

Streetchurch Zwischenbericht 2024

BERATUNG

Der Bedarf nach individueller Unterstützung und Beratung in der Stadt und im Grossraum Zürich ist nach wie vor sehr hoch. Im ersten Halbjahr hat die Streetchurch die Anzahl durchgeführter und dokumentierter Erstgespräche (Intakes) bereits zu über 75% erreicht. Nicht mehr ganz ein Drittel dieser Erstkontakte werden im Anschluss an eine erste Situationserfassung in der Streetchurch an eine andere Stelle verwiesen, die das Bedürfnis der ratsuchenden Person besser oder zielgerichteter erfüllen kann.

Bereits seit mehreren Jahren stellt die Streetchurch fest, dass die ratsuchenden Personen stärker psychosozial belastet und herausgefordert sind. In Bezug auf das Angebot der Sozialberatung fällt dabei auf, dass regelmässig Anfragen für Beratungen eintreffen, die Personen jedoch öfter mit psychischen Erkrankungen konfrontiert sind. Das hat oft starke Implikationen auf ihre Alltagsgestaltung oder Arbeitssituation. Ebenso stellt die Wohnungsnot in der Stadt Zürich, gerade für Personen mit tiefem Einkommen, eine grosse Herausforderung dar.

Im Projekt Wegbegleitung können aktuell nicht so viele Begleitungen durch Freiwillige durchgeführt werden, wie angestrebt. Einer der Gründe wird ebenso in der stärkeren psychosozialen Belastung der ratsuchenden Personen gesehen, was eine (niederschwellige) Begleitung durch Freiwillige nicht oder nur in sehr begrenztem Rahmen zulässt. Weiter gestaltete sich die Rekrutierung von geeigneten Freiwilligen in den vergangenen Monaten schwierig. Die Streetchurch wird deshalb im zweiten Halbjahr die Kommunikation durch Inserate und einen vereinfachten Webauftritt stärken, um das Interesse von Freiwilligen besser abschätzen und ausschöpfen zu können.

Im Angebot der Psychotherapie haben sich die angeordneten Therapien mit Krankenkassenfinanzierung etabliert. Das wirkt sich auch positiv auf die Ertragszahlen der Produktgruppe Beratung aus, deren Eigenfinanzierungsquote dadurch erhöht werden kann. Es deutet sich hier ein Potenzial an das Angebot der Psychotherapie weiter zu stärken. Damit könnten mittel- und langfristig auch die zunehmenden Anfragen von Personen, die noch kein anderes Angebot der Streetchurch nutzen, verstärkt positiv beantwortet werden. Insbesondere «Careleavers» (ehem. Heim- und Pflegekinder) und Personen in oder nach einer Berufslehre zeigen vermehrt Interesse an einer psychotherapeutischen Begleitung. Eine Herausforderung ist in diesem Zusammenhang jedoch die Rekrutierung geeigneter Fachpersonen. Erfreulich ist, dass nach dem Austritt einer Psychotherapeutin per Ende 2023 deren Stelle nun per August 2024 neu besetzt werden konnte.

Das «Social CoWorking» im offenen und niederschweligen Zentrum der Streetchurch wird in der Tendenz verstärkt durch jüngere Personen besucht, die eine niederschwellige Beratung benötigen oder ein eher generelles Anliegen haben. Oft können diese in kurzen Gesprächen bearbeitet und erledigt werden. Dennoch strebt die Streetchurch per zweites Halbjahr den Ausbau der niederschweligen Beratungsrolle an. Neu soll diese verstärkt auch durch Mitarbeitende der Sozialberatung und damit von Fachpersonen der Sozialen Arbeit übernommen werden, wodurch die fachliche und zielgerichtete Unterstützung der ratsuchenden Personen weiter gestärkt werden soll.

Über die Jahre 2022-2024 konnte das Verhältnis von Kurzberatungen (<4 Einheiten) gegenüber Langzeitberatungen (>4 Einheiten) optimiert und an das Verhältnis 1:2 angenähert werden. Die Kennzahl bezieht sich dabei auf alle Angebote der Produktgruppe Beratung. Der erhöhten Anzahl von Kurzberatungen im «Social CoWorking» stehen dabei die in der Tendenz auf eine längerfristige Begleitung angelegten Beratungen in der «Sozialberatung» und der «Psychotherapie» gegenüber.

Verringert hat sich der Anteil von Personen, die neben einem Beratungsangebot der Streetchurch auch ein Angebot anderer Produktgruppen nutzen. Die Gründe dafür sind noch nicht abschliessend evaluiert worden. Es ist jedoch anzumerken, dass eine interne Vernetzung oft innerhalb der Produktgruppe Beratung erfolgt, wenn zum Beispiel ratsuchende Personen neben einer Psychotherapie auch eine Sozialberatung besuchen. Diese interne Vernetzung wird aktuell vom entsprechenden Indikator noch nicht erfasst.

ARBEITSINTEGRATION

Im vergangenen Jahr musste die Streetchurch, wie viele andere Anbieter im Kanton Zürich auch, teilweise starke Rückgänge bei der Anzahl Teilnehmer*innen in Kauf nehmen. Dank einer vorausschauenden Personalpolitik und aufgrund der natürlichen Fluktuation ist es jedoch gelungen diese betriebswirtschaftlichen Herausforderungen zu meistern und zu kompensieren. Bereits gegen Ende des 4. Quartals 2023 konnten die Teilnehmer*innenzahlen auf höherem Niveau stabilisiert werden.

Einen wichtigen Beitrag dazu leistete auch im ersten Halbjahr 2024 die gute Auslastung bei den neu etablierten Integrationsmassnahmen für Jugendliche und junge Erwachsene im Rahmen einer Leistungsvereinbarung mit der SVA/IV, die meist auf mindestens ein halbes Jahr ausgelegt sind. Die innerhalb derselben Leistungsvereinbarung geregelten Potenzialabklärungen wurden nicht im gleichen Ausmass gebucht. Nichtsdestotrotz konnten die Ertragsziele erreicht und teilweise übertroffen werden, was im Gegensatz zum Vorjahr eine grosse Erleichterung darstellt und vermehrt Gestaltungsspielraum für Weiterentwicklungen und interne Prozessoptimierungen zulässt.

In diesem Zusammenhang muss sich im kommenden Halbjahr die Perspektive des seit vielen Jahren in der Streetchurch etablierten und für ihre Arbeitsintegration lange sehr prägende Berufsvorbereitungsprogramm «Top4Job» klären. Im ersten Halbjahr konnten die Plätze erneut nicht ausgelastet werden. Die Gründe dafür sind vielfältig und liegen nach Ansicht der Streetchurch nach wie vor in der erhöhten psychosozialen Belastung ihrer Teilnehmer*innen, was den Weg zu einem gelingenden Berufseinstieg tendenziell steiler werden lässt. Es wird erwartet, dass im kommenden Jahr das Sozialdepartement der Stadt Zürich die Rahmenkontrakte für Berufsvorbereitungsmassnahmen für die kommenden Jahre ausschreibt. Bis dahin will auch die Streetchurch ihre eigene Positionierung geklärt und die langfristige Perspektive für ihr langjähriges Angebot «Top4Job» klären.

Sehr erfreulich ist, dass die Anzahl Plätze im neu entwickelten Angebot für eine «Niederschwellige Tagesstruktur» nach wie vor sehr gut ausgelastet sind. Das Angebot gibt Teilnehmer*innen die Möglichkeit mit mindestens zwei Stunden Präsenz und Leistung an mindestens drei Werktagen pro Woche einzusteigen und ihr individuelles Aufbautraining flexibler zu gestalten. Das Angebot ist bereits im Vorjahr bei zuweisenden Stellen auf grosses Interesse gestossen und vermag Streetchurch intern die wegfallenden Plätze im Berufsvorbereitungsprogramm «Top4Job» grösstenteils zu kompensieren. Dazu konnte im ersten Halbjahr mit der Stadt Zürich eine weitere Leistungsvereinbarung abgeschlossen werden. Die Stadt Zürich hat den Bedarf nach solchen niederschweligen Angeboten ebenso erkannt und mit der Streetchurch eine zusätzliche Leistungsvereinbarung abgeschlossen. Ab September 2024 werden fünf Jahresarbeitsplätze der «Niederschweligen Tagesstruktur» durch eine Objektfinanzierung teilfinanziert.

Über die gesamte Produktgruppe Arbeitsintegration gesehen wird die angestrebte Anzahl Plätze für Teilnehmende (50) gut erreicht. Ebenso lassen sich viele der Plätze mit Personen besetzen, die über einen externen Kostenträger zugewiesen werden. Dabei spielt jedoch auch die verstärkte Rolle nach ambulantem Coaching eine wichtige Rolle. Insbesondere in den Bereichen der Ausbildungsbegleitung und des schulischen Lerncoachings ist die Nachfrage hoch und stellt sich die Frage, ob das Angebot Streetchurch intern weiter ausgebaut werden kann und soll.

Gut ist weiter die nach wie vor hohe Zufriedenheit der zuweisenden Stellen mit dem Angebot und der Arbeit der Streetchurch. Diese wird systematisch abgefragt und evaluiert. Per Ende des ersten Halbjahres hat der langjährige Leiter der Arbeitsintegration der Streetchurch eine neue berufliche Herausforderung angenommen. Die Stelle konnte Streetchurch intern mit einer geeigneten Nachfolgelösung nahtlos besetzt werden, womit sichergestellt ist, dass die Streetchurch im Bereich der Arbeitsintegration mittel- und langfristig gut aufgestellt ist.

SOZIALFIRMA

Obwohl die Auslastung der einzelnen Plätze in den Angeboten der Arbeitsintegration bis auf das Berufsvorbereitungsprogramm «Top4Job» sehr gut ist, ist die tägliche Präsenz und Leistungsfähigkeit der Teilnehmer*innen eingeschränkt. Das ist für die Produktgruppe Sozialfirma eine grosse Herausforderung. Die Streetchurch möchte auch in Zukunft ihre Teilnehmer*innen nicht (primär) aufgrund ihrer schon bestehenden Leistungsfähigkeit und der damit verbundenen erhöhten Erfolgsaussichten in ihre Angebote eintreten lassen. Die Streetchurch ist überzeugt, dass gerade hier die Kirche ihrem diakonischen Grundauftrag in besonderer Art und Weise gerecht werden kann. Für die Einsatzbetriebe der Sozialfirma bringt dies aber betriebswirtschaftliche Spannungsfelder mit sich, da dem gegenüber auch ein gewisser Erwartungsdruck für im Rahmen von Kundenaufträgen zu erwirtschaftende Erträge besteht.

Im historisch stark verankerten Einsatzbereich der Sozialfirma der (Fenster-)Reinigung ist die Kundennachfrage nach wie vor hoch. Ebenso werden die Ziele in Bezug auf die Kundenzufriedenheit erreicht. Dies, obwohl die Werbemassnahmen aufgrund der fehlenden Ressourcen in Bezug auf die Teilnehmer*innen und deren Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit stark eingeschränkt wurden. Das ist auch der Grund, weshalb die durchschnittliche Anzahl Arbeitseinsätze für Teilnehmer*innen der Arbeitsintegration in den Kennzahlen der Produktgruppe Sozialfirma nicht erfüllt wird und nur knapp zwei Drittel der angestrebten Einsätze pro Tag geleistet werden können. Oft ist es die hohe Einsatz- und Leistungsbereitschaft der Begleit- und Fachpersonen, die einer qualitativ hochstehenden und zuverlässigen Auftragserledigung gegenüber Dritten höchste Priorität geben und so Mankos bei der Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit der Angehörigen der Zielgruppe zu kompensieren vermögen.

Nicht zuletzt auch aufgrund dieser Herausforderungen im ehemaligen Kerngeschäft der Sozialfirma ist in den vergangenen Jahren die Diversifizierung der Einsatzbereiche stetig vorangeschritten. In der Zwischenzeit bietet die Streetchurch mit ihrer Holzwerkstatt und der Gastronomie spannende neue Einsatzbereiche. Die daraus entstehenden Dienstleistungen und Produkte für Kunden konkretisieren sich immer mehr, müssen jedoch noch kundenorientierter kommuniziert werden, damit mittelfristig das damit verbundene Ertragspotenzial realisiert werden kann. Eine bessere Kommunikation der neuen Breite und Vielfalt der Einsatzbereiche der Sozialfirma ist auch in Bezug auf die Vermarktung der Angebote in der Arbeitsintegration von grossem Interesse. Ein vielfältiges Angebot ist für zuweisende Stellen und die Teilnehmer*innen attraktiv. Weiter ermöglicht die neue Breite im Angebot eine bessere und vertiefte Leistungsüberprüfung der Teilnehmer*innen, wodurch nicht nur ihre Arbeitsmarktfähigkeit besser eingeschätzt werden kann, sondern auch ihre Interessen und ihre intrinsische Motivation für gewisse Berufsfelder geweckt und gestärkt werden können.

Seit einigen Jahren bietet die Streetchurch auch verstärkt Leistungen im Bereich des Liegenschaften- und Betriebsunterhalts an. Die Anfrage für Mandate steigen weiter konstant an und es besteht ein spannendes Potenzial in Bezug auf niederschwelligere und leistungsunabhängigere Einsatzplätze., da solche Mandate normalerweise von einer arbeitsagogischen Fachperson begleitet werden. Eine Herausforderung sind in diesem Zusammenhang die Vollkosten der verrechneten Preise. Insbesondere teils langjährig bestehende Kirchgemeinde interne Mandate müssen deshalb im Verlauf des zweiten Halbjahres einer Überprüfung unterzogen und gegebenenfalls nachverhandelt werden. Interessant ist auch, dass die Streetchurch vermehrt in einer Art Springerfunktion bei

Ferien- und Engpässen in den Kirchenkreisen vor Ort eingesprungen ist und so zur Entlastung von Hauswarten und Sigrist*innen vor Ort beitragen konnte.

WOHNEN

Im vergangenen Jahr ist es der Streetchurch gelungen ihr Wohnangebot zu präzisieren und besser gegenüber Interessent*innen und zuweisenden Stellen zu positionieren. Nach wie vor ist der Bedarf nach begleiteten Wohnformen gross. Oft zeigt sich jedoch, dass zukünftige Bewohner*innen noch gar keine Ressourcen haben, um durch sozialpädagogische Begleitung an ihren Ressourcen und Kompetenzen im Hinblick auf ein zukünftiges selbständiges Wohnen zu arbeiten. Es geht in diesen Fällen oft zuerst einmal um eine Stabilisierung der Situation.

Die Aufnahme- und Eintrittsprozesse im Berichtsjahr konnten weiter konsolidiert werden. Aufgrund der erhöhten psychosozialen Belastung der Klientel der Streetchurch wurde umso mehr Wert auf vorgängige Abklärung der Passung der einzelnen Personen und Eignung des Wohnangebots generell gelegt. Bei kurzfristigen oder unvorhergesehenen Auszügen von Bewohner*innen kann dies teilweise dazu führen, dass mehr Zeit für die Evaluation neuer Bewohner*innen aufgewendet werden muss und die Wohneinheit für ein paar Wochen leer steht.

Die angepassten Prozesse zeigen jedoch ihre Wirkung darin, dass die Bewohner*innen besser zum Angebot des begleiteten Wohnens passen, was weniger fristlose Kündigungen oder Piketteinsätze zur Folge hat. Ebenso konnte die Konstanz in den bestehenden Wohngruppen generell erhöht werden und die Bewohner*innen können über längere Zeit begleitet werden. Infolgedessen sind die elf zur Verfügung stehenden Wohnplätze gut bis sehr gut ausgelastet.

Die Streetchurch hat sich zum Ziel gesetzt, die Produktgruppe Wohnen so weiterzuentwickeln, dass neue Wohnformen entwickelt und erschlossen werden. Seit April 2024 konnte eine zusätzliche Wohnung für ein begleitetes Wohnen im Einzelsetting (ohne Wohngemeinschaft) angemietet werden. Das Begleitkonzept hat sich in den ersten Monaten etabliert. Weiter kann die Streetchurch voraussichtlich im Kirchenkreis sieben und acht ein Wohnhaus der Kirchgemeinde Zürich mieten. Nach der laufenden Instandsetzung soll es per Herbst 2025 bezugsbereit sein und Raum bieten für ein gemeinschaftliches Wohnen. Zudem hat die Streetchurch eine Initiative gestartet für die Akquirierung von Wohn-Hosts. Dabei handelt es sich um Wohngemeinschaften, Paare oder Familien, die bereit sind in ihrer bestehenden Wohnform ein Zimmer für eine Untermiete zur Verfügung zu stellen und einer jugendlichen oder jungen Erwachsenen Person damit ein Zuhause zu bieten.

Im Frühjahr 2024 fand zudem die Ausschreibung der Sozialdien Dienste der Stadt Zürich für die Erneuerung des Rahmenkontraktes ab 2025 bis 2028 statt. Die Bewerbungsunterlagen konnten von der Streetchurch trotz kurzfristig angesetzter Termine fristgerecht eingereicht werden. Das Verhandlungsgespräch hat bereits stattgefunden und konnte positiv gestaltet werden. Eine Tarifierung an die aufgelaufene Teuerung wurde diskutiert und beantragt. Der definitive Entscheid der Sozialen Dienste der Stadt Zürich steht zum Zeitpunkt des Halbjahresberichts noch aus.

GEMEINDEAUFBAU

Die Besucherzahlen des Gottesdienstes (Grow Session) bleiben stabil. Die Gottesdienstgemeinschaft zeichnet sich durch ihre grosse Heterogenität aus. Neben vielen Mitarbeitenden und Teilnehmer*innen aus den anderen Angeboten der Streetchurch besuchen auch Familien, Randständige, Ehemalige sowie Studierende regelmässig einen Gottesdienst der Streetchurch. Das 14-tägig stattfindende Kids- und Teenager-Programm hat sich etabliert und wird von einer ebenso heterogenen Schar an Kindern und Teenagern besucht.

Zum Gottesdienst der Streetchurch gehört auch das gemeinsame Essen und die gelebte Gastfreundschaft an der Kaffeebar. Dieses Engagement wird von einer grossen Anzahl an Mitarbeitenden unbezahlt und ehrenamtlich geleistet. Es stellt sich die Frage, wie diese Freiwilligenarbeit auf mehr Schultern verteilt und auch Angehörige der Zielgruppen besser integriert werden können.

Die diesjährige Taufe mit acht Täuflingen und fünf Kindersegnungen musste leider aufgrund der schlechten Wetterbedingungen zu vieler angemeldeter Taufgottesdienstbesucher*innen (250 Personen) verschoben, reduziert und schliesslich mit weniger Teilnehmer*innen und an zwei separaten Anlässen durchgeführt werden.

BERUFSBILDUNG

Im laufenden Jahr werden bisher 8 Lehrstellen im Bereich des Betriebsunterhalts (zwei davon in der Streetchurch) und 3 KV-Lehrstellen (zwei davon in der Streetchurch) angeboten. Per Sommer 2024 wird die Anzahl Lehrstellen im Bereich des Betriebsunterhalts erhöht und es konnten in den vergangenen Rekrutierungsprozesse fünf geeignete Lernende rekrutiert werden. Ebenso startet in der Streetchurch ein weiterer KV-Lernender die Ausbildung.

Im Frühjahr 2024 fand das Lernenden Wochenende am Walensee statt. Dieser Organisationseinheiten übergreifende Anlass ist für die Lernenden und die beteiligten Koordinator*innen der Berufsbilder ein Highlight in der Jahresplanung. Das Zusammengehörigkeitsgefühl über die ganze Kirchgemeinde hinweg wird dadurch gestärkt.

Auch mit den Berufsbildner*innen und Praxisbildner*innen vor Ort in den Kirchenkreisen hat sich über die vergangenen Jahre eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit etabliert. Viele engagieren sich mit viel Herzblut und Leidenschaft für die Berufsbildung und bringen ihre teils langjährige fachliche Erfahrung mit ein.

Nach wie vor wird die Erschliessung weiterer Berufsbilder für die Berufsbildung in der Streetchurch und den Kirchenkreisen der Kirchgemeinde Zürich angestrebt. Insbesondere in den Bereichen der Gebäudereinigung, der Hauswirtschaft und der Gastronomie wird spätestens mit dem für 2027 zur Eröffnung geplanten «Haus der Diakonie» im Kirchgemeindehaus Wipkingen neues Potenzial erschlossen werden können.

MANAGEMENT- & UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE

In Bezug auf die «Finanzen» standen im ersten Halbjahr die Erträge der Produktgruppen Arbeitsintegration und Sozialfirma im Vordergrund. Bereits Ende des 4. Quartal 2023 konnte die Anzahl Teilnehmer*innen in den Arbeitsintegrationsangeboten der Streetchurch gesteigert und nun im ersten Halbjahr 2024 konsolidiert werden. Im Halbjahresabschluss und der Jahresprognose zeigt sich deshalb, dass die Ertragsziele 2024 voraussichtlich erreicht werden können, was eine Entspannung gegenüber dem betriebswirtschaftlich herausfordernden Vorjahr bedeutet.

Im Bereich «Personal» mussten im ersten Halbjahr 2024 einige Stellen wieder neu besetzt werden, nachdem im Vorjahr mit Hilfe der natürlichen Fluktuation und einer vorausschauenden Stellenplanung das finanzielle Gesamtergebnis trotz fehlender Erträge positiv gestaltet werden konnte. Die Personalentwicklung machte sich entsprechend im ersten Halbjahr 2024 strukturell und kulturell bemerkbar, indem entsprechende Rekrutierungsprozesse durchgeführt und neue Mitarbeitende eingeführt werden mussten. Insbesondere der Einführung neuer Mitarbeitenden kommt eine grosse Bedeutung zu, so dass sie sich auch in die Team- und Organisationskultur der Streetchurch integrieren können.

Die Bereiche «IT» und «Kommunikation» wurden in den Vorjahren grundlegend neu aufgestellt, wodurch im ersten Halbjahr 2024 keine nennenswerten Veränderungen oder Herausforderungen zu bewältigen waren.

Ein wichtiger Schwerpunkt im Bereich der «Geschäftsleitung» war im ersten Halbjahr die Verankerung des Prozess- und Qualitätsmanagements. Nachdem im Vorjahr die Prozesslandkarte mit den wichtigsten Management-, Kern- und Unterstützungsprozessen erarbeitet wurde, wurden im vergangenen Halbjahr die Prozesse und Qualitätsmerkmale der Produktgruppe Arbeitsintegration ausführlich erarbeitet, dokumentiert und verankert. Dabei wurde ein grosses Augenmerk darauf angelegt, dass die Mitarbeitenden in die Erarbeitung und Optimierung der Prozesse miteinbezogen werden und diese verantworten. Voraussichtlich bis zum Jahresschluss können diese Arbeiten in der Produktgruppe Arbeitsintegration abgeschlossen und auf weitere Produktgruppe und Teilprozesse ausgeweitet werden.

Beim Projekt «Haus der Diakonie» stand das erste Halbjahr 2024 ganz im Zeichen der politischen Bewilligungsprozesse des Ausführungskredites. Im Februar 2024 wurden Antrag und Weisung dazu von der Kirchenpflege genehmigt und an das Kirchgemeindepapament überwiesen. Dort erfolgte im Frühjahr 2024 die Kommissionsarbeit, bevor im Juni 2024 auch das Kirchgemeindepapament dem Ausführungskredit einstimmig zustimmte und diesen zuhanden einer Volksabstimmung im September 2024 verabschiedete.