

**DFA Zürich**  
**Jahresbericht 2009**

Die kirchliche **F**achstelle bei **A**rbeitslosigkeit DFA **Zürich** richtet sich an Menschen, die von Erwerbslosigkeit oder drohendem Arbeitsplatzverlust betroffen sind. Das Beratungsangebot steht Personen offen, die im Kanton Zürich wohnen oder arbeiten.

## **Editorial. Die kirchliche Fachstelle bei Arbeitslosigkeit DFA**

Die Finanzkrise ist 2009 in der Realwirtschaft angekommen. Dies bekamen die Klienten und Klientinnen der DFA im letzten Jahr mit aller Härte zu spüren. Langjährige Angestellte verloren manchmal zum ersten Mal in ihrem Leben ihre Arbeitsstelle. Neue, langfristige Stellen zu finden ist nicht leicht. Die Geschichten, die uns von Rat Suchenden erzählt wurden, widerspiegelten das harte Arbeitsklima, das in den Betrieben oft herrscht. Wer nicht volle Leistung erbringen kann, hat es schwer. Es erstaunt daher nicht, dass die Nachfrage nach Hilfe bei der Stellensuche, nach juristischem Rat und psychosozialer Unterstützung sehr hoch war.

Als Reaktion auf die prekäre wirtschaftliche Lage und die hohe Erwerbslosenzahl bewilligte die Trägerschaft der DFA, die evangelisch-reformierte Landeskirche und die katholische Kirche des Kantons Zürich, der DFA für zwei Jahre 100 zusätzliche Stellenprozente. Diese neuen Ressourcen wurden sofort genutzt, um das Beratungs- und Unterstützungsangebot auszubauen. Die Beratungstermine konnten dadurch erheblich erhöht werden. 2009 konnten 1139 Personen beraten werden, was zu 2528 Sozial- bzw. Rechtsberatungsterminen führte (2008: 891 beratene Personen bzw. 1872 Beratungstermine). Auch das Betreuungsangebot im Treffpunkt wurde erweitert.

Es ist nicht selbstverständlich, dass so rasch auf ein wachsendes Bedürfnis reagiert wird. Wir möchten uns auf diesem Weg bei der katholischen und der evangelisch-reformierten Kirche des Kantons Zürich herzlich bedanken.

Regi Huguenin, die 1999 als Sozialarbeiterin in die DFA eintrat und zuletzt die Stellenleitung innehatte, hat die DFA verlassen. Wir bedauern dies sehr, gleichzeitig freuen wir uns, dass sie eine neue, erfüllende berufliche Aufgabe gefunden hat. Neben ihrem grossen

Beitrag an die Professionalisierung der Beratungstätigkeit in der DFA war sie besonders für den Aufbau des Gruppenangebots verantwortlich. Wir danken ihr für ihre wertvolle, engagierte Arbeit in der DFA und wünschen ihr für die Zukunft nur das Beste.

Der diesjährige Jahresbericht soll – neben dem Überblick über unserer Tätigkeit im Jahre 2009 – einen Einblick in den Alltag der DFA gewähren. Es kommen daher Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus allen Bereichen der DFA zu Worte.

Regula Dick, lic. iur., Fürsprecherin

Stellenleiterin DFA Zürich (seit 1. April 2010)

## Aus dem «Treffpunkt»

Beim Eintritt in die DFA fällt der Blick als erstes auf den «Treffpunkt», den im letzten Jahr sicher lebhafteste Ort in der DFA. Im Treffpunkt stehen den Stellensuchenden ein Aufenthaltsraum, PCs mit Internetzugang, Kopierer, Telefone sowie Zeitschriften mit Stellenangeboten kostenlos zur Verfügung. Während der Öffnungszeiten waren die vier Computerterminals 2009 fast immer von Stellensuchenden, die das Internet nach offenen Stellen durchforsteten oder Bewerbungsschreiben verfassten, belegt.

Viele Nutzer und Nutzerinnen unseres Treffpunktes sind mit der Auswahl geeigneter Stelleninserate oder beim Schreiben von Bewerbungen überfordert. Als Reaktion darauf stellten wir ihnen im letzten Jahr während der gesamten Öffnungszeiten eine Beraterin zur Verfügung, zeitweise sogar zwei. Die zusätzliche Schreibunterstützung wurde intensiv genutzt.

Die Zahl der Menschen, die den Treffpunkt für ihre Stellensuche nutzten, nahm 2009 stark zu (2008: 5'445 Nutzungen; 2009: 6'644 Nutzungen).

### **«Der Sprung ins kalte Wasser ... Als Praktikant im Treffpunkt»**

*«Vollgestopft mit theoretischen Modellen und methodischen Instrumenten aus meinem Studium an der Hochschule für soziale Arbeit in Luzern, begann ich im August 2009 das Praktikum in der DFA. Ich war ‹hungrig› darauf die Praxis zu erleben. Mein Praktikum ist aufgeteilt in zwei Bereiche, die Arbeit im Treffpunkt und in der Sozialberatung. Es war sehr spannend, im Treffpunkt die Probleme und Ängste unserer Klienten und Klientinnen hautnah mitzubekommen. Ich muss zugeben, es war zu Beginn auch sehr anstrengend: Bewerbung schreiben hier, kurze Hilfestellung am Computer da, kleine Auseinandersetzung im Treffpunkt dort ... Da war eine klare Haltung und volle Aufmerksamkeit gefragt!»*

Michael Fluder, Sozialarbeiter in Ausbildung

## Aus der Rechtsberatung

Unserem Rechtsberatungsteam fiel während des letzten Jahres immer wieder auf, wie hart der Umgang mit Arbeitnehmenden geworden ist. Schockierende Entlassungsmethoden sind salonfähig geworden: so werden schwangere Frauen schikaniert und angehalten, Aufhebungsverträge zu schliessen; Arbeitgeber lassen ausländische Arbeitskräften, die kaum Deutsch verstehen, Kündigungen unterschreiben, aus denen hervorgeht, diese hätten selber fristlos gekündigt; unbescholtene Arbeitnehmer werden gekündigt, sofort freigestellt und von der Securitas aus dem Betrieb entfernt. Die Komplexität der arbeitsrechtlichen Fälle nimmt zu. Gleichzeitig ist rasches Handeln angesagt, da immer öfter mit einem Konkurs zu rechnen ist.

Der DFA steht – auf zwei Jahre befristet – ein neuer juristischer Mitarbeiter zur Verfügung. Dank dieser Stellenaufstockung konnten 2009 die juristischen Kurzberatungen weitergeführt werden. Dieses Beratungsangebot war im Oktober 2008 provisorisch eingeführt worden. Es ist für wenig komplexe Sachverhalte gedacht. Jeweils am Montagmorgen erhalten Rat Suchende ohne vorherige Anmeldung – und somit rasch und unkompliziert – in einem etwa halbstündigen Gespräch ersten juristischen Rat.

### «Vom langen Atem»

*«Wenn man bis zum Hals in der Sch... steckt, sollte man den Kopf nicht hängen lassen!» – flüsterte mir neulich ein Klient zu, den ich bereits seit Herbst 2008 betreue. Der Klient, scheint mir, hat Humor. Und er ist nicht der einzige. Trotz manch desperater Ausgangslage zeigen sich viele Klienten und Klientinnen selbstbewusst und kämpferisch. Diese Haltung hilft, wenn es darum geht, einen langen Atem zu haben – und den braucht es bei der Durchsetzung von rechtlichen Ansprüchen. Anschaulich zeigt dies der Fall von Herrn Y. Er kam 2007 in die Schweiz, fand rasch eine Anstellung über eine Temporärfirma und wurde im Sommer 2008 in*

*einer kleinen GmbH fest angestellt. Während 6 Monaten lief alles gut, dann wurde ihm plötzlich nur noch knapp die Hälfte des Lohns ausbezahlt. Als er sich wehrte, wurde ihm gekündigt. Er klagte seine Löhne vor dem Friedensrichter ein, zog die Klage aber wieder zurück, als der Arbeitgeber mit einer massiven Gegenforderung drohte. Die Kusine ermunterte ihn, es nochmals zu wagen. Im Januar 2009 reichte er Klage vor Bezirksgericht ein. Mittlerweile war er auch bei der Arbeitslosenkasse angemeldet, die ihn zur DFA schickte. Offensichtlich brauchte er Hilfe: Er hatte zu wenig eingeklagt und ihm gegenüber stand ein arglistiger Arbeitgeber, der ihm nachträglich vorwarf, erhebliche Schäden verursacht zu haben, ohne dafür die erforderlichen Beweise vorzulegen. Es sah nach einem langwierigen Prozess mit Gutachten aus. Die Richterin ermunterte die Parteien daher eindringlich, einen Vergleich zu finden. Nach drei Monaten zähem Verhandeln war dieser unter Dach und Fach, mein Klient konnte endlich mit einer Nachzahlung im fünfstelligen Bereich rechnen. Es war bereits Herbst 2009. Doch der Arbeitgeber leistete nicht einmal die erste Ratenzahlung. Es blieb nur die Betreuung. Anfangs 2010 schrieb der Arbeitgeber Konkurs. Nun galt es bei der Arbeitslosenkasse die Insolvenzenschädigung geltend zu machen. Auch dieses Verfahren nimmt längere Zeit in Anspruch... Dies war die erste Anstellung von Herrn Y in der Schweiz!»*

lic. iur. Claudia Bloem, Rechtsanwältin

## **Aus der Sozialberatung**

Im letzten Jahr meldeten sich vermehrt Menschen, die aus einem langjährigen Anstellungsverhältnis entlassen wurden, bei der DFA. Diese Frauen und Männer stehen teilweise zum ersten Mal in ihrem Arbeitsleben vor der Arbeitslosigkeit und leiden unter grossen Existenzängsten. Sie brauchen Unterstützung bei der Bewältigung ihrer Situation.

Rat Suchende, die während der Kündigungsphase erkrankt sind, da sie dem psychischen Druck durch die drohende Erwerbslosigkeit nicht mehr gewachsen waren, haben ebenfalls auffallend zugenommen.

Nach wie vor wurde die DFA auch von Menschen in prekären Arbeitsverhältnissen aufgesucht. Sie arbeiten meist in den klassischen Tieflohnbranchen und haben bis zu drei Arbeitgeber, für die sie stunden- oder tageweise eingesetzt werden. Oft sind sie zusätzlich auf ergänzende Zahlungen der Arbeitslosenversicherung oder des Sozialamtes angewiesen, um ihren Lebensunterhalt bestreiten zu können.

Die Anliegen, mit denen sich die Rat Suchenden an die DFA wenden sind zunehmend komplexer geworden und damit auch die Beratungen. Oft kommen verschiedene Probleme zusammen. Neben Schwierigkeiten mit der Arbeitslosenkasse oder dem Arbeitgeber bestehen häufig gesundheitliche Probleme, Schulden oder eine schwierige familiäre Situation.

### *«Geschichten aus der Sozialberatung»*

*«Herr C. war 10 Jahre beim gleichen Arbeitgeber tätig und wurde aus wirtschaftlichen Gründen entlassen. Während der Kündigungsfrist erkrankte er schwer und musste sich in therapeutische Behandlung begeben. Einige Monate war er nicht in der Lage, eine neue Arbeitsstelle zu suchen. Während dem ersten Beratungstermin in der DFA besprachen wir, welche Ansprüche gegenüber dem Arbeitgeber, der Krankentaggeldversicherung und der Arbeitslosenversicherung bestehen und wie er diese geltend machen kann. Diese Aufklärung führte bei Herrn C., der sich grosse Sorgen gemacht hatte, bereits zu einer spürbaren Erleichterung.*

*Nachdem sich Herr C. gesundheitlich etwas erholt hatte, konnte die Stellensuche angegangen werden. Er benötigte Unterstützung beim Schreiben von Lebenslauf und Bewerbungsbriefen. Die Durchsicht der Zeugnisse zeigte, dass das letzte Arbeitszeugnis von Herrn C. sehr schlecht war. Es widerspiegelte nicht seine Leistungen während der ganzen Anstellungszeit, sondern fokus-*

*sierte stark auf die letzte Zeit vor der Beendigung des Arbeitsverhältnisses, als er aufgrund der Erkrankung schon weniger leistungsfähig war. Herr C. hatte jedoch bis zu seiner Erkrankung immer gut gearbeitet. Eine Intervention beim Arbeitgeber war dringend nötig. Tatsächlich liess der Arbeitgeber sich auf ein Gespräch ein und verbesserte das Zeugnis nachträglich.»*

*«Frau P. arbeitet stundenweise bei zwei verschiedenen Reinigungsfirmen und zusätzlich unregelmässig für einen Gastrobetrieb. Zum Leben reicht ihr Einkommen nicht. Frau P. ist auf Ergänzungszahlungen der Arbeitslosenversicherung angewiesen. Um nicht Einstelltag und damit erhebliche Einkommensverluste zu riskieren, muss sie ihre Pflichten der Arbeitslosenkasse und der Regionalen Arbeitsvermittlungsstelle (RAV) gegenüber tadellos erfüllen. Dazu gehört, dass sie monatlich mindestens 12 Bewerbungen verschicken muss. Weil sie bloss rudimentär Deutsch spricht, braucht sie Unterstützung beim Schreiben der Bewerbungen und auch beim Ausfüllen der Formulare, die sie der Kasse jeden Monat einreichen muss. Sie kommt daher jeden Monat zu mindestens einem Beratungstermin. Ohne diese kontinuierliche Unterstützung wäre sie im Umgang mit RAV und Arbeitslosenkasse überfordert. Einstelltag wären kaum vermeidbar.»*

Francesco Martinelli, dipl. Sozialarbeiter FH

## **Interdisziplinäre Beratung in der DFA oder «ein Problem kommt selten allein»**

Der Verlust der Arbeitsstelle oder lange Erwerbslosigkeit bringt nicht nur finanzielle Einbussen oder rechtliche Streitigkeiten mit sich. Ebenso gravierend – wenn nicht gravierender - sind oft die psychologischen Auswirkungen.

Die Berater und Beraterinnen der DFA, die aus verschiedenen Fachdisziplinen stammen, arbeiteten daher auch 2009 eng zusammen und brachten ihr spezifisches Wissen ein, um die Rat Suchenden umfassend zu unterstützen. Wie diese interdisziplinäre Zusammenarbeit im Alltag aussieht, schildert Sibylle Schellenbauer, dipl. Sozialarbeiterin FH, anhand eines ihrer Beratungsfälle:

*«Frau K. war zwei Jahre als Sachbearbeiterin in einem Unternehmen tätig. Ihre Vorgesetzte warf ihr mangelhafte Leistungen und unzureichende Fachkenntnisse vor. Dies führte zu starken Spannungen zwischen Frau K. und ihrer Vorgesetzten. Da Frau K. dem Druck und der konstanten Abwertung durch ihre Vorgesetzte nicht mehr standhalten konnte, kündigte sie. Daraufhin wurde sie freigestellt. Ein sehr schlechtes Arbeitszeugnis folgte.*

*Da Frau K. bei ihrer Anmeldung in der DFA lediglich auf das schlechte Zeugnis hingewiesen hatte, erhielt sie einen Ersttermin bei einer Anwältin der DFA. In den Beratungsgesprächen mit der zuständigen Anwältin der DFA zeigte sich jedoch, dass sich Frau K. aufgrund der Abwertung ihrer Chefin auch einige Monate nach der Kündigung immer noch verletzt und blockiert fühlte. Ihr Selbstwertgefühl hatte stark gelitten, was sie bei der Planung der Zukunft und der Stellensuche erheblich beeinträchtigte. Sie nahm daher den Vorschlag der Anwältin, sich durch eine Sozialberaterin der DFA beraten zu lassen, gerne an.*

*In der Sozialberatung wurde deutlich, dass es für Frau K. wichtig war, die Konfliktsituation und die damit verbundenen zwischenmenschlichen Interaktionen aufzuarbeiten. Für die darauf folgende Beratung wurde eine Technik ausgewählt, die es Frau K. ermöglichte, unterschiedliche Wahrnehmungspositionen einzunehmen. Dies mit dem Ziel, die eigene Verhaltensweise im Konflikt zu analysieren und eine positivere Betrachtungsweise zu erlangen. Frau K.*

*entwickelte Vermutungen über die persönlichen Gründe ihrer Vorgesetzten für deren Verhalten. Durch diese Reflexion konnte sie ihre emotionalen Verletzungen nochmals verbalisieren und diese unter Einbezug der neuen Erkenntnisse betrachten. Dieser Beratungsprozess führte zu einer deutlichen Verbesserung des Selbstwertgefühls von Frau K.*

*Zeitgleich zum Beratungsprozess bei der Sozialberaterin setzte die Anwältin sich mit der Arbeitgeberin in Verbindung. Nach längeren Verhandlungen erklärte sich diese bereit, das Arbeitszeugnis wesentlich zu verbessern. Frau K. wurde ein gutes Arbeitszeugnis ausgestellt. Dadurch wurde Frau K. in ihrer Leistungsfähigkeit und Fachlichkeit bestätigt und ihr Selbstwertgefühl zusätzlich gestärkt.*

*Diese erfreulichen Entwicklungen in der juristischen und psychosozialen Beratung der DFA ermöglichten Frau K., ihre berufliche Zukunft allmählich wieder aktiver anzugehen und sich mit einem guten Selbstbewusstsein auf die Stellensuche zu begeben.“*

## **Interne Weiterbildung**

Die DFA legte auch im Jahr 2009 grosses Gewicht auf die berufliche Qualifizierung ihrer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. So wurde unter anderem eine Weiterbildung rund um die rechtlichen Aspekte der Kündigung durchgeführt. Zudem besuchen die Berater und Beraterinnen regelmässig Interventionen, während deren das eigene Handeln und der Beratungsprozess reflektiert wird. Verschiedene Mitarbeiterinnen nahmen die Gelegenheit wahr, bei externen Supervisoren Inputs zu holen.

## **Personelles**

Im April 2009 kehrte die Verantwortliche für den Treffpunkt, Monika Badredine, aus ihrem Mutterschaftsurlaub zurück. Ihre Stellvertreterin, Lucie Hitz, arbeitet weiterhin mit einem kleinen Pensum im Treffpunkt. Marc Schlinkmeier, der als Berufspraktikant bei der DFA begonnen hat, übernahm per 1. September 2009 die auf zwei Jahre befristete Stelle als juristischer Mitarbeiter.

## Zahlen

### Anzahl Einzelberatungen 2009

	2009	2008	2007	2006
Anzahl Erstberatungen (Neuanmeldungen)	989	746	685	755
Anzahl weiterführende Beratungen	1280	954	1005	985
Anzahl Kurzauskünfte	259	172	105	122
Anzahl juristische Kurz- beratungen *	118	20		
Total Beratungen	2646**	1892**	1795	1862

\*Die juristischen Kurzberatungen werden seit Oktober 2008 angeboten.

\*\*Ohne die juristischen Kurzberatungen erfolgten 2'528 (2009), resp. 1'872 (2008) Beratungen

### Anzahl Klient/innen 2009

	Total 2009	Total 2008	Total 2007	Total 2006
Anzahl Klient/innen (Einzelberatung)	1139	891	839	811
Anzahl Klient/innen (Gruppenberatung)	127	144	133	263
Anzahl Klient/innen total	1266*	1035*	972	1074

\* Ohne Personen, welche lediglich die juristische Kurzberatung in Anspruch nahmen.

### *Herkunft 2009*

	Schweizer/ innen	Migrant/ innen	Total
Anzahl Klient/innen in Einzelberatung	436	703	1139

### *Geschlecht 2009*

	Frauen	Männer	Total
Anzahl Klient/innen in Einzelberatung	578	561	1139

### *Berufskategorien 2009*

Berufskategorie	Anzahl Klient/innen
Büro, Verkauf, EDV	215
Industrie, Gewerbe, Technik	215
Gastgewerbe, Hotellerie, Hausdienst	342
Medizinische, soziale, pädagogische Berufe	98
Diverse	269
Total (in Einzelberatung)	1139

*Treffpunkt 2009*

	2009	2008	2007	2006	2005
Anzahl Benutzungen	6644	5445	4641	5690	6790
Durchschnittliche Benutzungen pro Halbtage (Öffnungszeiten 2–3 Stunden)	24	16	16	20	23

## Notfallkasse

Die DFA leistet finanzielle Unterstützung an Erwerbslose, die in Beratung sind. Mit meist einmaligen Beiträgen werden finanzielle Not-situationen überbrückt oder Vorhaben unterstützt, die für die Betrof-fenen einen nachhaltigen Nutzen haben.

Unser herzlicher Dank für Spenden an die Notfallkasse geht an die evang.-ref Kirchgemeinden Aussersihl, Egg, Höngg, Küsnacht, Maur, Meilen, Oetwil, Sihlfeld, Stäfa, Wollishofen, Zürich-Hottlin-gen, Urdorf, Zumikon sowie die kath. Kirche St. Petrus Embrach.

Wir danken zudem sehr herzlich allen privaten Spenderinnen und Spendern und den externen Fonds und Stiftungen, die in speziell beantragten Einzelfällen namhafte Beiträge geleistet haben!

Konto der Notfallkasse:

PC 80-67495-0, lautend auf DFA, Badenerstr. 41, 8004 Zürich

## DFA-Team

### *Stellenleitung*

Regula Huguenin	Dipl. Sozialarbeiterin FH, 70% bis 31.3.2010
Regula Dick	Juristin, lic.iur. Fürsprecherin, 70%, ab 1.4.2010

### *Sozialberatung*

Hans-Jörg Schönfelder	Dipl. Sozialarbeiter FH, 70%
Sibylle Schellenbauer	Dipl. Sozialarbeiterin FH, 70%
Corinne Burckhardt	Dipl. Sozialarbeiterin FH, 60%
Francesco Martinelli	Sozialarbeiter i. A., 40%

### *Rechtsberatung*

Claudia Bloem	Juristin, lic.iur. Anwältin, 70%
Regula Dick	Juristin, lic.iur. Fürsprecherin, 70% bis 31.3.2010
Marc Schlinkmeier	Jurist, lic.iur. Berufspraktikant, 80% seit 1.9.2009

### *Treffpunkt*

Monika Badreddine	Beraterin Treffpunkt, 80%
Lucie Hitz	Beraterin Treffpunkt, 10%

### *Administration*

Margrit Suter	Sachbearbeiterin, 70%
Barbara Auf der Maur	Sachbearbeiterin, 50%

### *Ausbildungsplätze/Praktika*

Marc Schlinkmeier	Jurist, lic. iur., Praktikant, bis 31.8.2009
Lea Bosshard	Sozialarbeiterin i.A., bis 23.7.2009
Michael Fluder	Sozialarbeiter i.A., seit 17.8.2009
B�er�enice Lindenmann	KV-Auszubildende der kath. Kirche des Kanton ZH, ab 18.8.2008 bis 31.1.2009
Sanja Partolov	KV-Auszubildende der ref. Kirche des Kanton ZH, ab 7.2.2009 bis 17.8.2009
Ana Alves	KV-Auszubildende der ref. Kirche des Kanton ZH, ab 17.9.2009

### *Reinigung*

Ana Vasquez	Spetterin
-------------	-----------

## DFA in Kürze

DFA

Badenerstrasse 41

8004 Zürich

Tel. 044 298 60 80

Fax 044 298 60 81

Email: [zuerich@dfa.ch](mailto:zuerich@dfa.ch)

Internet: [www.dfa.ch](http://www.dfa.ch)

am Stauffacher; erreichbar mit den  
Tramlinien 2, 3, 8 ,9, 14 bis «Stauffacher»

### *Einzelberatungen nach Vereinbarung*

Montag bis Freitag	09.00–12.00 Uhr 14.00–16.00 Uhr
Mittwochnachmittag	geschlossen

### *Treffpunkt (nur nach Erstgespräch)*

Montag, Dienstag, Donnerstag, Freitag	09.00–12.00 Uhr
Dienstag- und Donnerstag	14.00–16.00 Uhr
Mittwoch	geschlossen

### *Lösungsorientiertes Austausch-Forum*

Anmeldung direkt bei Sibylle Schellenbauer,  
Tel. direkt 044 298 60 95 oder Tel. Zentrale 044 298 60 80

### *PC-/Internetkurse (Einführungsmorgen)*

Anmeldung durch zuständige Sozialarbeiterin /  
zuständigen Sozialarbeiter nach Erstgespräch

### *Konto der Notfallkasse*

PC 80-67495-0