

## Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Projekt-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Projekt-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel<sup>1</sup> die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Projekt-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Projekt-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit



Dr. Walter Schmid  
Rektor

---

<sup>1</sup> Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

# **Arbeitslosenkassenabrechnung im Überblick**

Projektbericht

Projektzeitraum von Juni 2011 bis November 2011

**Giansanti Lucia / Denoth Carla**

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit  
Studienrichtung Sozialarbeit

Begleitperson: Dana Zumr

Eingereicht am: 25.11.2011

---

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

---

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

---

# Arbeitslosenkassenabrechnung im Überblick

## Projektbericht



---

Hochschule Luzern - Soziale Arbeit  
Leistungsnachweis Modul 101 – Praxisprojekt Sozialarbeit  
Carla Denoth und Lucia Giansanti / TZ 08 - 2  
Juni – November 2011

## **Abstract**

Von Erwerbslosigkeit betroffen zu sein bedeutet, sich mit einem breiten Spektrum von Ungewohntem auseinandersetzen zu müssen. Ein Teil dieses Spektrums ist die Arbeitslosenversicherung sowie die damit in Zusammenhang stehende Arbeitslosenkassenabrechnung. Diese inhaltlich verstehen zu können, stellt laut der kirchlichen Fachstelle bei Arbeitslosigkeit Zürich (DFA) bei vielen ihrer Klienten und Klientinnen eine Herausforderung dar. Insbesondere dann, wenn diese Ratsuchenden das komplexe Sozialversicherungssystem der Schweiz nicht kennen und/oder wenig Deutsch verstehen.

In diesem Projekt wurde für die DFA ein innovatives Merkblatt in diversen Sprachen konzipiert, welches einfach und verständlich eine Arbeitslosenkassenabrechnung erklärt und erläutert. Des Weiteren wurden basierend auf diesem Merkblatt drei Informationstage organisiert und durchgeführt. Die Anlässe boten den Teilnehmenden die Gelegenheit, individuelle Fragen zur Arbeitslosenkassenabrechnung sowie zu den einzelnen Sozialversicherungen zu stellen.

Während des Projektablaufs fanden unter anderem, theoretische Aspekte von Silvia Staub-Bernasconi (2007) sowie Friedrich Glasl, Trude Kalcher und Hannes Piber (2005) Berücksichtigung. Ferner wurden diverse Informationen aus Gesprächen mit der Stellenleiterin und Mitarbeitenden der DFA verwendet.

Das erarbeitete Merkblatt wird künftig von Beratenden der DFA während Gesprächen eingesetzt. Gleichzeitig können sich Klienten und Klientinnen selbstständig daran bedienen, was sich auf die Beratertätigkeit entlastend auswirken kann.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abstract</b> .....	<b>3</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Einleitung</b> .....	<b>6</b>
1.1 Allgemeine Informationen .....	6
1.2 Projektauftraggeberin - DFA .....	6
1.3 Projektakteure .....	7
<b>2. Ausgangslage</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Theoretischer Bezugsrahmen</b> .....	<b>9</b>
3.1 Sozialversicherungssystem der Schweiz .....	9
3.2 Ressourcenerschliessung .....	9
3.3 Organisations- und Unternehmungsentwicklungen .....	9
3.4 Zyklus des Erfahrungslernens .....	10
<b>4. Methodisches Vorgehen</b> .....	<b>11</b>
4.1 Projektaufbauorganisation .....	11
4.2 Projektablauforganisation .....	12
4.2.1 Klärungsphase (Woche 8 - 22) .....	12
4.2.2 Entwicklungsphase (Woche 22 – 33) .....	12
4.2.3 Vorbereitungs- und Durchführungsphase Informationstage (Woche 33 – 38) .....	12
4.2.4 Abschlussphase (Woche 39 – 47) .....	13
4.3 Methodisches Vorgehen .....	14
4.3.1 Entwicklungsphase des Merkblattes .....	14
4.3.2 Informationstage .....	15
4.4 Finanzierung .....	16
<b>5. Ziele und Ergebnisse</b> .....	<b>17</b>
5.1 Ziele der Auftraggeberin .....	17
5.2 Ziele der Steuergruppe .....	17
5.3 Evaluation der Ziele .....	18
<b>6. Schlussfolgerungen und Empfehlungen</b> .....	<b>20</b>
6.1 Schlussfolgerungen .....	20

6.2 Allgemeine Empfehlungen.....	21
6.3 Konkrete Empfehlungen an die Auftraggeberin .....	22
6.4 Ausblick.....	22
<b>7. Literatur- und Quellenverzeichnis .....</b>	<b>23</b>
<b>Anhang.....</b>	<b>24</b>
A. Interview Stellenleiterin DFA .....	24
B. Herkunft der DFA-Klienten und –Klientinnen 2010 .....	27
C. Klärungsphase Modul 103 .....	27
D. Projektvereinbarung.....	28
E. Abgewiesene Ratsuchende im Verhältnis zu den Beratungen im 2010 .....	29
F. Merkblatt Deutsch .....	29

### **Abbildungs- und Tabellenverzeichnis**

Abbildung 1: Projektorganisation .....	11
Abbildung 2: Anzahl Beratungen an den Informationsveranstaltungen .....	20
Tabelle 1: Projektumsetzung Modul 101.....	13
Tabelle 2: Abschluss- und Nachprojektphase.....	13
Tabelle 3: Projektkosten .....	16

# 1. Einleitung

## 1.1 Allgemeine Informationen

Ein Projekt zu planen und umzusetzen gehört neben dem Praktikum zur Praxisausbildung des Bachelorstudiums an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der vorliegende Bericht beschreibt die Planung sowie die Umsetzung des Projekts „Arbeitslosenkassenabrechnung im Überblick“. Als Umsetzungsort diente Die kirchliche Fachstelle bei Arbeitslosigkeit (DFA), bei der ein Projektmitglied das Praktikum absolvierte.

Das Praxisprojekt wurde im Zeitraum Juni bis November 2011 realisiert. Hierfür hatten die beiden Projektmitglieder 360 resp. 540 Stunden zur Verfügung.

Im Folgenden werden die Ausgangslage des Projekts sowie der theoretische Bezugsrahmen beschrieben. Im Anschluss wird das methodische Vorgehen aufgezeigt, worauf die Ergebnisse den Zielen gegenübergestellt und daraus folgenden Schlüsse gezogen werden.

## 1.2 Projektauftraggeberin - DFA

Das beschriebene Projekt wird bei der kirchlichen Fachstelle bei Arbeitslosigkeit (DFA) durchgeführt. Die DFA ist eine Beratungsstelle für Erwerbslose oder für Personen, die von Erwerbslosigkeit bedroht sind. Das Beratungsangebot steht Menschen offen, die im Kanton Zürich arbeiten und/oder wohnhaft sind und ist unabhängig von Bildung, Herkunft, Alter und Religion der Ratsuchenden. Die Beratung ist freiwillig und kostenlos. Die Zielgruppe der direkten Beratung sind insbesondere Personen mit Berufen aus der Tieflohnbranche.

Die DFA betrachtet die Erwerbsarbeit für eine Mehrheit von Menschen als existenziell wichtig; sei es aus Sicht der finanziellen und materiellen Sicherheit als auch in Bezug auf die soziale Einbindung. Fehlt diese, kann es zu schwerwiegenden Problemen führen. Ziel der DFA-Beratung ist es somit, die individuelle soziale Integration der Klientinnen und Klienten zu erlangen. Damit will die DFA erreichen, die durch die Erwerbslosigkeit entstandenen Belastungen zu mildern. Ausserdem werden Ressourcen erschlossen, um die Ratsuchenden in ihren Themen zu befähigen.

Neben der Einzelberatung der sozialen und rechtlichen Angelegenheiten bildet der Treffpunkt ein weiteres Angebot der DFA. Der Treffpunkt bietet den Arbeitssuchenden Informationen wie das RAV-Bulletin, diverse Zeitungen und Stellenanzeiger sowie Infrastruktur in Form von PC-Arbeitsplätzen mit Internet Zugang, Telefon und Kopierer. Gleichzeitig unter-

stützt eine Treffpunktmitarbeiterin die Stellensuchenden gezielt beim Verfassen von Bewerbungsbriefen. Erwerbslose erhalten dadurch bei Bedarf eine minimale Tagesstruktur, und der Treffpunkt dient ebenso als Begegnungsort mit anderen Betroffenen. Die Nutzung des Treffpunktes bedingt keine Voranmeldung.

### 1.3 Projektakteure

<b>Auftraggebende Organisation</b>	
Die kirchliche Fachstelle bei Arbeitslosigkeit Badenerstrasse 41 8004 Zürich Tel. 044 298 60 80 E-Mail: zuerich@dfa.ch	Zuständige Person der Organisation: Frau lic. jur. Regula Dick Stellenleiterin der DFA Badenerstrasse 41 8004 Zürich Tel. 044 298 60 94 E-Mail: regula.dick@dfa.ch

<b>Projektmitarbeiterinnen und Mitglieder der Steuergruppe</b>	
Frau Lucia Giansanti Goldermattenstrasse 40 6312 Steinhausen Tel. 041 741 62 75 E-Mail: lucia.giansanti@stud.hslu.ch	Frau Carla Denoth Obgardirain 4 6043 Adligenswil Tel. 079 275 77 62 E-Mail: carla.denoth@stud.hslu.ch

<b>Projektbegleitung von der Hochschule Luzern HSLU – Soziale Arbeit</b>	<b>Projektbegleitung von der DFA</b>
Frau lic. oec. HSG Dana Zumr Dozentin der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit E-Mail: dana.zumr@bluewin.ch	Herr Francesco Martinelli Sozialarbeiter FH Badenerstrasse 41 8004 Zürich Tel: 044 269 60 82 E-Mail: francesco.martinelli@dfa.ch

## 2. Ausgangslage

Die Stellenleiterin der DFA, Frau Regula Dick, stellte im Rahmen ihrer langjährigen Tätigkeit fest, dass während Beratungsgesprächen die Klienten und Klientinnen immer wieder grundlegende Fragen bezüglich ihren Arbeitslosenkassenabrechnungen stellen und diese viel Zeit der ohnehin schon knapp berechneten Beratungszeit beanspruchen (Interview vom 08. April 2011, Anhang A). Aufgrund dieser Erkenntnis hatte sie die Vision eines Merkblattes, welches Basisinformationen zu einer Arbeitslosenkassenabrechnung enthält und in Form eines Hilfsmittels während Beratungsgesprächen eingesetzt werden kann. Ebenfalls sollte dieses Merkblatt soweit selbsterklärend sein, damit sich die Klienten und Klientinnen dadurch auch unabhängig von einer Beratung selbstständig Wissen aneignen können.

Ferner erachtete Frau Regula Dick auf dem Merkblatt basierende Informationstage auf der Ebene der Organisation sowie jener der Klientel als förderlich und unterstützend. Unter anderem sollte während diesen Tagen auf individuelle Fragen und Unklarheiten in Bezug auf die Arbeitslosenkassenabrechnungen sowie den einzelnen Sozialwerken der Schweiz von Seiten der Klienten und Klientinnen der DFA eingegangen werden.

Bei einer der wöchentlichen Sitzungen des gesamten DFA-Teams, das heisst, mit den Sozialarbeitenden, den Anwälten und Anwältinnen, den Treffpunkt- sowie den Sekretariatsmitarbeitenden, wurde diese Vision aufgegriffen und diskutiert. Alle Beteiligten waren sich einig, dass ein Merkblatt für sie als auch für die Klientel der DFA sinnvoll und hilfreich wäre. Insbesondere wurde darauf hingewiesen, dass dieses Merkblatt in verschiedene Sprachen übersetzt werden sollte, da die deutsche Sprache für viele ausländische Ratsuchende eine grosse Herausforderung darstellt. Aus den Statistiken der DFA 2010 ist ersichtlich, dass rund 70 % aller Klienten und Klientinnen aus dem Ausland stammen (Anhang B).

In diesem Zusammenhang machte Francesco Martinelli, der sich von Seiten der DFA als Begleitperson für das Projekt zur Verfügung stellte, darauf aufmerksam, dass nebst der deutschen Sprache auch das Sozialversicherungssystem der Schweiz für viele Migranten und Migrantinnen herausfordernd ist. Er sah in diesem Merkblatt unter anderem auch eine Möglichkeit, einen kleinen Teil dieses Systems zu erklären. Des Weiteren erwähnte Francesco Martinelli, dass im Kanton Zürich Arbeitslosenkassenabrechnungen nur auf expliziten Wunsch des Empfängers in den Sprachen Französisch und Italienisch ausgestellt werden. Zudem wies er auf die Komplexität in Bezug auf den Inhalt und Aufbau einer Arbeitslosenkassenabrechnung hin. Obwohl der Aufbau der verschiedenen Arbeitslosenkassenab-

rechnungen weitgehend gleich ist, ändert dies nichts an deren Komplexität (Sitzung vom 27. April 2011, ohne Protokoll).

Anzumerken ist, dass Internetrecherchen sowie telefonische Abklärungen bei verschiedenen Arbeitslosenkassen, einzelnen Sozialdiensten und den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) des Kantons Zürich ergaben, dass bis anhin kein einzelnes Merkblatt existierte, welches in einem einfachen Sprachstil und in verschiedenen Sprachen die wesentlichen Bestandteile einer Arbeitslosenkassenabrechnung erklärte.

### **3. Theoretischer Bezugsrahmen**

Im vorliegenden Projekt hat die Projektgruppe verschiedene theoretische Aspekte berücksichtigt. Diese betreffen die drei unterschiedlichen Ebenen der Mikro-, Meso- und Makroperspektive.

#### **3.1 Sozialversicherungssystem der Schweiz**

Das Sozialversicherungssystem der Schweiz ist historisch gewachsen und weist heutzutage viele verschiedene Zweige auf. Diese Zweige vernetzen sich zu einem komplexen System. Die Komplexität ergibt sich unter anderem aufgrund der unterschiedlichen Organisations-, Finanzierungs- und Leistungsformen der einzelnen Versicherungen (allgemeiner Teil des Sozialversicherungsrechts, ATSG, 2000). Gleichzeitig unterscheidet sich das schweizerische Sozialversicherungssystem stark von jenem anderer Länder, wie z. B. Peru, Italien, Ghana etc., beachtlich (International Social Security Association, ISSA, 2008-2011).

#### **3.2 Ressourcenerschliessung**

Nach Silvia Staub-Bernasconi (2007) bezieht sich die Ressourcenerschliessung unter anderem auf die Probleme der sozioökonomischen Ausstattung. Individuelle Ausstattungsprobleme betreffen z. B. die Bildung und Erwerbslosigkeit. Das Konzept der Ressourcenerschliessung hat die ressourcenmässige Besserstellung von Individuen, Familien und Gesellschaft zum Hauptziel. Als Teilziele werden zwei Aspekte genannt: einerseits die gezielte Erschliessung, Ausschöpfung und Schaffung von direkten und/oder indirekten Ressourcen, wie Wissen über Anrechte und die entsprechenden Verpflichtungen, Gesetzesnormen u.v.m.; andererseits soll der direkte Zugang der Klientel zu diesen Ressourcen ermöglicht werden (S. 273).

#### **3.3 Organisations- und Unternehmungsentwicklungen**

Organisations- und Unternehmungsentwicklung setzen Veränderungsprozesse voraus. Solche Veränderungsprozesse können wiederum bei den Mitarbeitenden einer Organisation

oder eines Unternehmens Verunsicherung, Überforderung, Zweifel usw. auslösen. Friedrich Glasl (2005) macht darauf aufmerksam, dass anhand eines vertieften Verständnisses sowie der professionellen Gestaltung der folgenden sieben Basisprozesse solchen Problemen vorgebeugt werden kann (S.47):

1. Diagnose-Prozess
2. Zukunftsgestaltungs-Prozess
3. Psycho-soziale Prozesse
4. Lernprozesse im engeren Sinn
5. Informations-Prozesse
6. Umsetzungs-Prozesse
7. Change-Management-Prozesse

Diese Basisprozesse stellen das Grundinstrumentarium für jede Organisations- und Unternehmensentwicklung dar (S.89). Sie dienen dazu die Veränderungs- und Entwicklungsprozesse einer Organisation oder eines Unternehmens zu gestalten (S. 367). Auch weist er daraufhin, dass aus der Präsentation der Prozesse weder eine zeitliche Schrittfolge noch eine Wertigkeit herausgelesen werden soll (zit. in Friedrich Glasl, Trude Kalcher & Hannes Piber, 2005, S.383).

### **3.4 Zyklus des Erfahrungslernens**

Das Modell *Zyklus des Erfahrungslernens* von David A. Kolb (1984) ist im Basisprozess „Lernprozess im engeren Sinn“ ein Bestandteil und zeigt auf, welche vier Stationen ein vollständiger Lernprozess durchläuft und macht auf die möglichen Lernstile einer Person aufmerksam. Lernen geschieht als Interaktion zwischen individuellen und kollektiven Lernaktivitäten und Wissensbeständen. Kolb beschreibt folgende Lernaktivitäten:

1. Zwischen konkreter Erfahrung und reflektierendem Beobachten (Wirklichkeit wahrnehmen).
2. Zwischen reflektierendem Beobachten und abstraktem Konzeptualisieren (Erfahrenes analysieren).
3. Zwischen abstraktem Konzeptualisieren und aktivem Experimentieren (Verhaltensorientierungen entwickeln).
4. Zwischen aktivem Experimentieren und konkreter Erfahrung (Verhalten generieren).

Daraus resultieren wiederum die vier folgenden Lernstile:

1. Konkrete Erfahrungen sammeln
2. Beobachten / Reflektieren
3. Abstrahieren / Konzeptualisieren
4. Aktives Experimentieren

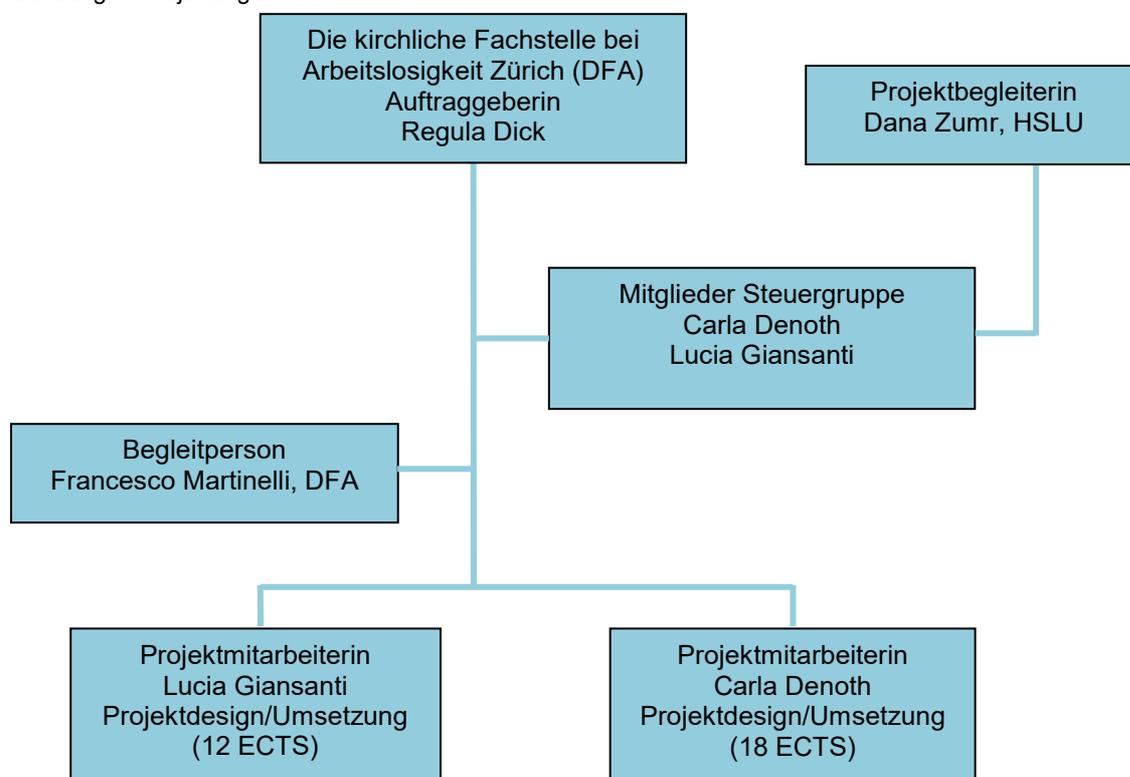
Mit der Ermittlung des Lernstils einer Person kann für sie eine passende Lernsituation gestaltet werden. Innerhalb einer Lernsituation kann entweder zuerst Wissen angeboten oder eine praktische Aufgabe gestellt werden. Mittels einer praktischen Aufgabe findet ein Learning-by-doing statt (zit. in Friedrich Glasl, Trude Kalcher & Hannes Piber, 2005, S.112- 113).

## 4. Methodisches Vorgehen

### 4.1 Projektaufbauorganisation

Gemäss Christiane Schiersmann und Heinz-Ulrich Thiel (2000) war diese Projektgruppe eine reine Projektorganisation (S. 92). Die Finanzierung erfolgte durch die DFA Zürich, und Frau Regula Dick war die Auftraggeberin. In der Steuergruppe waren die Projektmitarbeiterinnen Carla Denoth und Lucia Giansanti. Sie bildeten die Schnittstelle in der Projektorganisation und sorgten für den Informationsfluss. Francesco Martinelli und Dana Zumr standen der Projektgruppe während allen vier Projektphasen als beratende Personen zur Verfügung.

Abbildung 1: Projektorganisation



(eigene Darstellung)

## **4.2 Projektablauforganisation**

Die Projektablauforganisation richtete sich nach dem Prozessmodell von Alex Willener (2007, S.118ff). Die Namen der Phasen sind auf das Projekt abgestimmt.

Im Folgenden werden die jeweiligen Aktivitäten und die einzelnen Meilensteine näher umschrieben und erläutert.

### **4.2.1 Klärungsphase (Woche 8 - 22)**

Die Klärungsphase des Projekts wurde im Rahmen des Moduls 103 Projektmethodik durchgeführt (Anhang C). Den definitiven Auftrag nahm die Steuergruppe von der Stellenleiterin der DFA in der Kalenderwoche 12 entgegen. Das Projektdesign, welches nach Vorgaben der HSLU-SA erstellt wurde, konnte zur Information Ende Mai 2011 an die Auftraggeberin abgegeben werden. Am 4. Juni 2011 kam es zur Unterzeichnung der Auftragsvereinbarung durch die Projektgruppe und die Stellenleiterin der DFA (Anhang D).

### **4.2.2 Entwicklungsphase (Woche 22 – 33)**

Die Hauptaufgabe der Entwicklungsphase bestand in der Anfertigung des mehrsprachigen Merkblattes. Dazu wurde von der Steuergruppe ein Feedback der Auftraggeberin eingeholt. Ihre Anmerkungen, Ergänzungs- und Verbesserungsvorschläge dienten im Anschluss der praktischen Umsetzung. Gleichzeitig suchte die Steuergruppe nach Übersetzungsbüros sowie privaten Übersetzern und Übersetzerinnen und holten Offerten ein.

Nach Rücksprache mit der Auftraggeberin wurde das Merkblatt in die Sprachen Italienisch, Spanisch, Französisch und Englisch übersetzt. In der Woche 33 konnten diese gedruckt und der Auftraggeberin abgegeben werden.

### **4.2.3 Vorbereitungs- und Durchführungsphase Informationstage (Woche 33 – 38)**

In dieser Phase wurden von der Steuergruppe die Einladungen für die Informationstage in der Form von mehrsprachigen Flyern und Plakaten produziert. Diese wurden in der Kalenderwoche 34 in der DFA aufgelegt und aufgehängt.

Die Informationstage fanden während drei Tagen in den Wochen 36 - 38 statt und wurden durch die Steuergruppe geleitet. Die Gruppenmitglieder konnten dabei ihre Fremdsprachkenntnisse in Italienisch, Englisch und Französisch nutzen.

Tabelle 1: Projektumsetzung Modul 101

Wochen	Jun 11				Jul 11					Aug 11					Sep 11			
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
<b>Entwicklungsphase</b>																		
Merkblatt gestalten																		
Feedback zum Merkblatt bei Auftraggeberin einholen																		
Merkblatt übersetzen																		
Merkblatt drucken																		
<b>Meilenstein: Merkblatt ist erstellt</b>																		
<b>Vorbereitungs- und Durchführungsphase</b>																		
<b>Informationstage</b>																		
Flyer und Plakate für die Informationstage erstellen																		
Auflegen der Flyer und Plakate aufhängen in der DFA																		
Vorbereitungsphase für die Informationstage																		
Methodenwahl für Informationsveranstaltung																		
Informationstag 5. Sept. 2011																		
Informationstag 16. Sept. 2011																		
Informationstag 23. Sept. 2011																		
<b>Meilenstein: Informationstage durchgeführt</b>																		

(Eigene Darstellung)

#### 4.2.4 Abschlussphase (Woche 39 – 47)

Die letzte Phase des Projektes beinhaltet die Projektreflexion durch die Steuergruppe und der Auftraggeberin. In den sieben darauf folgenden Wochen verfasste die Steuergruppe den Projektbericht.

Tabelle 2: Abschluss- und Nachprojektphase

Wochen	Okt 11					Nov 11				
	39	40	41	42	43	44	45	46	47	
<b>Abschlussphase</b>										
Vorbereitung Rückmeldung an die Auftraggeberin										
Rückmeldung an die Auftraggeberin										
Erarbeitung Projektbericht (LNW)										
Abgabe des Projektberichts (LNW)										
<b>Meilenstein: Abgabe des Projektberichts</b>										

(Eigene Darstellung)

## **4.3 Methodisches Vorgehen**

### **4.3.1 Entwicklungsphase des Merkblattes**

#### *Auftragsklärung*

Die Auftragsklärung erfolgte durch ein telefonisches Interview sowie anschliessende Sitzungen zusammen mit der Stellenleiterin der DFA, Frau Dick. Dadurch wurde es der Steuergruppe möglich, ihre genauen Vorstellungen, Ideen und Anforderungen bezüglich des Zwecks, des Inhalts und der Form des Informationsinstruments zu erfassen.

Die Anliegen, Angaben und Anforderungen der Auftraggeberin wurden von der Steuergruppe bei der Erarbeitung, Erstellung und der Gestaltung des Merkblatts stets berücksichtigt und praktisch umgesetzt.

#### *Elektronische und mündliche Recherchen*

Mündliche und elektronische Recherchen im Internet, bei Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) sowie bei Arbeitslosenkassen des Kantons Zürich dienten der Steuergruppe dazu, ein Fundus an bereits bestehendem Informationsmaterial bezüglich Arbeitslosenkassenabrechnungen sowie Erwerbslosigkeit im Allgemeinen anzulegen. Dieser Fundus bestand letztlich aus Broschüren des RAV, diversen Arbeitslosenkassenabrechnungen des Kt. Zürich, dem Kreisschreiben bei Arbeitslosigkeit sowie dem allgemeinen Teil des Sozialversicherungsgesetzes (ATSG). Diese Materialien bildeten für die Steuergruppe die Grundlage für die Erarbeitung und die Zusammenstellung des Merkblattinhaltes. Zudem konnte die Steuergruppe durch diese breit gefächerte Recherche ausschliessen, dass im Kanton Zürich bereits ein solches Merkblatt existierte.

#### *Sitzungen mit der Stellenleiterin und der Begleitperson der DFA*

In diversen Sitzungen mit Frau Regula Dick und Herr Francesco Martinelli wurden die Projektvereinbarung sowie die diversen Textrohfassungen und die Gestaltung des Merkblattes laufend besprochen, kritisiert und diskutiert. Diese gemeinsamen Gespräche gaben der Steuergruppe stets neue Inspiration.

Ebenfalls wurde während diesen Sitzungen über die verschiedenen Sprachen, in die das Merkblatt übersetzt werden sollte, debattiert. Schlussendlich traf die Auftraggeberin die Entscheidung, dass die spanische, italienische und französische Übersetzungsarbeit durch die Steuergruppe sowie Mitarbeitende der DFA übernommen werde. Mit der englischen Übersetzung wurde ein Übersetzungsbüro beauftragt, wobei die DFA die Finanzierungskosten trug.

### *Digitale Gestaltung*

Das Merkblatt wurde digital erstellt und gestaltet. Dabei ist darauf geachtet worden, dass durch die Gestaltung der schriftliche Inhalt des Merkblattes leserfreundlich, verständlich und ansprechend zur Geltung kommt. Bei der Gestaltung des Merkblattes fand ebenfalls das Corporate Design (CD), wie beispielsweise das Logo und die Schriftart, der DFA Berücksichtigung.

Das Abspeichern des Merkblattes in fünf verschiedenen Sprachen auf einer CD-Rom ermöglicht den Mitarbeitenden der DFA, die Merkblätter auch zukünftig in beliebiger Anzahl auszu-drucken.

### *Arbeitsteilung und Definition von (Zwischen-) Zielsetzungen durch die Steuergruppe*

Während des gesamten Arbeitsprozesses, bzw. während der durchgelaufenen Projektphasen hat die Steuergruppe stets eine Arbeitsteilung vorgenommen sowie (Zwischen-) Zielsetzungen formuliert. Dazu dienten Kleinsitzungen zu zweit, Telefonate und E-Mails.

Die erwähnte Arbeitsteilung entsprach jeweils den Ressourcen, Fertigkeiten und Fähigkeiten der beiden Mitglieder der Steuergruppe. Die weiteren Arbeitsschritte wurden ebenfalls durch sie vorgängig genau besprochen, definiert, zugeteilt und terminiert.

Im Anschluss wurde auf den gleichen, oben erwähnten, Kommunikationswegen die geleistete Arbeit gegenseitig reflektiert, kritisch betrachtet, bewertet und Verbesserungsvorschläge unterbreitet.

## **4.3.2 Informationstage**

### *Flyer und Plakate*

Verschiedensprachige Flyer und Plakate dienten als Einladung zu den geplanten Informationstagen in der DFA. Sie wurden zwei Wochen vor Beginn des ersten Anlasses in der DFA aufgelegt und aufgehängt und gaben Auskunft über Zweck, Ort, Datum und Zeitrahmen dieser Informationsveranstaltungen.

### *Rahmen der Informationstage*

Die Informationstage wurden durch die Steuergruppe an drei Tagen während des regulären Treffpunktbetriebes abgehalten. Die Wahl dieses Rahmens bezweckte einerseits, dass die Klienten und Klientinnen der DFA das Informationsangebot parallel zum Treffpunkt nutzen konnten. Andererseits diente der Treffpunktbetrieb dazu, die Zielgruppe des Projekts für die Steuergruppe erreichbar zu machen.

*Räumlichkeit*

Die Informationsveranstaltungen fanden in den Räumlichkeiten der DFA statt. Dieser Ort ist den Klienten und Klientinnen der DFA vertraut. Zudem stand den Mitgliedern der Steuergruppe die gesamte Infrastruktur der DFA vor Ort zur Verfügung (z.B. PC, um AHV-Auszüge zu bestellen oder nützliche Links abzurufen, Kopierer, usw.).

*Individuelle Wissensvermittlung und Fragenklärung.*

Während der individuellen Wissensvermittlung und Fragenklärung zur Arbeitslosenkassenabrechnung konnte die Steuergruppe gezielt auf die individuellen Lernstile der Ratsuchenden eingehen.

**4.4 Finanzierung**

Der Personalaufwand wurde von der Steuergruppe und von der DFA vollumfänglich selbst getragen.

Tabelle 3: Projektkosten

Personalaufwand	Aufwand				Leistung
	Menge	Einheit	Ansatz	Total	
Lohnkosten Projektteam	360	Std.	18 CHF	6'480 CHF	Eigenleistung Projektteam
	540	Std.	18 CHF	9'720 CHF	
Sitzungen mit Stellenleiterin und Begleitperson der DFA	8	Std.	120 CHF	960 CHF	Eigenleistung Projektteam und Auftraggeberin DFA
Fachbegleitung HSLUSA	5	Std.	150 CHF	750 CHF	Finanzierung HSLUSA
Übersetzungsarbeiten durch Übersetzungsbüro			Pauschal	200 CHF	Finanzierung Auftraggeberin DFA
Übersetzungsarbeiten durch Mitarbeitende der DFA	10	Std.	70 CHF	700 CHF	Finanzierung Auftraggeberin DFA
<b>Total Personalaufwand</b>	<b>18'810 CHF</b>				
Infrastruktur	Aufwand				Leistung
	Menge	Einheit	Ansatz	Total	
Kosten für Kopien	360	Stk.	0.70 CHF	252 CHF	Finanzierung Auftraggeberin DFA
Telefonkosten	6	Std.	3 CHF	18 CHF	Finanzierung Auftraggeberin
Räumlichkeiten	1.5	d	150 CHF	225 CHF	Finanzierung Auftraggeberin
<b>Total Infrastruktur</b>	<b>495 CHF</b>				

Betriebs- und Sachaufwand	Aufwand				Leistung
	Menge	Einheit	Ansatz	Total	
Reisekosten	7	Fahrten	28 CHF	196 CHF	Eigenleistung Projektteam
	7	Fahrten	46 CHF	322 CHF	
Kuchen, Kaffee für die Klienten und Klientinnen	48	Pers.	4 CHF	192 CHF	Finanzierung Auftraggeberin
<b>Total Betriebs- und Sachaufwand</b>	<b>710 CHF</b>				
<b>Total Projektkosten</b>	<b>20'015 CHF</b>				

(Eigene Darstellung)

## 5. Ziele und Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse aufgezeigt und mit den konkreten Zielen der Auftraggeberin und der Steuergruppe in Bezug gebracht.

### 5.1 Ziele der Auftraggeberin

Das übergeordnete Ziel der Auftraggeberin bestand darin, der Klientel der DFA anhand eines Merkblattes sowie an darauf basierende Informationstage zu ermöglichen, sich selbstständig Wissen bezüglich einer Arbeitslosenkassenabrechnung anzueignen. Dadurch sollte ihre Autonomie gefördert und unterstützt werden. Ferner sollten die Mitarbeitenden der DFA die Beratungszeit vermehrt für andere zentrale Themen der Ratsuchenden nutzen können.

### 5.2 Ziele der Steuergruppe

Aus den Zielen der Auftraggeberin sowie aufgrund einer breit gefächerten Recherche leitete die Steuergruppe ihre Ziele ab. Das übergeordnete Ziel war, den Klienten und Klientinnen der DFA ein mehrsprachiges Merkblatt und drei Informationstage anzubieten, sodass diese sich selbstständig Wissen bezüglich Arbeitslosenkassenabrechnung und Erwerbslosigkeit aneignen können. Daraus folgend sollte die Anzahl auf diesen Themen basierenden Fragen während Beratungsgesprächen abnehmen. Sollten dennoch diesbezüglich Fragen auftreten, können diese den Ratsuchenden von den Beratenden anhand des Merkblattes effizient erklärt und beantwortet werden.

### 5.3 Evaluation der Ziele

Im Folgenden werden die Leistungs- und Wirkungsziele der Steuergruppe aufgeführt und evaluiert.

*1. Leistungsziel:* Ein Merkblatt erstellen, welches die Arbeitslosenkassenabrechnung in ihrem Aufbau und Inhalt erklärt. *Indikator:* Das Merkblatt liegt in Deutsch vor und ist inhaltlich und gestalterisch zum Druck freigegeben.

*Evaluation:* Nach der Projektumsetzung lag ein Merkblatt vor, welches eine Arbeitslosenkassenabrechnung ganzheitlich und in einfachen Worten erklärt. In die Gestaltung floss das Corporate Design der DFA mit ein und das Gut-zum-Druck wurde durch die Auftraggeberin erteilt.

Dieses Leistungsziel wurde vollumfänglich erreicht.

*2. Leistungsziel:* Das Merkblatt wird von der Steuergruppe in die Sprachen Italienisch, Französisch und Englisch übersetzt. *Indikator:* Das italienische, französische und englische Merkblatt wurde von der Steuergruppe übersetzt und in das druckfertige Layout übertragen.

*Evaluation:* Nachdem das Merkblatt auf Deutsch erarbeitet, erstellt, überarbeitet und fertig gestellt war, begann die Steuergruppe mit der Übersetzung in die Sprachen Italienisch, Französisch und Englisch. Das Übersetzen von Inhalten einer Fachsprache in eine Fremdsprache stellte dabei eine grosse Herausforderung dar. Aus diesem Grund entschied sich die Steuergruppe dazu, die französische Version von einer Mitarbeiterin der DFA korrigieren respektive neu übersetzen zu lassen und die englische Version an eine professionelle Übersetzerin in Auftrag zu geben.

Somit wurde dieses Leistungsziel nur teilweise erreicht.

*3. Leistungsziel:* Das Merkblatt wird von Klienten und Klientinnen der DFA in die Sprachen spanisch, serbokroatisch und tamilisch übersetzt. *Indikator:* Das spanische, serbokroatische und tamilische Merkblatt wurde von Klienten und Klientinnen der DFA übersetzt und von der Steuergruppe in das druckfertige Layout übertragen.

*Evaluation:* Während der Projektumsetzung hat sich die Auftraggeberin dazu entschieden, dass für die Übersetzungsarbeiten auf die Ressourcen von Klienten und Klientinnen der DFA verzichtet werden soll. Sie erachtete es aus professioneller Sicht als nicht korrekt und gerecht, nur die Ressourcen einzelner Personen zu nutzen. Der Gedanke und die Grundidee

der Partizipation musste deshalb von der Steuergruppe somit grundsätzlich verworfen werden.

Aufgrund zu hoher Übersetzungskosten entschied sich die Auftraggeberin, auf ein Merkblatt in den Sprachen Tamilisch und Serbokroatisch bis auf weiteres zu verzichten. Die spanische Übersetzung wurde durch eine Mitarbeiterin der DFA übernommen.

Auch dieses Ziel wurde nur teilweise erreicht.

*4. Leistungsziel:* Die Klienten und Klientinnen der DFA nutzen das Merkblatt und beschaffen sich so selbstständig Informationen. *Indikator:* Die in der DFA aufliegenden Merkblätter werden von den Klienten und Klientinnen der DFA mitgenommen.

*Evaluation:* Während der Informationstage fiel der Steuergruppe auf, dass sich einzelne Klienten und Klientinnen der DFA eines Merkblattes bedienten, ohne konkrete Fragen dazu zu stellen. Sie bevorzugten, das Merkblatt selbstständig durchzulesen und sich allenfalls bei aufkommenden und/oder unbeantworteten Fragen an folgenden Informationstagen an die Informationsveranstalterinnen zu wenden. Die Tatsache, dass während allen drei abgehaltenen Informationstagen vonseiten dieser Klienten und Klientinnen keine Fragen mehr gestellt wurden, lässt vermuten, dass das Merkblatt für Interessierte selbsterklärend ist und sie sich dadurch selbstständig Wissen aneignen können.

Dieses Ziel wurde somit erreicht.

*5. Leistungsziel:* Die Steuergruppe steht Klienten und Klientinnen der DFA bei der Klärung individueller Fragen zur Verfügung. *Indikator:* An drei Tagen beantwortet die Steuergruppe während des Treffpunktbetriebs in der DFA Fragen bezüglich Arbeitslosenkassenabrechnung und/oder Erwerbslosigkeit sowie Fragen, die allgemein das Sozialversicherungssystem der Schweiz betreffen.

*Evaluation:* Die Steuergruppe stand den Klienten und Klientinnen der DFA während des Treffpunktbetriebs an drei Tagen für die Klärung individueller Fragen bezüglich einer Arbeitslosenkassenabrechnung sowie zum Thema Erwerbslosigkeit zur Verfügung. Die Steuergruppe konnte viele Fragen zu den oben erwähnten Themen sowie zum schweizerischen Sozialversicherungssystem beantworten. Bei der Beantwortung dieser Fragen wurde das mehrsprachige Merkblatt jeweils gezielt eingesetzt. Dabei konnte die Steuergruppe feststellen, dass es für die Klienten und Klientinnen der DFA wichtige und nützliche Informationen enthält.

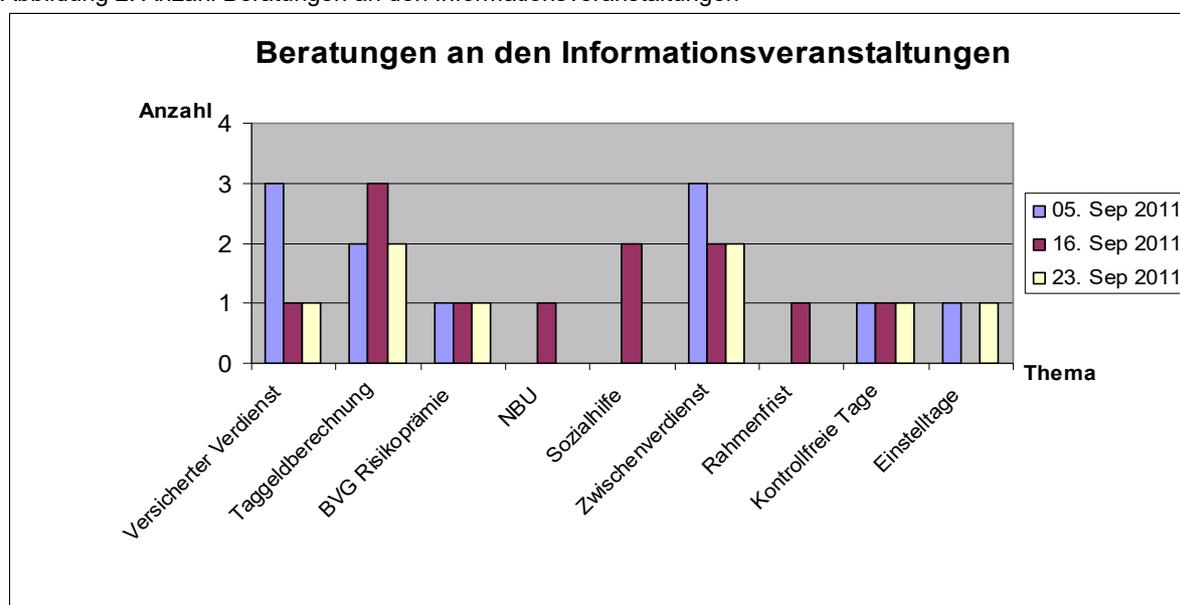
Dieses Ziel wurde ebenfalls erreicht.

**6. Wirkungsziel:** Das Angebot individueller Beratungen wird von den Klienten und Klientinnen der DFA genutzt. **Indikator:** Mindestens die Hälfte aller Treffpunktbenützer/innen wird von der Steuergruppe bezüglich einer Arbeitslosenkassenabrechnung und/oder Erwerbslosigkeit beraten.

**Evaluation:** Das Angebot wurde von den Klienten und Klientinnen der DFA rege genutzt. Nach den drei Informationstagen konnte festgestellt werden, dass sogar mehr als die Hälfte aller Treffpunktbenützer/innen Fragen gestellt und die Einzelberatungen in Anspruch genommen haben.

Daraus lässt sich ableiten, dass dieses Ziel erreicht wurde.

Abbildung 2: Anzahl Beratungen an den Informationsveranstaltungen



	5. September 2011	16. September 2011	23. September 2011
Total Ratsuchende Treffpunkt	18	17	13
Total Beratungen	11	12	8
Total Beratungen in %	61.1	70.6	61.5

(Eigene Auswertung)

## 6. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

### 6.1 Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse der drei Informationstage zeigen, dass einige der Ratsuchenden Interesse und Fragen bezüglich Arbeitslosenkassenabrechnung, Erwerbslosigkeit sowie zum schweizerischen Sozialversicherungssystem haben. Dies widerspiegelt unter anderem die Komplexität und die Bedeutung dieser Themen für eine erwerbslose Person.

Die Steuergruppe erachtet es generell für wichtig, dass Tätige in der Sozialen Arbeit demgegenüber stets aufmerksam bleiben und ihr Grundwissen bezüglich dieser Themen aktiv einsetzen. Erklärungen zu einer Arbeitslosenkassenabrechnung, Erwerbslosigkeit und zum Sozialversicherungssystem der Schweiz können einer Person unter anderem das Gefühl von Sicherheit und Orientierung vermitteln.

Gerade weil das monatliche Einkommen, die Ausübung einer beruflichen Tätigkeit sowie Wissen bzw. Ungewissheit hierzulande sehr persönliche Themen sind und in der Öffentlichkeit selten darüber gesprochen wird, war die Methode der individuellen Beratungen im Nachhinein sehr geeignet. Die Steuergruppe macht in diesem Zusammenhang auf die Wichtigkeit des persönlichen Kontakts sowie dessen Qualität aufmerksam. Sie erachtet es für die Informationsvermittlung als wirksam, die Ratsuchenden dort abzuholen, wo sie stehen und sich verstanden fühlen sowie sie aktiv in den Informationsprozess mit einbinden.

Die individuellen Beratungen wurden von den Klienten und Klientinnen der DFA häufig auch für psychosoziale Belange genutzt. Die Steuergruppe schloss aus dieser Erfahrung, dass es dem Menschen generell wichtig ist, vom Gegenüber gehört und ernst genommen zu werden.

Das Auflegen des Merkblattes in Papierform während den Informationstagen in der DFA ermöglichte den Ratsuchenden, dieses gleich mit nach Hause zu nehmen und ohne technische Geräte zu nutzen. Die Steuergruppe hat den Eindruck, dass diese Art von Informationsträger von der Klientel der DFA – im heute von Technokratie beherrschten Zeitalter – geschätzt wird.

Ebenfalls wurde den Ratsuchenden durch dieses Merkblatt ermöglicht, sich selbstständig Informationen zu beschaffen und Wissen anzueignen. Die Autonomie einzelner Ratsuchenden wurde dadurch bewahrt, unterstützt und gefördert, was sichtlich Anklang fand.

## **6.2 Allgemeine Empfehlungen**

Für Ratsuchende ist es wichtig, dass sich Sozialarbeitende über die gezielte Erschliessung, Ausschöpfung und Schaffung von direkten und/oder indirekten Ressourcen bewusst sind. Darunter fallen z. B. das Wissen über persönliche Rechte und die entsprechenden Verpflichtungen sowie Gesetzesnormen usw. Dies kann einem Individuum das Gefühl von Sicherheit und Orientierung geben. So ist es dann auch sehr wesentlich, dass Sozialarbeitende ihrem Gegenüber ein dem Kontext entsprechendes Wissen vermitteln und zugänglich machen.

### **6.3 Konkrete Empfehlungen an die Auftraggeberin**

Die Informationstage haben gezeigt, dass ein grosser Teil der Treffpunktbenutzer/innen das unverbindliche, individuelle Beratungsangebot für fachliche und psychosoziale Fragen genutzt haben. Ihren Rückmeldungen sowohl als auch der Beobachtung der Steuergruppe zur Folge haben sie dieses Angebot geschätzt und davon in gewisser Hinsicht in verschiedenen Lebensbereichen profitieren können. Deshalb empfiehlt die Steuergruppe der Organisation, zukünftig in regelmässigen Abständen während des Treffpunktbetriebes ein solches unverbindliches Beratungsangebot für ihr Klientel durch Mitarbeitende zu errichten.

Des Weiteren hat die Steuergruppe festgestellt, dass ein Merkblatt als Informationsträger von den Klienten und Klientinnen der DFA geschätzt wurde. Es konnte in die Hände genommen, in die Tasche gepackt, ohne technische Hilfsmittel angewendet sowie mit persönlichen Informationen und Notizen versehen werden. Zudem verlieh es durch seinen Inhalt eine Übersicht und verschaffte so einen Überblick über ein komplexes Thema. Aufgrund dieser Erfahrungen schlägt die Steuergruppe der Auftraggeberin vor, weitere Merkblätter zu weiteren komplexen Themen anzufertigen.

Ferner hält es die Steuergruppe für sinnvoll, neben den Beratenden der DFA auch die Sekretariatsmitarbeitenden bezüglich des Inhalts des mehrsprachigen Merkblattes zu informieren, damit sie dieses der Klientel bei Fragen rund um eine Arbeitslosenstellenabrechnung sogleich aushändigen können. Dies vor allem dann, wenn kurzfristig keine Beratungstermine verfügbar sind. Zur Folge müssten Ratsuchende nicht mit leeren Händen fortgeschickt werden. Bei diesem Punkt ist anzumerken, dass laut Statistik der DFA 2010 bislang durchschnittlich pro Monat rund 59 % der Ratsuchenden vom Empfang an andere Fachstellen triagiert werden müssen (Anhang E).

### **6.4 Ausblick**

Inwiefern und in welchem Ausmass das mehrsprachige Merkblatt in Zukunft von den Mitarbeitenden der DFA während Beratungsgesprächen eingesetzt und in welcher Anzahl es von den Klienten und Klientinnen mitgenommen wird, könnte im Rahmen eines weiteren Projektes evaluiert werden.

Ebenfalls wäre interessant, durch ein weiteres Projekt die Qualität des Merkblattes sowie diesbezüglich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und den Ratsuchenden zu erfragen und auszuwerten.

## 7. Literatur- und Quellenverzeichnis

Glasl, Friedrich; Kalcher, Trude & Piber, Hannes (Hrsg.). (2005). *Professionelle Prozessberatung. Das Trigon-Modell der sieben OE-Basisprozesse*. Bern: Haupt.

International Social Security Association (2008-2011). *Homepage der International Social Security Association*. Gefunden am 09. April 2011, unter <http://www.issa.int/Observatory/Country-Profiles>

Kolb, David A. (1984). *Experiential learning. Englewood cliffs*. New York: Prentice Hall.

Koordination Schweiz (2000). *Umsetzung des ATSG. Kommentar zum Erlass der Verordnung über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSV)*. Gefunden am 17. April 2011, unter <http://www.koordination.ch/fileadmin/files/atsg/Kommentar-atsg.pdf>

Schiersmann, Christiane & Thiel, Heinz-Ulrich (2000). *Projektmanagement als organisationales Lernen – Ein Studien- und Werkbuch (nicht nur) für den Bildungs- und Sozialbereich*. Opladen: Leske und Budrich.

Staub-Bernasconi, Silvia (2007). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*. Bern Stuttgart Wien: Haupt Verlag.

Willener, Alex (2007). *Integrale Projektmethodik für Innovation und Entwicklung in Quartier, Gemeinde und Stadt*. Luzern: interact.

## Anhang

### A. Interview Stellenleiterin DFA

22. April 2011 (telefonisch)

**1. Was ist für dich die ausschlaggebende Motivation bzw. der Beweggrund gewesen, uns den Auftrag für die Realisierung von diesem Merkblatt zu erteilen?**

Während den Beratungsgesprächen in der DFA werden von den Ratsuchenden immer wieder Fragen zu den Zahlen, die auf der Arbeitslosenkassenabrechnung stehen, gestellt. Es ist auffallend, dass sich die Fragen häufig auf die Berechnungen der Einstelltage sowie den Betrag, der schlussendlich ausbezahlt wird, beziehen. Viele Fragen treten auch in Bezug auf die Berufliche Vorsorge (BV) auf. Diesbezüglich besteht bei den Klienten und Klientinnen eine Unklarheit. Sie müssen trotz ihrer momentanen Arbeitslosigkeit bei der BV einzahlen.

Ebenfalls ist anzumerken, dass auch bei den beratenden Personen oftmals dieselben Fragen aufkommen und zentral sind.

**2. Haben Mitarbeiter/innen der DFA auch schon erwähnt, dass ein solches Hilfsmittel hilfreich wäre?**

Für die Beratenden der DFA wäre ein Merkblatt, welches die Arbeitslosenkassenabrechnungen erklärt, sicherlich hilfreich. Mit dem Merkblatt wird ihnen einerseits das notwendige Fachwissen vermittelt, somit dient es als Unterstützung in den Beratungsgesprächen. Eine Arbeitslosenkassenabrechnung ist nämlich auch für die Mitarbeiter etwas sehr komplexes. Andererseits wird das Merkblatt für die Beratenden etwas sein, das man den Ratsuchenden abgeben kann.

**3. Was für einen Effekt / Nutzen soll dieses Merkblatt im Arbeitsalltag der DFA genau erzielen?**

Das Merkblatt soll eine Arbeitslosenkassenabrechnung „ausdeutschen“, sodass sie für jeden verständlich wird. Es soll den Inhalt, also die einzelnen Komponenten einer solchen Rechnung erklären. Dabei dürfen die rechtlichen Aspekte nicht vergessen gehen.

**4. Wir schliessen aus dem Auftrag, dass die Erklärungen bezüglich Arbeitslosenkassenabrechnungen im Arbeitsalltag der DFA viel Raum und Zeit in Anspruch nehmen. Liegen wir mit dieser Annahme richtig?**

Fragen bezüglich einer Arbeitslosenkassenabrechnung werden von den Ratsuchenden während Beratungsgesprächen immer wieder gestellt. Daraus ergibt sich, dass das Beantworten dieser Fragen ein wichtiger Teil der Beratung darstellt.

**5. Was sind von der Klientel her die häufigsten Fragen bezüglich der Arbeitslosenabrechnungen?**

Eine der häufigsten Fragen diesbezüglich ist, der tatsächliche Verdienst, der im Endeffekt verrechnet wird. Aus dem Zusammenspiel von Zwischenverdiensten und den ausbezahlten Beträgen resultieren häufig Unklarheiten. Dies gilt auch für die berufliche Vorsorge.

**6. Was genau denkst du muss auf diesem Merkblatt unbedingt enthalten sein?**

Es wäre toll, wenn man auf dem Merkblatt, zum Thema „Zwischenverdienst“, eine verständliche und somit erklärende Darstellung machen könnte.

**7. Denkst du, dass die Mitarbeitenden der DFA durch dieses Merkblatt im Alltag mehr Zeit gewinnen werden und somit eventuell mehr Klienten und Klientinnen „aufnehmen“ könnten?**

Bei einem Teil der Ratsuchenden wird man durch dieses Merkblatt bestimmt einen Zeitgewinn erzielen können. Denn manchen Personen wird man das Merkblatt einfach abgeben können und keine zusätzlichen Erklärungen mehr abgeben müssen.

Da das Merkblatt schriftlich verfasst und für die Klientel greifbar sein wird, wird bestimmt auch dessen Glaubwürdigkeit gewährleistet sein. Dies wiederum wird sicherlich der fragenden und der beratenden Person ein Sicherheitsgefühl vermitteln.

Ebenfalls durch die Tatsache, dass man das Merkblatt in der DFA auflegen kann, ist ein Zeitgewinn durchaus vorstellbar. Jede Person, die in der DFA ein und aus geht, kann sich daran beliebig bedienen und sich anhand dessen selbstständig informieren und eigene Fragen klären. So werden während Beratungsgesprächen vermutlich weniger oft Fragen zu den Arbeitslosenkassenabrechnungen gestellt werden.

**8. Werden die Arbeitslosenkassenabrechnungen im Kanton Zürich jeweils in der Landessprache vom Klienten / von der Klientin ausgestellt?**

Soviel ich weiss, werden die Arbeitslosenkassenabrechnungen einzig in der offiziellen Amtssprache ausgestellt. Jedenfalls habe ich bis heute noch nie eine in einer anderen Landessprache gesehen.

Deshalb ist es ein grosser Pluspunkt, dass das Merkblatt in verschiedene Sprachen übersetzt wird. Dies, obwohl man sich bewusst sein muss, dass es für fremdsprachige Ratsuchende wichtiger sein wird, immer auch eine deutsche Version des Merkblatts mitzunehmen, da wie bereits erwähnt, die Rechnungen in der deutschen Sprache verfasst sind und im Alltag von den deutschen Begrifflichkeiten ausgegangen werden muss. Für das Übersetzen der Merkblätter in die verschiedenen Sprachen dürft ihr bei Bedarf jederzeit auf Personen aus dem DFA-Team zugehen und sie um Unterstützung bitten. Wenn sich das Übersetzen als sehr schwierig herausstellt, kann eventuell dann auch ein Übersetzungsbüro in Betracht gezogen werden.

**9. Verfügt die DFA über Statistiken zu den Themenbereichen „Verhältnis zwischen Personen aus der Schweiz und Personen aus dem Ausland“, „Anzahl der abgewiesenen Personen in Bezug auf die Sozialversicherungen“, „Anzahl der Arbeitslosenkassenabrechnungen, die in der Beratung pro Jahr erklärt werden“?**

Zum Thema „Verhältnis zwischen Personen aus der Schweiz und Personen aus dem Ausland“ gibt es eine Statistik aus dem Jahr 2010. Ebenfalls gibt es eine Statistik zu den Anzahlen der Abweisungen. Diese dürft ihr auf jeden Fall für eure Arbeit verwenden. Da bei Statistiken nicht alles selbsterklärend ist, kommt bei Fragen jederzeit auf mich zu.

**10. Es ist geplant, dass wir zum Merkblatt Informationstage für die Klientel der DFA machen werden. Was denkst du wird das Resultat von diesen Infoveranstaltungen sein?**

Ich sehe diese Infoveranstaltungen als einen Versuch, der bei der Zielgruppe auf Interesse stossen wird. Denn es ist absolut sinnvoll, dass man die Möglichkeit erhält, einen Einblick in den Inhalt des Merkblatts erhalten zu können.

Sicherlich wird es wichtig sein, dass man im Voraus einer solchen Infoveranstaltung genügend Werbung machen wird. Dies zum Beispiel anhand von Flyern, auf denen klar deklariert wird wann und wo der Anlass stattfinden wird für welche Zielgruppe er gedacht ist. Ob eine Anmeldung für eine solche Infoveranstaltung nötig sein wird, müsst ihr euch noch überlegen.

**11. Was sollte deiner Meinung nach unbedingt während der Infoveranstaltung abgehandelt, bzw. erklärt werden?**

Ich halte es für wichtig, dass die Abzüge der AHV, NBU usw. im Einzelnen erklärt werden. Dabei ist es aber sehr wichtig, dass die Sprachen der Teilnehmenden berücksichtigt werden. Eventuell wird es erforderlich sein, für eine Informationsveranstaltung sogar leichte Deutschkenntnisse vorzusetzen.

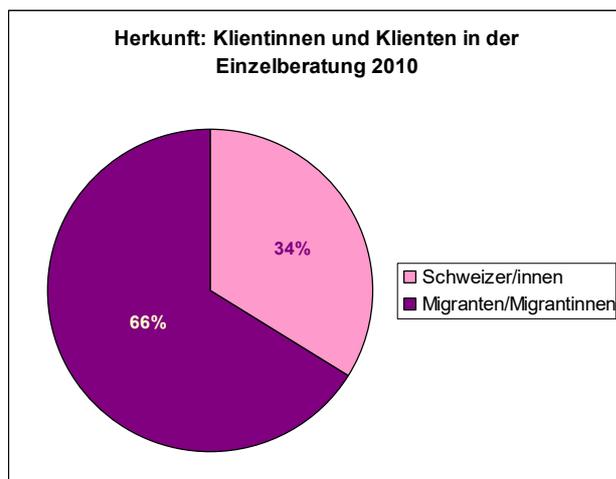
**12. Zum Schluss noch ein paar allgemeine Fragen: Gibt es Literatur, die Vergleiche zwischen Versicherungssystemen in verschiedenen Ländern macht / aufzeigt / erläutert?**

Ich persönlich habe diesbezüglich noch nie nachgeforscht, bzw. recherchiert, daher fallen mir keine ein. Beschränkt euch bei der Suche am besten auf ein spezifisches Land wie z. B. Italien.

**13. Wärest du damit einverstanden, wenn nach einer gewissen Zeit eine Evaluation bezüglich des Merkblatts gemacht wird?**

Auf jeden Fall kann dies in Betracht gezogen werden. Ich denke, dass es dann am besten sein wird, die Beratende in einem Gespräch zu dieser Thematik zu befragen. Fragebogen usw. halte ich hierfür nicht für sinnvoll.

## B. Herkunft der DFA-Klienten und –Klientinnen 2010



	Schweizer/innen	Migranten/ Migrantinnen
Anzahl	322	632

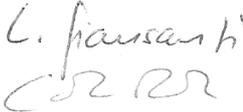
Quelle: DFA, Zürich

## C. Klärungsphase Modul 103

Wochen	Feb 11				Mrz 11					Apr 11				Mai 11				
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
<b>Klärungsphase</b>																		
Gruppenfindung																		
Auftragsklärung/Entgegennahme des Auftrages																		
Telefonisches Interview mit Stellenleiterin DFA (Auftraggeberin)																		
Telefonische und elektronische Abklärung bestehender Angebote Merkblatt																		
Termin mit Begleitperson der Auftraggeberin																		
Zeitplan erstellen																		
Situationsanalyse																		
Zieldefinition																		
Budgetplanung																		
Theoretischer Bezugsrahmen																		
Methodenwahl																		
Erster Entwurf für Projektdesign																		
Überarbeitung des Projektdesigns																		
Projektdesign abgeben (LNW)																		
Auftragsvereinbarung																		
<b>Meilenstein: Abgabe des Projektdesigns an die Auftraggeberin</b>																		

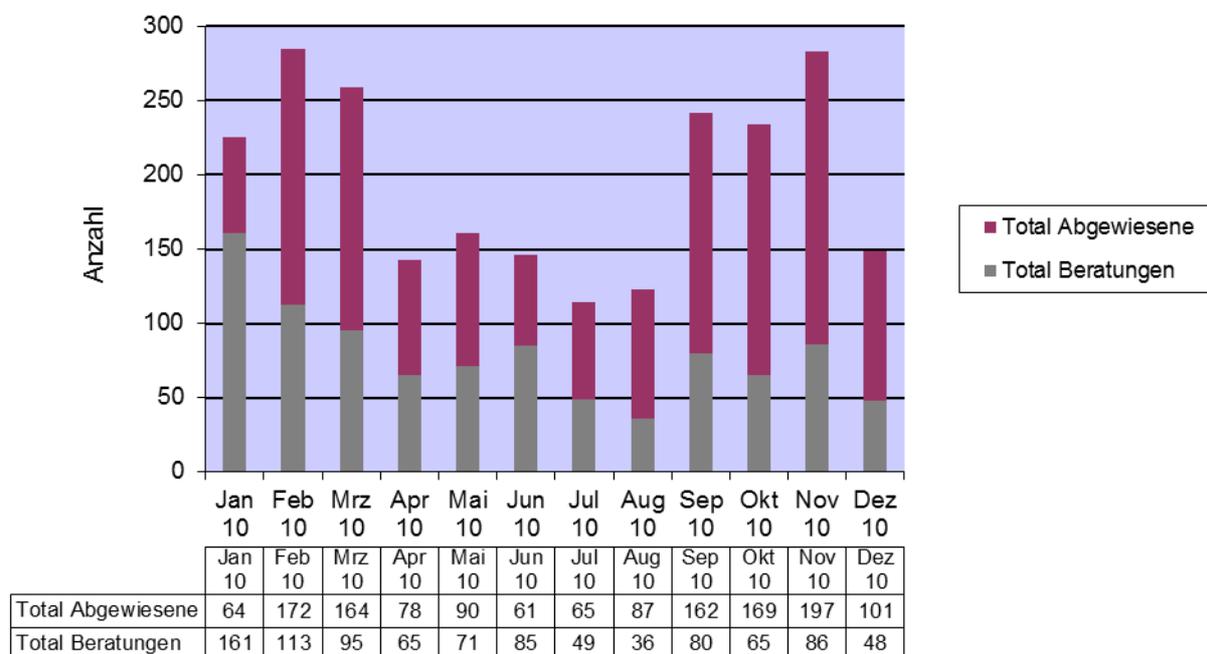
(Eigene Darstellung)

## D. Projektvereinbarung

<b>Projektvereinbarung</b>		Projektnr.: 1	Seite: 1
<b>Arbeitslosenkassenabrechnung im Überblick</b>		Verfasserinnen: Carla Denoth Lucia Giansanti	Verteiler: Regula Dick
Studie/Projekt	<input type="checkbox"/> Vorstudie <input type="checkbox"/> Hauptstudie <input type="checkbox"/> Detailstudie <input checked="" type="checkbox"/> Umsetzung		
Ausgangslage / Problemstellung:	<p>Es wurde festgestellt, dass während Beratungsgesprächen in der DFA, Zürich die Klienten und Klientinnen immer wieder Fragen bezüglich Arbeitslosenkassenabrechnungen stellen. Der Aufbau und der Inhalt von einer solchen Abrechnung lassen demnach bei vielen Menschen, die von Arbeitslosigkeit betroffen sind, Unklarheiten aufkommen.</p> <p>Erfahrungen von Mitarbeitenden der DFA zeigen, dass vor allem für Migranten und Migrantinnen das Sozialversicherungssystem der Schweiz sowie die deutsche Sprache eine grosse Herausforderung darstellen.</p> <p>Des weiteren stellen Arbeitslosenkassen des Kantons Zürich, nur auf expliziten Wunsch des Empfängers, Arbeitslosenkassenabrechnungen neben der Amtssprache Deutsch auf Französisch und Italienisch aus. Zudem sind die Abrechnungen inhaltlich sehr komplex.</p> <p>Die Stellenleiterin der DFA, Zürich erachtet es deshalb als wichtig, ein Hilfsmittel in der Form eines Merkblattes zu haben. Ein Merkblatt, welches in verschiedenen Sprachen eine Abrechnung ganzheitlich, einfach und verständlich erklärt und während Beratungsgesprächen eingesetzt werden kann. Auch hält die Stellenleiterin der DFA Informationsveranstaltungen zu Arbeitslosenkassenabrechnungen für Klienten und Klientinnen der DFA für wünschenswert und hilfreich.</p>		
Ziele: Mussziele:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merkblatt für Arbeitslosenkassen-Abrechnungen in verschiedenen Sprachen</li> <li>2. Informationsveranstaltungen für die Zielgruppen</li> </ol>		
Projektleitung:	C. Denoth/L. Giansanti		
externe Beratende:	Frau D. Zurr, Dozentin der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit		
Termine:	Start: KW 22	Ende: KW 44 Rückmeldung an die Stellenleiterin, DFA	Zwischentermine: nach Absprache mit der Stellenleiterin, DFA
Rahmenbedingungen	1. Die Infrastruktur und Materialien der DFA, Zürich dürfen für die Umsetzung des Projekts benutzt werden.		
Besondere Kompetenzen:	-		
Mitgelte Dokumente:	(X) Projektdesign		
Unterschriften:	Projektleiterinnen: 		Auftraggeberin: 
Datum:	4. Juni 2011		

## E. Abgewiesene Ratsuchende im Verhältnis zu den Beratungen im 2010

### Abgewiesene Ratsuchende DFA



Quelle: DFA, Zürich

Monatlich durchschnittlich abgewiesene Ratsuchende im Jahr 2010: 59%

F. Merkblatt Deutsch

**versicherter Verdienst**  
Durchschnittlicher Verdienst (Brutto) innerhalb der letzten 6 Monate vor dem Ende der Arbeitslosigkeit, abzüglich davon, welcher Durchschnitt höher ist.  
**Bruttolohn:** Monats-, Stunden-, Tages- und Akkordlohn (brutto), 13 Monatslohn, Provisionen/Bonuszahlungen, Teuerungszulagen, normalerweise entfallende Schicht- und Prämiezulagen.

**Durchschnittliche Arbeitstage**  
Die Berechnungsgrundlage dafür sind die Arbeitstage von einem Berechnungstag; 260 Arbeitstage : 12 (Monate) = 21,7 (Tage/Mt.).

**Taggeld**  
Die Arbeitslosenentschädigung wird als Taggelder ausbezahlt. Pro Woche werden 6 Taggelder ausbezahlt (Montag – Freitag). Die Anzahl der Taggelder pro Monat schwanken zwischen 23 – 25, je nach Monatslänge. Dies führt dazu, dass die Arbeitslosenentschädigung unterschiedlich hoch sein kann.  
**Beispiel Berechnung der Höhe des Taggeldes bei 70%:**  
Versicherter Verdienst (Fr. 4'500.-) x 70% : durchschnittliche Arbeitstage (21,7) = Höhe des Taggeldes (Fr. 145,15).

**Taggeld - %**  
70% = Regelfall  
80% = Unterhaltspflicht gegenüber Kindern unter 25 Jahren, berechtigtes Taggeld unter 40 Franken, Invalidenrente mit einem Invaliditätsgrad von mind. 40%.

**Kontrollierte Tage**  
Tage, an denen man als arbeitslos gilt. Gezählt werden dabei die Werktage Montag bis Freitag.  
**Information:** Feiertage, die auf einen Werktag fallen, werden entschädigt.

**Werttage**  
Dabei handelt es sich um Tage, für die nach der Anmeldung beim Arbeitsamt kein Taggeld ausbezahlt wird.  
Die Werttage unterscheiden sich nach Alter, Lebenssituation und Einkommen.  
**Information:** siehe Rückseite.

**ABRECHNUNG**  
April 2011  
SV-Nr. 756.5726.6285.58  
Personen-Nr. 6597727

Herr R.  
Cashkurs  
3000 Bern

Herrenschwanden, 10.00.11/7767

Vers. Verdienst * Taggeld - % : Durchschnittl. Arbeitstage = Taggeld		Fr. 4500.-	21,7	Fr. 145,15
Kontrollierte Tage	- Werttage	21,0		
- Getriggerte/belastete Entgelttage		15,0		15,0
Entschädigungsberechtigte Taggelder:				1,0
Entschädigung	1,0 x Fr. 145,15	Fr. 145,15	Fr.	145,15
<b>Brutto</b>				Fr. 145,15
AHV/IV/EO	5,15 % Fr. 145,15	Fr. 7,50		
BVG-Risikoprämie	2,91 % Fr. 145,15	Fr. 4,20		
<b>Netto</b>				Fr. 132,80
<b>Auszahlung</b>				Fr. 132,80
Rahmenfrist 01.04.11 – 31.03.13			Hochstanspruch	200
Zählerstände per 10.08.11			Restanspruch	38,0
- bezogene Taggelder				162,0

**UNFÄHIGKEIT:** Bei Bemüdung oder Unterbrechung der Arbeitstätigkeit bitte bei der Krankenkasse melden! (Art. 10 KV6)  
Wenn Sie mit dem Inhalt dieser Abrechnung nicht einverstanden sind, können Sie innerhalb 90 Tagen schriftlich eine Verfügung verlangen. Wird keine Verfügung verlangt, erwacht die Abrechnung in Rechtskraft.

**Einzelstage**  
Wenn man seine Pflichten verletzt, bekommt man für eine Woche kein Taggeld. Diese Einstellung kann, je nach Verschulden, zwischen 1 und 60 Taggelder betragen.  
Dies kann bei folgenden Pflichtverletzungen sein:  
• Arbeitslos durch eigenes Verschulden.  
• Ungenügende Bemühungen eine Arbeit zu finden.  
• Zu Unrecht Arbeitslosenentschädigung fordern (Versuch genügt).  
• Unwahrheit oder unvollständige Angaben machen.

**AHV/IV/EO/NBU**  
AHV: Alters- und Hinterlassenenversicherung  
IV: Invalidenversicherung  
EO: Erwerbsersatzordnung  
NBU: Nichtberufsunfallversicherung  
Dabei handelt es sich um Beiträge an Sozialversicherungen, welche während eines Arbeitslosenstatus zu bezahlen sind. Während der Arbeitslosigkeit müssen diese Beiträge weiterhin bezahlt werden. Dabei bleibt der Versicherungsanspruch erhalten und es entstehen keine Beitragslücken bzw. Leistungseinbussen.

**BVG-Risikoprämie**  
Diese dient der Risikoinvalidität und Tod. Unterbrochen ist jedoch das Sparen für das Alter bei einer Pensionskasse.

**Rahmenfrist**  
Rahmenfrist für die Beitragszahl: Ist der 24 monatige Zeitraum, in dem man für die Beiträge 12 Monate gearbeitet haben muss. Zeitraum für den Leistungsbezug: Ist der 24 monatige Zeitraum, in dem man die zuzurechnenden Taggelder beziehen kann. Mit Ablauf dieser Rahmenfrist endet der Anspruch auf Taggelder.

**Zählerstände**  
Bezogene Taggelder: Zeigen wie viele Taggelder in der laufenden Rahmenfrist bezogen wurden.  
Saldo kontrollfreie Bezugsstage: Ferientage, die man zugute hat.  
Restanspruch: Anzahl nicht bezogener Taggelder.  
Taggeldhöchstanspruch: Dieser ist vom Alter und familiärer Situation abhängig.

### Zusatzinformationen

**Zwischenverdienst**  
Wird während der Arbeitslosigkeit eine Arbeit angenommen und ist das Einkommen tiefer als der versicherte Verdienst, nennt man dies ein Zwischenverdienst.  
Die Arbeitslosenversicherung bezahlt während mindestens 12 Monaten 70% resp. 80% vom Unterschied zwischen dem versicherten Verdienst und dem Zwischenverdienst aus.

*Beispiel:*

Versicherter Verdienst:	4'500.-
Arbeitslosenentschädigung (70 %) bis anhin:	3'150.-
<b>Zwischenverdienst, der neu dazukommt:</b>	<b>2'000.-</b>
Unterschied zwischen dem versicherten Verdienst und dem Zwischenverdienst:	2'500.-
Auszahlung der Arbeitslosenversicherung (70 % von 2500.-):	1'750.-
<b>Totales Einkommen = (2'000.- (Zwischenverdienst) + 1'750.- (Arbeitslosenentschädigung)):</b>	<b>3'750.-</b>

**Vorfälle:**

- Der Zwischenverdienst und die Kompensationszahlung der Arbeitslosenversicherung sind zusammen immer höher als die Arbeitslosenentschädigung.
- Es wird als neue Beitragszeit für eine neue Rahmenfrist angerechnet.
- Weitere berufliche Erfahrungen.

**Familienzulagen, Kinderzulagen / Ausbildungszulagen**  
Abgabende sind dazu verpflichtet, den Arbeitnehmenden monatliche Familienzulagen, in der Form von Kinder- oder Ausbildungszulagen zu bezahlen, ist man arbeitslos, werden diese Beträge von den Arbeitslosenkassen bezahlt.

Die Kinder- oder Ausbildungszulagen betragen im Kanton Zürich:

Bis 12 Jahre:	200.- (Kinderzulage)
Ab 12 Jahre:	250.- (Kinderzulage)
Ab 16 Jahre:	250.- (Ausbildungszulage)

Ausbildungszulagen bekommt man nur, wenn das Kind einen Lehrvertrag hat oder das Gymnasium besucht.

**Berechnung:** 200.- resp. 250.- : 21,7 (durchschnittliche Arbeitstage) = 9,22 resp. 11,52 x 23 (Anzahl Arbeitstage / Monat) = 212,05 resp. 264,95 Kinderzulagen/Ausbildungszulagen.

**Information:** Die Familienzulage bekommt man nur ausbezahlt, wenn diese nicht bereits von einem Ehegatten oder PartnerIn bezogen wird.

**Wartetage:**  
*Es gelten folgende Wartetage:*

- 5 Tage bei einem versicherten Verdienst zwischen 36'001.- – 60'000 Franken pro Jahr
- 15 Tage bei einem versicherten Verdienst zwischen 60'001.- – 90'000 Franken pro Jahr
- 15 Tage bei einem versicherten Verdienst zwischen 90'001.- – 125'000 Franken pro Jahr
- 20 Tage bei einem versicherten Verdienst über 125'000 Franken pro Jahr

**Keine Wartetage bestehen:**

- bei einem versicherten Verdienst bis 36'000 Franken pro Jahr
- für Personen mit Unterhaltspflichten gegenüber Kindern unter 25 Jahren und einem versicherten Verdienst bis 60'000 Franken pro Jahr

**Kontrollfreie Tage:**  
Dabei handelt es sich um die Ferientage. An diesen Tagen müssen keine Arbeitsbemühungen gemacht werden. Nach 60 kontrollierten Tagen entfällt jeweils ein Anspruch auf 5 kontrollfreie Tage (1 Woche Ferien). Ferientage können angespart werden, müssen jedoch innerhalb der Rahmenfrist für den Leistungsbezug bezogen werden. Die gewünschten Ferien müssen dem RAV zwei Wochen im Voraus gemeldet werden.

**Achtung:** Dieses Merkblatt ist nicht vollständig. Auf Spezialfälle konnte nicht eingegangen werden. Jede Haftung für Informationen in diesem Merkblatt wird abgelehnt. Erkundigen Sie sich in jedem Fall bei Unsicherheit bei Ihrer Arbeitslosenkasse oder lassen Sie sich bei der DFA persönlich beraten.