



# JAHRESBERICHT 2010

## INHALTSVERZEICHNIS

	<b>SEITE</b>
<b>1. EDITORIAL DES PRÄSIDENTEN</b>	2
<b>2. BERICHT DER GESCHÄFTSLEITERIN</b>	3-4
<b>3. AUFGABEN UND HERAUSFORDERUNG UNSERER COACHES</b>	5-6
<b>4. HERSTELLUNG EINES SCHULUNGSFILMES</b>	7
<b>5. STATISTIKEN</b>	
5.1 Befragung der Teilnehmenden	8
5.2 Befragung der PVB-Zuweisenden	8
5.3 TN-Anmeldungen/Auslastungen/Vermittlungsquote	9
<b>6. FINANZEN</b>	
6.1 Jahresrechnung (AWA)	10
6.2 Jahresrechnung Sommerkiosk	11

**Bilder:** Impression aus der Lingerie, Rest. Zeughaushof und dem Schulungsfilm

## 1. EDITORIAL

Vielleicht kommt auch alles ganz anders. Aber die heute sichtbaren Trends in Wirtschaft und Arbeitswelt deuten klar in eine Richtung. Unabhängig von der Konjunktur sind seit bald einem Vierteljahrhundert qualifizierte Arbeitskräfte knapp. Gleichzeitig sinken die Chancen für weniger gut Qualifizierte, einen anständigen Arbeitsplatz zu finden. Für diese Arbeitskräfte nimmt die Zahl der Nischenarbeitsplätze ab. Gleichzeitig steigen die Anforderungen am Arbeitsplatz zum Teil stetig infolge von Einflüssen, die mit der zu erledigenden Arbeit direkt wenig zu tun haben wie Hektik, kurze Lieferfristen, schwierige Kundschaft, ständige Reorganisationen, deren Gründe mitunter nicht ersichtlich sind, usw. Über dem Ganzen schwebt noch das Damoklesschwert der Forderung nach höheren Renditen und der Konkurrenz aus dem asiatischen Raum.

Auf der Strecke bleiben Arbeitsplätze, bei denen eine kontinuierliche, fachlich gute Arbeit zu anständigen Bedingungen möglich war. Dadurch entsteht eine Polarisierung: Auf der einen Seite stehen die Arbeitsplätze mit hoher Wertschöpfung, die anspruchsvoll und gut bezahlt sind und auf der anderen die eher eintönigen, schlecht bezahlten und zeitlich begrenzten Arbeitsplätze. Diese Polarisierung bringt Probleme auch für Arbeitskräfte mit sich, die vor 20-30 Jahren zu den „normalen“ Arbeitnehmenden gehörten. Das heisst, der Mittelbau bei den Arbeitsplätzen schrumpft. Aus heutiger Sicht geht dieser Trend so weiter. Das Auseinanderdriften auf dem Arbeitsmarkt wird eine zunehmende Belastung auch für die Gesellschaft. Wie diese damit umgeht, ist noch offen.

Die Prognosen tendieren dahin, dass in der Schweiz in den nächsten Jahren infolge der demografischen Entwicklung (geburtensstarke Jahrgänge gehen in Pension) zunehmend eine Knappheit an Arbeitskräften herrschen wird. Das trifft für die qualifizierten Leute sicher zu.

Doch die Situation wird sich für Personen mit weniger guten Qualifikationen nicht wesentlich verändern. Diese werden weiterhin oder noch vermehrt Arbeit unter schlechten Bedingungen und zu niedrigen Löhnen verrichten müssen oder haben erst gar keine Arbeit.

Auf die Organisationen, die sich für die Arbeitsintegration engagieren, werden zusätzliche und veränderte Aufgaben zukommen. Die Gruppe der Arbeitskräfte, die die Arbeitswelt nicht mehr integrieren kann, wird zunehmen. Für sie Lösungen zu finden, wird anspruchsvoller. Es ist deshalb sehr wohl denkbar, dass Formen in der Art, wie sie heute in den sogenannten Sozialunternehmen erprobt werden, für die Zukunft noch bedeutender werden.

Doch wie zu Beginn gesagt, es kann auch ganz anders kommen. Zur Zeit bauen die „bewährten“ Akteure weltweit zielgerichtet die nächste Finanzblase auf. Auch diese wird wieder platzen, nur wird sie das nächste Mal weit gravierendere Spuren hinterlassen. Die noch an den Folgen der letzten geplatzten Blase tragenden Staaten werden nicht mehr im gleichen Ausmass fähig sein, den Schaden zu begrenzen – die Herausforderungen werden ganz andere Dimension annehmen.

Ich danke allen Mitarbeitenden, der Geschäftsleiterin Verena Bont und meinen Vorstandskolleginnen und -kollegen für ihr Engagement für HOP! Züri ganz herzlich.

Ruedi Winkler  
Präsident Verein HOP! Züri

## 2. BERICHT DER GESCHÄFTSLEITERIN

### WAS BEDEUTET ERFOLG BEI UNSERER ARBEIT

Zahlen zeigen nur einen Teil des Erfolges unserer Arbeit auf, und zwar denjenigen von Vermittlungsquoten, Angebotsauslastungen, Rückmeldungen von Teilnehmenden, den zuweisenden Behörden, Programmabbrüchen und Umsatzstatistiken unserer Betriebe. (siehe Seite 8/9)

Wenn ich diese Daten jeweils Anfang des Jahres den Mitarbeitenden von HOP! Züri mitteile, so erfahren sie nur den messbaren Teil ihrer Arbeit, und nicht den gesamten Alltag, in dem sie unsere Teilnehmenden auf einem Teil ihres Weges in die berufliche Integration begleiten.

### WAS KÖNNEN WIR

Unsere Kernaufgabe ist die Integration von Stellensuchenden in den ersten Arbeitsmarkt. In den von uns angebotenen Qualifizierungsprogrammen unterstützen wir Menschen, um ihre beruflichen Qualifikationen auf verschiedenen Ebenen zu erhalten und zu erweitern. Damit erhöhen sich ihre Chancen, auf dem Arbeitsmarkt eine Stelle zu finden. Zum Gelingen dieser umfassenden Aufgabe tragen alle Mitarbeitenden der Bereiche Arbeit, Bildung und Coaching durch ihre fachlichen und sozialen Kompetenzen bei. Einen Bericht zum Thema Coaching lesen sie bitte auf Seite 5.

Bei unserer täglichen Arbeit ist eine intensive Kommunikation unabdingbar, da die Teilnehmenden mit verschiedenen Bezugspersonen gleichzeitig zu tun haben, die für unterschiedliche Bereiche zuständig sind. Wir nehmen die Menschen in ihrer Ganzheit wahr, damit eine Qualifizierung auf die Personen zugeschnitten werden kann. Deshalb werden gemeinsam mit den Teilnehmenden individuelle Ziele aus sich unterscheidenden Perspektiven erarbeitet.

Die damit verbundene Vernetzung unserer dezentralen Betriebe stellt eine hohe Anforderung an unsere Mitarbeitenden, die sie mit grossem Engagement hervorragend meistern. Erreicht ein Teilnehmender in der Arbeit und Bildung die gesetzten Ziele, dann haben wir viel erreicht. So hat jemand, der nach 6 Monaten keine Stelle in Aussicht hat, sicher in verschiedener Hinsicht etwas dazugelernt, sei dies seine Deutschkenntnisse, Computerkenntnisse oder Fachkenntnisse verbessert, oder vielleicht sein Teamverhalten, seine Kommunikationsfähigkeit oder sein Selbstvertrauen gestärkt. Dies wirkt nachhaltig. Das tun wir seit Jahren und werden es auch in Zukunft tun. Das motiviert uns und bedeutet für uns Erfolg.

Die arbeitsagogischen Kompetenzen unserer Mitarbeitenden werden durch Schulungen laufend verbessert. Die Bildungsangebote werden an die jeweiligen Zielgruppen angepasst, und wir überprüfen und bauen unser Coaching immer wieder aus. Die Reflexion des eigenen Handelns ist ein immerwährender Prozess für alle unsere Mitarbeitenden. Wir gestalten damit unser Programm und begleiten so unsere Teilnehmenden professionell.



### EINFLUSSFAKTOREN VON AUSSEN

Die grossen Schwankungen in unseren Vermittlungsquoten (2008 57%, 2009 35%, 2010 53%) haben vor allem mit der Arbeitsmarktsituation und der Wirtschaftslage zu tun. Dieses Barometer wird nur bedingt durch unsere Arbeit mit den Teilnehmenden beeinflusst.

## **MIT ERFOLG IN DIE ZUKUNFT: FÜR HOP! ZÜRİ UND UNSERE TEIL- NEHMENDEN**

Zwei unserer Gastronomiebetriebe brauchen kurz- bis mittelfristig neue Standorte. Wir sind seit einiger Zeit auf der Suche danach, haben aber noch nichts Geeignetes gefunden. Die klassischen PvB haben ihre Berechtigung. Doch denken wir bereits für die Zukunft weiter und sehen andere erfolgsversprechende Formen der Arbeitsintegration.

### HOP!LA

Mit HOP!LA, unserem neuen Projekt, versuchen wir, die Teilnehmenden mittels eines dreimonatigen Einsatzes direkt in die Gemeinschaftsgastronomie zu vermitteln. Zwei erste Piloteinsätze haben wir im letzten Jahr erfolgreich durchgeführt: Nach dem Einsatz kam es zu einer Anstellung.

Dieses als Kurs projektierte Programm ist absolut arbeitsmarktnah und braucht keine zusätzliche Infrastruktur. Bestandteil des Programms ist eine gastro- und arbeitsmarktnahe Deutschförderung. Gesamthaft gesehen ist HOP!LA eine Gewinnsituation für alle Beteiligten. Dieses neue Projekt ist eine sinnvolle Ergänzung zu den bestehenden Angeboten von HOP! Züri. Deshalb kontaktieren wir zurzeit weitere Partner aus der Gemeinschaftsgastronomie, um sie für das Projekt zu gewinnen.

### PvB plus progresso

Die Einbindung von anerkannten Weiterbildungen oder Ausbildungen in bestehende PvBs ist zukunftssträchtig. Gerade für MigrantInnen und Personen mit minimaler Bildung sowie wenigen besuchten Weiterbildungen ist es sinnvoll, solche Angebote bereitzustellen (beispielsweise als Teil einer modular aufgebauten Lehre). Hier braucht es mehr Flexibilität von der Gesetzgebung oder des Kantons, damit neue und innovative Wege begangen werden können, die die Nachhaltigkeit bei der Arbeitsintegration in der Gastronomiebranche verbessern. Auch im neuen L-GAV Gastronomie wird Weiterbildung für bildungsferne Angestellte besonders gefördert. Mit dem PvB plus progresso zeichnen sich erste Schritte in die richtige Richtung ab.

## **UNSERE BETRIEBE**

Die bestehenden Programme sind nach wie vor erfolgreich. Deshalb wurden sie im vergangenen Jahr nur wenig verändert. Im Quartierrestaurant Schweighof führte das Rauchverbot zu kleinen Umsatzeinbussen. Im Restaurant Zeughaushof konnte der Umsatz nochmals gesteigert werden. Das Café im Park konnte seinen Umsatz halten. In der Lingerie hat sich eine erfreuliche Zunahme bei den Vermittlungen in den ersten Arbeitsmarkt ergeben.



## **ZUM SCHLUSS**

Mit grossem Engagement haben unsere Mitarbeitenden, die meist seit Jahren bei HOP! Züri arbeiten, ein weiteres Jahr zum Erfolg gebracht. Ein spezieller Dank geht auch an unseren Vereinspräsidenten, Ruedi Winkler, der uns immer mit Rat und Tat zur Seite steht.

Verena Bont  
Geschäftsleiterin HOP! Züri

### 3. COACHING

#### **KUNSTFORM VERSUS WISSENSCHAFT**

„Coaching ist keine Wissenschaft, sondern eine Kunstform“ steht im HOP! Züri an der Büro-Tür des Coaching-Teams. Der erste Blick bringt nicht gleich die gewünschte Einsicht ins Gelesene, auch mit dem zweiten will's nicht recht klappen. Man erklärt dann unweigerlich den Nebensatz vorerst zur Nebensache und wendet sich dem Hauptsatz zu: „Coaching ist keine Wissenschaft, ...“. Auch hier kommt erstmal Zweifel auf, doch von ganz anderer Art: Warum soll Coaching keine Wissenschaft sein, schafft es doch in vielerlei Hinsicht Wissen – und zwar ein vielschichtiges und umfassendes. Zeugnis davon sind die unterschiedlichen Statements der Coaches:

Im HOP! Züri vergeht kaum ein Tag, an dem man als Coach nicht mit mindestens drei bis vier verschiedenen Ethnien zu tun hat. Die Menschen kommen aus Pakistan, Ex-Jugoslawien, dem Sinai, Uganda, dem Tibet, Thailand etc. Bei dieser so unterschiedlichen Palette von Herkunftsländern ist es kaum möglich, sich ein fundiertes Wissen über all die unterschiedlichen Kulturen anzueignen. Darüber ist sich auch Bruno Isenring im Klaren, und folgt bei seiner Arbeit einem universellen Gesetz, das in allen Gesellschaften gleich gilt: „Für mich ist Coaching, Vertrauen zu Menschen aufzubauen und mit ihnen ein Stück des Weges gemeinsam zu gehen.“

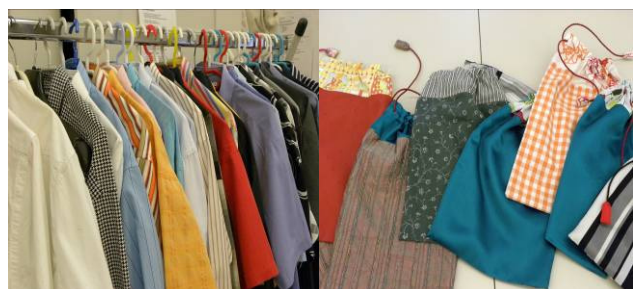
Dass Coaching aber auch ganz und gar praktisches Wissen bedingt, geht aus Anja Krieses Metapher hervor, denn für sie ist „Coaching wie eine geführte Bergtour. Der Coach zeigt die bestmögliche Route, gehen muss ein jeder aber selbst.“ In dem Sinne ist das Ziel der Weg, und der Coach der Supporter, der nicht nur die Route kennen, sondern auch genau wissen muss, was jemand braucht, um den Gipfel erreichen zu können. Im Konkreten

heisst dies: Der Coach im HOP! Züri unterstützt die Teilnehmer und Teilnehmerinnen dahingehend, dass sie wieder eine Stelle im ersten Arbeitsmarkt finden.

Der Verlust der Stelle kann eine einschneidende und existentiell bedrohliche Erfahrung sein, durch die Menschen an ihren Fähigkeiten zu zweifeln beginnen oder sogar vergessen, über welche sie im Grunde verfügen. Solch verschüttete oder bezweifelte Fähigkeiten wieder an die Oberfläche zu holen, ist für Claudia Ris die Kernaufgabe bei ihrer täglichen Arbeit: „Für mich ist Coaching das Wahrnehmen und Erkennen von Fähigkeiten, die jemand in sich trägt, und ihn darin zu bestärken.“ Das Wissen um diese Fähigkeiten ermöglicht es denn auch, die Teilnehmenden individuell zu qualifizieren und zu fördern.

Für Samuel Eisenstein sind Arbeitswelten Beziehungswelten: „Coaching ist für mich Lust zu haben, mit Menschen in Beziehung zu treten und Vorurteile stets über den Haufen zu werfen“. Vor Letzterem kann man als Coach nicht genug auf der Hut sein, denn ohne dieses wertvolle Bewusstsein kann eine Zusammenarbeit mit Menschen durch Missverständnisse unnötig erschwert werden.

Trotz dieser unterschiedlichen Auffassungen von Coaching wird eines klar: Wer als Coach arbeitet, generiert auf irgendeine Weise Wissen. In dem Sinne müsste man Coaching als Wissenschaft bezeichnen, die von den Coaches mitunter wahre „Kunststückli“ fordert, denn...



### **DER DREH- UND ANGELPUNKT**

... ihr Alltag verlangt von ihnen in mancher Hinsicht eine hohe Flexibilität und ein sehr gesundes Organisations- und Kommunikationstalent, sind sie doch der eigentliche Angelpunkt für die auftraggebenden Behörden, die Teilnehmenden und die Gastronomiebetriebe.

### **ORGANISATION**

Wer vom RAV oder vom Sozialamt bei HOP! Züri angemeldet wird, erhält von einem der Coaches eine Einladung zum Vorstellungsgespräch, an dem man herauszufinden versucht, über welche beruflichen und sprachlichen Fähigkeiten diese Person verfügt – nicht immer ein leichtes Spiel, denn die Sprachkenntnisse der Leute sind mitunter so mangelhaft, dass die Kommunikation nur mit vollem Köpereinsatz und allen verfügbaren Sinnen zum eigentlichen Ziel führt. Ein gutes Einfühlungsvermögen und eine werturteilsfreie Einschätzung der Person ist die eigentliche Bedingung, damit richtig entschieden werden kann, in welchem unserer Betriebe die beste Qualifizierung möglich sein wird.



### **INFORMATION**

Hat sich der Coach für eine Platzierung entschieden, beginnt sich das Infokarussell zu drehen: Der Betriebsleiter erhält erste Informationen über den Teilnehmer oder die Teilnehmerin, und die zuständige Person bei den Behörden wird per Mail über das weitere Vorgehen informiert. Ist ein Probetag erfolgreich verlaufen, kommt es zu einem sechsmonatigen Einsatz, während dem die Teilnehmenden von einem Coach begleitet und betreut werden. Ein wesentlicher Punkt der Begleitung sind regelmässig geführte Gespräche mit den Fachleitenden der Betriebe und den Teilnehmenden, an denen gemeinsam individuelle Ziele vereinbart werden. Zwischen den einzelnen Gesprächen wird entlang dieser Ziele gearbeitet, so dass die Qualifizierung laufend erfahr- und sichtbar gemacht wird und schliesslich evaluiert werden kann.

### **KOMMUNIKATION**

Nicht immer verlaufen diese Gespräche im Einklang aller, denn sie sind auch das Gefäss, um Unstimmigkeiten zur Sprache zu bringen oder Missverständnisse zu klären. Dazu braucht es viel Fingerspitzengefühl und Einfühlungsvermögen in der Gesprächsführung der Coaches, damit sich eine Konfliktsituation klären lässt – leider ist dies nicht immer möglich.

### **TROUBLESHOOTER**

Wenn die Kommunikation zwischen den Teilnehmenden, den Verantwortlichen in den Betrieben oder den zuständigen Behörden ins Stocken gerät, dann übernimmt der Coach die Rolle eines Troubleshooters. Dann heisst es, besonnen und ruhig zwischen den Akteuren zu vermitteln, damit eine für alle akzeptable Lösung für eine weitere Zusammenarbeit gefunden wird. Doch wenn alle Kommunikationsformen versagen, kommt es schon mal vor, dass ein Einsatz abgebrochen werden muss – glücklicherweise ist dies selten der Fall, denn der Coach setzt alle Hebel in Bewegung, damit ein Weg gefunden wird. Darin besteht das eigentliche „Kunststück“!

Daniela-Graziella Jauch  
Coach HOP! Züri

## 4. PRODUKTION EINES LEHRVIDEOS

Bei HOP! Züri besuchen die Teilnehmenden neben den regulären Deutschkursen den Kurs „Fachdeutsch Gastronomie“. In diesem Kurs werden verschiedene Themen aus den Bereichen Küche und Service unterrichtet und bearbeitet. Bestandteil dieses Kurses ist eine Einführung in die verschiedenen Grundzubereitungsarten von Fleisch und Gemüse. Das Ziel dabei ist, dass die Teilnehmenden, die über wenig Deutschkenntnisse verfügen, die Grundzubereitungsarten unterscheiden und den Gästen darüber Auskunft geben können.

Ich habe für dieses Thema einige Kurzfilme von GastroSuisse als Unterlagen zur Verfügung. Die Filme sind sehr ausführlich und kompliziert und werden deshalb von den Teilnehmenden in meinen Kursen nicht verstanden. So kam den Kursteilnehmenden und mir die Idee, zusammen einen Lehrfilm über die Grundzubereitungsarten zu produzieren. Die Teilnehmenden haben sich mit je 1-2 Grundzubereitungsarten beschäftigt. Dazu haben sie das schweizerische Lehrbuch für die Küche, den „Pauli“, zu Rate geholt. Danach haben sie eine einfache Zusammenfassung der jeweiligen Speisezubereitung geschrieben und diese dann als Filmkommentar auf Band gesprochen.

Als alle Vorarbeiten erledigt waren, kam der Tag der Dreharbeiten im Restaurant Schweighof. Carla Erculiani, Fachleiterin, bereitete die Zutaten vor und kochte anschliessend mit den Teilnehmenden die Speisen, während Patrik Maillard die einzelnen Handgriffe filmte. Die Teilnehmenden haben engagiert als KöchInnen und ProtagonistInnen mitgearbeitet und haben – nach ihren Aussagen – an diesem Nachmittag viel gelernt.

Schnitt und Fertigstellung der DVD fanden dann in meinem Atelier statt.

Heute benutzen wir diesen Film als Unterrichts-

material. Einfache Texte und klare Bilder veranschaulichen die verschiedenen Grundzubereitungsarten. Die von den Teilnehmenden gesprochenen Kommentare sind für das Sprachniveau meines Kurses ideal. Mit Hilfe dieses Filmes kann der Wortschatz erweitert und das angeeignete Wissen mit Verständnisübungen gefestigt werden.

Ganz besonders spannend wird es, wenn die Teilnehmenden Informationen aus dem Film zusammentragen und daraus eine Präsentation erarbeiten.

Ich danke allen Teilnehmenden, die mit viel Engagement bei diesem Projekt mitgewirkt haben und freue mich auf weitere, spezielle Projekte innerhalb von HOP! Züri.

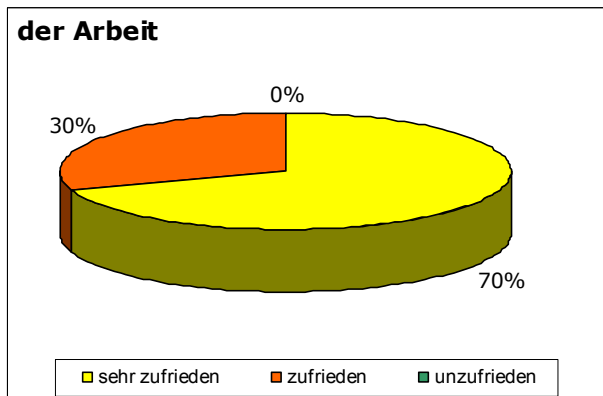
Eva von Wartburg  
Kursleiterin HOP! Züri



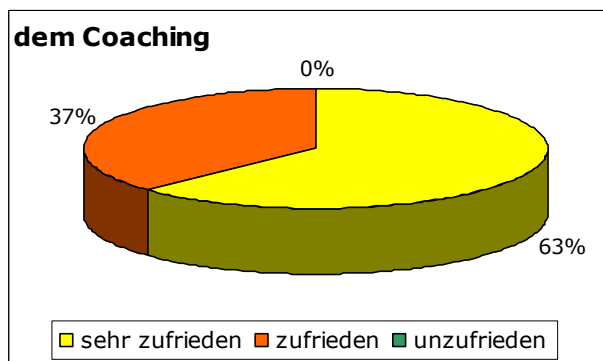
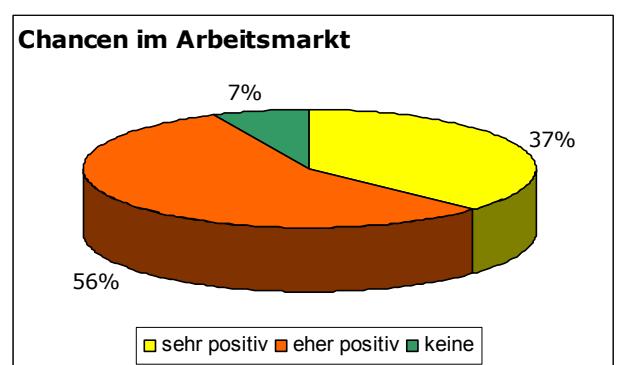
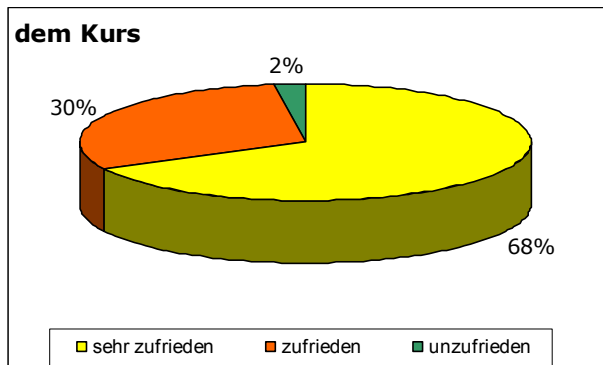
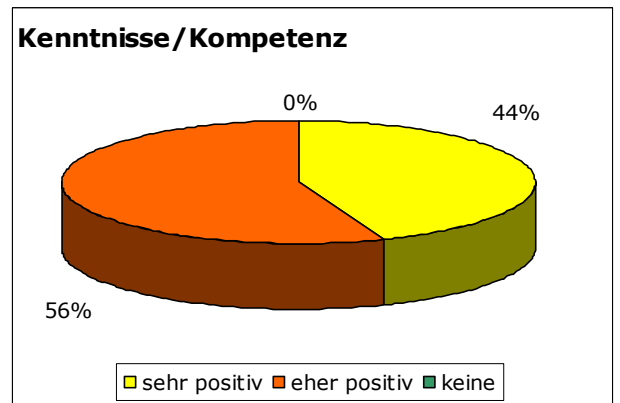
## 5. STATISTIKEN

### 5.1 BEFRAGUNG DER TEILNEHMENDEN

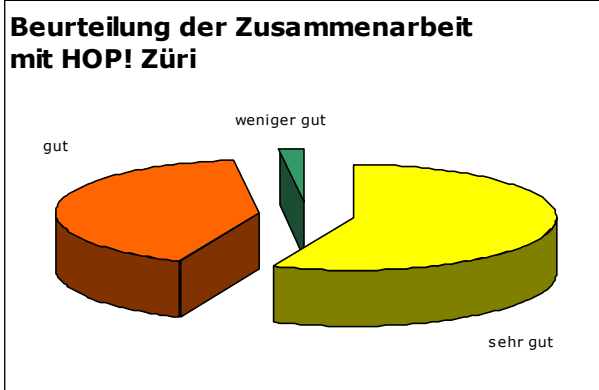
#### ZUFRIEDEN MIT:



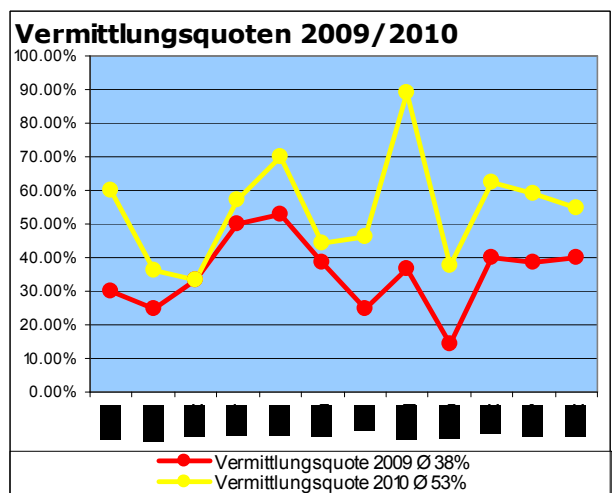
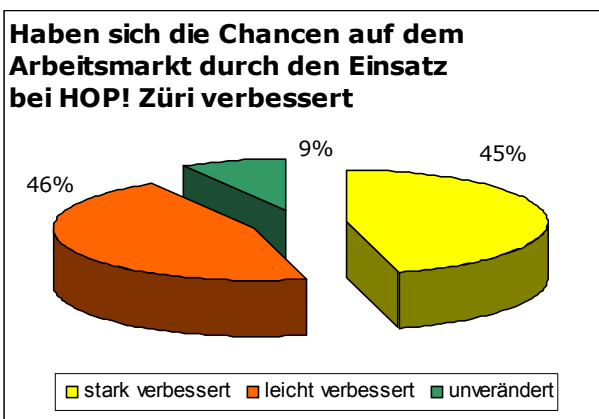
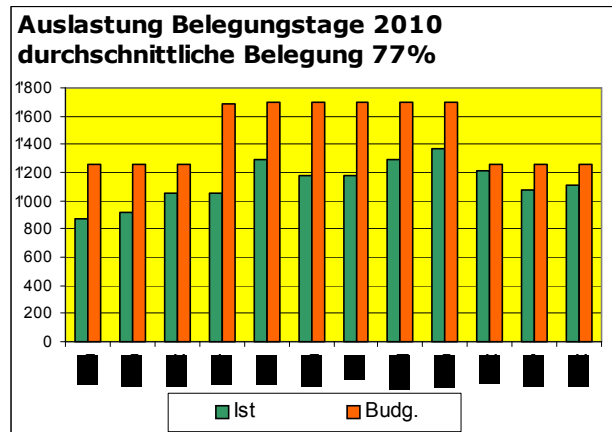
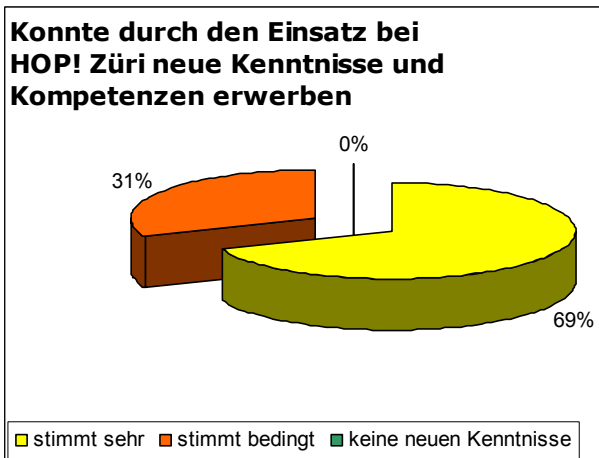
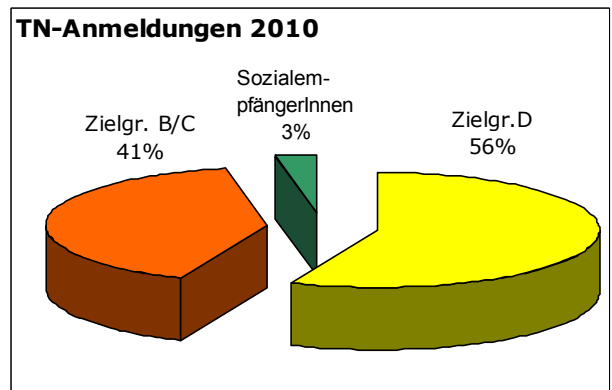
#### AUSWIRKUNGEN AUF:



**5.2 BEFRAGUNG DER PVB-ZUWEISENDEN**



**5.3 TN-ANMELD'GEN/AUSLASTUNGEN + VERMITTLUNGSQUOTE EG-AVIG/AVIG 2010**



Die Vermittlungsquote beschreibt, wie viele TN während oder gleich anschliessend ans Programm eine Stelle gefunden haben.

## 6. FINANZEN

### 6.1 JAHRESRECHNUNG (AWA)

Kosten	2010	Budget 2010
Betriebsertrag	1'340'649	1'233'838
Material- und Warenaufwand	549'297	489'629
<b>Total Bruttogewinn</b>	<b>791'352</b>	<b>744'209</b>
Personalaufwand	2'406'379	2'483'264
Mietaufwand	265'314	275'688
Unterhalt, Reparaturen und Ersatz	32'234	45'110
Fahrzeugaufwand	2'538	3'800
Versicherungsaufwand / Gebühren	8'766	9'490
Energie- und Entsorgungsaufwand	36'298	65'450
Kursmaterial	7'602	6'700
Reise- / Verpflegungsaufwand (TN)	3'106	9'150
Verwaltungsaufwand	117'354	123'550
Übriger Betriebsaufwand	163	500
Finanzierungserfolg	4'073	2'450
Abschreibungen	57'732	62'730
<b>Total Personal- und Betriebsaufwand</b>	<b>2'941'559</b>	<b>3'087'882</b>
<b>Total anrechenbarer Aufwand</b>	<b>2'150'207</b>	<b>2'343'673</b>

## 6.2 JAHRESRECHNUNG SOMMERKIOSK

Der Sommerkiosk ist ein Projekt ausserhalb unseres Kerngeschäftes und des AWAs. Wir haben das Projekt beim Langstrassenkredit eingegeben und den Zuschlag erhalten. Ziel des Sommerkioskes ist die Belebung des Aussenraumes Zeughaushof.

<b>Kosten</b>	2010
Betriebsertrag	5'741
Material- und Warenaufwand	4'670
<b>Total Bruttogewinn</b>	<b>1'071</b>
Personalaufwand	17'863
Raumunterhalt Wagen	2'882
Unterhalt, Reparaturen und Ersatz	7'555
Fahrzeugaufwand	311
Versicherungsaufwand / Gebühren	65
Energie- und Entsorgungsaufwand	
Kursmaterial	
Reise- / Verpflegungsaufwand (TN)	
Verwaltungsaufwand	2'036
Übriger Betriebsaufwand	97
Finanzierungserfolg	
Abschreibungen	
<b>Total Personal- und Betriebsaufwand</b>	<b>30'809</b>
<b>Total anrechenbarer Aufwand</b>	<b>29'738</b>
<b>Langstrassenkredit Stadt Zürich</b>	<b>40'000</b>
<b>Übertrag auf 2011</b>	<b>10'262</b>