

Nachbarschaftshilfe Wetzikon

Betriebskonzept



Wetzikon, 23. Januar 2012

Inhaltsverzeichnis

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

1 Ausgangslage

Stephan Pfister, Sozialdiakon der katholischen Kirchgemeinde Wetzikon, und Heinz Burgstaller, Leiter Dienstleistungszentrum Wetzikon von Pro Senectute Kanton Zürich, sind Mitglieder der Arbeitsgruppe `Umsetzung des Alterskonzeptes Wetzikon`. Sie haben den Bedarf für eine Nachbarschaftshilfe in Wetzikon erkannt. Stephan Pfister und Heinz Burgstaller sind sich bewusst, dass momentan bereits viel Nachbarschaftshilfe im informellen Bereich geleistet wird. Nun sehen sie aber die Zeit für reif, eine formelle Nachbarschaftshilfe einzurichten.

Nachdem im Mai 2011 ein offenes Hearing mit allen beteiligten Organisationen und Institutionen zur Bedarfsabklärung stattgefunden hat, waren sich die Anwesenden einig, dass eine Nachbarschaftshilfe in Wetzikon aufgebaut werden soll.

2 Grundlagen

Es gibt zwei Formen der Nachbarschaftshilfe. Die informelle weit verbreitete Hilfe, welche unorganisiert und spontan nach direkter Absprache zwischen den Hilfeerbringenden und den Hilfebedürftigen stattfindet. Daneben gibt es die formelle Nachbarschaftshilfe – wie sie in Wetzikon vorgesehen ist -, welche durch einen Verein, eine Interessensgesellschaft oder eine andere Struktur organisiert und koordiniert wird.

In Wetzikon wird die Nachbarschaftshilfe durch den Verein `Nachbarschaft Wetzikon` getragen. Dieser wurde am 1. Dezember 2011 gegründet.

Die Institutionalisierung der Nachbarschaftshilfe bietet nicht nur die Möglichkeit, Abläufe zu optimieren, sondern lässt sie auch zu, dass die Vermittlung der Hilfe unter Berücksichtigung verschiedener, wichtiger Grundsätze geschehen kann. Diese Grundsätze lauten für Wetzikon wie folgt:

- Die Gemeinde Wetzikon und ihre Institutionen unterstützt die Nachbarschaftshilfe.
- Die Nachbarschaftshilfe Wetzikon ist politisch und konfessionell neutral.
- Sie ist eng mit den lokalen Institutionen vernetzt, darf diese aber auf keinen Fall konkurrenzieren.
- Hierzu wird die Leitung der Vermittlungsstelle auf Angebote in Wetzikon hinweisen und vermittelt diese, wenn die Hilfenachfrage nicht von der Nachbarschaftshilfe abgedeckt werden kann.
- Die Nachbarschaftshilfe bietet in Wetzikon ein ergänzendes Angebot zu den bereits bestehenden Dienstleistungsanbietenden.
- Sie ist schichtunabhängig. Niemand soll aufgrund von Alter, Geschlecht, sozioökonomischem Status, Konfession usw. von den Hilfsangeboten aber auch von der Freiwilligenarbeit ausgeschlossen werden.
- Freiwillige sollen Wertschätzung, Anerkennung, Unterstützung sowie Aus- und Weiterbildung erhalten.

Die Nachbarschaftshilfe 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 Deckung eines Hilfebedarfs führt sie auch dazu, dass Menschen miteinander in Kontakt kommen und sich austauschen. Sie fördert Verständnis und Solidarität. Dieser Kontakt kann für Menschen, die von Isolationsprozessen betroffen sind, eine Form der Teilhabe am gesellschaftlichen und sozialen Leben darstellen.

Werte wie Autonomie, Gleichheit, Solidarität, Partizipation / Teilhabe, sowie gegenseitiger Respekt und Rücksichtnahme spielen eine wichtige Rolle und sollen gefördert werden.

3 Ziele

Die Nachbarschaftshilfe Wetzikon verfolgt verschiedene Ziele auf individueller, wie auch auf institutioneller Ebene:

Individuelle Ebene:

- Schnelle, unkomplizierte und kostenlose Hilfe und Entlastung für hilfsbedürftige Menschen
- Kontakte, soziale- und gesellschaftliche Teilhabe
- Sinnerfüllte, zielgerichtete und ressourcenorientierte Aufgaben für Menschen, die freiwillig tätig sein wollen

Institutionelle Ebene:

- Entstehung einer unabhängigen Anlaufstelle und Drehscheibe für Menschen, die freiwillig tätig sein wollen
- Aufbau einer Vermittlungsstelle für Dienstleistungen
- Zusammenführung verschiedener Institutionen in Wetzikon und Erleichterung deren Zusammenarbeit und Koordination.

4 Dienstleistungen

Die im Rahmen der Nachbarschaftshilfe erbrachten Dienstleistungen orientieren sich am Angebot und der Nachfrage aus der Bevölkerung. Meist handelt es sich um Kurzeinsätze, die nicht auf regelmässiger Basis erfolgen. Die Nachbarschaftshilfe Wetzikon übernimmt die Vermittlung von Hilfesuchenden und denen, die Hilfe anbieten. Es muss aber beachtet werden, dass keine Dienstleistungen sichergestellt werden können. Gewünschte Dienstleistungen können nur erbracht werden, wenn diese auch von einer freiwilligen Person angeboten werden. Ansonsten wird auf Dienstleistungen anderer Institutionen in Wetzikon oder Umgebung hingewiesen.

Folgende Angebote könnten beispielsweise von den Freiwilligen angeboten werden:

- Einkaufshilfe
- Transport- und Fahrdienst
- Persönliche Kontakte / Besuche
- Hilfe bei kleinen administrativen Aufgaben
- Kinderbetreuung
- Kleine Reparaturen
- Pflanzen hüten
- Tierbetreuung
- Begleiten zu Anlässen usw.
- Vorlesen (Zeitung, Buch, Zeitschrift etc.)
- Diskutieren und Debatieren
- Besuche im Heim
- usw.

5 Organisation

5.1 Organisationsform

Für die Etablierung und zur Unterstützung der Nachbarschaftshilfe in Wetzikon wurde ein Verein gegründet. Dieser setzt sich aus Vertreterinnen und Vertretern verschiedener Institutionen zusammen:

Name	Vorname	Institution
Brunschwiler	Urs	Leiter Altersheim Wildbach Wetzikon und Beauftragter Alter und Spitex Stadt Wetzikon
Farner	Claudia	International Christian Fellowship (ICF) Züri Oberland
Rychlik	Deborah	ICF Züri Oberland
Mazenauer	Vroni	Altersbeauftragte der Stadt Wetzikon
Kneip	Mirjam	Schweizerisches Rotes Kreuz SRK Kt. Zürich
Schaltegger	Daniel	Pfarrer ref. Kirchgemeinde Wetzikon
Pfister	Stefan	Kirchlicher Sozialdienst der kath. Kirche Wetzikon
Krauer	Peter	IWAZ
Hirzel	Daniel	Freie Christgemeinde Wetzikon FCGW
Siegrist	Remigia	Koordinatorin und Infostellenleiterin des Vereins Nachbarschaft Wetzikon
Blattner	Peter	Quartierverein Kempten
Berchtold	Susanne	Spitexverein Wetzikon-Seegräben
Krebs	Christina	Pro Senectute Kanton Zürich
Burgstaller	Heinz	Pro Senectute Kanton Zürich
		...Beitritt weiterer Institutionen auf Antrag

Der Vorstand des Vereins `Nachbarschaft Wetzikon` besteht aus einer Präsidentin oder einem Präsidenten und aus zwei bis vier zusätzlichen Mitgliedern. An der Gründungsversammlung vom 1. Dezember 2011 wurden folgende Delegierte in den Vorstand gewählt:
Heinz Burgstaller, Christina Krebs, Vroni Mazenauer, Stephan Pfister, Daniel Schaltegger.
Als Präsident des Vereins wurde Stephan Pfister gewählt.
Die Statuten des Vereins werden diesem Konzept beigelegt (siehe Anhang).

5.2 Koordination der Freiwilligen

Die Leitung der Vermittlungsstelle der Nachbarschaftshilfe Wetzikon wird die Koordination der Freiwilligen übernehmen. Dies beinhaltet folgende Aufgaben:

- das Entgegennehmen der Anfragen von Hilfesuchenden und von Hilfebietenden
- die Verwaltung der Hilfsangebote bzw. Hilfsgesuche
- die Initiation der Kontakte zwischen Anbietern und Empfängern
- die Beteiligung an der Öffentlichkeitsarbeit zur breiten Bekanntmachung der Nachbarschaftshilfe und der Freiwilligenakquise
- die Beteiligung an Anerkennungsanlässen und Erfahrungsaustauschen für und mit Freiwilligen
- das Organisieren von thematischen Inputs an den Erfahrungsaustauschen der Freiwilligen
- die Erhebung der Daten für gewisse statistische Kennzahlen (Menge der Anfragen, Vermittlungen, geleistete Stunden usw.)

Die Leitung der Vermittlungsstelle soll eine genaue Vorstellung davon haben, welche Hilfeleistungen in den Bereich der Nachbarschaftshilfe gehören und welche nicht. Dies hilft zu vermeiden, dass freiwillige Helferinnen und Helfer in Abgrenzungsprobleme geraten und ihre Kompetenzen überschreiten. Weiter ist es wichtig, dass die bereits bestehenden Angebote der Institutionen in Wetzikon bei der Hilfevermittlung berücksichtigt werden.

Konkurrenzierendes Verhalten sollte wenn möglich vermieden werden. Es ist von grosser

Bedeutung, dass die Leitung der Vermittlungsstelle über die verschiedenen Angebote in Wetzikon informiert ist und Hilfesuchende wie auch Hilfebietende im Bedarfsfall an Dritte weiter vermitteln kann. Dadurch entsteht eine Drehscheibe für Hilfesuchende und Freiwillige. Dieses Verhalten fördert ebenfalls den Zusammenhalt und den Informationsfluss zwischen den verschiedenen Institutionen in Wetzikon.

5.3 Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Die Nachbarschaftshilfe soll in Wetzikon einen möglichst grossen Bekanntheitsgrad erreichen. Der Etablierungsprozess, wie auch der Verlauf der Nachbarschaftshilfe, werden medial begleitet. Weiter werden mittels Anzeigen und Inseraten Freiwillige und Hilfesuchende rekrutiert. Dazu werden Broschüren mit Teilnahmetalonen erstellt und an potentielle Freiwillige und Hilfesuchende abgegeben.

5.4 Freiwilligenarbeit

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 einer organisierten Nachbarschaftshilfe kommen Hilfsangebote nur dann zustande, wenn das Angebot und die Nachfrage übereinstimmen. Es handelt sich dabei für die Freiwilligen immer um begrenzte Einsätze. Längere Begleitungen stellen andere Ansprüche an die Freiwilligen und könnten allenfalls durch einen Besuchsdienst sichergestellt werden.

Den Freiwilligen wird die Möglichkeit geboten, ihre Fähigkeiten als Hilfeleistende sinnerfüllt einzusetzen. Zwischen den Hilfesuchenden und Hilfeerbringenden können neue Kontakte entstehen und wertvolle Erfahrungen gemacht werden.

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

- Die Freiwilligen der Nachbarschaftshilfe Wetzikon haben ein Anrecht auf persönliche, individuelle Anerkennung. Dies geschieht durch Anerkennungsanlässe, ein vielseitiges und kostenloses Weiterbildungsangebot von Pro Senectute Kanton Zürich sowie Erfahrungsaustausche, wobei sich die Freiwilligen austauschen können und wichtige Informationen seitens der Leitung der Vermittlungsstelle erhalten.
- Die Nachbarschaftshilfe Wetzikon weist die Einsätze der Freiwilligen aus. Die öffentliche 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 Leitung der Vermittlungsstelle. Manchmal werden Freiwillige mit komplexen Situationen konfrontiert. In solchen Fällen brauchen sie eine kompetente Anlaufstelle, die darauf angemessen reagieren kann.
- Die Freiwilligen sind für die Dauer ihres Einsatzes durch Pro Senectute Kanton Zürich versichert.
- Diskretion und Schutz der Privatsphäre gilt für alle. Sie sind selbstverständlich und Ehrensache.

5.5 Datenschutz

Die persönlichen Daten der Hilfebringenden und der Hilfesuchenden werden ausschliesslich dafür genutzt, die angebotenen und gewünschten Dienstleistungen zu vermitteln. Allenfalls können diese Daten auch für statistische Zwecke verwendet werden, wobei die Daten stets vertraulich behandelt werden und nicht an Dritte weitergegeben werden.

6 Finanzierung

Betriebskosten	
Vermittlungsstelle Entschädigung Vermittlerin inkl. Abklärungen (Fr. 35.- / Std.)	10`500.-
Infrastruktur Büromietanteil, Telefongebühren, Büromaterial	1`800.-
Öffentlichkeitsarbeit / Freiwilligenakquise Homepage, Flyer, Werbung	1`100.-
Freiwillige Einführungskurs, Weiterbildung, Anerkennung etc.	3`500.-
Total Betriebskosten	16`900.-
Ertrag	
Beitrag Stadt Wetzikon	8`000.-
Beitrag reformierte Kirchgemeinde	4`000.-
Beitrag katholische Kirchgemeinde	4`000.-
Spenden	900.-
Total Erträge	16`900.-

7 Anhang

- Statuten Verein `Nachbarschaft Wetzikon`

Wetzikon, 23. Januar 2012
Christina Krebs, Leiterin Dienstleistungscenter Oberland
Selina Niggli, Projektberatung