Weiterbildungsangebot und dem Erfahrungsaustausch. Dabei treffen sich die Freiwilligen und erhalten wichtige Informationen (gegenseitig und seitens der Koordinationsstelle) sowie persönliche Beratung und Unterstützung.

- Der Besuchsdienst Wetzikon/Seegräben weist die Einsätze der Freiwilligen aus. Die Würdigung der Freiwilligen ermöglicht auch eine öffentliche Anerkennung ihres Engagements. Eine regelmässige Auswertung ist Teil von erfolgreichen Freiwilligeneinsätzen.
- Die Freiwilligen haben Anspruch auf Einführung, Begleitung und Unterstützung seitens der Koordinationsstelle. Manchmal werden Freiwillige mit komplexen Situationen konfrontiert. In solchen Fällen brauchen sie eine kompetente Anlaufstelle, welche darauf angemessen reagieren kann.
- Einmal im Jahr wird gemeinsam eine Institution/ Organisation welche im sozial- gesundheits- oder psychosozialen Bereich/ Beratung tätig ist im Zürcher Oberland besucht. Die Koordinatorinnen und Koordinatoren organisieren diesen Besuch.
- Ebenso wird jährlich von dem Verein Nachbarschaft Wetzikon und Seegräben ein geselliger Anerkennungs-Anlass veranstaltet: z.B. Essen, gemeinsames Grillieren, Ausflug, Besichtigung einer Ausstellung etc.
- Die Freiwilligen sind für die Dauer ihres Einsatzes versichert.
- Diskretion und Schutz der Privatsphäre sind selbstverständlich und verpflichtend.
- Alle Freiwillige des Besuchsdienstes erhalten eine Einsatzvereinbarung welche alle Modalitäten regelt. Siehe **Muster Vereinbarung im Anhang**.

5.5 Begleitung der Hilfesuchenden

- Die zu Besuchenden werden in einem Gespräch mit der Koordinatorin über ihre Bedürfnisse befragt.
- Die Koordinationsstelle wird sich Notizen machen um die suchende Person in einer Kartei aufzunehmen.
- Die Koordinationsstelle bemüht sich den richtigen Freiwilligen mit der passenden hilfesuchenden Person zusammenzubringen.
- Es wird regelmässig geprüft ob die Zusammenstellung der „Paare“ gelingt.
- Gegebenenfalls muss eine neue „Kombination der Menschen“ gesucht werden.

5.6 Datenschutz

Die persönlichen Daten der Hilfebringenden und der Hilfesuchenden werden ausschliesslich dafür genutzt, die angebotenen und gewünschten Dienstleistungen zu vermitteln und werden vertraulich behandelt. Anonymisierte Daten können für statistische Zwecke verwendet werden.

6 Finanzierung

Betriebskosten: Besuchsdienst Wetzikon	CHF	CHF
Vermittlungsstelle Entschädigung Vermittlerin inkl. Abklärungen (Fr. 35.- / Std.) 1/10 der Kosten für NBH	1'000.-	
Infrastruktur Büromietanteil, Telefongebühren, Büromaterial Administration *	Entfällt *	
Öffentlichkeitsarbeit / Freiwilligenakquise Homepage, Flyer, Werbung	2'000.-	
Freiwillige Einführungskurs, Weiterbildung, Anerkennung etc.	4'000.-	
Total Betriebskosten	7'000.-	
Ertrag		
Beitrag Stadt Wetzikon	2'500.-	
Beitrag Seegräben	1'000.-	Gemeinde: 500.- Ref. Kirche: 500.-
Beitrag reformierte Kirchgemeinde	1'000.-	
Beitrag katholische Kirchgemeinde	1'000.-	
Beitrag Pro Senectute Kanton Zürich	1'000.-	
Spenden	500.-	
Total Erträge	7'000.-	

*Buchhaltung/ Kassa wird von Pro Senectute Kt. Zürich, DC Wetzikon geführt.

7 Anhang

- Statuten Verein Nachbarschaft Wetzikon vom 2. April 2014
- Auflistung Verein Nachbarschaft Wetzikon mit Namen
- Organigramm Verein Nachbarschaft Wetzikon ab 2. April 2014
- Arbeitspapiere: Muster Einsatzvereinbarungen mit Freiwilligen

Im April 2014

Der Vorstand des Vereins Nachbarschaft Wetzikon/Seegräben